



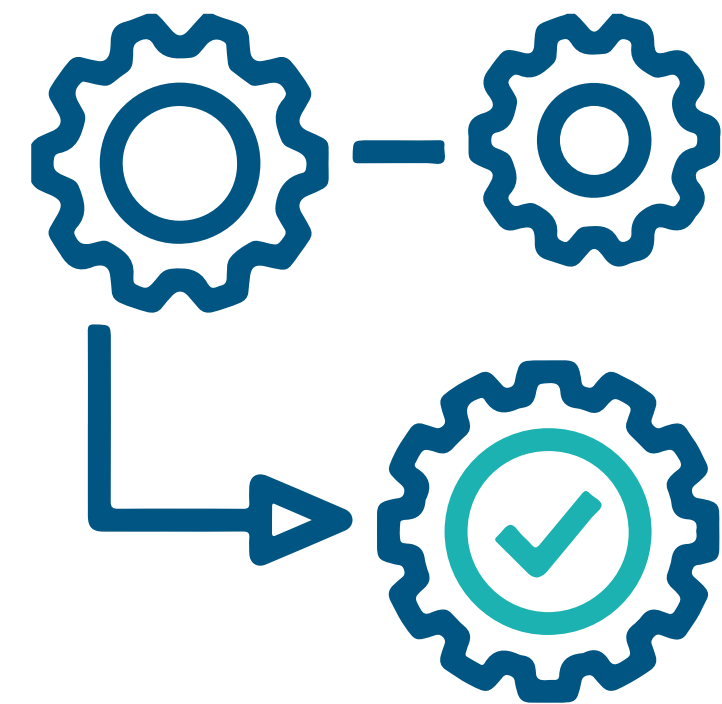
INFORME
RENDICIÓN DE
CUENTAS 2025

Tu derecho, nuestro deber



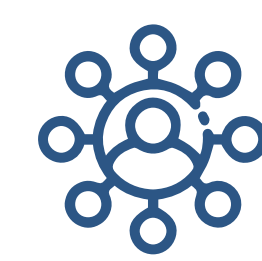
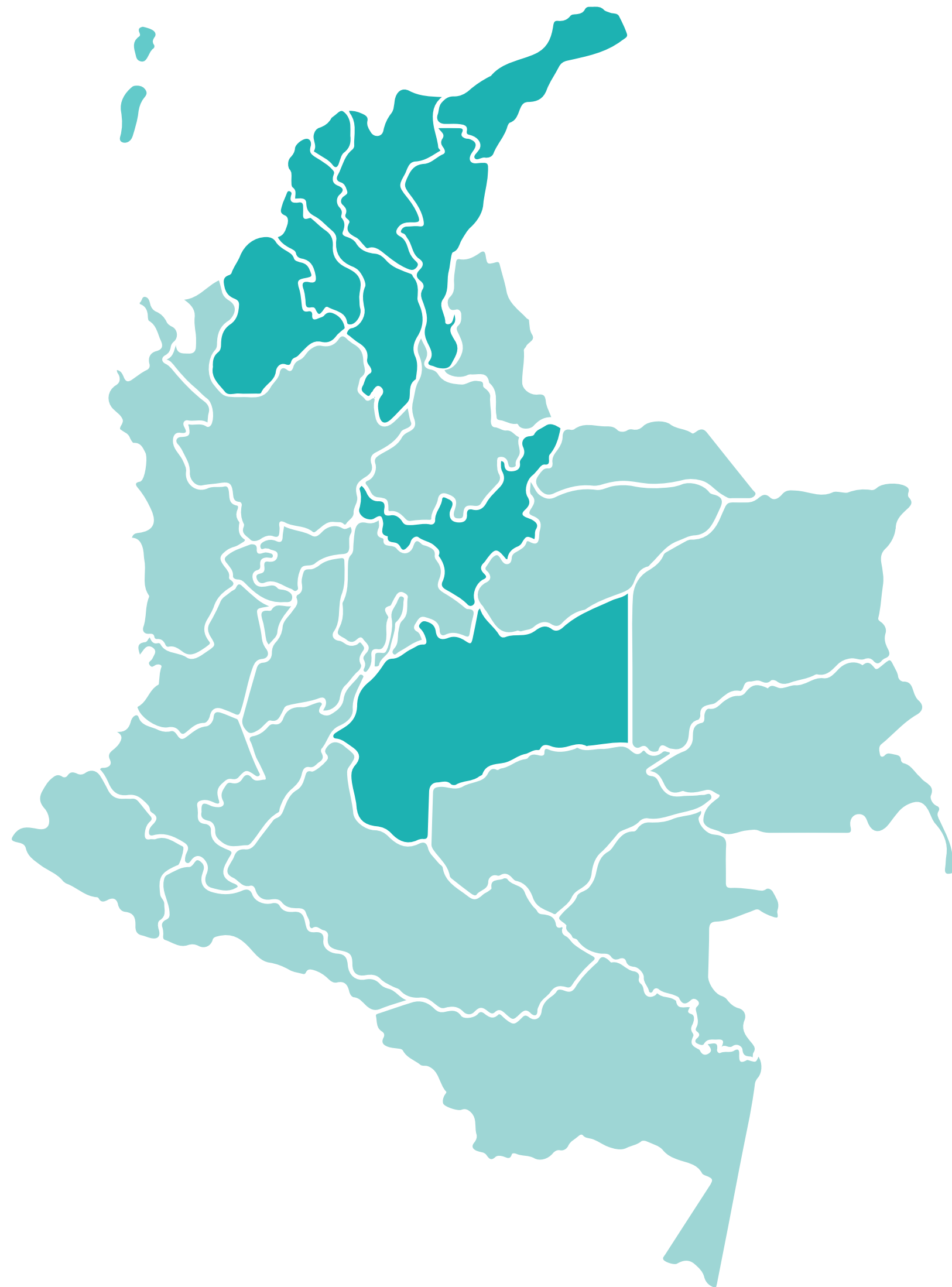
PROTEGER EPS





Subgerencia de

Operaciones



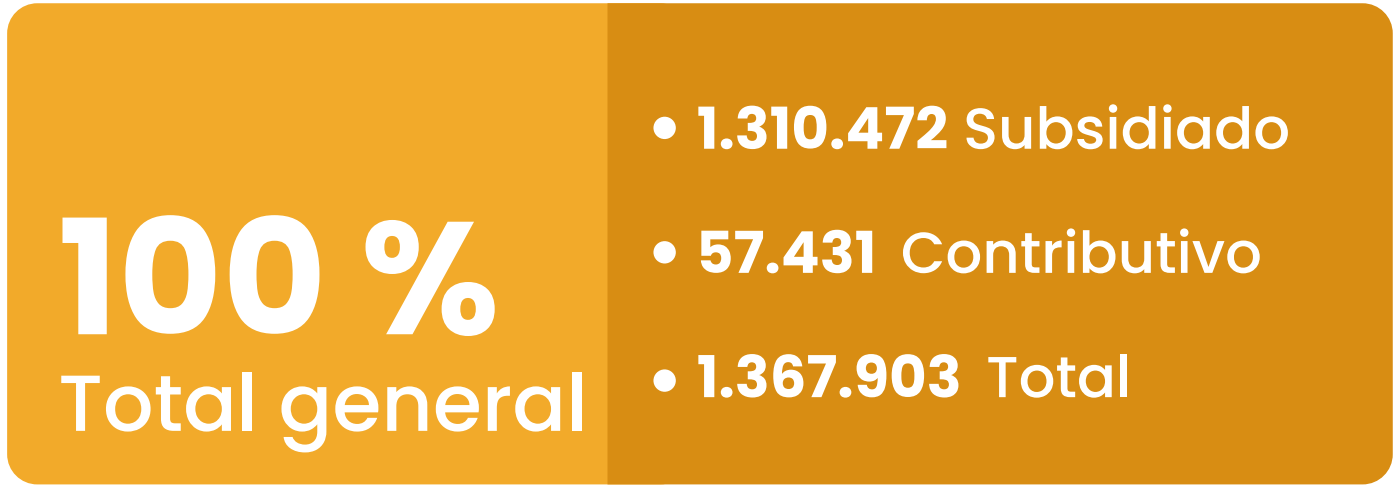
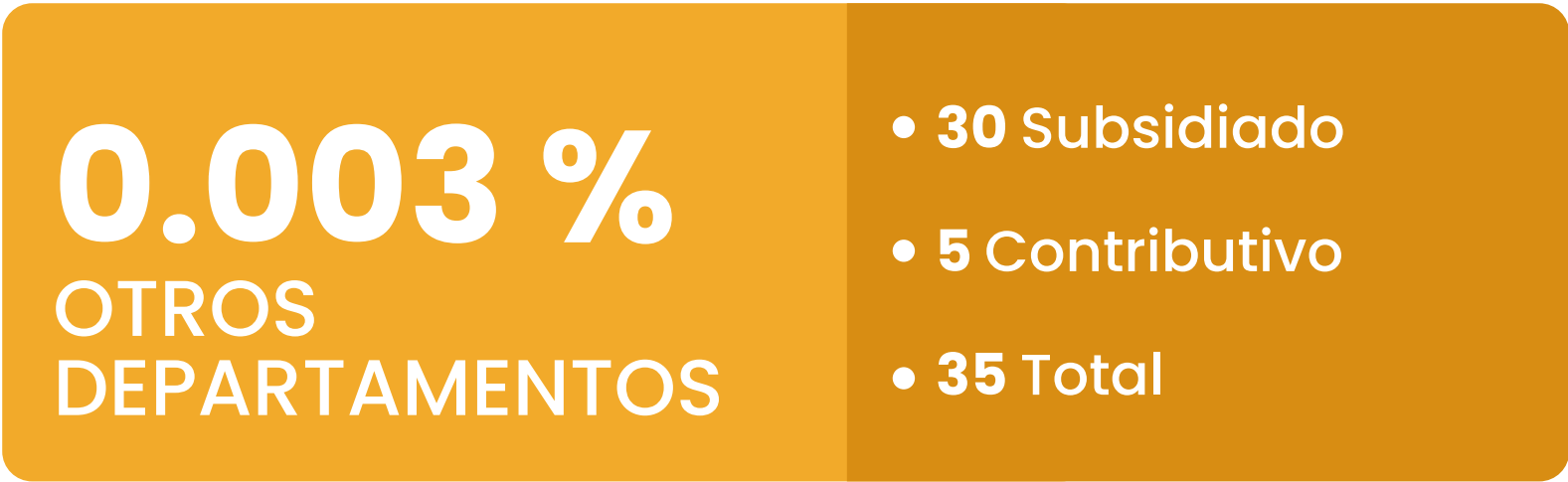
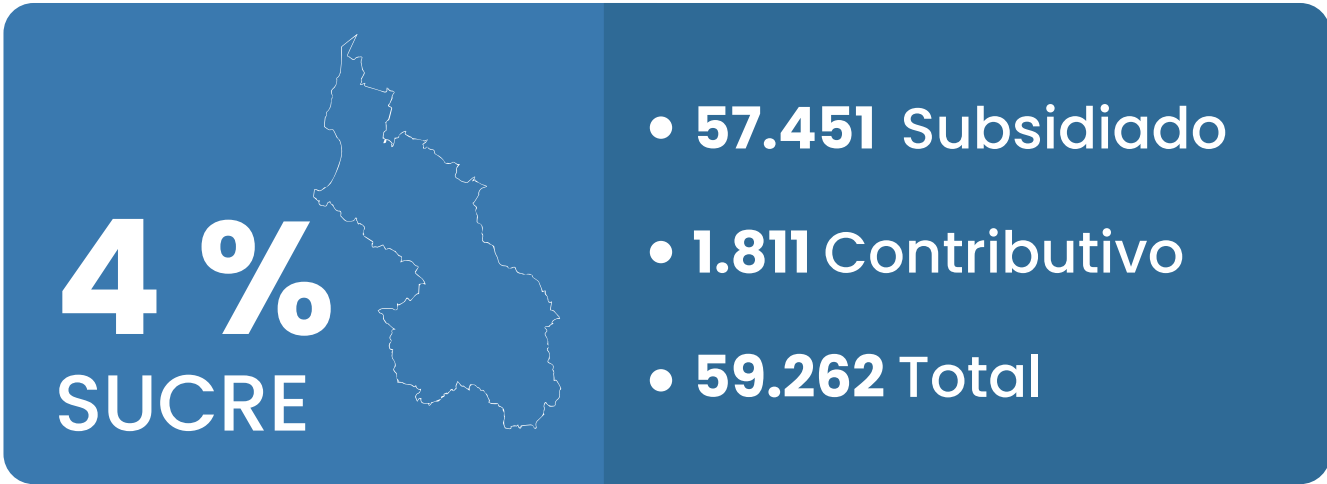
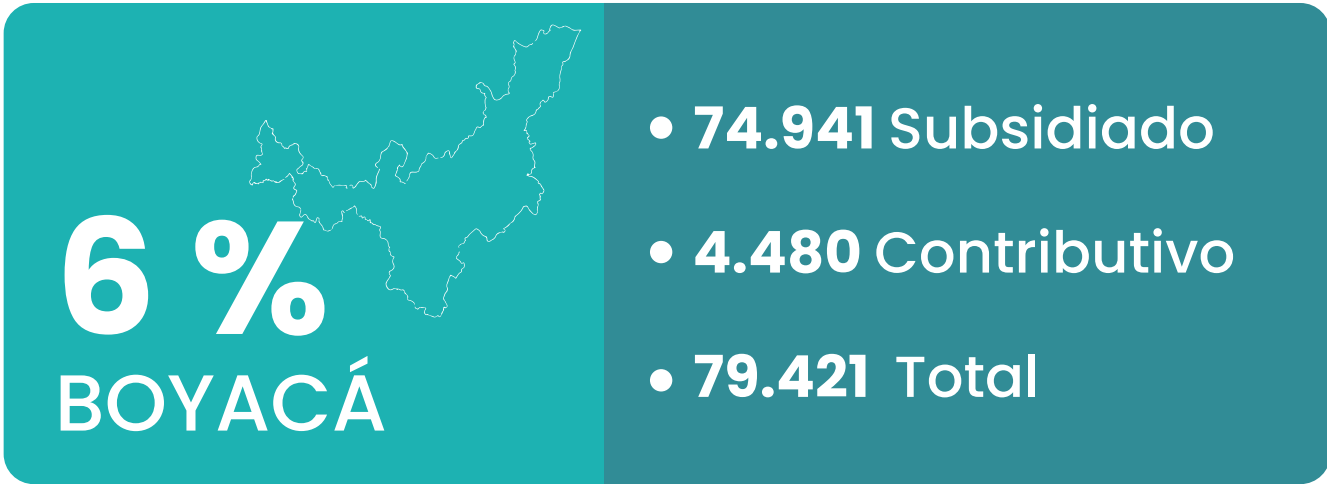
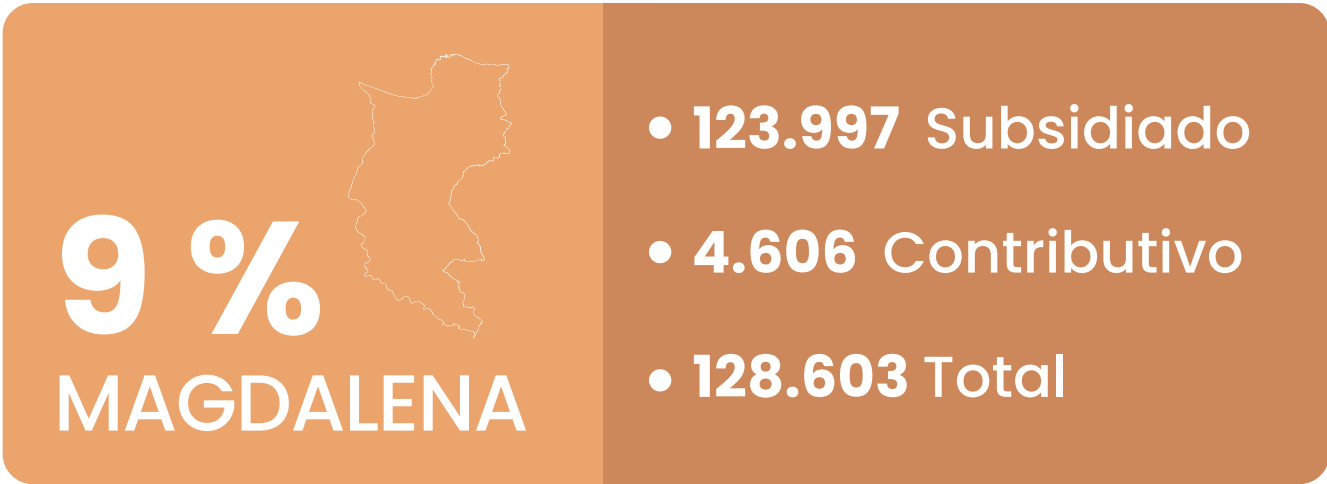
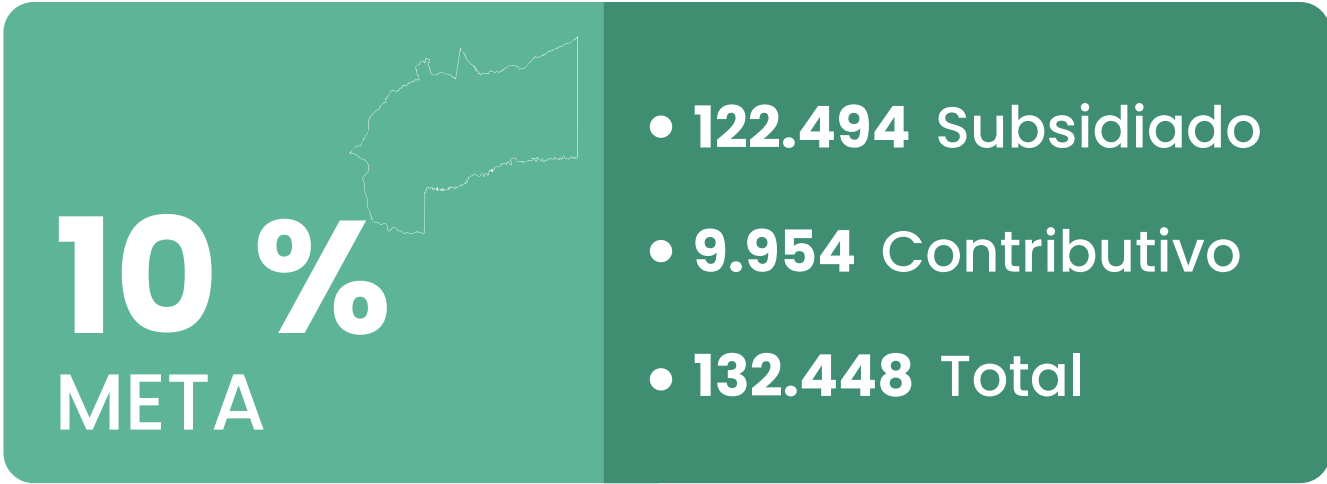
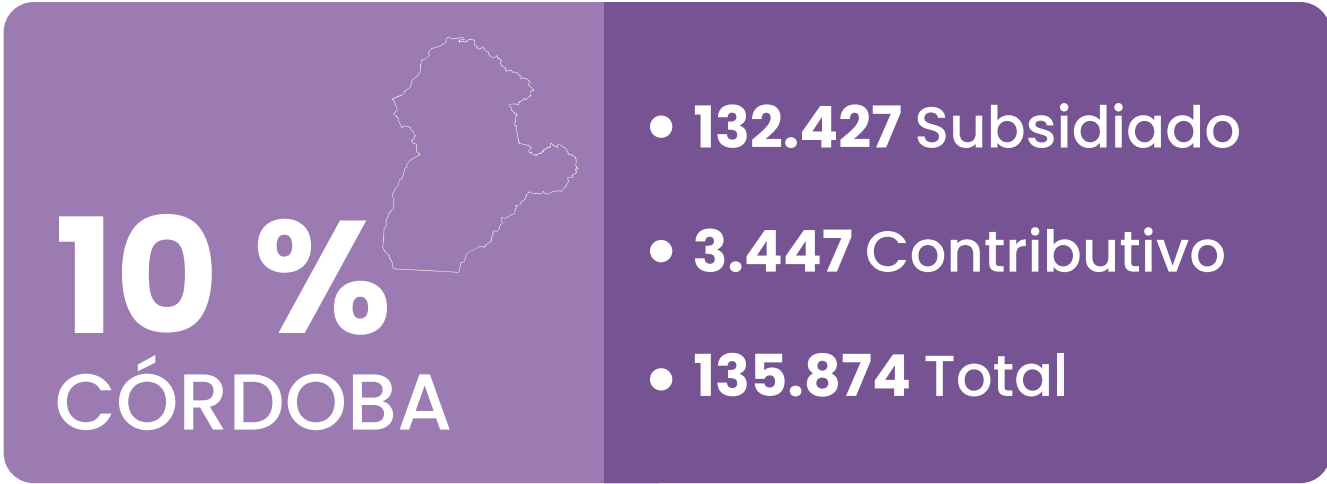
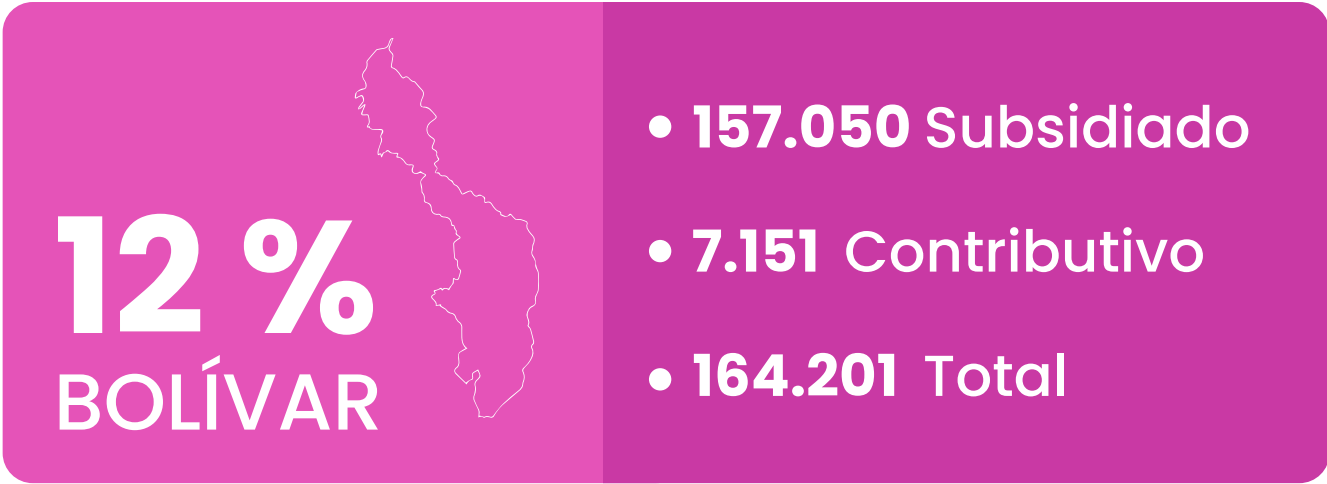
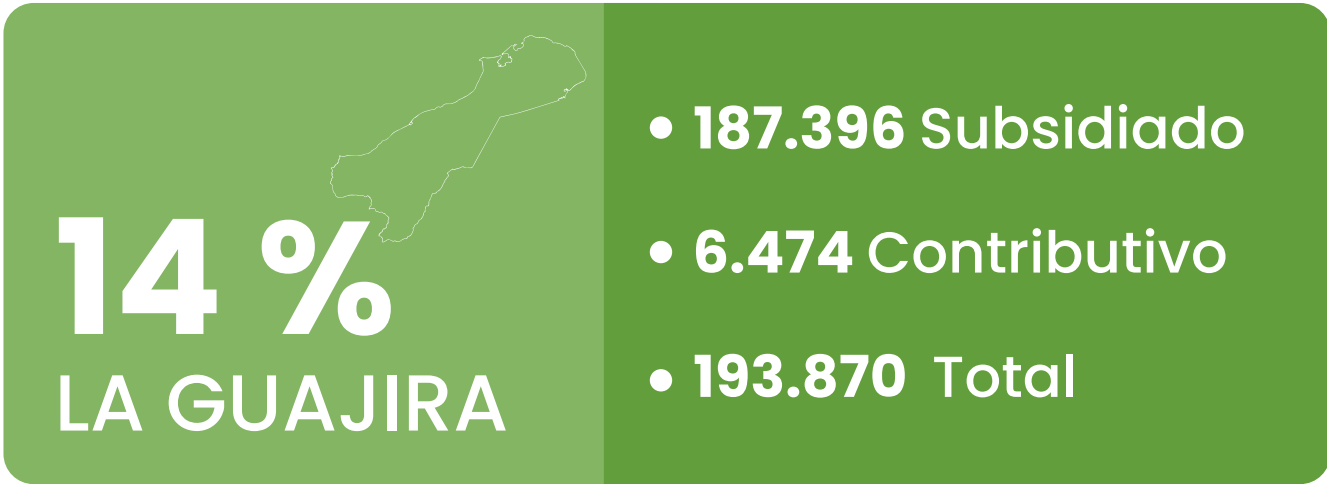
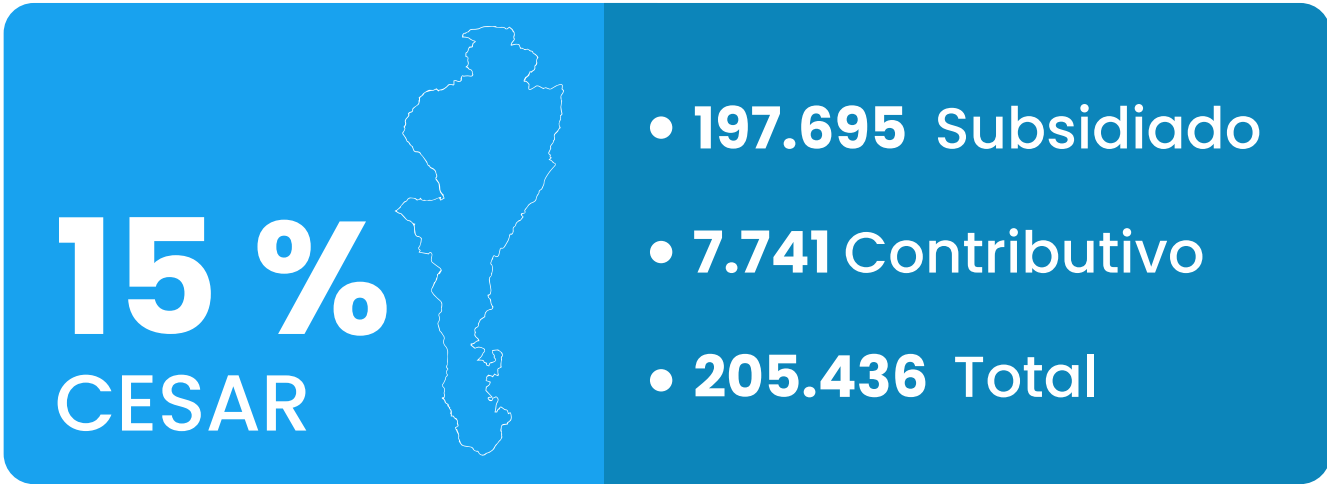
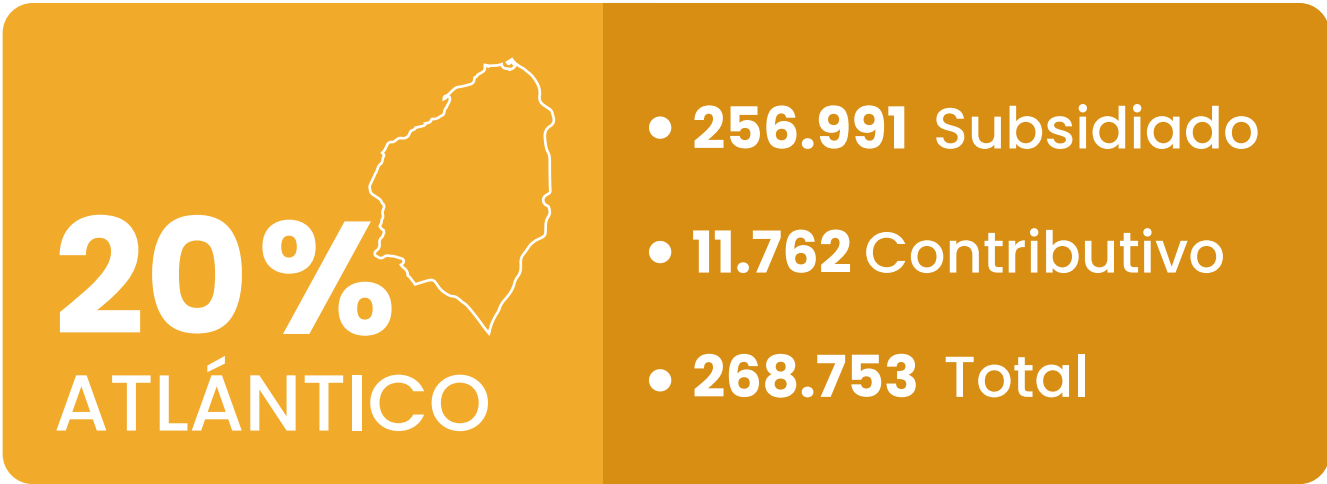
Número de **afiliados** a
31 de **diciembre de 2025:**

1.367.903

- **9 departamentos**
- **283 municipios**

Afiliados nuevos:

63.613





Caracterización

Género

	Hombre	Mujer
Subsidiado	652.677	657.795
Movilidad Contributivo	33.760	23.671
Total	686.437	681.466



Zona de afiliación

Periodo Dic.-25		Urbana	Rural
	Subsidiado	1.028.142	282.330
	Movilidad Contributivo	51.050	6.381
	Total	1.079.192	288.711

Movilidad gestionadas en 2025



67.798

Traslados gestionados en 2025



116.552


Portabilidad

32.140
.

Canales de radicación:

 **Web**
30.661

 **Presencial**
1.471

 **Teléfono**
8

Prestaciones económicas



Incapacidades por enfermedades generales recibidas:

12.446

Valor: \$ 5.000.496.223



Licencias de maternidad y paternidad recibidas:

1.036

Valor: \$ 3.234.030.117

Total prestaciones económicas gestionadas: 13.482

Valor: \$ 8.234.526.340



Oficina de Contratación

Comportamiento 2024 vs. 2025

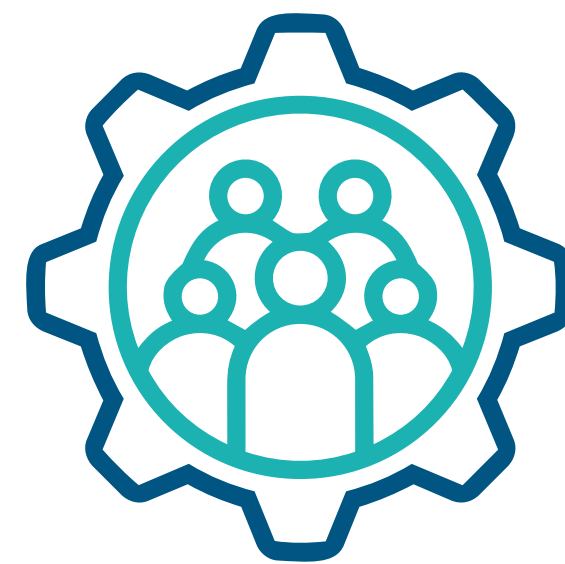
Nivel de complejidad	Año 2024	Año 2025
Baja	1.281	1.094
Mediana	497	443
Alta	294	334
Total	2.072	1.871

Contratos por departamentos

Regional	Total
Boyacá	375
Atlántico	295
La Guajira	234
Bolívar	189
Cesar	182
Córdoba	179
Magdalena	159
Sucre	128
Meta	117
Bogotá D.C.	13
Total	1.871

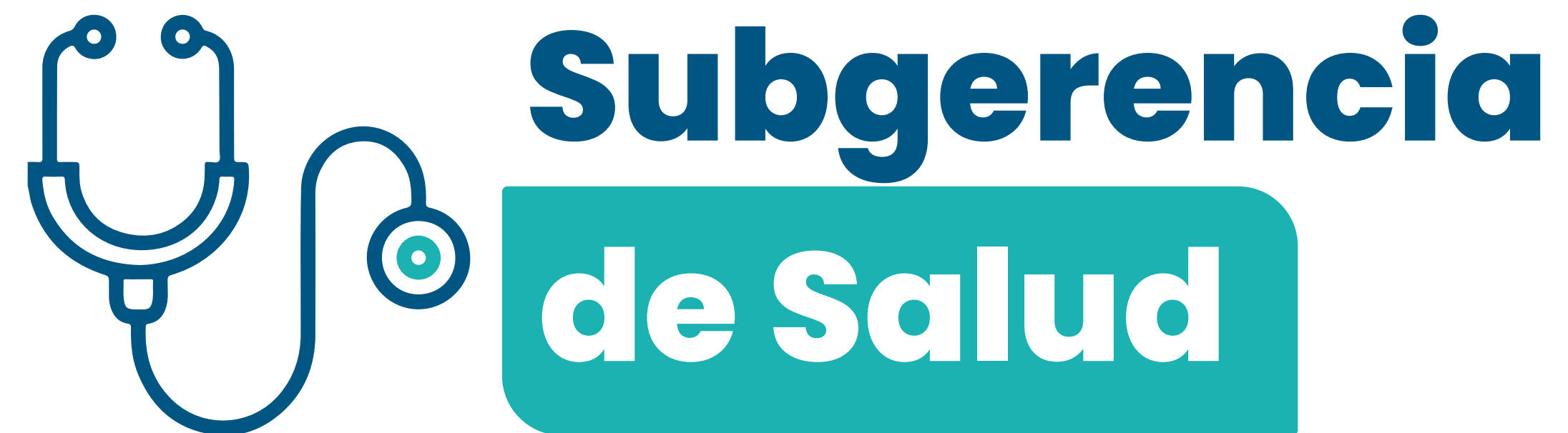
Cobertura regional

Regional	Municipios	Porcentaje de cobertura
La Guajira	15 / 15	100 %
Córdoba	29 / 30	97 %
Cesar	23 / 25	92 %
Atlántico	20 / 23	91 %
Magdalena	24 / 30	83 %
Sucre	20 / 26	77 %
Boyacá	93 / 123	75 %
Meta	19 / 29	65 %
Bolívar	24 / 45	53 %
Total	267	77 %



Subgerencia

General



Programas de gestión del riesgo

Total: 163.729



**Al Ritmo de
tu Corazón**
94.363



**Salud
Mental**
31.432



**Regalo
de Vida**
13.168



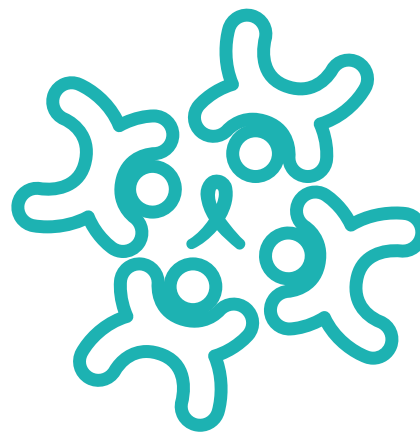
Discapacidad
10.693



A Todo Pulmón
10.156



Violencia
3.656



Pequeños Valientes
261



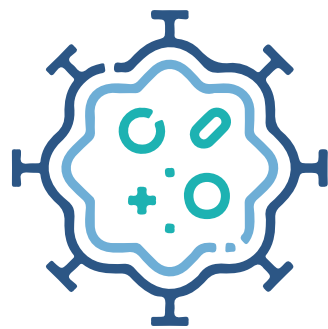
Programas de
alto costo

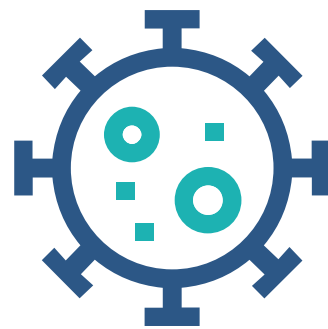
2024:

16.524

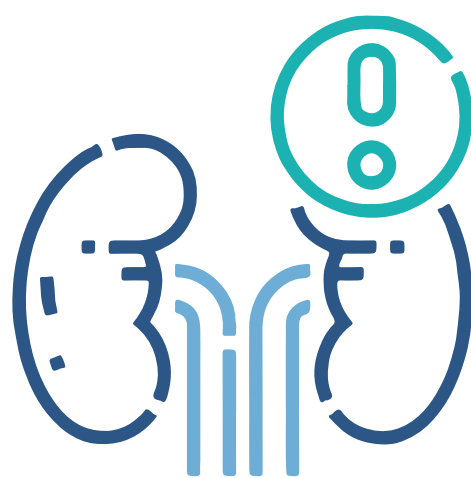
2025:

18.263

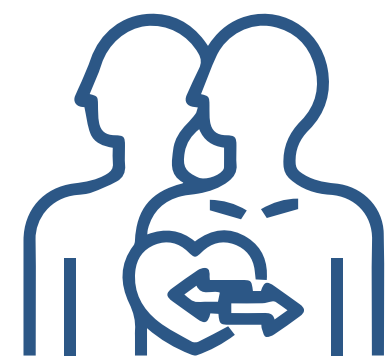
 **Cáncer**
9.223

 **VIH**
5.085

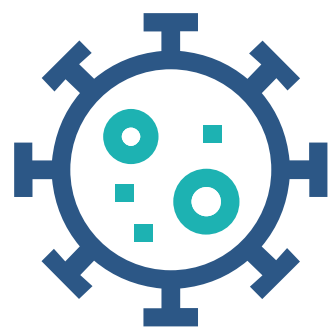
 **Artritis**
1.957

 **Enfermedad renal**
1.095

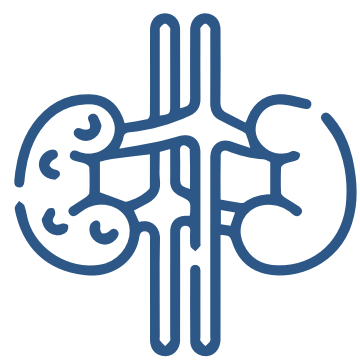
 **Enfermedades huérfanas**
575



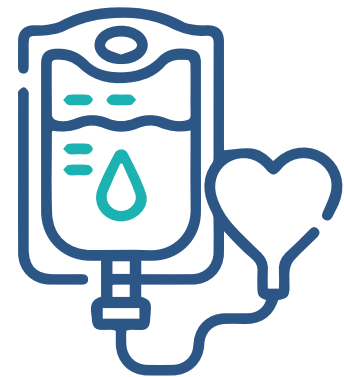
**Otros
trasplantes**
94



HMVIH
66



**Trasplante
Renal**
58



**Otras
coagulopatías**
55



Hemofilia
40



Hepatitis C
15

Indicadores efectividad de la atención 2024 vs. 2025

	2024	2025	Meta
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	10,62	3,5 %	<10 %
Tasa de mortalidad en niños menores de un año	12,73	11,00	25 por cada 1.000 nacidos vivos
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por IRA	14,96	11,64	10,05 por cada 100.000 menores de 5 años
Razón de mortalidad materna	48,95	71,25	<41,4

Indicadores efectividad de la atención 2024 vs. 2025

	2024	2025	Meta
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por EDA	6,54	3,49	4,50 por cada 100.000 menores de 5 años
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	7,48	6,98	6,00 por cada 100.000 menores de 5 años
Letalidad por dengue	0,2	0,16 %	<0,10 %
Proporción de pacientes con ERC estadio 5 que inician diálisis crónica programada	36,41	62,2	>50 %

Indicadores efectividad de la atención 2024 vs. 2025

	2024	2025	Meta
Proporción de tamización para VIH en gestantes	98,39 %	95,73 %	>95 %
Proporción de gestantes positivas para VIH con TAR	100,00 %	100 %	>95 %

Indicadores efectividad de la atención 2024 vs. 2025

	2024	2025	Meta
Captación de HTA de personas de 18 a 69 años	104,16 %	47,25 %	>95 %
Proporción de pacientes hipertensos controlados	73,18 %	61,86 %	>= 60 %
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años	100 %	100 %	>95 %

Indicadores efectividad de la atención 2024 vs. 2025

	2024	2025	Meta
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de cáncer de mama	54,99	21,88	45 días
Tiempo promedio entre la remisión de mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación de dicho diagnóstico de casos incidentes	99,16	77,86	30 días
Proporción de pacientes diabéticos controlados	44,02 %	36,27 %	>50 %

Indicadores efectividad de la atención 2024 vs. 2025

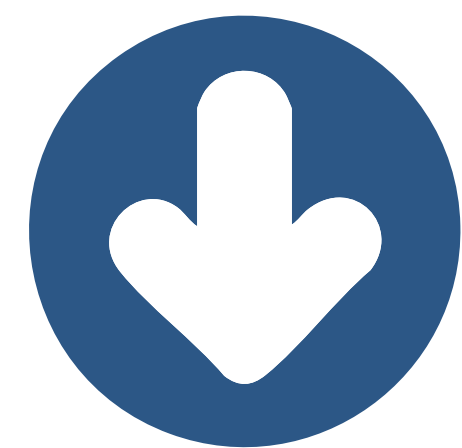
	2024	2025	Meta
Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal con estándar de 30 días para colposcopia	97,75 %	48,39 %	>95 %
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	11,64	5,14	6,4
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de cáncer de cuello uterino	44,27	12,103	45 días
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de cáncer de próstata	44,95	14,05	45 días

Indicadores farmacéuticos 2024 vs. 2025

Porcentaje de fórmulas
entregadas de manera oportuna

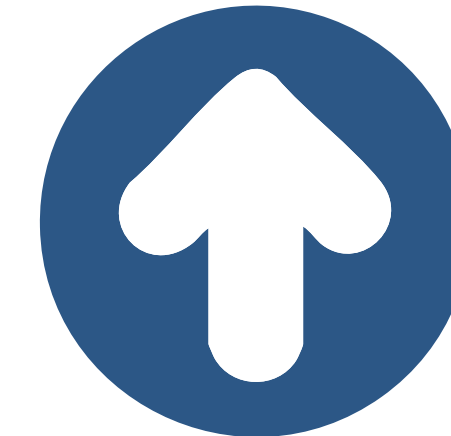
Año	No. Fórmulas oportunas	No. Fórmulas solicitadas	% Fx oportunas Meta 95 %
2024	2.544.443	2.648.733	96,06 %
2025	2.468.594	2.539.042	97,2 %

Referencias



Referencias 2024:

42.092

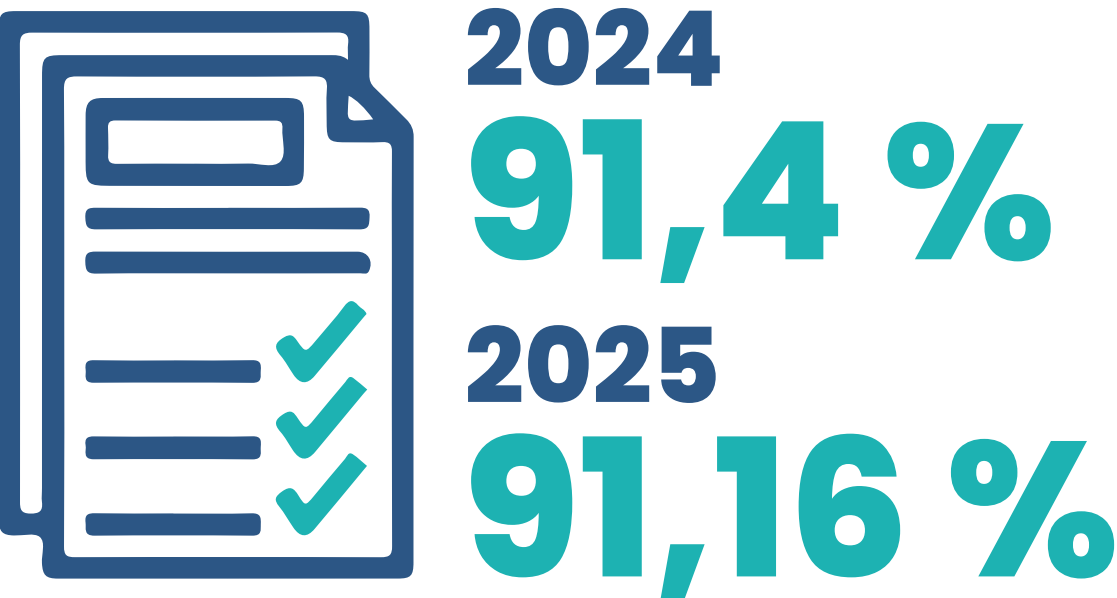


Referencias 2025:

43.183

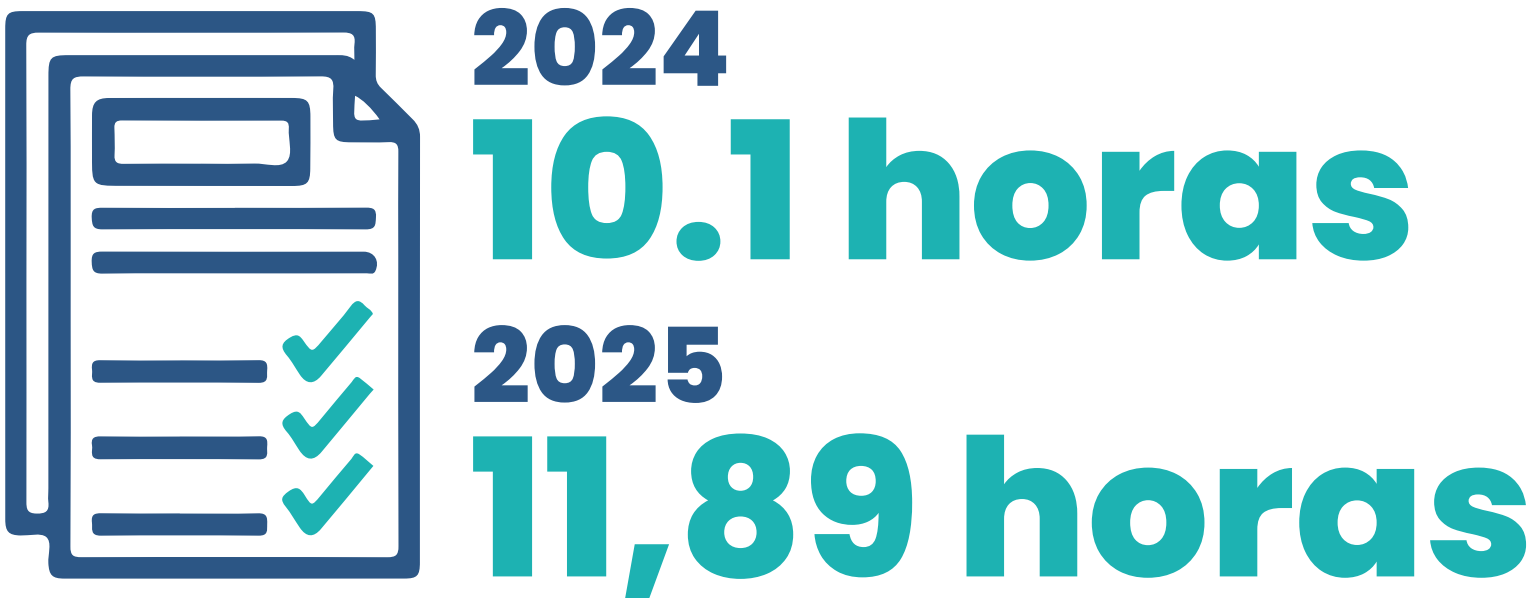
Indicadores referencia y contrarreferencia 2024 vs. 2025

Efectividad de la referencia



Meta 90 %

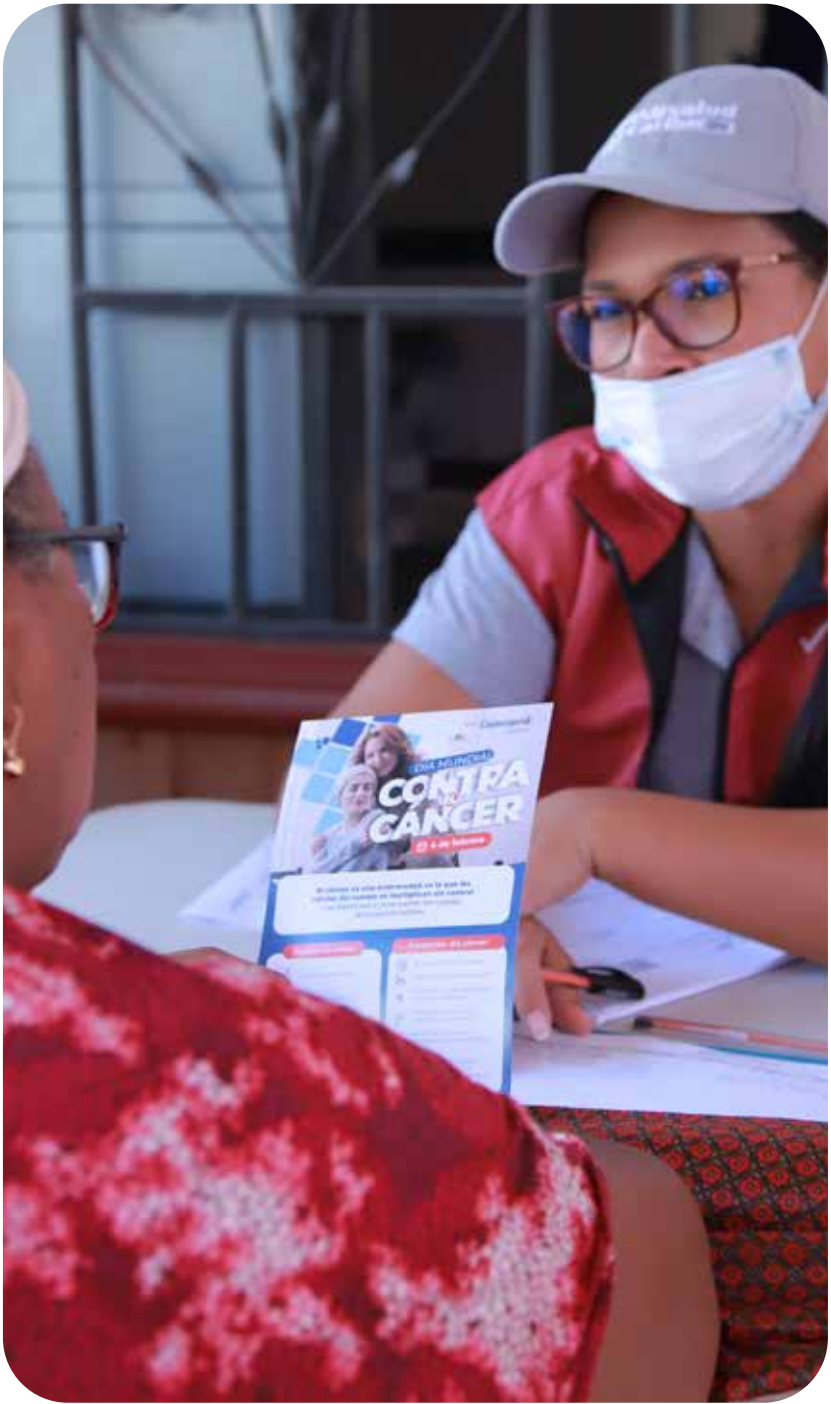
Oportunidad de la referencia



Meta < 12 horas

Indicadores Resolución 1552 de 2013

Indicador de oportunidad	Meta en días	2025
Medicina general	3	0,99
Odontología general	3	0,82
Ginecología y obstetricia	7	2,5
Pediatría	6	2,2
Cirugía general	11	3,9
Medicina interna	11	2,4



2023:

11.811

2024:

12.196

2025:

14.559

















Unidad de Mamografías

☎ 3852957 📞 301 6862164

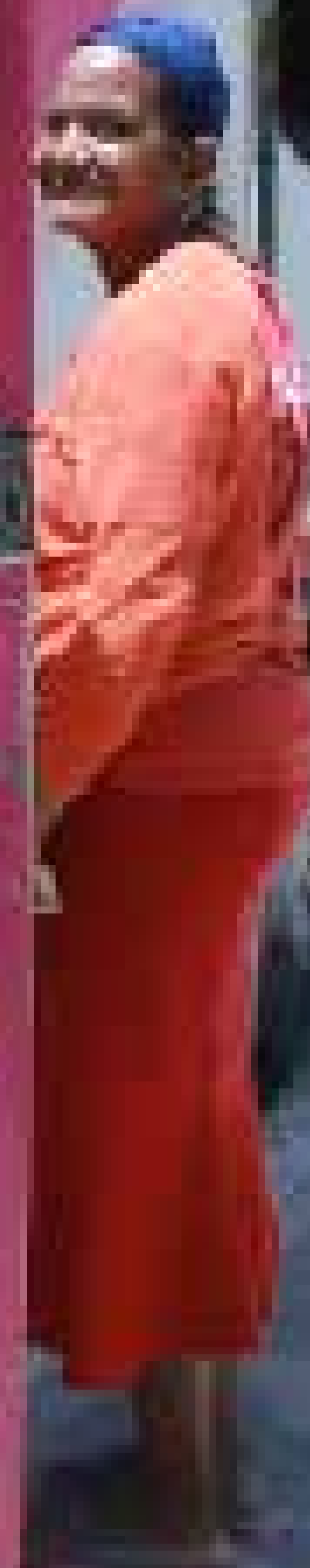
Mamografías

Citologías

VPH

Implantes Subdérmicos

yo
me
cuido

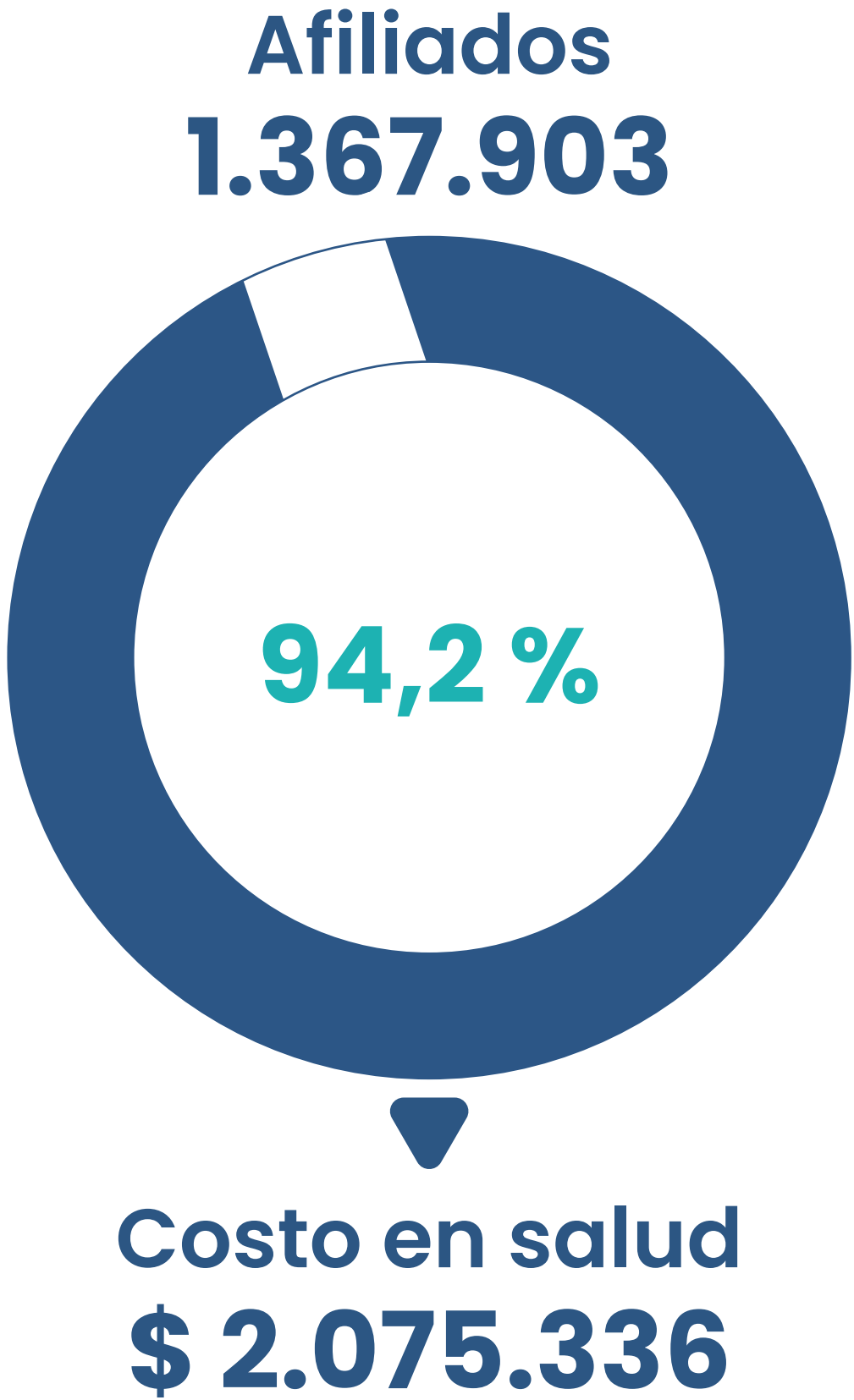




Subgerencia

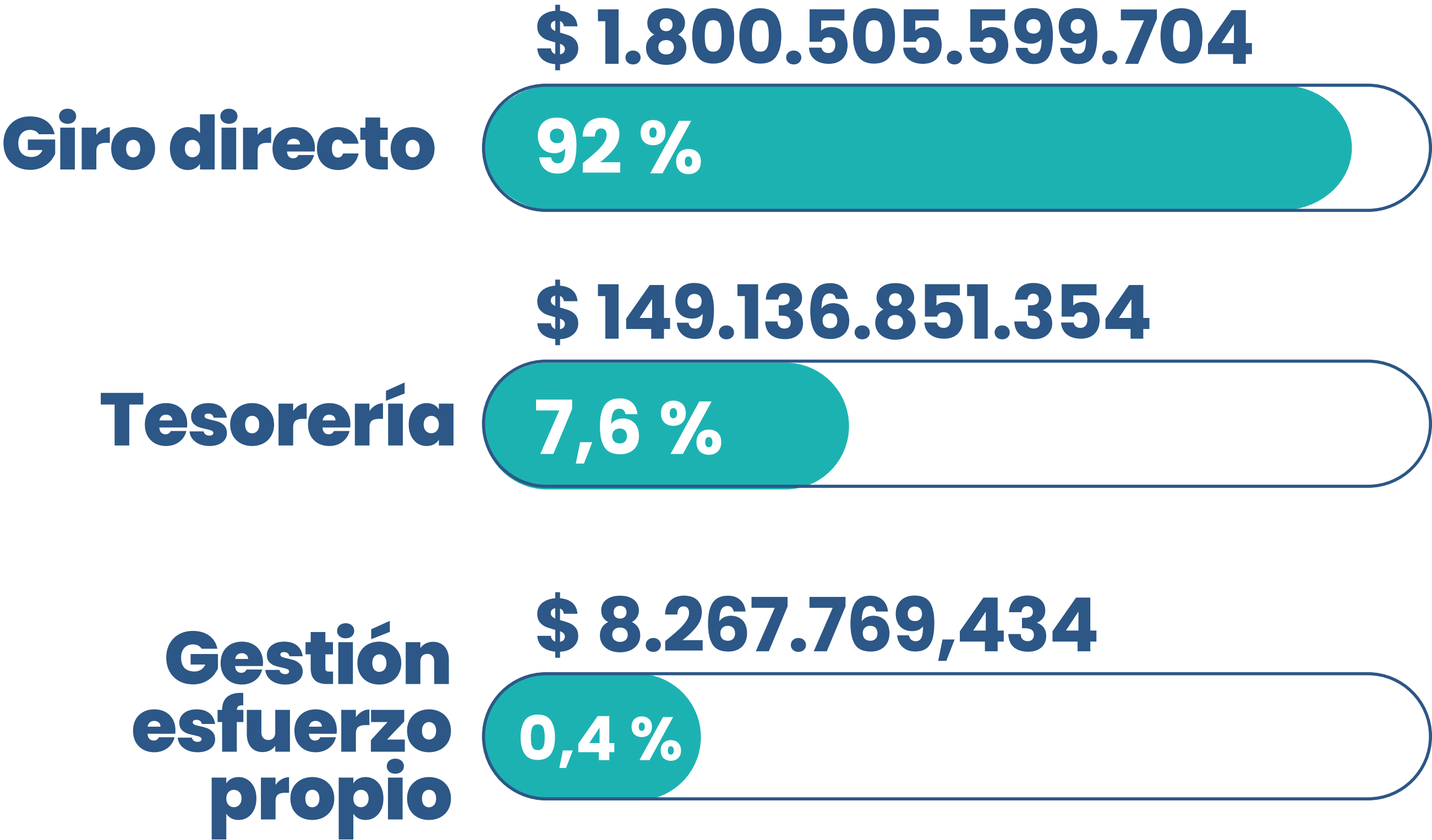
Administrativa y Financiera

Resultados del ejercicio vigencia 2025



*Cifras en millones de pesos

Pagos a la red 2025 **\$ 1.9**



*Cifras en miles de pesos

Condiciones financieras 2025





Atención al Usuario y Participación Social

CANALES DE **ATENCIÓN**



Oficinas de
atención al usuario



Buzón de
Sugerencias



Redes sociales:
@protegereps



Correo electrónico:
pqr@protegereps.co



Línea gratuita nacional:
018000111446



Página web:
www.protegereps.com



<https://genesis.protegereps.com>

Tiempos de atención al usuario – digiturno 2025

952.308

Turnos
registrados

00:04:39

Tiempo promedio
atención agente

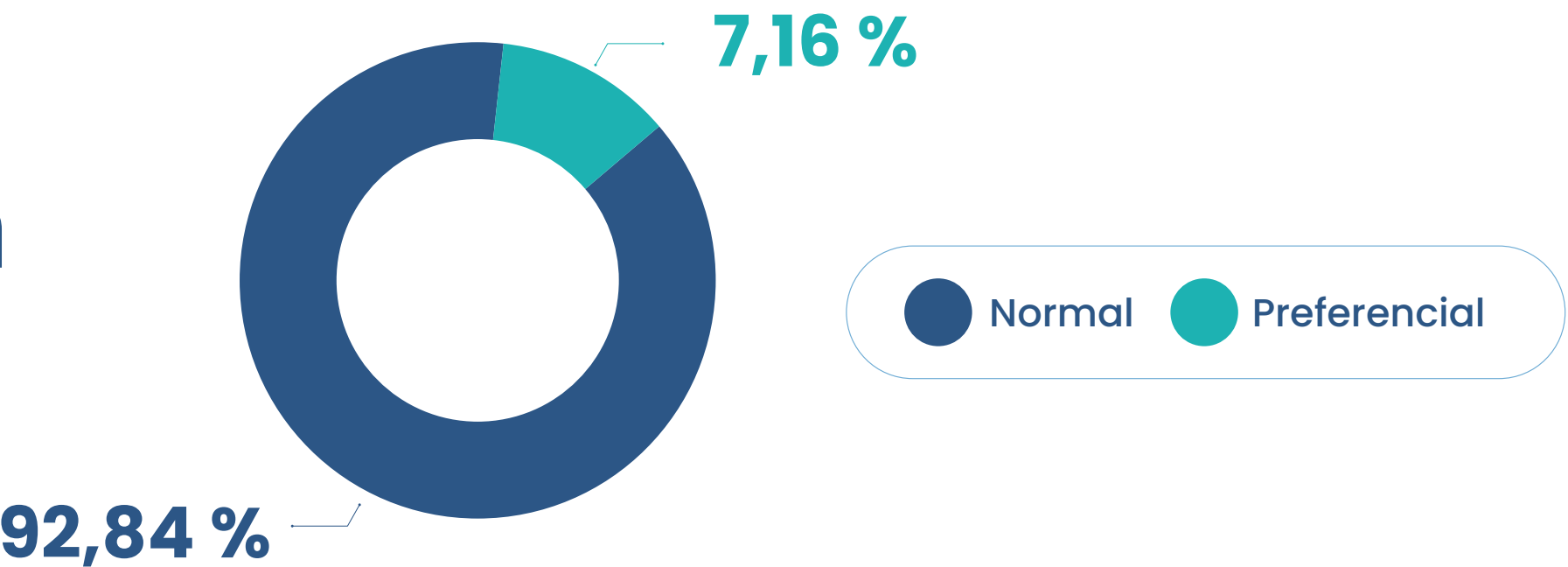
100.00 %

% Turnos
atendidos

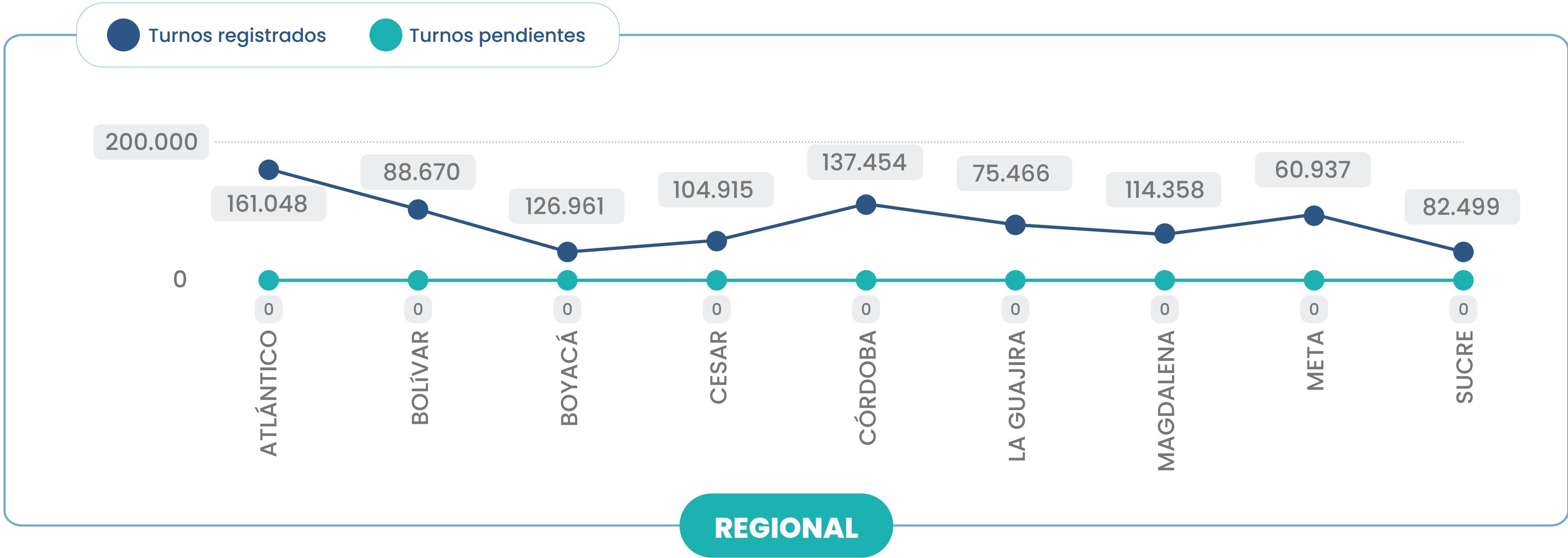
00:22:07

Tiempo promedio
en oficina

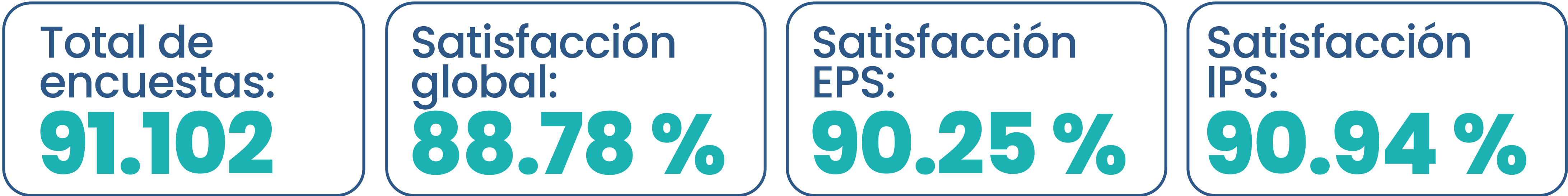
Distribución tipo turno



Comportamiento de atención por regional



Satisfacción al usuario general

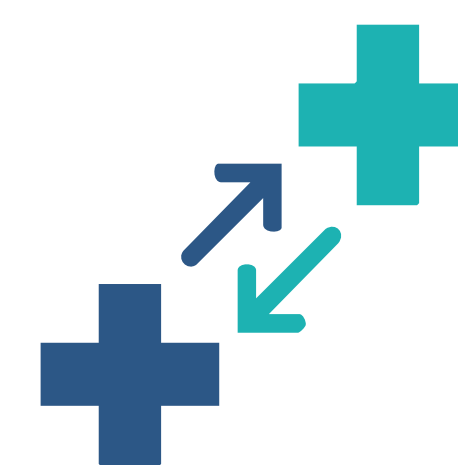


Satisfacción al usuario general



¿Recomendaría
nuestros servicios?

95.95 %



¿Ha pensado
cambiarse de EPS?

1.62 %

Análisis de PQR



Total PQR 2025

69.330



**Tasa Supersalud
usuarios 2025:**

283,88

VIGENCIA	TASA DE PQR ACUMULADA	TASA ACUMULADA EPS RÉGIMEN SUBSIDIADO	DIFERENCIA
2024	260,31	237,05	23,26
2025	283,88	279,95	3,93



Motivos más recurrentes

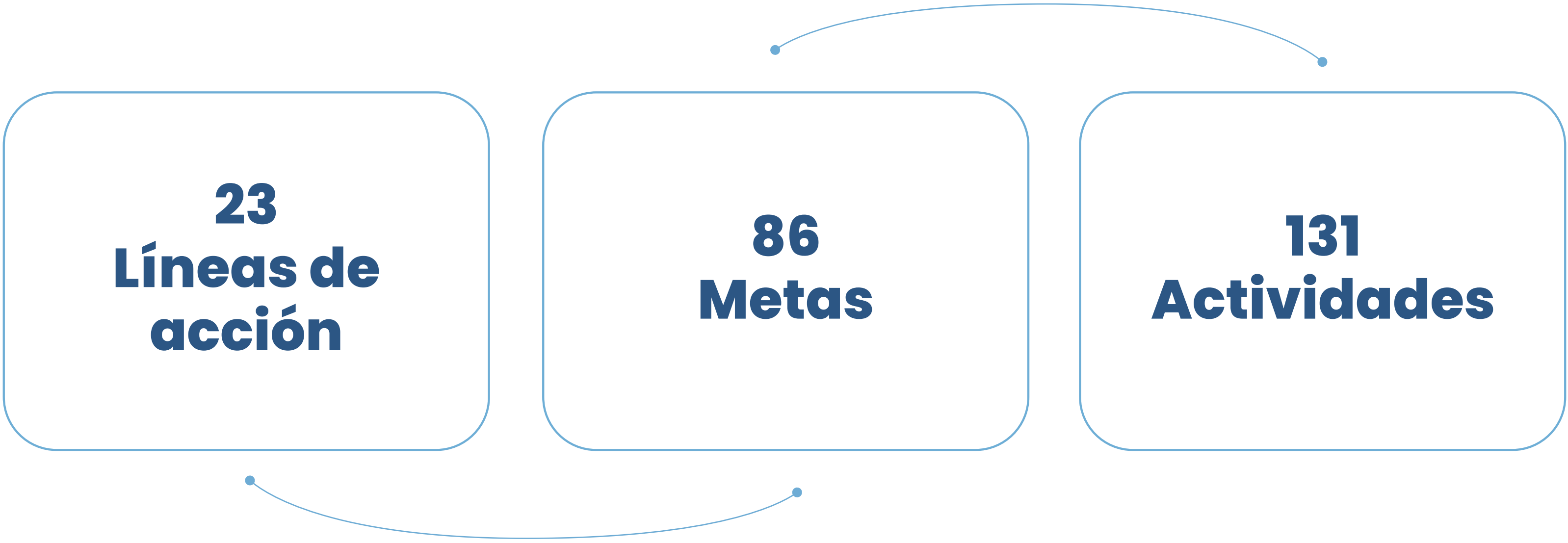
- Falta de oportunidad en las citas o consultas.
- Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud.
- Falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud.

Asociaciones de usuarios

Departamento	No. de asociaciones	No. reuniones realizadas	% Cumplimiento reuniones
ATLÁNTICO	9	120	100%
BOLÍVAR	7	86	97,7%
BOYACÁ	31	375	99,7%
CESAR	16	210	100%
CÓRDOBA	12	150	100%
GUAJIRA	6	86	100%
MAGDALENA	16	194	100%
META	7	86	100%
SUCRE	10	133	100%
TOTAL	114	1440	99,8%



Programación Política de Participación Social en Salud 2025



Actividades de participación social



Actividades de participación social



Actividades de participación social



Actividades de participación social



Tutelas de salud 2025

Motivo	Cantidad
Consulta PBS	1053
Procedimiento PBS	576
Viáticos y transporte	552
Medicamento PBS	272
Insumo PBS	104
Insumo no PBS	97
Medicamentos no PBS	23
Consulta no PBS	6
Procedimiento no PBS	3
Excluidos	1
Total	2687

Mes	Cantidad
Enero	171
Febrero	178
Marzo	188
Abril	230
Mayo	240
Junio	209
Julio	283
Agosto	273
Septiembre	277
Octubre	265
Noviembre	217
Diciembre	156
Total	2687



INFORME
RENDICIÓN DE
CUENTAS 2025

Tu derecho, nuestro deber

 **PROTEGER EPS**

