

**Aliansalud**  
eps

# AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2025

## ORDEN DEL DÍA

1. Presentación Rendición de Cuentas Aliansalud EPS  
**Dra. Perla Constanza Álvarez Representante Legal Aliansalud EPS**



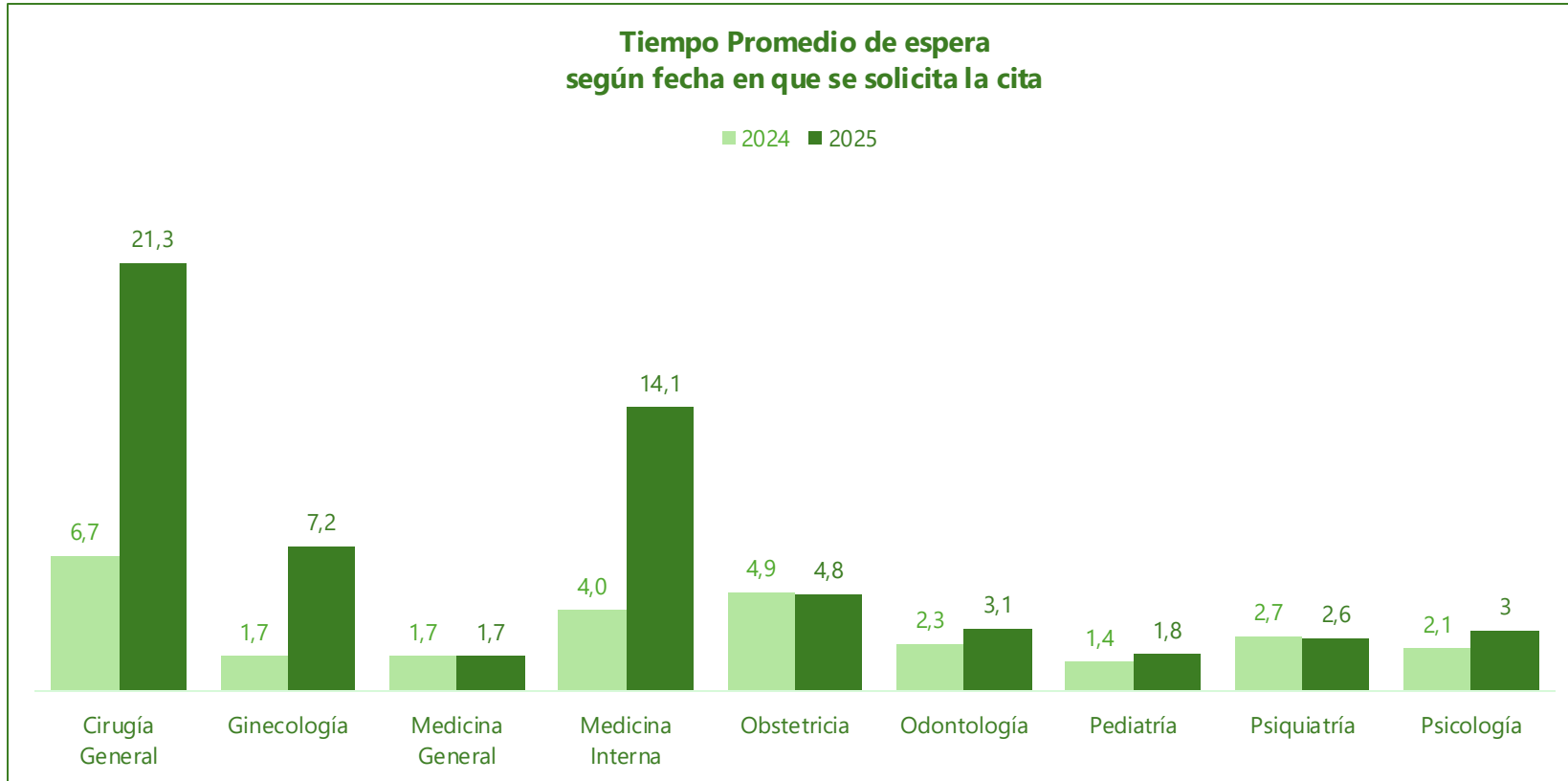
## CONTENIDO

# RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

1. Prestación de Servicios de Salud
2. Contratación
3. Aspectos Financieros
4. Satisfacción de Usuarios

# PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

# INDICADORES OPORTUNIDAD DE CONSULTA (RES. 1552 DE 2013)



Cálculo realizado en días hábiles.

Especialidad	Estándar CE056	Cumplimiento 2025
Cirugía General	20	<input type="checkbox"/>
Ginecología	15	<input checked="" type="checkbox"/>
Medicina General	3	<input checked="" type="checkbox"/>
Medicina Interna	30	<input checked="" type="checkbox"/>
Obstetricia	5	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontología	3	<input type="checkbox"/>
Pediatría	5	<input checked="" type="checkbox"/>
Psiquiatría	5	<input checked="" type="checkbox"/>
Psicología	5	<input checked="" type="checkbox"/>

La resolución 256 de 2016 definió los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, con el fin de realizar seguimiento a los actores del Sistema de Salud y monitorear la calidad en la atención en salud del país.

Para la monitorización de la calidad, la resolución estableció los siguientes dominios:



## Experiencia de la Atención

Se refiere a la forma **como los usuarios perciben que pueden acceder y hacer uso de los servicios**. Contiene mediciones acerca de las expectativas y necesidades que los usuarios admiten de manera subjetiva, como cualidades inherentes y deseables de la atención.

- Tiempos de espera para la atención en consulta de Medicina General y Especializada (Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Obstetricia y Cirugía General)
- Oportunidad en la realización de ayudas diagnósticas (Ecografía y Resonancia Magnética Nuclear)
- Oportunidad en la realización de cirugías programadas (Cataratas, Revascularización Miocárdica, Reemplazo Articular de Cadera)
- Satisfacción Global de los pacientes/usuarios.



## Efectividad de la Atención

Tiene como finalidad **valorar si los servicios de salud que se proveen cuentan con la calidad** requerida para que la atención en salud produzca una mejora en el estado de salud de las personas.

- Atención materno-infantil
- Dengue Grave
- Sífilis Congénita
- Hipotiroidismo Congénito
- Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH) - SIDA
- Hipertensión Arterial
- Diabetes Mellitus
- Enfermedad Renal Crónica
- Cáncer de Mama
- Cáncer Cérvix
- Leucemia Aguda Pediátrica

La resolución 256 de 2016 definió los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, con el fin de realizar seguimiento a los actores del Sistema de Salud y monitorear la calidad en la atención en salud del país.

Para la monitorización de la calidad, la resolución estableció los siguientes dominios:



## Gestión del Riesgo

Se enfoca en el **cumplimiento del conjunto de acciones que sobre una población específica**, con individuos identificables y caracterizables, deben realizar las entidades públicas o privadas del sector para disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y negativo.

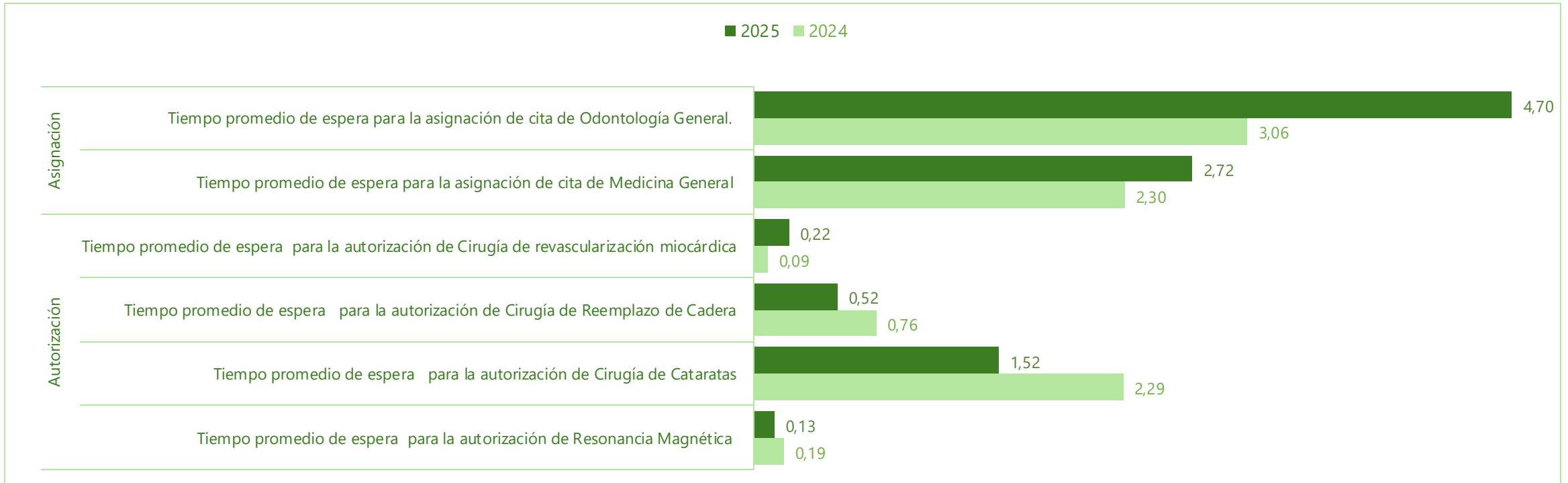
- Coberturas de Vacunación.
- Enfermedad Renal Crónica.
- Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH) – SIDA.
- Sífilis Gestacional.
- Hipertensión Arterial.
- Diabetes Mellitus.
- Cáncer de Mama.
- Cáncer Cérvix.
- Cáncer de Próstata.
- Leucemia Aguda Pediátrica.
- Cobertura de verificación de condiciones de habilitación.



## Seguridad de la Atención

Se concentra fundamentalmente en la **seguridad del paciente**, su finalidad es disminuir los riesgos de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

- Detección, prevención y reducción del riesgo de Infecciones.
- Prevención y reducción de caídas.
- Prevención de Ulceras de presión.
- Uso seguro de Medicamentos.
- Reingreso hospitalario y por urgencias.
- Cancelación de cirugías.



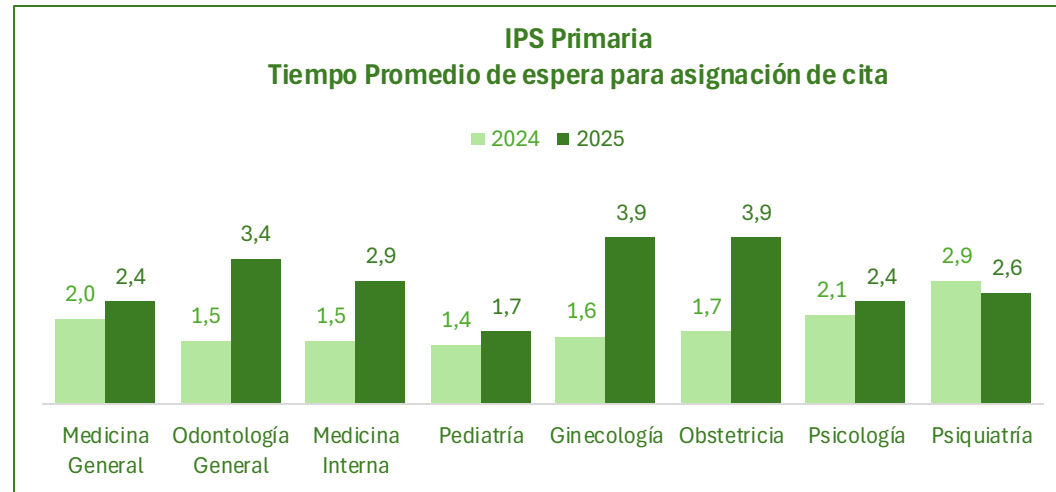
Fuente: Observatorio de Calidad MPS (Cálculo realizado en días calendario)

GRUPO	INDICADOR	2024	2025
Asignación	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	2,30	2,72
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.	3,06	4,70

GRUPO	INDICADOR	2024	2025
Autorización	Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética	0,19	0,13
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas	2,29	1,52
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera	0,76	0,52
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica	0,09	0,22

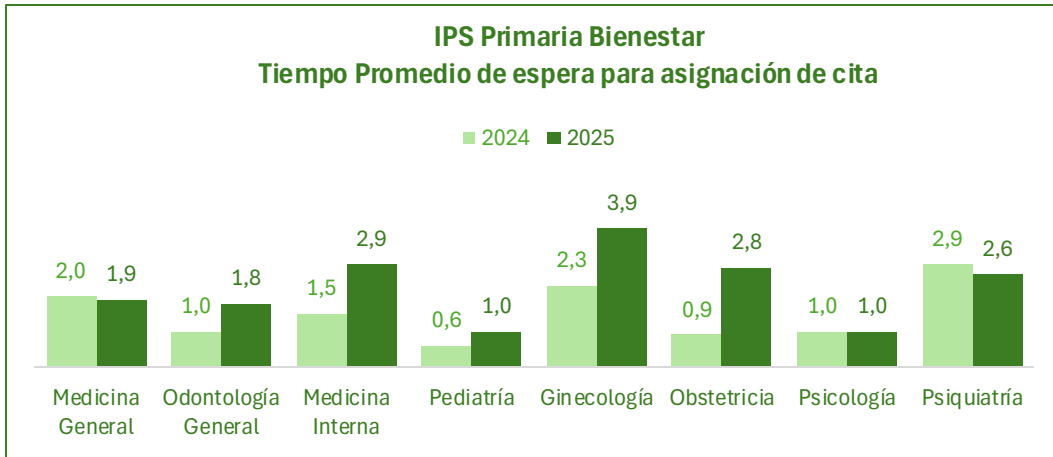


Fuente: Reporte Anual IPS



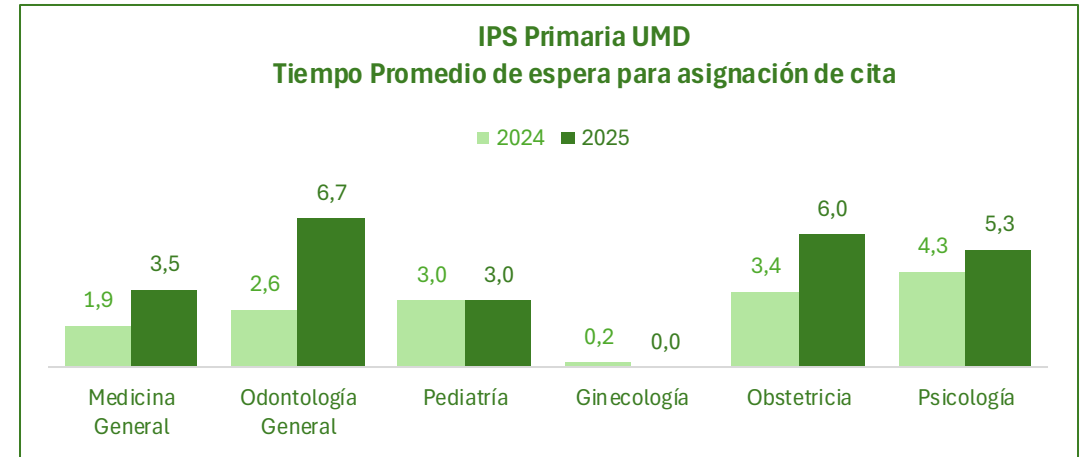
Fuente: Observatorio de Calidad (Cálculo realizado en días hábiles)

## IPS Primaria Bienestar



Fuente: Observatorio de Calidad (Cálculo realizado en días hábiles)

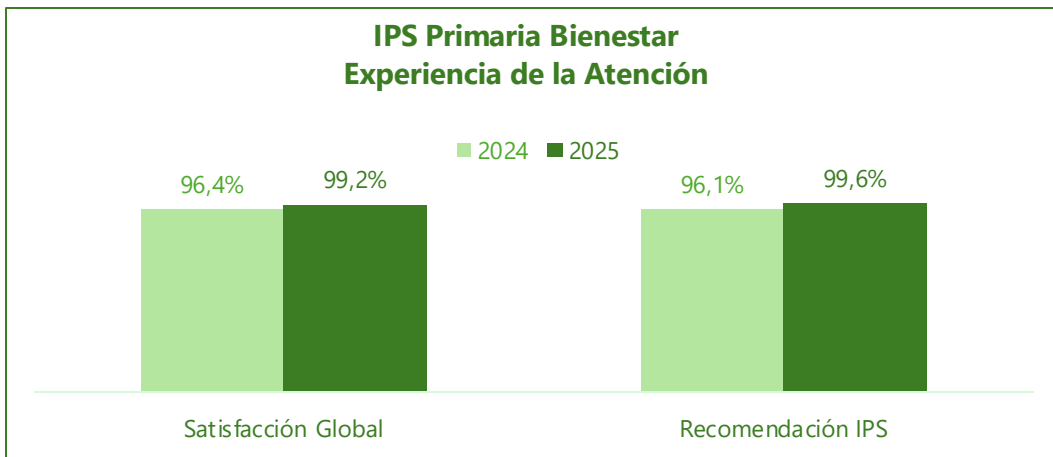
## IPS Primaria UMD



Fuente: Observatorio de Calidad (Cálculo realizado en días hábiles)

## IPS Primaria Bienestar

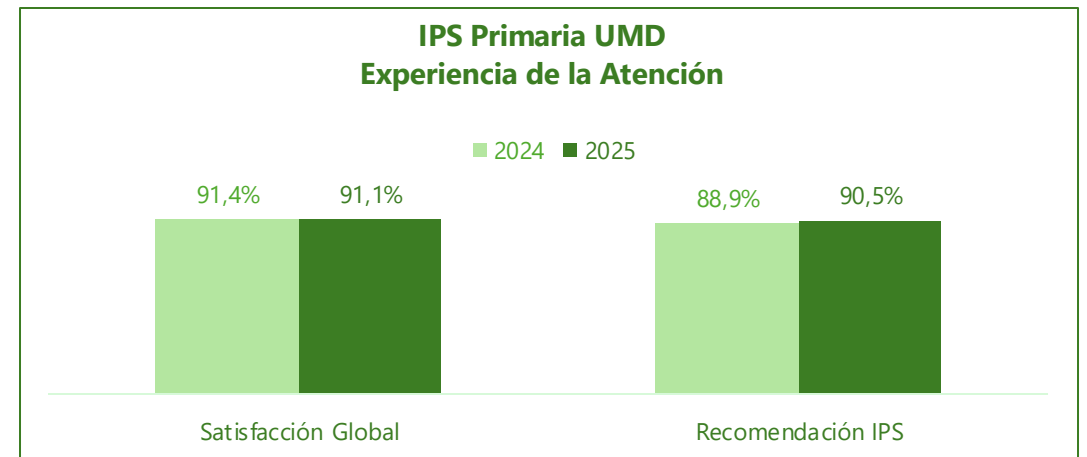
### Experiencia de la Atención



Fuente: Reporte Anual IPS Bienestar

## IPS Primaria UMD

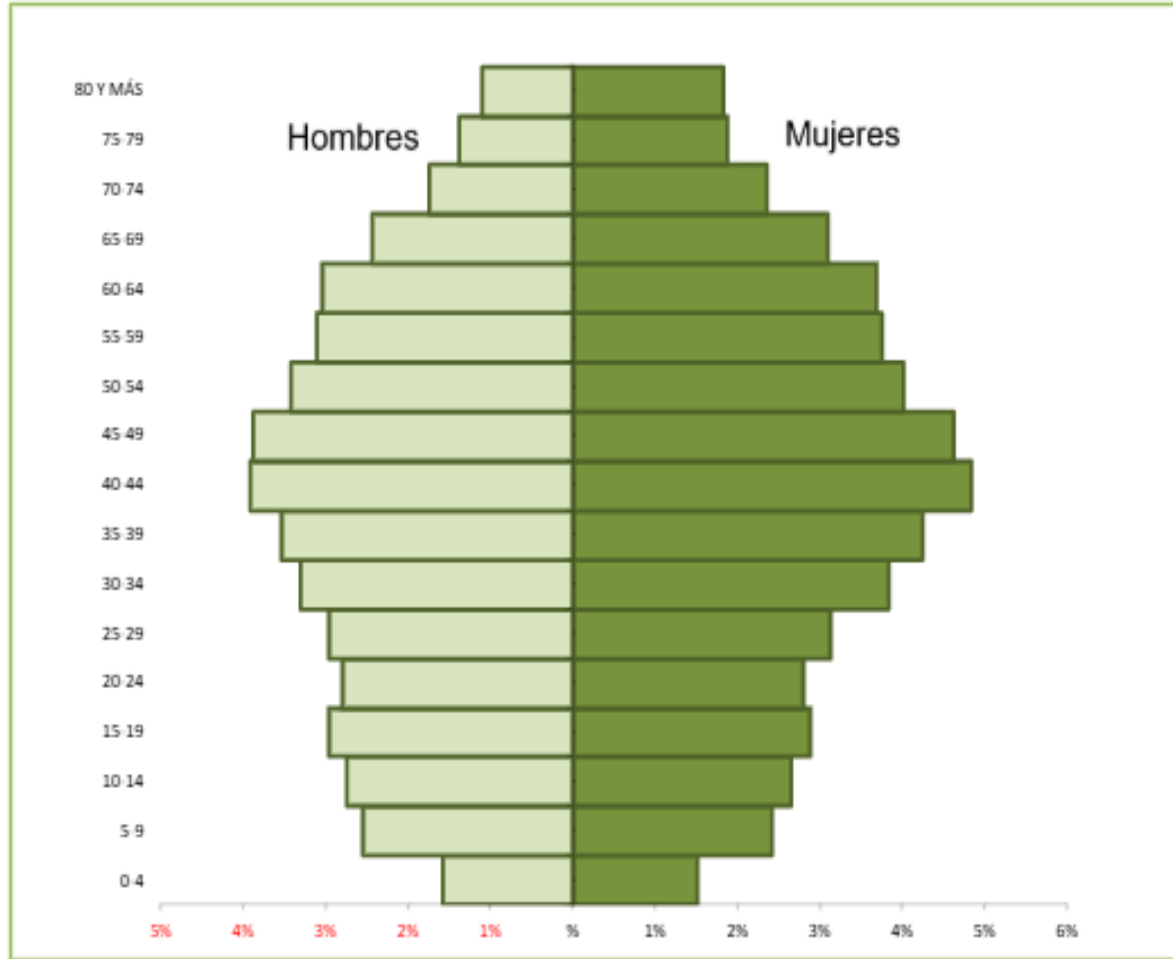
### Experiencia de la Atención



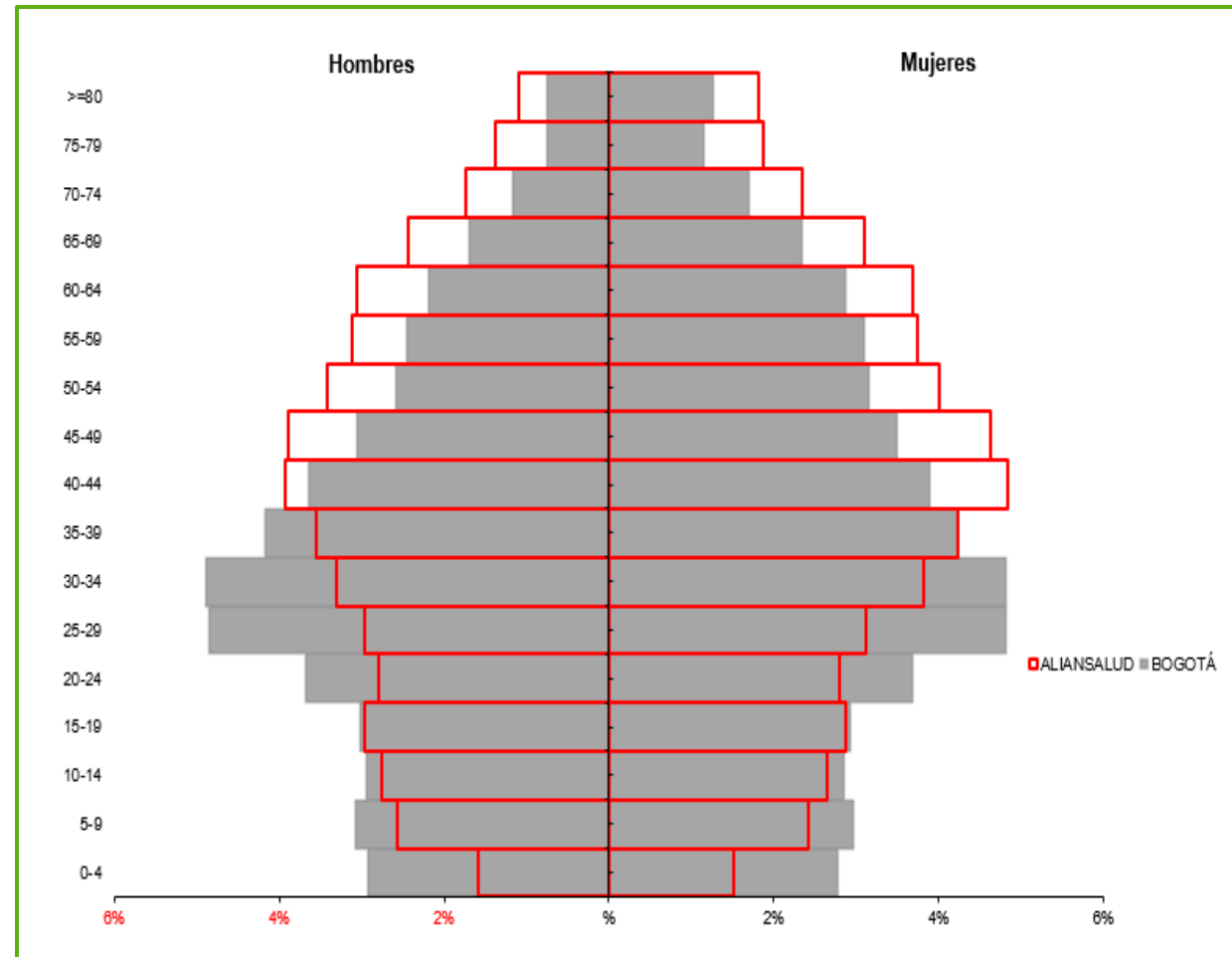
Fuente: Reporte Anual IPS UMD

# INDICADORES DEMOGRÁFICOS

# PIRÁMIDE POBLACIONAL ALIANSALUD EPS



Fuente Población corte Diciembre 2025



Fuente Población corte Diciembre 2025

Índices demográficos	Interpretación
Relación hombres/mujer	En Aliansalud por cada 100 mujeres hay 87 hombres.
Razón niños mujer	En Aliansalud por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49 años) hay 12 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de infancia	En Aliansalud por cada 100 personas hay 13 menores de 15 años.
Índice de juventud	En Aliansalud por cada 100 personas hay 18 personas entre 15 a 29 años.
Índice de vejez	En Aliansalud por cada 100 personas hay 16 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	En Aliansalud por cada 100 personas menores de 15 años, hay 117 personas mayores de 65 años
Índice demográfico de dependencia	En Aliansalud por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 41 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).
Índice de dependencia infantil	En Aliansalud por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 19 menores de 15 años.
Índice de dependencia mayores	En Aliansalud de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 22 personas mayores de 65 años.
Índice de Friz	En Aliansalud es 60, el que representa el porcentaje de población de menos de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto al grupo de población de edades comprendidas entre los 30 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 160 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida.

## Tabla. Tasas de fecundidad 2016-2025 diciembre Aliansalud EPS

TASAS DE FECUNDIDAD 2016-2025	TASA GLOBAL DE FECUNDIDAD	TASA DE FECUNDIDAD GENERAL
Indicador Colombia	1,83	32,0
Indicador Bogotá	0,9	27,2
2016 ALIANSALUD COMPLETO	0,6	19,6
2017 ALIANSALUD COMPLETO	0,8	24,8
2018 ALIANSALUD COMPLETO	0,8	24,1
2019 ALIANSALUD COMPLETO	0,7	21,9
2020 ALIANSALUD COMPLETO	0,7	20,5
2021 ALIANSALUD COMPLETO	0,6	18,3
2022 ALIANSALUD COMPLETO	0,6	18,5
2023 ALIANSALUD COMPLETO	0,6	18,4
2024 ALIANSALUD COMPLETO	0,6	16,8
2025 ALIANSALUD COMPLETO	0,6	17,3

Para Aliansalud EPS se estima que por cada mujer en edad fértil, se presentan menos de 0,6 hijos. Con relación a la tasa de fecundidad general para Aliansalud completo (POS - CRUCE) se estima 17.3 nacimientos por cada 1000 afiliadas en edad fértil.

Fuente: Sedna 2016-2025

**Tabla. Tasa bruta de natalidad 2016-2025 diciembre. Aliansalud EPS**

<b>TASA BRUTA DE NATALIDAD 2016-2025 (Aliansalud EPS)</b>	
Indicador Colombia	11,1
Indicador Bogotá	8,2
Tasa bruta de natalidad 2016	10,9
Tasa bruta de natalidad 2017	9,8
Tasa bruta de natalidad 2018	9,9
Tasa bruta de natalidad 2019	5,9
Tasa bruta de natalidad 2020	5,5
Tasa bruta de natalidad 2021	4,9
Tasa bruta de natalidad 2022	5,0
Tasa bruta de natalidad 2023	4,7
Tasa bruta de natalidad 2024	4,5
Tasa bruta de natalidad 2025	4,7

Fuente: Sedna 2016-2025

Para Aliansalud EPS se calcula una tasa de natalidad de 4.7 nacimientos por cada 1000 mujeres en edad fértil, estando por debajo del La tasa bruta de natalidad calculada para Bogotá en el año 2024 (dato preliminar), indica que por cada 1.000 habitantes hubo 7,1 nacimientos.

# MORBILIDAD AMBULATORIA 2025 ALIANSALUD EPS

## MORBILIDAD AMBULATORIA 2025

### Agrupador 667

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

ENFERMEDADES HIPERTENSIVAS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO MENINGITIS

DIABETIS MELLITUS

ENFERMEDAD POR EL VIH/SIDA

RESTO DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

TRAUMAS, HERIDAS, FRACTURAS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO

DEFICIENCIAS NUTRICIONALES Y ANEMIAS NUTRICIONALES

Fuente: Sedna 2016-2025

# MORBILIDAD HOSPITALARIA 2025 ALIANSALUD EPS

## MORBILIDAD HOSPITALARIA 2025

### Agrupador 667

EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO

INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO

RESTO DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

TRAUMAS, HERIDAS, FRACTURAS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO MENINGITIS

ENFERMEDADES ISQUEMICAS DEL CORAZON

CARCINOMA-IN-SITU, T. BENIGNOS Y DE COMPORTAMIENTO INCIERTO O DESCONOCIDO

ENF. CARDIOPULMONAR, DE LA CIRCULACION PULMONAR Y OTRAS FORMAS DE ENF. DEL CORAZON

ENFERMEDADES CRONICAS DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES

Fuente: Global 2025

# MORTALIDAD 2025 ALIANSALUD EPS

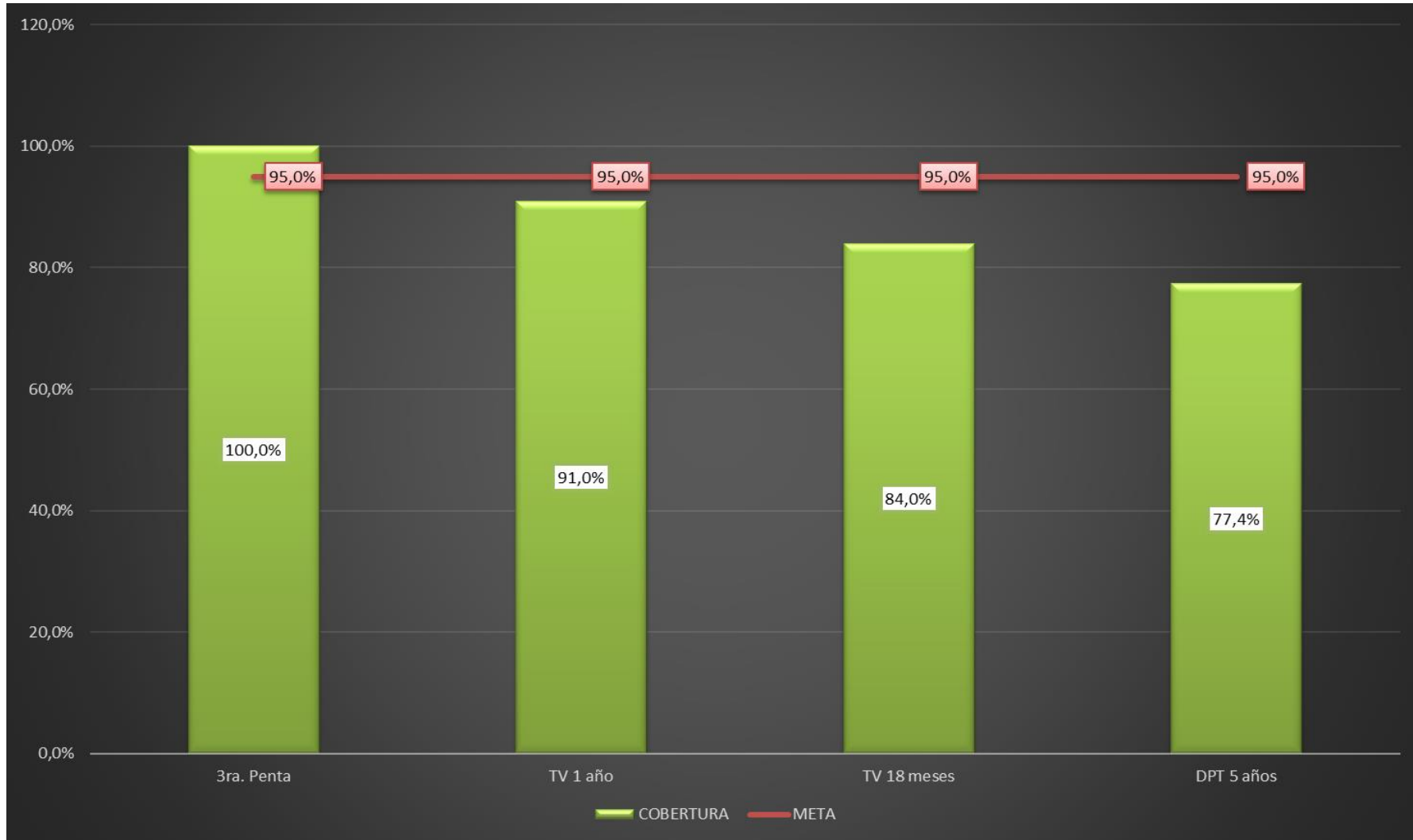
**Tabla. 10 Primeras Causas de Mortalidad General.  
Aliansalud EPS diciembre 2025**

Diagnostico Principal	Número de Muertes
INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA	52
NEUMONIA BACTERIANA, NO ESPECIFICADA	48
MUERTE FETAL DE CAUSA NO ESPECIFICADA	39
SEPTICEMIA, NO ESPECIFICADA	33
CHOQUE SÉPTICO	32
ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	32
TUMOR MALIGNO DEL PANCREAS, PARTE NO ESPECIFICADA	26
INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA	25
SECUELAS DE ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR, NO ESPECIFICADA COMO HEMORRAGICA U OCLUSIVA	23
TUMOR MALIGNO DEL COLON, PARTE NO ESPECIFICADA	22

Fuente: Sedna 2025

# INTERVENCIONES DE SALUD

# COBERTURAS VACUNACIÓN AÑO 2025 BIOLÓGICOS TRAZADORES



Fuente: Tablero de control Vacunación Aliansalud EPS 2025

# ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES-PAI- 2025

Seguimiento por parte del Call Center de Cohortes Priorizadas.

Fortalecimiento de acciones relacionadas con información, educación y comunicación (IEC).

Participación en jornadas Nacionales de vacunación durante el año 2025.

Mantenimiento de línea WhatsApp para que los padres remitan foto del carné para actualizar el esquema de vacunación en el PAI.

Seguimiento a coberturas alcanzadas por parte de Red de atención contratada.

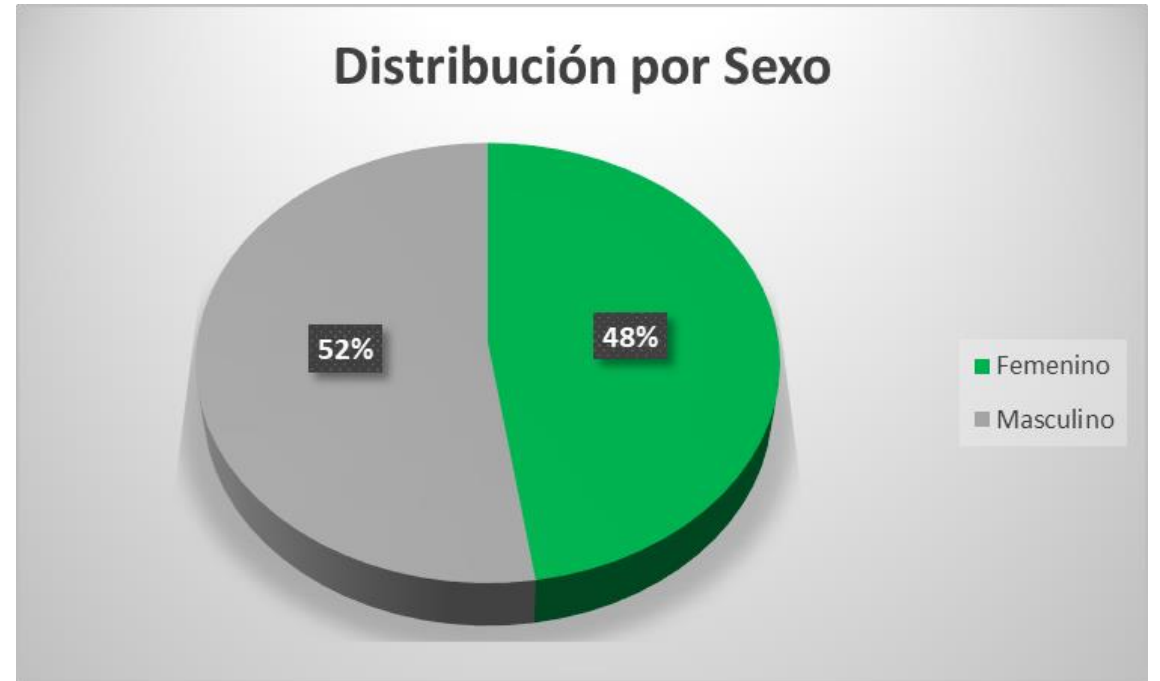
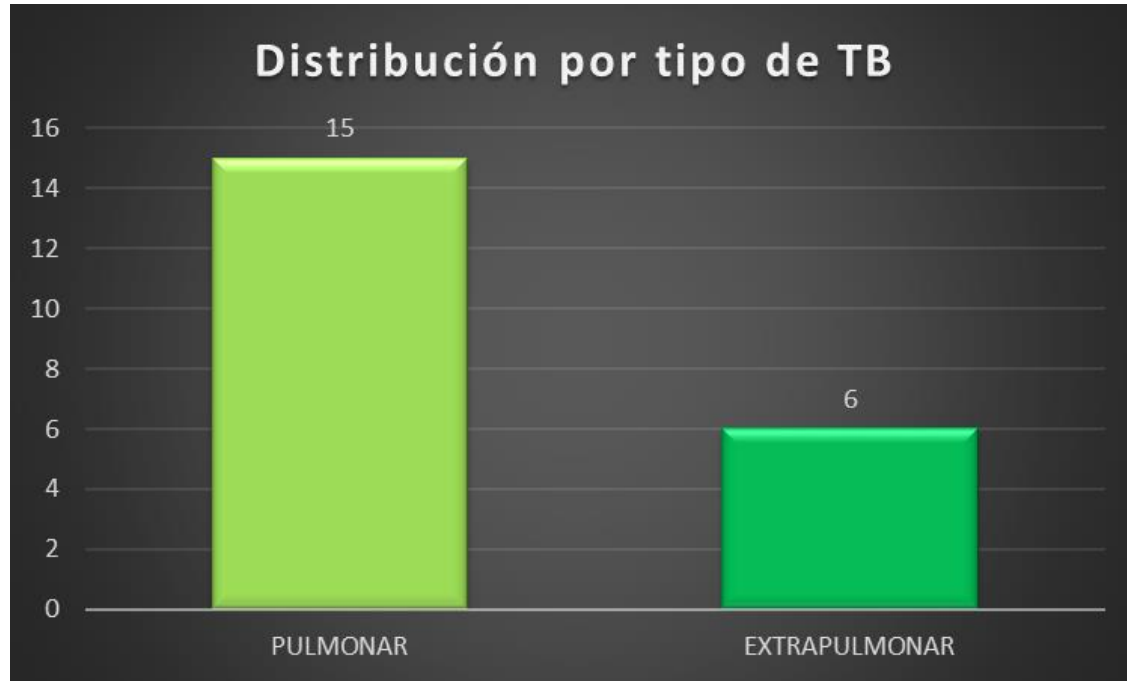
Socialización de lineamientos generales año 2025 y jornadas de vacunación

Envió nominal de menores objeto de vacunación por parte de la red de atención.

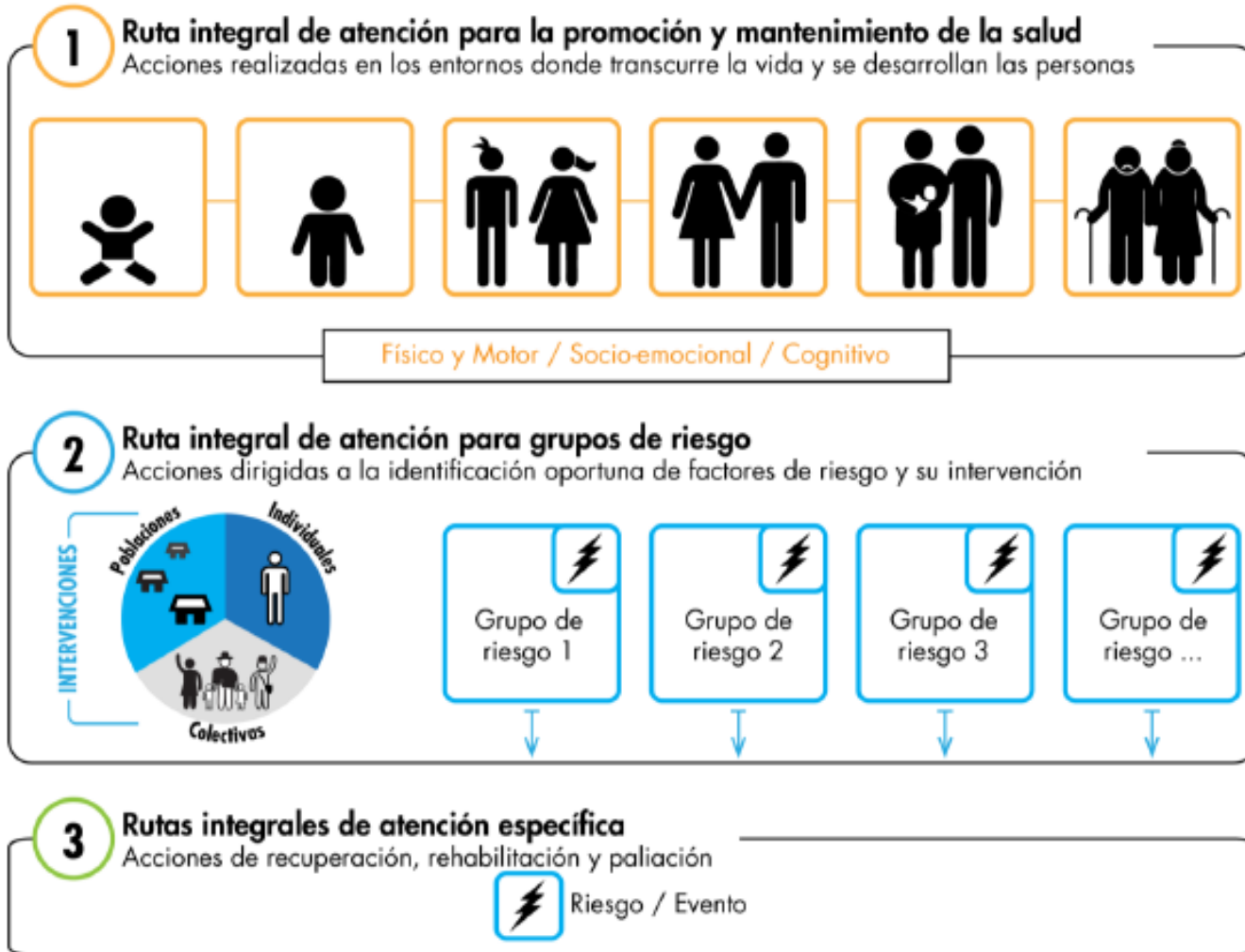
Implementación de seguimiento por plataforma SIGIRES a demanda inducida realizada por el asegurador.

Primer semestre: Vacunación domiciliaria a menores con esquema atrasado a través de prestador Home salud.

# TUBERCULOSIS AÑO 2025



Durante el año 2025 se notificaron 21 casos con Tuberculosis, de los cuales el 71% corresponden a casos de Tuberculosis pulmonar y el 29% a tuberculosis extrapulmonar.



- Fortalecimiento de la implementación de las RIAS de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal en los prestadores.
- Seguimiento a la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
- Participación en las mesas de trabajo lideradas por la Entidad Territorial.

Se cuenta con un cronograma de capacitaciones de las rutas definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y/o temáticas de interés para los usuarios, que es liderado por los referentes del proceso de la EPS o un experto en el tema, a continuación, se describen algunas de las capacitaciones realizadas en el año 2025.

## - RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD - PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES

20/02/2025

Acta de Capacitación Usuarios		Aliansalud eps
<b>Dirigida por:</b> Ingrid Mora – Médico de Evaluación y Seguimiento Paola Correa – Enfermera de Salud Administrada	<b>Modalidad:</b> Virtual Microsoft Teams <b>Fecha:</b> 20 de febrero 2025	<b>Acta N°002</b> <b>Hora:</b> 09:00 a.m. a 10:30 a.m.
<b>Objetivo:</b> Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y sobre el Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI.		
<b>Temas tratados:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Atención Integral en Salud (PAIS)</li> <li>• Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE)</li> <li>• Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ruta integral para la promoción y mantenimiento de la salud</li> <li>◦ Ruta integral de atención para los grupos de riesgo</li> <li>◦ Rutas integrales de atención específicas</li> </ul> </li> <li>• Ruta Integral de Promoción y Mantenimiento de la Salud</li> <li>• Momentos de curso de vida</li> <li>• Servicios de la ruta para:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Primera infancia</li> <li>◦ Infancia</li> <li>◦ Adolescencia</li> <li>◦ Juventud</li> <li>◦ Adultez</li> <li>◦ Vejez</li> </ul> </li> <li>• Salud oral</li> <li>• Implementación de las rutas integrales de atención en salud</li> <li>• Educación en salud</li> <li>• Cronograma campañas salud administrada 2024 con métricas envío a usuarios(as)</li> <li>• Demanda inducida</li> </ul>		

Acta de Capacitación Usuarios	Aliansalud eps
<b>Evidencias:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
Al finalizar la presentación, se da apertura a un espacio de preguntas y comentarios por parte de los asistentes.	

23 ENERO 2025

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la RIAS Salud Mental

20 MARZO 2025

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la RIAS Materno Perinatal

21 AGOSTO 2025

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la RIAS Cardio cerebro vascular y metabólicas

**Evidencias:**

**Observaciones:**

Al finalizar la presentación, se da apertura a un espacio de preguntas y comentarios por parte de los asistentes.

**Evidencias:**

**Observaciones:**

Al finalizar la presentación, se da apertura a un espacio de preguntas y comentarios por parte de los asistentes a las cuales se brindó respuesta con el apoyo de Ingrid Mora, Médico de Evaluación y Seguimiento, Andrea Gómez Coordinador Médico, Adriana

Se comparó por medio del chat una encuesta de percepción que tiene como objetivo, evaluar la percepción de los usuarios sobre la capacitación recibida, obteniendo las siguientes respuestas:

**Evidencias:**

**Acta de Capacitación Usuarios**

**Dirigida por:** Camilo Ocampo - Psicólogo Clínico

**Modalidad:** Virtual Microsoft Teams

**Acta N°001**

**Fecha:** 23 de enero 2025

**Hora:** 09:00 a.m. a 10:00 a.m.

**Objetivo:** Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Salud Mental.

**Temas tratados:**

- Definición de Ruta Integral en Salud (RIAS)
- Ruta integral para la promoción y mantenimiento de la salud
- Ruta integral para los grupos de riesgo
- Rutas integrales de atención específicas
- Seguimiento de la cohorte por parte del asegurador (prestador primario y proveedor complementario)
- Cohortes prioritarias en salud mental
- Definición de salud mental
- Factores de riesgo
- Prevención de la enfermedad y malestar mental
- Definición de conducta suicida
- Causas y factores de riesgo
- Signos de alarma
- Componentes de la conducta suicida
- Mitos de la conducta autolesiva y conducta suicida
- Definición de conducta autolesiva y cutting
- Prevención de la conducta suicida y autolesiva
- Salud mental materna
- Definición de trastornos de conducta alimentaria (TCA)
- Definición de consumo de SPA
- Prevención de violencia intrafamiliar
- Fortalecimiento de vínculos familiares y afectivos
- Fortalecimiento de red de apoyo familiar
- Prevención de todas las formas de violencia

**Acta de Capacitación Usuarios**

**Dirigida por:** Adriana Maestre -Enfermera de Salud Administrada

**Modalidad:** Virtual Microsoft Teams

**Acta N°003**

**Fecha:** 20 de marzo 2025

**Hora:** 09:00 a.m. a 10:10 a.m.

**Objetivo:** Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Atención Materno Perinatal.

**Temas tratados:**

- ¿Qué es una Ruta de Atención en Salud?
- Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)
- Ruta Integral Materno Perinatal
- Finalidad de las intervenciones individuales de la Ruta Materno Perinatal
- Actividades individuales Ruta Materno Perinatal
- Detección Temprana (Atención para el cuidado preconcepcional, prenatal, salud bucal, promoción de la alimentación y nutrición)
- Protección Específica
  - Interrupción Voluntaria del Embarazo
  - Curso de preparación para la maternidad y paternidad
  - Atención del parto, puerperio, cuidado del recién nacido, seguimiento del recién nacido
- Intervenciones Individuales
  - Consulta preconcepcional, control prenatal, atención para el cuidado prenatal, curso de preparación para la maternidad y paternidad, Salud Bucal, Alimentación y Nutrición, Valoración por Psicología, consulta antenatal del riesgo.
- Consulta de planificación familiar
  - Métodos anticonceptivos
  - Asesoría en lactancia materna
  - Atención del parto
  - Atención del recién nacido
  - Atención del puerperio (post parto)
  - Educación en signos y síntomas de alarma

**Acta de Capacitación Usuarios**

**Dirigida por:** Diego Fernando Moreno Médico de Evaluación y Seguimiento

**Modalidad:** Virtual Microsoft Teams

**Acta N°11**

**Fecha:** 21 de Agosto 2025

**Hora programación:** 09:00 a.m. a 10:00 a.m.

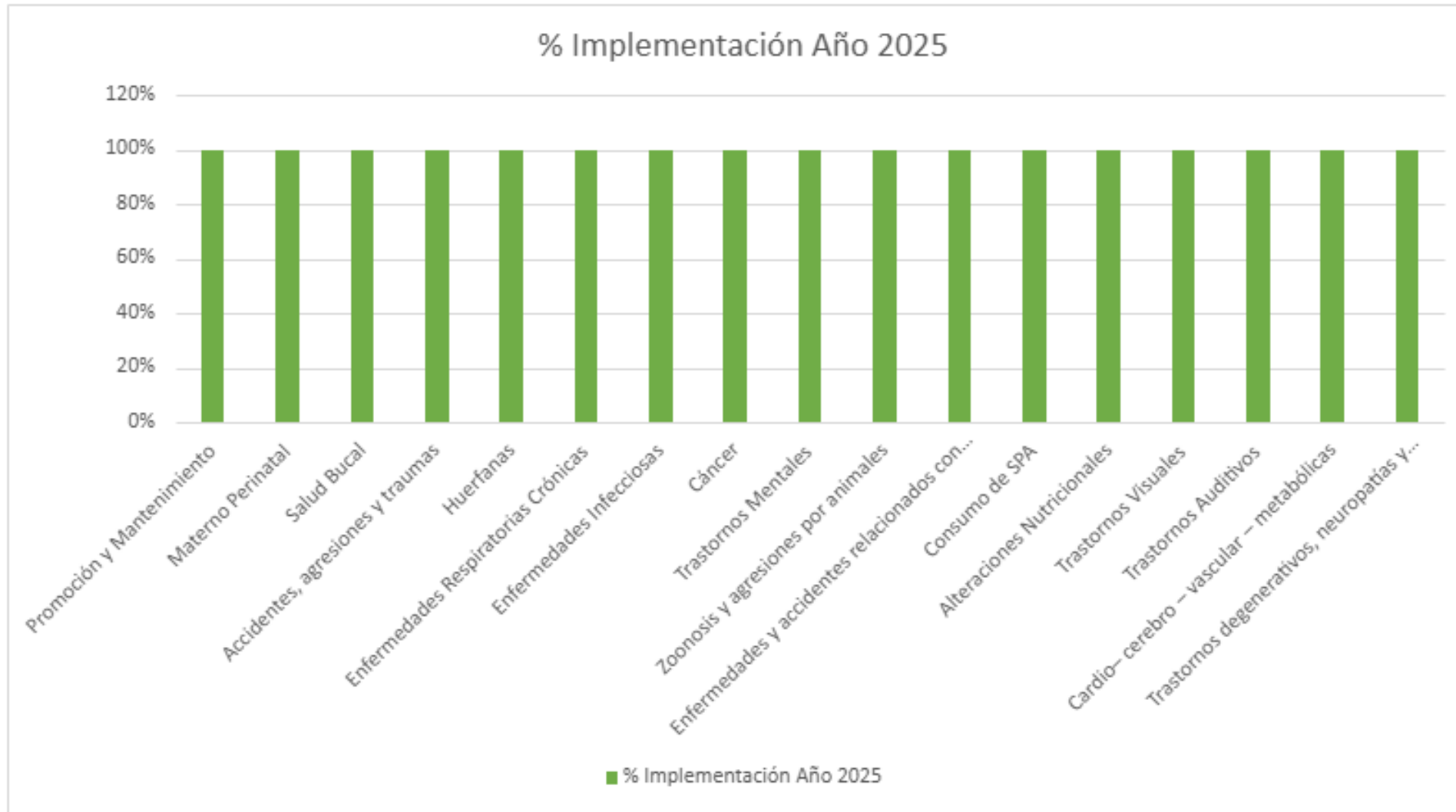
**Objetivo:** Dar a conocer a los usuarios de Aliansalud EPS la Ruta de Enfermedades Cardio Cerebro Vascular Metabólicas (HTA-DM).

**Temas tratados:**

- Enfermedades cardiovasculares
- Importancia de conocer la ruta de atención
- Causas de mortalidad
- Causas de mortalidad en Colombia
- Mortalidad por enfermedad cardiovascular Hombres - Mujeres
- Factores de riesgo desencadenantes
- Prevalencia de la enfermedad
- Factores de riesgo modificables y no modificables
- Diabetes Mellitus
- Modelos de atención Aliansalud EPS

**Observaciones:**

Al finalizar la presentación, se brinda un espacio para preguntas y comentarios de los asistentes. La grabación de la capacitación se publicará en la página web de Aliansalud EPS para consulta general de todos los afiliados.



**CONSOLIDADO**

100%

## EDUCACIÓN EN SALUD

Diseño de piezas educativas con Orientaciones para tener un estilo de vida saludable por medio de la actividad física y alimentación incluyendo recomendaciones de salud oral, educación en derechos sexuales, prevención infecciones de transmisión sexual, prevención de todas las formas de violencia.



**Lógralo con actividad física y una sana alimentación, te acompañamos a incorporar rutinas que lo permitan:**

**6 claves para una alimentación sana:**


- 1 Para los niños entre los 0 y los 6 meses, se recomienda la leche materna.
- 2 Los bebés no requieren consumo adicional de agua, la leche materna también calma la sed.
- 3 Para los niños entre 6 y 23 meses es importante seguir recibiendo la leche materna.
- 4 Se debe complementar con la introducción de alimentos como frutas, verduras, cereales, carnes, huevos y granos preparados en casa como purés, cremas, compotas, molidos, machacados o en trozos pequeños de acuerdo con la edad.
- 5 Llama su atención en los alimentos ofreciendo colores, sabores y texturas diferentes.
- 6 Evita agregar sal y azúcar a las preparaciones.

**Papito y mamita, es importante:**

- **Vacunación:** garantiza estar al día con el esquema de vacunación.
- **Salud oral:** Identifica oportunamente las necesidades de atención odontológica y realiza adecuadamente las prácticas de salud bucal.
- **Controles periódicos con Pediatría.**
- **Valoración de la agudeza visual a partir de los 3 años.**

## DEMANDA INDUCIDA ENFOCADA A:

- **PRIMERA INFANCIA:** bebé saludable y vacunación.
- **INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD:** promoción y mantenimiento y vacunación.
- **ADULTEZ Y VEJEZ:** promoción y mantenimiento y vacunación, tamizajes de riesgo.

<p><b>Rutas integrales de atención en salud</b></p> <p>El acceso a servicios de salud para toda la familia es un derecho fundamental, al cual pueden acceder sin barreras, con oportunidad, calidad e integralidad, <b>logrando el bienestar, educación y la promoción de hábitos de vida saludable</b>, con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades y lograr detectar factores psicosociales que afecten de forma directa o indirecta la salud.</p> <hr/> <p>Las RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD (RIAS), es la estrategia diseñada por el Ministerio de Salud para dar cumplimiento a las actividades que deben recibir todas las personas a lo largo de su vida en busca del mantenimiento de su salud, por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de promoción de la salud.</li> <li>• Actividades de detección temprana.</li> <li>• Actividades de protección específica.</li> <li>• Actividades de diagnóstico.</li> <li>• Actividades de tratamiento.</li> <li>• Actividades de rehabilitación.</li> <li>• Actividades de paliación.</li> </ul>	<p><b>Mantenimiento de la salud en la infancia</b></p> <p>Diligencia la siguiente lista de chequeo y <b>planea las actividades pendientes</b> para un mantenimiento saludable en niños desde los 6 hasta los 11 años:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Consulta por medicina general, pediatría y enfermería (crecimiento y desarrollo).</li> <li><input type="checkbox"/> Consulta por odontología (barniz de flúor, remoción de placa bacteriana).</li> <li><input type="checkbox"/> Vacunación de acuerdo al esquema.</li> <li><input type="checkbox"/> Tamizaje para anemia con toma de hemoglobina y hematocrito en niñas entre los 10 y 13 años.</li> </ul>	
		

## MATERNO-PERINATAL:

### CAMPAÑAS DEMANDA INDUCIDA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA POBLACIÓN MATERNO PERINATAL

- Mamá Aliansalud  
Estrategia educativa enfocada en brindar un acompañamiento durante el proceso de gestación y post parto, informando sobre riesgos inherentes y recomendaciones.  
- Acompañamiento Telefónico personalizado
- Seguimiento a gestantes post hospitalizadas  
Acompañamiento telefónico a las usuarias gestantes, que presenten en el transcurso de su embarazo una estancia hospitalaria, con el fin de identificar condiciones de alto riesgo obstétrico y facilitar el seguimiento de indicaciones médicas, tratamientos y realización de ayudas diagnósticas.
- Seguimiento telefónico morbilidad materna extrema

**IMC PARA LA EDAD GESTACIONAL**

OBESIDAD PARA LA EDAD GESTACIONAL  
 SOBREPESO PARA LA EDAD GESTACIONAL  
 BAJO PESO PARA LA EDAD GESTACIONAL

SEMANA DE GESTACIÓN

**Consigna de esta prenatal**

No.	Nombre	Edad	Raza	Profesión	Consultas

**Signos de alarma:**

- Salida de sangre, flujo o coágulos por vía vaginal.
- Hinchazón o "ver hinchado".
- Dolor abdominal constante.
- Cambios de los dolores.
- Estado de ánimo decaído.
- Estado de ánimo de euforia.
- Marcar el ritmo (frecuencia) en silencio a lo largo del día.
- Estado de ánimo de euforia al despertar en la mañana.
- Dolor de cabeza intenso y persistente.
- Fiebre.
- Vómitos frecuentes.
- Cambios en el color de la orina, o las heces y/o vómitos o heces de color rojo.
- Dolor en el cuello, "como si estuviera en un collar".
- Aumento de peso por encima de 1 kg por semana.
- Dolor de espalda o de los brazos.
- Dolor de cabeza o de los brazos.
- Cambios en el estado de ánimo.

**¿Qué debo hacer ante cualquier signo de alarma?**

- Pedir que otro comunique al médico, para acción diagnóstica.
- Consultar con el médico tratante y seguir sus indicaciones.

**Monitoreo para clasificación de la relación Peso/Talla de la mujer (kg)**

**Carné materno perinatal**

Nombre de la mamá:

Documento de identidad:

Teléfono:

Quilómetros:

**Aliansalud eps**



**¿Ya realizaste tu chequeo preventivo sobre Cáncer de Próstata?**

El cáncer de próstata es el más común en los hombres. Identificar la respuesta temprana de importancia para reducir las probabilidades de muerte.

La detección temprana aumenta la probabilidad de un tratamiento exitoso.

Más del **60%** de los casos de cáncer de próstata se detectan en etapas tempranas.

**¿Quiénes deben realizarse la prueba de Antígeno prostático (PSA)?**

Hombres entre 50 y 70 años (cada 2 años).

**Realízate**

La prueba se realiza en colaboración, en tu IPS asignada.

IPS	Dirección	Horario de Atención	Límite de Agendamiento	Horario Atención (Lun-Vie)
Bienestar Transmilenio	Calle 60 No. 4-22	8:00 a.m. - 4:00 p.m.	Atención por turnos	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Clínica Colombia	Calle 50 No. 4-17 y 18-20	8:00 a.m. - 4:00 p.m.	Atención por turnos	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Unidad Médica y de Diagnóstico IPS	Calle 50 No. 4-17 y 18-20	8:00 a.m. - 4:00 p.m.	Atención por turnos	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.

**¡Recuerda!**

Aplicar para usuarios entre 50 y 70 años que en los últimos 2 años no se hayan realizado la mamografía.

De esta campaña, el examen no genera cobro de copago ni costo moderadora. Campaña vigente hasta diciembre 31 de 2023. Aplicar condiciones.



**La mamografía, la mejor prevención del cáncer de mama**

**¿Por qué es importante realizarse la mamografía cada dos años?**

El cáncer de seno en las primeras etapas no genera síntomas y realizar la mamografía después de los 50 años es la forma más precisa para su detección.

Realízala sin cobro y sin autorización previa\* en las líneas disponibles según tu IPS de atención primaria asignada.

**Agéndate así:**

Usuarios de Bienestar IPS y Unidad Médica y de Diagnóstico IPS

PRESENCIA	AGENDAMIENTO	HORARIO DE AGENDAMIENTO
IPS Diagnóstico	WhatsApp: 317 642 2172	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
IPS Diagnóstico	619 634 7233 Ext. 126	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

**Lleva tus imágenes previas, si las tienes.**

\*Aplica para usuarios de 50 años en adelante que en los últimos dos años no se hayan realizado la mamografía.

De esta campaña, el examen no genera cobro de copago ni costo moderadora. Campaña vigente hasta diciembre 31 de 2023. Aplicar condiciones.



**¿Sabe por qué es importante realizarse la citología?**

La citología cervical vaginal es un examen sencillo pero vital que permite detectar oportunamente enfermedades como el cáncer de cuello uterino, cuando este es Colombia la primera causa de muerte por cáncer en mujeres entre los 20 y 39 años.

**¿Quiénes deben realizarse la citología?**

Mujeres a partir de los 18 años o ya han iniciado actividad sexual.

La obligación de realizarse hay el examen 1-3-3 (Anual y posteriormente cada tres años) excepto si el médico tratante determina mayor seguimiento según hallazgos.

Realízate la citología sin cobro, ni autorización en tu IPS asignada.

IPS	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	TELÉFONO DE AGENDAMIENTO
Bienestar IPS Chaparrón	Calle 60 No. 4-17	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.	617 3434 832 1410
Bienestar IPS Centro	Calle 50 No. 4-17 y 18-20	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.	617 3434 832 1410
Unidad Médica y de Diagnóstico IPS	Centro Comercial Plaza Colombia Calle 50 No. 4-17 y 18-20	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	617 3434 832 1410

**¿Qué se debe tener en cuenta antes del examen?**

- Abstenerse de utilizar 3 días antes de la realización de la citología lavados vaginales, duchas vaginales, cremas espesmas, abrasivos, fósforos o tabaco.
- No tener relaciones sexuales 48 horas antes del examen.
- No realizarse lavados vaginales, ni usar tampones 48 horas antes del examen.
- Asistir después de seis días de terminada el sangrado menstrual.

Para mayor información comuníquese a nuestra Línea de Atención en Bogotá, 755 8000.

\*Aplica para usuarios entre los 18 años que en los últimos 2 años no se hayan realizado la citología.

Reserva gratuita. No genera costo moderador ni copago ni costo moderador.

\*Vigencia hasta diciembre 31 de 2023.

\*Aplicar condiciones.



**Cuidemos la sonrisa de tus hijos con la aplicación de barniz de flúor**

Este proceso se realiza en menores de 18 años, a partir del primer año de edad y consiste en aplicar en los dientes una sustancia con flúor que tiene los siguientes beneficios:

- Permite fortalecer la superficie de esmalte dental.
- Aumenta la resistencia en los dientes frente al ataque de la caries. Evita la desmineralización de la superficie dental.
- Previene la formación de caries en el tejido dental.

Este tratamiento se realiza una vez cada 6 meses a cada 3 meses dependiendo el grado de riesgo del menor evaluado por el odontólogo.

Llévate a la IPS de elección y programa una cita para valoración odontológica a tu conveniencia.

**Programate aquí**

## DEMANDA INDUCIDA

Se realizaron campañas de demanda inducida dirigidas a la población para las actividades de detección temprana (tamizaje de cáncer de mama, cuello uterino, próstata, colon y recto) y actividades de salud oral mediante el envío de mailing

# CONTRATACIÓN

# RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

## Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud

Publicación mensual de la Red de Prestadores y sus novedades en la página [www.aliansalud.com.co](http://www.aliansalud.com.co)

The screenshot shows the Aliansalud website interface. At the top left is the Aliansalud eps logo. To its right is a search bar with the text 'Buscar...' and a magnifying glass icon. Further right are links for 'Preguntas frecuentes', 'Registrarme', and 'Iniciar sesión'. Below this is a green navigation bar with the following menu items: 'CANALES DE ATENCIÓN', 'AFILIADOS', 'NORMATIVIDAD', 'NOSOTROS', 'INFORMACIÓN OFICIAL', 'CONTÁCTENOS PQR', and 'TRANSPARENCIA'. The main content area features a large image of a pharmacist in a white coat and glasses, standing in a pharmacy. Overlaid on the left side of this image is a white circular graphic containing the text 'SOLICITUD ENTREGA PAÑALES Y NUTRICIONES' and 'Medicarte'. Below this text is a green button that says 'Más información aquí'. On the right side of the image, there is a vertical accessibility menu with icons for a wheelchair, font size adjustment (A+, A, A-), and a question mark. Below the main image is a green banner with two statistics: '+ DE 4,6M ATENCIONES REALIZADAS EN 2025' (with a doctor icon) and '+ DE 18,2M MEDICAMENTOS PROCESADOS EN 2025' (with a pill bottle icon). At the bottom of the page, there is a horizontal navigation bar with four icons and labels: 'Carta deberes y derechos' (document icon), 'Red de prestadores' (network icon), 'Atención y servicios a la ciudadanía' (handshake icon), and 'Participa' (handshake icon). The page is flanked by green arrows on the left and right.

# RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

## Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud

Publicación mensual de la Red de Prestadores y sus novedades en la página [www.aliansalud.com.co](http://www.aliansalud.com.co)

### Red de prestadores



Materno perinatal



Promoción y mantenimiento de la salud



Condiciones cardio cerebrovasculares y metabólicas



Enfermedad renal crónica



Salud mental y consumo de sustancias psico activas



Enfermedades respiratorias crónicas de las vías inferiores (EPOC y asma)



Cáncer en adultos



Cáncer infantil



Virus de inmunodeficiencia humana

### ← Red de prestadores: Promoción y mantenimiento de la salud

#### BIENESTAR ESPECIALISTAS



Cl 69 14 A - 31 (Consultas Día) [Ver ubicación](#)  
 6014823315

#### BIENESTAR COLINA



Cr 59 A 136 - 95 Pisos 2 y 3 (Consultas Día) [Ver ubicación](#)  
 6014823315

#### UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO - IPS



Cr 65 11 - 50 Piso 3 Loc 3-107 [Ver ubicación](#)  
 6017427550

Regresar

# RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

## Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud

### MODIFICACIONES EN LA RED:

En caso de presentarse novedades en la red de prestadores de servicios adscritos a **ALIAN SALUD EPS** como inclusión o exclusión de algún prestador a la red adscrita ofrecida a los afiliados al momento de la afiliación, la EPS lo informará por el medio más idóneo.



## Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de

RED DE PRESTADORES  
PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD  
NOVEDADES AÑO 2026

Fecha de actualización: Abril / 2026 (Se publica novedades de los últimos 12 meses)



### INCLUSIONES

FECHA NOVEDAD

DEPARTAMENTO: BOGOTA D.C.

**BOGOTÁ**

#### APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

FISIORAD

Cr 21 87 - 85 Barrio Polo

6013002433-3196470624-3133122549

NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

03/03/2025

GRUPO EMPRESARIAL SALUD POSITIVA

Cr 21 83 - 52

6017954600-3174381675

NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

07/03/2025



### EXCLUSIONES

#### APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

TALLER CREATIVO TERAPIAS BRINCOS Y BRINQUITOS

Cr 70 C 127 F - 06

6016431171

NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

18/07/2025



Abril

En cumplimiento del artículo 2.5.2.3.4.11. del Decreto 682 de 2018, a continuación encontrará la red de servicios contratada por ALIANSALUD EPS en la ciudad de Bogotá, incluyendo los acuerdos de voluntades celebrados con la misma:

Tipo identificación del proveedor	Número de identificación del proveedor	Nombre Prestador	Número de contrato	Objeto del contrato	Tipo de contratación
NI	800006509	COUNTRY SCAN LTDA	1-11001-088-2007	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD EN EL ÁREA DE APOYO DIAGNÓSTICO EN ESCANOGRFIA	Evento
NI	800028332	ENFETER Y CIA LTDA	PBS-IPS-2024-11001-0007	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN LAS ÁREAS DE: ATENCIÓN MÉDICA-HOSPITALARIA DOMICILIARIA, ATENCIÓN MÉDICA PSICOLÓGICA, NUTRICIONAL, ENFERMERÍA, ASÍ COMO DE TERAPIAS FÍSICA, RESPIRATORIA, OCUPACIONAL Y DEL LENGUAJE.	Evento
NI	800037619	CORPORACION SINDROME DE DOWN	PBS-IPS-2018-11001-0021	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRATAMIENTOS INTEGRALES	Evento
NI	800065396	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO SA IDIME	PBS-IPS-2018-11001-0015	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD LAS ÁREAS DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO AMBULATORIO	Evento
NI	860015536	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SAN IGNACIO	PBS-IPS-PGP- 2023-11001-0003	MANEJO QUIRÚRGICO INTEGRAL POR LA ESPECIALIDAD DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA Y SUS SUBESPECIALIDADES EL CUAL SE ENCUENTRA DETALLADO EN EL ANEXO AL PRESENTE DOCUMENTO GENERADO POR ALIANSALUD, DENOMINADO "NOTA TÉCNICA" QUE SERÁ RENOVADA ANUALMENTE DE COMÚN ACUERDO ENTRE LAS PARTES.	Pago Global Prospectivo
NI	860015536	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SAN IGNACIO	PBS-IPS-2025-11001-0003	ATENCIÓN INTEGRAL AMBULATORIA PARA PACIENTES CON DIAGNÓSTICO DE VIH INCLUYENDO EL SUMINISTRO DE LA TERAPIA ANTIRRETROVIRAL.	Pago Global Prospectivo
NI	800067605	CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA LTDA	1-11001-0029-2005	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD LAS ÁREAS DE APOYO DIAGNÓSTICO, CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA DE CARDIOLOGÍA PARA NIÑOS Y ADULTOS	Evento
NI	800067908	RADIOTERAPIA ONCOLÓGICA DE MARLY	01-11001-013-2012	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ONCOLOGIA	Evento

## Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



Publicación en periódico de amplia circulación  
El Espectador – 10 de Septiembre de 2025

# EL ESPECTADOR

**RED DE PRESTADORES PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD AÑO 2025**

*(Nota: This is a highly detailed table listing various medical services and their corresponding providers. The table is organized into columns and rows, with a large watermark 'EL ESPECTADOR' overlaid on the right side.)*

# RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

## Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



GUÍA MÉDICA	dic-25
Total Ciudades	1
Total Red	108
Clínicas y Hospitales (Ambulatorios y Hospitalarios)	24
Centros de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico (IPS)	62
IPS ABA	2
Proveedores de Ambulancias	15
Proveedores de Medicamentos	3
Proveedores de Oxígeno	2

OBJETO DE LOS CONTRATOS	MONTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS INSCRITOS Y HABILITADOS POR EL PRESTADOR Y POSTERIORMENTE CONVENIDOS ENTRE LAS PARTES	EL VALOR DEL CONTRATO ES INDETERMINADO PERO LA CUANTÍA ES DETERMINABLE CON BASE EN LAS TARIFAS NEGOCIADAS PARA EL PERIODO QUE SE ESTÁ EJECUTANDO

Para diciembre de 2025, Aliansalud EPS cuenta con los prestadores médicos relacionados en la tabla con contratación vigente. Novedades de terminación: relacionadas en diapositiva anterior.

# ASPECTOS FINANCIEROS

## Cálculo del capital mínimo

	31 de diciembre	
	2025	2024
Capital suscrito y pagado	20,059,754	20,059,754
Reservas patrimoniales	43,692,436	31,772,894
Utilidades en ejercicios anteriores (1)	23,129,048	7,890,405
<b>Total capital mínimo</b>	<b>86,881,238</b>	<b>59,723,053</b>
<b>Capital mínimo requerido</b>	<b>17,765,815</b>	<b>16,881,238</b>
<b>Suficiencia de capital mínimo</b>	<b>69,115,424</b>	<b>42,841,815</b>

(1) No incluye utilidades de adopción NIIF correspondiente a inversiones que ascendió a \$39,497, ni utilidades del ejercicio.

## Cálculo de patrimonio adecuado

	31 de diciembre	
	2025	2024
<b>Patrimonio adecuado</b>		
Patrimonio técnico requerido	55,048,415	46,930,325
Patrimonio técnico primario	63,051,142	48,152,345
Total patrimonio técnico	63,051,142	48,152,345
<b>Suficiencia patrimonio adecuado</b>	<b>8,002,727</b>	<b>1,222,020</b>

Aliansa salud para el año 2024 en la suficiencia de patrimonio adecuado según el Decreto 1492 de 2022 aplicó el porcentaje del 7,5% sobre los ingresos descritos en el artículo 2.5.2.2.1.7 del decreto 780 de 2016, para el año 2025 hasta el mes de junio se aplicó el porcentaje del 7,5% sobre los ingresos a partir de julio se aplica porcentaje del 8%. El déficit de presupuestos máximos permitido por el Decreto 1492 ascendió a \$50,172,749 (incluye liberación de reserva) generando una suficiencia de 58,175,476.

## Cálculo de las Reservas Técnicas e Inversión de las Reservas Técnicas

	31 de diciembre	
	2025	2024
<b>Régimen de Inversiones</b>		
Reservas técnicas (incluye liquidadas pendientes de pago clasificadas bajo NIIF como cuentas por pagar)	150,268,672	127,132,195
Efectivo en bancos y Activos financieros a valor razonable a través del estado de resultados (1)	249,360,525	193,596,047
<b>Suficiencia régimen de inversiones</b>	<b>99,091,853</b>	<b>66,463,852</b>

- Al 31 de diciembre del 2025 y 2024 la compañía cubrió el 100% del capital mínimo, el 100% del patrimonio adecuado y el 100% de la suficiencia del régimen de inversiones.

# EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Cifras en Millones COP

	Presupuesto	2025	Vs.	%
<b>Ingresos</b>	636.783	665.343	28.561	4,5%
<b>Costos</b>	-607.844	-612.815	-4.971	0,8%
<b>Margen de Explotación</b>	28.938	52.528	23.590	81,5%
<b>Otros Ingresos</b>	0	560	560	0,0%
<b>Gastos Operacionales</b>	-24.865	-31.978	-7.113	28,6%
<b>Margen Operacional</b>	2.866	19.960	17.094	596,5%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	10.350	40.945	30.594	295,6%
Impuestos	-3.623	-13.784	-10.162	280,5%
<b>Margen Neto</b>	6.728	27.160	20.433	303,7%

- El ingreso por compensación UPC estuvo por encima de presupuesto +1.5% debido a que los usuarios de la compañía estuvieron +1.0% por encima de lo proyectado a lo largo del año. La ejecución de presupuestos máximos fue +46% frente a lo estimado (Se registraron \$6.700 millones de la vigencia 2024). Dado lo anterior el ingreso total estuvo por encima un +4.5% (ver imagen).
- Por su parte, los costos crecieron apenas 0.8%, haciendo que el margen de explotación tuviera una ejecución arriba de presupuesto de 81.5%.
- Se evidencia un mayor valor en los gastos operativos, en las remuneraciones, los cargos con contrato temporal y el deterioro de cartera de licencias de maternidad (En el presupuesto quedó dentro del costo y en la ejecución se empezó a registrar en el gasto – impairment).
- No obstante, se observa un mayor valor tanto en los otros ingresos, debido a una recuperación de deterioro de cartera e intereses de mora, como en los ingresos financieros (rentabilidad de caja y activos financieros).
- Dado lo anterior, se observa un cumplimiento del *margen antes de impuestos* del 295.6%
- El *margen neto* (Utilidad Neta/Ingreso Operacional) fue 4.1%. El presupuesto era de 1.1%.

# BALANCE GENERAL

Cifras en Miles COP

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
31 DE DICIEMBRE DE 2025 Y 2024

	31 de diciembre	
	2025	2024
<b>ACTIVO</b>		
Activos corrientes	281.622.247	232.851.823
Activos no corrientes	6.854.200	3.732.794
<b>Total Activos</b>	<b>288.476.447</b>	<b>236.584.617</b>
<b>PASIVO</b>		
Pasivos corrientes	167.810.866	144.799.726
Pasivo no corriente	6.584.486	4.864.155
<b>Total Pasivos</b>	<b>174.395.352</b>	<b>149.663.881</b>
<b>Total del patrimonio</b>	<b>114.081.095</b>	<b>86.920.736</b>
<b>Total del pasivo y del patrimonio</b>	<b>288.476.447</b>	<b>236.584.617</b>

- El activo se incrementa +21.9% (+51.892 M), debido al incremento en la posición de caja. Por su parte, se observa que la razón corriente (Act Corr / Pas Corr.) pasó de 1.61 en el año 2024 a 1.68 en el año 2025.
- El índice de endeudamiento (solventia) disminuyó -2.8 p.p pasando de 63.3% a 60.5%.
- Finalmente, el índice deuda/patrimonio fue de 1.52 (veces) Vs 1.72 del año 2024.

# EJECUCIÓN VS 2024

Cifras en Millones COP

	2024	%	2025	%	Vs 24	%
Ingresos	602.650	100,0%	665.343	100,0%	62.693	10,4%
Costos	-562.779	-93,4%	-612.815	-92,1%	-50.036	8,9%
Margen de Explotación	39.871	6,6%	52.528	7,9%	12.657	31,7%
Otros Ingresos	9.386	1,6%	560	0,1%	-8.826	-94,0%
Gastos Operacionales	-23.901	-4,0%	-31.978	-4,8%	-8.078	33,8%
Margen Operacional	24.832	4,1%	19.960	3,0%	-4.871	-19,6%
Utilidad antes de Impuestos	41.616	6,9%	40.945	6,2%	-671	-1,6%
Impuestos	-14.458	-2,4%	-13.784	-2,1%	674	-4,7%
Margen Neto	27.158	4,5%	27.160	4,1%	2	0,0%

- El ingreso por compensación (UPC) creció +9.7%, el presupuesto máximo +13.4% y las incapacidades +15.8%, haciendo que lo ingresos operacionales totales se incrementaran +10.4%. Cabe recordar que, en el año 2024, se registró un ingreso de presupuestos máximos de la vigencia 2023, por valor de \$18.000 millones).
- Con un incremento en el costo de prestación de servicios médicos de 8.9% el margen de explotación creció +31.7% (+12.657 millones).
- Se observa un menor valor en los otros ingresos, dado que en el año 2024 se registró una recuperación de deterioro de cartera y de intereses de mora.
- Se evidencia un mayor valor en los gastos operativos, en las remuneraciones y en los cargos con contrato temporal.
- Lo ingresos financieros crecieron un 4.5% +(4.200 millones).

## Riesgo de Mercado



- Control del portafolio de inversiones mediante el seguimiento diario de la Posición, límites e indicadores como VaR, MAT U/P 30 días.

VaR = 29 millones

MAT = 81 millones

Límite : 946 millones

- La entidad no tiene exposición al riesgo de tasa de cambio ya que no realiza inversiones en moneda extranjera

- La EPS no tiene pasivos Financieros.

## Riesgo de Liquidez



- Monitoreo del riesgo de liquidez por medio del modelo cuantitativo IRL a 30 días = 567%

- Se establecen potenciales situaciones de iliquidez evaluando variables actuariales, de salud y de cartera.

Pruebas de resistencia de Liquidez:

IRL estresado= 895%

- Se realiza actualización periódica del flujo de caja, con proyecciones de corto y largo plazo de acuerdo con la evolución del negocio y el entorno macroeconómico.

## Riesgo de Crédito



### Instrumentos Financieros:

- Políticas de inversiones definida.

- Seguimiento cupos y límites de emisores. Los cupos se establecen mediante una medida de score con la metodología CAMEL.

- Perfil de riesgo (100% AAA)

- Para medir el impacto de las inversiones de la compañía que no están a mercado, se hace uso de la metodología del deterioro de inversiones.

Deterioro= 328 millones, 0.20% de riesgo de crédito.

### Cuentas por cobrar

Principal deudor de la compañía es el Consorcio ADRES.

Se estableció un modelo de calculo de deterioro de otras cuentas por cobrar.

# SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# COMPORTAMIENTO DE PQR 2025

## COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

COMPARATIVO TOTAL PQR	Total PQR
PQR Aliansalud 2024	24.290
PQR Aliansalud 2025	24.289
Variación Porcentual	0,0%

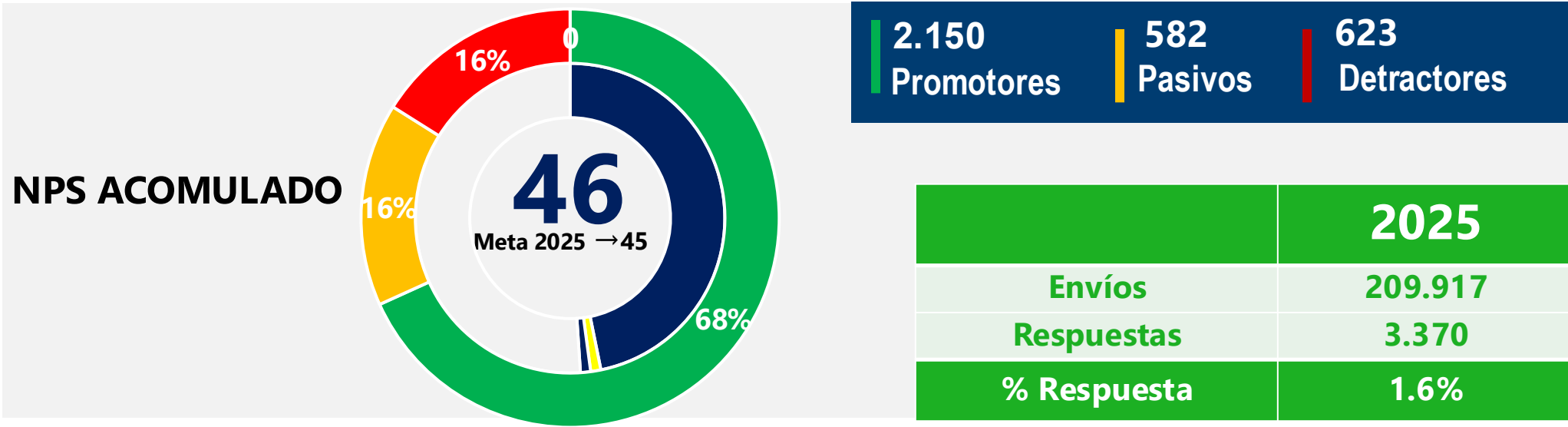
## MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR 2025

### SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

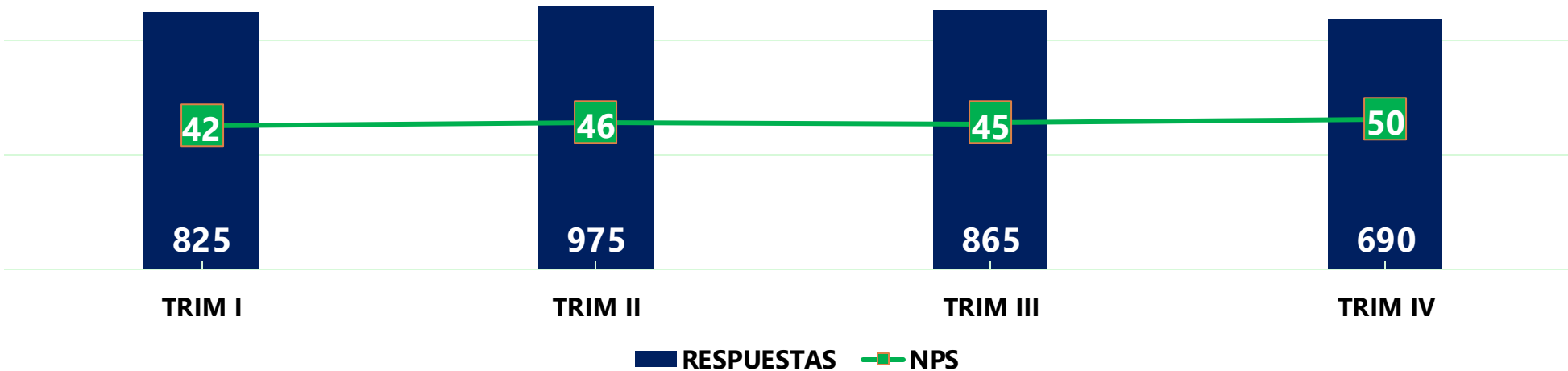
No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación 2024	Porcentaje de Aprobación 2024	Total Radicación 2025	Porcentaje de Aprobación 2025	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	5.585	6%	6.409	4%	15%
2	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	1.903	13%	2.278	10%	20%
3	INCONF. GESTION PROCESO MEDICAMENTOS PBS	1.833	10%	2.158	16%	18%
4	INCONF. GESTION MIPRES	2.635	14%	1.636	10%	-38%
5	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	1.449	7%	1.296	5%	-11%
6	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	1.716	1%	1.157	1%	-33%
7	INCONS. EN NOVEDAD	1.378	7%	964	1%	-30%
8	ATENCION AUTORIZACIONES IPS CAPITA	715	4%	944	2%	32%
9	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	535	2%	636	0%	19%
10	INCONF. RED DE PRESTADORES AUTORIZADOS EN LA EPS	287	6%	455	8%	59%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>18.036</b>	<b>8%</b>	<b>17.933</b>	<b>6%</b>	<b>-1%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>6.254</b>	<b>10%</b>	<b>6.356</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>24.290</b>	<b>8%</b>	<b>24.289</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>



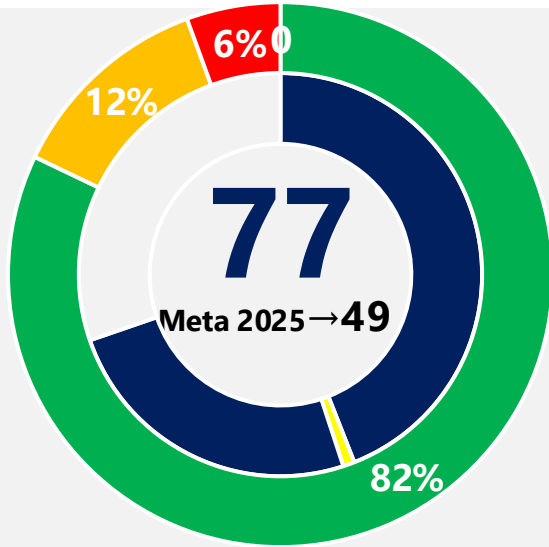
# NPS ALIANSALUD 2025



## Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL



## NPS ACOMULADO



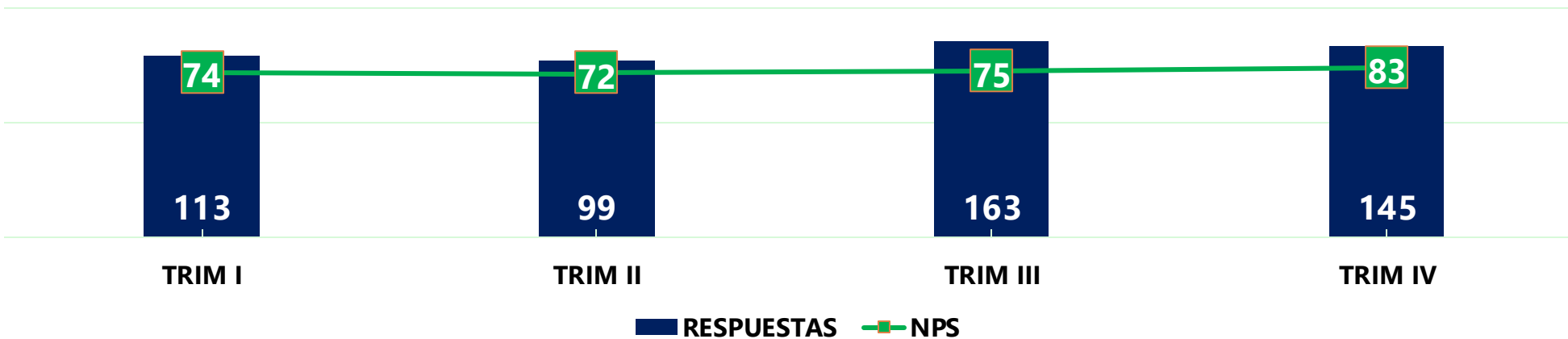
427  
Promotores

64  
Pasivos

29  
Detractores

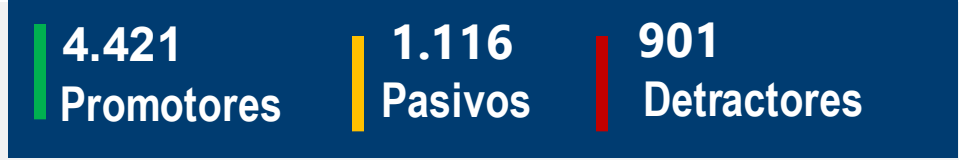
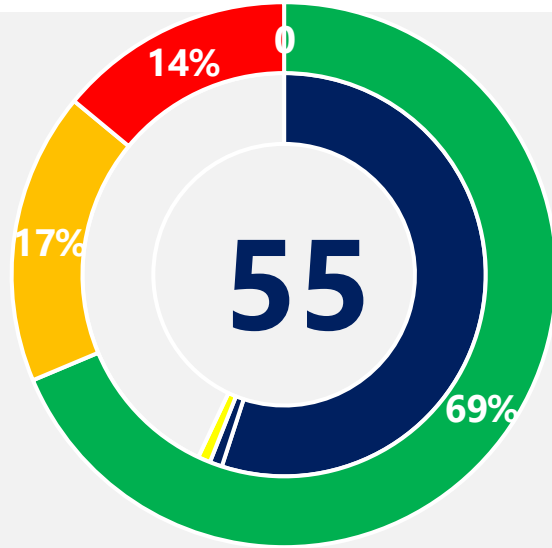
	2025
Envíos	8.424
Respuestas	547
% Respuesta	6.49%

## Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL



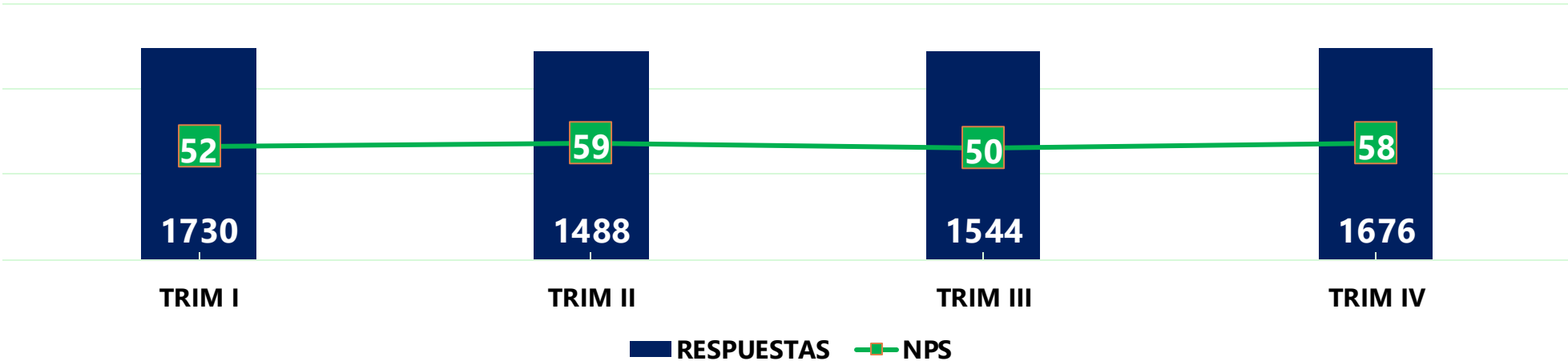
## NPS ACOMULADO

Meta 2025 → 57  
Colina → 60  
Chapinero → 55

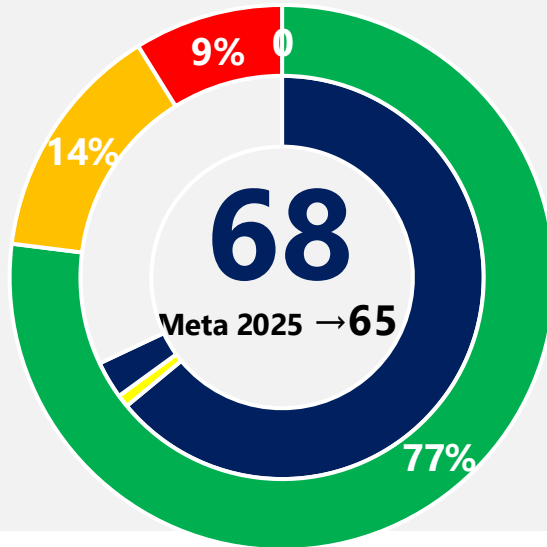


	2025
Envíos	219.700
Respuestas	6.423
% Respuesta	2.9%

## Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL

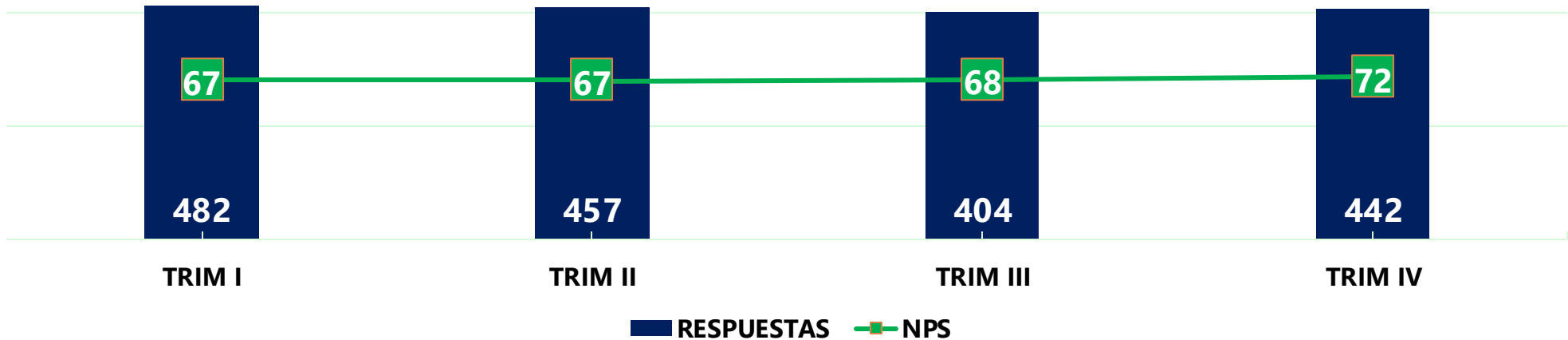


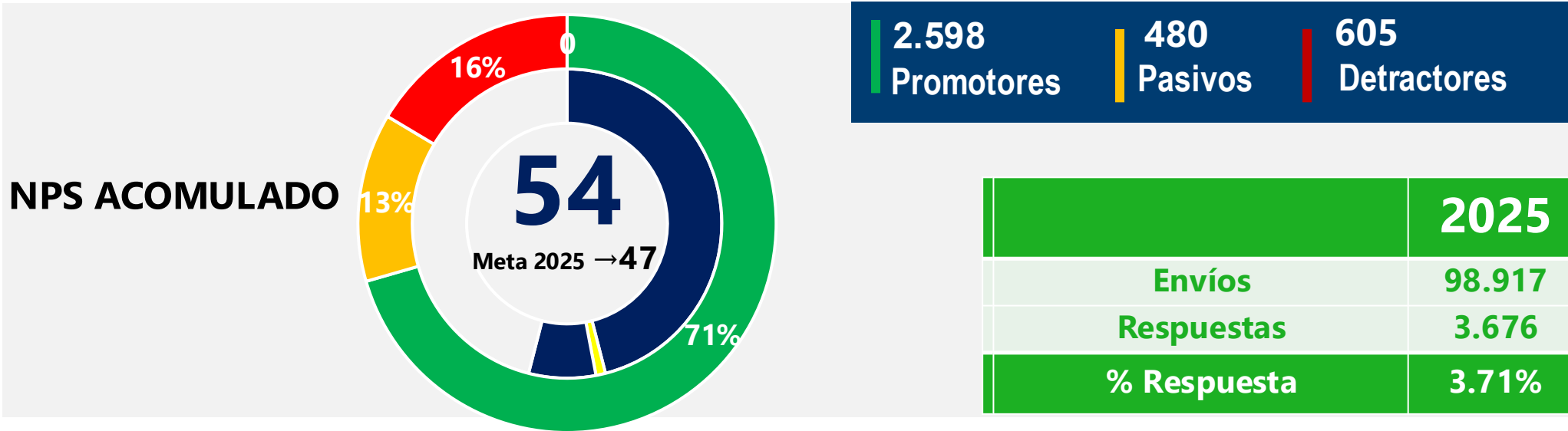
**NPS ACOMULADO**



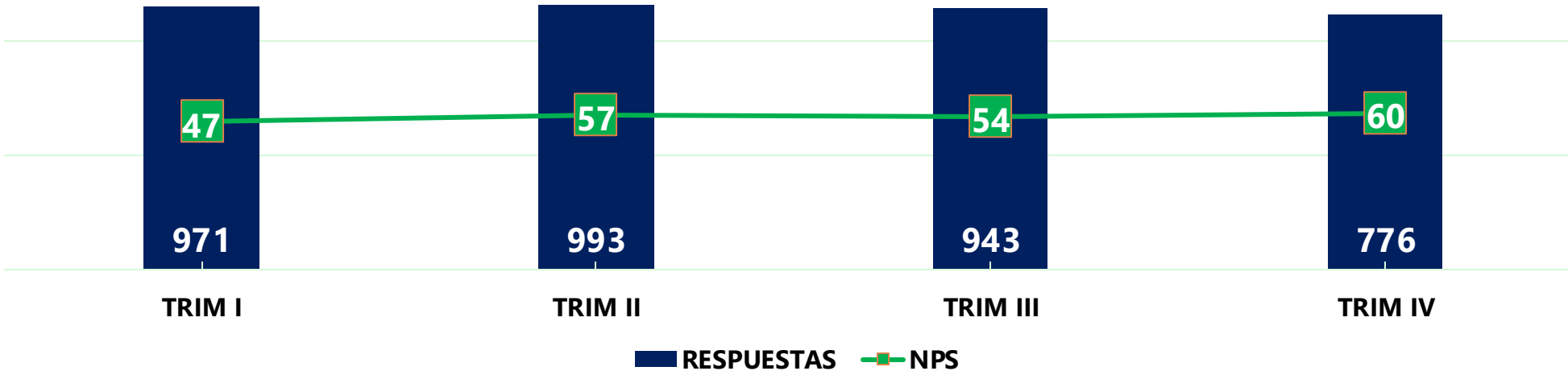
2025	
Envíos	82.513
Respuestas	1.776
% Respuesta	2.15%

**Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL**





## Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL

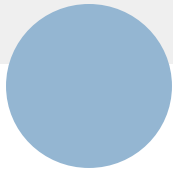




# PLANES DE ACCIÓN 2025



Gestión con los diferentes prestadores de la red (IPSD ABA y Trianguladoras) para la ampliación de horas disponibles y capacidad instalada en las especialidades identificadas con falta de oportunidad.



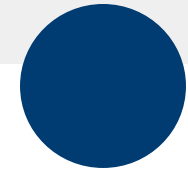
Mesas de Trabajo con IPS trianguladoras de alto impacto en atención con establecimiento y revisión de mejoras tecnológicas que faciliten y amplíen las opciones de agendamiento para los usuarios.



Apertura de proceso de invitación a ofertar para la atención de servicios de Oftalmología



- Mesas de Trabajo e inicio de nuevo proceso de contratación con INC
- Mesas de trabajo para la gestión de casos críticos de programación quirúrgica de ortopedia con HUSI.





## Ampliación canales

Se establecen líneas de WhatsApp directas Asegurador – Prestador, para la respuesta y gestión oportuna de los reclamos (FCI, HUN, Shaio, Horus).



## Articulación

- Entre Medicarte y Oficina de Atención EPS para la validación inmediata de las novedades de usuarios en estado de mora.



## Seguimiento Continuo

- Reuniones semanales con IPS de Cápita, medicamentos y seguimiento mensual.
- Reuniones trimestrales con IPS hospitalarias y Auditoría Médica.
- Reuniones puntuales para casos de PQR vencidas o de difícil comunicación.



## Validación

Se realiza validación y actualización de red contratada y nuevas ofertas por parte del área de convenios para mejorar disponibilidad (Clínica Nueva Endocrinología). INC y HSJC En proceso de negociación.





## BIENESTAR

- **Causal aumento quejas programación de exámenes caída portal para agendamiento de citas:**

- \*Plan de Choque inmediato: atención de pacientes sin cita previa en bienestar colina

- \*Plan de Choque futuro: comunicación por diferentes medios para asegurar el acceso.

- **Telemedicina:**

- \*Dificultad en el acceso a citas por dificultad en la verificación de pago de copago:

Plan choque actual:

- ✓verificación en sistema de validación de pago

- ✓Validación de resolución final del caso

- \*Negación de transcripción por indicación INVIMA o marcas comerciales.



## BIENESTAR - Telemedicina

### Causalidad de no conexión

Causal	cantidad
⊕ NO PAGO DE CUOTA MODERADORA	568
⊕ NO CONEXIÓN DEL PACIENTE	141
⊕ SIN DOCUMENTACION EN EL CORREO	54
⊕ PACIENTE NO ASISTE A CITA PRESENCIAL	21
⊕ FALLA APLICATIVO	18
⊕ INCONSISTENCIA EN FORMULA	7
⊕ NO CONEXIÓN DEL PROFESIONAL	2
⊕ CANCELACION POR PARTE DEL USUARIO	1
⊕ MEDICAMENTOS VIGENTES	1
<b>Total general</b>	<b>813</b>

### Validación Final

Observacion	cantidad
⊕ REPROGRAMADA	638
⊕ REPROGRAMADA POR EL CALLCENTER	148
⊕ REPROGRAMADA POR PANA ALONE	12
⊕ SIN RESPUESTA DEL PACIENTE	9
⊕ PACIENTE NO DESEA REPROGRAMAR	6
<b>Total general</b>	<b>813</b>



## BIENESTAR IPS

- Ampliación de horas y capacidad instalada para las especialidades con falta de oportunidad.
- Mesas de trabajo para validación de herramientas tecnológicas de agendamiento.



## UMD IPS

- Recalculo de recurso humano con base en población actual.
- Contratación de recurso humano 2 médicos generales y 3 auxiliares operativos.
- Continuidad con plan de choque para corregir las desviaciones – aumento en volúmenes de radicación por mayor solicitud externa ( de 25 casos día en 2024 – 45 casos día 2025). \_ calidad de HC de triangulación deficientes – no contacto con IPS o No respuesta por parte de estas ante solicitudes.
- Fortalecimiento del equipo con competencias en humanización de los servicios y talleres para mayor resolutivead.



## HORUS, HUSI, MEDICARTE

- Mesas de Trabajo continuo por Teams para respuestas a casos prioritarios.



## MEDICARTE

Compra Directa con laboratorios desde Medicare.

Centro de Distribución exclusiva para gestión del inventario de la sede de distribución.

Autonomía en el proceso de compra y abastecimiento para los medicamentos con mayor índice de incumplimiento.

Seguimiento específico al manejo de Pendientes.

Activación de contacto con el usuario cuando se prevean demoras superiores a 48 horas.

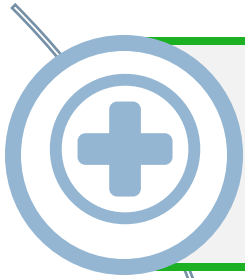
Alternativas de suministro para medicamentos con novedades o compras vía distribuidor.



## HOSPITAL UNIV. NACIONAL

Optimización Digital: Disposición de enlace de agendamiento directo para la aseguradora y correo electrónico para gestión de casos, se habilitará la página web de autogestión de agendamiento para los usuarios.

Se define canal de atención inmediata para los casos prioritarios -Riesgo vital, Requerimiento SNS, Riesgo jurídico- que serán gestionados el mismo día a través de la Coordinación de Agendamiento.



## H. San Jose Centro

•Apertura de Servicio. Actualmente en proceso de negociación para apertura de servicios. De momento se genera autorización de servicios para casos especiales de usuarios con simultaneidad.



## Falck S. Logísticos

- Fortalecimiento de capacidad operativa. Aumento de flota básica y tipo van.
- Identificación y Refuerzo de seguimiento para usuarios reincidentes y demandantes.
- Refuerzo en la atención para requerimientos específicos de tipo de vehículo.



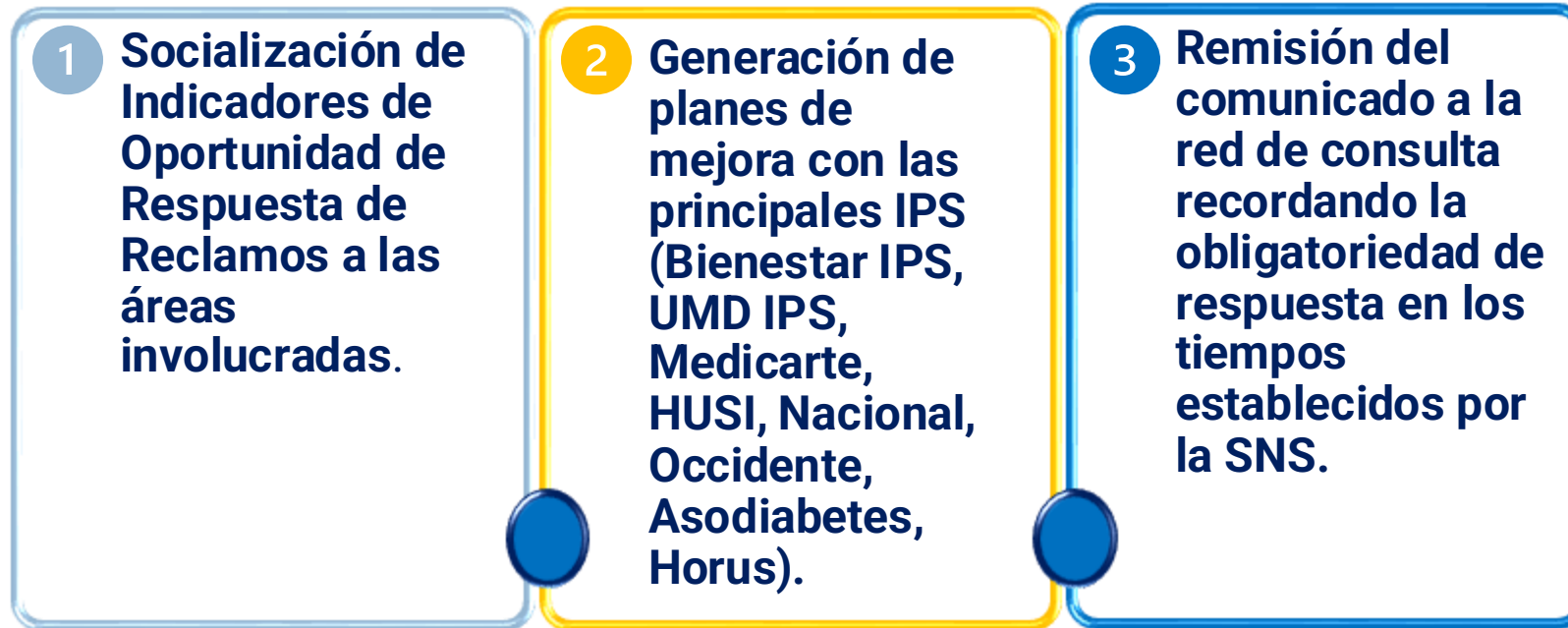
## Fundasuvicol

Apertura del servicio para el servicio de estudio de Polisomnografía en sede Calle 106.



## Air Liquide

Actualización de datos de contacto.  
Actualización de información de contacto de los usuarios.



**Hallazgo: Inoportunidad en la resolución de PQRSD**



# ACCIONES DE TUTELA

# ACCIONES DE TUTELA

<b>Año 2025</b>
<b>986</b>

DECISIÓN	AÑO 2025
Negadas	574
A favor del usuario por servicios con cargo Presupuestos máximos o recobro	248
No requiere recobro ni PM	164

## Indicador de tutelas No. de afiliados año 2025

Afiliados	Porcentaje
<b>257.753</b> <small>*Corte a 31/12/2025</small>	<b>0,38</b>

### Tutelas por porcentaje:

- ✓ Servicios PBS: 29%
- ✓ Servicios no PBS: 25%
- ✓ Vinculadas: 16%
- ✓ Otras (medicina laboral, O, derechos económicos, DP): 19%
- ✓ Prestaciones Económicas: 11%

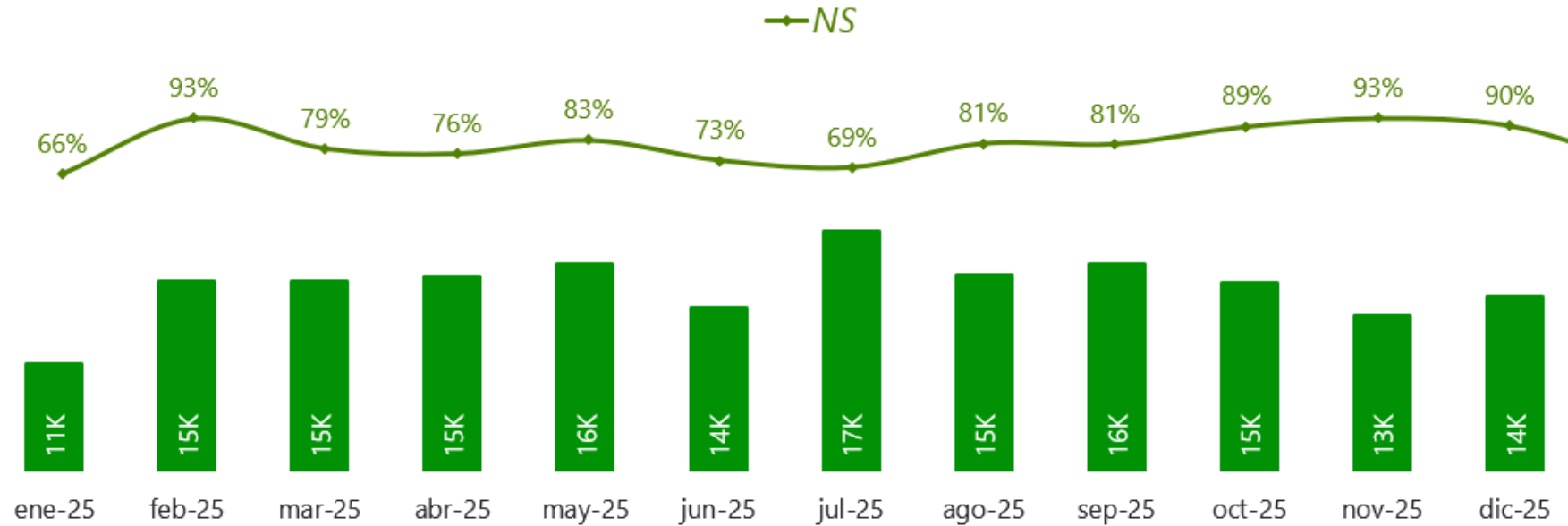
Clasificación tutelas	2023	2024	2025
Servicios NO PBS	239	326	254
Prestaciones económicas	136	114	93
Operaciones	39	42	45
Derechos económicos	8	13	25
Medicina laboral	28	27	13
Vinculadas	99	117	163
Derecho de petición	32	24	46
Servicios PBS (oportunidad, desabastecimiento y escasas de medicamentos)	139	211	347
<b>TOTAL</b>	<b>720</b>	<b>874</b>	<b>986</b>



# INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN 2025

# OFICINAS ALIANSALUD PLAZA CENTRAL

Meta: 80 NS 20 Min  
NPS 49 %



<b>Δ Ene</b>	31%	1%	1%	-1%	-4%	9%	-12%	-1%	-4%	1%	11%	5%
<b>TME</b>	16:36	08:08	12:16	13:02	11:15	14:12	16:00	11:48	11:45	08:15	07:09	08:19
<b>NPS</b>	50	62	78	89	72	67	71	70	92	85	78	74

# MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

## Oficina Plaza Central



### **Centro Comercial Plaza Central**

Cr 65 11-50, Piso 2, Lc 2-87 y 2-88  
Plaza Central, en Bogotá.

### **Horarios**

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 4:30p.m.  
Sábados de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

# MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Entrega de turno preferencial para adultos mayores, personas en condición de discapacidad y embarazadas.



➔ Orientador de servicio para transacciones y uso de canales virtuales en cada sede

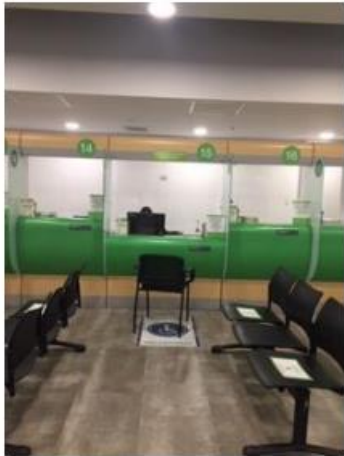


➔ Buzón virtual código QR.



➔ Cartelera informativa en cada sede

# MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL



Módulo de atención para ubicación de silla de ruedas o atención de personas de baja talla.



Sillas para atención preferencial señalizadas



Módulos con señalética en braille. Entrega de Carta de Derechos y Deberes y Carta de Desempeño. Toma libre de volantes informativos y educativos.



Señalética en braille



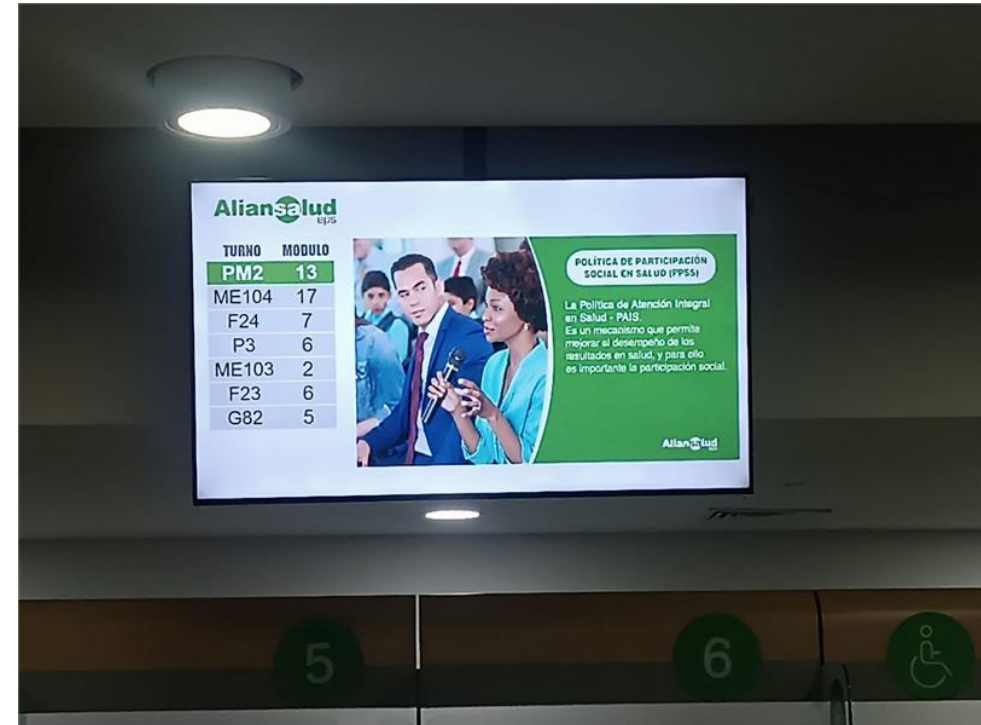
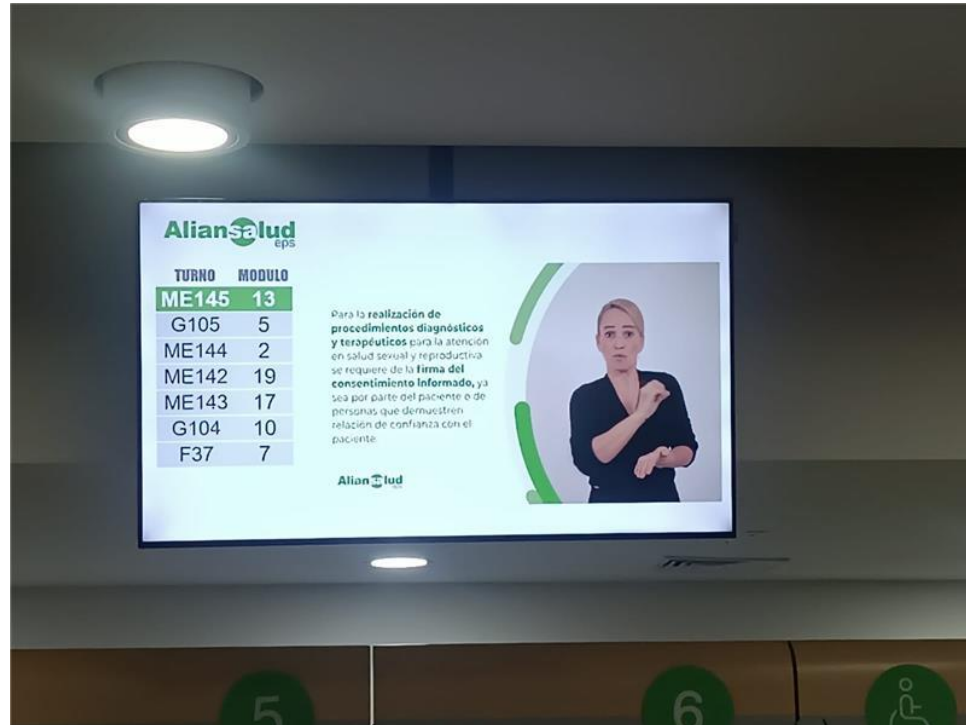
Sillas interlocutoras en todos los módulos.



Volantes informativos y educativos para toma libre. Buzón virtual código QR.



# PANTALLAS MERCADEO DINAMICO



# PANTALLAS MERCADEO DINÁMICO





# PARTICIPACIÓN SOCIAL



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS**

**Formato de vinculación**

Fecha: \_\_\_\_\_

Inscripción:  Actualización de datos:  Retiro:

Tipo de afiliado: Cotizante:  Beneficiario:

IPS de atención primaria: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ CC:  CE:  PEP:

Dirección de residencia: Localidad: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Observaciones:** En caso de retiro de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS, por favor indica el motivo.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Una vez diligenciado este formato, por favor envíalo al correo [asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com](mailto:asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com) o entregalo impreso en la **Oficina de Atención de Aliansalud EPS**.
- Al diligenciar el presente formulario autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Protección de Datos de la Asociación de Usuarios [aquí](#)



## Participación Social en Salud

El objeto social de la **Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS** es garantizar la participación ciudadana, la defensa de los derechos de los afiliados y el cumplimiento de sus deberes. Funciona a través de la Asamblea General y Junta Directiva conformada por sus mismos asociados de acuerdo con los Estatutos de la Asociación.

**El usuario interesado en vincularse debe diligenciar el formato de inscripción con sus datos completos y:**


-  **Enviarlo al correo electrónico** [asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com](mailto:asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com)
-  **O entregalo impreso en la Oficina de Atención de Aliansalud EPS**

**Para conocer los miembros de la Junta Directiva de la Asociación, los espacios de participación como reuniones, encuentros y capacitaciones escanea el siguiente código:**



CIRCULAR EXTERNA 2024100000000003-5 DE 2024 SN


@AliansaludEPS



Consulta la Normatividad en Salud

Normatividad Superintendencia Nacional de Salud

Normatividad Ministerio de Salud y Protección Social

 **Contáctenos Asociación de Usuarios**

---

**Enviar** De: angieo@aliansalud.com.co

Para: [Asociacion de Usuarios Aliansalud EPS <asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com>](mailto:Asociacion de Usuarios Aliansalud EPS <asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com>) [@participacionciudadana](#) cco

CC: \_\_\_\_\_

Agregar un asunto Borrador guardado a las 10:10

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Autorizo a la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS, para que recolecte, almacene y use mis datos personales en calidad de responsable del tratamiento de mis datos personales, con el fin de registrar mi información de contacto para efectuar la recepción y traslado a la EPS Aliansalud de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; además para comunicarse conmigo.

Declaro que conozco de forma completa y clara que los derechos que tengo como titular de mis datos personales son los previstos en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y en la Política de Tratamiento de datos disponible aquí: <https://www.aliansalud.com.co/Documents/Políticas/Política-de-Proteccion-de-Datos-Asociacion-de-Usuarios.pdf>.

Diligenciamiento, logo y Política de Protección de Datos  
**Formato de Vinculación**  
**Enero 2025**

Pieza física en Oficina de Atención  
**Abril/Mayo 2025**

Opción Contáctenos – Autorización de Tratamientos de Datos Personales  
**Enero/Febrero 2025**

**Integrantes Asociación de Usuarios 2025**

## Solicitud -Seleccionar Usuario

Solicitud de Autorizaciones

Tipo Ident.	N° Identificación	Nombres	Contrato	Plan	Tipo	Estado	Seleccionar
CC			F205104177829CC0011041744	POS	Colizante	Vigente	<input type="checkbox"/>
CC			F205104177829CC0011041744	POS	Beneficiario	Vigente	<input type="checkbox"/>

Solicitud de Autorizaciones

Por favor selecciona al usuario al cual requieres generar la solicitud de autorización

Tipo Ident.	N° Identificación	Nombres	Contrato	Plan	Tipo	Estado	Seleccionar Usuario
CC			F205104419571CC1030537682	POS	Colizante	Vigente	<input type="checkbox"/>

## Fecha de solicitud, fecha de aprobación del servicio

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha Aprobación Servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
202411141232486056	16/11/2024	Ver Información	20/11/2024	20/11/2024	220-3490303	ARTUNDUAGA	INSUMOS Y COMPLEMENTOS	UNIVER PLUS S.A.	Autorizado	Ver Servicios	

## Información de la solicitud

(ver observaciones de radicación y soportes que adjunto)

Detalle Autorización - Google Chrome

cosabog06xz030.colmedica.com/COAP48/(S(up4xlqyxcxshvvoxbarqu2))/transac/Solicitudes/DetalleAutorizacion.aspx?

### Información de la Solicitud 2024011569852258

**Observaciones**

Se visualiza el texto que el usuario ingresó en el campo del mismo nombre al radicar la solicitud desde el portal

**Soportes**

Orden médica o fórmula de medicamentos:

Historia Clínica:

Resultados de Exámenes:

Soportes Adicionales:

Soportes Adicionales:

## Servicios autorizados

(identificar cuando una autorización es automática y qué entrega es, ejemplo: 1/3, una de tres)

Detalle Autorización - Google Chrome

cosabog06xz030.colmedica.com/COAP48/(S(bfukhyvrh34ikdvtcmjarx4))/transac/Solicitudes/DetalleAutorizacion.aspx?

Número: 635-1265653

Consecutivo de entregas automáticas 2/3

Código	Descripción	Cantidad
A02BD0011322340476	DEXLANZOPRAL 60	1
A07AR0010231880315	RIFAMED® 550 MG TABLETAS RECUBIERTAS	3
A07XN0011032060611	NYTAX 500mg	1
P01AI0012711641047	IVERGOT SOLUCION ORAL	1

Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver Servicios	
MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver Servicios	

## CRONOGRAMA DE REUNIONES MENSUALES CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS AÑO 2025



FECHA	HORA	PARTICIPANTES	MODALIDAD
Enero 15/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Febrero 12/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m. Alistamiento Asamblea	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Marzo 14/2025	09:00 a.m. a 12:00 m. Asamblea Anual Ordinaria	Asociación de Usuarios, Participación Social	Mixta
Marzo 28/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m. Rendición de Cuentas en Salud de la EPS	Aliansalud EPS, Representante Legal, Asociación de Usuarios	Virtual
Abril 09/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Mayo 30/2025	09:00 a.m. a 11:00 a.m. Encuentro con la Asociación	Asociación de Usuarios, Aliansalud EPS	Virtual
Junio 11/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Julio 09/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Julio 24/2025	09:00 a.m. a 12:00 a.m. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la EPS y Rendición de Cuentas Asociación	Aliansalud EPS, Asociación de Usuarios, Ciudadanía General	Mixta
Agosto 14/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Septiembre 11/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Octubre 30/2025	09:00 a.m. a 11:00 a.m. Encuentro con la Asociación	Asociación de Usuarios, EPS Aliansalud	Virtual
Noviembre 12/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Diciembre 10/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual

Nota: La fecha de Rendición de Cuentas a cargo de Aliansalud solo podrán ser modificada por la EPS previa notificación a la Superintendencia Nacional de Salud.

PROGRAMACIÓN REUNIONES ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON EPS E IPS PRIMER SEMESTRE 2025		
FECHA	HORARIO	MODALIDAD
Miércoles 30 abril 2025	Reunión Asociación de Usuarios y Area de Autorizaciones- Canal radicación Página web 9:00 a.m. a 10:00 a.m. Objetivo: Monitorear y hacer seguimiento a los cambios y mejoras del proceso.	Presencial
Jueves 15 mayo/2025	Reunión Asociación de Usuarios y Medicare 9:00 a.m. a 10:00 a.m. Objetivo: Socializar los Indicadores, PQR y plan de mejora de Medicare.	Virtual
Jueves 5 junio/2025	Reunión Asociación de Usuarios y Bienestar IPS 10:00 a.m. a 11:00 a.m. Objetivo: Socializar los Indicadores, PQR y plan de mejora de Bienestar IPS.	Virtual
PROGRAMACIÓN REUNIONES ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON EPS E IPS SEGUNDO SEMESTRE 2025		
FECHA	HORARIO	MODALIDAD
11-jul-25	Reunión Asociación de Usuarios con Medicare y Aliansalud 9:00 a.m. a 10:30 a.m. Objetivo: Socializar los Indicadores, PQR y el plan de mejora de Medicare.	Virtual
29-ago-2025	Reunión Asociación de Usuarios y Area de Autorizaciones- Canal radicación Página web 9:00 a.m. a 10:00 a.m. Objetivo: Monitorear los cambios y mejoras del proceso.	Virtual
19-sep-25	Reunión Asociación de Usuarios y Unidad Médica Diagnóstico - PBS 9:00 a.m. a 10:00 a.m. Objetivo: Socializar los Indicadores, PQR y el plan de mejora de UMD-PBS.	Virtual
02-oct-25	Reunión Prestador Falck de Colombia 09:00 a.m. a 11:00 a.m. Objetivo: Generar un espacio de diálogo con el prestador sobre experiencias de los usuarios con el servicio.	Presencial
17-oct-25	Reunión Asociación de Usuarios y Bienestar IPS 9:00 a.m. a 10:00 a.m. Objetivo: Socializar los Indicadores, PQR y plan de mejora de Bienestar IPS.	Virtual

### Compromisos 2do encuentro Asociación-EPS Octubre 2025

Información Confidencial

AV Angie Briggette Ovalle Valbuena  
Para: Asociación de Usuarios Aliansalud EPS <asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com> Vie 28/11/2025 8:28  
CC: Monica Alejandra Vargas Gomez - Aliansalud

Respuestas solicitudes 2do e... 21 KB

Información Confidencial

Cordial saludo,

**Junta Directiva Asociación de Usuarios,**

Deseando un excelente cierre de semana, les compartimos las respuestas a los compromisos derivados del 2do encuentro entre la Asociación de Usuarios y la EPS realizado el pasado 30 de octubre 2025.

Les agradecemos la disposición de cada uno de ustedes en estos espacios de participación, así mismo, su apoyo para hacer extensivo este archivo con todos los asociados.

Cordialmente,

Espacios de diálogo y control social

RE: Socialización Informe NPS III. Trimestre 2025 ● Información Confidencial

Buen día Asociación de Usuarios  
Espero se encuentren muy bien. Socializo con ustedes los resultados de NPS correspondiente al tercer trimestre del 2025.

Recordemos qué es el NPS: Aliansalud utiliza una herramienta que se llama NPS (Net Promoter Score) la cual mide el grado de recomendabilidad basado en la experiencia del usuario:

- NPS Relacional: mide la percepción de los usuarios con el servicio de la EPS.
- NPS Transaccional: mide la percepción de los usuarios con el servicio de las IPS de Atención Primaria, Oficinas de Atención y la página web.



CALCULAR: NPS = % Promotores - % Detractores

De acuerdo con la calificación obtenida, encontramos tres tipos de usuarios:

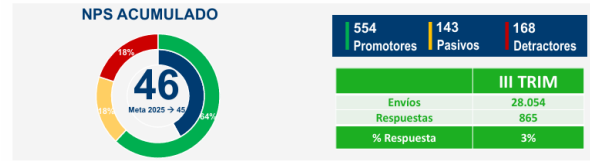
- Promotores: son aquellas personas que han disfrutado de la atención brindada de forma positiva.
- Pasivos: son aquellas personas que manifiestan conformidad con el servicio, pero no nos recomiendan activamente.
- Detractores: Son quienes consideran que han tenido una experiencia negativa.

Los indicadores y resultados trimestralmente son publicados en la página web - Micrositio de Rendición de Cuentas <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Encuesta-satisfaccion-2025.aspx>

Cordialmente,

CAUSAL REAL	SUBCAUSAL	01/01/2025	01/02/2025	01/03/2025	01/04/2025	01/05/2025	01/06/2025	01/07/2025
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA	2	1	1	3	2	1	2
<b>Total INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
INCONS. ATENCION OFICINA	INFORM. ESTADO DE CONTRATO			1				
	TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO						1	
	INFORM. TRAMITES O REQUISITOS							
<b>Total INCONS. ATENCION OFICINA</b>				<b>1</b>			<b>1</b>	
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	INCONS. EN AUTORIZACION EMITIDA OFICINA CRUCE							
	DEMORA AUTORIZACION POR FALLA TECNOLOGICA							
	DEMORA ELABORACION O INCOF. TIEMPO RTA AUTOR CRUCE							
<b>Total AUTORIZACION NIVEL OFICINA</b>								
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	DEMORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES						1	
	DEMORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE							
<b>Total DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION</b>							<b>1</b>	
INCONF. ADMINIS. OFICINA	INCONF. HORARIO DE ATENCION 3							
<b>Total INCONF. ADMINIS. OFICINA</b>								
<b>Total general</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

## NPS ALIANSALUD EPS – III TRIMESTRE 2025



### Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



### Socialización Informe de reclamos de PQR a noviembre 2025 Aliansalud EPS

Angie Briggette Ovalle Valbuena  
Cco: Asociación de Usuarios Aliansalud EPS <asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com>; y 35 más  
Vie 26/12/2025 15:41

Informe de reclamos Noviem...  
61 KB

Buenas tardes

#### Junta Directiva Asociación de Usuarios y Asociados:

Compartimos con ustedes el informe de reclamos (PQR) consolidado al mes de noviembre 2025.

Contenido del archivo de Excel:

- Unidad Médica de Diagnóstico (UMD-IPS)
- Bienestar Chapinero
- Bienestar Colina
- Medicarte
- Oficina de atención Calle 13 -Plaza Central
- Página de Internet
- Principales motivos
- Quejas SNS

Cordialmente,

CONVOCATORIA A ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN -ASOCIACIÓN DE USUARIOS PRIMER TRIMESTRE 2025			
Nº	FECHA	CONVOCA	TEMA
1	07-feb-25	Alcaldía de Bogotá	Invitación Alcaldía - Hablando de Derechos de parque al parque.
2	06-mar-25	Organización Red Latinoamericana y del Caribe	Conversatorio de la Organización Red Latinoamericana y del Caribe
3	04-mar-25	Subred Norte	Promotores de Salud Mental-Subred Norte.
4	12-mar-25	Secretaría de Salud	Modelo MAS Bienestar
5	12-mar-25	Ministerio de Salud	Participación en la Fase de Nominación del Procedimiento Técnico-Científico y Participativo de Exclusiones 2025
6	20-mar-25	Ministerio de Salud	Transmisión Instalación de la mesa de trabajo de la UPC 2025
7	28-mar-25	Aliansalud EPS	Rendición de Cuentas en Salud 2024 Aliansalud EPS.
8	27-mar-25	IDPAC	Encuentro Acción de Instancias de Participación

CONVOCATORIA A ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN -ASOCIACIÓN DE USUARIOS SEGUNDO TRIMESTRE 2025			
Nº	FECHA	CONVOCA	TEMA
1	21-abr-25	Secretaría de Salud	Convocatoria LISTOS+MAS Bienestar - Secretaría Distrital de Salud
2	09-abr-25	Secretaría de Salud	Capacitación Modelo de Salud MAS Bienestar
3	22-abr-25	Ministerio de Salud	Semana de la Seguridad Social
4	22-abr-25	SDS	La Secretaría Distrital de Salud les invita a la participar en la Jornada de Capacitación "Estilos de Liderazgo en las Veedurías".
5	09-may-25	Ministerio de Salud	Presentación de las objeciones, observaciones o aportes a las nominaciones de los servicios y tecnologías
6	16-may-25	SDS	Fortalecimiento de capacidades Asociaciones de Usuarios y Pacientes
7	17-may-25	Alcaldía de Bogotá	Convocatoria a Participación en la Zona Norte de Bogotá
8	26-may-25	SDS	Lanzamiento oficial de la estrategia Navegadores de Bienestar
9	04-jun-25	SNS - ALIANSALUD EPS	Capacitación Asociación de Usuarios - Canales de Radicación PQR
10	10-jun-25	SDS	Presentación jornada de sensibilización + Invitación al lanzamiento de "LISTOS para +MAS
11	12-jun-25	SDS	Espacio de participación Junta Asesora Comunitaria (JAC) de Fontibón
12	19-jun-25	SDS	Capacitación "Marco Legal y Mecanismos de Defensa del Derecho a la Salud"
13	26-jun-25	SDS	Conoce sobre la tosferina
14	27-jun-25	SNS	Seminario de Promoción de la Participación Ciudadana y Control Salud - SNS

## Socialización de información PQR y NPS

### IPS Atención básica y EPS

## Convocatorias a Espacios de Participación

# 46

# MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN



Cuidar tu cuerpo depende de ti, consérvalo sano.

Contáctanos al correo [asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com](mailto:asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com) si necesitas información.

**Contáctanos**

**Asociación de Usuarios**

Un mecanismo de participación ciudadana es dar a conocer tus comentarios y sugerencias de los servicios.

**Contáctanos**

**Asociación de Usuarios**

El control social y la veeduría son mecanismos de participación que permiten a la asociación de usuarios hacer seguimiento a la calidad de los servicios.

**Contáctanos**

**Asociación de Usuarios**

Ser parte del Sistema de Salud implica conocer tus Derechos y tus Deberes, ¡infórmate!

**Contáctanos**

**Asociación de Usuarios**

Sigue al pie de la letra las recomendaciones dadas por tu médico tratante ¡Primero tu salud!

**Contáctanos**

**Participación – Boletín Aliansalud**

**12**



**Nacimiento con amor y respeto**

La Ley de Parto Digno, Humanizado y Respetado y el Acuerdo Distrital 860 de 2022 busca garantizar acompañamiento, trato digno y decisiones informadas para gestantes.

**Entérate**

**Aliansalud a un clic**

¿Sabes cómo gestionar tus trámites? Aprende el paso a paso desde la oficina virtual, fácil y rápido.

**A un clic**

**Tus servicios Aliansalud**

**Capacitaciones Mensuales**

¡Comparte con Aliansalud un espacio de aprendizaje!

**Agéndate**

**Asociación de Usuarios**

Tu bienestar, tu decisión, tu día.

¿Qué debes hacer para actualizar tus datos por correo de gestión?

**Contáctanos**

**PrevenCIÓN Aliansalud**

¿Tienes cita médica?

Antes de acudir, recuerda:

- Llevar tu documento de identidad.
- Llevar 30 minutos antes.
- Ir con acompañante si lo necesitas.

**Más información**

**¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!**

Me encuentro muy agradecida por la atención del personal y los profesionales y todo el servicio en general, ya que hace muchos años como usuaria de la EPS Aliansalud.

Martha Rodríguez  
Usaria Aliansalud



**Acompañamiento en cada etapa**

El bienestar de las personas gestantes y sus bebés son lo más importante, por eso, diseñamos especialmente esta cartilla.

**Conócela**

**Aliansalud a un clic**

Estamos para guiarte

Buscada la sección de Preguntas Frecuentes podrás encontrar orientaciones sobre nuestra Oficina Virtual.

**Ingresar ahora**

**Tus servicios Aliansalud**

**Capacitaciones Mensuales**

¡Programate y participa en las capacitaciones mensuales que ofrece Aliansalud!

**Agéndate**

**Asociación de Usuarios**

Seguir al pie de la letra las recomendaciones dadas por tu médico tratante ¡Primero tu salud!

**Contáctanos**

**PrevenCIÓN Aliansalud**

No bebas la guardia!

La fiebre es una infección. Recuerda: Aguarda 24hs, tómase sus antibióticos y úndese pronto estas enfermedades.

**Agéndate**

**¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!**

Destaco la calidad de cada uno de los miembros del personal con los que he tenido contacto. Su disposición por atenderme para solucionar las necesidades de mi familia, me es de gran ayuda en el ámbito de salud.

Carla Perdomo Valencia Pineda  
Usaria Aliansalud



**El poder de ser escuchado**

La Secretaría de Salud de Bogotá le invita a conocer la Línea 105, un espacio que escucha, apoya y orienta a niños, niñas, adolescentes y personas adultas que necesitan ayuda emocional o psicológica.

**Más información**

**Aliansalud a un clic**

Aprende a usar los Canales Virtuales

¡Fácil y seguro cuando los necesitas.

**A un Clic de distancia**

**Accede a la Oficina Virtual**

Para obtener información sobre el portal web, usuario de ingreso, recuperación de clave y otros trámites.

**Ingresar aquí**

**Tus servicios Aliansalud**

**Capacitación mensual**

¡Comparte con Aliansalud un espacio de aprendizaje!

**Agéndate**

**Asociación de Usuarios**

Cada detalle cuenta

¡Cada detalle cuenta! Ayuda a los otros médicos con responsabilidad.

**Contáctanos**

**PrevenCIÓN Aliansalud**

Vacunación para sus hijos

¡Agenda desde ahora vacunación, rotavirus y papava a partir de los 9 meses para una protección temprana!

**Conócela**

**¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!**

La atención y el servicio en recepción, el apoyo constante y la guía con la EPS Aliansalud. ¡Gracias Por Favor! Muchas Gracias.

Carla Perdomo Valencia Pineda  
Usaria Aliansalud



## ¿Qué es una EPS? Entidad Promotora de Salud

Es la entidad responsable de la **afiliación, prestación y acceso** a los servicios o tecnologías establecidas en el Plan de Beneficios de Salud.

Garantiza el acceso a los servicios de salud a través de su red de prestadores.



Cápsula N°3

## ¿Cómo Ingresar al SAT?

Los ciudadanos pueden acceder al portal por medio de [www.miseguridadsocial.gov.co](http://www.miseguridadsocial.gov.co) ingresando su usuario y clave, si no la tienen, pueden registrarse.

Algunos de los servicios que los afiliados tienen disponibles para su consulta:

Tratado de EPS

Consulta de Historial de Inscripciones a EPS

Consulta de Estado de Afiliación en Salud

Incluir y Excluir a Beneficiarios

Aliansalud eps

### ¡Aprendamos Juntos!

#### Rendición de Cuentas de la Asociación de Usuarios

**¿QUÉ ES?**

La Rendición de Cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información, evidencia de las acciones desarrolladas y los resultados obtenidos durante la vigencia del año anterior, de acuerdo con el cumplimiento del objeto social de la Asociación.

**FINALIDADES**

- Garantizar el Derecho a estar informado
- Transparencia
- Herramienta de Control Social
- Retroalimentación
- Evaluación de la Gestión

**RESOLUCIÓN 2063 DE 2017**  
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

**Numeral 11.2 de la Resolución 2063/2017 establece:**

**RENDICIÓN DE CUENTAS DE LOS ASOCIADOS**  
Los representantes de la ciudadanía en espacios como Asociaciones de usuarios, Copacos, Juntas Directivas, el Consejo Territorial de Planeación, Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud, las Mesas de Trabajo, y otros espacios de participación social en salud que se generen están obligados a rendir cuenta a los integrantes de dichos espacios o a la ciudadanía en general, con relación a sus actuaciones y participación en dichas instancias, lo anterior, en procura de fortalecer prácticas de transparencia.

**A TENER EN CUENTA**

- En la sección de Participación Ciudadana Asociación de Usuarios de la Página Web de Aliansalud, podrá encontrar los informes de Rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios de los años anteriores.
- Durante el I Semestre del año se realiza la Rendición de Cuentas de la Asociación de Usuarios de la vigencia anterior, a cargo del Presidente de la Asociación.
- En el informe presentado, será reflejado el trabajo de la Junta Directiva, los Comités de Trabajo y la Asociación en General.

Si comparemos, asistencia y participación en la Rendición de Cuentas de la Asociación de Usuarios, hace parte importante en el proceso de la garantía del Derecho a estar informado y a la participación activa en Salud.

### ¡Aprendamos Juntos!

#### ¿Qué es la Participación Social en Salud?

**SEGUN LEY ESTADUARIANA 1751 DE 2014**

**INSTANCIAS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN**

El Derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agenes del sistema de salud que la afectan o interesan.

Este derecho incluye:

- Participar en la formulación de la política de salud, así como en los planes para su implementación.
- Participar en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del Sistema.
- Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos.
- Participar en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías.
- Participar en los procesos de definición de prioridades de salud.

**SEGUN DECRETO 1757 DE 1994**

La Participación Social es un Derecho constitucional, un proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

La Participación Social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

**PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

### Formas de Participación en Salud

<p><b>Asociación de Usuarios</b> Decreto 1757 de 1994</p> <p>Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que genera veeduría por la calidad del servicio, la defensa del usuario y el cumplimiento de sus Derechos y sus Deberes.</p> <p>Conformado por usuarios activos en la EPS o IPS, mayores de edad, que utilicen el servicio y sus familiares directamente su interacción de vinculados.</p> <p>Las Asociaciones de Usuarios deben garantizar el ingreso y participación de diferentes usuarios.</p>	<p><b>Comité de Participación Comunitaria (COPACO)</b> Decreto 1757 de 1994</p> <p>Es un espacio de concertación entre los gobiernos locales locales y el Estado en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad, encabezado por el alcalde Local o su delegado.</p>
<p><b>Junta Asesora Comunitaria (JAC)</b> Decreto 475 de 2016</p> <p>Es una instancia de participación social que pretende fomentar la participación activa comunitaria en salud en las Unidades de Servicios de Salud, con el fin de asegurar, siempre y cuando sea oportuno, la prestación de los servicios.</p>	<p><b>Comité de Ética Hospitalaria</b> Decreto 1757 de 1994</p> <p>Son grupos interdisciplinarios que tienen como objetivo velar porque se respeten los derechos de los pacientes, dentro de los parámetros de ética profesional y de valores de los servicios.</p>

**PARA TENER EN CUENTA**

Según los Estatutos de la Asociación de Usuarios, dentro de la agenda a desarrollar durante la Asamblea General Ordinaria anual que realiza la Asociación, se incluirá la atención de los representantes en las instancias de participación.

**Recuerde que!**

El ejercicio de la participación es un Derecho y también un Deber que tiene cada ciudadano. Involucrarse, participar y aportar a partir de su experiencia dentro de las diferentes instancias y formas de participación, permite que de manera conjunta con los diferentes actores del sector salud, se puedan priorizar necesidades y tomar acciones de mejor, enfocadas en la calidad del servicio.

## Curso Control Social en Salud

**Iniciar**

**Se otorga el siguiente certificado a**

**Carlos Eugenio Arce Clavijo**

ID:1

**Aprobó el curso de Control Social en Salud**

En la fecha : 18-07-2025

Integridad • Compasión • Inclusión • Relaciones • Innovación • Desempeño

**Estrategia Aprendamos Juntos**  
**17 ediciones de enero / diciembre**

**Curso Control Social en Salud**  
**Sala de Computo – Julio 2025**

