EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

Rendición de Cuentas
Informe II Trimestre 2025

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

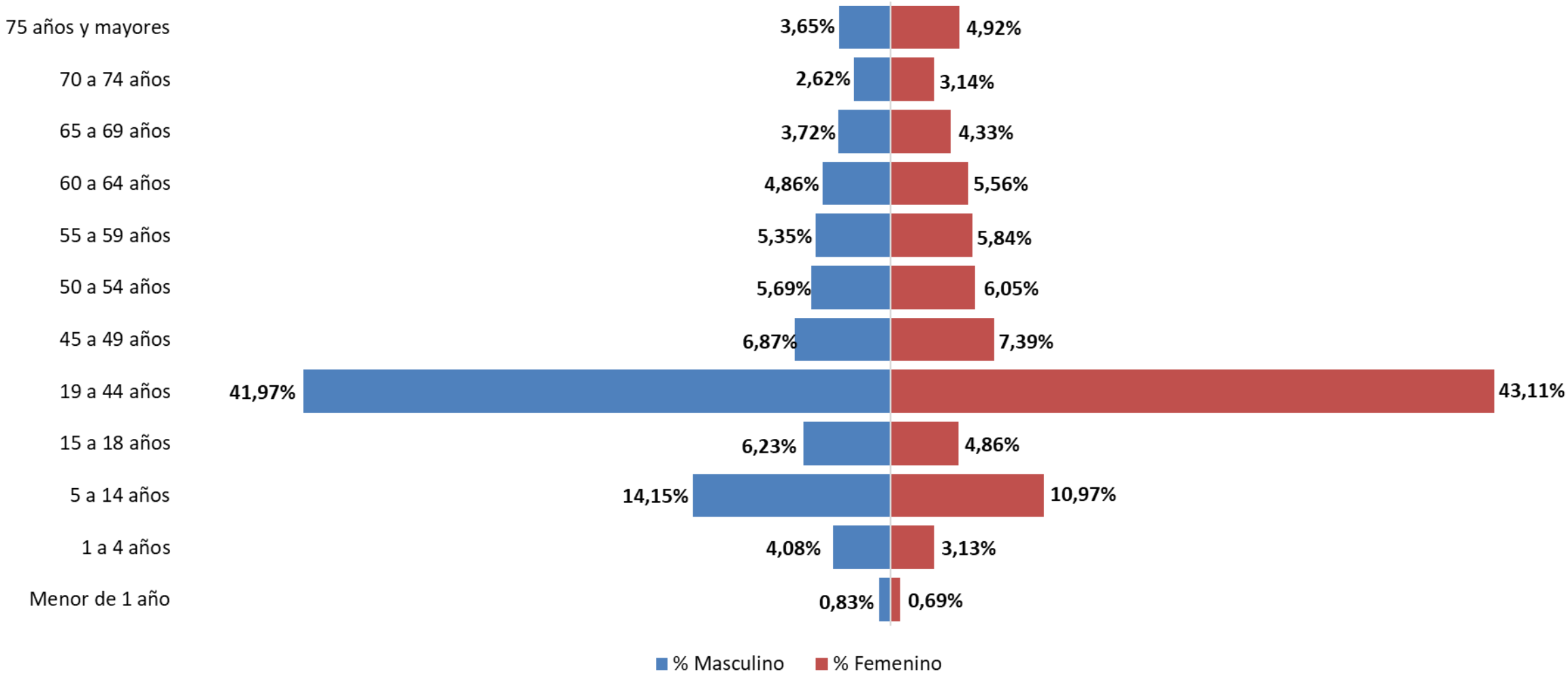
Contenido

1. Caracterización de los afiliados
2. Indicadores calidad
3. Satisfacción de los usuarios
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Cantidad de oficinas y gestión
6. Novedades presentadas
7. Tiempos de espera para la atención de los afiliados por canal

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

Caracterización de los Afiliados

Caracterización de los Afiliados



Fuente: Sistema de Información EPS Sanitas – Caracterización 2do trimestre 2025

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

EPS Sanitas Indicadores fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud								
ID	**INDICADOR**	**NUMERADOR**	**DENOMINADOR**	**INDICADOR**	**MEDIA NACIONAL CORTE 202412**	**PERIODO DE ACTUALIZAZION DE LA MEDIA NACIONAL**	**PERIODO**	**EXPLICACIÓN**
l	Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	28.496	924	30,84	34,86	2022	2022	El indicador hace referencia a 34,86 dias que es el tiempo entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS el tiempo transcurrido es de 30,84 dias el tiempo entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes.
o	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	319.530	968.655	0,33	0,28	2022	2022	El indicador hace referencia a la Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años es de 0,28; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS la Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años es de 0,33.
s	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	38.628	1.028	37,58	13,41	202206	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Medicina Interna en 13,41 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 37,58 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
t	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	110	1.165	0,09	7,86	202206	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Pediatría 7,86 en días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 0,09 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
u	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	16.583	859	19,31	9,95	202206	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Ginecología en 9,95 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 19,31 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.

La publicación de los indicadores se realiza con base en la fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud "http://rssvr2.sispro.gov.co/Resolucion256-2016Total/" al corte de enero de 2025.

Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

EPS Sanitas Indicadores fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud								
ID	**INDICADOR**	**NUMERADOR**	**DENOMINADOR**	**INDICADOR**	**MEDIA NACIONAL CORTE 202412**	**PERIODO DE ACTUALIZAZION DE LA MEDIA NACIONAL**	**PERIODO**	**EXPLICACIÓN**
v	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	143.797	1.642	87,57	25,20	202206	202309	El indicador hace referencia a 25,20 minutos que es el tiempo transcurrido a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por el médico; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS el tiempo transcurrido es de 87,57 minutos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por el médico. Nos encontramos gestionando para mejorar el tiempo de atención y cumplir con la meta propuesta, para ello se procedio a ampliar la planta de personal en las unidades de urgencias.
w	Proporción de Cancelación de Cirugías	507	80.040	0,01	1,27	202312	202312	Resultado Red de IPS: 0,01 Media Nacional: 1,27 Este indicador trata sobre las cirugías programadas en quirófano que son canceladas por causas atribuibles a las IPS. Del total de cirugías programadas por nuestra red de prestadores se cancelan el 0,01%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 1,27 % de las cirugías programadas.
aw	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	1.269.554	300.197	4.23	3.32	202501	202501	Resultado Red de IPS: 1,75. Media Nacional: 4,06. Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de odontología general en 3,32 días, mientras que EPS Sanitas la asigna en 4,23 días
bb	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	5.386.496	1.337.770	4.03	5.69	202501	202501	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la cita hasta la fecha para la cual se asignó la cita.(OP1). Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Medicina General en 5,69 días, mientras que en la red de Sanitas EPS se asigna en 4,03 días.

La publicación de los indicadores se realiza con base en la fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud "http://rssvr2.sispro.gov.co/Resolucion256-2016Total/" al corte de enero de 2025.

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

Satisfacción de los Usuarios

Satisfacción

En nuestro constante esfuerzo por brindar un excelente servicio, el 93% de nuestros afiliados expresaron su satisfacción durante los meses de abril a junio de 2025. Este logro es el resultado de nuestro enfoque centrado en el afiliado, seguiremos trabajando por mejorar.

93%

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

Estado de contratación de la red por nivel de complejidad

Red

EPS Sanitas desde planeación de la red ha dado continuidad al proceso de habilitación e implementación de redes integrales, recibiendo el reconocimiento por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, como referentes nacionales en redes integrales, logrando ser la primera EPS habilitada en todos los municipios y distritos autorizados para operar.

Centros Médicos Propios
Consulte aquí: https://www.epssanitas.com/usuarios/web/nuevo-portal-eps/centros-medicos#gsc.tab=0

Centros Médicos Adscritos
Consulte aquí: https://www.epssanitas.com/usuarios/web/nuevo-portal-eps/directorio-medico

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

Oficinas de Atención al Afiliado

Oficinas y Gestión

Regional	Número de Oficinas	Promedio Visitas Oficinas	Numero de Dinamizadores	Promedio Visitas Dinamizador	Numero de PAI	Promedio Visitas PAI	Total Promedio
Barranquilla	11	69.239	5	2.878	3	3.487	75.603
Bogotá	16	148.448	14	2.921	7	7.336	158.706
Bucaramanga	16	72.418	41	13.707	2	1.261	87.386
Cali	14	73.070	29	3.886	2	1.246	78.202
Centro Oriente	21	114.198	48	11.150	5	5.862	131.210
Medellin	11	47.236	13	3.011	-		50.246
Total General	**89**	**524.608**	**150**	**37.554**	**19**	**19.191**	**581.353**

6 Regionales

89 Oficinas de Atención al Afiliado

19 PAI (Puntos de Atención Integral)

150 PAM (Puntos de Atención Móvil / Dinamizador)

2 Centro de Experiencia (Cartagena)

En nuestras oficinas se puede gestionar:

- Autorizaciones.
- Afiliaciones y novedades.
- Radicación de incapacidades.
- Radicación de PQR.
- Trámites administrativos.

Tiempo Promedio de Atención Nacional

00:06:23 min

Tiempo Promedio de Espera Nacional

00:08:35 min

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

Novedades

Novedades

Se presenta la información de novedades correspondiente al II trimestre de 2025:

Cantidad de Afiliados	
Total General	5.781.409
Movilidad	
Total General	4.473.203
Traslados de Otra Administradora	
Total General	33.426
Traslados a Otra Administradora	
Total General	15.769
Portabilidad	
Total General	17.014
Suspensiones	
Total General	90.834

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

Tiempos de Espera

Tiempos de Espera

Canal Presencial

Regional	II Trimestre Tiempo Promedio de Espera
Bucaramanga	0:08:05
Centro Oriente	0:07:40
Barranquilla	0:09:30
Cali	0:07:56
Bogotá	0:09:44
Medellín	0:07:50
Total general 0:08:35	

Asesor de Oficina en Línea

Regional	II Trimestre 2025 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:06:23
Regional Centro Oriente	0:04:05
Regional Barranquilla	0:04:56
Regional Cali	0:04:53
Regional Bogotá	0:07:22
Regional Medellín	0:04:03
Total general	0:06:06

Canal Telefónico

Tipo	Promedio II Trimestre 2025
Información General	0:00:28
Asignación de Citas	0:00:26
Promedio Canal	0:00:27

Canal **Asesor Oficina en Línea** (videollamada), tuvo cambio de plataforma tecnológica desde el mes el 01 marzo 2024

EPS Sanitas
EN INTERVENCIÓN

KEMER RAMÍREZ CÁRDENAS

AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR

agenteinterventor@epssanitas.com

Resolución No. 20243200300150 29-6 del 15 de noviembre de 2024

www.epssanitas.com

Vigilado Supersalud