

ACTA

Audiencia Pública Rendición de Cuentas- Periodo 2025

ALIANSSALUD EPS

En la ciudad de Bogotá, D.C., el día diecisiete (17) del mes de julio de 2026, previa convocatoria el pasado 06 de abril de 2026 a través de la página web de Aliansalud en el micrositio de rendición de cuentas; los días 02 y 18 de junio del mismo año a través de los avisos de convocatoria publicados en el diario El Espectador; y otras publicaciones en el Banner de la página web, afiches en las carteleras de las IPS de Atención Primaria y en la Oficina de Atención de Aliansalud, de conformidad con el Título VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana, Capítulo Segundo Participación Ciudadana de la Circular 000008 de 2018, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, siendo las 09:05 a.m., se llevó a cabo la reunión mixta de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia del periodo 2025: (i) de manera presencial en las instalaciones ubicadas en la Calle 63 A 28-75 y (ii) de forma virtual, mediante la plataforma de comunicación Microsoft Teams. Las siguientes personas asistieron en calidad de representantes de la EPS:

NOMBRE	CARGO	MODALIDAD
Sandra Bayón Arango	Representante Legal	Presencial
Claudia Boada Chaparro	Subgerente de Salud Administrada	Virtual
María del Pilar Ossa	Subgerente de Servicio al Cliente	Presencial
Oscar David Buitrago	Subgerente Financiero	Virtual
Karen Pimiento Peña	Subgerente de Modelos de Atención	Virtual
Diana Carolina Pachón	Abogada Senior	Virtual
Diana Zapata Romero	Coordinadora de Servicio al Cliente	Presencial
Yeny Bernal González	Profesional de NPS	Presencial
Angie Ovalle Valbuena	Profesional de Participación Social	Presencial
Alejandra Vargas Gómez	Analista de Participación Social	Presencial

Otros asistentes: Usuarios en general, integrantes de la Asociación de Usuarios y demás colaboradores de la EPS, conforme a la información registrada en la lista de asistencia que hace parte integral de la presente acta. Asimismo, participó de manera virtual, a

través de Microsoft Teams, la señora Nayibe Bueno Gómez, funcionaria de la Superintendencia Nacional de Salud.

PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANIA

Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, los integrantes de la Asociación de Usuarios y la ciudadanía en general, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Publicación del informe de gestión de la entidad el 01 de junio de 2026 en el Micrositio de Rendición de Cuentas ingresando en el siguiente link para consulta previa a la realización de la audiencia pública: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Informes-audiencia-publica-rendicion-de-cuentas.aspx>
2. Se dispuso como mecanismo de participación ciudadana la recepción de comentarios, observaciones y preguntas de la comunidad en general sobre la Rendición de Cuentas, a través de la página web institucional, en la opción "Contáctenos", seleccionando el tipo de comentario "Participación Ciudadana – Audiencia de Rendición de Cuentas". Al cierre del período de recepción, esto es, el 16 de julio de 2026, no se recibieron observaciones, comentarios ni inquietudes por este canal.
3. Se dispuso un espacio al finalizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para que los asistentes presentaran sus comentarios, observaciones, inquietudes o recomendaciones respecto de la información expuesta.
4. Durante el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, los asistentes tuvieron la posibilidad de presentar sus comentarios, observaciones o inquietudes por escrito, mediante el formato dispuesto para tal fin. Se deja constancia de que, durante la audiencia, no se recibieron formatos diligenciados ni observaciones por este medio.

El orden del día fue el siguiente:

1. Presentación Rendición de Cuentas Aliansalud EPS
 - Prestación de Servicios de Salud
 - Satisfacción de Usuarios
 - Aspectos Financieros
 - Contratación

A continuación, se detallan los temas presentados por parte de Aliansalud EPS:

1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La presentación fue realizada por la Dra. Claudia Lucia Boada, en su calidad de Subgerente de Salud Administrada de Aliansalud EPS. En esta se trataron los siguientes temas:

❖ INDICADORES

Indicadores oportunidad de consulta (Res.1552 de 2013)

- ✓ Tiempo promedio de espera según fecha en que se solicita la cita

Indicadores para el seguimiento (Res. 256/2016)

- ✓ Experiencia de la atención
- ✓ Efectividad de la atención
- ✓ Gestión del riesgo
- ✓ Seguridad de la atención

Indicadores experiencia de la atención EPS (Res. 256/2016)

- Asignación
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General
- Autorización
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Revascularización Miocárdica
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética

Indicadores experiencia de la atención EPS (Res. 256/2016)

- IPS Primaria Total - Experiencia de la atención
 - ✓ Satisfacción global
 - ✓ Recomendación IPS
- IPS Primaria - Tiempo promedio de espera para asignación de cita

Indicadores experiencia de la atención EPS (Res. 256/2016)

- IPS Primaria Bienestar
 - ✓ Tiempo promedio de espera para asignación de cita
 - ✓ Experiencia de la atención
- IPS Primaria UMD
 - ✓ Tiempo promedio de espera para asignación de cita
 - ✓ Experiencia de la atención

❖ INDICADORES DEMOGRÁFICOS

- ✓ Pirámide Poblacional Aliansalud EPS
- ✓ Índices demográficos Aliansalud EPS
- ✓ Fecundidad 2025 Aliansalud EPS
- ✓ Natalidad 2025 Aliansalud EPS

- ✓ Morbilidad ambulatoria 2025 Aliansalud EPS
- ✓ Morbilidad hospitalaria 2025 Aliansalud EPS
- ✓ Mortalidad 2025 Aliansalud EPS

❖ INTERVENCIONES DE SALUD

- ✓ Coberturas vacunación año 2025 Biológicos Trazadores
- ✓ Estrategias implementadas programa ampliado de inmunizaciones-PAI-2025
- ✓ Tuberculosis año 2025
- ✓ Implementación de Rutas Integrales de Atención en Salud
- ✓ Capacitaciones y conversatorios dirigidos a usuarios acerca de las actividades de la RIAS
- ✓ Porcentaje implementación de RIAS año 2025
- ✓ Educación en salud
- ✓ Campañas de demanda inducida enfocada a Primera infancia, infancia adolescencia y juventud y adultez y vejez
- ✓ Campañas de demanda inducida Ruta integral de atención para la población materno perinatal
- ✓ Campañas de demanda inducida sobre tamizaje de cáncer de mama, cuello uterino, próstata, colon y recto y actividades de salud oral mediante el envío de mailing

2. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La presentación fue realizada por María del Pilar Ossa, en su calidad de Subgerente de Servicio al Cliente de Aliansalud. En esta se trataron los siguientes temas:

❖ COMPORTAMIENTO DE PQR 2025

- ✓ Comportamiento del total de PQR Comparativo 2024-2025
- ✓ Motivos principales total de PQR Comparativo 2024-2025

❖ NPS ALIANSALUD 2025

- ✓ NPS Relacional Aliansalud EPS - Año 2025
- ✓ NPS Oficina de Atención 2025
- ✓ NPS Bienestar IPS - Año 2025
- ✓ NPS UMD IPS - Año 2025
- ✓ NPS Web Aliansalud - Año 2025

❖ PLAN DE MEJORA 2025

- ✓ Planes de acción agendamiento
- ✓ Plan de acción Convenios Médicos
- ✓ Plan de acción Convenios Médicos otras IPS
- ✓ Plan de mejora SDS

❖ TUTELAS

La presentación fue realizada por Dania Carolina Pachon, Abogada Senior de la Subgerencia Jurídica. En esta se trataron los siguientes temas:

- ✓ Acciones de tutela Año 2025
- ✓ Tutelas por porcentaje
- ✓ Clasificación tutelas
- ✓ Indicador de tutelas

❖ INDICADORES DE OFICINA DE ATENCIÓN 2025

La presentación fue realizada por Karen Pimiento Peña, en su calidad de Subgerente de Modelos de Atención. En esta se trataron los siguientes temas:

Indicadores Oficina Plaza Central

- ✓ Tiempo medio de espera, nivel de servicio y NPS

Mecanismos de Atención Preferencial

- ✓ Horarios de atención oficina Plaza Central
- ✓ Entrega de turno preferencial, Orientación, carteleras informativas, buzón virtual código QR
- ✓ Módulo y sillas con señalética de atención preferencial
- ✓ Sala de espera y sillas interlocutoras en cada módulo
- ✓ Señalética visual, sonora y braille
- ✓ Volantes informativos y educativos
- ✓ Pantallas con mercadeo dinámico videos informativos y educativos con lenguaje claro, sencillo, subtitrados y con lenguaje de señas colombiano

❖ PARTICIPACIÓN SOCIAL

La presentación fue realizada por Angie Ovalle Valbuena, Profesional de Participación Social. En esta se trataron los siguientes temas:

Logros de trabajo conjunto con la Asociación de Usuarios

- ✓ Desarrollos del formato de vinculación (Diligenciamiento virtual e inclusión del logo y política de protección de datos)
- ✓ Pieza física sobre participación social en salud en oficina de atención
- ✓ Implementación de opción contáctenos asociación de usuarios – autorización de tratamiento de datos personales
- ✓ Cantidad de integrantes asociación de usuarios 2025
- ✓ Propuestas de mejora y ajustes en la plataforma virtual de autorizaciones

Mecanismos y Espacios de Participación

- ✓ Cronograma de reuniones y mesas de trabajo mensuales con la asociación de usuarios 2025
- ✓ Programación de reuniones semestrales de control social 2025
- ✓ Socialización de información PQR y NPS de IPS y EPS
- ✓ Convocatorias a espacios de participación 2026

- ✓ Piezas educativas, informativas y de comunicación
- ✓ Frase de la Asociación en Boletín mensual
- ✓ Socialización y participación en capacitaciones – Encuesta de percepción
- ✓ Construcción de cartilla “Fortalecimiento de Redes de Apoyo”
- ✓ Cantidad ediciones de Estrategia Aprendamos Juntos
- ✓ Curso de Control Social en Salud

3. ASPECTOS FINANCIEROS

La presentación fue realizada por Oscar David Buitrago, en su calidad de Subgerente Financiero de Aliansalud. En esta se trataron los siguientes temas:

- ✓ Condiciones financieras actuales. Cifras en Miles COP
- ✓ Ejecución Presupuestal
- ✓ Balance General. Cifras en Miles COP
- ✓ Ejecución VS 2024
- ✓ Gestión del Riesgo Financiero

4. CONTRATACIÓN

La presentación fue realizada por Angelica Campos Mesa, Jefe de Gestión de Convenios de Aliansalud. En esta se trataron los siguientes temas:

❖ RED DE PRESTADORES

Red de prestadores por Niveles de Complejidad. Mecanismos de Divulgación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud.

- ✓ Publicación mensual de la Red de prestadores y sus novedades en la página web www.aliansalud.com.co
- ✓ Red de prestadores – Novedades
- ✓ Red de prestadores - Decreto 682 del 2018
- ✓ Inclusiones
- ✓ Exclusiones
- ✓ Red de prestadores atención. Plan de Beneficios en Salud Año 2025
- ✓ Publicación en periódico de amplia circulación El Espectador
- ✓ Guía Médica - Objeto de los contratos - Monto

A continuación, se describen las intervenciones que estuvieron relacionadas con la presentación del informe de Rendición de Cuentas y sus respuestas, así:

1. El señor Samuel Martínez por medio del chat de la reunión pregunta qué significa NS y NPS.

Karen Pimiento explica que las siglas NS significan el Nivel de Servicio, indicador que mide la meta de tiempo de espera en sala. En el caso de Aliansalud es, 80/20, atender al 80% de los usuarios antes de 20 minutos de espera en sala y NPS significa Net Promoter Score, en español Puntuación Neta de Promotores, indicador que mide la lealtad y satisfacción de los usuarios mediante la probabilidad de que recomienden una marca, producto o servicio. Es la metodología de medición de experiencia.

2. El señor Samuel Martínez, por medio del chat de la reunión, pregunta qué significan los colores de la gráfica de la diapositiva de Indicadores Oportunidad de Consulta.

Johana Scarpetta explica que el color verde claro representa los datos del año 2024 y el color verde oscuro el año 2025, esto con el fin de hacer el comparativo entre los dos años.

3. El señor Samuel Martínez, por medio del chat de la reunión, destaca los resultados financieros presentados para el año 2025 y pregunta cuáles son las expectativas para el año 2026.

Oscar Buitrago menciona que, frente a los resultados esperados para el año 2026, las expectativas, desde la utilidad final de la compañía, son cerrar la vigencia con alrededor de \$29.000.000.000 (veintinueve mil millones de pesos), resultado que considera favorable. Resalta que, para el año 2025 Aliansalud cerró con un aproximado de \$27.000.000.000 (veintisiete mil millones de pesos), y que, para el año 2024 se presentó un cierre similar. Por lo tanto, estos valores esperados reflejan la continuidad de esa línea de resultados, manteniendo condiciones financieras sostenibles, con la siniestralidad contenida y los gastos de administración equilibrados. Finalmente, aclara que estos valores corresponden a estimaciones.

4. El señor Carlos García pregunta si Aliansalud tiene planes de expansión a otros departamentos.

Oscar Buitrago explica que años atrás la EPS funcionaba a nivel nacional. Sin embargo, la estrategia de la compañía fue concentrarse particularmente en Bogotá, lo que ha permitido que la compañía sea sostenible.

Sandra Bayón complementa indicando que esta decisión también está asociada con la normatividad expedida por el Gobierno nacional en los últimos dos o tres años, cuya tendencia busca sectorizar la prestación de los servicios de salud en determinados sitios y regiones. Es decir, se busca que las EPS no tengan una expansión amplia en múltiples municipios, sino que operen en sectores específicos del país.

Por lo tanto, esta estrategia implementada hace varios años, esta alineada con las normas expedidas por el Gobierno nacional en los últimos años, en las que se evidencia que el objetivo es que las EPS tengan una cobertura territorial más

pequeña, con el fin de optimizar los recursos y garantizar la atención en salud de la población.

5. El señor Carlos García menciona que ha percibido una reducción en la calidad de los servicios de la IPS Bienestar.

Johana Scarpetta explica que, teniendo en cuenta los comentarios y observaciones de los usuarios, desde Aliansalud EPS se han realizado los seguimientos correspondientes, y dentro del plan de mejora, la IPS específicamente en la sede de Chapinero inició algunas adecuaciones en cuanto a su infraestructura. A la fecha, se encuentran finalizando algunos temas pendientes. Adicionalmente, desde el área de Convenios Médicos se proyectan visitas periódicas con el fin de evidenciar en tiempo real lo que sucede en la atención de la IPS.

En el servicio de toma de laboratorios se han presentado dificultades con la disponibilidad de auxiliares, lo que ha generado una prolongación en los tiempos en la asignación. Sin embargo, como parte de los seguimientos y del trabajo articulado con la IPS, se han acordado acciones de mejora y, en caso de ser necesario, se evaluará la posibilidad de brindar apoyo con otros prestadores.

6. La señora Rosalbina Paez menciona que la asignación de citas de especialista en el Hospital San Ignacio es compleja, ya que los canales no son efectivos para los usuarios.

Johana Scarpetta refiere que con el prestador Hospital San Ignacio se abordó esta situación hace aproximadamente dos meses, teniendo en cuenta las quejas presentadas por los usuarios. En ese sentido, se inició el manejo de un indicador de oportunidad en la respuesta, lo que permitió depurar los agendamientos pendientes y realizar ajustes en el acceso a los canales de atención. Resalta que, a la fecha se ha evidenciado una disminución del 80% en las inconformidades.

7. La señora Betsy Rueda resalta la importancia de estos espacios de Rendición de Cuentas, considera que es importante que los usuarios estén al tanto de cómo se encuentra la EPS. Así mismo, reconoce que en la IPS Bienestar se han realizado cambios positivos para los usuarios, por ejemplo, las mejoras en los baños, mayor acceso en el primer y tercer piso y la buena atención por parte de los funcionarios. Considera pertinente reforzar la educación a los usuarios frente a los soportes o documentos que se deben presentar al momento de reclamar un medicamento. Finalmente, resalta el apoyo por parte de los funcionarios de la EPS.

Diana Zapata agradece los comentarios de todos los usuarios, reitera la disposición que desde Aliansalud EPS se tiene para escuchar, orientar y buscar soluciones de fondo a lo que se pueda presentar, reitera se continuará trabajando de manera articulada para prestar cada día un mejor servicio y cumplir con la normatividad.

8. La señora Betsy Rueda pregunta si Aliansalud tiene deudas anteriores al año 2026 con alguna IPS que haya prestado servicios a los usuarios y, de ser así, si estas deudas son manejables y si se cuenta con los recursos para pagarlas.

Oscar Buitrago explica, con base en la diapositiva de Balance General, que el total de pasivos al cierre del año 2025 suma \$174.000.000.000 (ciento setenta y cuatro mil millones), dividido en dos componentes: uno corriente y otro no corriente.

El componente corriente representa las obligaciones que deben pagarse en un término de 12 meses. De este, el 97% de los pasivos corrientes está concentrado en obligaciones que deben pagarse dentro de los próximos 12 meses; es decir, la mayoría.

Por otra parte, el componente no corriente corresponde al 3% restante, es decir, no son deudas que la EPS tenga con prestadores, corresponden a deudas que la entidad tiene con terceros en cuanto a componentes jurídicos y a incapacidades. En conclusión, la EPS no tiene una deuda a largo plazo con prestadores.

9. El señor Carlos García a través del chat de la reunión agradece a todo el equipo de Aliansalud por la Rendición de Cuentas, resalta que se continuará trabajando entre los usuarios y la entidad en pro del bienestar de los usuarios y el progreso de la EPS.

Teniendo en cuenta que no se presentaron más inquietudes, ni comentarios de los asistentes se da por terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Aliansalud EPS.

No quedaron compromisos en el marco de la Rendición de Cuentas del periodo 2025. Forma parte de la presente acta el listado de asistencia y constancias de convocatorias.

En la ciudad de Bogotá D.C., se firma a los diecisiete (17) días del mes de julio de 2026, siendo las 11:35 a.m.

CLAUDIA LUCIA BOADA
Subgerente de Salud Administrada
ALIANSSALUD EPS

ANGIE OVALLE VALBUENA
Profesional de Participación Social
ALIANSSALUD EPS

*En las actas no se evidencia el aparte de las firmas en virtud de la protección de datos de los firmantes. Hace parte de la presente acta el listado de asistencia.

REGISTRO DE ASISTENCIA VIRTUAL MICROSOFT TEAMS		
AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS VIGENCIA 2025		
Participantes que asistieron	27	
Hora de inicio	7/17/26, 09:05 AM	
Hora de finalización	7/17/26, 11:35 AM	
Duración de la reunión	2 h 30 min	
Participantes		
Nombre	Rol	Modalidad
Pilar Campos	Usuario Aliansalud EPS	Virtual
Diego Andrés Castro	Usuario Aliansalud EPS	Virtual
Lorena Castro	Usuario Aliansalud EPS	Virtual
Laura Perez	Usuario Aliansalud EPS	Virtual
Margarita Ardila	Usuario Aliansalud EPS	Virtual
Samuel Martínez	Asociación de Usuarios	Virtual
Manuel Pimentel	Asociación de Usuarios	Virtual
Myriam Torres	Asociación de Usuarios	Virtual
Maura Campos	Asociación de Usuarios	Virtual
Carlos García	Asociación de Usuarios	Virtual
Carlos Arce	Asociación de Usuarios	Virtual
Liliana Munar	Asociación de Usuarios	Virtual
Nayibe Bueno Gómez	Superintendencia Nacional de Salud	Virtual
Claudia Lucia Boada Chaparro	Aliansalud EPS	Virtual
Karen Nayive Pimiento Peña	Aliansalud EPS	Virtual
Oscar David Buitrago Ordoñez	Aliansalud EPS	Virtual
Johana Scarpetta Sanchez	Aliansalud EPS	Virtual
Andrea Paola Gomez Cruz	Aliansalud EPS	Virtual
Juli Andrea Alarcón González	Aliansalud EPS	Virtual
Paola Andrea Baquero Renza	Aliansalud EPS	Virtual
Angelica Patricia Campos Mesa	Aliansalud EPS	Virtual
Juan Sebastian Ramos Roncancio	Aliansalud EPS	Virtual
Dania Carolina Pachon Duran	Aliansalud EPS	Virtual
Nataly Sanchez Rondón	Aliansalud EPS	Virtual
Diana Carolina Ramirez Peña	Aliansalud EPS	Virtual
Sandra Milena Parga Barajas	Aliansalud EPS	Virtual
Yessica Paola Bernal Saavedra	Aliansalud EPS	Virtual

REGISTRO DE ASISTENCIA PRESENCIAL
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS VIGENCIA 2025

Aliansalud EPS
 PLANILLA DE ASISTENCIA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS ALIANSALUD EPS PERIODO 2025

FECHA DE REUNIÓN 17 de julio de 2026
 HORA INICIO 09:05 a.m. HORA TERMINACIÓN 11:35 a.m.
 SITIO DE LA REUNIÓN Calle 63 A 28-75 Piso 4 Sala Zafiro y Esmeralda

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
1	Diana Zapata Romero		
2	Algodra Vago Gómez		
3	Yany Bibiana Bernal		
4	Maria Rosalbina Paz		
5	Betsy Rueda		
6	Gabriel Montero		
7	Stephanie Vázquez Cano		
8	Angie Ovalle Valbuena		
9	Maria del Pilar OSSA Q		
10	Jandra Payer Arango		
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Nota: El presente registro de asistencia presencial corresponde a una versión para publicación. Los datos personales (documentos de identidad y firmas) fueron anonimizados en virtud de la protección de datos de los firmantes. El registro original con firmas se conserva como soporte documental para fines de verificación.

Aliansalud eps

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2025

ORDEN DEL DÍA

1. Presentación Rendición de Cuentas Aliansalud EPS
Dra. Claudia Lucia Boada Subgerente de Salud Administrada de Aliansalud EPS

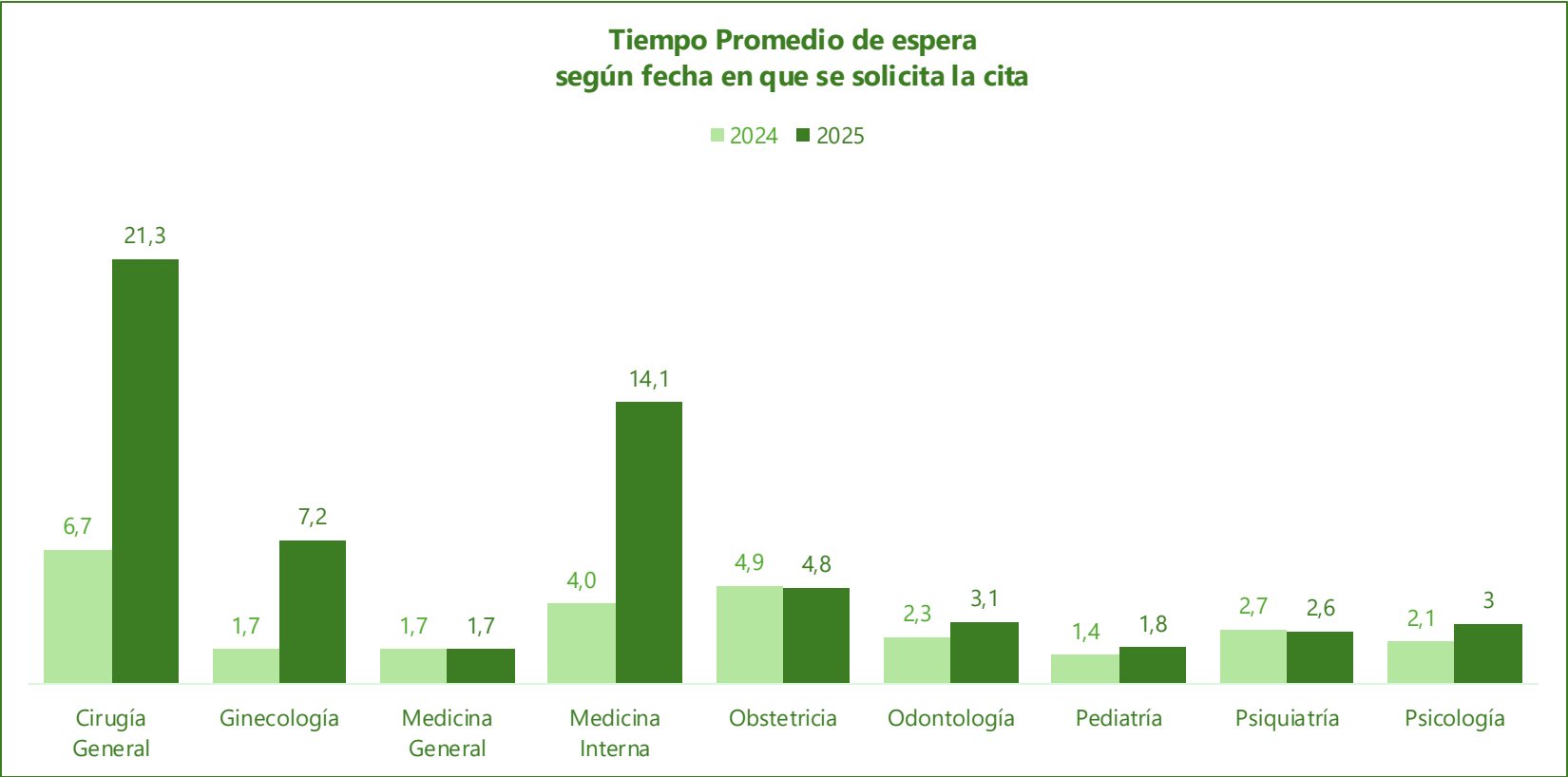


CONTENIDO

RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

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

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



Cálculo realizado en días hábiles.

Especialidad	Estándar CE056	Cumplimiento 2025
Cirugía General	20	
Ginecología	15	
Medicina General	3	
Medicina Interna	30	
Obstetricia	5	
Odontología	3	
Pediatría	5	
Psiquiatría	5	
Psicología	5	

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.

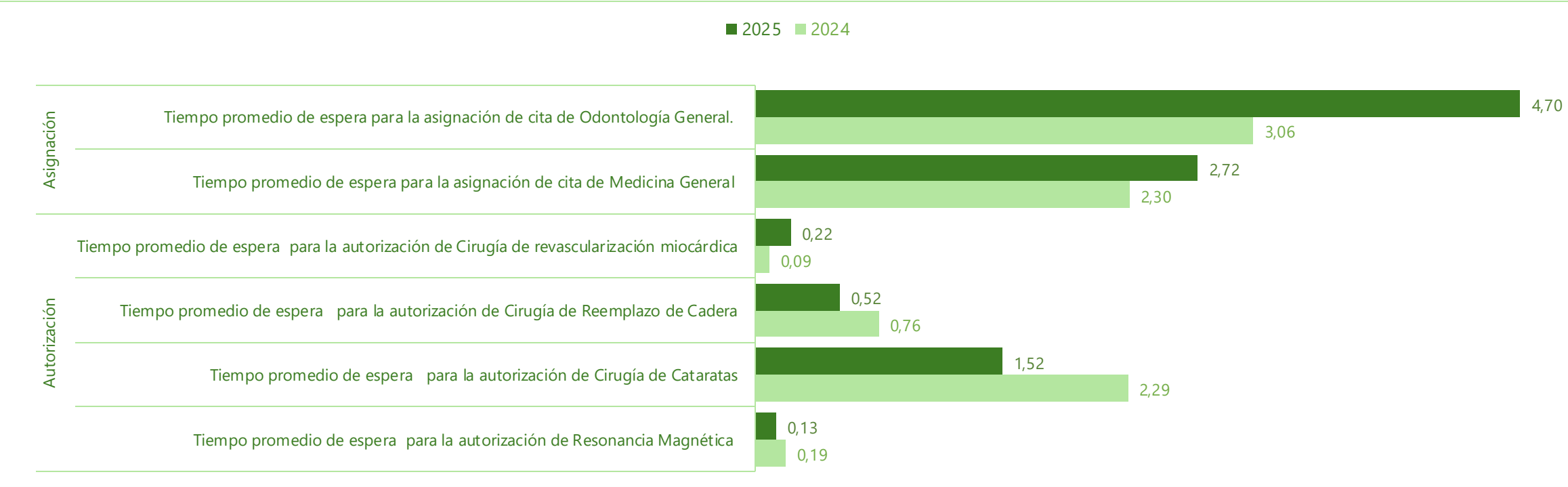
- Coberturas de Vacunación.
- Enfermedad Renal Crónica.
- Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH) – SIDA.
- Sífilis Gestacional.
- Hipertensión Arterial.
- Diabetes Mellitus.
- Cáncer de Mama.
- Cáncer Cérvix.
- Cáncer de Próstata.
- Leucemia Aguda Pediátrica.
- Cobertura de verificación de condiciones 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 Úlceras de presión.
- Uso seguro de Medicamentos.
- Reingreso hospitalario y por urgencias.
- Cancelación de cirugías.



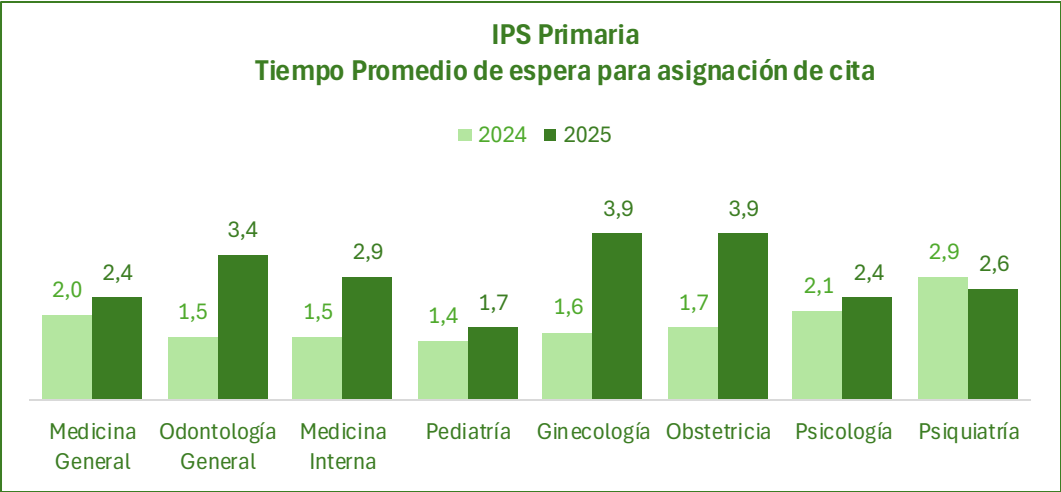
Fuente: Observatorio de Calidad MPS (Cálculo realizado en días calendario)

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

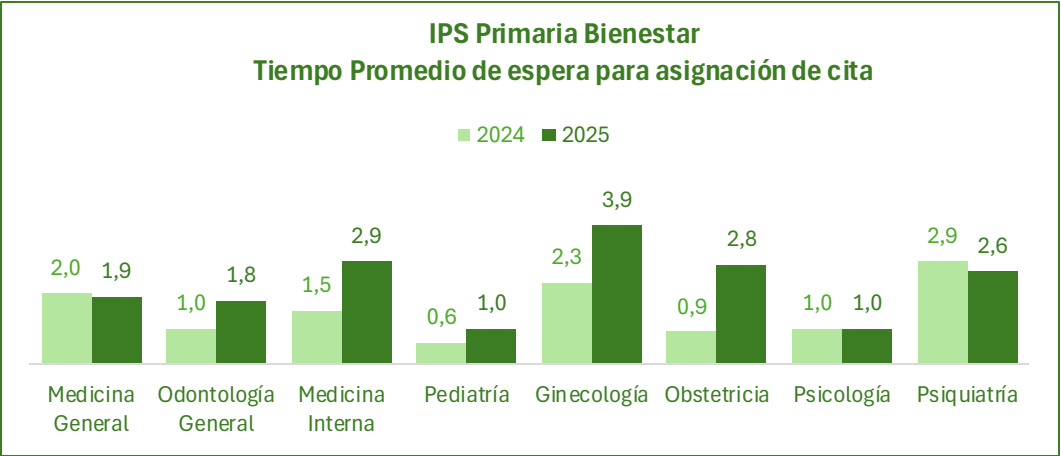


Fuente: Reporte Anual IPS



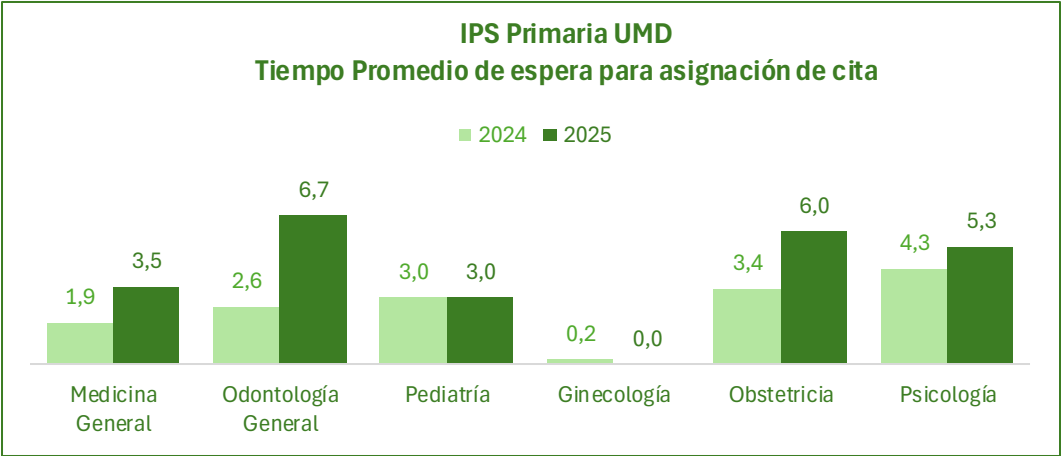
Fuente: Observatorio de Calidad (Cálculo realizado en días hábiles)

IPS Primaria Bienestar

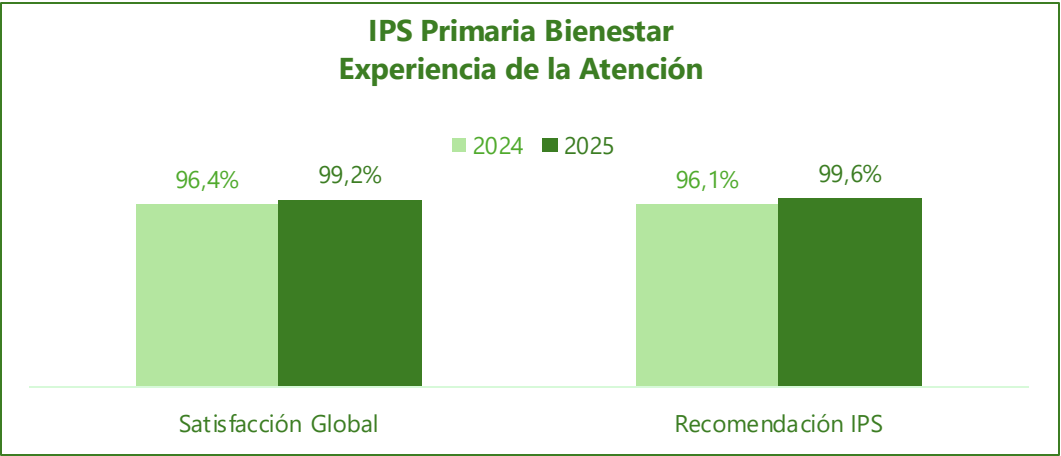


Fuente: Observatorio de Calidad (Cálculo realizado en días hábiles)

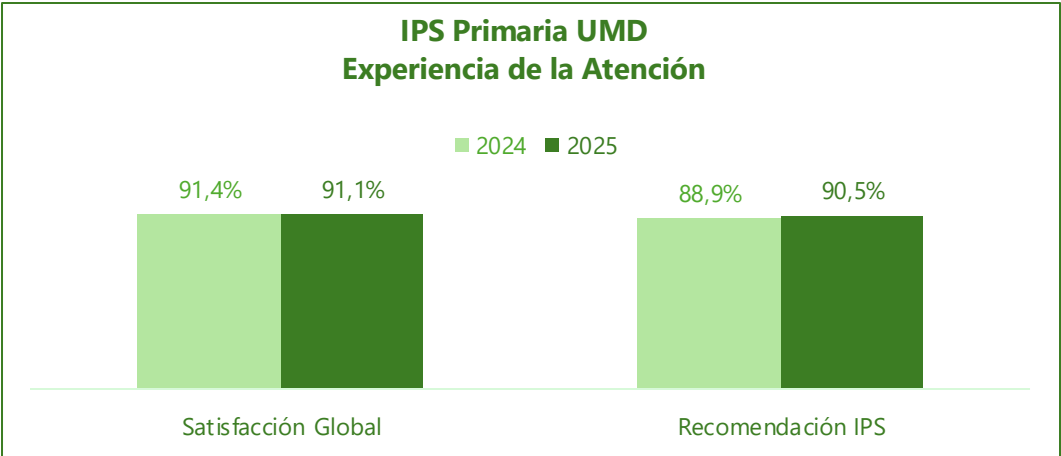
IPS Primaria UMD



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



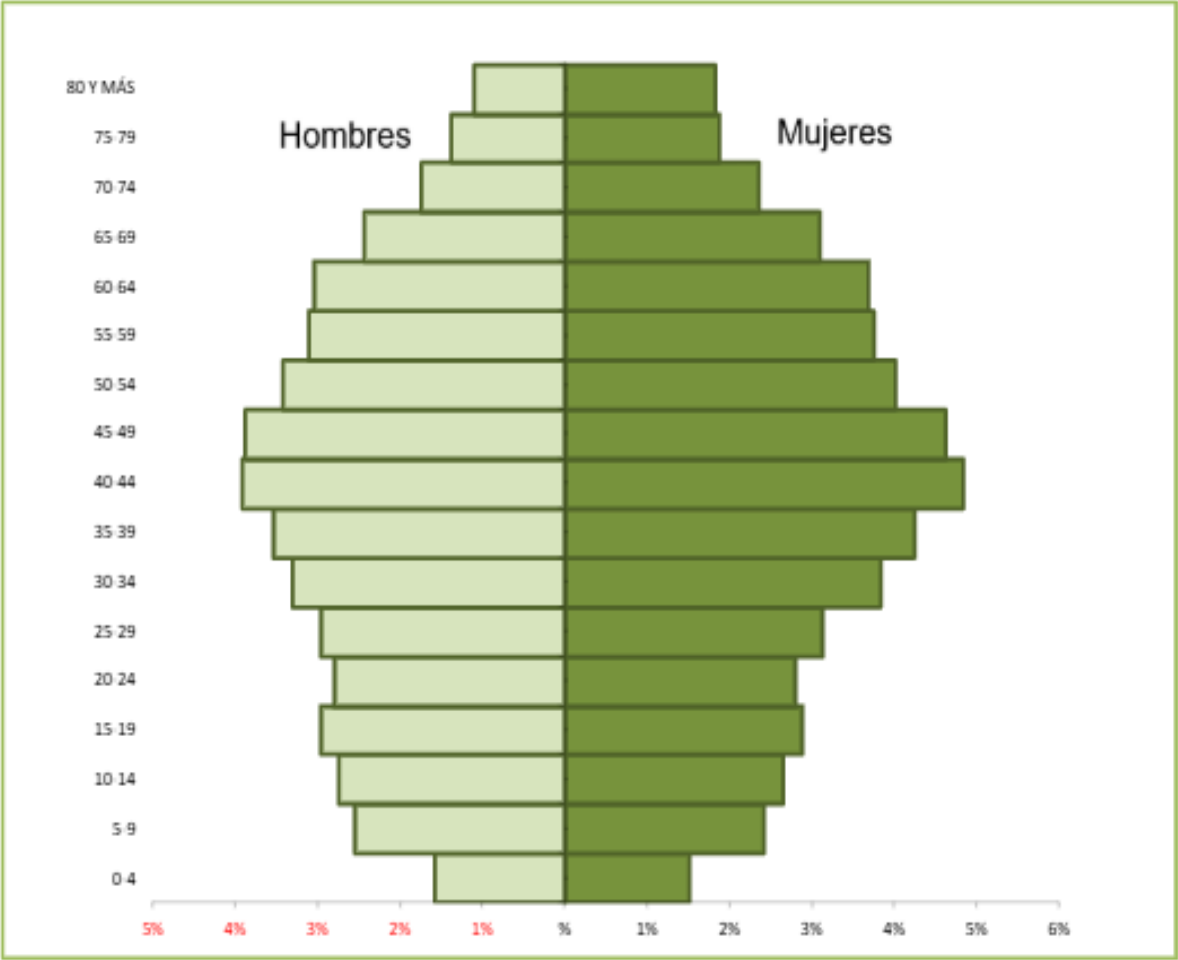
Fuente: Reporte Anual IPS Bienestar



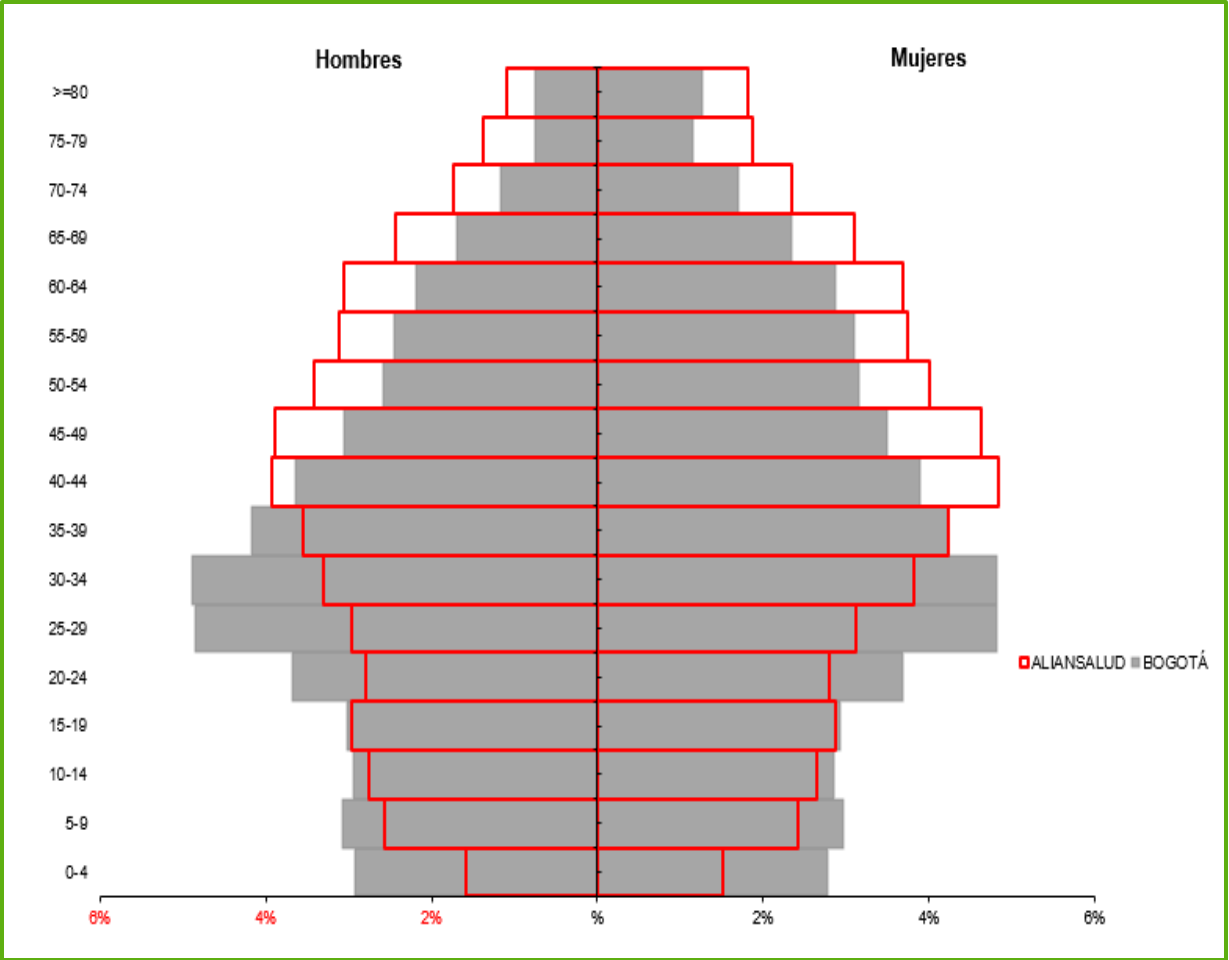
Fuente: Reporte Anual IPS UMD

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 (15-49años) 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

TASA BRUTA DE NATALIDAD 2016-2025 (Aliansalud EPS)	
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

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.

Fuente: Sedna 2016-2025

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

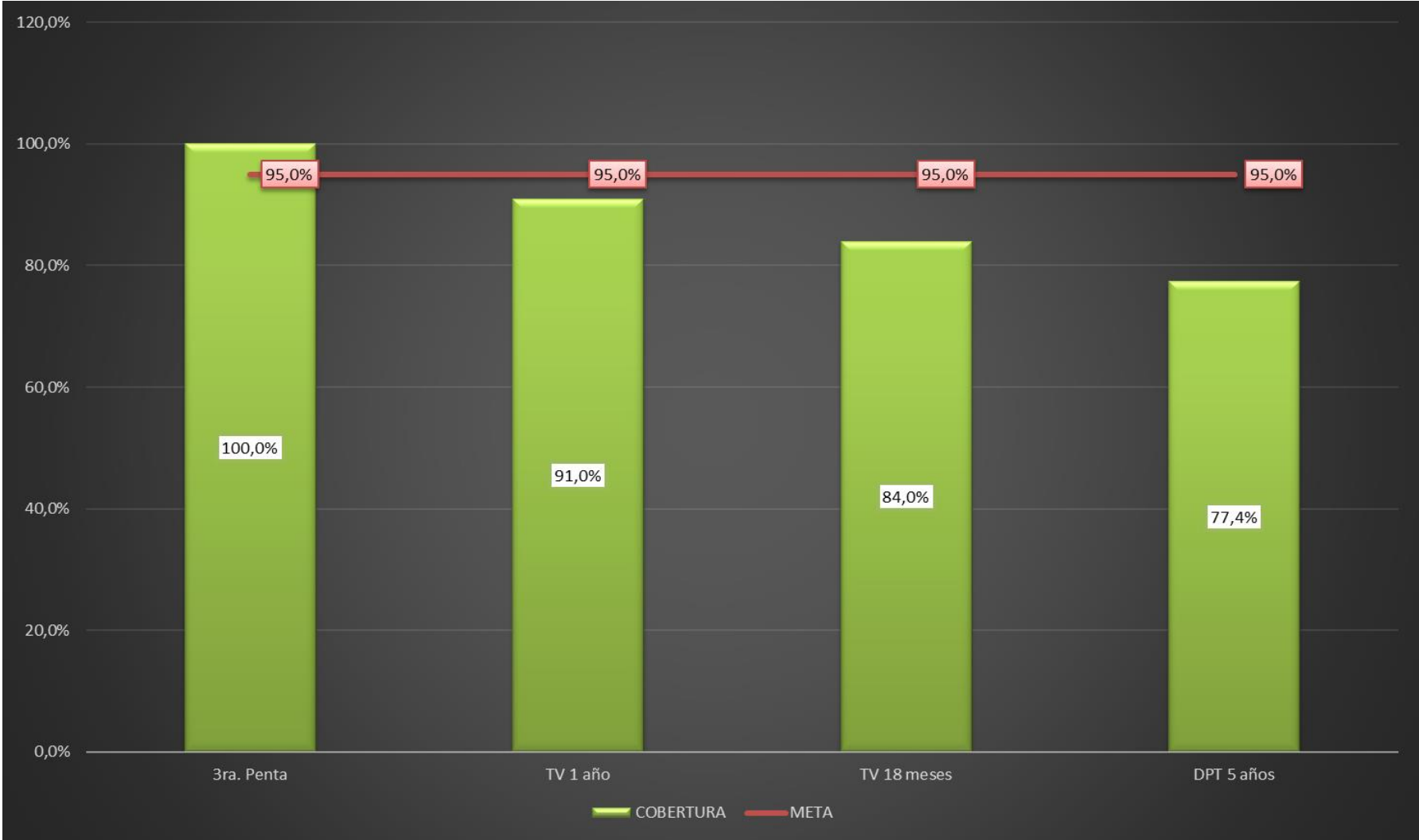
Tabla. 10 Primeras Causas de Mortalidad General.
Aliansalud EPS diciembre 2025

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.

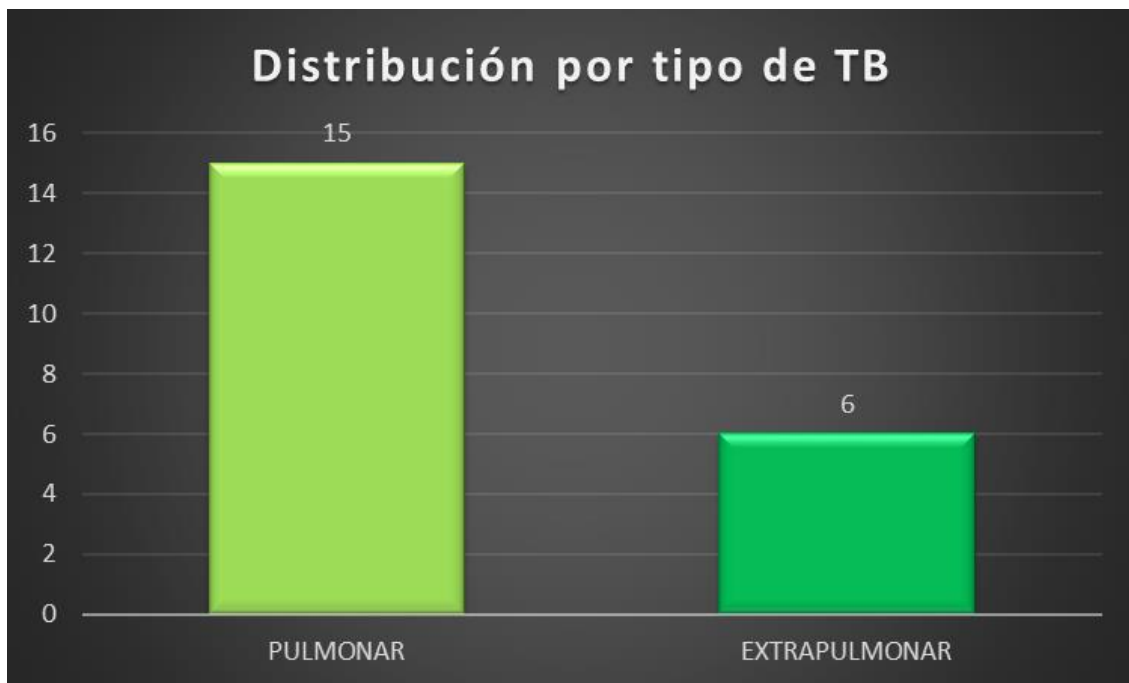
Socialización de lineamientos generales año 2025 y jornadas de vacunación

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

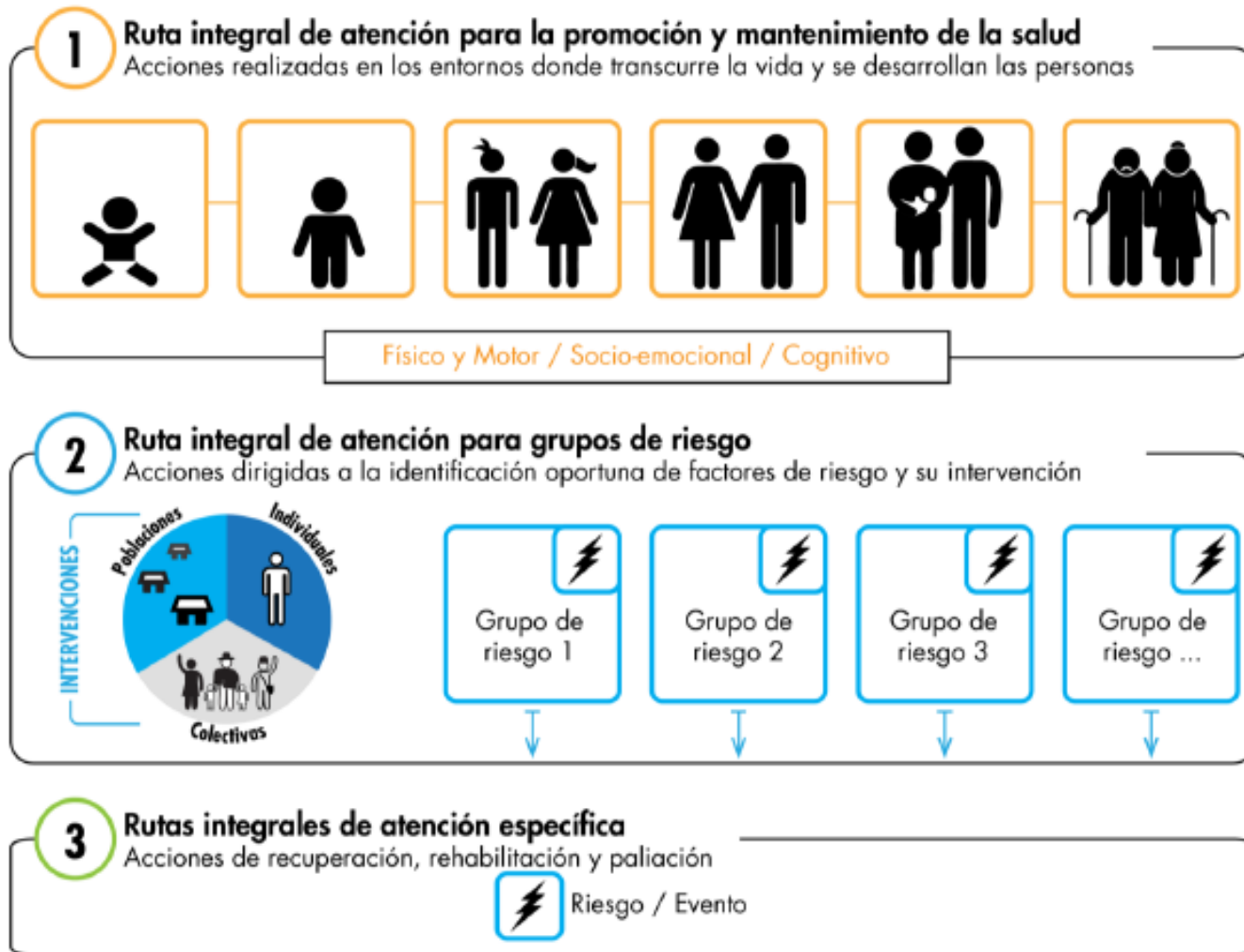
Implementación de seguimiento por plataforma SIGIRES a demanda inducida realizada por el asegurador.

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.



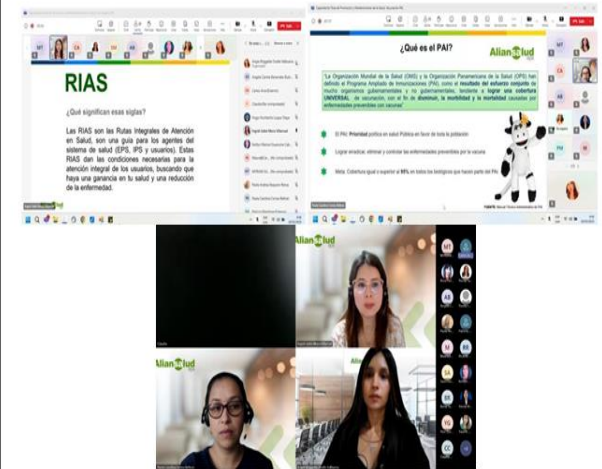
- Fortalecimiento de la implementación de las RIAS de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal en los prestadores.
- Seguimiento a la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
- Participación en las mesas de trabajo lideradas por la Entidad Territorial.

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
Dirigida por:	Modalidad:	Acta N°002	
Ingrid Mora – Médico de Evaluación y Seguimiento Paola Correa – Enfermera de Salud Administrada	Virtual Microsoft Teams	Fecha:	Hora:
		20 de febrero 2025	09:00 a.m. a 10:30 a.m.
Objetivo: 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.			
Temas tratados: • Política de Atención Integral en Salud (PAIS) • Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) • Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) ◦ Ruta integral para la promoción y mantenimiento de la salud ◦ Ruta integral de atención para los grupos de riesgo ◦ Rutas integrales de atención específicas • Ruta Integral de Promoción y Mantenimiento de la Salud • Momentos de curso de vida • Servicios de la ruta para: ◦ Primera infancia ◦ Infancia ◦ Adolescencia ◦ Juventud ◦ Adultez ◦ Vejez • Salud oral • Implementación de las rutas integrales de atención en salud • Educación en salud • Cronograma campañas salud administrada 2024 con métricas envío a usuarios(as) • Demanda inducida			

Acta de Capacitación Usuarios	Aliansalud eps
Evidencias: 	
Observaciones: 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:



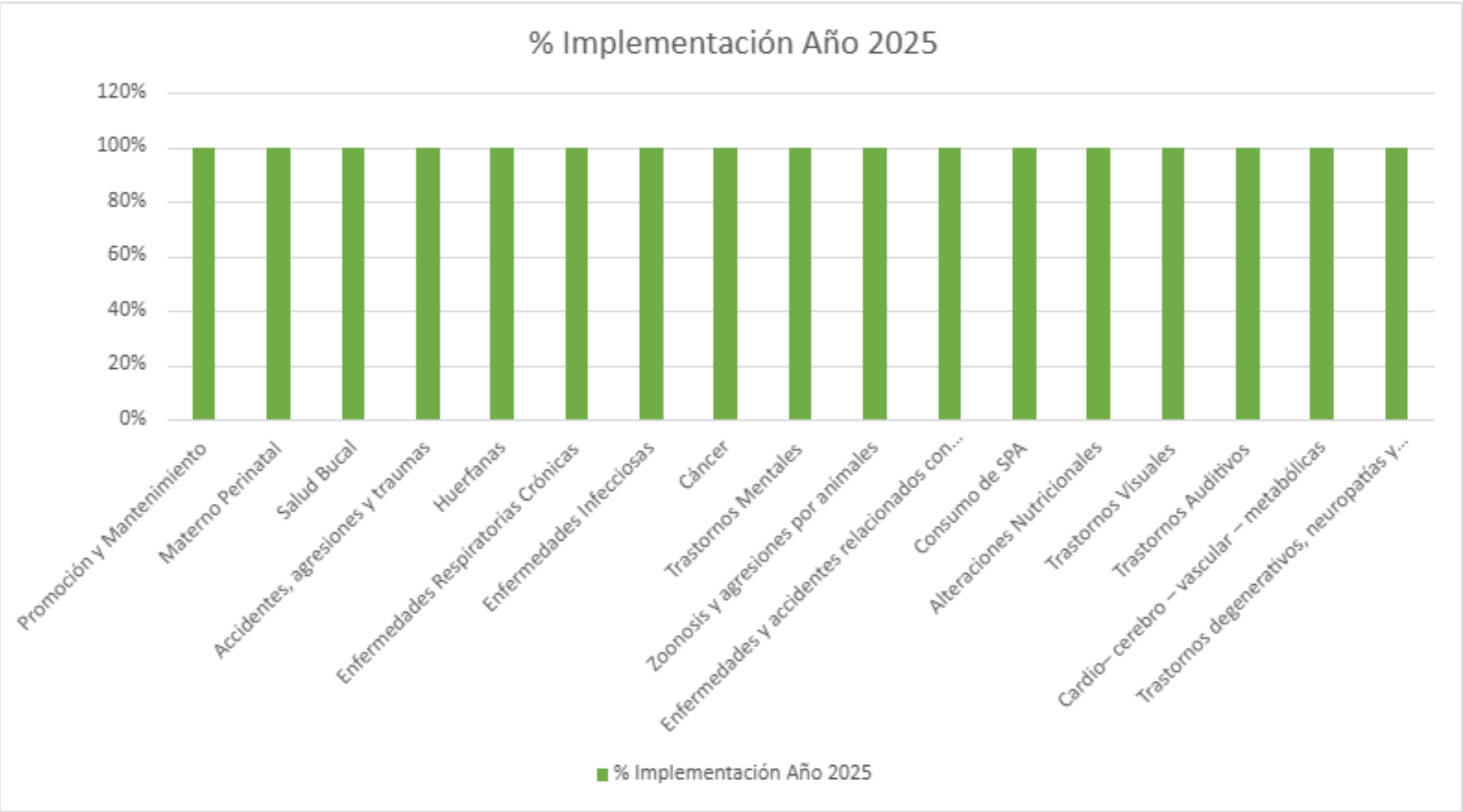
Evidencias:



Acta de Capacitación Usuarios		
Aliansa salud eps		
Dirigida por: Camilo Ocampo - Psicólogo Clínico	Modalidad: Virtual Microsoft Teams	Acta N°001
Objetivo: Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Salud Mental.	Fecha: 23 de enero 2025	Hora: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.
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) - Córfates prioritarios 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		
Aliansa salud eps		
Dirigida por: Adriana Maestre -Enfermera de Salud Administrada	Modalidad: Virtual Microsoft Teams	Acta N°003
Objetivo: Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Atención Materno Perinatal.	Fecha: 20 de marzo 2025	Hora: 09:00 a.m. a 10:10 a.m.
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 al recién nacido - Atención del puerperio (post parto) - Educación en signos y síntomas de alarma		

Acta de Capacitación Usuarios		
Aliansa salud eps		
Dirigida por: Diego Fernando Moreno Médico de Evaluación y Seguimiento	Modalidad: Virtual Microsoft Teams	Acta N°11
Objetivo: Dar a conocer a los usuarios de Aliansalud EPS la Ruta de Enfermedades Cardio Cerebro Vascular Metabólicas (HTA-DM).	Fecha: 21 de Agosto 2025	Hora programación: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.
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.

Rutas integrales de atención en salud

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, **logrando el bienestar, educación y la promoción de hábitos de vida saludable**, con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades y lograr detectar factores psicosociales que afecten de forma directa o indirecta la salud.

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:

- Actividades de promoción de la salud.
- Actividades de detección temprana.
- Actividades de protección específica.
- Actividades de diagnóstico.
- Actividades de tratamiento.
- Actividades de rehabilitación.
- Actividades de paliación.

Mantenimiento de la salud en la infancia

Diligencia la siguiente lista de chequeo y **planea las actividades pendientes** para un mantenimiento saludable en niños desde los 6 hasta los 11 años:

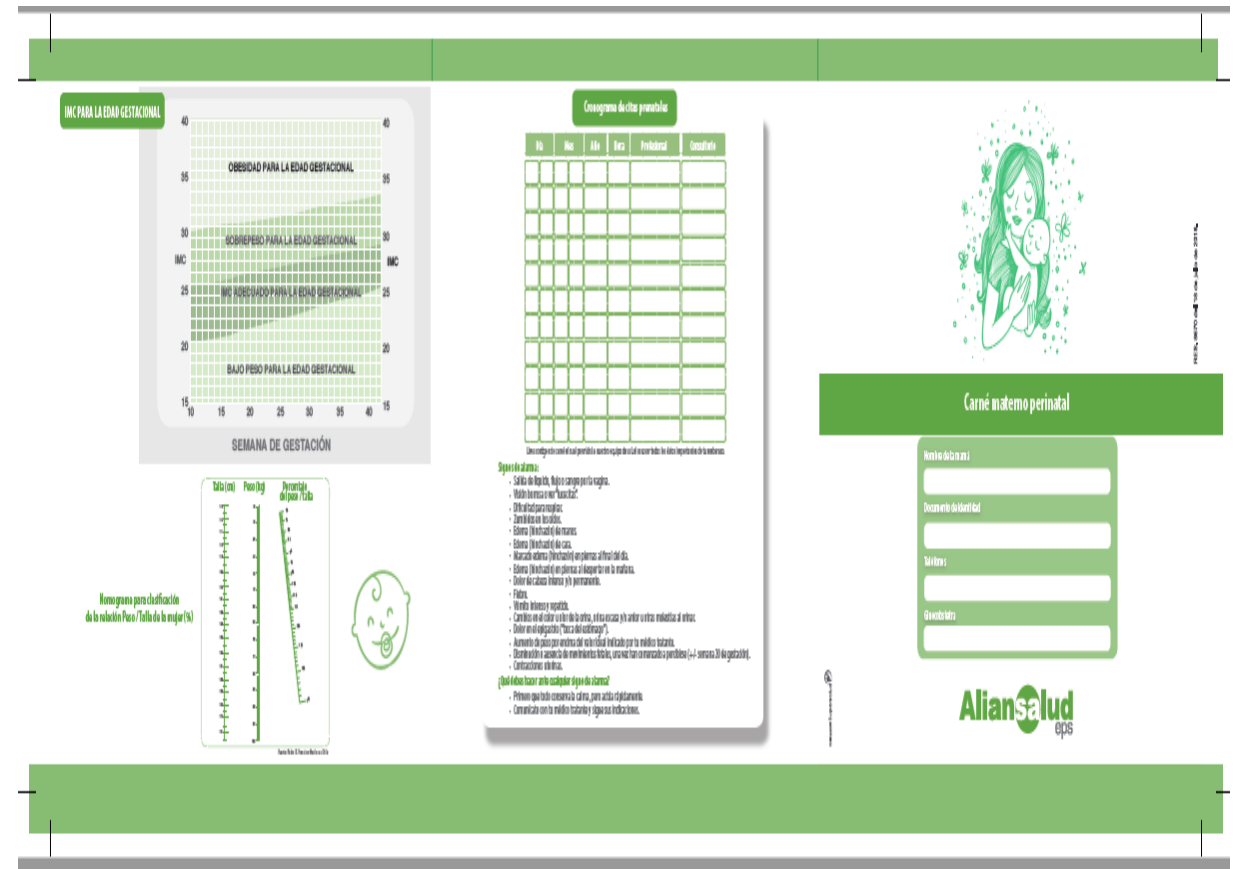
- ☐ Consulta por medicina general, pediatría y enfermería (crecimiento y desarrollo).
- ☐ Consulta por odontología (barniz de flúor, remoción de placa bacteriana).
- ☐ Vacunación de acuerdo al esquema.
- ☐ Tamizaje para anemia con toma de hemoglobina y hematocrito en niñas entre los 10 y 13 años.



Aliansalud
eps

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



¿Ya realizaste tu chequeo preventivo sobre Cáncer de Próstata?

El cáncer de próstata es el más común en los hombres. Conocer la mejor manera de detectarlo a tiempo es clave para evitar complicaciones.

La detección temprana aumenta la posibilidad de un tratamiento exitoso.

Uno de cada tres hombres mayores de 50 años ha sido diagnosticado con este cáncer.

Más del 60% de los casos nuevos de cáncer de próstata se presentan en hombres entre los 60 y 75 años.

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

Hombres entre 50 y 75 años (cada 2 años).

Realízate

La prueba es libre de costo, en tu IPS asignada.

IPS	Ubicación	Horario de Atención	Ubicación de Atención	Horario de Atención
Bienestar Transversal	Calle 60 No. 4-22	9 a.m. - 5 p.m.	Centro de Diagnóstico	9 a.m. - 5 p.m.
Bienestar Salud	Calle 60 No. 4-22	9 a.m. - 5 p.m.	Centro de Diagnóstico	9 a.m. - 5 p.m.
Bienestar Salud y Diagnóstico	Calle 60 No. 4-22	9 a.m. - 5 p.m.	Centro de Diagnóstico	9 a.m. - 5 p.m.

(Recuerda!)

Aplica para usuarios entre 50 y 75 años que en los últimos 2 años no se hayan realizado la mamografía.

En esta campaña, el examen no genera costo de copias ni costo moderadora.

Campaña vigente hasta diciembre 31 de 2022.

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 costo 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

PRESTADOR	AGENDAMIENTO	HORARIO DE AGENDAMIENTO
IPS Diagnóstico	WhatsApp: 307 642 2712	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
IPS Diagnóstico	603 634 7233 Ext. 106	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

Lleba 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.

En esta campaña, el examen no genera costo de copias ni costo moderadora.

Campaña vigente hasta diciembre 31 de 2022.

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, siendo este en Colombia la primera causa de muerte por cáncer en mujeres entre los 20 y 55 años.

¿Quiénes deben realizarse la citología?

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

La obligación de realizarse la citología es una vez al año y posteriormente cada tres años excepto si el médico tratante determina mayor seguimiento según hallazgos.

Realízate la citología sin costo, sin autorización en tu IPS asignada.

IPS	Ubicación	Horario de Atención	Horario de Atención
Bienestar IPS	Calle 60 No. 4-22	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.	9 a.m. - 5 p.m.
Bienestar IPS	Calle 60 No. 4-22	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.	9 a.m. - 5 p.m.
Bienestar IPS	Calle 60 No. 4-22	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.	9 a.m. - 5 p.m.

¿Qué se debe tener en cuenta antes del examen?

- Abstenerse de utilizar 3 días antes de la realización de la citología: duchas vaginales, duchas vaginales, cremas, espermicidas, dispositivos intrauterinos o tampones.
- 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 terminación del sangrado menstrual.

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

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

En esta campaña, el examen no genera costo de copias ni costo moderadora.

Campaña vigente hasta diciembre 31 de 2022.

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 del 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.

Debes recibir 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 o de control.

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

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



COMPORTAMIENTO DE PQR 2025

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

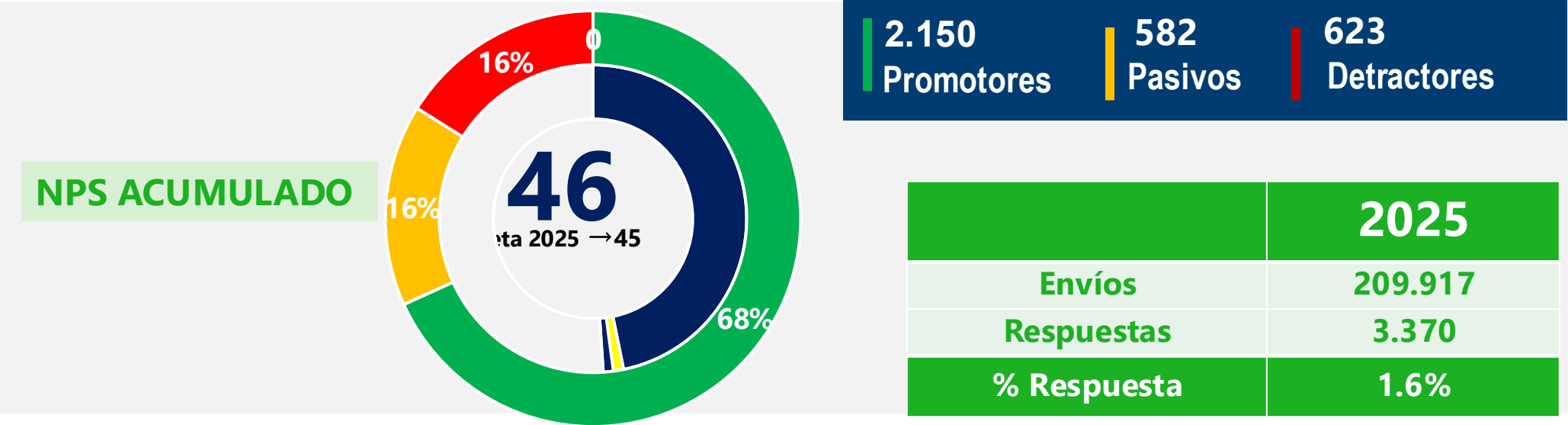
COMPARATIVO TOTAL PQR	Total PQR
PQR Aliansalud 2024	24.290
PQR Aliansalud 2025	24.289
Variación Porcentual	0,0%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR 2025

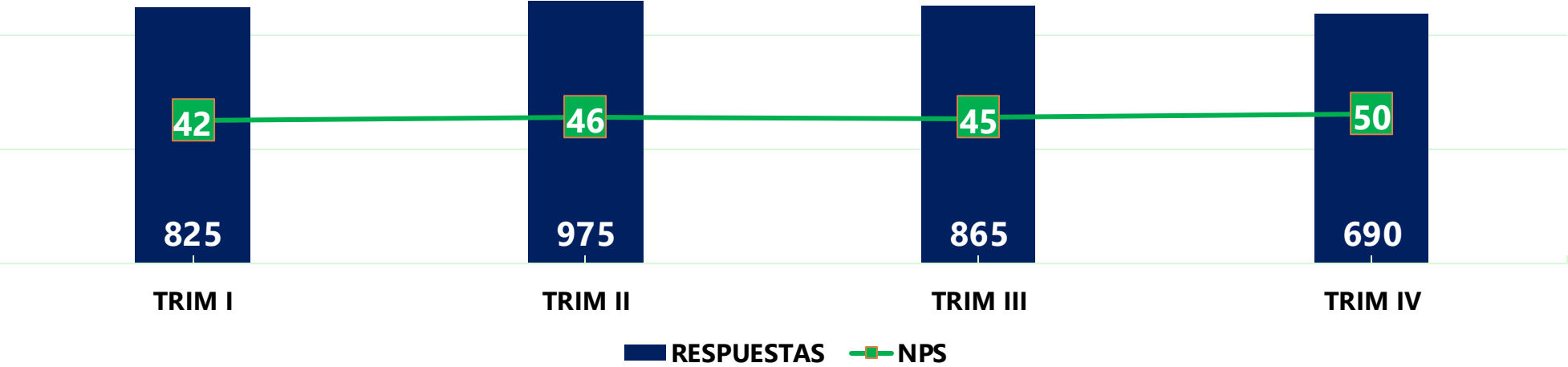
SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

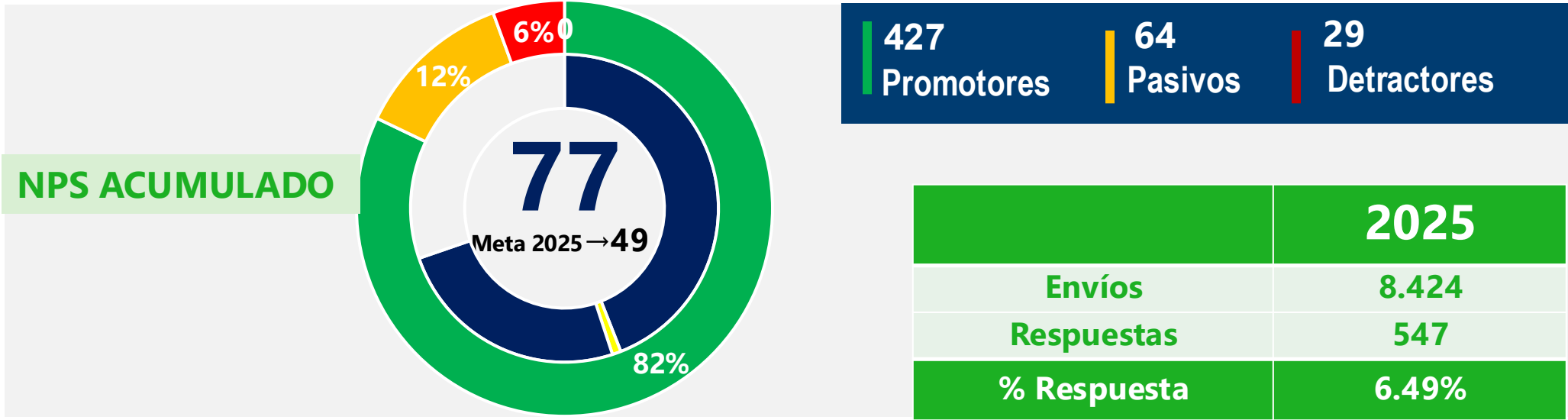
No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación 2024	Porcentaje de Aprobacion 2024	Total Radicación 2025	Porcentaje de Aprobacion 2025	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	5.585	6%	6.409	4%	15%
2	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	1.903	13%	2.278	10%	20%
3	INCONF. GESTION 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%
Total Principales motivos de radicación		18.036	8%	17.933	6%	-1%
Otros motivos de PQR		6.254	10%	6.356	8%	2%
Total PQR		24.290	8%	24.289	7%	0%

NPS ALIANSALUD 2025

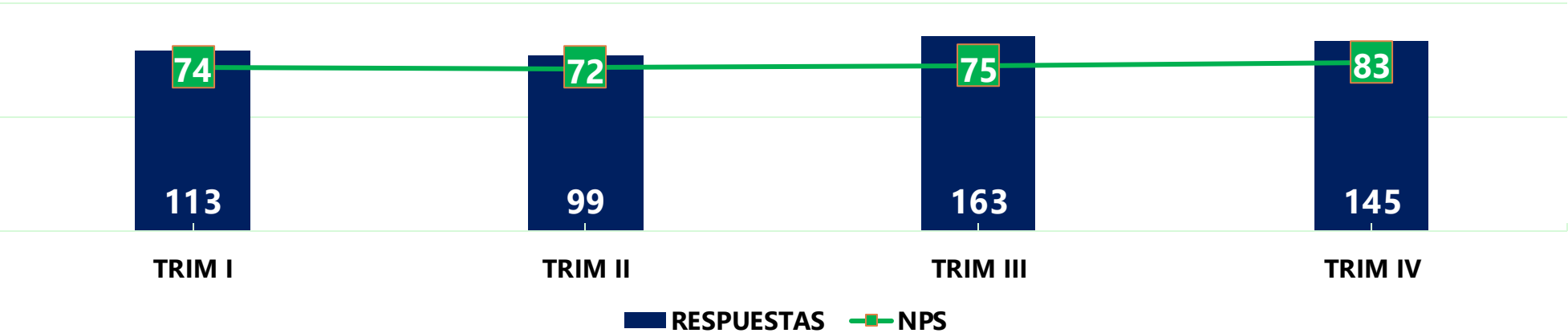


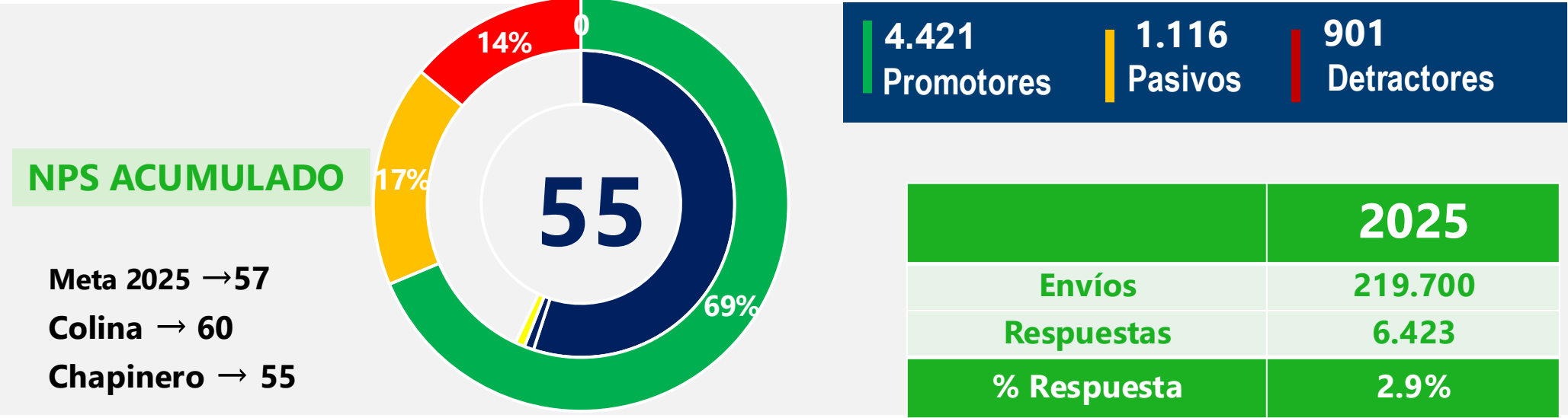
Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL



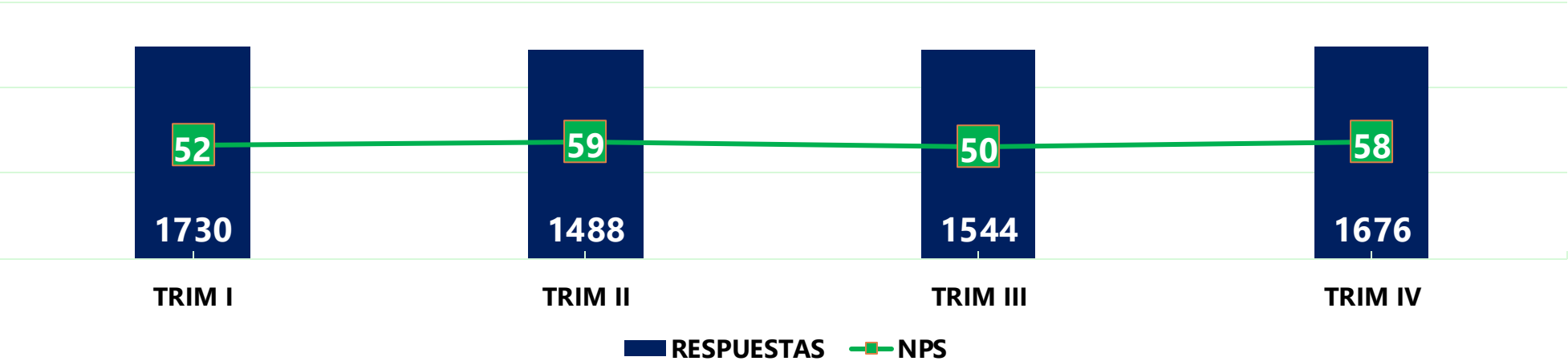


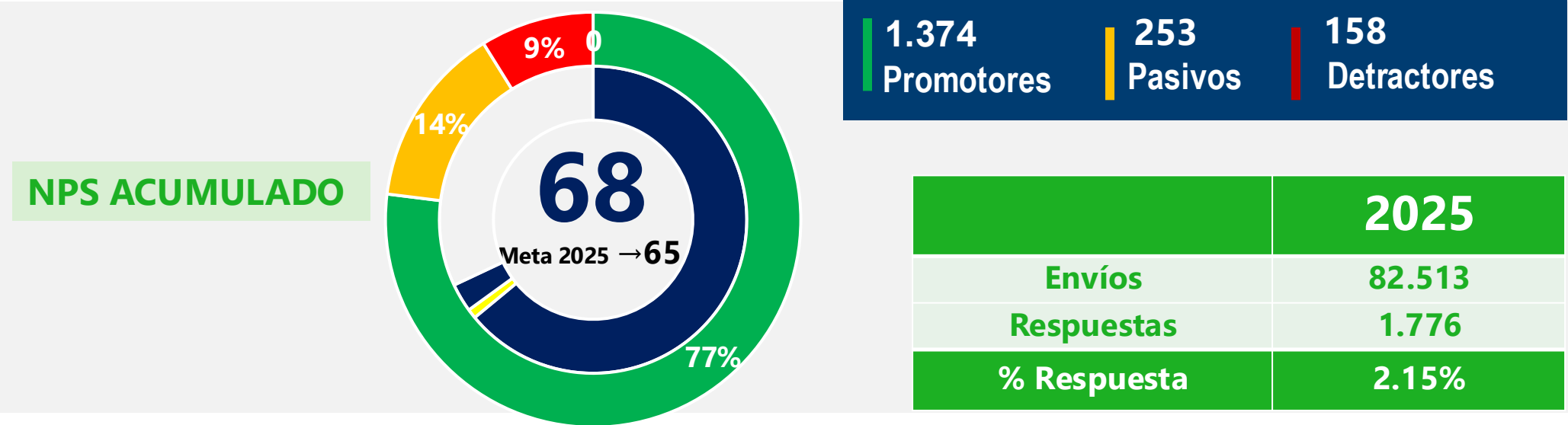
Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL



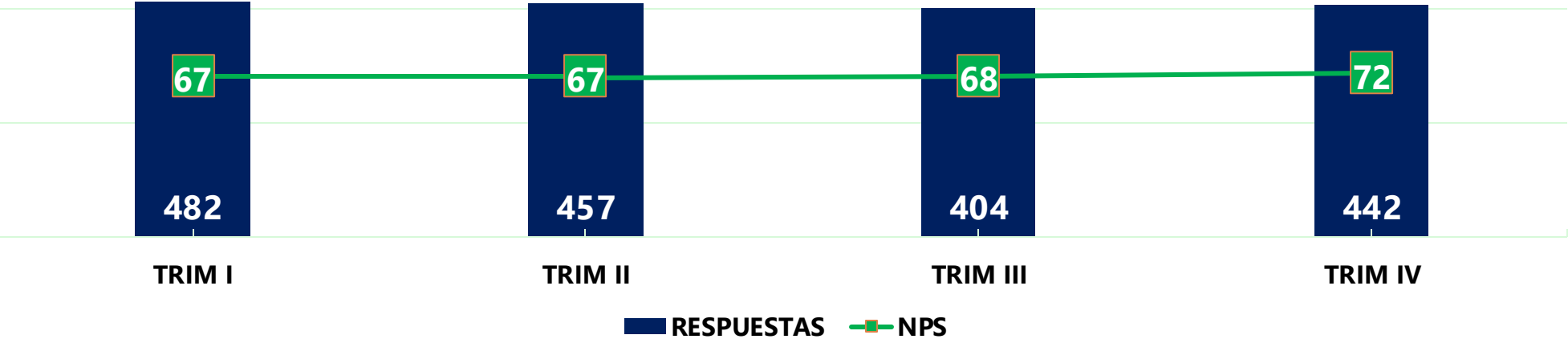


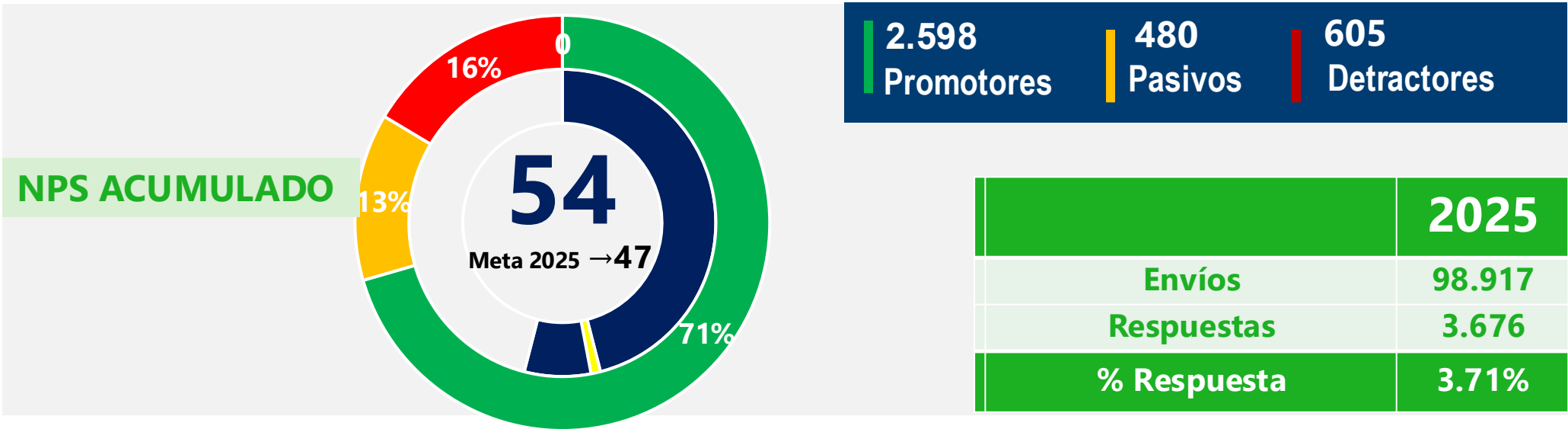
Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL



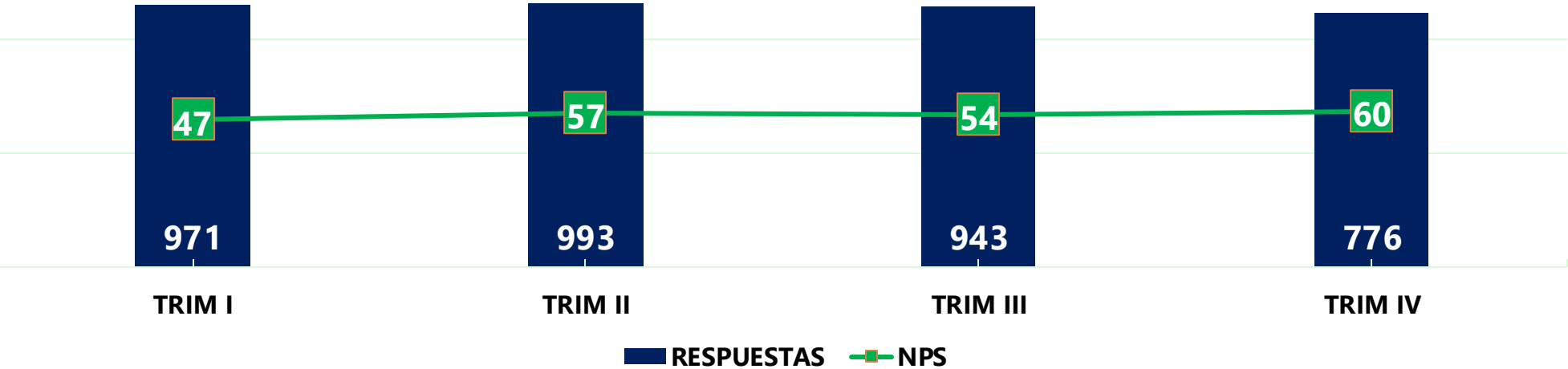


Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL





Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL

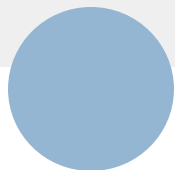




PLANES DE ACCIÓN 2025



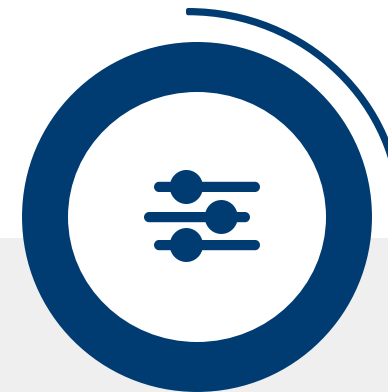
Gestión con los diferentes prestadores de la red (IPSD ABA y red alterna) para la ampliación de horas disponibles y capacidad instalada en las especialidades identificadas con falta de oportunidad.



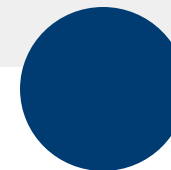
Mesas de Trabajo con IPS red alterna de alto impacto en atención con establecimiento y revisión de mejoras tecnológicas que faciliten y amplíen las opciones de agendamiento para los usuarios.



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.



PLAN DE ACCIÓN CONVENIOS MÉDICOS



Ampliación canales

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



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 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 resolutiveidad.



HORUS, HUSI, MEDICARTE

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



MEDICARTE

Compra Directa con laboratorios desde Medicarte.

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.

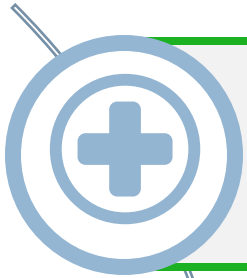
Alternativas de suministro para medicamentos con novedades o compras vía distribuidor.



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.



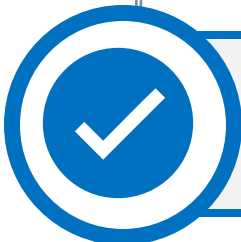
H. San Jose Centro

- 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.



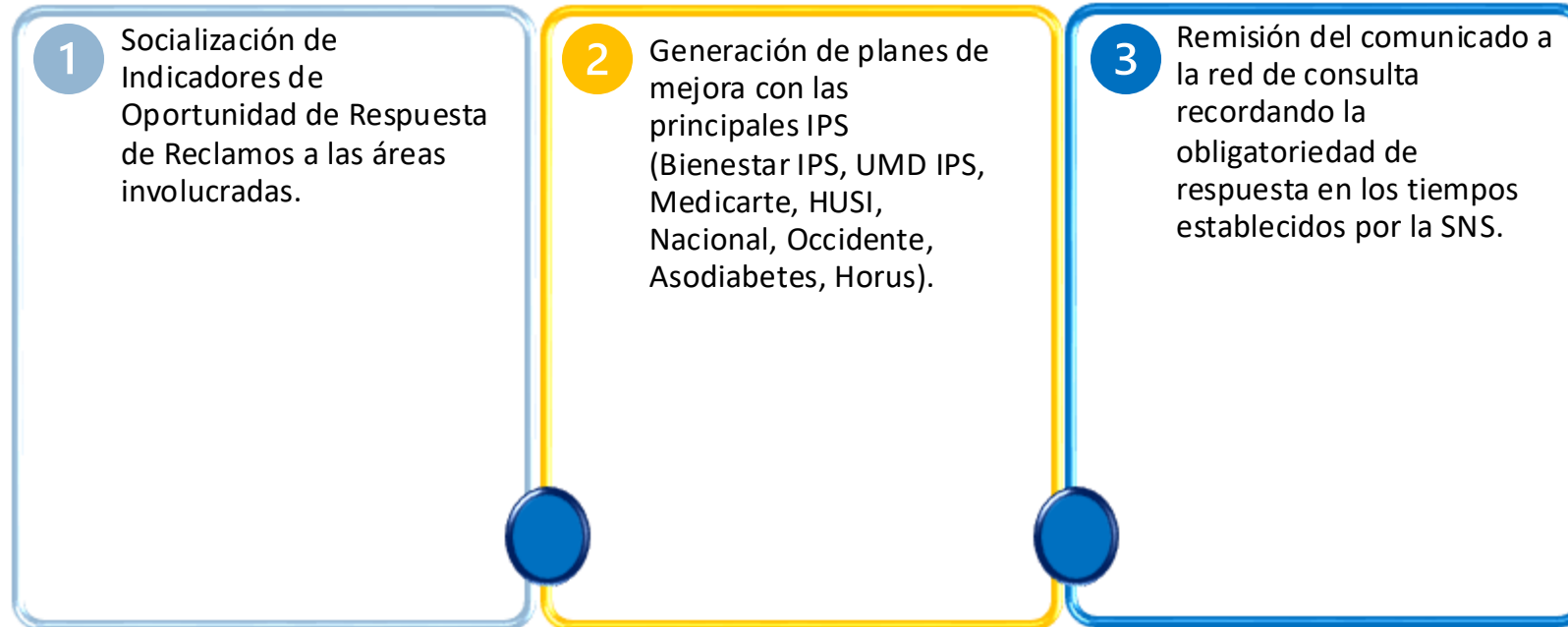
Fundasuvicol

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.



ACCIONES DE TUTELA

ACCIONES DE TUTELA

Año 2025

986

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%
257.753	0,38
*Corte a 31/12/2025	

Tutelas por porcentaje:

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

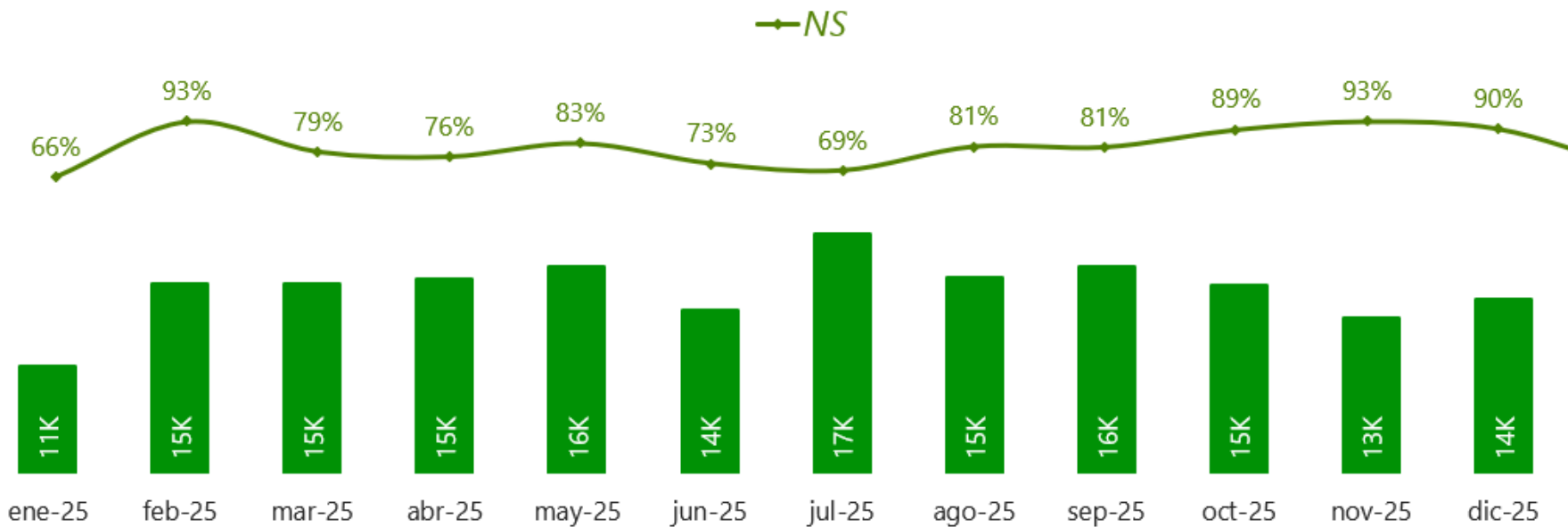
Clasificación tutelas	2023	2024	2025
Servicios NO PBS	239	326	254
Prestaciones económicas	136	114	93
Operaciones	39	42	45
Derechos económicos	8	13	25
Medicina laboral	28	27	13
Vinculadas	99	117	163
Derecho de petición	32	24	46
Servicios PBS (oportunidad, desabastecimiento y escasas de medicamentos)	139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



INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN 2025

OFICINAS ALIANSALUD PLAZA CENTRAL

Meta: 80 NS 20 Min
NPS 49 %



Δ Ene	31%	1%	1%	-1%	-4%	9%	-12%	-1%	-4%	1%	11%	5%
TME	16:36	08:08	12:16	13:02	11:15	14:12	16:00	11:48	11:45	08:15	07:09	08:19
NPS	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 o entrégalo impreso en la Oficina de Atención de Aliansalud EPS.

Al diligenciar el presente formulario autoriza el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Protección de Datos de la Asociación de Usuarios [aquí](#)

Aliansalud
eps

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:

Enviar al correo electrónico asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com

O entrégalo 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

Equipo de atención

Aliansalud EPS

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: Asociación de Usuarios Aliansalud EPS <asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com> x @participacionciudadana x 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-Protección-de-Datos-Asociación-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	Cotizante	Vigente	
CC			F205104177829CC0011041744	POS	Beneficiario	Vigente	

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	Cotizante	Vigente	Seleccionar Usuario

Información de la solicitud
(ver observaciones de radicación y soportes que adjunto)

Detalle Autorización - Google Chrome

cosabog06xz030.colmedica.com/COAP48/(S(up4xlqvxcbsxhvvxbarqu2))/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: XXXXXX

Ver documento

Historia Clínica: XXXXXX

Ver documento

Resultados de Exámenes:

Soportes Adicionales:

Soportes Adicionales:

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		

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(bfukhyvrh34ikdvtcmjqrax4))/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.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Marzo 14/2025	09:00 a.m. a 12:00 m.	Asociación de Usuarios, Participación Social	Mixta
Marzo 28/2025	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	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.	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.	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.	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.

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

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 Mediacarte 9:00 a.m. a 10:00 a.m. Objetivo: Socializar los Indicadores, PQR y plan de mejora de Mediacarte.	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 Mediacarte y Aliansalud 9:00 a.m. a 10:30 a.m. Objetivo: Socializar los Indicadores, PQR y el plan de mejora de Mediacarte.	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 Brigette Ovalle Valbuena
Para: Asociacion 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 los IPS de Atención Primaria, Oficinas de Atención y la página web.

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

DETRACTORES

PASIVOS

PROMOTORES

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	01/07/25
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA	2	1	1	3	2	1	2
Total INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA		2	1	1	3	2	1	2
INCONS. ATENCION OFICINA	INFORM. ESTADO DE CONTRATO			1				
	TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO						1	
	INFORM. TRAMITES O REQUISITOS							
Total INCONS. ATENCION OFICINA				1			1	
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	INCONS. EN AUTORIZACION EMITIDA OFICINA CRUCE							
	DEMORA AUTORIZACION POR FALLA TECNOLÓGICA							
	DEMORA ELABORACION O INCOF. TIEMPO RTA AUTOR CRUCE							
Total AUTORIZACION NIVEL OFICINA								
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	DEMORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES						1	
	DEMORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE							
Total DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION							1	
INCONF. ADMINIS. OFICINA	INCONF. HORARIO DE ATENCION 3							
Total INCONF. ADMINIS. OFICINA								
Total general		2	1	2	3	2	3	2

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

NPS ALIANSALUD EPS – III TRIMESTRE 2025



Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



Socialización Informe de reclamos de PQR a noviembre 2025 Aliansalud EPS

AV

Angie Briggette Ovalle Valbuena

Cco: Asociacion 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 - Secretaria 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



Cuidar tu cuerpo depende de ti, consérvalo sano.

Contáctanos al correo asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com si necesitas información.

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



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



Asociación de Usuarios

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

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
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



Tu identidad
¿Qué debes hacer para actualizar tus datos por cuenta de género?

Conoce el paso a paso



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 ayudarte. Visitando la sección de Preguntas Frecuentes podrás encontrar orientación sobre nuestra Oficina Virtual.

Ingresa ahora

Tus servicios Aliansalud



Capacitaciones Mensuales
¡Inscríbete 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 y humanización de los servicios.

Contáctanos



Tus acciones cuentan
El involucramiento de los usuarios aporta al buen trato y humanización de los servicios.

Descubre cómo



El poder de ser escuchado

La Secretaría de Salud de Bogotá te 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 temas.

Ingresa aquí



Accede a la Oficina Virtual
Para obtener información sobre el portal web, usuario de ingreso, recuperación de clave y otros temas.

Ingresa aquí

Tus servicios Aliansalud



Capacitación mensual
¡Comparte con Aliansalud un espacio de aprendizaje!

Agéndate



Asociación de Usuarios
Date al personal de atención el trato que a ti le gustaría recibir.

Contáctanos



Cada detalle cuenta
Date a tus ideas, comentarios, sugerencias y propuestas a partir de los 10 minutos que a una profesional le toma.

Seguimos estos pasos

Prevención Aliansalud



Vacunación para tus hijos
Aplica desde antes la vacunación, cubeta y prepaga a partir de los 10 minutos que a una profesional le toma.

Conócela

Prevención Aliansalud



No bebas la guardia!
La tos ferina es una infección Respiratoria Aguda (IRA), causada por bacterias y virus que provoca estas enfermedades.

Agéndate

Prevención Aliansalud



¿Tienes cita médica?
Antes de acudir, recuerda:
• Llevar tu documento de identidad.
• Llegar 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
Usuario Aliansalud



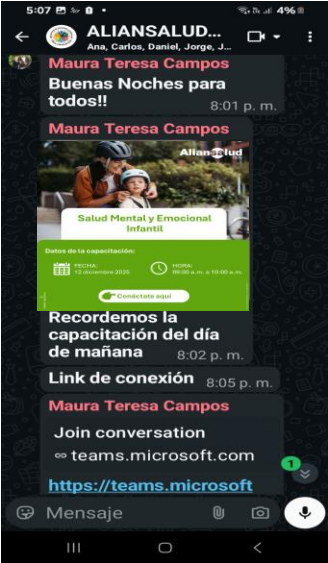
¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!

“Destaco la calidad de cada uno de los miembros del personal con los que he tenido contacto. Su disposición por encontrar una solución a las necesidades de los usuarios me ha permitido acudir al servicio de salud. Gracias.”
Carla Peralta Valencia Pineda
Usuario Aliansalud



¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!

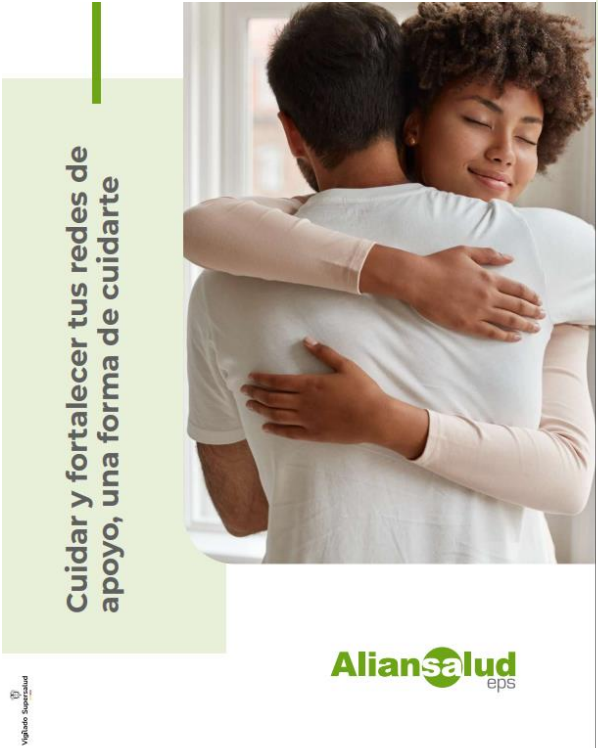
“La atención y el servicio en recepción, estoy muy contenta y a gusto con la EPS Aliansalud.”
Jenny Patricia Masany Meléndez
Usuario Aliansalud



Encuesta de Percepción



Socialización y participación en capacitaciones
Enero/Diciembre 2025



Pon en práctica lo aprendido

Luego de leer y comprender qué son las redes de apoyo y los tipos de apoyo que existen, te invitamos a tomar unos minutos para reflexionar. Puedes utilizar un cuaderno o simplemente pensar con calma en las siguientes preguntas:

1. ¿Reconozco cuál es mi red de apoyo? Responde Si o No
2. En mi círculo social, ¿con qué personas cuento a nivel emocional, material, instrumental, informativo?

8.

Construcción de cartilla
“Fortalecimiento de Redes de Apoyo”
Enero/Diciembre 2025

¿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 ingresando su usuario y clave, si no la tienen, pueden registrarse.

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



Unidad de Información y Atención al Usuario

Unidad de Información y Atención al Usuario

¡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 0063 DE 2017
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Número 11.2 de la Resolución 0063/2017 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 Unidades de Servicios de Salud, 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 comprueba, 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 ESTATUTARIA 1751 DE 2015

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 agentes 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, basados 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

Asociación de Usuarios
Decreto 1757 de 1994

Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que poseen una voz por la calidad del servicio, la defensa del usuario y el cumplimiento de sus Derechos y sus Deberes.

Conformado por usuarios activos en la EPS o IPS, mayores de edad, que utilicen el servicio y sus familiares directamente su interés de vincularse.

Las Asociaciones de Usuarios deberán garantizar el ingreso y participación de diferentes usuarios.

Comité de Participación Comunitaria (COPACO)
Decreto 1757 de 1994

Es un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad, enfocados por el estado Local o no delegado.

Junta Asesora Comunitaria (JAC)
Decreto 475 de 2016

Es una instancia de participación social que pretende fortalecer la participación activa comunitaria en salud en las Unidades de Servicios de Salud, con el fin de asesorar, apoyar y mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

Comité de Ética Hospitalaria
Decreto 1757 de 1994

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 calidad de los servicios.

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 elección de los representantes ante 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.

Aliansalud eps

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

Aliansalud eps

Estrategia Aprendamos Juntos
17 ediciones de enero / diciembre

Curso Control Social en Salud
Sala de Computo – Julio 2025

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
Total capital mínimo	86,881,238	59,723,053
Capital mínimo requerido	17,765,815	16,881,238
Suficiencia de capital mínimo	69,115,424	42,841,815

(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
Patrimonio adecuado		
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
Suficiencia patrimonio adecuado	8,002,727	1,222,020

Aliansalud 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 aplico 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
Régimen de Inversiones		
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
Suficiencia régimen de inversiones	99,091,853	66,463,852

- 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.	%
Ingresos	636.783	665.343	28.561	4,5%
Costos	-607.844	-612.815	-4.971	0,8%
Margen de Explotación	28.938	52.528	23.590	81,5%
Otros Ingresos	0	560	560	0,0%
Gastos Operacionales	-24.865	-31.978	-7.113	28,6%
Margen Operacional	2.866	19.960	17.094	596,5%
Utilidad antes de Impuestos	10.350	40.945	30.594	295,6%
Impuestos	-3.623	-13.784	-10.162	280,5%
Margen Neto	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
ACTIVO		
Activos corrientes	281.622.247	232.851.823
Activos no corrientes	6.854.200	3.732.794
Total Activos	288.476.447	236.584.617
PASIVO		
Pasivos corrientes	167.810.866	144.799.726
Pasivo no corriente	6.584.486	4.864.155
Total Pasivos	174.395.352	149.663.881
Total del patrimonio	114.081.095	86.920.736
Total del pasivo y del patrimonio	288.476.447	236.584.617

- 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 (solvencia) 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.

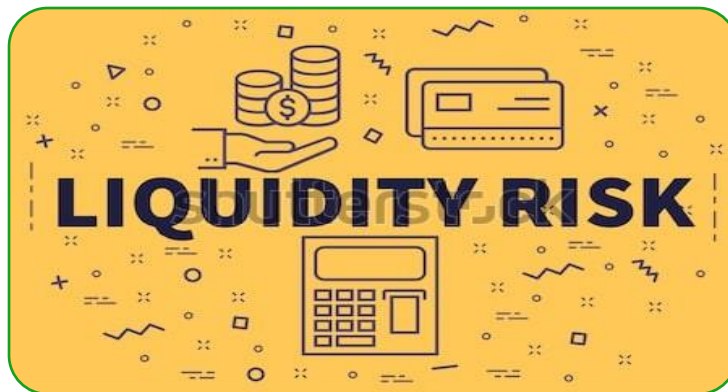
VaR = 29 millones

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.

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



Buscar... 

Preguntas frecuentes

Registrarme

Iniciar sesión

CANALES DE ATENCIÓN AFILIADOS ▾ NORMATIVIDAD ▾ NOSOTROS ▾ INFORMACIÓN OFICIAL ▾ CONTÁCTENOS PQR ▾ TRANSPARENCIA

SOLICITUD ENTREGA
PAÑALES Y NUTRICIONES

Medicarte

Más información aquí





+ DE 4,6M
ATENCIÓNES
REALIZADAS EN 2025



+ DE 18,2M
MEDICAMENTOS
PROCESADOS EN 2025



Carta deberes y derechos



Red de prestadores



Atención y servicios a la ciudadanía



Participa

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

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 **ALIANSAALUD 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.



Novedades Red de Prestadores

Ver más



The screenshot shows the Aliansalud EPS website interface. At the top, there is a header with the logo, a search bar, and links for 'Preguntas frecuentes', 'Regístrate', and 'Iniciar sesión'. Below the header is a navigation bar with links: 'CANALES DE ATENCIÓN', 'AFILIADOS', 'NORMATIVIDAD', 'NOSOTROS', 'INFORMACIÓN OFICIAL', and 'CONTÁCTENOS POR'. The main content area is titled 'Novedades' and contains a list of items: 'Red de prestadores - Novedades' and 'Red de prestadores - Decreto 682 del 2018'.

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	
DEPARTAMENTO: BOGOTA D.C.	FECHA NOVEDAD
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
--	------------



RED DE PRESTADORES ATENCIÓN
PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD
AÑO 2026

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

[illegible]

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.



ARCHIVO GT003 AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Cargue página SNS archivo con firma de representante legal **Fecha:8 abril 2026**

RVCC Datos Generales Validar Archivos Cargar Archivos Programación Trámites 830113031

ALIANSAUD EPS S.A. - 830113031

Cargar Archivos.

Vigencia: 2025
Reporte: Anual
Periodo: Cuenta: 365

Validar

Superintendencia Nacional de Salud

GOV.CO

Resultados de la carga de archivos

830113031

ALIANSAUD EPS S.A. - 830113031

Cargar Archivos

Validar

Vigencia: 2025 Periodo: 30

Resultado Carga

Archivo: 8301130310002025GT003.xml.p7s
Estado de Entero: Cargado
Fecha: 06/04/2026 4:06:50 p. m.

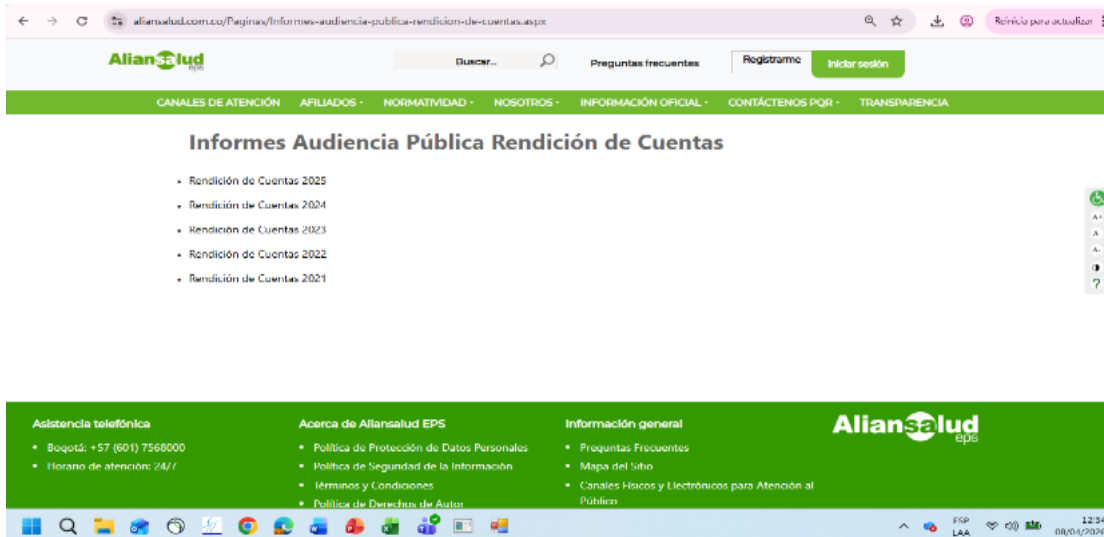
Selección Archivos

ID	Nombre	Validar
FP001	Selección el archivo...	Validar
FP003	Selección el archivo...	Validar
FP005	Selección el archivo...	Validar
GT003	8301130310002025GT003.xml	Validar
GT019	Selección el archivo...	Validar
FP002	Selección el archivo...	Validar
FP004	Selección el archivo...	Validar
FT002	Selección el archivo...	Validar
GT004	Selección el archivo...	Validar

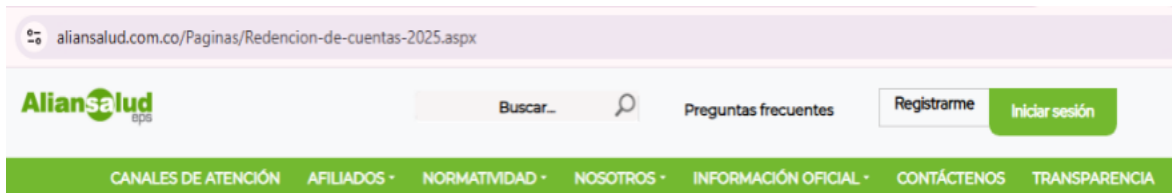
Superintendencia Nacional de Salud

SOPORTES DE PUBLICACIÓN AFICHES DE CONVOCATORIA

Publicación en página web - Aviso fecha, lugar y reglamento de la audiencia pública de rendición de cuentas **Fecha: 6 abril/2026**



<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Informes-audiencia-publica-rendicion-de-cuentas.aspx>



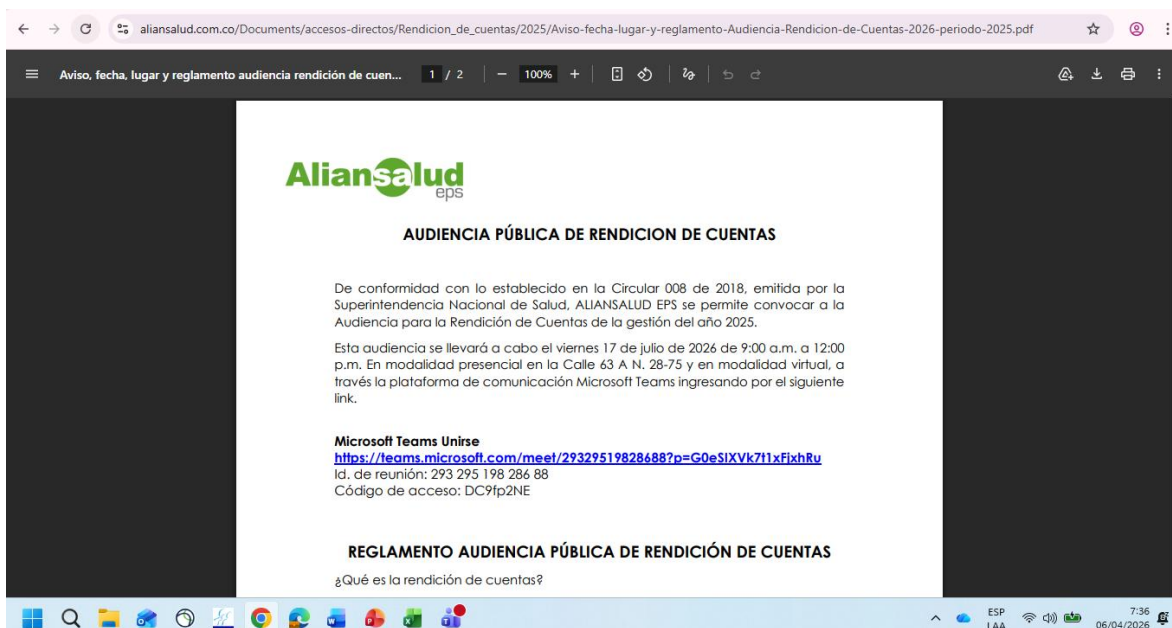
Informes Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025

- Aviso, fecha, lugar y reglamento Audiencia Rendición de Cuentas Año 2026 Periodo 2025

Síguenos como **Aliansalud EPS** en:



[aliansalud.com.co](https://www.aliansalud.com.co)



<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Redencion-de-cuentas-2025.aspx>



AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

De conformidad con lo establecido en la Circular 008 de 2018, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, ALIANSALUD EPS se permite convocar a la Audiencia para la Rendición de Cuentas de la gestión del año 2025.

Esta audiencia se llevará a cabo el viernes 17 de julio de 2026 de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. En modalidad presencial en la Calle 63 A N. 28-75 y en modalidad virtual, a través la plataforma de comunicación Microsoft Teams ingresando por el siguiente link.

Microsoft Teams Unirse
<https://teams.microsoft.com/join/29329519828688?p=G0eSIXV711xFixhRu>
 Id. de reunión: 293 295 198 286 88
 Código de acceso: DC9fp2NE

REGLAMENTO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Qué es la rendición de cuentas?

La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad a través de una audiencia pública.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la reorientación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adaptación de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud del cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

PASOS A SEGUIR:

Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, integrantes de la Asociación de Usuarios y ciudadanía en general en el proceso de Rendición de Cuentas se realizarán las siguientes actividades:



1. Publicación del Informe de gestión de la entidad para consulta antes de la audiencia pública en el Microsoft de Rendición de Cuentas o ingresando a través del siguiente link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Informes-audiencia-publica-rendicion-de-cuentas.aspx>
2. La comunidad en general podrá presentar sus comentarios u observaciones respecto de la Rendición de Cuentas a través de la página web opción **contactenos PQR** - Tipo de Comentario: Participación Ciudadana- Audiencia Rendición de Cuentas ingresando por el link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx>
3. Los asistentes a la conferencia de Rendición de Cuentas podrán presentar sus comentarios u observaciones al finalizar la exposición levantando la mano para pedir la palabra, las intervenciones serán de dos minutos y deben estar relacionadas con el informe de rendición de cuentas.
4. Los asistentes a la conferencia de Rendición de Cuentas podrán presentar sus comentarios u observaciones de forma escrita durante la audiencia en el formato de comentarios dispuesto para ello.

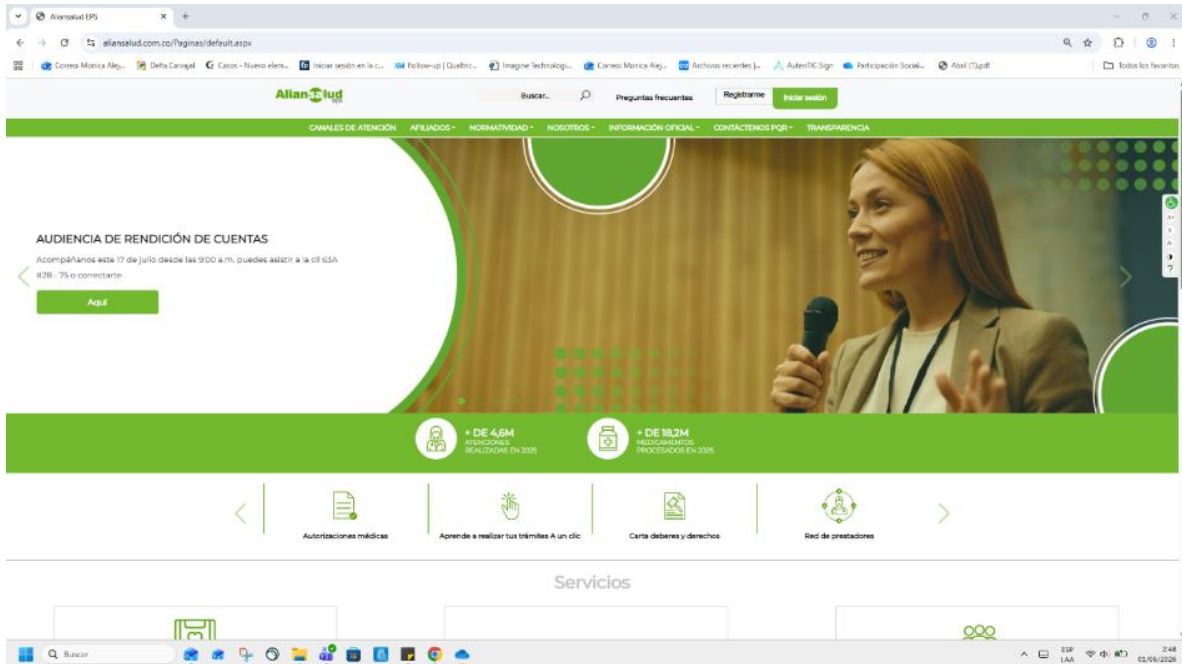
Aliansalud EPS, dará respuesta a los comentarios u observaciones presentados por los asistentes de acuerdo con la complejidad de estos, podrá ser en la misma audiencia o dentro de los próximos diez (10) días hábiles a través de publicación en la página web.

La audiencia de rendición de cuentas será llevada a cabo por un Representante Legal de la entidad, el cual presentará la gestión realizada durante la vigencia del año 2025.

Los resultados de la rendición de cuentas serán registrados en el acta de realización de la audiencia y esto será publicado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su realización en el micrositio de Rendición de Cuentas; dispuesto en la página web de Aliansalud EPS junto con el informe presentado en la audiencia. <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Informes-audiencia-publica-rendicion-de-cuentas.aspx>

Fecha publicación del presente Aviso de programación, lugar de realización y Reglamento: 06 abril/2026

Publicación en Banner Página Web Fecha: 01/06/2026



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

De conformidad con lo establecido en la Circular 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, ALIANSALUD EPS se permite convocar a la Audiencia para la Rendición de Cuentas de la gestión del año 2025.

Esta audiencia se llevará a cabo:

Fecha:
viernes, 17 de julio de 2026

Hora:
9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Lugar:
 • Presencial: Calle 63A #28-75
 • Virtual: vía Microsoft Teams

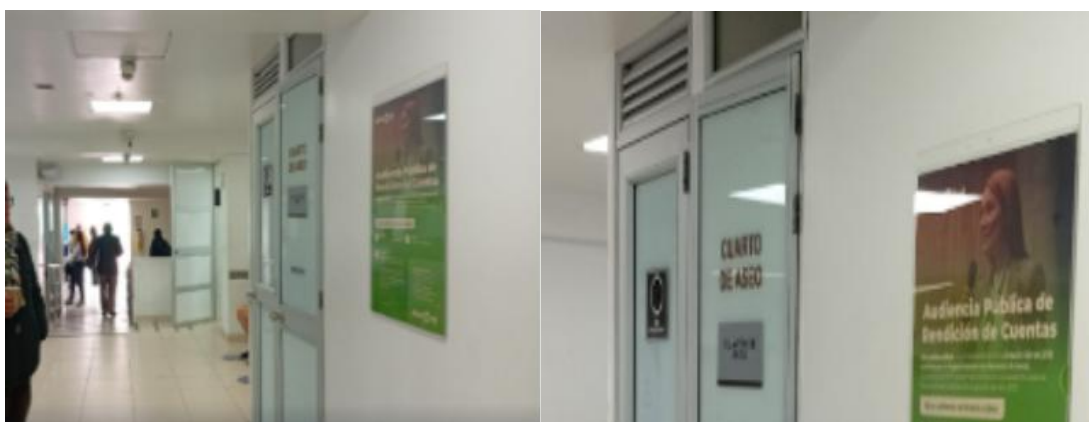
Consulta el link de ingreso en el micrositio de rendición de cuentas en aliansalud.com.co, a partir del 6 de abril del presente año.

Los usuarios que deseen participar enviando comentarios u observaciones referentes a la Rendición de Cuentas, podrán hacerlo en la opción **Consultas-Participación Ciudadana-Audiencia Rendición de Cuentas** en la página web www.aliansalud.com.co

IPS Unidad Médica y de Diagnostico UMD Fecha: 01/06/2026



IPS Bienestar Chapinero Fecha:01/06/2026



IPS Bienestar Colina Fecha: 01/06/2026

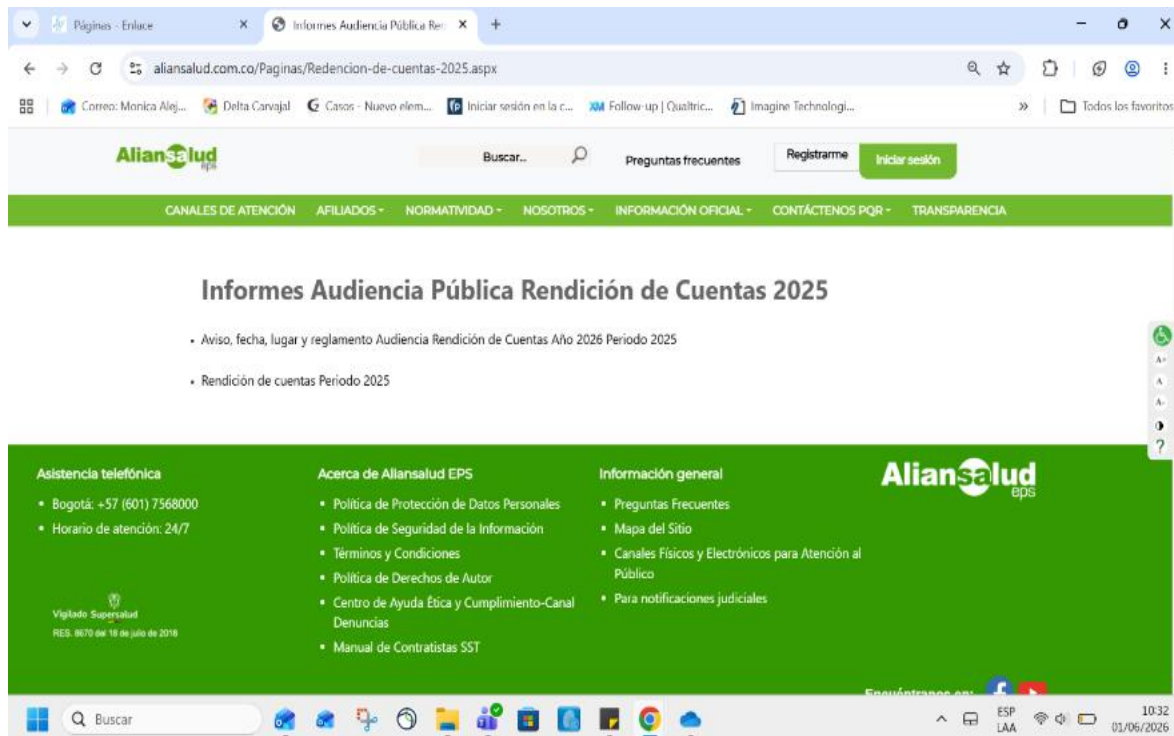


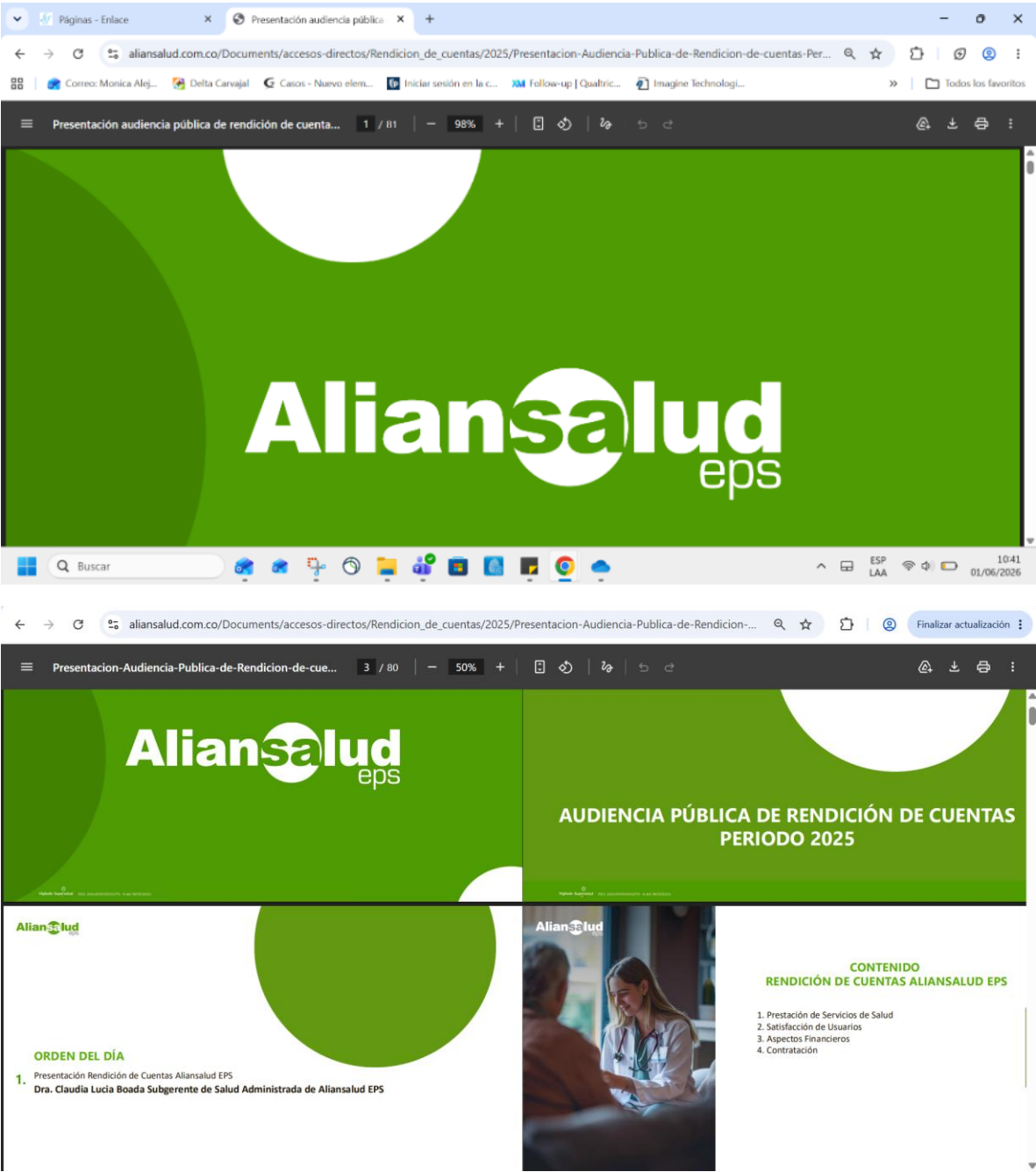
Oficina de atención Plaza Central Fecha: 01/06/2026



SOPORTES DE PUBLICACIÓN INFORME/PRESENTACIÓN

Publicación página web Fecha: 01/06/2026





SOPORTES DE CONVOCATORIA MEDIO DE AMPLIA CIRCULACIÓN

Periódico El Espectador

Fecha: 02 junio 2026



Fecha: 18 junio 2026



SOPORTE DE CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Comunicado de invitación a participar dirigido a la asociación de usuarios

Fecha: 03 junio 2026

Convocatoria Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025 Información Confidencial

Monica Alejandra Vargas Gomez - Aliansalud
Para: Asociación de Usuarios Aliansalud EPS <asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com>
CC: Angie Briggette Ovalle Valbuena

Comunicado Asociación Ren...
123 KB

Cordial saludo

Junta Directiva Asociación de Usuarios,

Adjuntamos la invitación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025 para ustedes y los demás integrantes de la Asociación de Usuarios.

Agradecemos la participación y confirmación de asistencia de los asociados.

Aliansalud
eps

Bogotá, D.C., junio 02 de 2026

Señor
CARLOS ARCE CLAVDIO
Presidente Junta Directiva
Asociación de Usuarios Aliansalud EPS
asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com

Asunto: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Respetado Señor Carlos:

De conformidad con lo establecido en la Circular 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, le extendemos esta invitación a usted y a todos los integrantes de la Asociación de Usuarios para que asistan a la Audiencia de Rendición de Cuentas de ALIANSALUD EPS vigencia 2025.

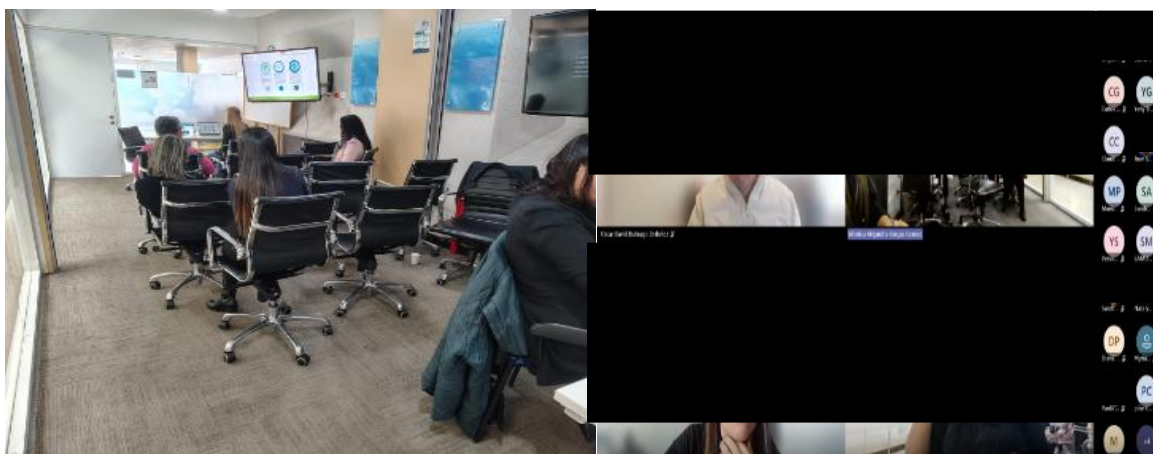
La audiencia se llevará a cabo el viernes 17 de julio de 2026 de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. en modalidad presencial en la Calle 63 A N. 28-75 y en modalidad virtual, a través la plataforma de comunicación Microsoft Teams mediante el siguiente link de acceso disponible en la página web <https://www.aliansalud.com.co/Documents/acceso-directorioRendicion-de-cuentas2025/Algo-Notas-Super-y-reglamento-Audiencia-Rendicion-de-Cuentas-2026-periodo-2025.pdf>

La información relacionada con esta audiencia también se encuentra disponible en el Microsoft de Rendición de Cuentas de la página web de Aliansalud desde el pasado 6 abril del presente año.

Cordialmente,

Perla
PERLA CONSTANZA ALVAREZ
Representante Legal
Aliansalud EPS

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025



Nota: Las fotografías incluidas en este documento fueron anonimizadas para proteger la imagen de los asistentes. La versión original de las imágenes se conserva como soporte documental para fines de verificación.

INFORME FINAL PRESENTADO

