

# Rendición de Cuentas Informe IV Trimestre 2025



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

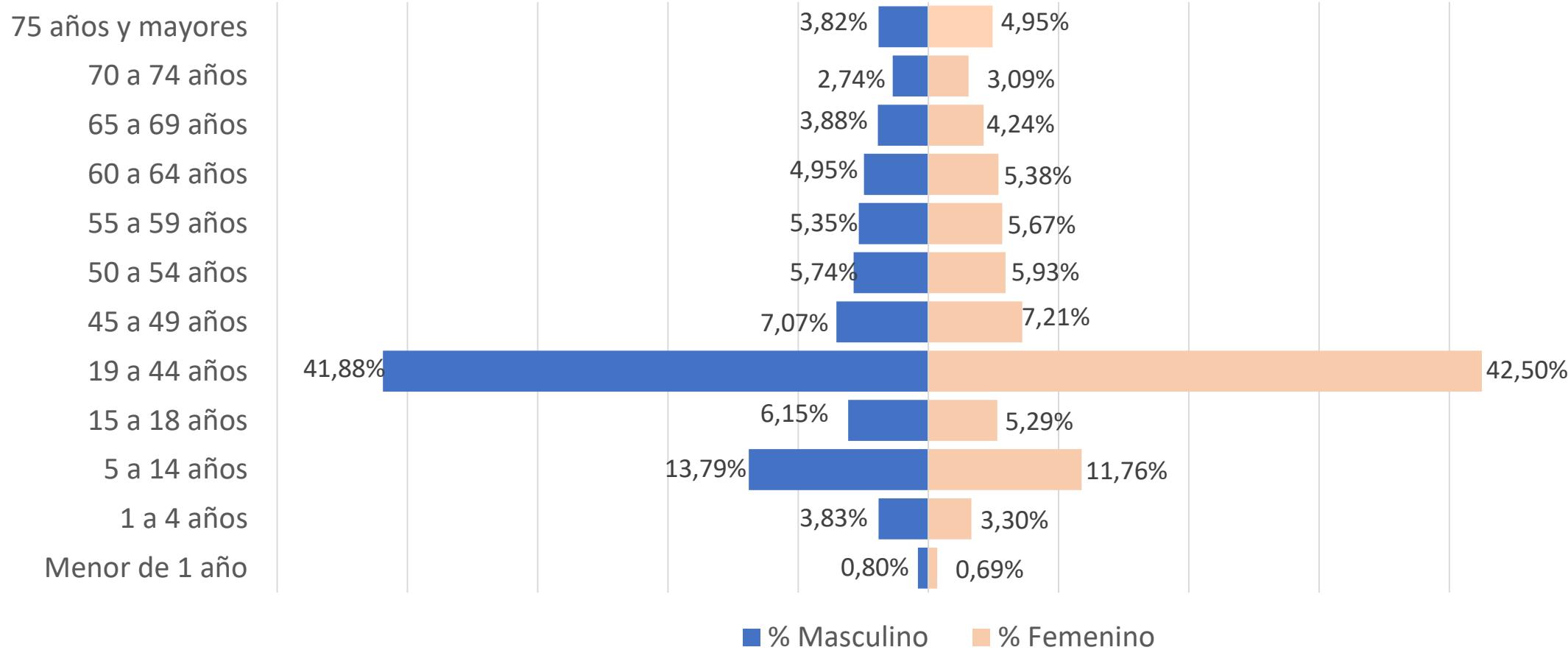
# Contenido



# Caracterización de los Afiliados



# Caracterización de los Afiliados



# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad



# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

EPS Sanitas								
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO DE ACTUALIZACION DE LA MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	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.
b	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 días 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 EPS Sanitas el tiempo transcurrido es de 30,84 días 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
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	4.331.290	1.261.585	3.43	3.52	202509	202509	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó 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 3,52 días, mientras que en la red de Sanitas EPS se asigna en 3,43 días.

## Observatorio Nacional de Calidad - IPS / EPS Sanitas

a	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.
b	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	4.331.290	1.261.585	3.43	3.52	202509	202509	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó 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 3,52 días, mientras que en la red de Sanitas EPS se asigna en 3,43 días.

# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	726.144	367.990	1.97	3.24	202509	202509	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la solicitud hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Eso significa que en promedio todas las EPS del país asignan una cita de Odontología General en 3,24 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 1,97 días. Este dato hace referencia a las IPS que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	801.057	91.841	8.72	11.02	202509	202509	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la solicitud 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 11,02 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 8,72 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
e	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	850.947	171.780	4.95	5.55	202509	202509	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la solicitud 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 5,55 en días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 4,95 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
f	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	816.571	103.301	7.90	9.04	202509	202509	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la solicitud 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 9,04 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 7,9 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
g	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	143.797	1.642	87,57	25,20	202309	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 procedió a ampliar la planta de personal en las unidades de urgencias.

# Satisfacción de los Usuarios



 **94%**



El 94% de nuestros afiliados expresaron su satisfacción durante los meses de Octubre a Diciembre de 2025. Este logro es el resultado del enfoque centrado en el afiliado.



# **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://>

**Centros Médicos Adscritos**  
Consulte aquí: <https://>



# Oficinas de Atención al Afiliado



Regional	Número de Oficinas	Promedio Visitas Oficinas	Numero de Dinamizadores	Promedio Visitas Dinamizador	Numero de PAI	Promedio Visitas PAI	Total Promedio
Barranquilla	11	64.487	5	2.144	3	5.542	75.603
Bogotá	16	136.915	14	1.782	7	5.694	158.706
Bucaramanga	16	66.724	42	12.162	3	2.149	87.386
Cali	12	68.391	29	3.484	4	1.568	78.202
Centro Oriente	21	108.208	48	9.867	5	4.777	131.210
Medellín	11	49.214	13	2.251	-		50.246
<b>Total General</b>	<b>87</b>	<b>493.939</b>	<b>151</b>	<b>31.689</b>	<b>22</b>	<b>19.730</b>	<b>581.353</b>

En nuestras oficinas se puede gestionar:

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

Tiempo Promedio de Atención Nacional

00:06:34



Tiempo Promedio de Espera Nacional

00:08:07

**6 Regionales**

**87 Oficinas de Atención al Afiliado**

**22 PAI** (Puntos de Atención Integral)

**151 PAM** (Puntos de Atención Móvil / Dinamizador)

# Novedades



# Novedades

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



<b>Cantidad de Afiliados</b>	
Total General	5.886.269
<b>Movilidad</b>	
Total General	4.440.495
<b>Traslados de Otra Administradora</b>	
Total General	34.487
<b>Traslados a Otra Administradora</b>	
Total General	14.526
<b>Portabilidad</b>	
Total General	16.339
<b>Suspensiones</b>	
Total General	89.140

# Tiempos de Espera



# Tiempos de Espera

## Canal Presencial

Regional	IV Trimestre 2025 Tiempo Promedio de Espera
Bucaramanga	0:07:23
Centro Oriente	0:07:55
Barranquilla	0:08:57
Cali	0:08:02
Bogotá	0:08:20
Medellín	0:08:04
Total general	0:08:07

## Asesor de Oficina en Línea

Regional	IV Trimestre 2025 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:01:03
Regional Centro Oriente	0:01:06
Regional Barranquilla	0:01:20
Regional Cali	0:01:23
Regional Bogotá	0:01:18
Regional Medellín	0:01:22
Total general	0:01:16

## Canal Telefónico

Tipo	Promedio IV Trimestre 2025
Información General	0:00:29
Asignación de Citas	0:00:23
Promedio Canal	0:00:26

