



Rendición de Cuentas Informe I Trimestre 2025

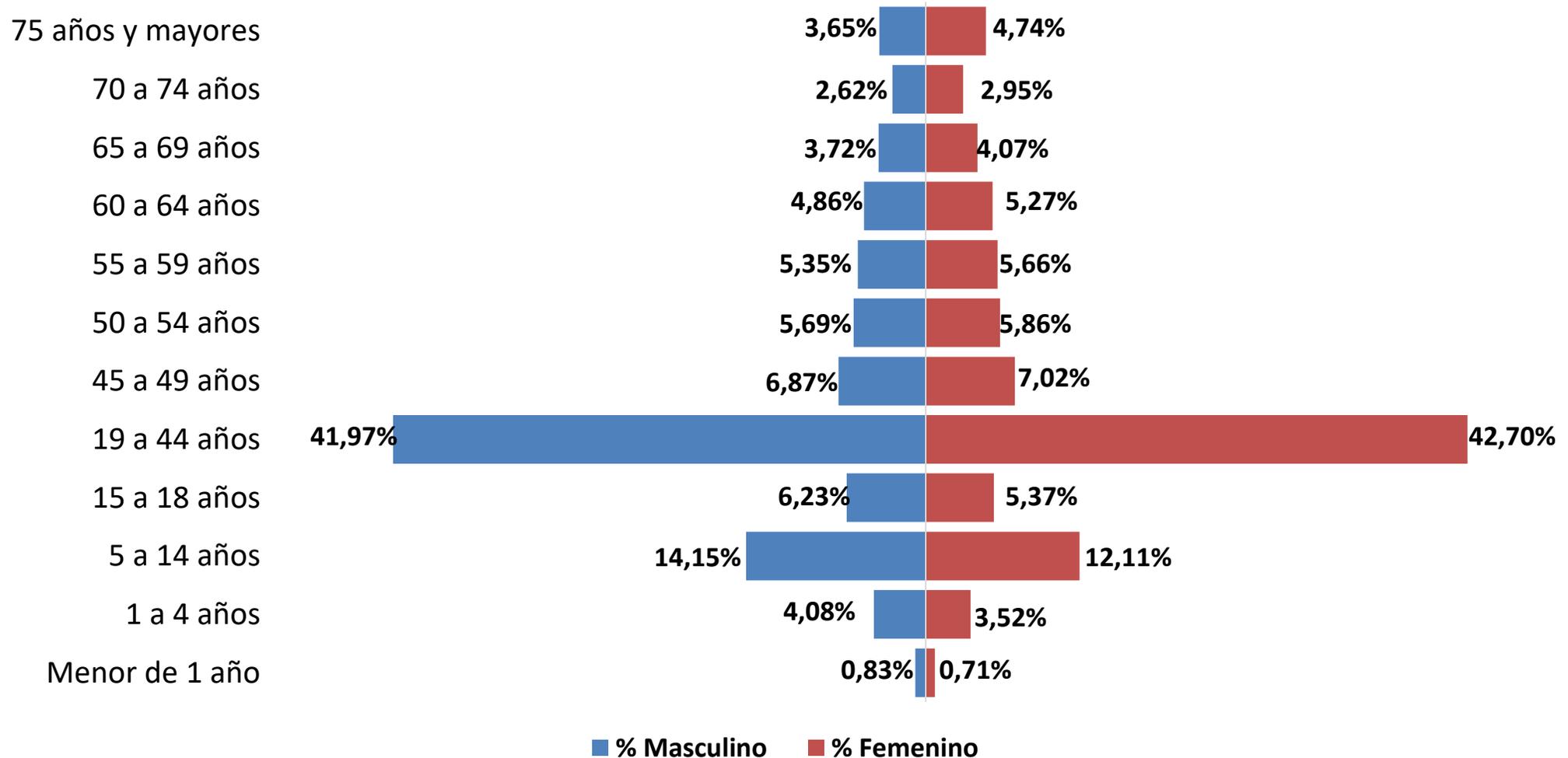
1. Caracterización de los afiliados
2. Indicadores calidad
3. Satisfacción de los usuarios
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Cantidad de oficinas y gestión
6. Novedades presentadas
7. Tiempos de espera para la atención de los afiliados por canal

Contenido



Caracterización de los Afiliados

Caracterización de los Afiliados





Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

EPS SANITAS Indicadores fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud								
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL CORTE 202409	PERIODO DE ACTUALIZACION DE LA MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
v	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.
r	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 Sanitas EPS 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
pp	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3.454.217	682.181	5,06	3,74	202409	202409	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito 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 General en 3,74 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 5,06 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 septiembre de 2024.

EPS SANITAS Indicadores fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud								
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL CORTE 202409	PERIODO DE ACTUALIZACION DE LA MEDIA	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	Proporción de Cancelación de Cirugías	507	80.040	0,01	1,27	202206	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.
pp	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3.454.217	682.181	5,06	3,74	202409	202409	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. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Medicina General en 3,74 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 5,06 días. Este dato hace referencia a las lps que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
ss	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	1.927.529	331.688	5,81	3,64	202409	202409	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 3,64 días, mientras que EPS Sanitas la asigna en 5,81 días.
d	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 solicitó la cita 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 lps 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 septiembre de 2024.

EPS SANITAS Indicadores fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud								
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL CORTE 202409	PERIODO DE ACTUALIZACIÓN DE LA MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
e	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 solicitó la cita 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 lps que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
f	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 solicitó la cita 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 lps 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	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 procedió a ampliar la planta de personal en las unidades de urgencias.



Satisfacción de los Usuarios

En nuestro constante esfuerzo por brindar un excelente servicio, el 92% de nuestros afiliados expresaron su satisfacción durante los meses de diciembre de 2024 a febrero de 2025. Este logro es el resultado de nuestro enfoque centrado en el afiliado, seguiremos trabajando por mejorar.

92%





Estado de contratación de la red por nivel de complejidad

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>





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	71.035	5	2.790	3	4.278	78.104
Bogotá	16	163.320	14	3.130	7	7.897	174.347
Bucaramanga	16	78.282	41	14.730	2	1.457	94.470
Cali	14	78.670	29	4.051	2	1.684	84.404
Centro Oriente	21	127.091	48	12.441	6	6.876	146.407
Medellin	11	53.099	13	2.962	-	-	56.060
Total General	89	571.497	150	40.104	20	22.192	633.793

En nuestras oficinas se puede gestionar:

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

Tiempo Promedio de Atención Nacional

00:6:32 min



Tiempo Promedio de Espera Nacional

00:09:59 min

6
Regionales

89 Oficinas de Atención al Afiliado

21 PAI (Puntos de Atención Integral)

149 PAM (Puntos de Atención Móvil / Dinamizador)

2 Centro de Experiencia (Cartagena)



Novedades

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



Cantidad de Afiliados	
Total General	5.728.352
Movilidad	
Total General	4.440.911
Traslados de Otra Administradora	
Total General	29.652
Traslados a Otra Administradora	
Total General	18.654
Portabilidad	
Total General	16.211
Suspensiones	
Total General	89.602



Tiempos de Espera

Canal Presencial

Regional	I Trimestre Tiempo Promedio de Espera
Bucaramanga	0:07:58
Centro Oriente	0:07:56
Barranquilla	0:10:32
Cali	0:08:24
Bogotá	0:10:26
Medellín	0:09:24
Total general 0:09:08	

Asesor de Oficina en Línea

Regional	I Trimestre 2025 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:06:17
Regional Centro Oriente	0:07:54
Regional Barranquilla	0:05:20
Regional Cali	0:05:06
Regional Bogotá	0:04:39
Regional Medellín	0:04:14
Total general 0:06:29	

Canal Telefónico

Tipo	Promedio I Trimestre 2025
Información General	0:00:30
Asignación de Citas	0:00:25
Promedio Canal 0:00:27	

KEMER RAMÍREZ CÁRDENAS
AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR

agenteinterventor@epssanitas.com

Resolución No. 2024320030015029-6 del 15 de noviembre de 2024

www.epssanitas.com