

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		Participación Ciudadana	
			Versión 1	

Área/ Comité/ Reunión	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024 Regional Bogotá				
Fecha	Junio 12 de 2025	Hora Inicio:	2:00 pm	Hora Fin	4:00 pm
Lugar	Conexión Virtual Webex				
Secretario:	Bamel Alberto Cortes	Cargo	Analista de Implementación		

Objetivo de la Reunión	Promover la participación de los afiliados de EPS Sanitas, comunidad en general y entidades de control y vigilancia a la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de EPS Sanitas durante la vigencia 2024
-------------------------------	---

1. Constancia de Convocatoria

- Invitaciones Entes de Control de la regional 26 de mayo de 2025.
- Publicación pantallas oficinas de atención al usuario 30 de mayo de 2025.
- Mailing afiliados 12 de junio de 2025.

Invitaciones Entes de Control



Bogotá D.C., 26 de mayo de 2025

Doctor(a)
Leidy Juliet Suarez
secretaria de salud Cajicá
salud@cajica.gov.co
Cajicá – Cundinamarca

ASUNTO: Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas EPS Sanitas

Apreciado(a) Doctor(a),

Reciba un cordial saludo.

En cumplimiento de la normatividad vigente, establecida en el Decreto 682 del 18 de abril del 2018, EPS Sanitas lo invita a participar en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Regional Bogotá, correspondiente al periodo comprendido entre enero y diciembre de 2024.

En este espacio de diálogo abierto y constructivo presentaremos los principales avances, acciones y resultados alcanzados en EPS Sanitas para garantizar una atención en salud humana, cercana y de calidad. Será también una oportunidad para reafirmar nuestro compromiso con nuestros afiliados, con la comunidad y con el país.

Detalles del evento:

BOGOTÁ REGIONAL
Día: 12 de junio de 2025
Hora de realización: 2:00 p.m. a 4:00 a.m.
Conexión
Virtual <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=mffb08961ea3fc63d6b37dac05535d88>

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

Publicación pantallas oficinas de atención al usuario



Rendición de cuentas 2024

Este será un espacio de diálogo en el que presentaremos las acciones, logros y esfuerzos que, como EPS Sanitas, hemos desarrollado para garantizar una atención en salud humana, cercana y de calidad. **Conéctate virtualmente.** Habla con uno de nuestros asesores y descubre cómo hacerlo paso a paso.

Regional	Fecha	Hora
Centro Oriente	Miércoles 11 de junio de 2025	9:00 a.m. a 11:00 a.m.
Cali		2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Bucaramanga	Jueves 12 de junio de 2025	9:00 a.m. a 11:00 a.m.
Bogotá		2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Medellín	Viernes 13 de junio de 2025	9:00 a.m. a 11:00 a.m.
Barranquilla		2:00 p.m. a 4:00 p.m.



Mailing afiliados





Regional Bogotá, te invitamos a seguir la transmisión de nuestra Audiencia Pública de

Rendición de Cuentas 2024

Este será un espacio de diálogo en el que presentaremos las acciones, logros y esfuerzos que, como EPS Sanitas, hemos desarrollado para garantizar una atención en salud humana, cercana y de calidad, reafirmando nuestro compromiso con los afiliados y con el país.

FECHA

Jueves 12 de junio de 2025

HORA

2:00 p.m. a 4:00 p.m.

CONÉCTATE AQUÍ

<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=mffbd08961ea3fc63d6b37dac05535d88>

Tu participación es fundamental para seguir construyendo una EPS cercana y orientada al bienestar de nuestros afiliados.

2. Participación de la Ciudadanía

EPS Sanitas el día 12 de mayo de 2025 publicó informe para la vigencia 2024 en página web, en el micro sitio de rendición de cuentas.

2024 Regionales ↑



Regional Bogotá Rendición de cuentas 2024
Consulte los reportes de regional Bogotá



Regional Barranquilla Rendición de cuentas 2024
Consulte los reportes de regional Barranquilla



Regional Bucaramanga Rendición de cuentas 2024
Consulte los reportes de regional Bucaramanga



Regional Cali Rendición de cuentas 2024
Consulte los reportes de regional Cali



Regional Centro Oriente Rendición de cuentas 2024
Consulte los reportes de regional Centro Oriente



Regional Medellín Rendición de cuentas 2024
Consulte los reportes de regional Medellín

Durante el desarrollo de la audiencia virtual se habilitó en el orden del día espacio para preguntas y sugerencias.

3. Desarrollo de la Audiencia

Siendo las 2:00 pm se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Bogotá con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Erika Varón** – Líder de comunicaciones, realiza lectura del orden del día, concertación de los acuerdos e indica a las personas conectadas la posibilidad de formular preguntas, sugerencias y felicitaciones a través del chat en línea.

Ahora bien, las manifestaciones de los asistentes que no puedan ser atendidas durante la sesión de preguntas, recibirán el trámite correspondiente en cinco (5) días hábiles siguientes al desarrollo de la audiencia y podrán ser consultadas a través del acta de reunión que se publica en el Micro sitio de Rendición de Cuentas de EPS Sanitas.

a) Apertura y bienvenida

Yulder Ochoa – Gerente Regional, brinda saludo de bienvenida a todos los asistentes indicando que es un espacio en el cual la EPS da cuenta de la gestión correspondiente al año 2024; se ofrece un cordial saludo a todos los miembros presentes, afiliados conectados y se presenta la agenda del día:

 ORDEN DEL DÍA		
Conexión de asistentes	Afiliados EPS	2:00 pm – 2:10 pm
Instalación	Dr. Kemer Ramírez Agente Interventor	2:10 pm – 2:20 pm
Presentación de gestión y resultados en salud - Red	Dr. Yulder Ochoa Gerente Regional	2:20 pm – 2:35 pm
Presentación de gestión y resultados en salud – Riesgos	Dr. Yulder Ochoa Gerente Regional	2:35 pm – 2:50 pm
Presentación de gestión y resultados de Servicio al Afiliado	Dr. Víctor López Coordinador de servicio	2:50 pm – 3:00 pm
Presentación de gestión y resultados Comportamiento Comercial	Dr. Fabian Pitta Subgerente Comercial	3:00 pm – 3:10 pm
Presentación de gestión y resultados Dirección	Dr. Yulder Ochoa Gerente Regional	3:10 pm – 3:20 pm
Presentación de gestión y resultados Canales de Servicio	Dr. Víctor López Coordinador de servicio	3:20 pm – 3:30 pm
Presentación de gestión y resultados Estados Financieros	Dr. Yulder Ochoa Gerente Regional	3:30 pm – 3:35 pm
Cierre	Dr. Kemer Ramírez Agente Interventor	3:35 pm – 3:45 pm
Espacio de preguntas	Afiliados EPS	3:45 pm – 4:00 pm

Eficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas

Yulder Ochoa – Gerente Regional, continúa con la presentación de los avances estratégicos para defender el sistema de salud realizados en la vigencia 2024, donde se destaca el fortalecimiento del enfoque territorial del aseguramiento, avance en la implementación del modelo de Atención Primaria en Salud y Acciones de inspección, vigilancia y control reforzadas por Supersalud.

b) Gestión y Resultados en Salud - Red



The slide shows a donut chart for 'Tipo de Prestador (Privada, Pública o Mixta)'. The data is as follows:

Tipo de Prestador	Cantidad	Porcentaje
Privada	1.506	88%
Pública	436	11%
Mixta	5	0%

Additional information on the slide: EPS Sanitas hace presencia en 337 municipios de 31 Departamentos o Distritos del territorio nacional, con 1.520 Prestadores y 2.496 Sucursales.

Carlos Andrés León – Director de aseguramiento, presenta un resumen de los resultados en salud de una EPS durante el año 2024. Se mencionan diversos aspectos relacionados con la gestión administrativa y asistencial de la organización. A continuación, se presentan los puntos clave de su intervención:

Se abordaron los detalles sobre las estrategias de ampliación de la red de prestadores, habilitación de redes, seguimiento a la accesibilidad de los usuarios, oportunidad en las consultas y priorización de la costo-efectividad en la red de servicios.

Frente a la organización de redes de atención primaria se presentó la conformación y organización de redes de atención primaria, evaluación de servicios, seguimiento a contratos, estrategias de call center y premiación a prestadores destacados.

Para la gestión médica hospitalaria se abordó la gestión médica hospitalaria, seguimiento a la calidad de atención, crecimiento de la red hospitalaria, seguridad del paciente, auditoría en IPS y eventos hospitalarios.

c) Gestión y Resultados en Salud – Riesgos



The slide displays three bar charts showing prevalence data for 2024:

- Hipertensión Arterial:** Prevalencia por Regional 2024. All regions are above the national average.
- Diabetes Mellitus:** Prevalencia DM. EPS Sanitas has the highest prevalence of DM among the regions reported.
- Enfermedad Renal Crónica:** Prevalencia ERC por Regional 2024. All regions are above the national average.

Silvana Mantilla – Asesor médico atención primaria, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de riesgos en salud abordados por parte de la EPS durante la vigencia 2024:

Se detallan los resultados y programas relacionados con la gestión de riesgos en salud, incluyendo atención integral, programas de salud infantil y del adolescente, vacunación, promoción y mantenimiento de la salud en diferentes etapas de la vida.

Se destacan los resultados obtenidos en los programas de Riesgo Cardiovascular y Enfermedad Renal Crónica, evidenciando un compromiso con la atención integral de estas condiciones de alta prevalencia. Asimismo, se resaltan los avances logrados en las cohortes de enfermedades

huérfanas y autoinmunes, con especial énfasis en los progresos alcanzados en los programas de artritis y hemofilia en la regional, lo cual refleja una gestión enfocada en el fortalecimiento del abordaje de patologías de alta complejidad.

Frente a los programas de Salud Mental y Enfermedades Crónica se informa sobre la importancia de cumplir con los programas de atención y seguimiento para enfermedades crónicas y salud mental, garantizando la prevención de desenlaces no deseados y la atención ambulatoria para evitar hospitalizaciones.

En la Gestión del Riesgo para VIH y Cáncer se destaca la importancia de la identificación temprana de patologías crónicas como el cáncer para mejorar la calidad de vida de los pacientes y reducir costos. También se mencionó la ruta preferencial para pacientes oncológicos y la atención en cuidados paliativos.

d) Gestión y Resultados de Servicio al Afiliado

PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

- Fortalecimiento institucional**
 - Revisión de cuentas: Realizado el 7 junio del 2024.
 - Carta de Derechos y Deberes: 7 actualizaciones.
 - Microrisito de Participación Ciudadana: AUS, Cartilla Participación Ciudadana, Semana de seguridad social.
- Empoderamiento Organizaciones Sociales**
 - Crecimiento Asociaciones: Aumento un 4%.
 - Gestión de Asociación de Usuarios: 618 reuniones a nivel nacional, 12 Asambleas (Departamentales y Nacional).
 - Capacitación afiliados: 923.994 afiliados capacitados.
- Impulso a la cultura de la salud**
 - Semana seguridad social: Del 6 de mayo a 12 de mayo: 9.233 afiliados (Abril 2024).
 - Actividades Intersectoriales: Lucha Bien, Siéntase mejor: Pacientes oncológicos, Camigo celebramos la vida: Adolescentes, Creciendo Sano: Niños y niñas, Vida Activa: Adulto Mayor.
- Fortalecimiento del control social**
 - Afiliados asociación de usuarios: Asambleas renovación de Junta directiva, Actividades de control social.
 - Espacios participativos: Comités de Ética, Actividades de Humanización en la red de EPS, Mesas de control social de la SNS.

Victor Hugo Lopez Sanchez

Víctor López - Coordinador de servicio, inicia su intervención informando a los asistentes los resultados alcanzados frente al servicio prestado a nuestros usuarios durante la vigencia 2024:

Se informa los resultados de las quejas de los afiliados, estrategias implementadas para mejorar el servicio, aumento en la satisfacción general y recomendación de la EPS, lo que indica un enfoque estratégico en la mejora continua de la calidad del servicio al cliente.

Se detallada acerca de las estrategias implementadas en el programa de humanización, participación ciudadana, crecimiento en representantes de afiliados, impulso a la cultura de la salud y el reconocimiento realizado por diferentes entes de control a la labor realizada en la vigencia.

e) Gestión y Resultados Comportamiento Comercial

EVOLUCIÓN MERCADO PBS – BOGOTÁ

Entidad	Poblacion (Act+Sin) Dic2022	% Part	Poblacion (Act+Sin) Dic2023	% Part	Poblacion Dic2024	% Part	Crec. Abs. 2024	Crecimiento 2024
SANITAS	1.636.490	21,0%	1.662.337	21,4%	1.679.539	21,8%	17.202	1,0%
COMPENSAR	1.669.050	21,4%	1.649.823	21,3%	1.565.702	20,3%	-84.111	-5,1%
IRAKSABAR	1.372.258	17,7%	1.238.933	16,7%	1.246.599	16,2%	-52.358	-4,0%
SAHLDI TOTAL	870.856	11,1%	904.544	11,7%	989.754	12,8%	85.210	9,4%
CAPITAL SAHLDI	965.454	12,4%	947.779	12,1%	876.261	11,6%	-61.518	-6,6%
NUOVA EPS	335.397	4,3%	588.078	7,8%	578.711	7,3%	-9.367	-1,6%
SURA	452.483	5,9%	478.339	6,2%	483.315	6,3%	4.976	1,0%
ALIANZAVIALUD	247.128	3,2%	248.988	3,2%	250.959	3,2%	1.971	0,8%
OTROS	2.264.242	29,0%	2.284.579	29,9%	2.230.978	28,9%	-53.601	-2,3%
Total	7.809.306	100%	7.760.216	100%	7.712.466	100%	-47.750	-0,6%

Fabian Pitta

Fabian Pitta - Subgerente Comercial, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en la vigencia 2024:

Se presentaron cifras detalladas sobre la cobertura, número de usuarios, participación en el mercado, crecimiento y distribución regional de usuarios de EPS a nivel nacional, lo que sugiere una discusión estratégica sobre el posicionamiento y desempeño en el mercado de la compañía.

f) Gestión y Resultados Direccionamiento



Carlos Andrés León – Director de aseguramiento, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de direccionamiento y acceso a servicios realizados por parte de la EPS durante la vigencia 2024:

Se revisaron los resultados de la gestión del direccionamiento para garantizar el acceso de los afiliados a los servicios de la organización, destacando la resolución de solicitudes, el cumplimiento de requisitos y la parametrización de servicios en sistemas de información.

g) Gestión y Resultados Canales de Servicio

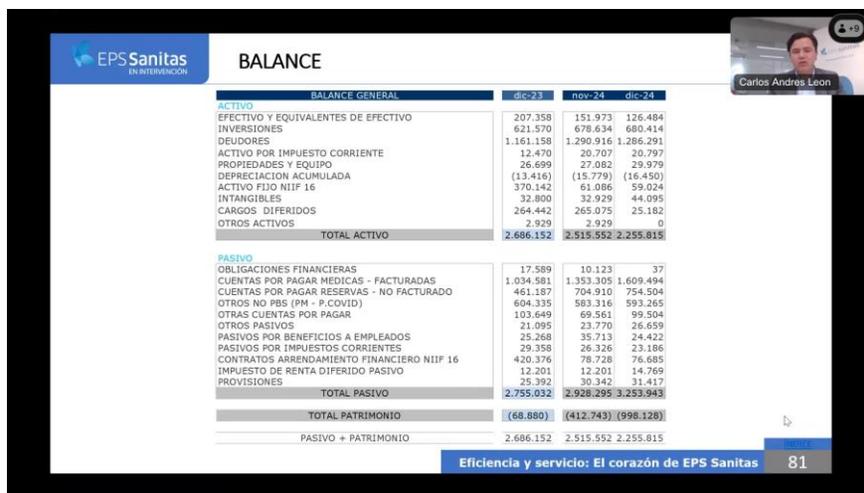
Logros 2024

- Mejora de la experiencia en Canales virtuales con nuevas funcionalidades y servicios
 - ✓ Estandarización del certificado de afiliaciones en APP: Oficina Virtual de Afiliados y Ana María
 - ✓ Consulta y descarga de estado de cuenta para prestaciones económicas en Oficina Virtual de empleadores
 - ✓ Implementación de acceso directo en página web para Plan Premium, modos de pago, formato de transporte
 - ✓ Creación de opción de agendamiento imágenes diagnósticas en Ana María
- Mejoras de acceso en los canales virtuales
 - ✓ Implementación Face Id – registro biométrico en APP
- 100% Cumplimiento de nivel de atención en AGL
- 88% Satisfacción de los afiliados, encuesta Ana María

Víctor López - Coordinador de servicio, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de los Canales de Atención al afiliado realizados por parte de la EPS durante la vigencia 2024:

Durante la reunión se comentó sobre la implementación de nuevas tecnologías como Implementación Face Id – registro biométrico en APP, actualización de datos en canales virtuales, estandarización de certificados de afiliación, inclusión de municipios en estrategias de atención, entre otros. Estas iniciativas buscan mejorar la experiencia del afiliado y garantizar la seguridad de la información.

h) Gestión Estados financieros



BALANCE GENERAL	dic-23	nov-24	dic-24
ACTIVO			
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	207.358	151.973	126.484
INVERSIONES	621.570	678.634	680.414
DEUDORES	1.161.158	1.290.916	1.286.291
ACTIVO POR IMPUESTO CORRIENTE	12.470	20.707	20.797
PROPIEDADES Y EQUIPO	26.699	27.082	29.979
DEPRECIACION ACUMULADA	(13.416)	(15.779)	(16.450)
ACTIVO FIDJ NIIF 16	370.142	61.086	59.024
INTANGIBLES	32.800	32.929	44.095
CARGOS DIFERIDOS	264.442	265.075	25.182
OTROS ACTIVOS	2.929	2.929	0
TOTAL ACTIVO	2.686.152	2.515.552	2.255.015
PASIVO			
OBLIGACIONES FINANCIERAS	17.589	10.123	37
CUENTAS POR PAGAR MEDICAS - FACTURADAS	1.034.581	1.353.305	1.609.494
CUENTAS POR PAGAR RESERVAS - NO FACTURADO	461.187	704.910	754.504
OTROS NO PBS (PM - P.COVID)	604.335	583.316	593.265
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	103.649	69.561	99.504
OTROS PASIVOS	21.095	23.770	36.659
PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	25.268	35.713	24.422
PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	29.358	26.326	23.186
CONTRATOS ARRENDAMIENTO FINANCIERO NIIF 16	420.376	78.726	76.685
IMPUESTO DE RENTA DIFERIDO PASIVO	12.201	12.201	14.769
PROVISIONES	25.392	30.342	31.417
TOTAL PASIVO	2.755.032	2.928.295	3.253.943
TOTAL PATRIMONIO	(68.880)	(412.743)	(998.128)
PASIVO + PATRIMONIO	2.686.152	2.515.552	2.255.015

Carlos Andrés León – Director de aseguramiento, inicia su intervención con la revisión de los estados financieros de una compañía con fecha de corte el 31 de diciembre de 2024.

Durante el espacio se presentaron detalles sobre los activos, pasivos, cuentas por pagar, patrimonio y pérdidas generadas en los años anteriores. Se resaltó la situación de las cuentas por pagar y el valor negativo del patrimonio.

i) Sesión de Preguntas

Una vez socializada la gestión de la EPS durante la vigencia 2024, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin. Erika Varón – Líder de comunicaciones recuerda que, conforme a los acuerdos presentados al inicio de esta transmisión, aquellas manifestaciones que no puedan ser atendidas por temas de tiempo serán gestionadas por EPS Sanitas y se procederá con respuesta a los peticionarios, inicia con la lectura de algunas preguntas planteadas en el chat y se genera las siguientes respuestas:

- ✓ **Pregunta** - ¿Por qué se quitó el tema de tiroides del programa de crónicos? y tampoco se está suministrando la levotiroxina de 75

Respuesta: En las IPS de Atención Primaria en Salud, los médicos de atención a crónicos evalúan el hipotiroidismo desde las patologías crónicas de los pacientes.

Para el caso de la levotiroxina es importante mencionar que este medicamento ha venido presentando dificultades de desabastecimiento por parte de la industria farmacéutica situación que afecta a disponibilidad de producto en punto. Dada su condición de medicamento de estrecho margen terapéutico, no es posible garantizar la dispensación a través de otra causa farmacéutica quedando como única alternativa el restablecimiento del abastecimiento por parte del fabricante.

- ✓ **Pregunta** - Buenas tardes para todos. Agradezco la información de este espacio y la valiosa gestión que han realizado como EPS. También agradezco el servicio que han prestado y que están prestando que es en beneficio de los afiliados y/o usuarios. Quisiera saber lo siguiente:
 1. Que está pasando con los medicamentos, Cruz Verde entrega los medicamentos incompletos y los que no entrega los deja para entrega a domicilio y nunca llegan Ejemplo. Hace 3 meses no me entregan el medicamento para la gastritis nunca lo hay ni lo hubo.
 2. Mi hija tiene por entrega el medicamento ESTRIOLO 3.5 Mg y tampoco se lo han entregado desde hace 2 meses. Cruz verde indica que la EPS no les paga y por eso no cumple con la entrega de medicamento a tiempo. Que pasa con este tema que es complejo y no es de ahora.

Respuesta: Hay varias razones por las cuales la entrega puede verse afectada:

1. Dificultades logísticas del gestor farmacéutico: Esto incluye los procesos de compra, abastecimiento, distribución y gestión de inventarios que coordina cada Gestor Farmacéutico. Cualquier problema en estos eslabones puede afectar el inventario y, por lo tanto, la disponibilidad del producto. Es responsabilidad del Gestor Farmacéutico ajustar estos procesos, y la EPS ha estado realizando auditorías para monitorearlos.

2. Complejidad de los medicamentos: Los medicamentos de alto costo presentan mayores desafíos que los de alta rotación/bajo costo. Esto se debe a la disponibilidad del producto por parte de los laboratorios farmacéuticos, la necesidad de un transporte que garantice la cadena de frío y la coordinación interinstitucional para la recepción técnica y administración.

3. Agotamiento/Desabastecimiento: El laboratorio farmacéutico o proveedor puede notificar que el medicamento está agotado, impidiendo su distribución y dejando al gestor farmacéutico sin inventario. Es importante destacar que muchos medicamentos de alto costo son monopólicos, es decir, son producidos por un único laboratorio en el país.

4. Descontinuación: El laboratorio o proveedor notifica al INVIMA y a los actores del sistema de salud la finalización de la comercialización de un medicamento. En estos casos, es esencial que el médico tratante reformule el tratamiento del paciente.

Con relación a la no entrega del medicamento Estriol 3.5 y los medicamentos para la Gastritis, para poder gestionar estos casos específicos de manera pertinente, por favor, facilítenos la información del usuario y los soportes correspondientes que permitan realizar la solicitud formal de entrega de los medicamentos y su respectivo seguimiento.

Erika Varón – Líder de comunicaciones, realiza el cierre de la rendición de cuentas agradeciendo a la audiencia por la asistencia, por las inquietudes manifestadas y por los reconocimientos al esfuerzo realizados a la entidad.