

EPS  Sanitas


Vigilado Supersalud

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Vigencia año 2025





EPS Sanitas

ORDEN DEL DÍA

Audiencia Pública
Rendición de Cuentas
EPS Sanitas · 2025
10:00 am – 12:00 m



Vigilado Supersalud

01	Conexión de asistentes		10:00 – 10:10
02	Bienvenida	<i>Dr. Fabián Cardona, Presidente EPS</i>	10:10 – 10:15
03	Hechos relevantes	<i>Dra. Alexandra Malagón, CEO EPS Sanitas</i>	10:15 – 10:20
04	Gestión y Resultados en Salud – Red	<i>Dr. Jerson Flórez, VP de Salud</i>	10:20 – 10:35
05	Gestión y Resultados en Salud – Riesgo	<i>Dra. Martha Arias, VP de Riesgos en Salud</i>	10:35 – 10:50
06	Gestión y Resultados de Medicamentos	<i>Dr. Mauricio Rubio, Gerente Sr. de Medicamentos</i>	10:50 – 11:00
07	Gestión y Resultados de Servicio	<i>Dra. Julieth Martínez, Gerente de Servicio</i>	11:00 – 11:10
08	Gestión y Resultado Comercial	<i>Dr. Fabián Pitta, Gerente Comercial</i>	11:10 – 11:20
09	Direccionamiento y Canales	<i>Dra. Jaqueline Cubides, Gerente Sr. Operaciones</i>	11:20 – 11:30
10	Gestión y Resultados Financieros	<i>Dr. Gustavo Murcia, Gerente Sr. de Finanzas</i>	11:30 – 11:35
11	Intervención Asociación de Usuarios	<i>Gloria Quiceno, Presidenta Asousanitas</i>	11:35 – 11:40
12	Espacio de preguntas	<i>Afiliados EPS Sanitas</i>	11:40 – 11:50
13	Cierre	<i>Dr. Fabián Cardona, Presidente EPS</i>	11:50 – 12:00



Duración

La duración será de dos (2) horas, dando cumplimiento al orden del día definido.



Respuesta Escrita

EPS Sanitas dará respuesta en 5 (cinco) días hábiles en forma escrita a las preguntas o inquietudes que por su complejidad o falta de tiempo, no sean resueltas durante la audiencia pública.



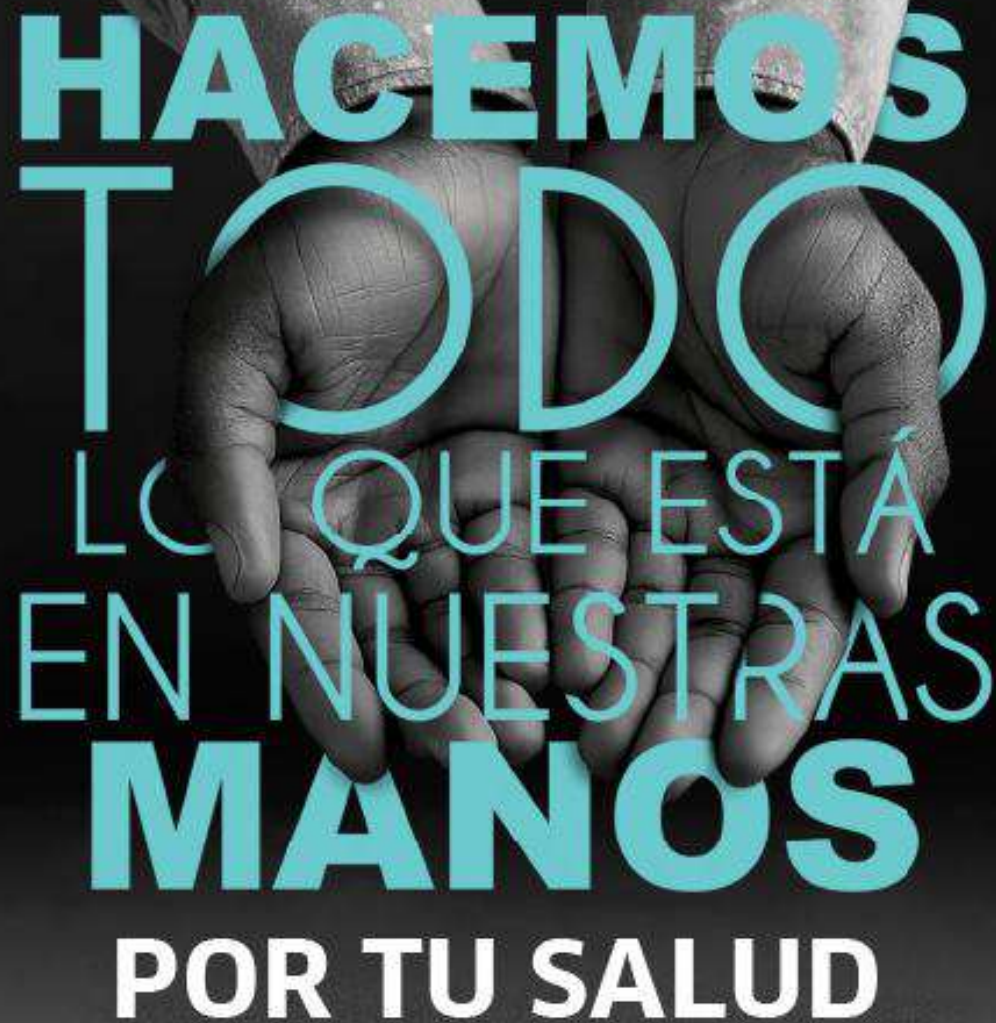
Acta

Se realizará acta que consolide el desarrollo de la Rendición de Cuentas y será publicada en la página web de la EPS.



El pasado 8 de septiembre de 2025 marcó el cierre de un ciclo de 17 meses de intervención. En cumplimiento de lo ordenado por la Corte Constitucional, **la administración de la EPS fue restituida al Grupo Keralty**, finalizando así la gestión que estuvo a cargo del agente interventor Kemer Ramírez.

Este hito reafirma nuestra trayectoria de décadas. Nuestra entrega por la salud de los afiliados ha sido una constante innegociable; ayer, durante la intervención y ahora, nuestra esencia permanece intacta para seguir cuidando del bienestar de cada familia con la calidad de siempre.



**HACEMOS
TODO
LO QUE ESTÁ
EN NUESTRAS
MANOS
POR TU SALUD**

HECHOS RELEVANTES

Enero

La **Resolución 067 de 2025**, emitida por el Ministerio de Salud, define el marco metodológico unificado para el cálculo, asignación y giro de los presupuestos máximos desde 2025.

Mayo

Eliminación de barreras administrativas: (Circular 019/2025) Se eliminan trámites previos para urgencias, cáncer, VIH y servicios prioritarios.

Junio

Implementación nuevo modelo de salud: El Decreto 0858 reglamenta el modelo preventivo y resolutivo, transformando las EPS en Gestoras y priorizando los Centros de Atención Primaria (CAPS). El 22 de abril del 2026 mantiene suspendido

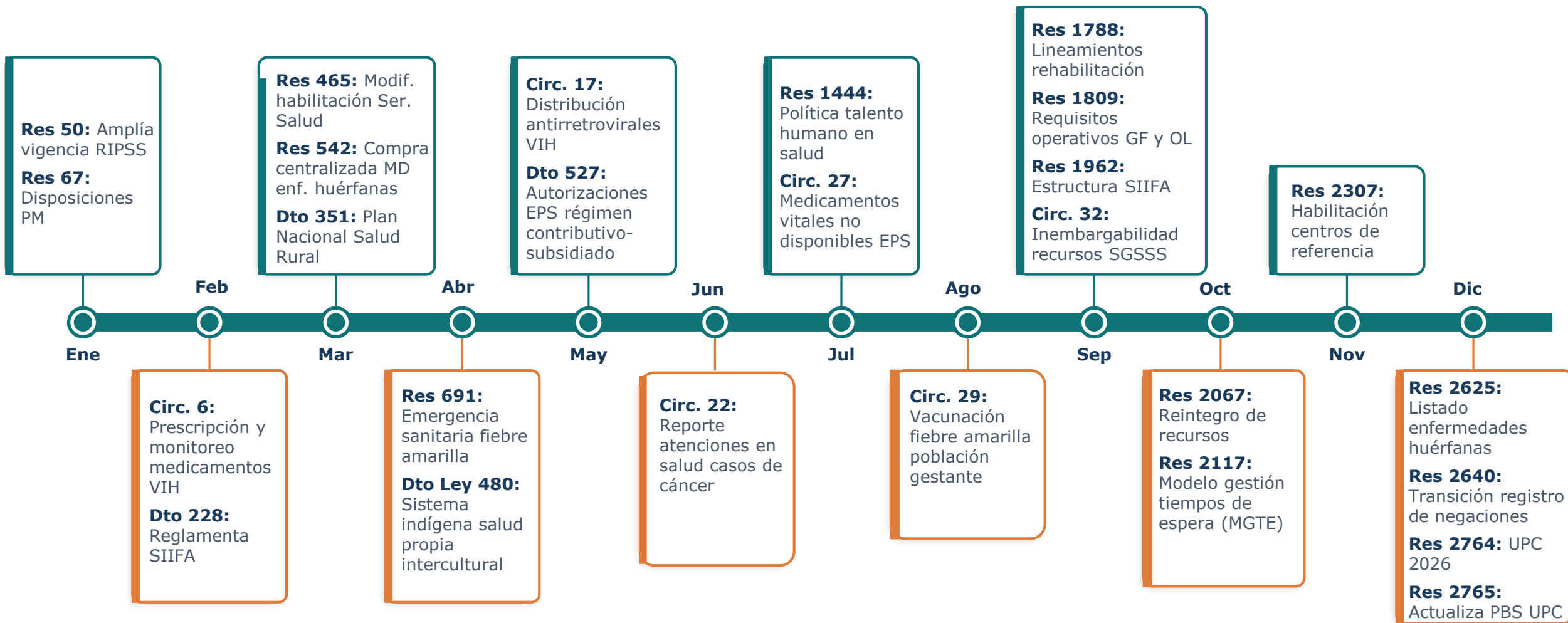
Septiembre

Con la expedición de la **Resolución 1962 de 2025**, se desarrolla el SIIFA. El objetivo principal de este sistema es agilizar la circulación de fondos y fortalecer la rendición de cuentas entre los agentes del sistema de salud

Diciembre

Presupuesto UPC 2026 : La Resolución 276 de 2026 aumentó la UPC (9,03% para el régimen contributivo y 16,49% para el subsidiado).

NORMATIVIDAD MINISTERIO DE SALUD 2025



GESTIÓN Y RESULTADOS

VICEPRESIDENCIA RED

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

Rendición de Cuentas



EPS Sanitas hace presencia en **337 municipios** de **31 Departamentos o Distritos** del territorio nacional, con **1.520 prestadores** de Servicios de Salud.



Nota: presencia nacional en 337 municipios habilitados para operar

RED DE PRESTADORES 2025

Resultados y Expansión Estratégica



43

**Nuevos Modelos
Diferentes al Evento
(+7.5% vs 2024)**

Enfoque estratégico en riesgo compartido, minimizando barreras de acceso y optimizando trámites administrativos conjuntos.



+66

**Nuevas sedes de
prestación a nivel
nacional**

Distribución: Contratación Modelos Diferentes al Evento

FORMA CONTRATACION	NIT	Sucursales	No. Contratos
CAPITACION	312	463	337
MRC	98	114	113
PGP	34	137	38
TECHO PRESUPUESTAL	10	55	11
LIBRO ABIERTO	3	7	5
PAQUETE	1	1	1
Total	443	672	505



Reconocimiento MSPS: Líderes en Gestión SIIFA

Cumplimiento total de la Resolución 1962 (Sep 2025). EPS Sanitas es reconocida oficialmente como la entidad con mayor avance a nivel nacional en la gestión y cargue del módulo 'Registro de Contratación'.

HABILITACIÓN DE REDES

- Asegurar una red con criterios de suficiencia y estándares de calidad requeridos por la EPS
- Certificación de la habilitación de redes integrales de salud.



Logros Alcanzados

Fase I y Fase II: Actualización y creación de la documentación de procesos, conformación, organización, operación, evaluación y seguimiento de la RIPSS – **100%** avance con corte 2024.

Fase III: Soportes de implementación – **81%** avance con corte 2025.

Logros por alcanzar

Fase III – IV – V – VI: En espera que se sancione la Resolución de RISS (Redes Integradas de Servicios de Salud) para establecer el plan de trabajo para completitud de soportes, de acuerdo a la metodología que la Entidad Territorial defina para la habilitación de Redes.

EVIDENCIAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN DE LA RIPSS

Comités Operativos-RIAS

Seguimiento implementación Modelo de APS y gestión de cohortes conforme al Modelo de Atención.

EPS Sanitas- IPS

REGIONAL	ACTAS RCV	MATERNO	ONCOLÓGICO	TOTAL
BARRANQUILLA	95	84	84	263
BOGOTA	4	2	7	13
BUCARAMANGA	84	84	24	192
CALI	54	30	36	120
CENTRO ORIENTE	26	16	44	86
MEDELLÍN	58	59	59	176
TOTAL	321	275	254	850

*Fuente: Comités Operativos 2025

Comités Estratégicos

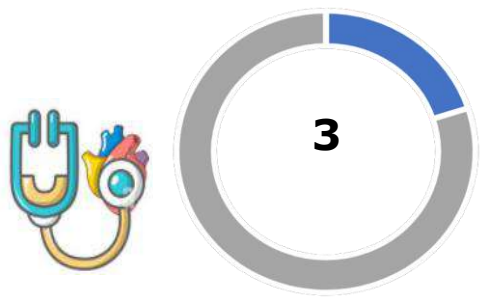
Fortalecer articulación de acciones para gestión de riesgo, calidad, resultados en salud en la red para garantizar accesibilidad, oportunidad, integralidad, continuidad, resolutivez y satisfacción en la población afiliada.



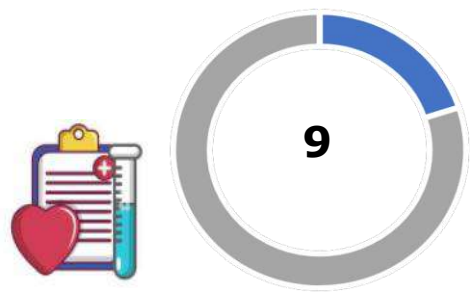
*UTC: Unidad Técnica de Coordinación y Gestión Operativa de la Red
 *UTA: Unidad Técnica de Análisis de Gestión de Riesgo y Desempeño
 Fuente: Comités Estratégicos UTC- UTA 2025

OPORTUNIDAD DE CONSULTA ESPECIALIDADES DE ATENCIÓN PRIMARIA

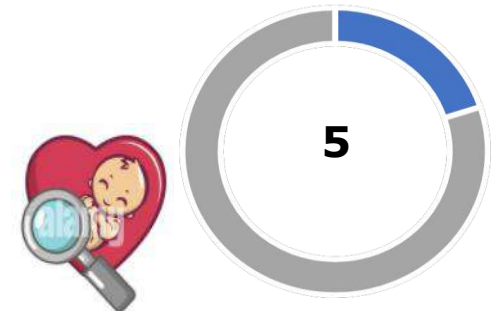
A continuación, se presentan los resultados de oportunidad de consultas para los servicios puerta de entrada, a cierre de diciembre de 2025:



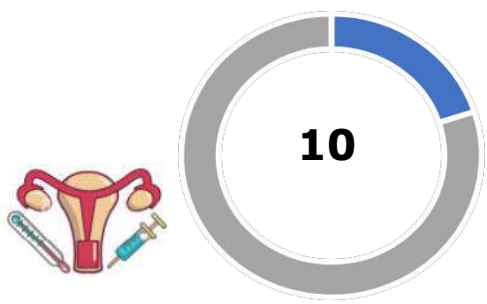
Medicina General
Meta 3 Días



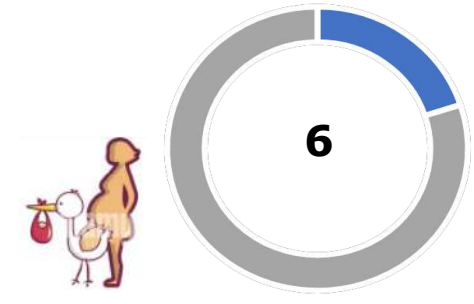
Medicina Interna Meta 30 Días



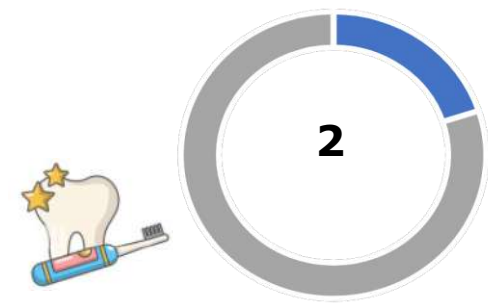
Pediatría
Meta 5 Días



Ginecología
Meta 15 Días



Obstetricia
Meta 5 Días



Odontología General
Meta 3 Días

EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA RED

RENDIMIENTO DE CRONOGRAMA



Cumplimiento total del Cronograma Nacional de Visitas 2025



AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO



1,465

Total Visitas de Seguimiento en Red Contratada

Visitas de calidad realizadas en el periodo de enero a diciembre

[Ver detalles por trimestre](#)

VERIFICACIÓN PRE-CONTRACTUAL



174

Visitas Pre-contractuales realizadas

37 prestadores con calificación por debajo del 90%, con plan de mejoramiento.

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN



68

Instruments



46 Pre-contractuales



2 Modelos Especializados (APS-Oncológico)



32 De Seguimiento

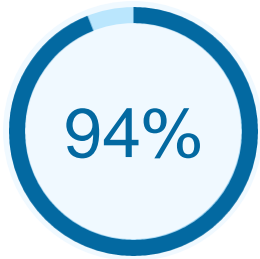
Total

Objetivo: Verificar en la red contratada la ejecución, cumplimiento y gestión de los atributos de calidad enfocados en la prestación de los servicios de salud.

EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA RED

PLANES DE MEJORAMIENTO (Vigencia 2025)

Planes de Mejoramiento Red Contratada



Se evidencian **638 prestadores** con calificación por debajo del 90%.

De estos, se obtuvieron **602 planes** de mejoramiento, alcanzando un alto nivel de cumplimiento administrativo.

Visitas Pre-contractuales



37 prestadores con calificación inferior al 90%.

Se resalta que el **100%** cuenta con formato de Plan de Mejora.

Garantiza el seguimiento y cierre de brechas previo a la consecución del contrato.

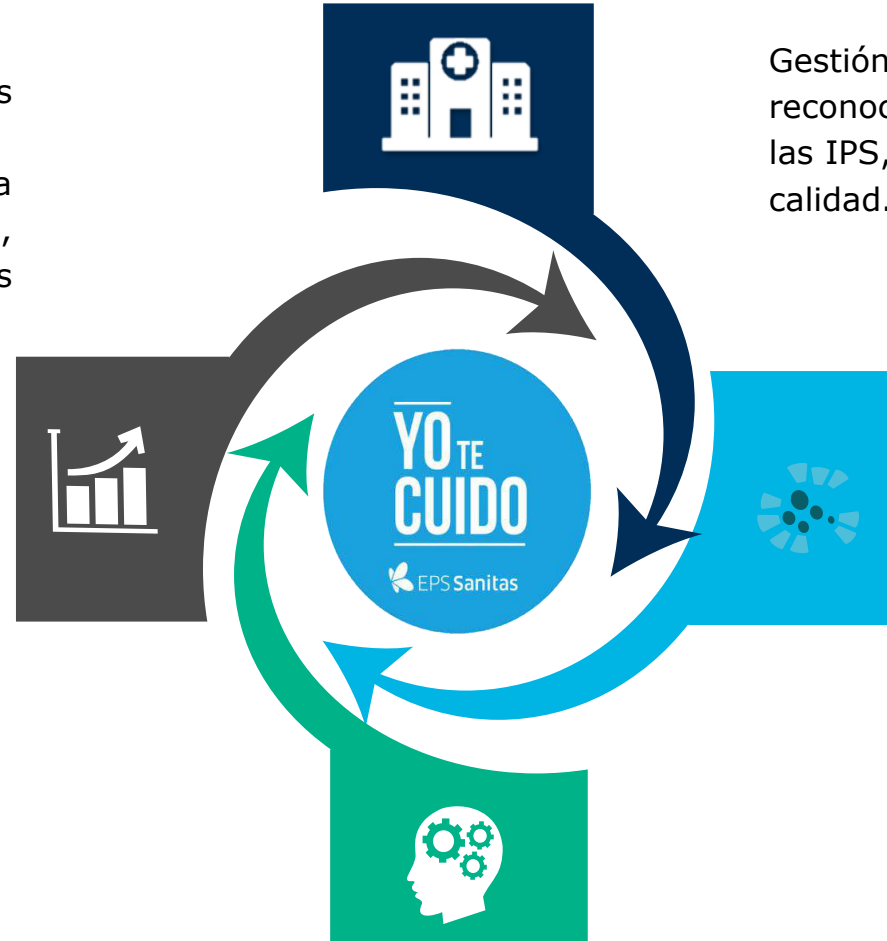
Objetivo: **Verificar en la red contratada la ejecución, cumplimiento y gestión de los atributos de calidad enfocados en la prestación de los servicios de salud.**

RED HOSPITALARIA

- **662** IPS con atenciones hospitalarias
- **250 IPS** priorizadas con cobertura de auditoria concurrente, cubrimiento del 100% de los eventos hospitalarios.

AUDITORÍA MÉDICA CONCURRENTE

Gestión integral clínica que asegura la calidad y eficiencia de la atención intrahospitalaria



GESTIÓN FINANCIERA Y DE INFORMACIÓN

Gestión financiera que apoya el reconocimiento de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia, racionalidad y calidad.

INNOVACIÓN Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- Equipo de líderes estratégicos: En hospitalización de alto costo y básica, para apoyo de gestión en concurrencia y articulación con pares especialistas.
- Creación torre control de gestión de egresos hospitalarios para apoyo articulación de áreas y apoyo en resultado de pde por condicionantes de egreso
- Fortalecimiento en la gestión de urgencias con articulación con programas extramurales.

PROCESOS DE APOYO

Fortalecimiento de articulación con procesos de

- Referencia y contrarreferencia
- Oxígeno
- Medicamentos, MAOS y Mipres
- Extramurales
- Social Jurídico

ESPECIALISTAS PARES

Manejo médico basado en evidencia con especialistas pares, apoyando y validando el manejo médico intrahospitalario.

RELACIÓN CON RED ALIADA

- Cronograma de seguimiento de prestadores liderado por auditoría, donde se presentan indicadores, tendencias, hallazgos, oportunidades de mejora y seguimiento a compromisos (comités interinstitucionales).
- Asociado apoyo a red con caracterización de las IPS



HOSPITALIZACIONES EVITABLES

- Gestión articulada con AP, para el control de patologías susceptibles de manejo en primer nivel de atención para disminución en la tasa de hospitalización
- Caracterización en bases de información para mejorar efectividad en captación desde evento hx

GESTIÓN DE EFICIENCIA HOSPITALARIA

- Gestionando la oportunidad para disminuir estancias inactivas.
- Gestión y seguimiento a estancias prolongadas
- Gestión puerta entrada para impacto en tasa

GESTIÓN DE CUENTAS MÉDICAS

Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al **100%** garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.

AUDITORÍA MÉDICA

Gestión de Seguridad del Paciente 2025



Al cierre de 2025, duplicamos la meta inicial del 9.5%, consolidando la detección oportuna de eventos.



Visibilidad del Riesgo

"Lo que no se reporta, no existe." Alcanzar el 19% revela fallos sistémicos que antes permanecían ocultos para la organización.



Cultura No Punitiva

Un alto índice de reporte demuestra confianza. El personal actúa sin miedo al castigo, priorizando la seguridad y el cuidado.



INDICADORES DE SEGUIMIENTO

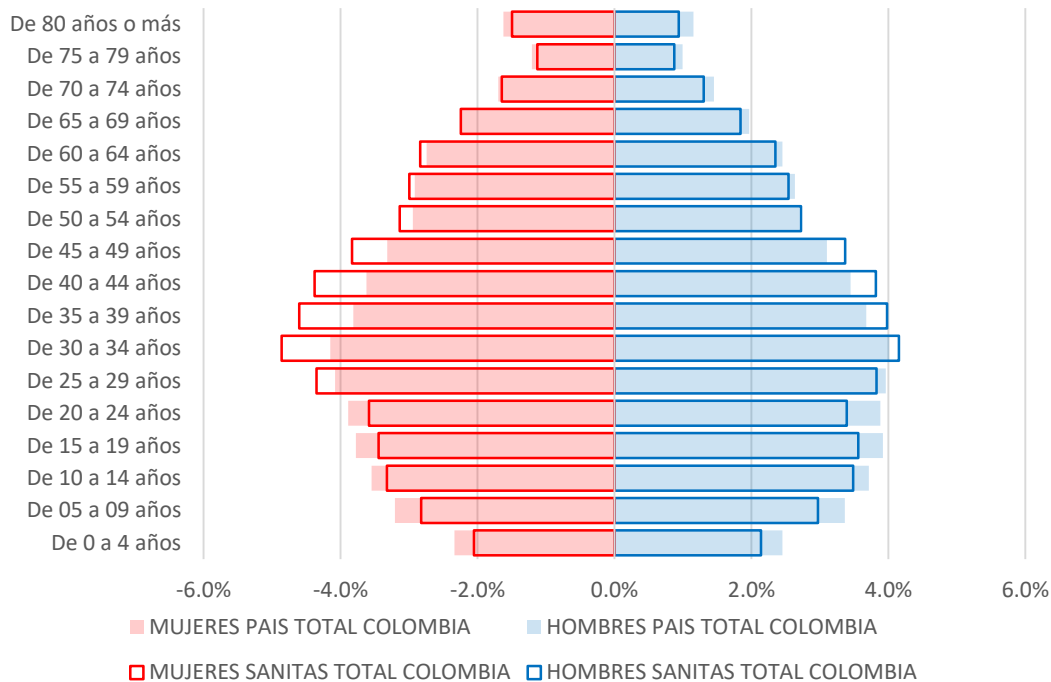
Articulados directamente en el programa de auditoría para el mejoramiento de la atención en salud de procesos de PAMEC corporativo.

GESTIÓN Y RESULTADOS **SALUD – RIESGO**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN



Fuente: BDUA

5.886.715

Afiliados activos
EPS Sanitas 2025

75% Contributivo
24,8 Subsidiado

3.106.439
Mujeres
52,7%



2.780.276
Hombres
47,2%

**CARACTERIZADOS
EN EL 2025**

R. Contributivo y Subsidiado:

- 28 Departamentos
- 11 Distritos
- 531 Municipios

**570 Entidades
territoriales**

ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO O INTERVENCIÓN A COHORTES



Seguimiento asignación de citas

Envío mensajes de texto

75.128.160

Campañas de salud Rutas Integrales de Salud, enviadas por SMS.



RUTA MATERNO-PERINATAL 2025



En 2025 tuvimos **35.205** partos



El tamizaje para VIH en gestantes tuvo una cobertura del **94%**

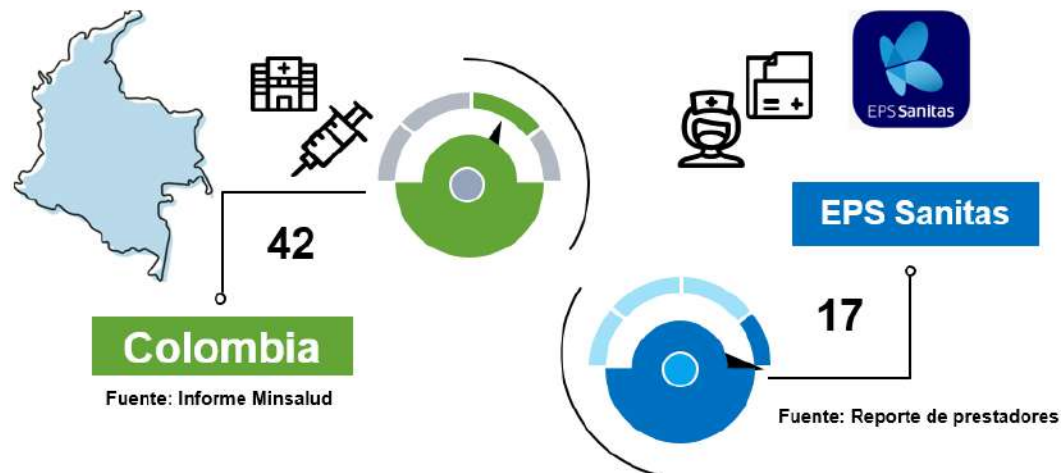


Ingresaron al programa de control prenatal **46.279** gestantes.



Se logro una cobertura en planificación familiar del **60%** de todas las mujeres con alguna enfermedad de base

Razón de mortalidad materna

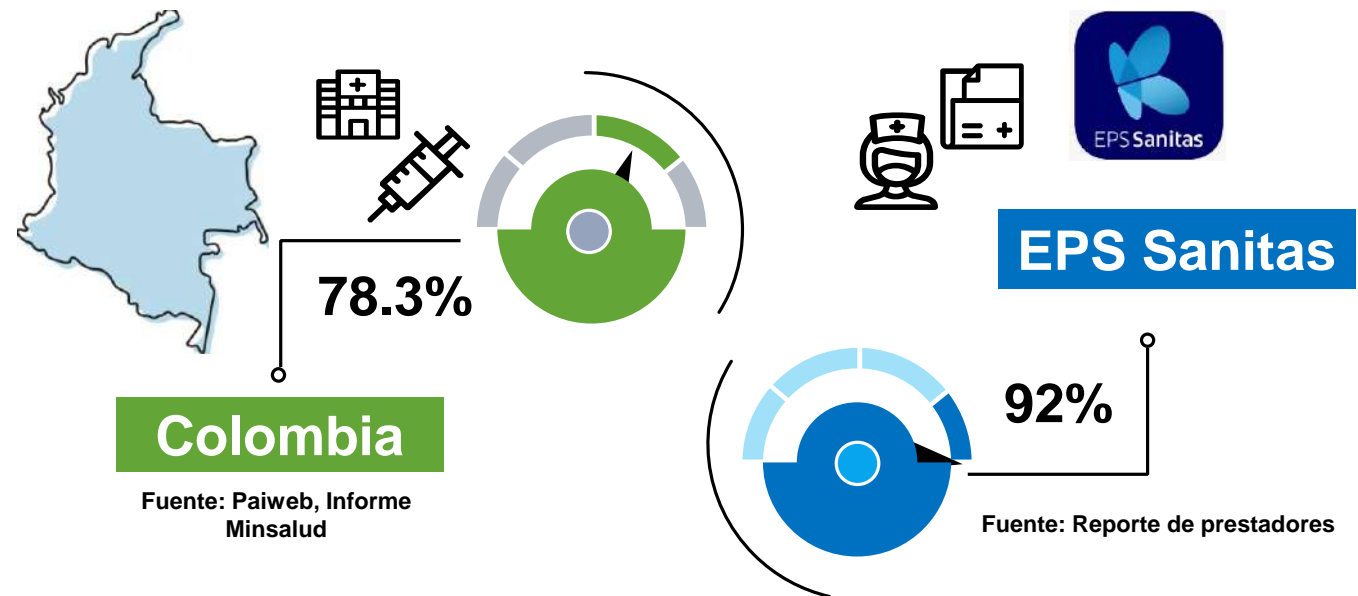


No hubo casos de transmisión de VIH a recién nacidos

PROGRAMA VACUNACIÓN - NACIONAL TERCERA DOSIS PENTAVALENTE MENOR DE 1 AÑO

Articulación e implementación de planes y estrategias de vacunación intra y/o extramurales en los municipios y ciudades en donde se cuenta con población afiliada.

Participación del 100% de los prestadores de la red en jornadas nacionales de vacunación y de intensificación.



MORTALIDAD EN MENORES DE 5 AÑOS



4.632.314

Población EPS Sanitas a Diciembre de
2025

4.176.076

Población ingreso Ruta de Promoción y
Mantenimiento de la Salud

Curso de Vida



23.970.896

Actividades de Protección Específica y
Detección Temprana:

Ruta Promoción y Mantenimiento Juventud, Adultez y Vejez



1.740.370

Mujeres en edad fértil año 2025

759.422

Mujeres en edad fértil captadas a
Planificación Familiar año 2025

562.030

Mujeres tamizadas para cáncer de
mama y cuello uterino en el año 2025

277.082

Hombres y mujeres de 50 a 75 años tamizados con Sangre Oculta Materia Fecal en el año 2025



192.160

Hombres de 50 a 75 años tamizados para cáncer de próstata con PSA en el año 2025

CAMPAÑAS DE SALUD PARA PACIENTES

2025

86 Campañas desarrolladas

12.607.423 correos electrónicos

144'118.574 Mensajes de Texto

20 Youtube Live emitidos

Diciembre 2025



Día Mundial de la lucha contra el VIH

Materiales desarrollados 2025



Jornada de Salud Infantil, Salud Oral y Vacunación

Materiales para Dic 2025 - Jornada Adicional

Materiales desarrollados para todo 2025



Campaña de recomendaciones fin de año
No uso de pólvora

Materiales desarrollados 2025



Campaña de recomendaciones fin de año
Prevención intoxicación por alimentos

Materiales desarrollados 2025



Día Internacional de las personas en condición de discapacidad

Youtube Live



Antibióticos: usarlos bien es cuidarnos todos

Youtube Live

ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD



Curso de preparación para la maternidad y paternidad

Plan de vida reproductiva

Caja de herramientas educativas en salud cardiovascular

Lineamientos educativos para primera infancia e infancia

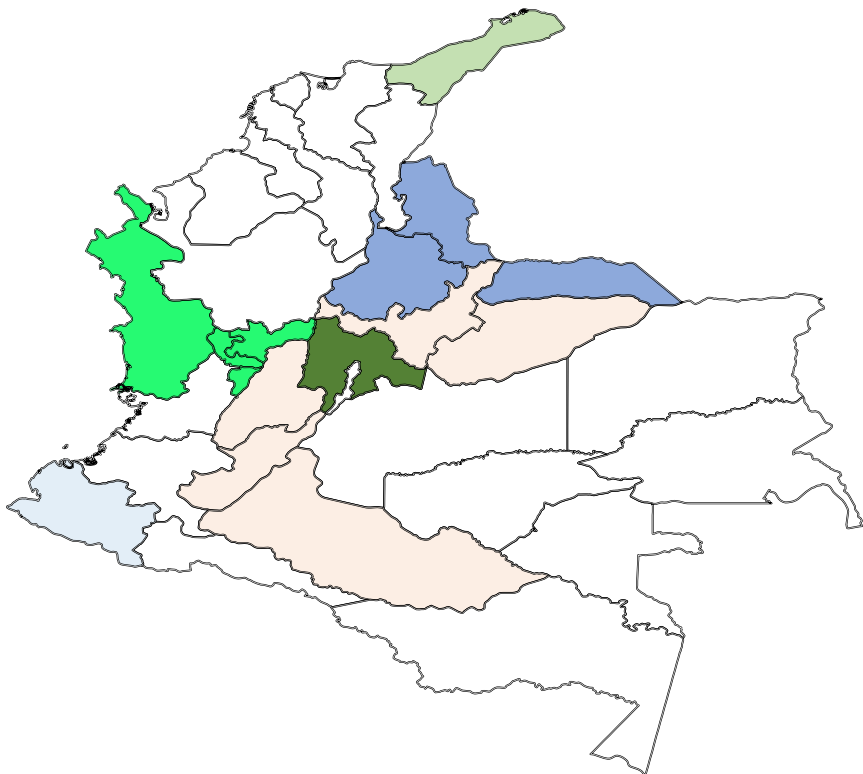




LA EPS DE TU COMUNIDAD

MODELO COMUNITARIO

15 Departamentos, 167 Municipios,
149 Dinamizadores, 9 Supervisores,
1 analista, 1 coordinador.



LA EPS DE TU COMUNIDAD



**62.714 Usuarios
caracterizados**



**15.249 Actividades
comunitarias**



**1.593 Actividades
metodológicas**

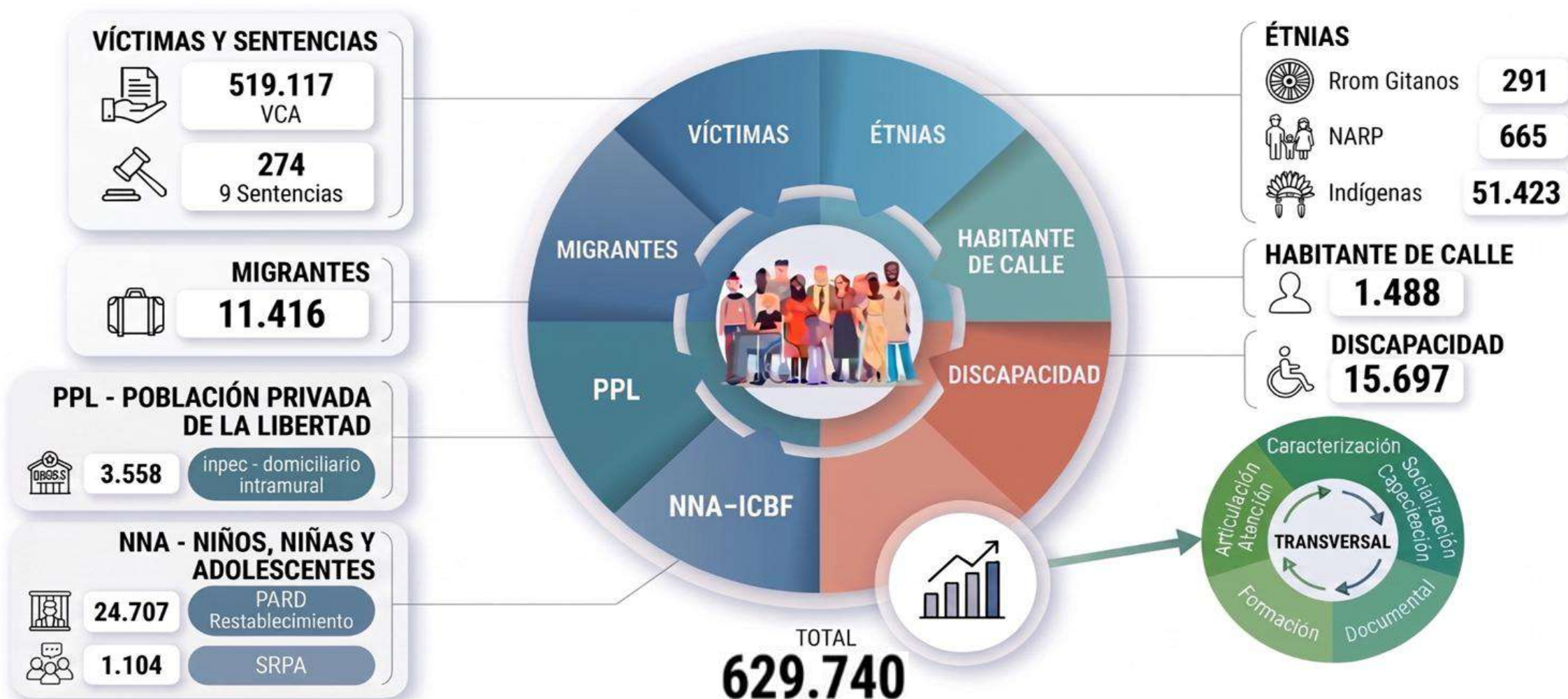


**2.176 Actividades comité
de bienestar**



**91% trámites en
canales virtuales**

POBLACIONES ESPECIALES



FUENTES: VCA (RNU - UV), Listado Censal Adres, Discapacidad (Conector OSI - PQR), Censo Nacional INPEC para EPS Sanitas, Tablero de Poblaciones Especiales 2025, Tablero Personas Privadas de la Libertad 2025, Tablero Víctimas del Conflicto Armado 2025.

PARD: El Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD)

SRPA: El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA)

NARP: Negros, Afrocolombianos, Raizales y Palenqueros

CONVERSATORIOS VIRTUALES Y ACTIVIDADES PRESENCIALES

6 de marzo 2025
Mujeres con salud
sociedades con futuro



8 de abril 2025
Conozcamos el programa
de atención psicosocial
para las víctimas del
conflicto armado



21 de mayo 2025
Día de la
afrocolombianidad



26 de junio 2025
Reflexionemos sobre
el cuidado y la
protección de la salud
de las personas LGBTBI



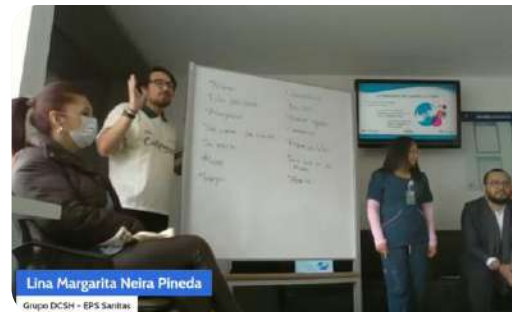
5 de noviembre 2025
Celebremos la diversidad
étnica y cultural



3 de diciembre de 2025
Día internacional de las personas con
Discapacidad



Día Nacional del cuidador



Día Internacional de las
personas cuidadoras

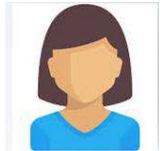


COMPORTAMIENTO EN LA NOTIFICACIÓN A SIVIGILA



No de registros notificados

107.427



No de registros mujeres

60.891

56.7%



No de registros hombres

46.308

43,1%



No de registros menores de 5 años

14.875

13,8%



No de registros mayores de 65 años

6,339

5.9%

Principales eventos

Dengue: 34,86%

Agresiones por animales: 18,64%

Violencia de género: 14,47%

COHORTE DE SALUD MENTAL



314.726

Usuarios

TASA DE HOSPITALIZACIÓN



1.8 x 10 mil

Tasa de Hospitalización

PROMEDIO DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN



Promedio días hospitalización

GESTIÓN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES

Población

806.798

Hipertensión Arterial

310.969

Diabetes

241.991

Enfermedad Renal Crónica



Control

75.8%

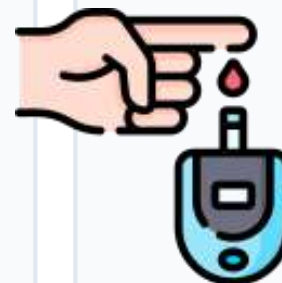
Hipertensión Arterial

45.03%

Diabetes

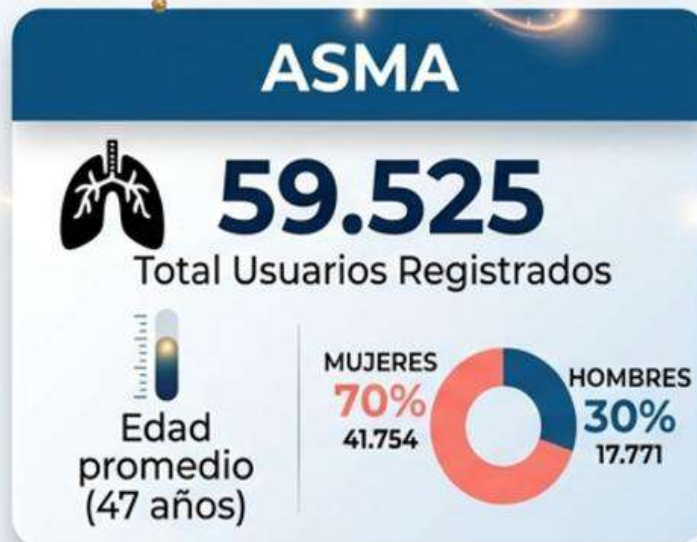
1.03*10.000

Inicio de diálisis



GESTIÓN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES

Enfermedades respiratorias crónicas en adultos



COHORTE DE CÁNCER



Número de pacientes con
Cáncer año 2025

138,028

Número de casos nuevos
en el año 2025

17,178

Tiempo para inicio de tratamiento

Cáncer Mama

2023

55
días



2024

47,9
días



2025

44,2
días

Cáncer de cérvix

2023

55,5
días



2024

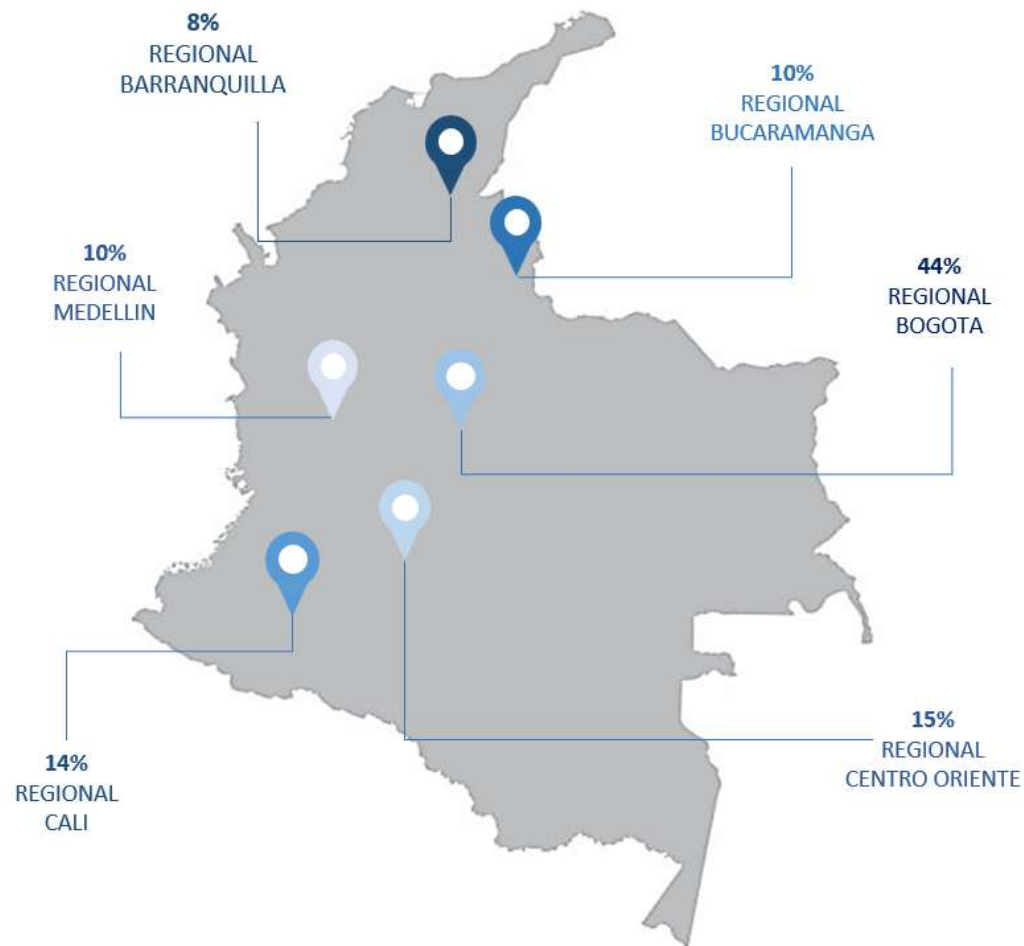
33,6
días



2025

32,9
días

Población por regional

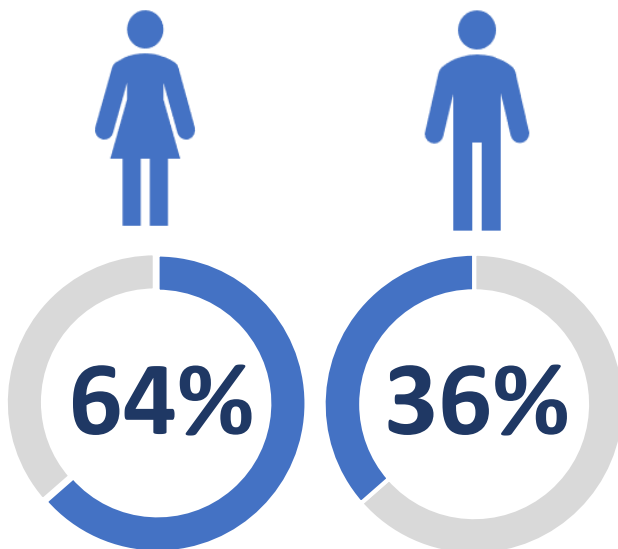


RUTA PREFERENCIAL PACIENTE ONCOLÓGICO CON TRATAMIENTO ACTIVO

A Diciembre de 2025, de los usuarios activos en la Ruta de Atención Preferencial según ciclo de vida:

Adultez: 96%

Juventud y niñez: 4%.



Promedio seguimientos mes: 45.466



Promedio solicitudes por Correo Electrónico mes: 165.889



Solicitudes por WhatsApp promedio mes: 14.785



Radicación de solicitudes directo con prestadores (Modelo Back Oncológico) promedio mes: 168.167





Número de personas
viviendo con VIH en 2025

24,027

Resultados de gestión 2025



Transmisión materno infantil

0%



Gestantes al corte recibiendo
tratamiento antirretroviral (TAR)

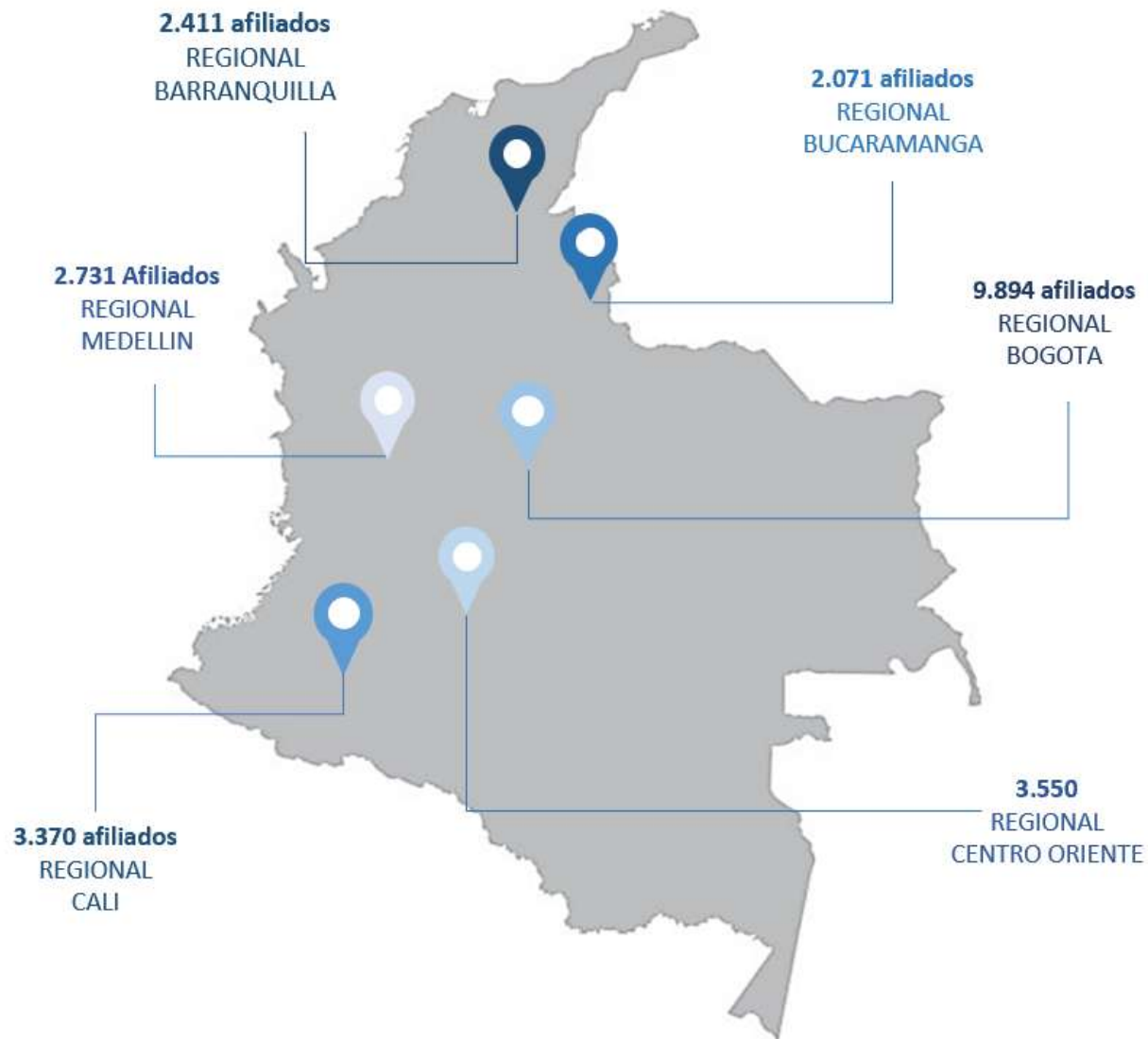
100%



PVV con tratamiento antirretroviral
con carga viral indetectable

84%

POBLACIÓN POR REGIONAL



COHORTE DE ARTRITIS REUMATOIDE



Número de pacientes con
Artritis Reumatoide

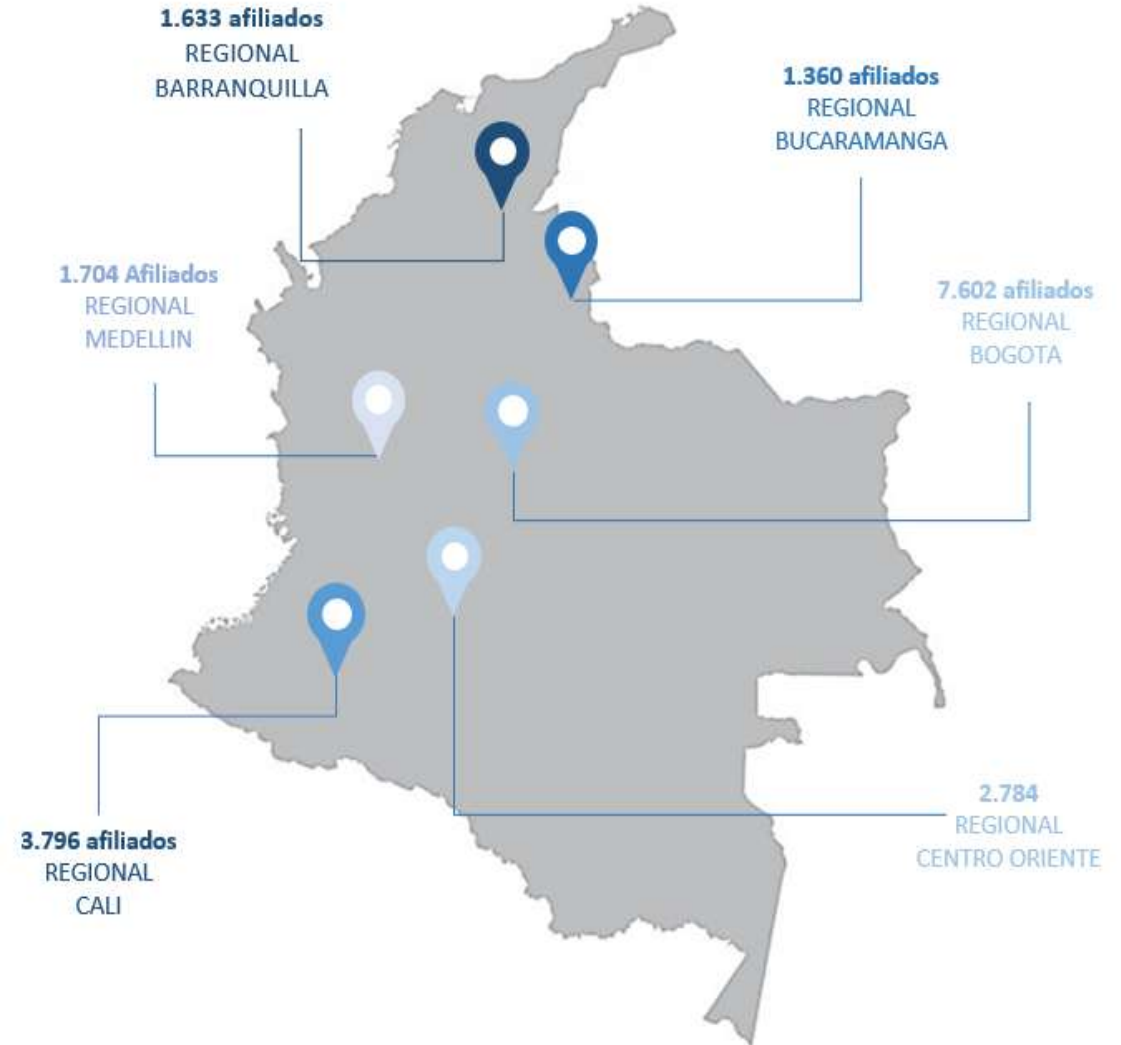
18,879

2025

Control de la
enfermedad

84%

POBLACIÓN POR REGIONAL



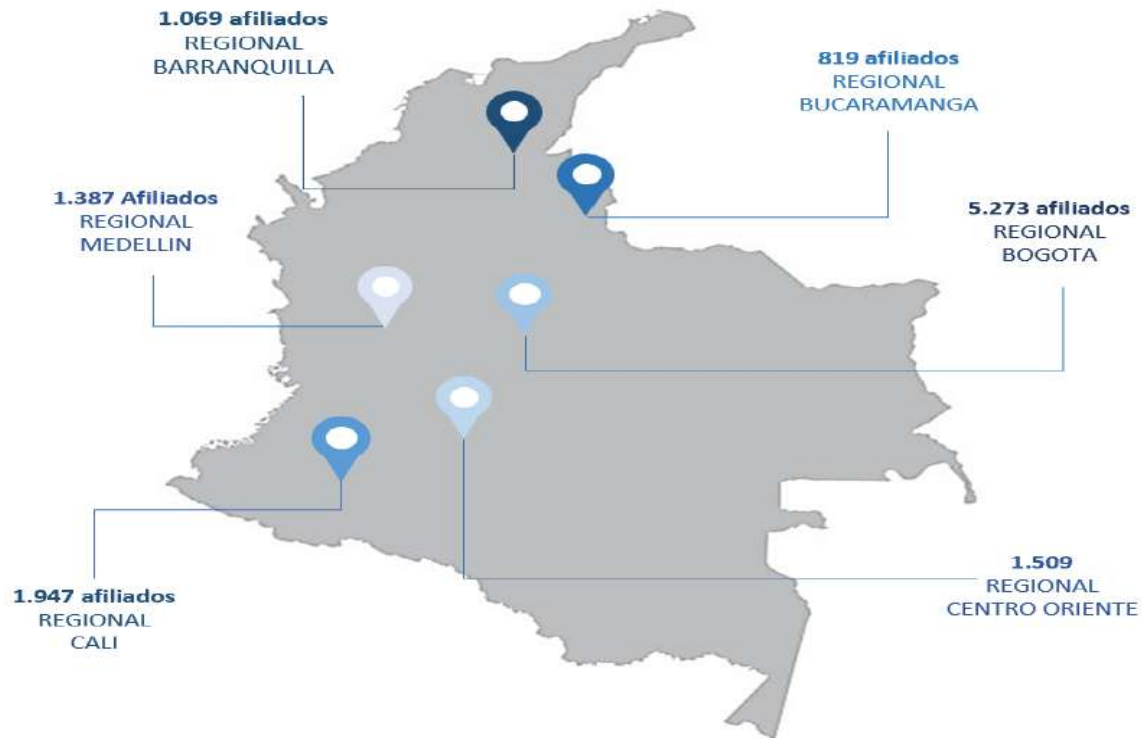
COHORTE DE ENFERMEDADES HUÉRFANAS



Número pacientes con
Enfermedades Huérfanas 2025

12,004

Población por regional



Top 20 de Patologías con mayor prevalencia

Patología	No. Pacientes
Esclerosis múltiple	1.229
Esclerosis sistémica cutánea limitada	517
Displasia broncopulmonar	498
Síndrome de Guillain-Barre	424
Neuromielitis óptica espectro	328
Microtia	317
Miastenia grave	314
Cirrosis biliar primaria	249
Enfermedad de Crohn	246
Hepatitis crónica autoinmune	222
Acromegalia	216
Fibrosis pulmonar idiopática	185
Esclerosis lateral amiotrófica	176
Esclerosis sistémica cutánea difusa	174
Drepanocitosis	159
Hipertensión Pulmonar Tromboembólica Crónica	142
Neurofibromatosis	140
Artritis juvenil idiopática de inicio sistémico	139
Angioedema hereditario	130
Dermatomiositis	125

Fuente: BD Cohorte Enfermedades Huérfanas EPS Sanitas corte 2025.



COHORTE DE HEMOFILIA



Número de pacientes con Hemofilia
1,437
2025



Resultados

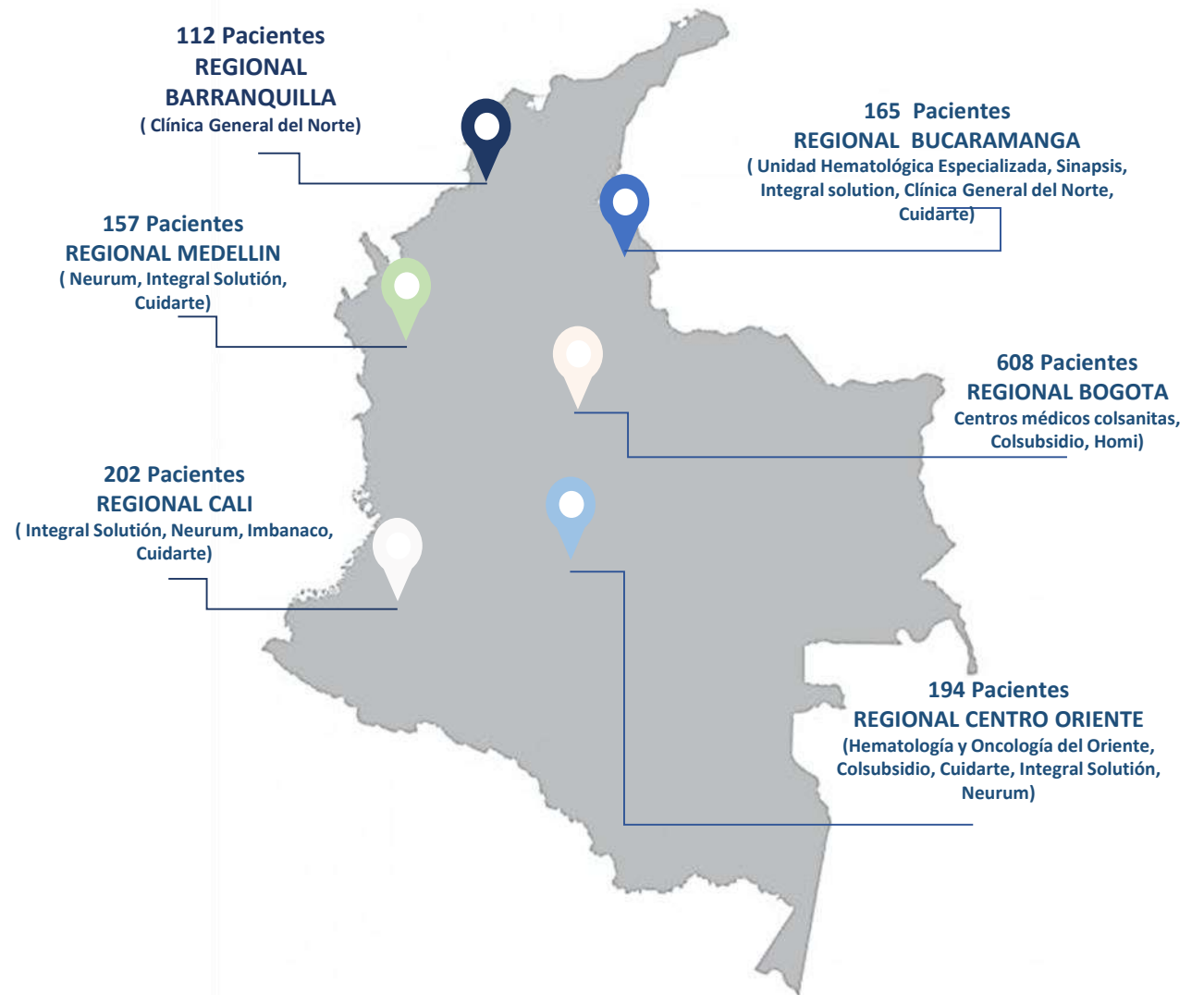
Adherencia a la atención integral en los pacientes en profilaxis con hemofilia severa

100%

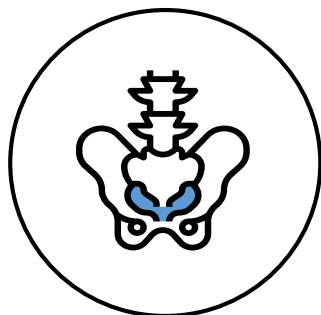
Porcentaje de población en profilaxis

16%

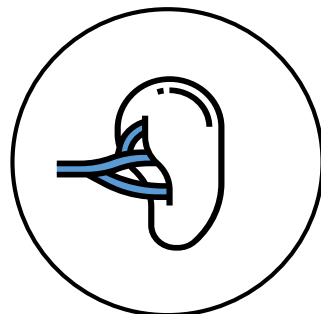
POBLACIÓN POR REGIONAL



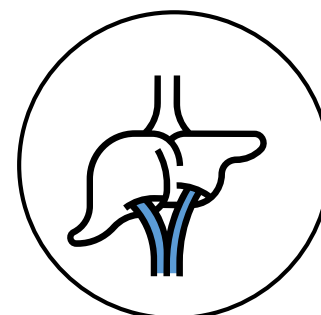
5.301 personas con trasplante en seguimiento



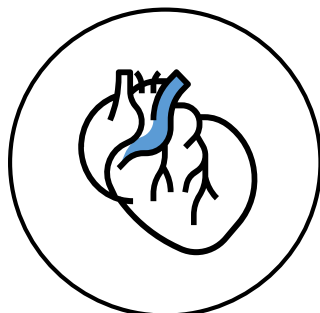
Médula
ósea 220



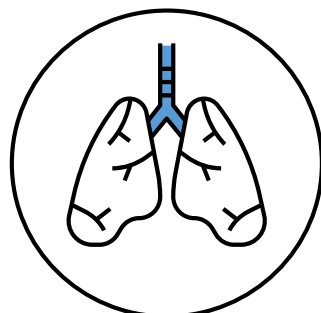
Renal
149



Hepático
43



Cardíaco
7



Pulmonar
12



PROGRAMA DE CUIDADOS PALIATIVOS - CONTIGO.



Ciudad	Cantidad de pacientes
BOGOTÁ	3063
CALI	523
BARRANQUILLA	429
IBAGUE	284
BUCARAMANGA	243
MEDELLÍN	205
CUNDINAMARCA	147
TUNJA	142
ARAUCA	129
CARTAGENA	126
PEREIRA	113
PASTO	109
CUCUTA	105
POPAYÁN	92
VALLEDUPAR	73
YOPAL	59
ARMENIA	43
VILLAVICENCIO	32
MANIZALES	5
Total general	5922



Fuentes:
Informe Programa de Cuidados Paliativos 2025 Análisis de Datos
Qualtrics 2025

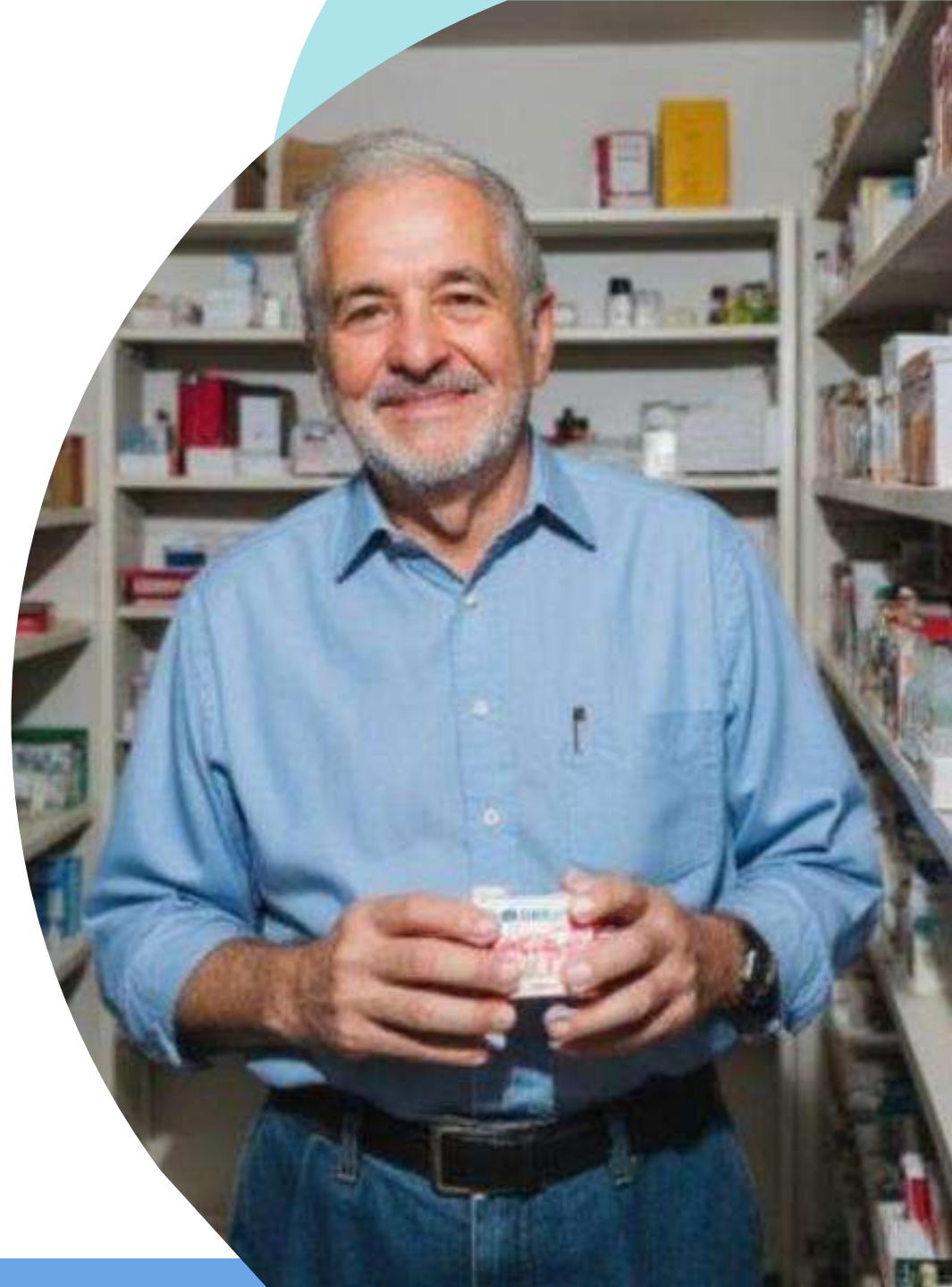
MUERTE DIGNA POR EUTANASIA



Imágenes creadas con Gemini Google

GESTIÓN Y RESULTADOS MEDICAMENTOS

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas





NECESIDADES DE RED

- Durante el 2025 las dificultades de operación de algunos Gestores Farmacéuticos generó un incremento significativo en las PQR y Tutelas asociadas a medicamentos.
- Se requiere Gestores Farmacéuticos con mayor capacidad tecnológica, financiera y operativa.
- Se requieren Gestores Farmacéuticos con Integralidad (PBS y NO PBS) territorial.
- Fortalecimiento del acceso a medicamentos en pacientes de alto costo



AJUSTES DE RED

- Finalización de operación de Gestores Farmacéuticos críticos: Suministros y Dotaciones (La Guajira, Cesar, Casanare), Cohan (Boyacá), Insumedic (Cundinamarca).
- Fortalecimiento de la red alterna: CyA y Cafam (Pañales), Global y MTD (Nutriciones), Inphapro (Alto costo y Huérfanas).
- Negociación directa con la Industria Farmacéutica para modelos diferenciales para tecnologías de alto costo



INVITACIÓN PRIVADA

Gestores Farmacéuticos con:

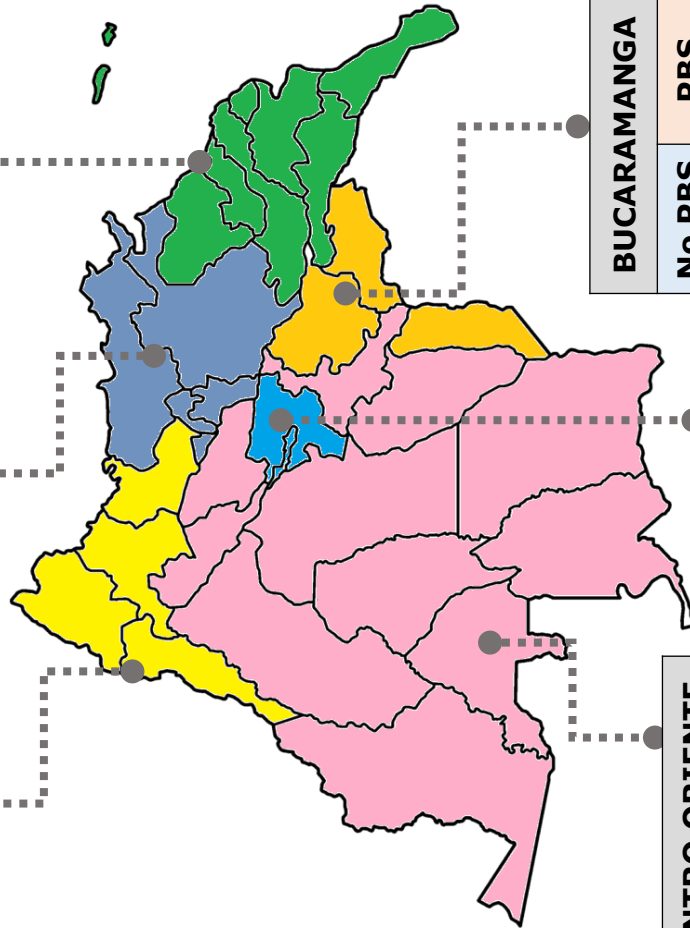
1. Robusta capacidad logística, financiera, operativa.
2. Integralidad Departamental (PBS y NO PBS) para disminuir la fragmentación.
3. Alta capacidad para integración tecnológica.

GESTIÓN DE MEDICAMENTOS - RED NACIONAL DICIEMBRE 2025

BARRANQUILLA	PBS	Éticos
		Cruz Verde
		Disfarma
	No PBS	Cohan
		Éticos
		Audifarma

MEDELLIN	PBS	Cruz Verde
		Disfarma
		Humsalud
		Cohan
	No PBS	Cohan
		Disfarma
		Audifarma
		Medisfarma
		Humsalud

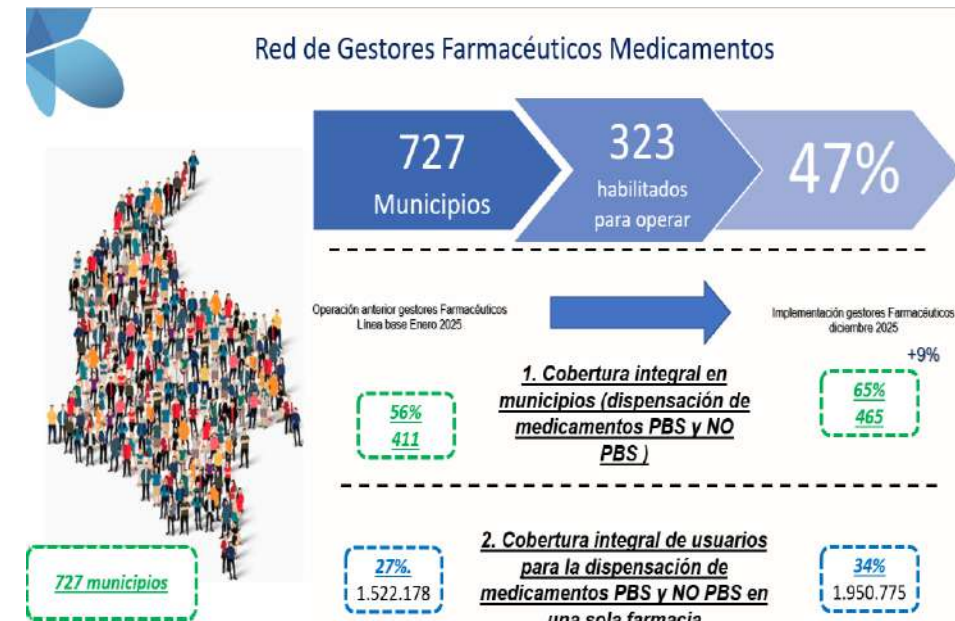
CALI	PBS	Genhospil
		Cruz Verde
		Discolmets
	No PBS	Genhospil
		Audifarma
		Medisfarma
		Discolmets



BUCARAMANGA	PBS	Pharmasan
		Éticos
		MyT Salud
	No PBS	Cruz Verde
		Pharmasan
		Éticos

BOGOTÁ	PBS	Insumedic
		Cruz Verde
	No PBS	Insumedic
		Audifarma

CENTRO ORIENTE	PBS	Cruz Verde
		Discolmets
		Cohan
	No PBS	Insumedic
		Audifarma
		Discolmets





INVITACIÓN PRIVADA

- **Diciembre 2025:** Se lanza invitación privada para cambio de Gestor Farmacéutico en 9 departamentos priorizados.
- El 19% de la población mantendría la misma red teniendo en cuenta el buen desempeño del GF actual o la poca oferta en el territorio
- El 15% tendrían asignación directa de Gestor Farmacéutico donde principalmente es asignar el **PBS** a quien hoy opera solamente con el **NO PBS** (integralidad).
- Adjudicación en abril e inicio de operación en Junio.

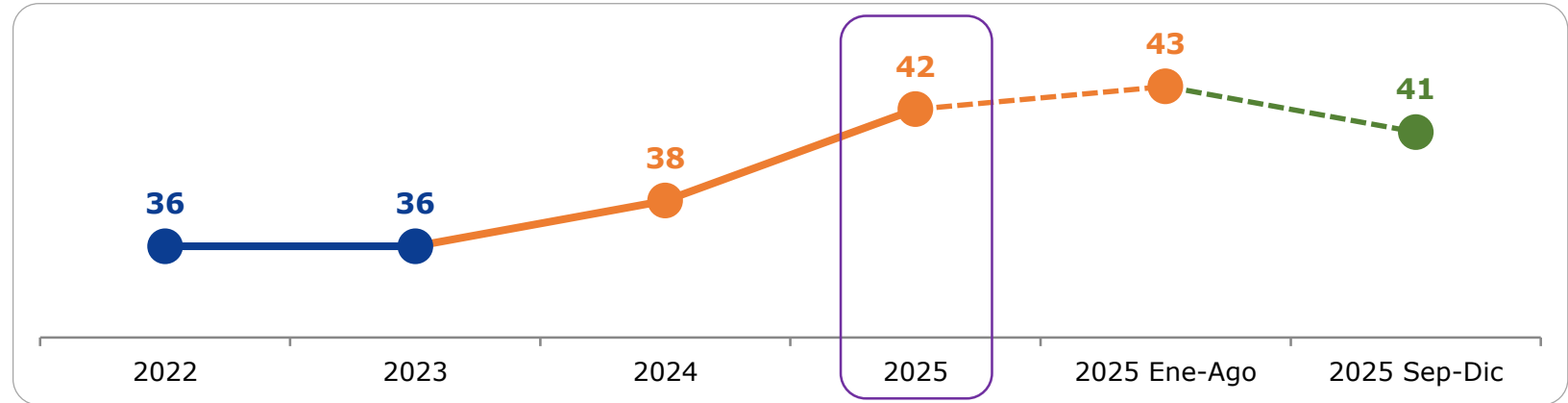
GESTIÓN Y RESULTADOS SERVICIO AL AFILIADO

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



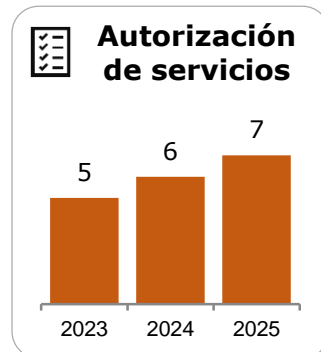
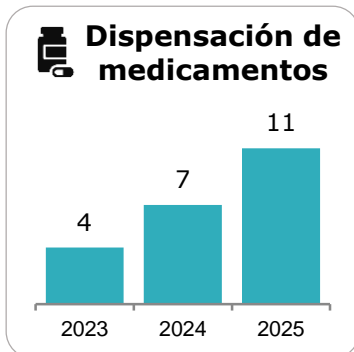
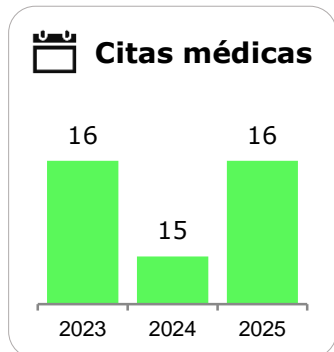
COMPORTAMIENTO TASA PQR NACIONAL

- Tasa PQR 2022-2023
- Tasa PQR **con intervención**
- Tasa PQR **sin intervención**



Durante la vigencia 2025, la tasa de quejas aumentó 4 puntos porcentuales respecto al 2024, siendo la Superintendencia Nacional de Salud el principal canal de radicación. **Sin embargo, nuestro indicador se mantuvo 68 puntos por debajo del promedio del sector salud.**

TASA PQR PRINCIPALES MOTIVOS



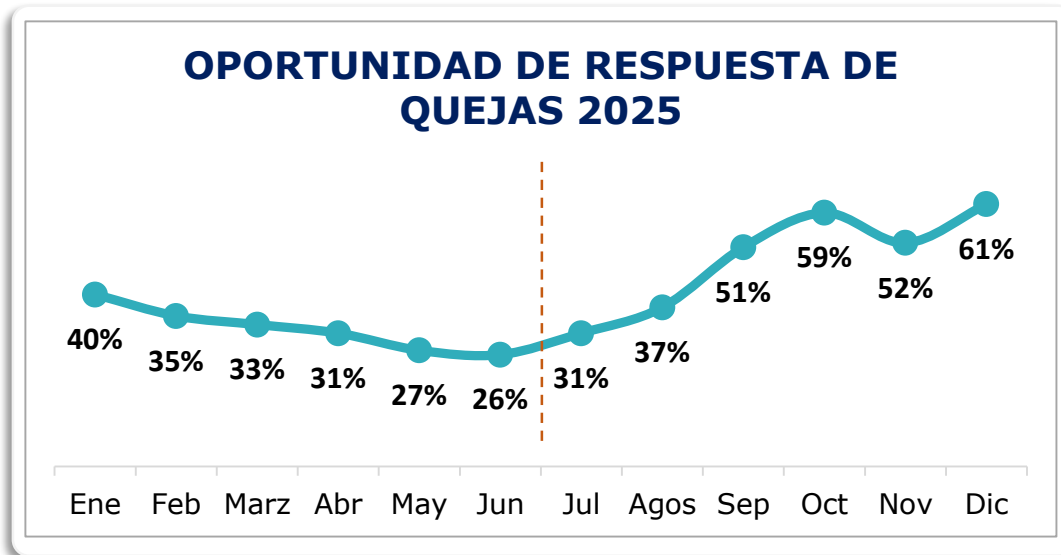
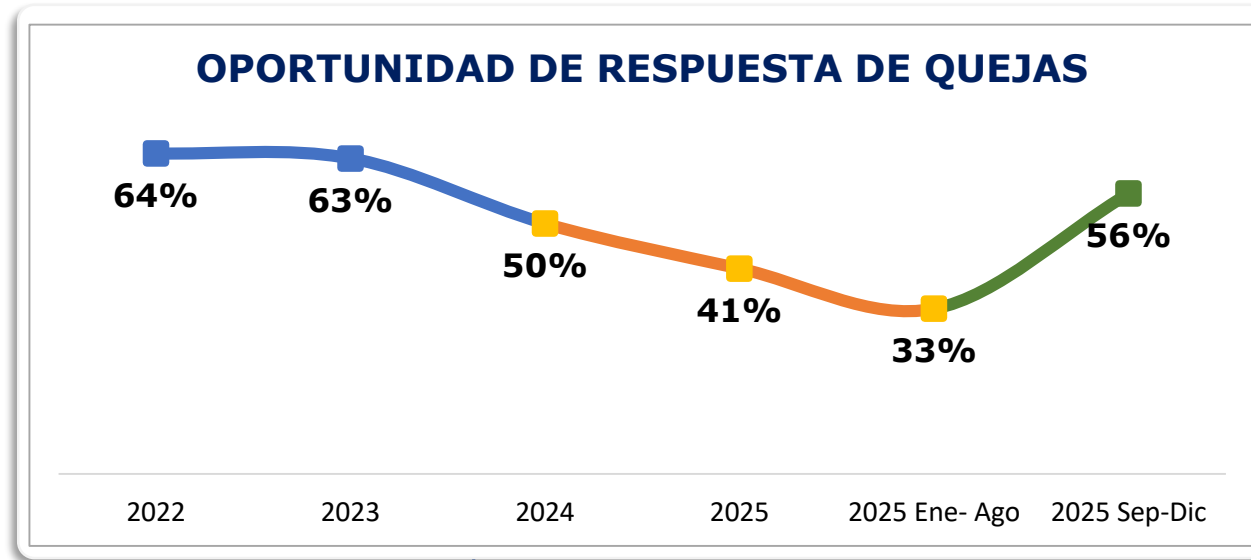
PRINCIPALES CAUSAS

- La mayor demanda de servicios impactó la disponibilidad de consultas en las especialidades de **Imagenología, Medicina General y Ortopedia**, con una mayor incidencia en las sedes de Bogotá, Cali y la regional Centro Oriente.
- Desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional y retrasos o entregas incompletas por parte de los gestores farmacéuticos
- Incertidumbre en el sector por continuidad de intervención de las EPS.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE QUEJAS

- Oportunidad PQR 2022-2023
- Oportunidad PQR **con intervención**
- Oportunidad PQR **sin intervención**



HECHOS RELEVANTES



Mejora en la oportunidad de respuesta de quejas de **17 puntos** en el II semestre 2025 Vs I semestre, pasando de **32 a 49 puntos**.

PQR NACIONAL- HECHOS RELEVANTES

95%

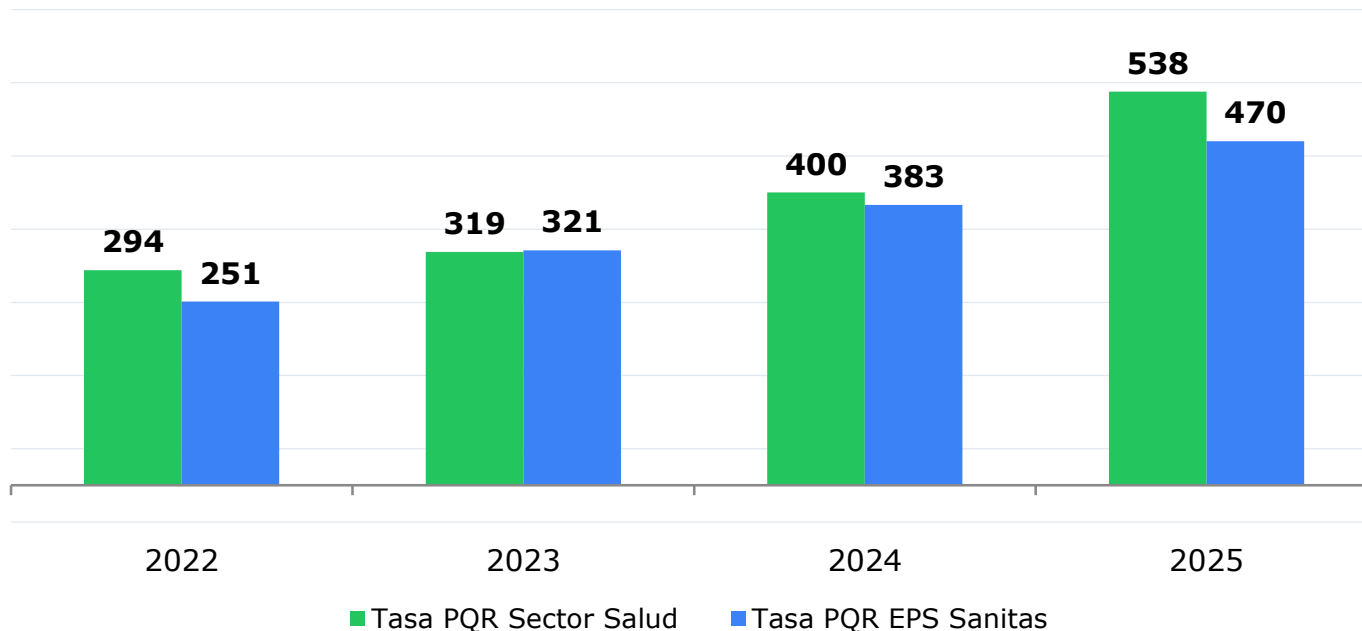
Cumplimiento

Plan de recuperación EPS

7.915

Quejas reducidas

Disminución efectiva por el plan



-68 puntos

Bajo el promedio del sector

Según Supersalud · R. Contributivo



Contención y Soluciones en Línea

Ejecución de estrategias de contención y soluciones en línea, lo que permitió mitigar la radicación de quejas y agilizar la respuesta al usuario en tiempo real.



Campañas de Comunicación

Se informó al afiliado sobre servicios y procesos, promoviendo la autogestión y eliminando brechas de información para fortalecer la confianza en nuestros canales.

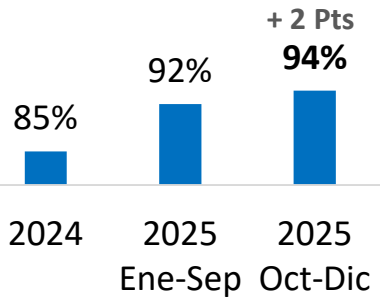


Estrategias PCR Focalizadas

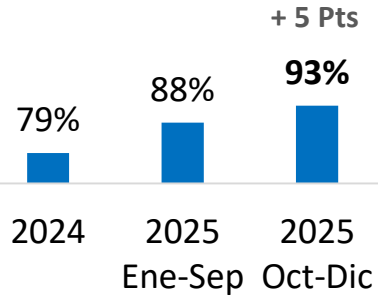
Implementación de estrategias PCR dirigidas a los prestadores con mayor número de quejas, con el objetivo de analizar sus causas y establecer planes de mejora específicos.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

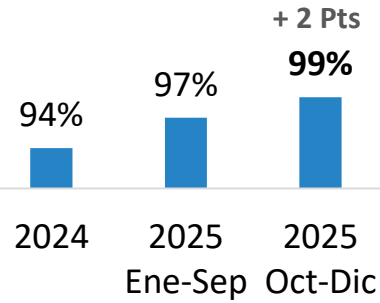
SATISFACCIÓN GENERAL



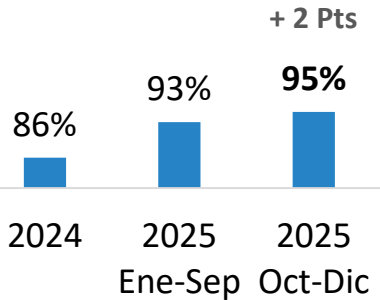
OPORTUNIDAD GENERAL



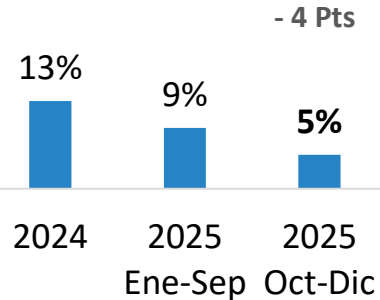
EXPECTATIVAS



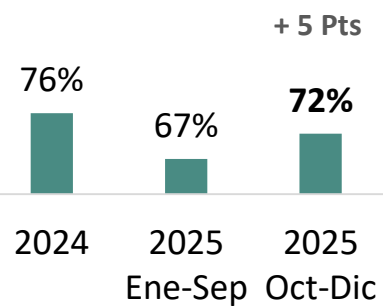
NIVEL DE RECOMENDACIÓN



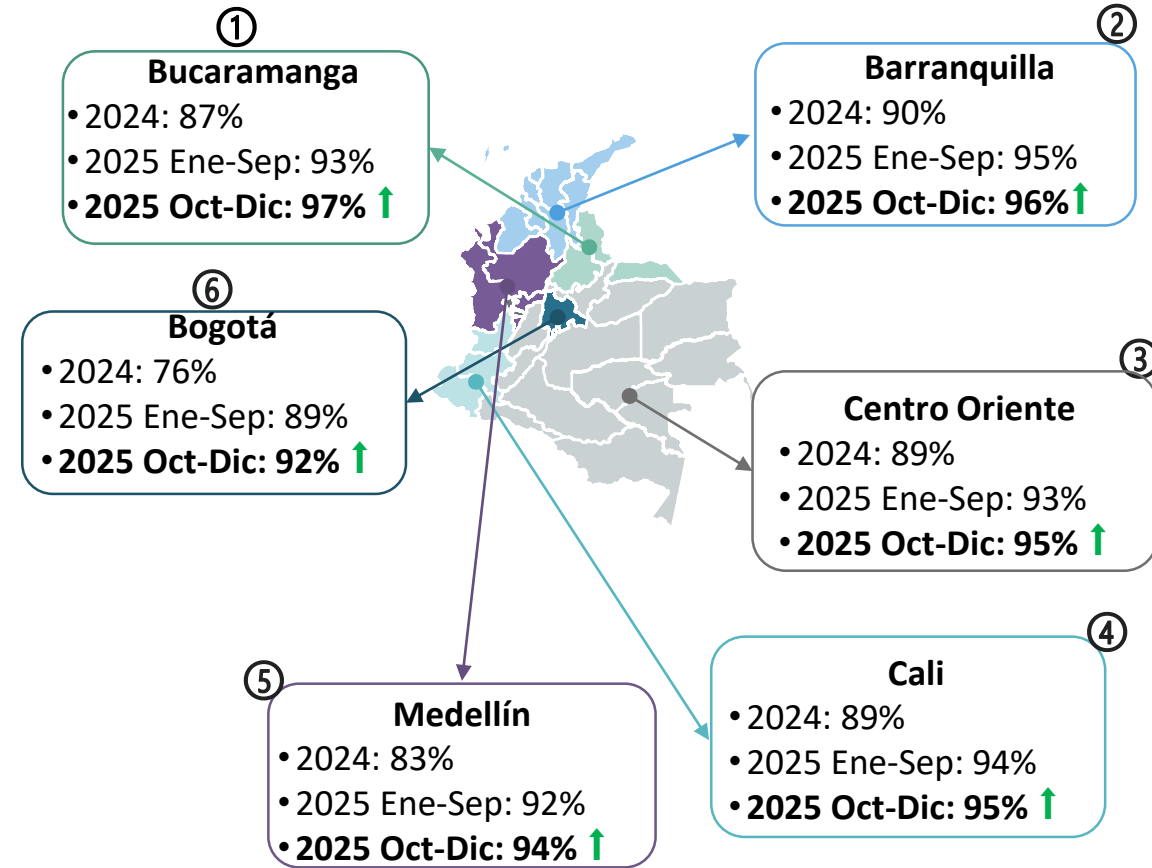
INTENCIÓN DE RETIRO



SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS



SATISFACCIÓN REGIONALES



EJE 1 · FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



RENDICIÓN DE CUENTAS

Incrementamos las personas conectadas en un 135%

855 2024

 **2.011** 2025



EJE 2 · EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONES SOCIALES

CAPACITACIÓN EN SALA

2024: **923.994**

 2025: **1.011.345**

CRECIMIENTO AFILIADOS ASOCIACIÓN

2024: **13.765**

 2025: **14.282**



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

EJE 3 · IMPULSO A LA CULTURA DE SALUD

2.449

**ACTIVIDADES
INTERSECTORIALES**

8.944

afiliados impactados

**SEMANA SEGURIDAD
SOCIAL**

49

adultos certificados

**ALFABETIZACIÓN
DIGITAL**



EJE 4 · CONTROL SOCIAL

10

**ESPACIOS PARTICIPATIVOS CON
ORGANIZACIONES SOCIALES Y ENTES DE
CONTROL**

5

ESPACIOS DE MONITOREO PARA:

- Oportunidad de citas en IPS
- Satisfacción en gestores farmacéuticos.

OTROS ESPACIOS

Participación activa en mesas de control con:

- Superintendencia de Salud
- Consejos territoriales de salud
- COPACOS

RECONOCIMIENTOS 2025

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**Secretaria de desarrollo social
Villanueva – Casanare
Marzo 2025**



**Gobernación y Secretaria de Salud
Departamento del Cauca
Noviembre 2025**



**Alcaldía y Secretaria de Salud
Melgar - Tolima
Diciembre 2025**

HUMANIZACIÓN

Trabajamos con nuestros:

AFILIADOS

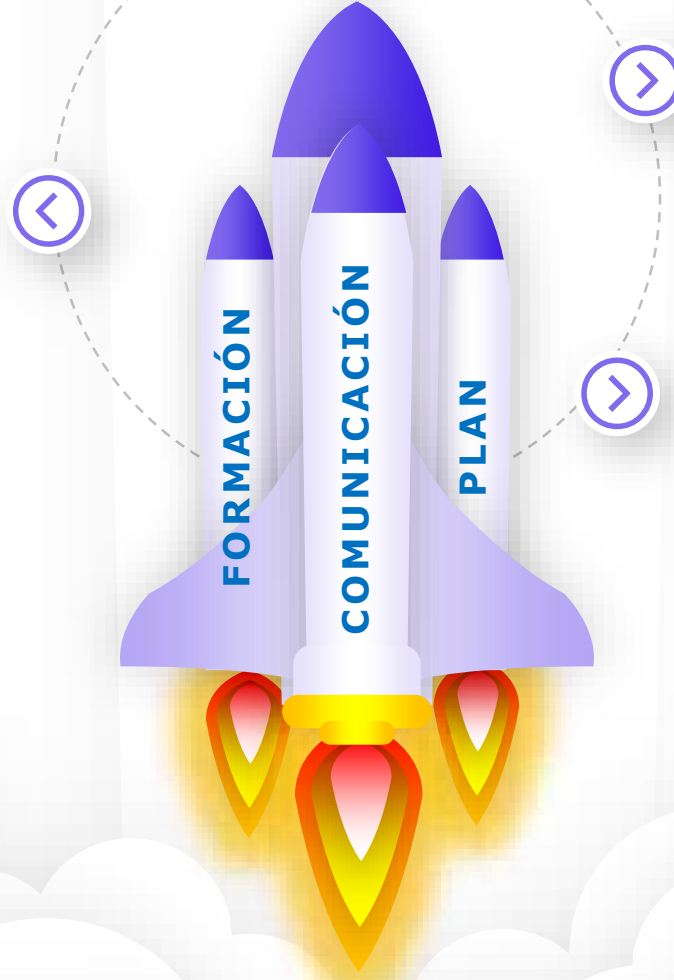
Semana del buen trato



Comunicaciones



Un universo de oportunidades para **servir**



COLABORADORES

Talleres Nacionales



Comunicaciones



RED

Taller Pasto



Taller Barranquilla





COMUNICACIONES GESTIONADAS

+650

piezas audiovisuales, SMS, WhatsApp, material POP y web

75%

LECTURABILIDAD

Impacto en campañas relevantes

93%

COBERTURA DE DATOS

Actualización de la población



EPS  Sanitas

Cambio de gestor farmacéutico de medicamentos NO PBS* en la ciudad de Yopal.

Te informamos que el gestor farmacéutico SYD decidió prestar sus servicios hasta el 15 de octubre de 2025.

Con el apoyo y trabajo en conjunto con DISCOLMETS, nuevo gestor de medicamentos en Yopal, buscamos garantizar la entrega de manera efectiva. Te enviaremos un mensaje de texto con el número de autorización dirigido a DISCOLMETS para la entrega de tus medicamentos en las siguiente sede:

Cambios de gestores farmacéuticos



EPS  Sanitas

El cáncer no espera

¡Nosotros tampoco!

Cuidar de ti es y seguirá siendo nuestro compromiso.

Salud



EPS  Sanitas

Novedades de tu red de atención en Neiva

Te informamos que, a partir del 1 de noviembre de 2025, los servicios de EPS Sanitas que actualmente recibes en la IPS Surcolabi en Neiva serán trasladados al:

Centro Médico Colsanitas Neiva
Carrera 15 # 23A-13 Sur, Centro Comercial Unicentro, piso 2, local 201.

Novedades en red



EPS  Sanitas

¡No dejes que la fiebre amarilla esté con tu familia!

Acompáñanos a nuestro YouTube Live para que conozcas más sobre esta enfermedad y cómo prevenirla, proteger tu vida, distinguir los riesgos y actuar a tiempo.

- Fecha: Miércoles 11 de junio de 2025
- Hora: 10:00 a.m.

Clic aquí 

Youtube Live

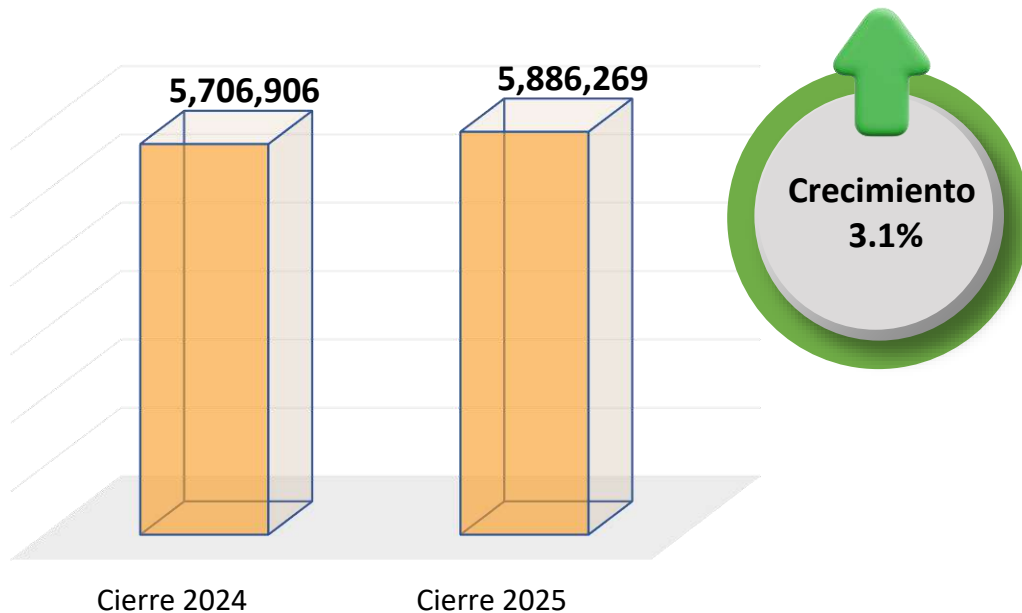
GESTIÓN Y RESULTADO **COMERCIAL**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



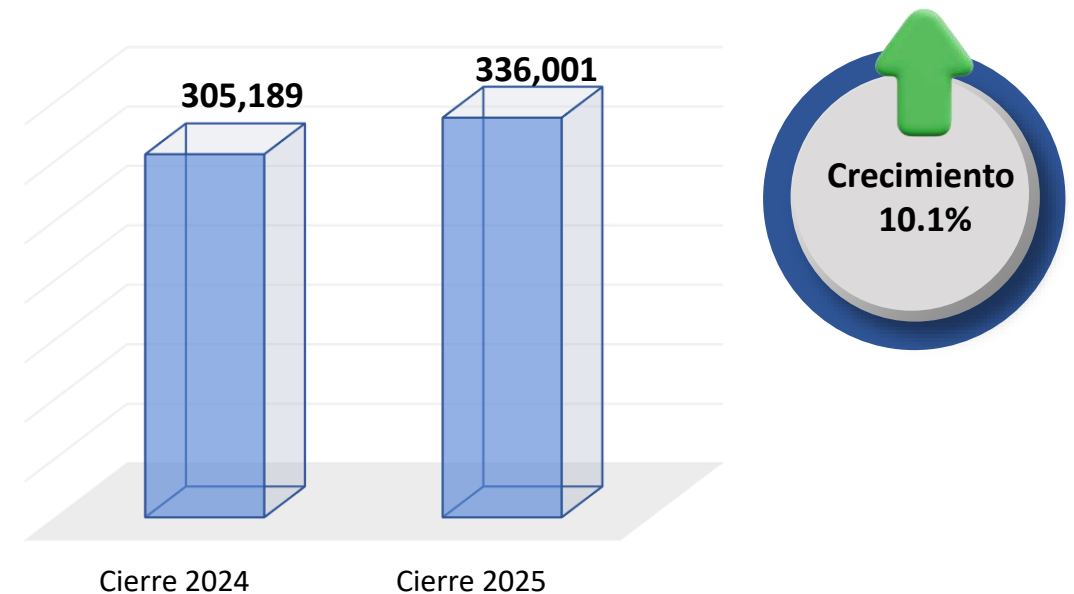
AFILIADOS POR PRODUCTO

PBS



Durante el 2025, se mantiene una tendencia de crecimiento positiva y sostenida. Presentando un crecimiento de 179.363 comparado frente al año anterior

PAC



El cierre de 2025 destaca un crecimiento sostenido de la base de usuarios, logrando un aumento de 30.812 usuarios respecto al 2024. Este avance reafirma el sólido compromiso y la fidelización de nuestros usuarios.

EVOLUCIÓN MERCADO PBS NACIONAL (CONTRIBUTIVO + SUBSIDIADO)

2023

Entidad	Población Dic	% Part
Nueva EPS	10.845.203	22%
Sanitas	5.783.693	12%
Sura	5.365.022	11%
Salud Total	4.764.173	10%
Coosalud	3.331.130	7%
Famisanar	2.898.140	6%
Mutual Ser	2.628.211	5%
Compensar	2.152.588	4%
Otros	11.610.782	24%
TOTAL	49.378.942	100%

2024

Población Dic	% Part
11.498.321	23%
5.797.463	12%
5.343.985	11%
5.002.880	10%
3.269.098	7%
2.723.602	5%
2.673.785	5%
2.041.201	4%
11.352.249	23%
49.702.584	100%

2025

Población Dic	% Part	Crec Abs 2025 vs 2024	Crecimiento 2025
11.411.416	23%	-86.905	-1%
6.006.078	12%	208.615	4%
5.434.665	11%	90.680	2%
5.315.793	11%	312.913	6%
3.353.622	7%	84.524	3%
2.580.743	5%	-142.859	-5%
2.685.800	5%	12.015	0%
1.770.940	4%	-270.261	-13%
11.299.475	23%	-52.774	0%
49.858.532	100%	155.948	0,3%

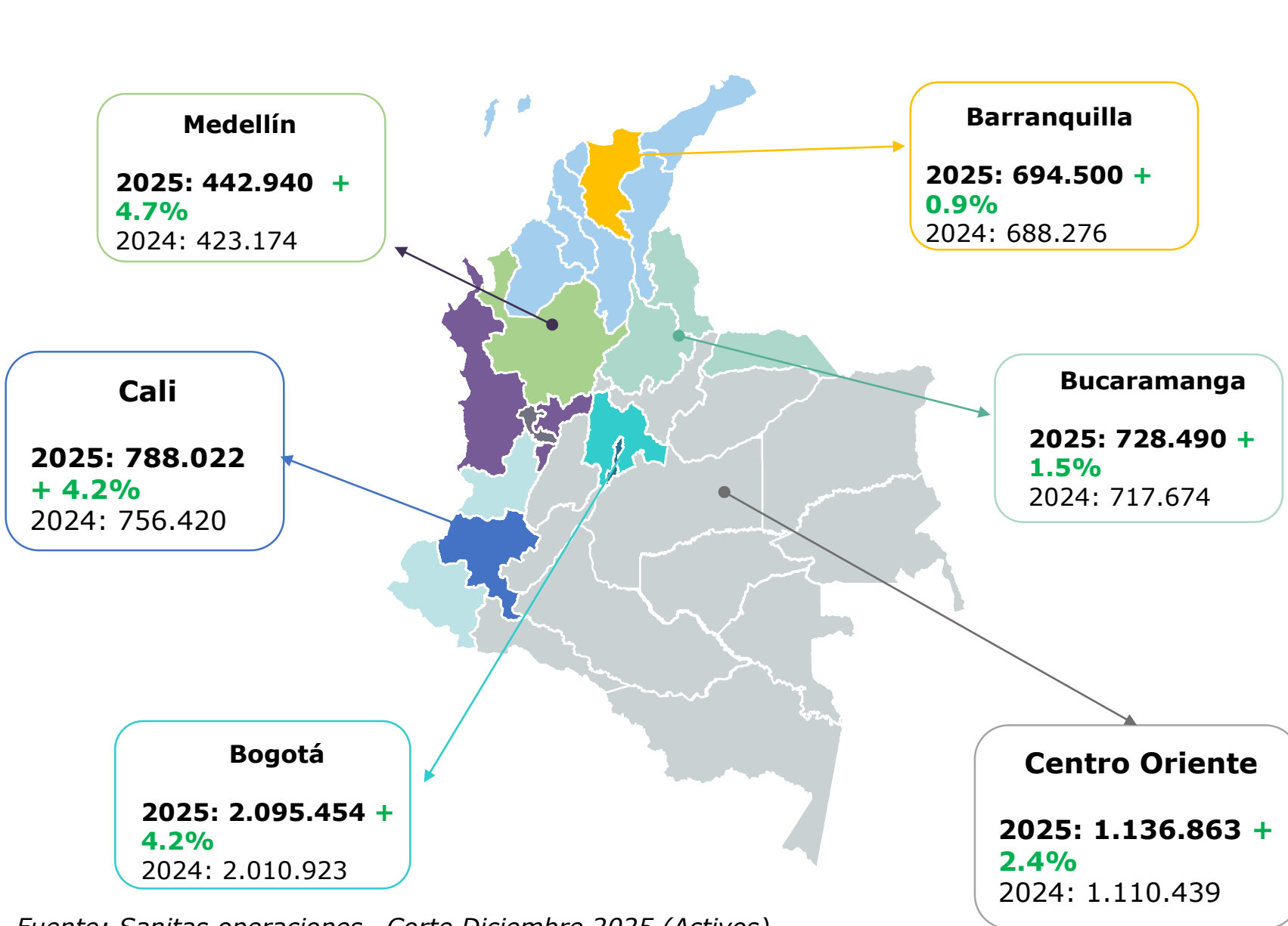


Sanitas EPS



Fuente: Bases Sispro
Población – Corte Diciembre
2025 (Activos + Suspendidos)

AFILIADOS PBS REGIONALES



Cierre 2025

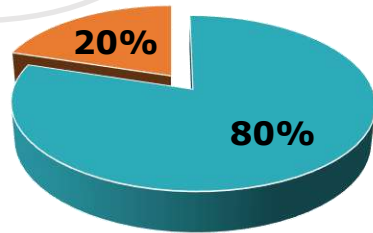
Regional	2024	2025
Bogotá	2.010.923	2.095.454
C_Oriente	1.110.439	1.136.863
Cali	756.420	788.022
Bucaramanga	717.674	728.490
Barranquilla	688.276	694.500
Medellín	423.174	442.940
País	5.706.906	5.886.269

Fuente: Sanitas operaciones- Corte Diciembre 2025 (Activos)

TRASLADOS EPS POR COHORTE DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO

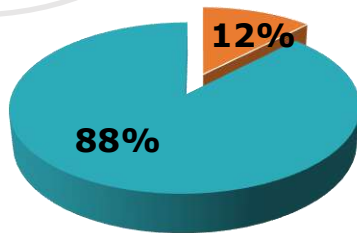
TRASLADOS EPS SANITAS POR SI TIENE MARCA COHORTE

Traslados **2024:**
246.639



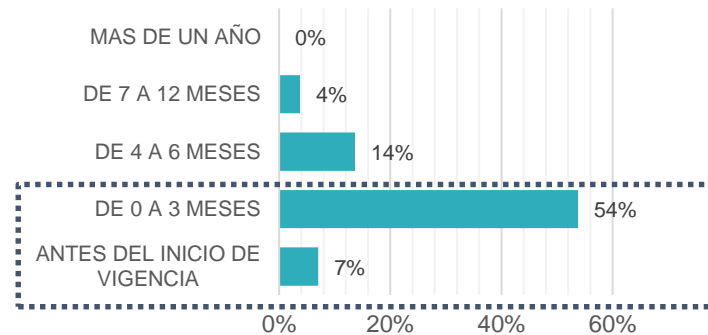
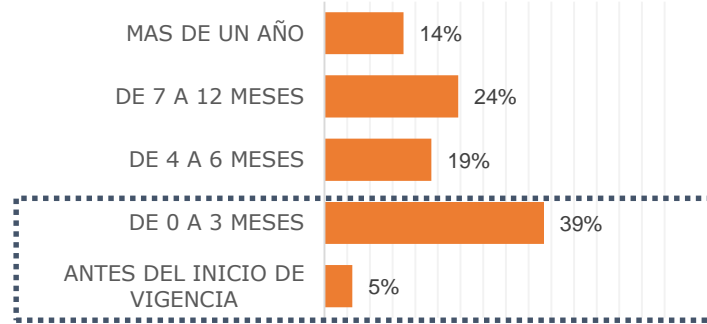
■ SIN_MARCA_COHORTE ■ MARCA_COHORTE

Traslados **2025:**
317.178

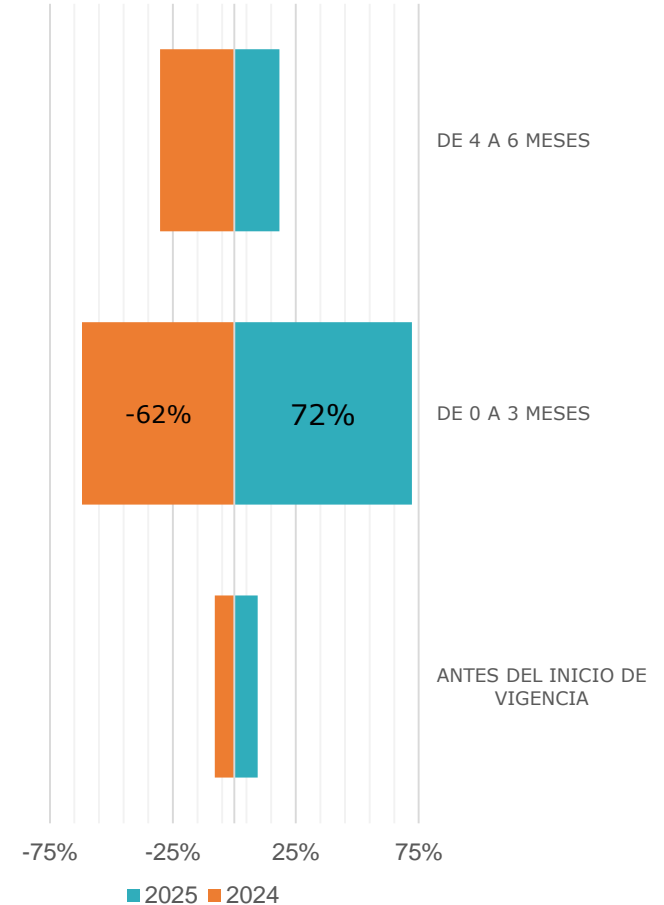


■ MARCA_COHORTE ■ SIN_MARCA_COHORTE

TRASLADOS EPS SANITAS POR % PART. POR TIEMPO HASTA DX

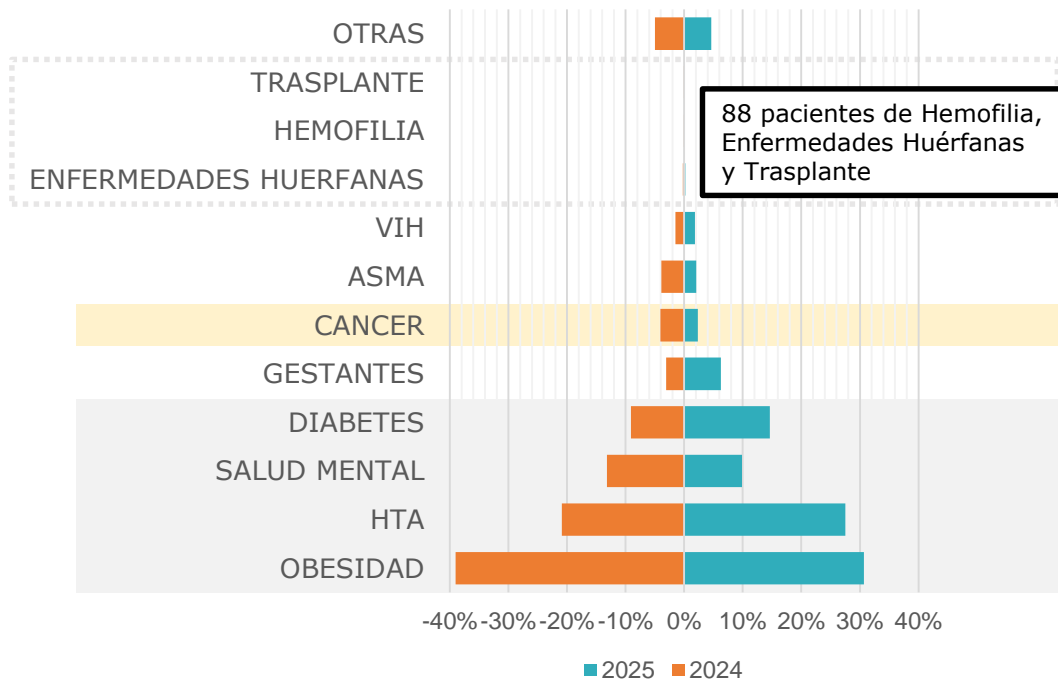


TRASLADOS EPS SANITAS POR % PART. POR TIEMPO HASTA DX (HASTA 6 MESES)

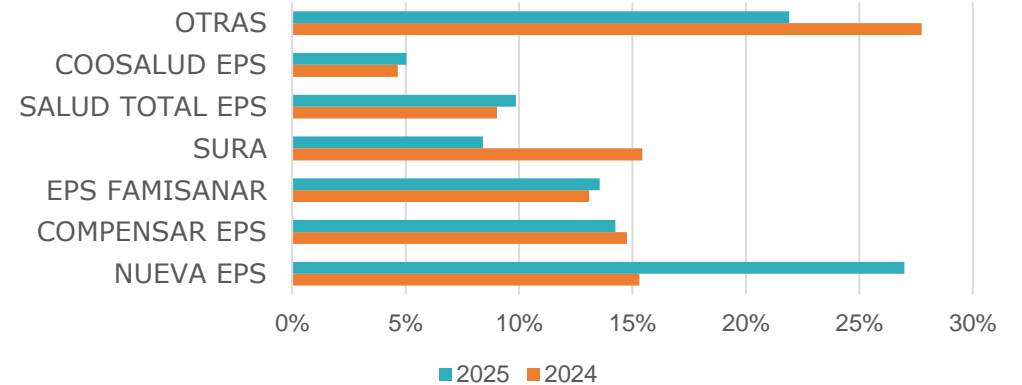


TRASLADOS EPS POR COHORTE DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO

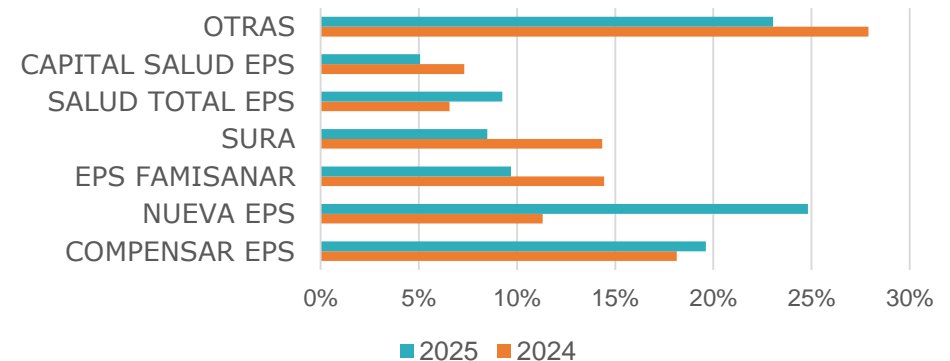
% PART. USUARIOS NUEVOS POR COHORTE DE RIESGO PRIORIZADA



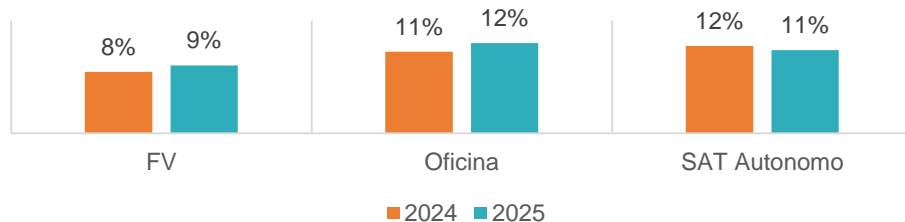
% PART. USUARIOS NUEVOS COHORTE HTA-DM-ERC POR EPS REMITENTE



% PART. USUARIOS NUEVOS COHORTE CÁNCER POR EPS REMITENTE



% PART. USUARIOS NUEVOS QUE INGRESARON A COHORTE DE RIESGO DURANTE LOS PRIMEROS TRES (3) MESES POR TIPO DE CANAL



GESTIÓN Y RESULTADOS AUTORIZACIONES Y CANALES DE ATENCIÓN

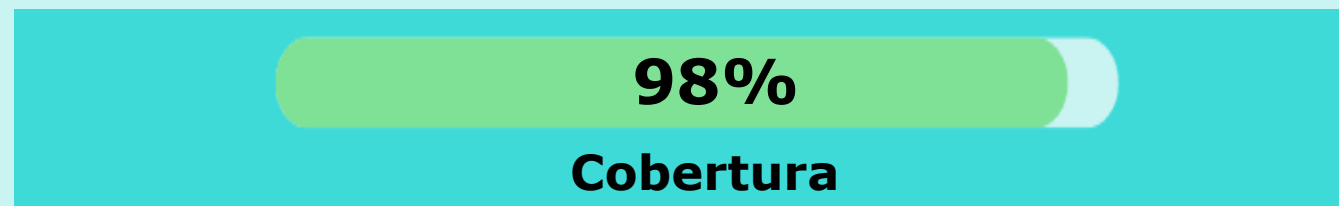
AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



PARAMETRIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO - RESULTADO NACIONAL



34,1 millones
Registros parametrizados en BH



695 UAPS

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

327 Municipios

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.


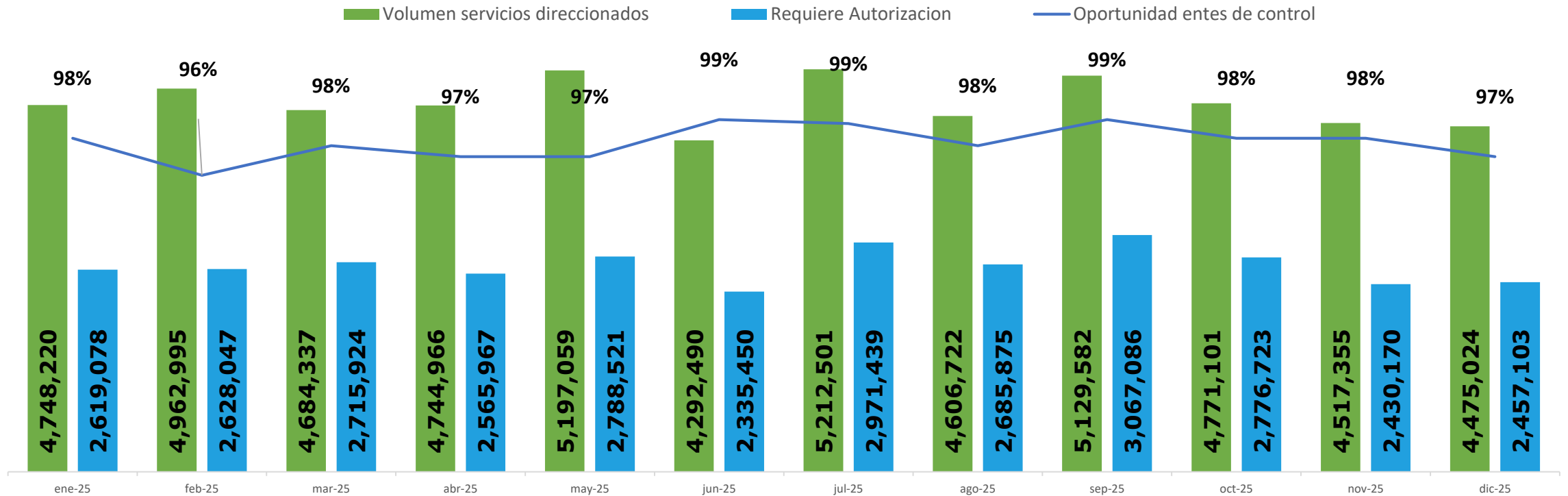
AUTORIZACIONES – SERVICIOS DIRECCIONADOS NACIONAL

61.815.257
Servicios Direccionados
Enero-Diciembre 2025

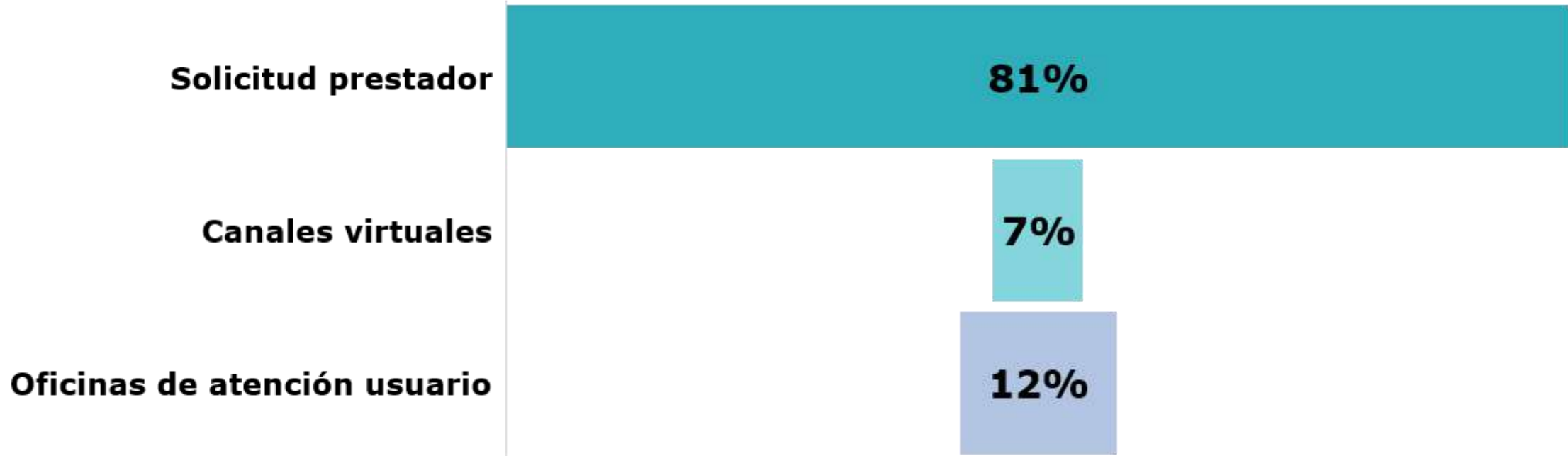
13,9%
Crecimiento con
respecto 2024

77% Régimen contributivo
12% Régimen subsidiado
11% PAC

Oportunidad
98%

AUTORIZACIONES - MODELO NO PRESENCIAL NACIONAL

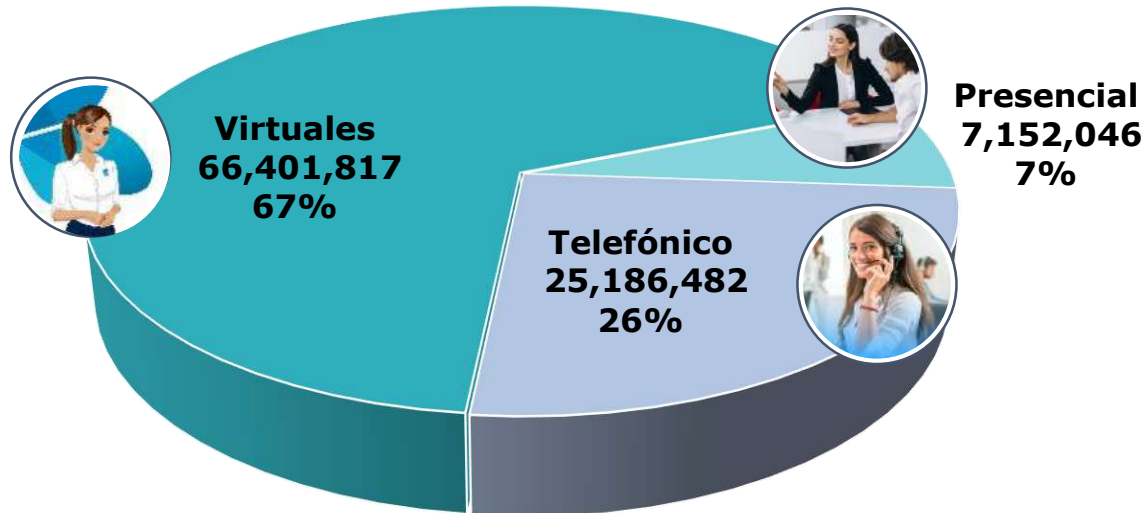


88%

Participación modelo no presencial

En 2025 gestionamos **98 millones** de solicitudes de los afiliados a través de los canales de atención

PARTICIPACIÓN DE INGRESOS POR CANAL 2025



VARIACIÓN 2025 VS 2024



20%

Ingresos a los canales



46%

Ingresos a los canales virtuales

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

CANALES DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Autogestión

65%



Ana María –
Chatbot

30.577.696
Conversaciones

31%



Aplicación Móvil

18.919.726
Ingresos

19%



Oficina Virtual
Afiliados

12.786.527
Ingresos

13%



Oficina Virtual
Empleadores

1.722.475
Ingresos

2%

Asistidos

28%



Canal Telefónico

25.186.482
Llamadas

26%



Asesor
Oficina Línea

2.337.225
Visitas

2%



Asesor Virtual
Empresas

58.168
Ingresos

0,1%



Oficinas

7.152.046
Visitas

7%

Presencial

7%

87 Oficinas
22 PAI-Puntos Atención Integral
151 Puntos Atención Móvil/Dinamizadores

PORTALES

Página web
Zona pública

21.356.627
Navegaciones
95,6%

Portal
Prestadores

985.839
Navegaciones
4,4%

CANAL PRESENCIAL: OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO

LOGROS 2025



Mejoras de acceso en los canales virtuales

- ✚ Implementación de dispositivo seguro en Oficina Virtual de Afiliados
- ✚ Implementación de IA generativa en Ana María
- ✚ Inicio proyecto renovación portales web (afiliados, prestadores)

Mejora de la experiencia en Canales virtuales con nuevas funcionalidades y servicios.

- ✚ Respuesta autorizaciones HSM por Ana María
- ✚ Implementación flujo fiebre amarilla Ana María registro carnet vacunación
- ✚ Inclusión encuesta autoevaluación VIH en Zona publica WEB
- ✚ Implementación selección tipo de comunicación en Asesor de Oficina en Línea (Chat o Video)
- ✚ Implementación de IMR de autogestión AOL

Mas cerca de los afiliados

- ✚ Acceso directo con asesor en Chatbot para 266 municipios
- ✚ Campañas de educación al afiliado en funcionalidades de los Canales Virtuales

Infraestructura- Oficinas

- ✚ Apertura PAI – Piedecuesta
- ✚ Adecuaciones y mejoras en puntos de atención Cúcuta y Neiva



89%

Satisfacción de los afiliados,
Chatbot- Ana María



88%

Satisfacción de los afiliados,
canal telefónico



96%

Satisfacción de los afiliados,
canal presencial

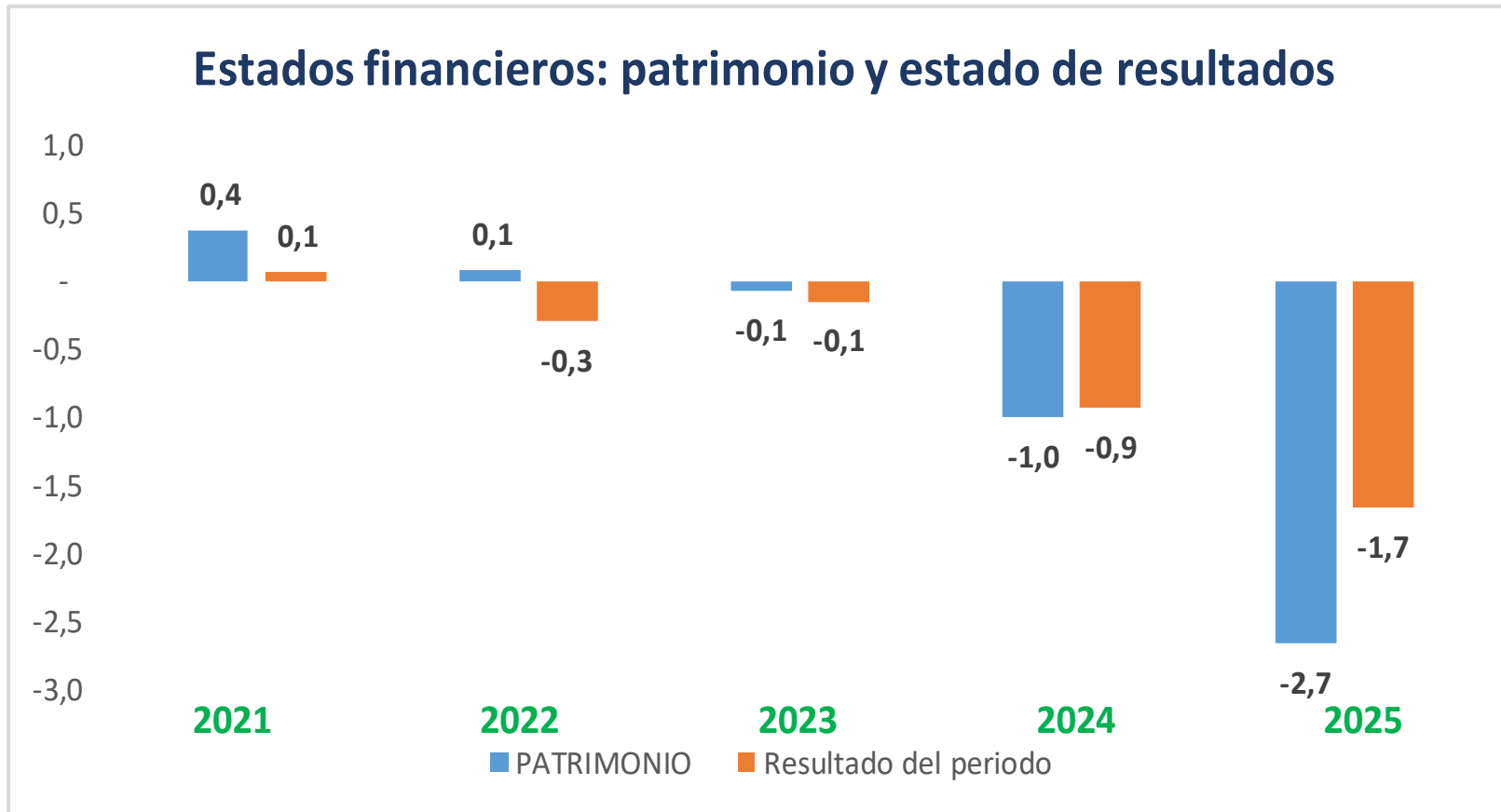


GESTIÓN Y RESULTADOS FINANCIEROS

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



Diciembre 2025 | Billones de pesos COL



- Entre 2021 y 2025 se aceleró el deterioro financiero de la EPS, pasando de un **patrimonio de \$373 mil millones a uno de -\$1,7 billones (5,56 veces)**
- Deterioro patrimonial se origina por pérdidas técnicas acumuladas. **A diciembre de 2025 se acumulan pérdidas por \$ 3,03 billones**

Diciembre 2025 | No de días



- Rotación de pasivos (pasivos/costo) alcanzó máximo histórico de 123,3 días en 2025. **Representa aumento de 37,8 días en el pago de pasivos respecto del año 2021**
- El aumento en el ciclo de pagos supone una mayor presión financiera sobre prestadores y proveedores y encarecimiento de los servicios y tecnologías prestadas.

ESPACIO PARA PREGUNTAS

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



Extendemos un agradecimiento especial a la **Asociación de Usuarios ASOUSANITAS** por su permanente labor de veeduría y apoyo.

Su compromiso es el puente vital que garantiza que nuestra voz como usuarios sea escuchada y respetada.

EPS  Sanitas


Vigilado Supersalud

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Vigencia año 2025

