

COOSALUD
En Pos de tu bienestar

Rendición de cuentas **2025**

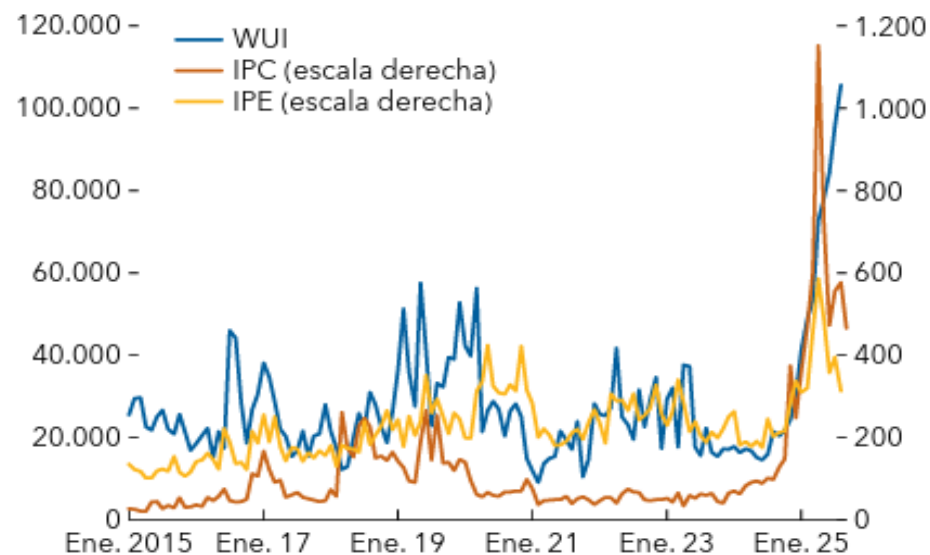
Desafíos en un entorno mundial cambiante

La economía mundial experimentó importantes cambios en las políticas y shocks persistentes en un entorno inusualmente incierto. Teniendo en cuenta las repercusiones de los cambios en las políticas mundiales y la persistente incertidumbre, se proyecta una leve desaceleración en 2026.

En Colombia se proyectó un crecimiento del PIB real de alrededor del 2,5 % en 2025, pero se prevé que disminuya en cierta medida en 2026 debido a un ajuste fiscal planificado.

Gráfico 1.1. Indicadores de incertidumbre (Índice)

Los niveles de incertidumbre han alcanzado máximos no registrados en una década.



Fuentes: Ahir, Bloom y Furceri (2022); Caldara et al. (2020); Davis (2016), y Haver Analytics.

Nota: Los indicadores de incertidumbre son índices basados en servicios de noticias e información que cuantifican la atención de los medios de comunicación a las noticias mundiales relacionadas con la incertidumbre. IPC = incertidumbre de la política comercial; IPE = incertidumbre de la política económica; WUI = índice de incertidumbre mundial.

Persisten desafíos fundamentales en materia de salud

- ✓ Los países de la OCDE destinaron el **9,3 % de su PIB a la salud**.
- ✓ El gasto en salud **representa el 15 % del gasto público**, una proporción que ha aumentado ligeramente en la mayoría de los países de la OCDE durante la última década.
- ✓ Los problemas de salud mental siguen siendo una preocupación. En promedio, el **52 % de los jóvenes de 15 años reportaron múltiples problemas de salud**.
- ✓ **+ de 3 millones de muertes prematuras** entre personas menores de 75 años que podrían haberse evitado.
- ✓ Las **enfermedades del sistema circulatorio y el cáncer son las dos principales causas de muerte**.
- ✓ Entre los usuarios de atención primaria de 45 años o más, el **82 % declaró tener al menos una enfermedad crónica**.
- ✓ **La esperanza de vida se ha recuperado y muestra una tendencia al alza**.

Persisten desafíos fundamentales en materia de salud

Tasas de obesidad siguen en aumento, con un promedio del **54 % de los adultos con sobrepeso** u obesidad y un **19 % con obesidad**.

El consumo nocivo de alcohol es motivo de preocupación, ya que el **27 % de los adultos declara haber consumido alcohol en exceso al menos una vez al mes**.

Si bien las tasas de tabaquismo han disminuido, el **15 % de los adultos aún fuma a diario** y las tasas de vapeo van en aumento.

Too many adults smoke, drink alcohol, have unhealthy diets, and lack exercise

People aged 15 or over

	Obesity (%, self-reported)	Alcohol (litres consumed per capita)	Smoking daily (%)
OECD	19.0	8.5	14.8
Hungary	22.2	10.3	24.9
Korea	5.1	7.8	15.3
Sweden	16.5	7.4	8.5
UK	29.0	9.3	10.5
US	34.5	9.5	8.0

These risk factors extend to children under 15: on average, 38% consumed alcohol in the last month, while 15% smoked and 20% vaped at least monthly.

Sistema de salud en Colombia



La **esperanza de vida** fue de **77,5 años**, 3.6 años menos que el promedio de la OCDE.

El **99 %** de la población está **cubierta** por un conjunto básico de servicios.

El **46 %** de los habitantes se **mostraron satisfechos** con la disponibilidad de atención médica de calidad.

Colombia gasta el **8,1 %** del PIB, en comparación con el 9.3 % en promedio en la OCDE.

Sistema de salud en Colombia



Población en Colombia

53.292.608

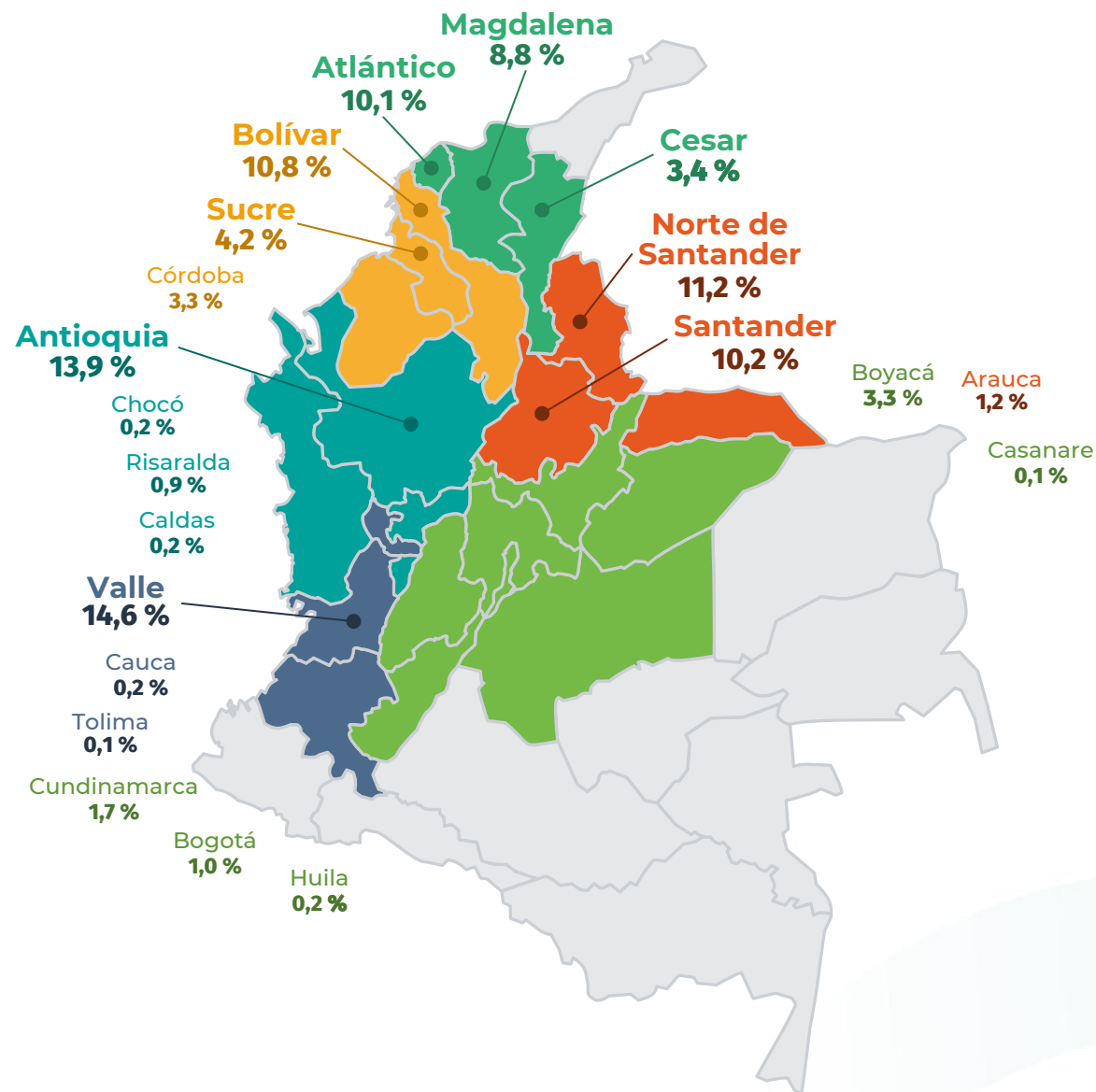
Población asegurada

52.450.874

% cobertura total

98,4 %

Afiliados por departamento corte 2025



Régimen
contributivo

336.136
10,01 %

Régimen
subsidiado

3.020.996
89,99 %

3.357.132
afiliados

Fuente: ADRES – BDUA. Corte 31 de diciembre 2025

	Departamento	Contributivo	Subsidiado	Total afiliados	%
1	Valle del Cauca	54.894	436.616	491.510	14,6%
2	Antioquia	57.842	409.074	466.916	13,9%
3	Norte de Santander	50.752	326.843	377.595	11,2%
4	Bolívar	29.894	331.232	361.126	10,8%
5	Santander	40.198	302.317	342.515	10,2%
6	Atlántico	24.872	314.136	339.008	10,1%
7	Magdalena	18.817	275.380	294.197	8,8%
8	Sucre	5.495	134.317	139.812	4,2%
9	Cesar	6.281	108.874	115.155	3,4%
10	Boyacá	18.837	92.955	111.792	3,3%
11	Córdoba	5.622	106.070	111.692	3,3%
12	Cundinamarca	4.505	53.869	58.374	1,7%
13	Arauca	2.942	38.812	41.754	1,2%
14	Bogotá D.C.	6.978	25.862	32.840	1,0%
15	Risaralda	2.947	28.039	30.986	0,9%
16	Chocó	1.331	6.768	8.099	0,2%
17	Meta	958	6.959	7.917	0,2%
18	Caldas	338	6.569	6.907	0,2%
19	Huila	153	6.551	6.704	0,2%
20	Cauca	1.002	5.528	6.530	0,2%
21	Casanare	1.403	2.055	3.458	0,1%
22	Tolima	72	2.167	2.239	0,1%
23	Guainía	2		2	0,0%
24	La Guajira		1	1	0,0%
25	Quindío	1		1	0,0%
26	Guaviare		1	1	0,0%
27	Putumayo		1	1	0,0%
	Total afiliados	336.136	3.020.996	3.357.132	100%

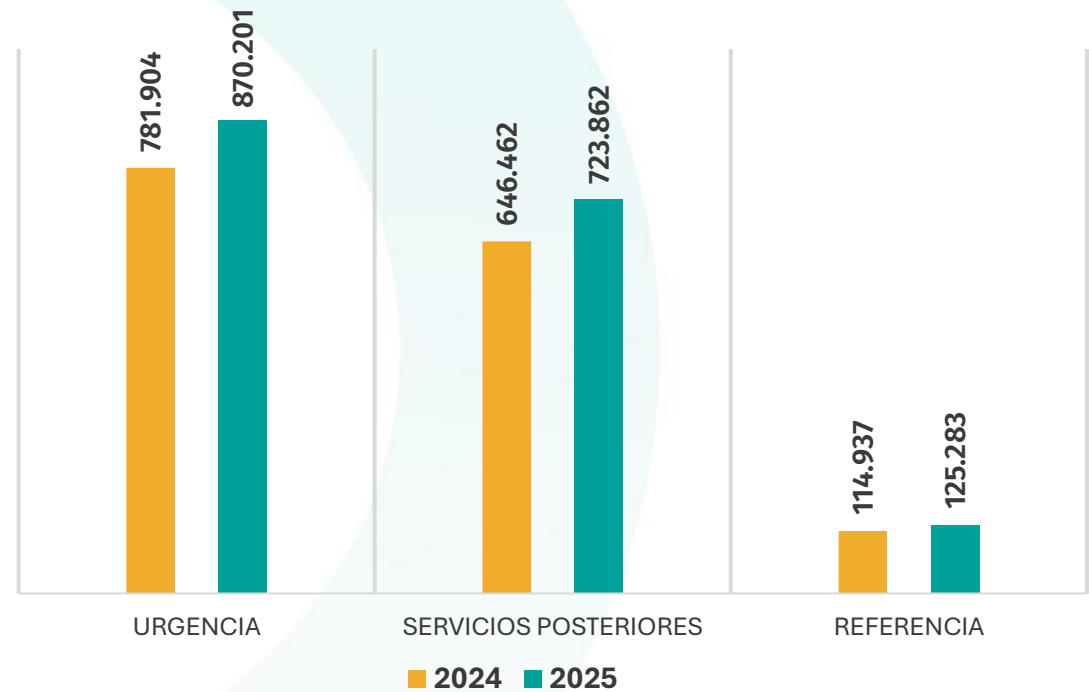
Fuente: ADRES – BDUA. Corte 31 de diciembre 2025

Prestación de servicios de salud

Indicadores de oportunidad y calidad

Referencia y contrarreferencia: comportamiento y tendencias 2024 vs 2025

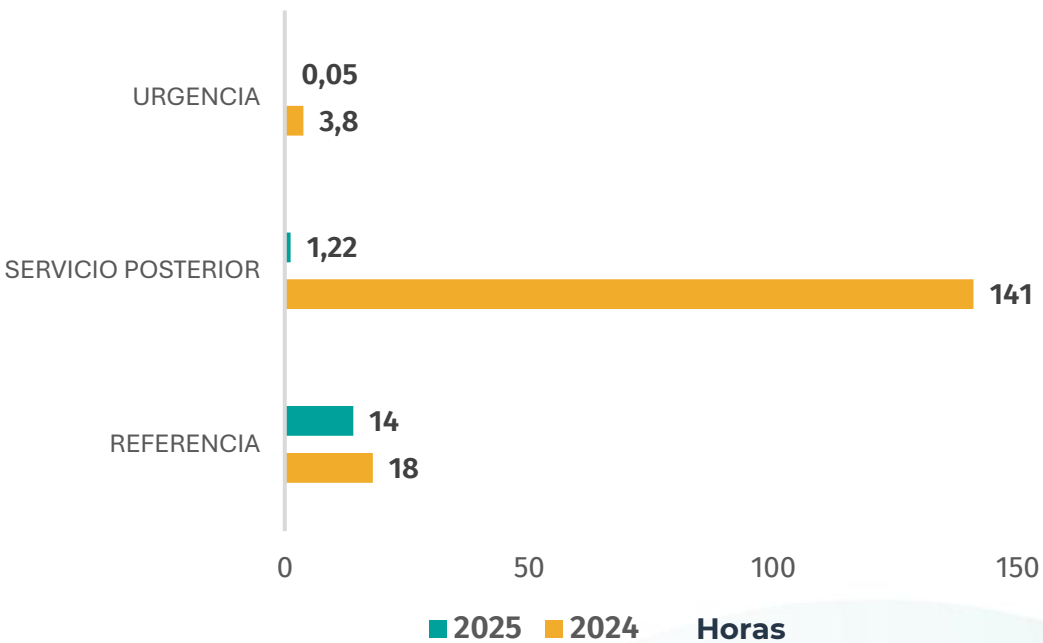
Frecuencia



En 2025 se registró un crecimiento en los tres servicios frente a 2024, reflejando una mayor cobertura y acceso para los afiliados.

Fuente: elaboración propia, Gerencia Nacional de Servicios de Salud - Acceso

Indicador: oportunidad de referencia efectiva



Los indicadores de 2025 muestran mejoras contundentes: lo que demuestra una atención cada vez más oportuna y eficiente.

Comportamiento 2025: referencia urgente por sucursal

Sucursales	Urgencia	Servicio posterior	Referencia
ANTIOQUIA	93.021	96.632	23.182
ATLÁNTICO	157.789	79.921	16.500
BOGOTÁ, D.C.	41.063	41.099	4.355
BOLÍVAR	102.221	80.130	12.475
BOYACÁ	35.697	32.394	3.647
CESAR	30.493	25.839	7.263
CÓRDOBA	28.036	21.840	4.289
MAGDALENA	88.720	54.422	8.629
NORTE DE SANTANDER	64.433	77.023	8.340
SANTANDER	89.754	80.828	13.463
SUCRE	31.728	28.667	7.299
VALLE DEL CAUCA	107.246	105.067	15.841
TOTAL GENERAL	870.201	723.862	125.283

Sucursales destacadas

Las sucursales con mayor volumen de atención fueron **Atlántico** (157.789 urgencias), **Valle del Cauca** (107.246) y **Bolívar** (102.221), liderando la prestación del servicio a nivel nacional y demostrando una gran capacidad de respuesta en sus territorios.

Presencia en todo el país

Con presencia en **12 sucursales**, Coosalud demuestra una cobertura nacional robusta, garantizando acceso oportuno a los servicios de urgencia, atención posterior y referencia para sus afiliados en regiones tan diversas como Antioquia, Santander, Norte de Santander y Boyacá.

Comportamiento de servicios ambulatorios 2024 vs 2025

La gestión de autorizaciones sostuvo la operación sobre un volumen alto de atenciones, con foco en cobertura, oportunidad y priorización del acceso.

2024

Autorizaciones
8.081.384

Tasa
**2,46 autorizaciones
por afiliado**

Oportunidad en la
autorización
2 días

2025

Autorizaciones
8.879.925

Tasa
**2,69 autorizaciones
por afiliado**

Oportunidad en la
autorización
2 días

+ de 8 millones

de atenciones de servicios de salud generadas en 2025.

11 % de crecimiento

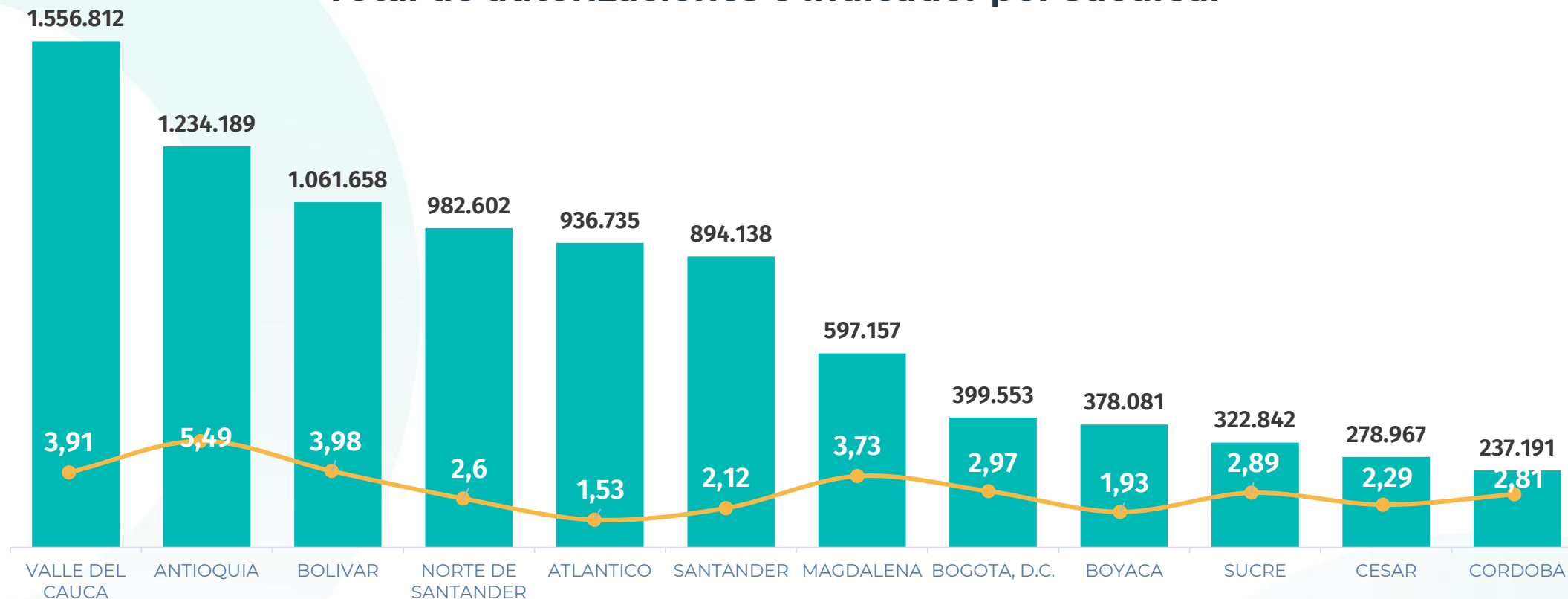
en atenciones con respecto al año anterior.

1.29 millones

personas con al menos una atención de servicios complementarios.

Comportamiento mensual del indicador de oportunidad en la autorización por sucursal 2025

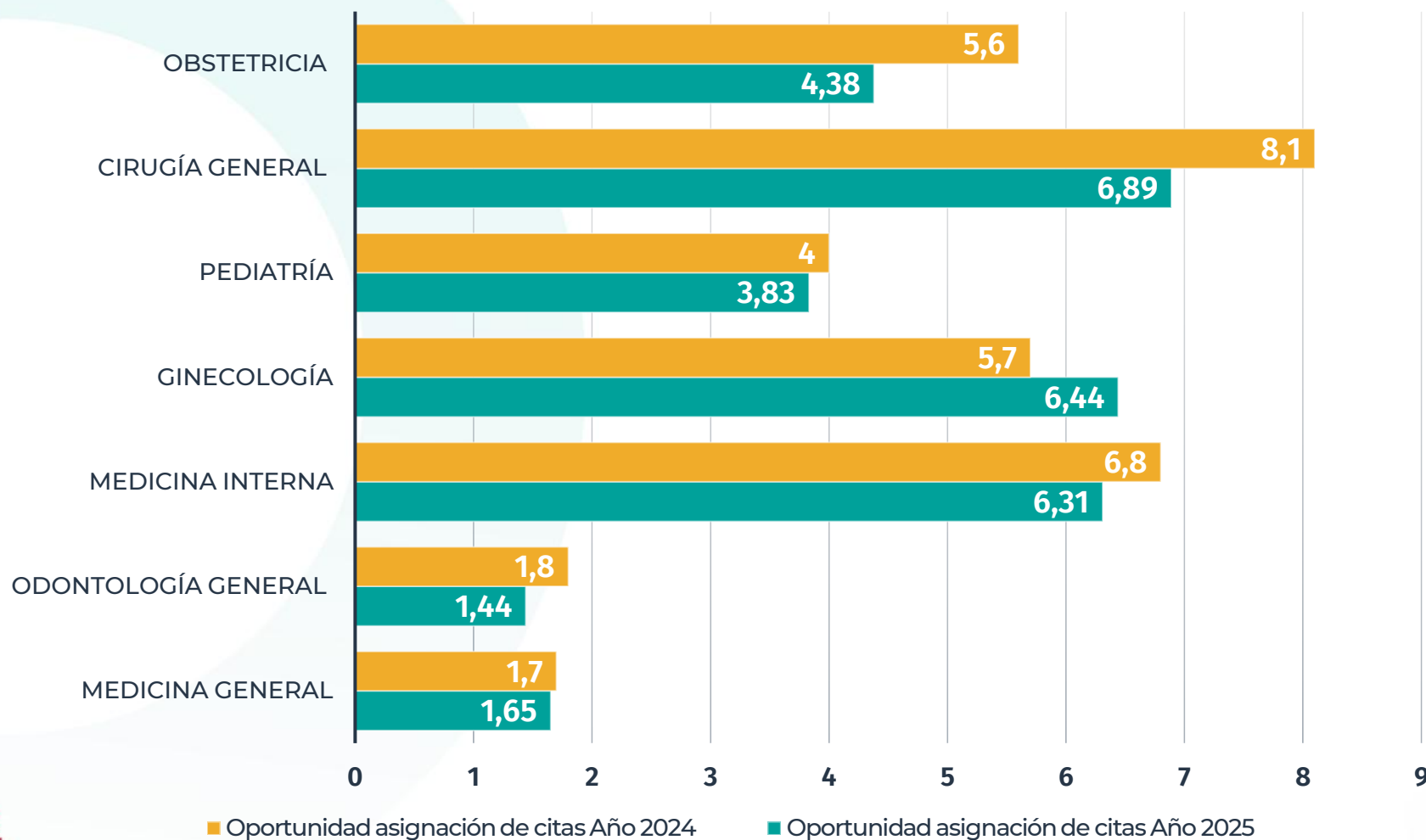
Total de autorizaciones e indicador por sucursal



Valle del Cauca, Antioquia y Bolívar concentraron **43.4 %** del total autorizado, logrando además el cumplimiento del indicador en la oportunidad de la autorización a nivel general.

Oportunidad en la asignación de citas

Oportunidad en la asignación de cita



4,42 días

es el promedio de
asignación de cita 2025.
Promedio en 7 especialidades

8,2 %

reducción del tiempo promedio de
oportunidad en la asignación de
citas

En 2025 Coosalud mejoró la
oportunidad en la asignación de
citas en 6 de 7 especialidades
trazadoras, reduciendo el tiempo
promedio de **4,81** a **4,42 días**.

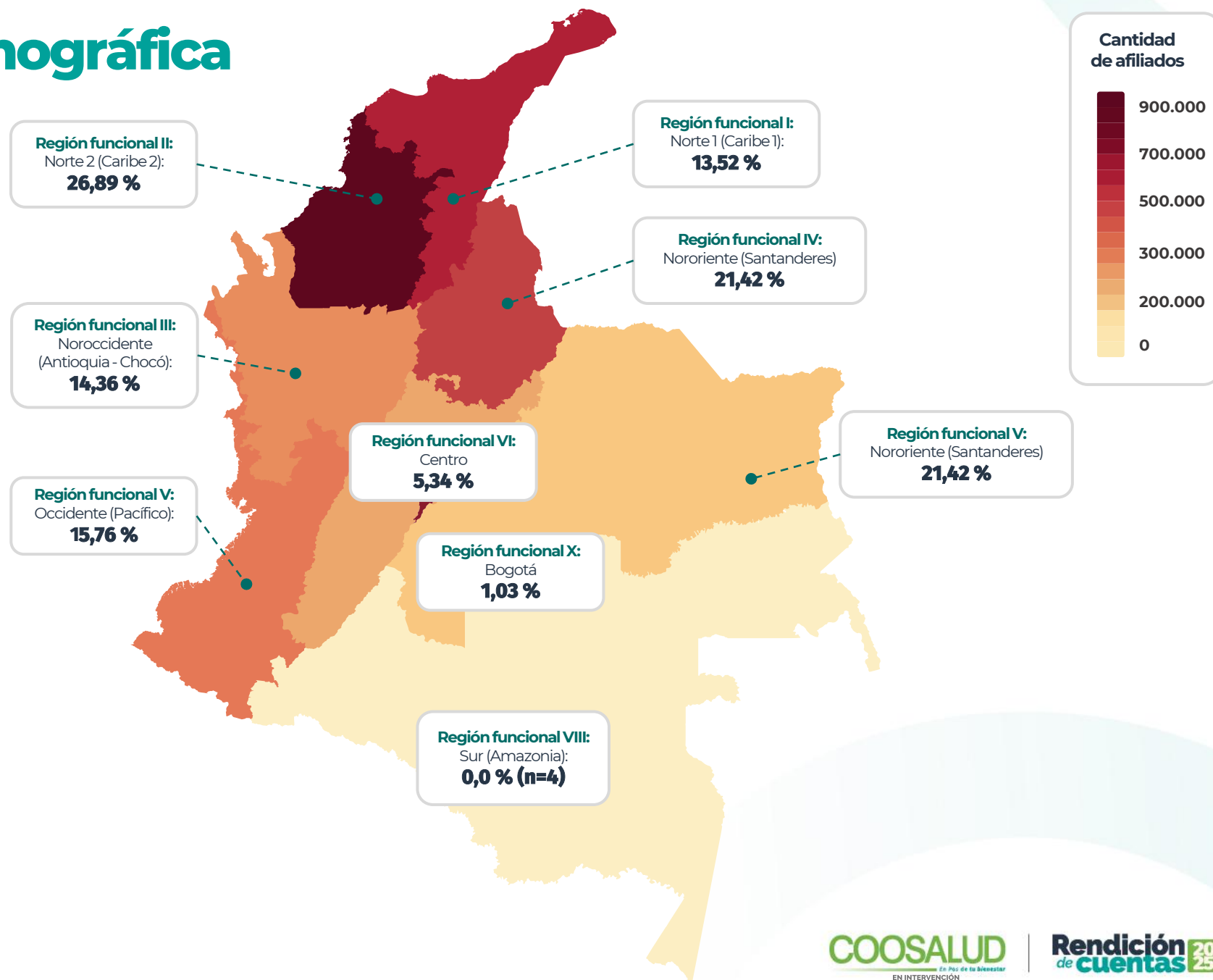
Esto refleja una mayor capacidad de
respuesta y un acceso más oportuno
para los afiliados.

Gestión del Riesgo

Caracterización demográfica

Para garantizar la atención a todos los afiliados en el territorio, Coosalud EPS S.A. cuenta con las siguientes regionales y sucursales:

- ☐ Regional Caribe Norte
- ☐ Regional Caribe Sur
- ☐ Regional Nororiente
- ☐ Regional Centro
- ☐ Regional Noroccidente
- ☐ Regional Suroccidente



Pirámide poblacional

Grupos de edad

90 +

75 - 79

60 - 64

45 - 49

30 - 34

15 - 19

0 - 4

Hombres

1.628.247

48,50 %

Mujeres

1.728.885

52,50 %

200.000

100.000

0

100.000

200.000

Población



Caracterización por curso de vida



Primera infancia

| **6,8 %**



Infancia

| **9,4 %**



Adolescencia

| **12,4 %**



Juventud

| **12,9 %**



Adultez

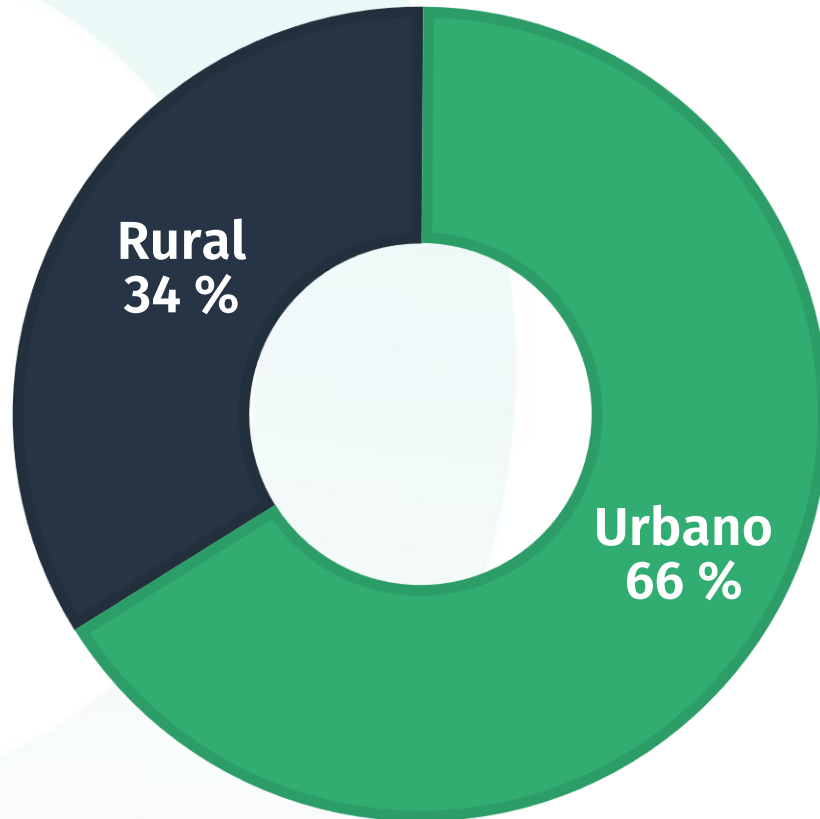
| **41,1 %**



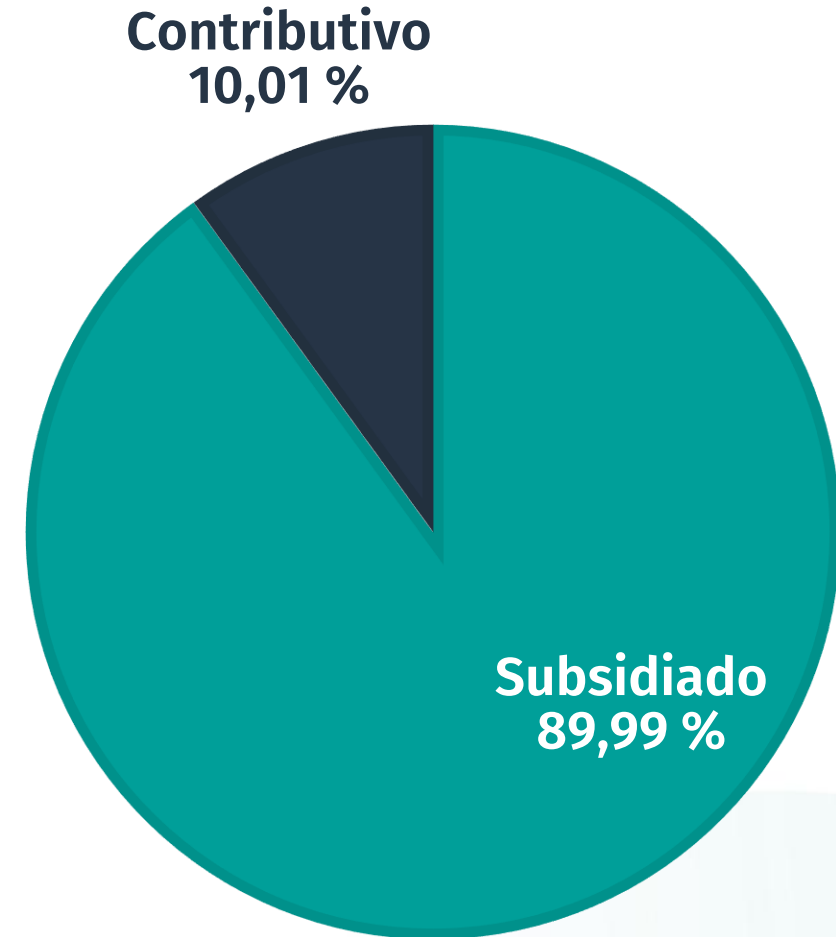
Vejez

| **17,4 %**

Caracterización por zona de residencia



Caracterización por régimen



Caracterización población por grupos de riesgo



Total, población por grupo de riesgo:

911.944

Fuente: Base de datos Cohortes_Dic 2025

Atención Primaria en Salud

Estrategia 'Bienestar a tu puerta'

RUTA P y M

	Curso de vida	No. de atenciones
	Primera infancia	106.397
	Infancia	63.658
	Adolescencia	64.877
	Juventud	171.492
	Adulto	384.359
	Vejez	223.570

Tipo de atención	No. de atenciones
Personas valoradas por medicina general	20.901
Personas valoradas por enfermería	64.996
Personas valoradas por psicología	11.258
Personas valoradas por nutrición	7.216

Programa de salud mental 'ConSentido'

Implementados en los departamentos de: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Magdalena, Norte de Santander, Santander, Sucre y Valle del Cauca



Zona de Orientación

Población impactada

6.216

Zonas georreferenciadas

27

Centros de escucha comunitarios

Población impactada

3.782

CE ubicados

12

Gestión interseccional

Prevención secundaria y terciaria en comunidades priorizadas:

Población impactada

37.947

Participación en espacios interinstitucionales

124

95 % de cobertura en tamizajes en salud mental a través de dispositivos comunitarios en entornos educativos.

73 % de los casos identificados con riesgo abordados oportunamente.

Programa de salud mental 'ConSentido'

Implementados en los departamentos de: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Magdalena, Norte de Santander, Santander, Sucre y Valle del Cauca



Ecosistemas de los dispositivos comunitarios

Centros de Escucha (CE)

Salas de espera – Coosalud EPS
Salas de espera de la red de
prestadores.

Zonas de Orientación Escolar (ZOE)

Con: estudiantes, familias y docentes.

Zonas de Orientación Universitaria (ZOU)

Se abordan temas de: salud mental y
consumo en educación superior.

(CE)



(ZOE)

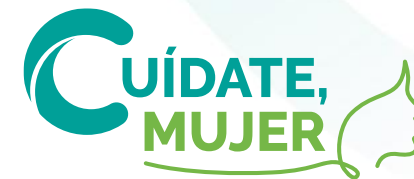


(ZOU)



Ruta Materno Perinatal

Programa 'Cuídate, mujer'



Durante la vigencia 2025 la EPS desarrolló un conjunto de intervenciones orientadas a la reducción de la morbilidad materna extrema, mortalidad materna y mortalidad perinatal, con enfoque en la gestión integral del riesgo, la captación temprana y el seguimiento intensivo de gestantes priorizadas en alto riesgo.

Total **gestantes únicas** en 2025

25.240

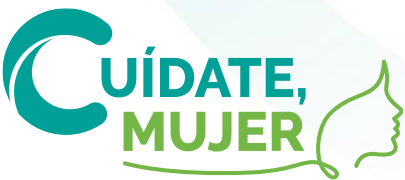


Gestantes activas a cierre de 2025:

15.374

Ruta Materno Perinatal

Programa 'Cuídate, mujer'



Indicador	2024 (%)	2025 (%)	Meta	
Razón mortalidad materna a 42 días	50,21	30,01	< 32	
Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal (antes de las 10 semanas)	52,69	59,39	≥ 80	
Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	98,11	96,15	≥ 95	
Proporción del recién nacido con atención para seguimiento entre 3 y 5 días	66,3	70,99	≥ 95	
Gestantes tamizaje de sífilis	95,4	93,87	≥ 95	

Indicadores grupos de riesgo

Cardiometabólica

Indicador	Meta	2025
 Control de la presión arterial (<140/90)	≥ 40 %	46,8 
 Control de hipertensión arterial (<150/90)	≥ 40 %	52,1 

Cáncer

Indicador	Meta	2025
 Proporción de mujeres con cáncer de mama detectados en estadios tempranos al momento del diagnóstico	≥ 42 %	69,4 
 Proporción de mujeres con cáncer de cuello uterino a quienes se les realizó estadificación clínica, casos nuevos reportados (CNR)	≥ 80 %	93,6 
 Proporción de casos nuevos reportados de cáncer de colon y recto identificados en estadios tempranos	≥ 15 %	36,8 
 Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de cáncer de cuello uterino	30 a 45 días	38,6 
 Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama	30 a 45 días	42,6 
 Proporción de mujeres entre 25 y 65 años que se realizan las pruebas de tamización para el cáncer de cuello uterino	≥ 70 %	66,8 

Gestión de la contratación



Gestión de la Contratación

Total contratos

3.142

Tipo de red

Pública: 1.724
55 %

Privada 1.418
45 %

*“Red pública, nuestro
compromiso constante”*

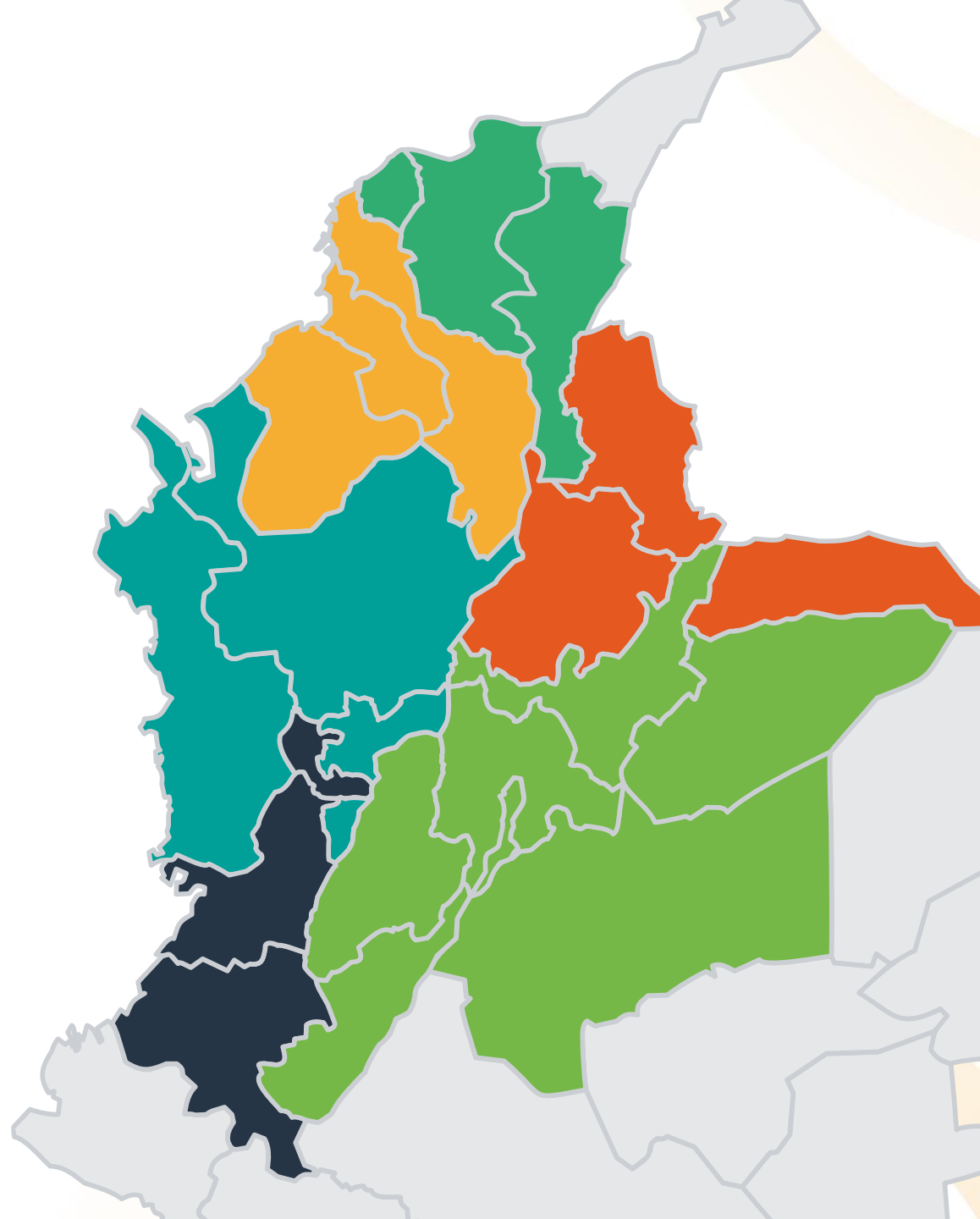
Nivel de
complejidad

Baja: 1659
53 %

Mediana: 983
31 %

Alta: 500
16 %

● Noroccidente ● Caribe Norte ● Centro
● Caribe Sur ● Nororiental ● Suroccidente



Gestión de la Contratación

3.142

contratos
a cierre de
vigencia
2025

Nacionales:
total 77 contratos
Cápita (2)
Evento (49),
Paquete (16),
PGP (10)

Caribe Sur

707
contratos

Cápita (331)
Evento (312)
Paquete (13)
PGP (51)

Noroccidente

502
contratos

Cápita (305)
Evento (185),
Paquete (4)
PGP (8)

Suroccidente

353
contratos

Cápita (158)
Evento (153)
Paquete (8)
PGP (32)

Caribe Norte

558
contratos

Cápita (263)
Evento (228)
Paquete (9)
PGP (58).

Nororiente

553
contratos

Cápita (295)
Evento (228),
Paquete (6)
PGP (24)

Centro

392
contratos

Cápita (218)
Evento (154)
Paquete (12)
PGP (8)

Comparativo vigencia 2024 - 2025

834
prestadores

3052
contratos

	2024	2025
Cápita	1.485	1.572
Evento	1.220	1.309
Paquete	78	68
PGP	269	291

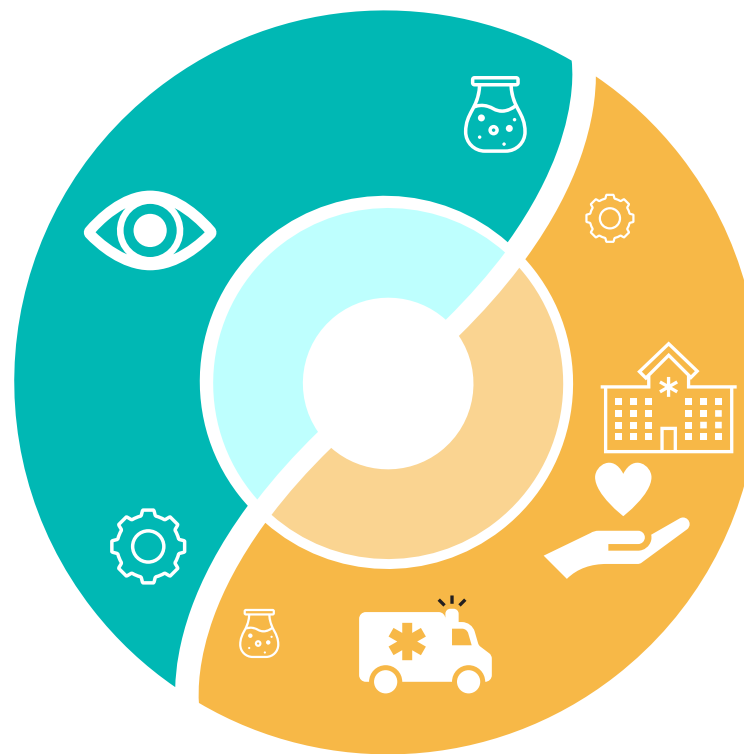
874 ↑
prestadores

3142 ↑
contratos

Priorización de la red y contratación



- Atención oncológica.
- Cardiovascular.
- Trauma y ortopedia.
- Atención básica ambulatoria.
- Entre otros servicios prioritarios.



Resultado: acción rápida y efectiva para cerrar brechas críticas y proteger el acceso a la atención de los afiliados.

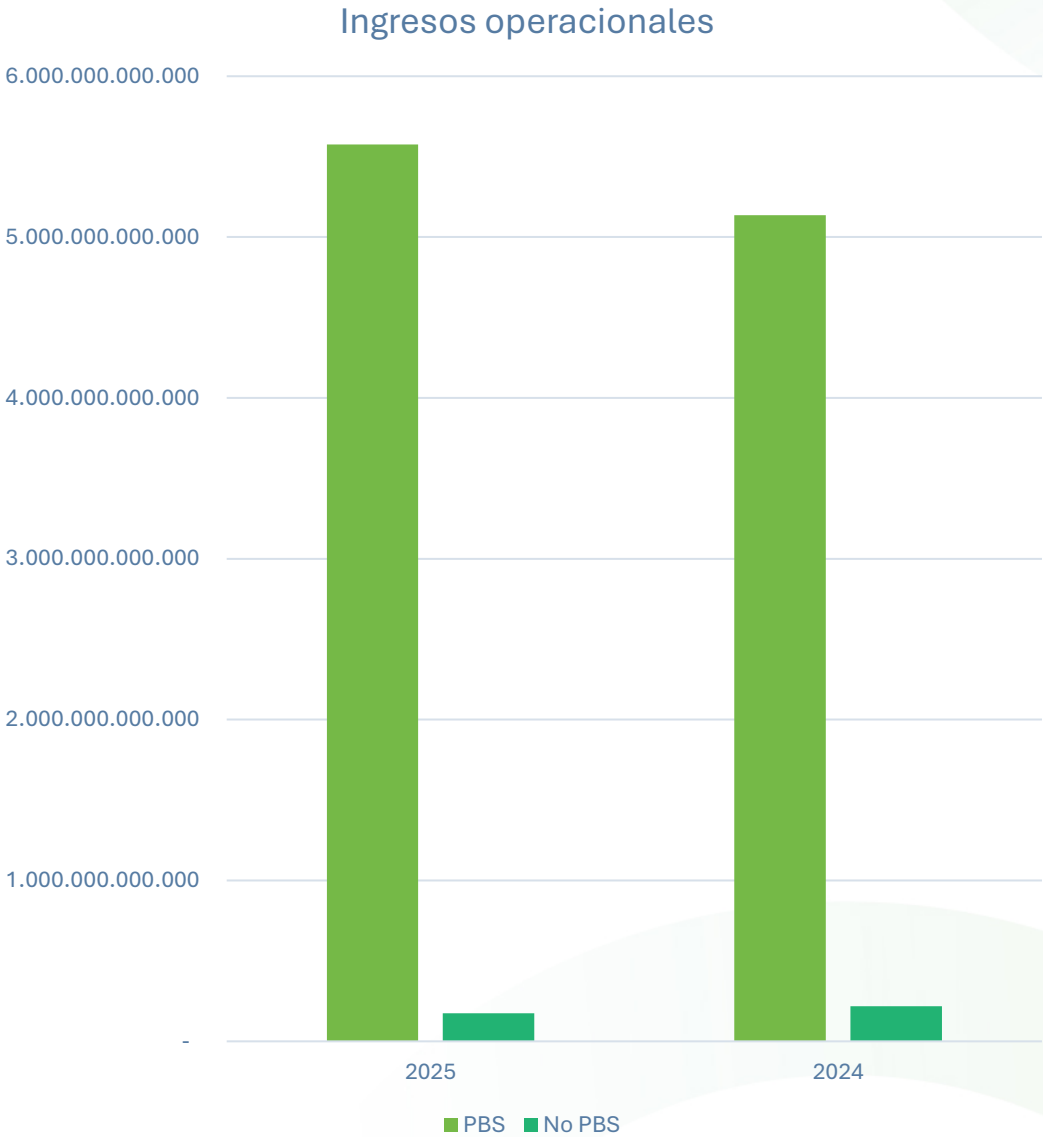
- Garantizar el acceso a los servicios en el lugar de residencia del afiliado.
- Fortalecimiento de la atención primaria en salud.
- Restablecer la red de servicios.
- Garantizar el acceso a tecnologías en salud.
- Asegurar la continuidad y calidad del cuidado.

Gestión financiera



Ingresos operacionales

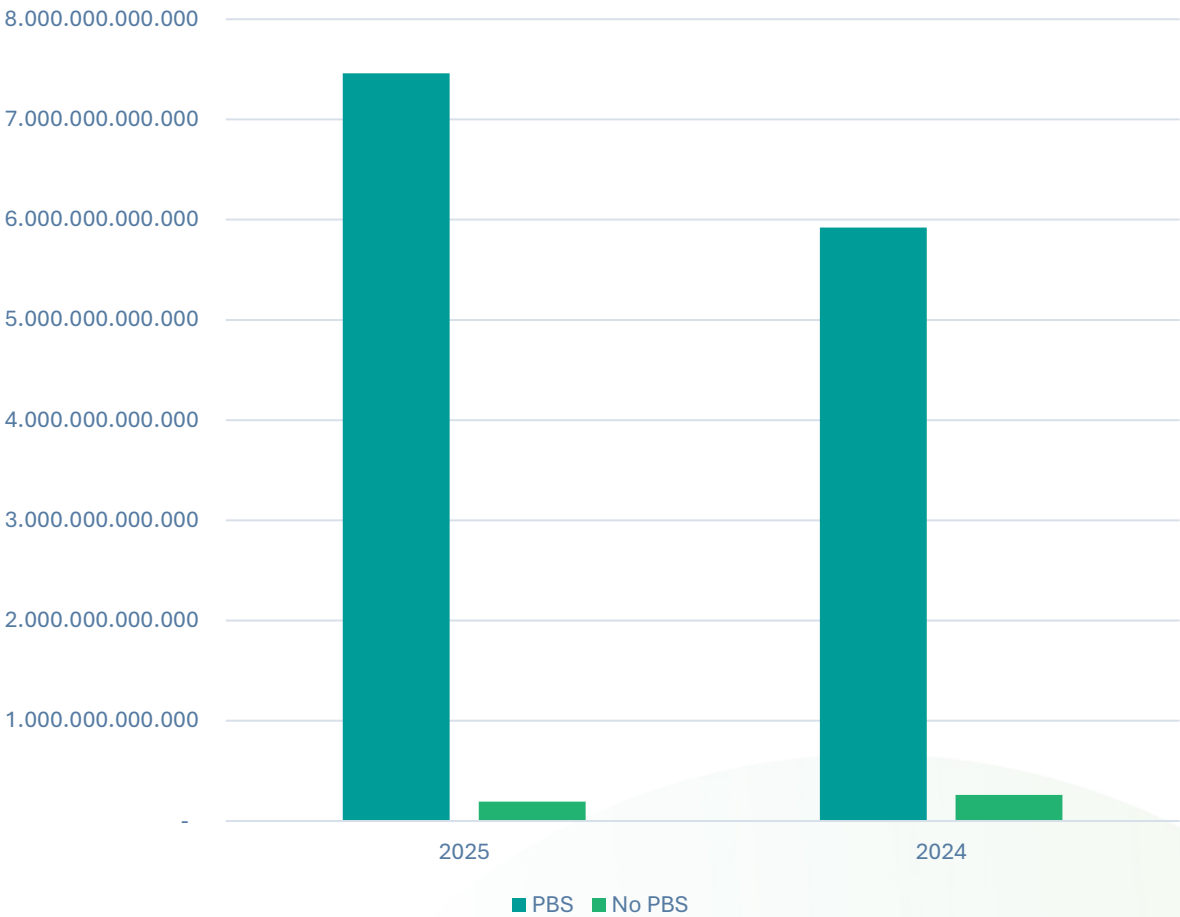
	2025	2024
PBS	5.576.257.129.867	5.136.192.190.932
No PBS	175.418.519.265	217.599.808.098
Total	5.751.675.649.132	5.353.791.999.030



Costos operacionales

	2025	2024
PBS	7.459.661.654.976	5.920.124.541.347
No PBS	192.459.975.051	260.255.921.773
Total	7.652.121.630.027	6.180.380.463.120

Costos operacionales



Estado de resultado

	2025	2024	2023
Ingresos UPC	5.751.675.649.132	5.353.791.999.030	4.841.487.360
Otros ingresos	38.030.001.750	27.118.364.603	-
Ingresos totales	5.789.705.650.882	5.380.910.363.633	4.841.487.360
Costos totales	7.652.121.630.027	6.180.380.463.120	4.637.492.234
Gastos totales	477.605.008.668	343.220.016.597	237.808.878
Resultado del período	- 2.340.020.987.813	- 1.142.690.116.084	- 33.813.752
% siniestralidad total	132 %	115 %	96 %
% gasto efectivo sobre UPC	8 %	6 %	5 %
Pérdida operacional	- 1.900.445.980.895	- 826.588.464.090	5.179.484

Pago a la red de prestadores

Año	Público	Privado	Total
2025	1.845.801	3.475.300	5.321.101
2024	1.747.137	3.226.906	4.974.043
2023	1.773.992	2.871.471	4.645.463
2022	1.485.682	2.648.233	4.133.915

Experiencia al usuario

Durante 2025 se evidenció un **incremento sostenido en las PQRD y acciones de tutela** frente a 2024, reflejando deterioro en la percepción de calidad y oportunidad del servicio. La tasa nacional de reclamos aumentó **un 12 % (226,8 vs. 258,5)**, principalmente por **dificultades en dispensación de medicamentos, acceso a especialidades y procedimientos**.

Asimismo, el **80 % de las solicitudes fueron recibidas a través de la Superintendencia Nacional de Salud** y solo el **20 % mediante canales propios de la EPS**, evidenciando mayor uso de instancias externas por parte de los **afiliados**. Persisten además debilidades en los sistemas de información y trazabilidad institucional, limitando el seguimiento oportuno y la medición efectiva de los indicadores de satisfacción del usuario.



Experiencia del usuario y PQRSD

En 2025, Coosalud EPS S.A. recibió un total de 107.372 quejas a través de todos sus canales de recepción.

87.086

se recibieron por el canal SuperArgo, de la Superintendencia Nacional de Salud, lo cual corresponde al 80 % del total de quejas.

20.286

se recibieron por los canales propios de la EPS, correspondiente al 20 %.

El canal preferido por los usuarios de Coosalud EPS S.A. para presentar sus quejas es el de la Superintendencia Nacional de Salud, por encima de los canales propios de la EPS.

- En los dos últimos años, la entidad ha presentado una variación porcentual del **19 %** en el **incremento de reclamaciones** en salud.
- Sobre los motivos específicos de las reclamaciones, el **63 %** concentra los reclamos asociados a **la inoportunidad o entrega incompleta de medicamentos y la negación e inoportunidad en la asignación de citas médicas.**

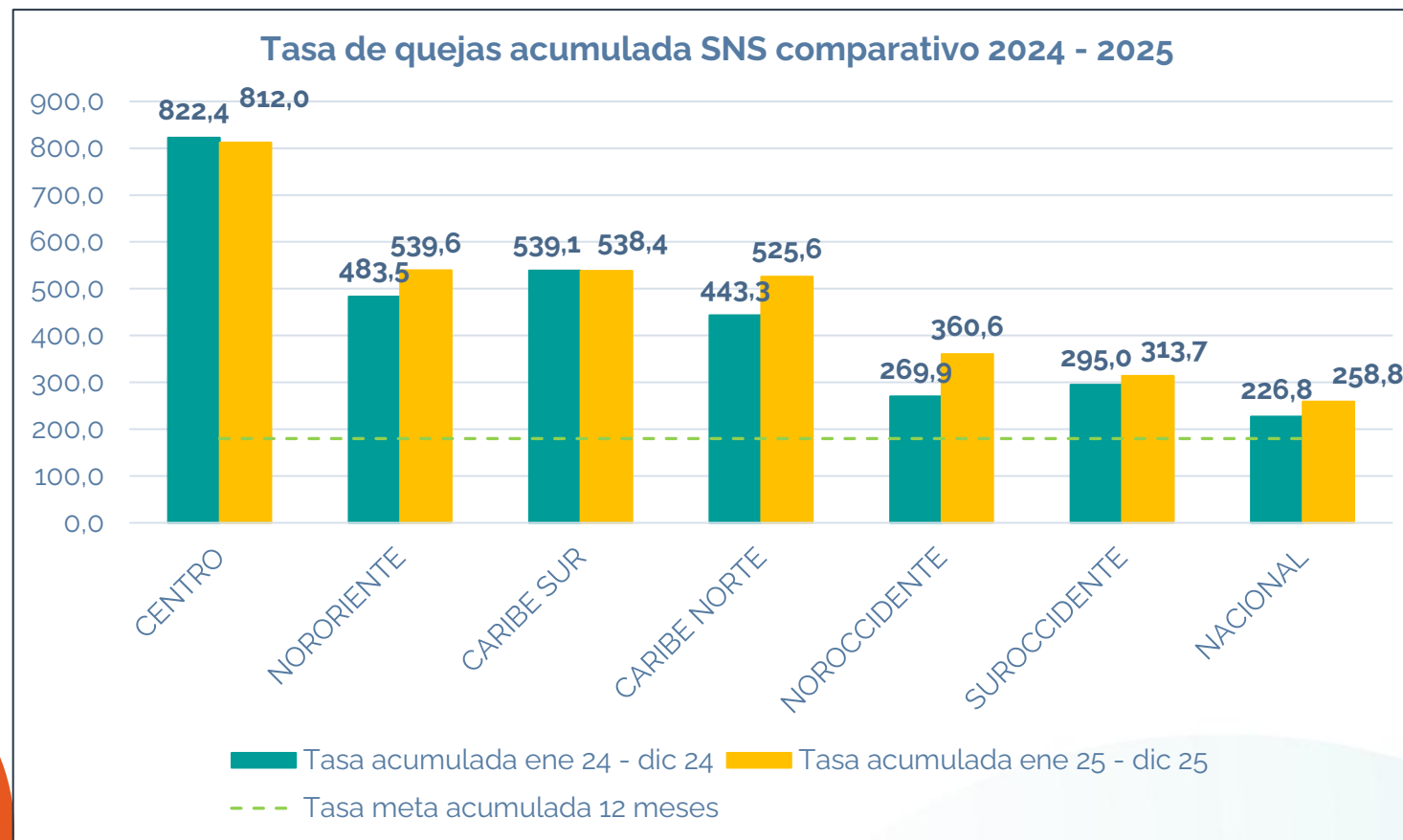
96 %

**de los reclamos
corresponden a
solicitudes
relacionadas con
salud.**

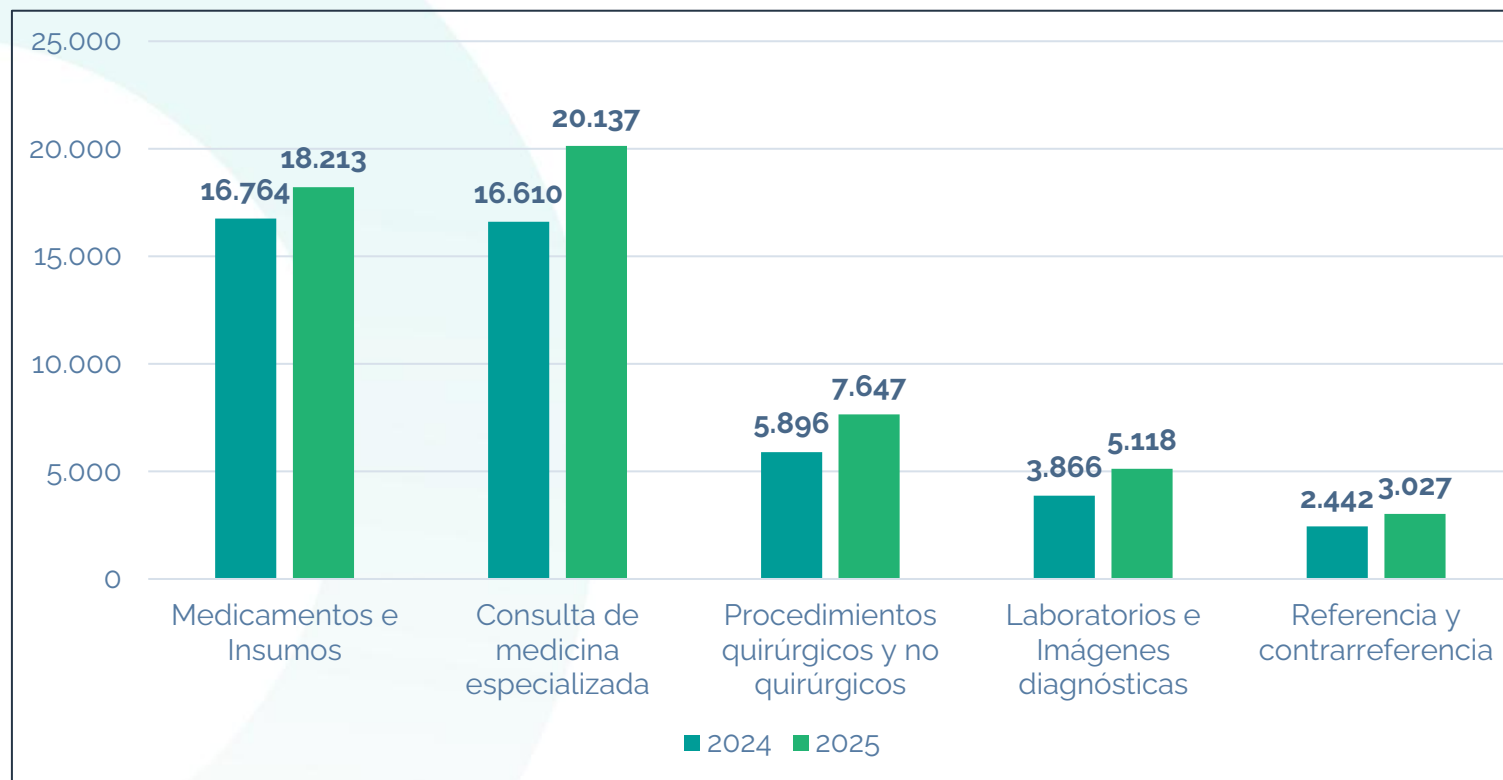
Tasa acumulada de PQRSD por 10.000 afiliados - Canal Supersalud

La tasa de quejas evidencia un **incremento generalizado en 2025 frente a 2024 en la mayoría de las regiones**, con mayores alzas en Noroccidente y Caribe Norte, mientras Caribe Sur se mantiene estable y Centro presenta una leve disminución; a nivel nacional, la tendencia también es creciente, reflejando un **deterioro del indicador y la percepción de los usuarios**.

En las regionales Centro y Caribe Sur se presentó una tasa inferior al 2024.



Número de reclamos por motivo general



La entrega de medicamentos, las citas médicas especializadas y la práctica de procedimientos constituyeron las principales causas de reclamos, con un marcado incremento en el 2025.

**Se toma como periodo de comparación el segundo semestre de cada año.*

Gestión de la participación social

Capacitación



1.205 líderes Asodeus

11.566 usuarios capacitados en sala

Temáticas abordadas: trato digno, participación social, modelos de atención, derechos sexuales y reproductivos.

En 2025 se consolidaron **258 Asociaciones de Usuarios (Asodeus)** a nivel nacional, integradas por **1.235** líderes comunitarios. Durante el año, se conformaron **52 nuevas** asociaciones, fortaleciendo la participación social en salud en los territorios.



Control social

Estrategia 'Tu canal soy yo'

- **7 sucursales** | 14 municipios impactados.
- **+600 usuarios beneficiados** en 7 departamentos: **Antioquia, Bolívar, Cesar, Córdoba, Norte de Santander y Valle del Cauca.**
- **+250 solicitudes** resueltas en tiempo real con red de prestadores y entes de control.
- **Monitoreo de servicios**
- **8 departamentos**
- **+260 IPS visitadas, entre las principales:** Pharmasan, GHG, Lemus Farah.

Participación de ASODEUS

- En julio de 2025 los presidentes de las asociaciones de usuarios participaron en el **Seminario nacional de control social** que lidera la Superintendencia Nacional de Salud.
- Continuaron los espacios de fortalecimiento del trabajo conjunto con prestadores y jornadas comunitarias en el país.



Satisfacción de nuestros usuarios

Encuestas aplicadas

Se aplicaron en promedio 4.900 encuestas al mes en cerca de 300 municipios de todo el país.

59.007

Satisfacción general

Los afiliados calificaron como "muy buena" o "buena" frente a la pregunta "¿Cómo califica la experiencia global respecto a los servicios que recibe de Coosalud?"

99 %



99 %

Recomendación

de los afiliados contestó "extremadamente probable" o "muy probable" a la pregunta "¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de Coosalud?"

13 %

Cambio de EPS

de los afiliados respondió "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo" a la afirmación "He pensado en cambiarme de EPS".

El 14 % calificó como "muy malo" o "malo" el servicio de las farmacias. Se exigió plan de acción a operadores farmacéuticos y seguimiento a los PQRD.

Mecanismos de atención preferencial

Coosalud EPS cuenta con **canales de atención prioritaria**, líneas telefónicas gratuitas de atención 24 horas y canales virtuales que facilitan la gestión rápida de citas, autorizaciones y solicitudes reduciendo barreras de acceso.

Se brinda **atención prioritaria de acuerdo con la condición del usuario** como adultos mayores, mujeres gestantes, niños y personas con discapacidad mediante implementación de sistema de asignación de turnos preferenciales.

En cada oficina de atención al usuario contamos con **infraestructura accesible y una adecuada organización de la atención**, mediante mobiliario y espacios diseñados para garantizar comodidad, dignidad y equidad.

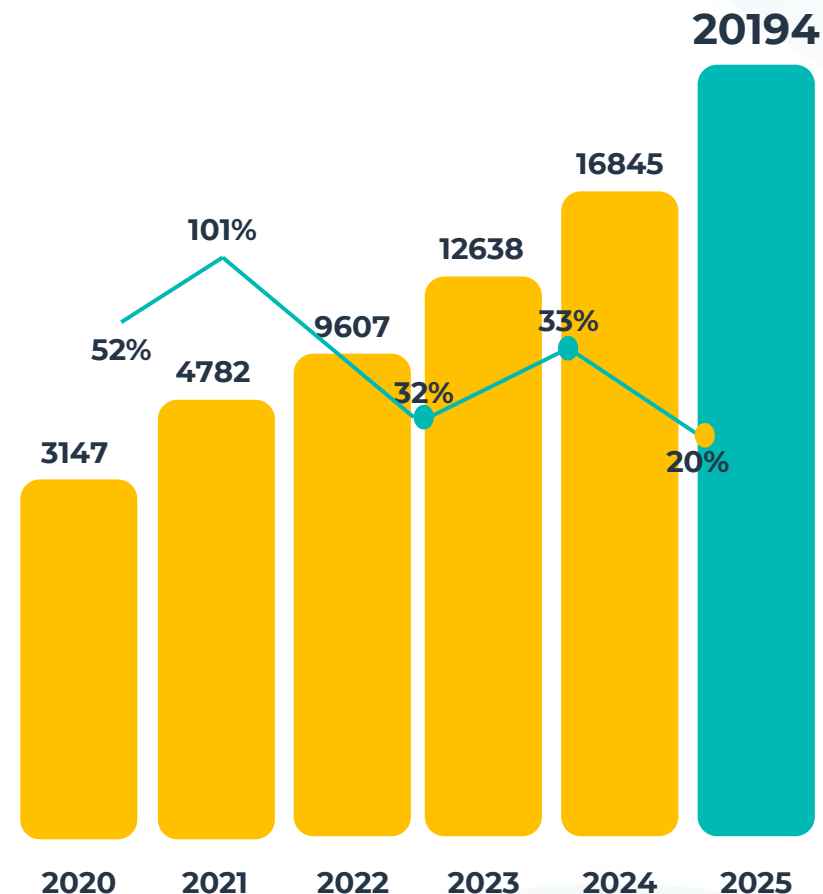
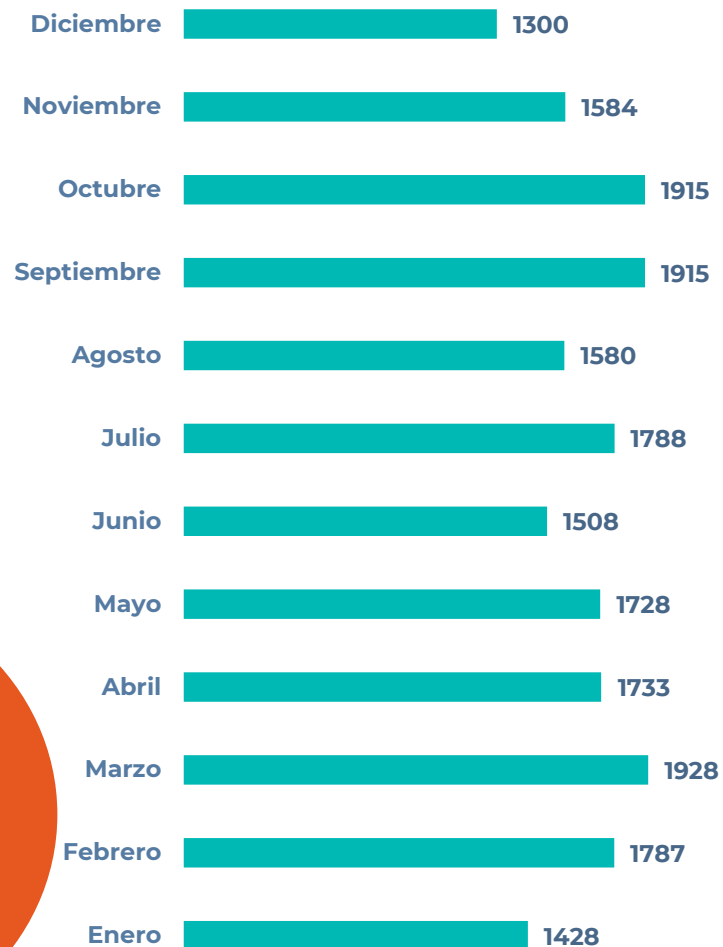


Acciones de tutelas

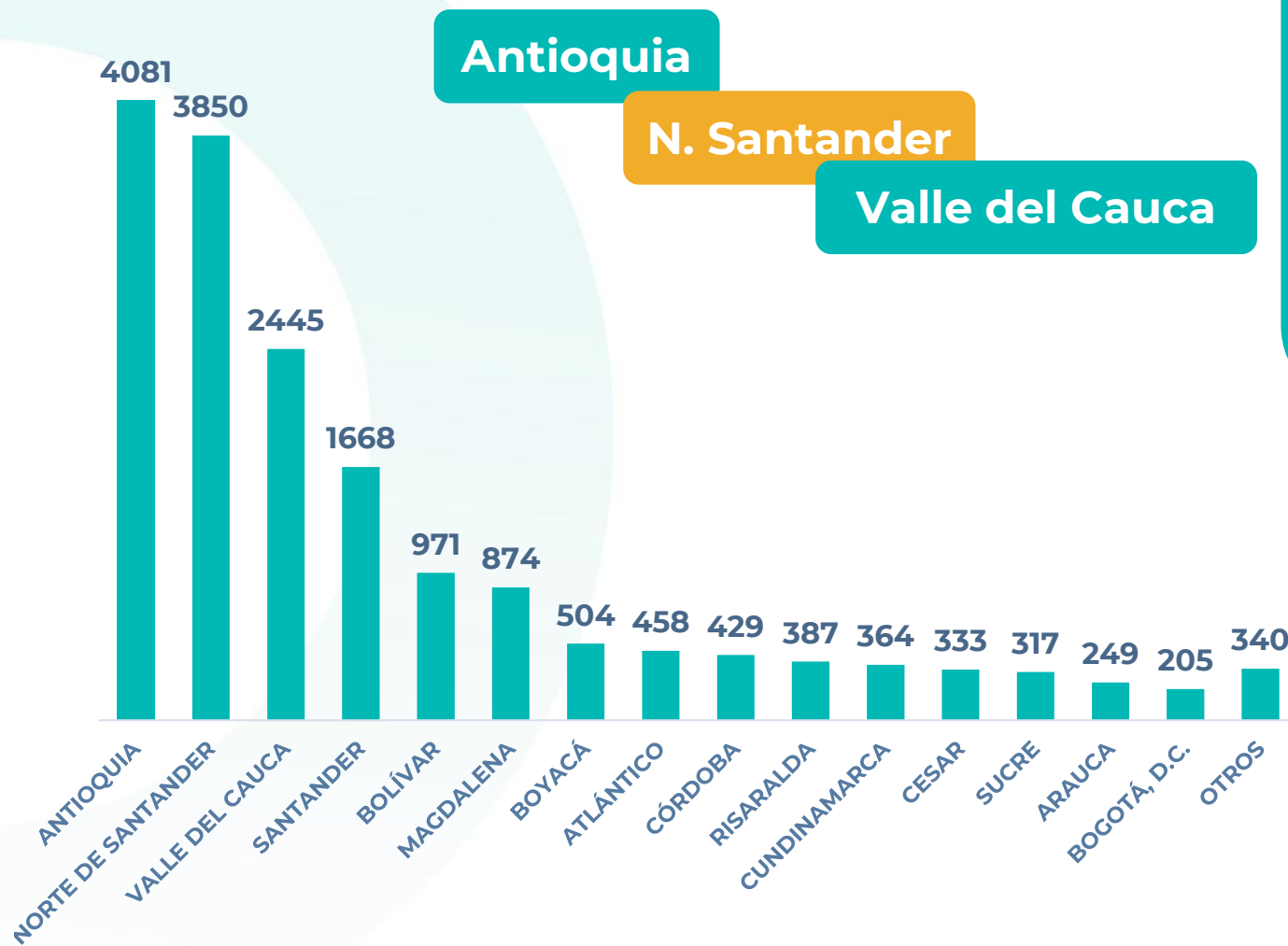
El año 2025 registró una disminución del incremento histórico reportado, pasando de un 33% de incremento en el periodo 2023-2024 a 20% en el periodo 2024-2025.

Los meses con mayor ingreso de tutelas durante el año **2025** fueron los meses de **marzo**, **septiembre** y **octubre**

2025



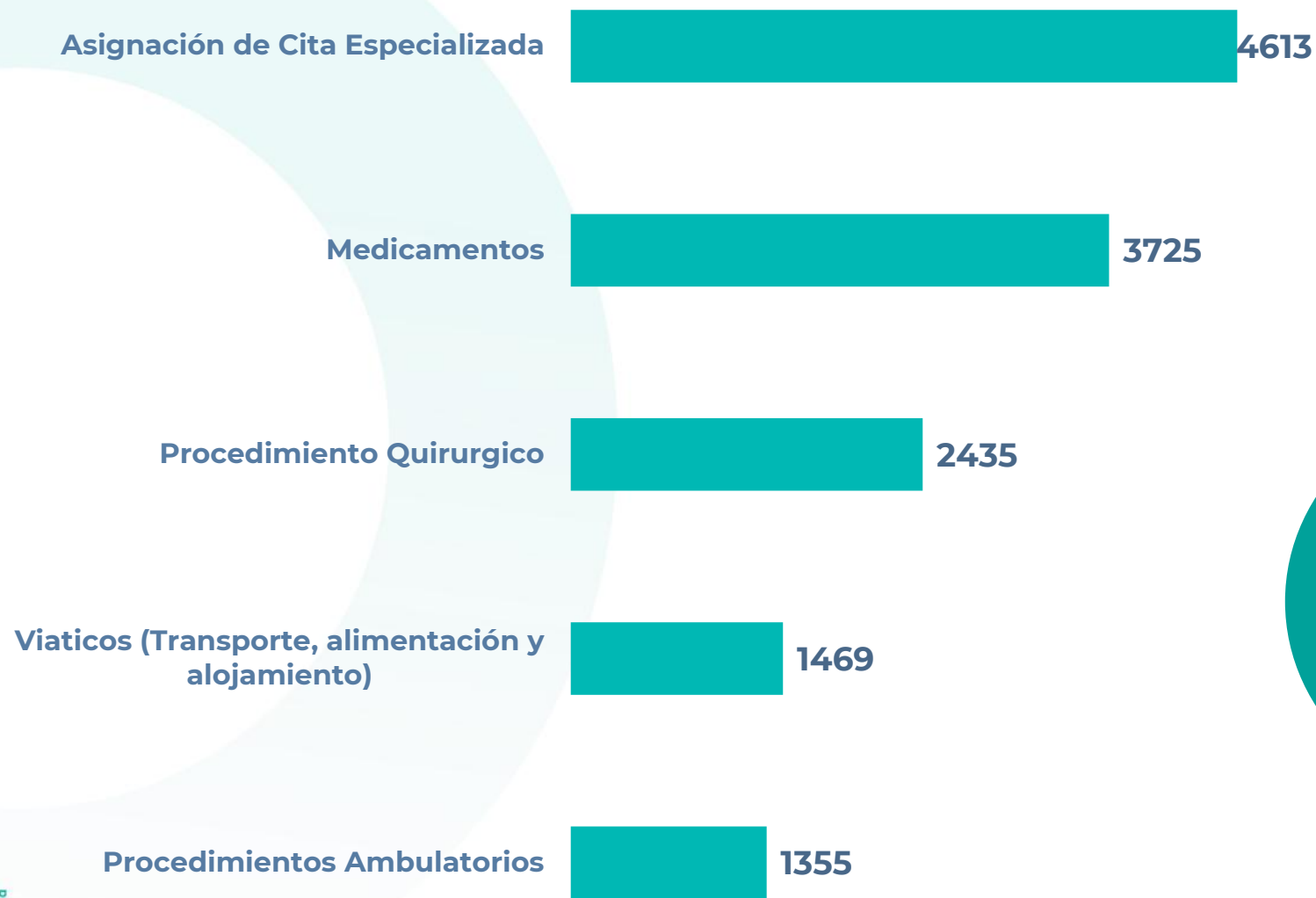
Tutelas por servicios de salud



En el año **2025** la EPS recibió **17.475 acciones de tutela** relacionadas a prestación de servicios en salud, presentando un aumento del **18,46%** respecto al año **2024**.

La representación porcentual para los servicios de salud se ubica en un **86%** del total de tutelas interpuestas durante el año **2025**.

Motivos principales



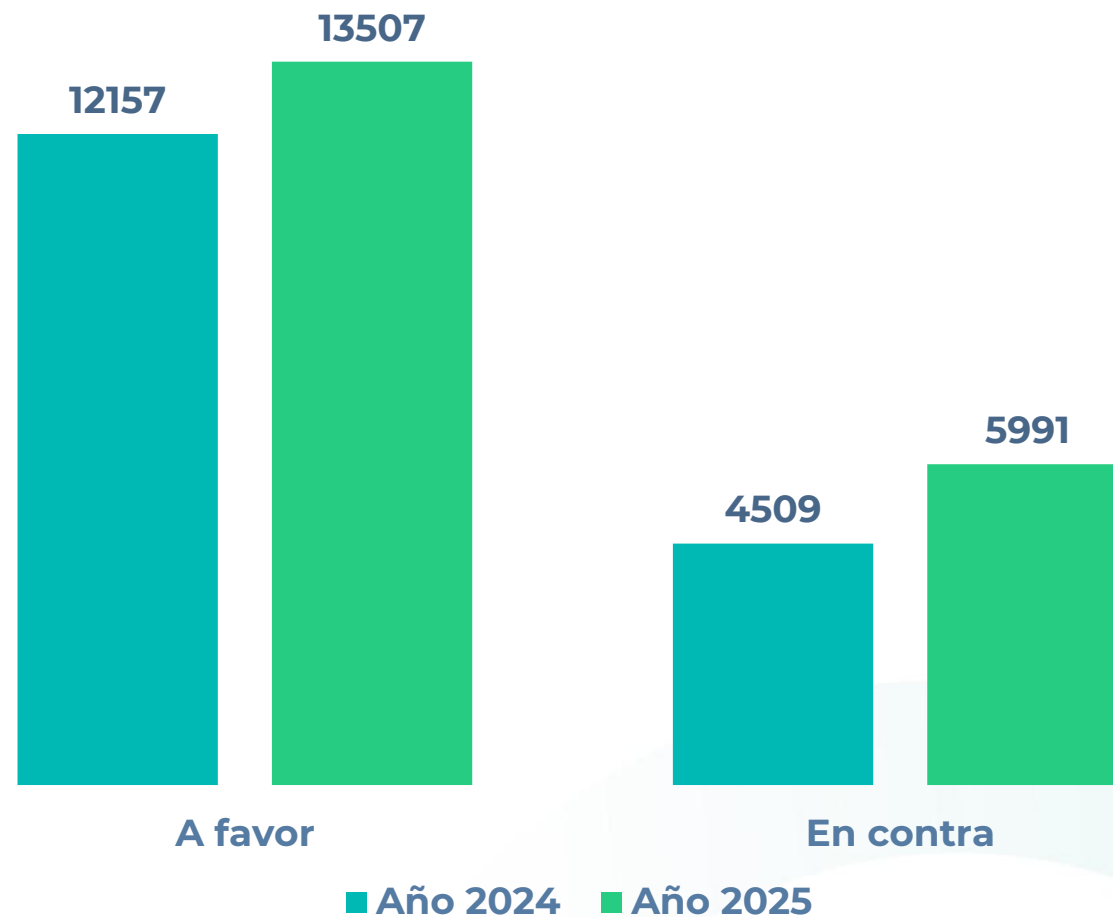
Los 3 motivos principales de interposición de tutela representaron el **60%** del total de tutelas en **salud** presentadas en el año **2025**.

Otras solicitudes son relacionadas con **pañales, suplementos nutricionales** y **derechos de petición**.

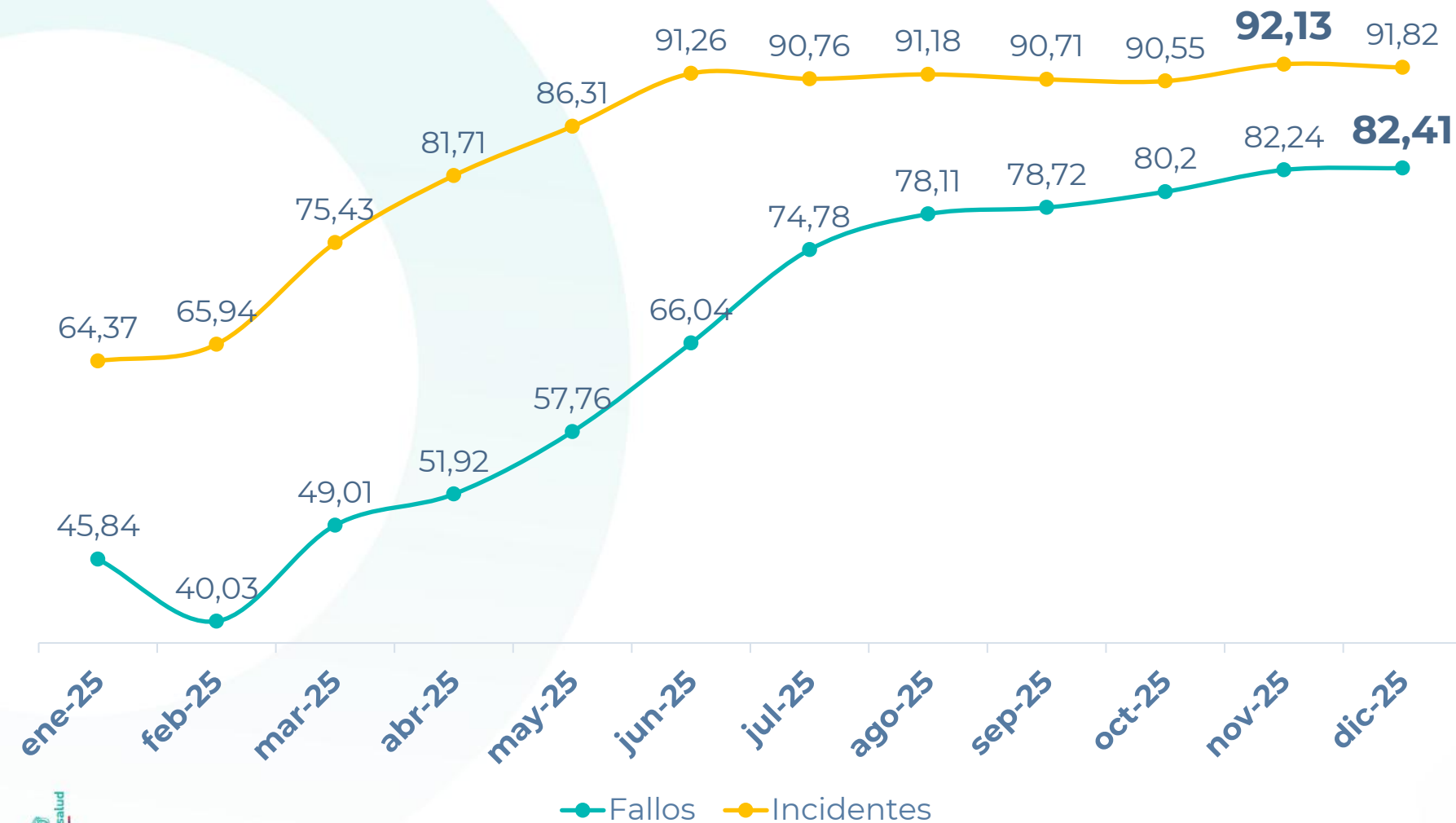
Favorabilidad de las tutelas

En el año **2025** se evidenció un marcado incremento en el número de fallos a favor de la EPS, obteniendo un porcentaje igual al **32,86%**.

La relación de variación entre los años **2024** y **2025** no representó **cambios significativos**, el porcentaje fue del **2%**.



Indicador de Cumplimiento



Ambos indicadores marcaron **recuperación mensual** evidenciando el cumplimiento de las ordenes judiciales impartidas

Durante el año **2025** los **fallos de acción de tutela** incrementaron su cumplimiento en **42.38%**

Canales de atención en **redes sociales**



@CoosaludEPS



@Coosalud_



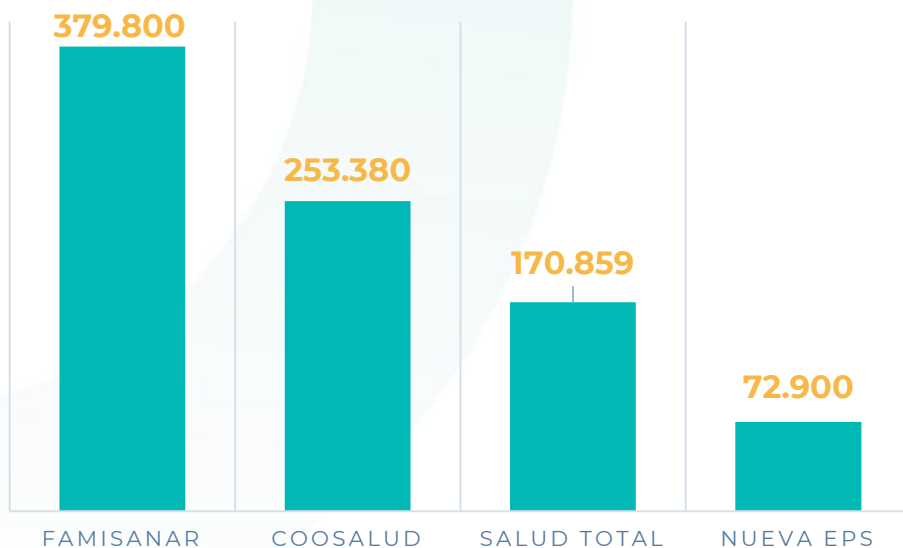
@CoosaludEPSS



@coosaludeps



Coosalud



¿Cómo estamos frente a otras EPS? **Número de seguidores en redes sociales**

Correo electrónico



16.471

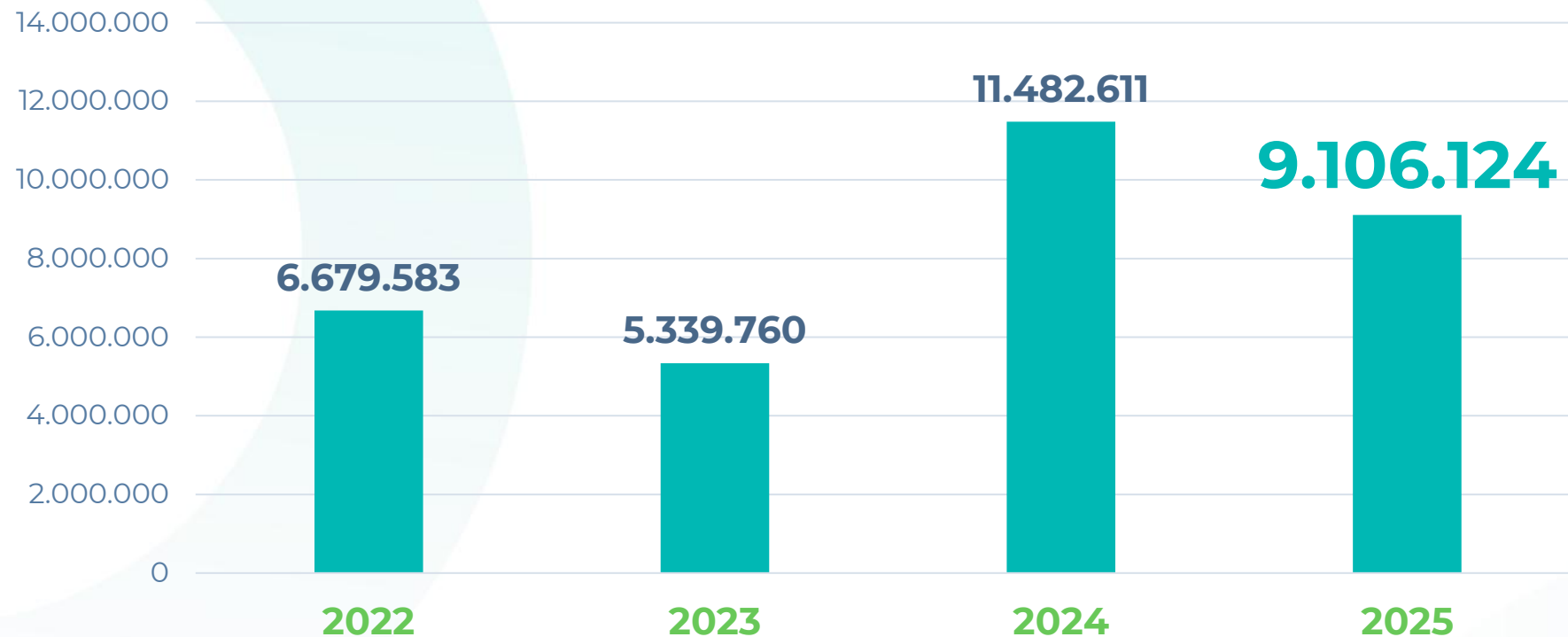
solicitudes se recibieron por el **correo del defensor del usuario y el formulario web** durante 2025.

Estas estaban relacionadas con gestión de citas médicas, portabilidad, movilidad entre regímenes y de afiliación, de las cuales **el 100 % recibió una respuesta de fondo y humanizada.**

Página web: nuestra oficina virtual

En este gráfico podemos ver el número de sesiones o veces que un usuario entra a nuestro sitio web.

Sesiones



Han entrado a visitar nuestro sitio web **en 2025**

Estrategias 2026

01



Mejorar el proceso de legalización de Giros a la red (anticipos)

02



Mejoramiento auditoría de cuentas médica VCO / UTAM

03



Renegociación de tarifa con la red

04



Fortalecimiento de auditoría concurrente

05



Mejoramiento de interlocución Personerías/ afiliados/ Juzgados/ ET

06



Fortalecimiento proceso de legalización y liquidación de contratos

07



Priorización a la red prestadora contratada (mesas de trabajo y giros – “Conciliación”)