



Informe de Cobertura 2024

Beneficiarios atendidos por línea de servicio

Período: enero – diciembre 2024

Dirección de Planeación · Marzo 2025

Resumen ejecutivo

Durante 2024 Vitalia atendió a 1.483 trabajadores afiliados y 2.197 beneficiarios directos, para un total de 3.680 personas cubiertas a través de sus cuatro líneas de servicio. La cobertura creció 8,4% frente a 2023 y la satisfacción general (NPS) alcanzó 58 puntos, por encima de la meta institucional de 55.

Cobertura por línea de servicio

Línea	Beneficiarios únicos	Servicios prestados	Var. vs 2023
Salud preventiva	2.140	5.820	+12,1%
Recreación y cultura	2.890	7.340	+6,8%
Educación y formación	1.205	1.640	+15,3%
Vivienda y crédito social	318	412	+4,2%

Distribución territorial

Manizales concentra el 52% de los afiliados, Pereira el 31% y Cartago el 17%. El 64% de las empresas afiliadas son medianas (50 a 200 empleados), el 22% pequeñas y el 14% grandes.

Categorías de afiliación

Categoría	Afiliados	%	Beneficiarios
A (≤ 2 SMMLV)	612	41,3%	1.054
B (2-4 SMMLV)	598	40,3%	872
C (> 4 SMMLV)	273	18,4%	271

Hitos del año

- Apertura del centro recreativo Vitalia Cartago (junio 2024).
- Lanzamiento de la app móvil Vitalia Afiliado con 1.120 descargas activas a diciembre.
- 184 becas de educación formal otorgadas, 22 más que en 2023.
- 48 subsidios familiares de vivienda gestionados con éxito.
- Convenio con la red de salud regional para tamizaje de salud mental.

Retos 2025

- (1) Aumentar la afiliación de empresas pequeñas en Risaralda. (2) Reducir el tiempo de respuesta del SLA de PQRSF de 15 a 10 días hábiles. (3) Digitalizar el 100% del proceso de solicitud de subsidio de vivienda. (4) Elevar el CSAT de la línea de educación de 4,1 a 4,4.

Nota metodológica

Las cifras provienen del sistema de gestión Vitalia (SGV) con corte al 31 de diciembre de 2024. Un beneficiario puede ser contabilizado en más de una línea de servicio, por lo que la suma de las columnas no equivale al total de personas cubiertas.