

	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 Bucaramanga				
Fecha	Junio 12 de 2025	Hora Inicio:	9:00 am	Hora Fin	11:00 am
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 3 de junio de 2025.
- Publicación pantallas oficinas de atención al usuario 28 de mayo de 2025.
- Mailing afiliados 12 de junio de 2025.

Invitaciones Entes de Control

Bogotá D.C., 03 de junio de 2025

Doctora
CLAUDIA MERCEDES AMAYA AYALA
Secretaría de Salud y Ambiente
Bucaramanga

ASUNTO: Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas EPS Sanitas
Regional Bucaramanga.

Apreciada Doctora,

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 Bucaramanga, 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:

- **Fecha:** 12 de Junio de 2025
- **Hora:** 09:00 a.m. a 11:00 am
- **Modalidad:** Virtual
- **Enlace de conexión:**
- <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m0c8a1327db1c7717302827758189649f>

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 Bucaramanga, 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

9:00 a.m. a 11:00 a.m.

CONÉCTATE AQUÍ

<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m0c6a1327db1c77f7302827758189649f>

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

2. Participación de la Ciudadanía

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

EPS Sanitas el día 9 de mayo de 2025 publicó informe para la vigencia 2024 en página web, en el micro sitio de rendición de cuentas.



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 9:00 am se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Bucaramanga 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) Instalación

Erika Varón Líder de comunicaciones, 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	9:00 am – 9:10 am
Instalación	Dr. Kemer Ramírez Agente Interventor	9:10 am – 9:20 am
Presentación de gestión y resultados en Salud: Red	Dr. Zerguei Acevedo Gómez Subgerente Médico Regional	9:20 am – 9:35 am
Presentación de gestión y resultados en Salud: Riesgos	Dr. Zerguei Acevedo Gómez Subgerente Médico Regional	9:35 am – 9:50 am
Presentación de gestión y resultados: Servicio al Afiliado	Dr. Joan Sebastián López Subgerente Administrativo (e)	9:50 am – 10:00 am
Presentación de gestión y resultados: Comportamiento Comercial	Dr. Joan Sebastián López Subgerente Administrativo (e)	10:00 am – 10:10 am
Presentación de gestión y resultados: Direccionamiento	Dr. Zerguei Acevedo Gómez Subgerente Médico Regional	10:10 am – 10:20 am
Presentación de gestión y resultados: Canales de Servicio	Dr. Joan Sebastián López Subgerente Administrativo (e)	10:20 am – 10:30 am
Presentación de gestión y resultados: Estados Financieros	Dr. Joan Sebastián López Subgerente Administrativo (e)	10:30 am – 10:35 am
Cierre	Dr. Kemer Ramírez Agente Interventor	10:35 am – 10:45 am
Espacio de preguntas	Afiliados EPS	10:45 am – 11:00 am

Eficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas

Kemer Ramírez Agente Interventor, 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 screenshot shows a video conference interface. At the top, there are participant names: Diana Paola Monr... and Bamei Alberto Cor... (Organizador). Below them is a presentation slide titled "REDES INTEGRALES DE PRESTADORES DE SERVICIOS" with the sub-header "Habilitación de Redes". The slide content includes bullet points under three main sections: "CONFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA RED", "OPERACIÓN DE LA RED", and "SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA RED". A video window on the right shows a man in a dark shirt speaking. The bottom of the interface has a blue bar with the text "Eficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas".

Zerguei Acevedo Gómez Subgerente médico regional, 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



Zerguei Acevedo Gómez Subgerente médico regional, 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



Joan Sebastián López Subgerente Administrativo (e), 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



Joan Sebastián López Subgerente Administrativo (e), 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.

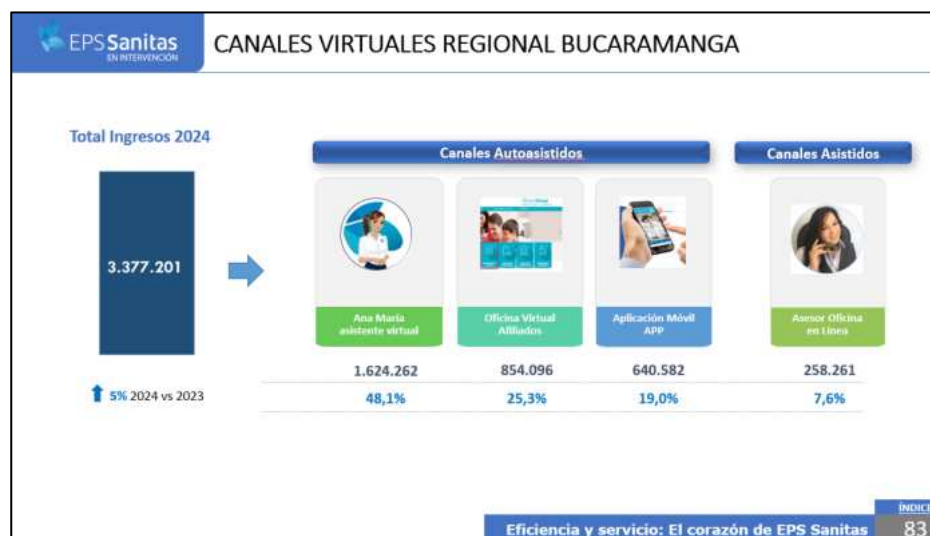
f) Gestión y Resultados Direccionamiento



Zerguei Acevedo Gómez Subgerente médico regional, 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



Joan Sebastián López Subgerente Administrativo (e), 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

ESTADO DE RESULTADOS		Mes		Acumulado	
		Ppto. dic-24	Eje. dic-24	Eje. dic-23	Ppto. dic-24
+ INGRESOS OPERACIONALES		906.785	909.986	9.568.448	10.725.520
- COSTO		885.997	1.193.798	9.254.180	10.186.017
RESULTADO BRUTO		20.788	(283.812)	314.267	539.503
<i>Costo / Ingreso</i>		<i>97,7%</i>	<i>131,2%</i>	<i>96,7%</i>	<i>95,0%</i>
- GASTOS DE VENTAS		3.134	2.915	34.430	36.993
- GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES		45.925	46.012	494.769	566.231
- OTROS GASTOS		3.230	9.729	41.556	45.243
+ OTROS INGRESOS		569	(3.601)	21.277	7.095
RESULTADO OPERATIVO		(30.932)	(346.070)	(235.210)	(101.870)
<i>Gasto Operacional / Ingreso</i>		<i>5,8%</i>	<i>6,4%</i>	<i>6,0%</i>	<i>5,4%</i>
+ INGRESOS FINANCIEROS		3.897	25.700	204.401	95.328
- EGRESOS FINANCIEROS		7.933	22.728	185.595	107.365
BAI TOTAL		(34.968)	(343.098)	(216.404)	(113.906)
<i>Margen de BAI</i>		<i>-3,9%</i>	<i>-37,7%</i>	<i>-2,3%</i>	<i>-1,1%</i>
IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS		0	242.461	(70.019)	0
RESULTADO DEL EJERCICIO		(34.968)	(585.559)	(146.385)	(113.906)
EBITDA		(22.502)	(319.021)	(134.052)	(0)
<i>Margen de EBITDA</i>		<i>-2,5%</i>	<i>-35,1%</i>	<i>-1,4%</i>	<i>0,0%</i>

Resultado Nacional a Diciembre 2024

Indice: 92

Joan Sebastián López Subgerente Administrativo (e), 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, durante la audición no se presentaron preguntas ni inquietudes por parte de la audiencia, solo expresiones de agradecimiento, de las que se resaltan las siguientes:

- ✓ Buenos días, soy una usuaria que por mis diagnósticos debo estar periódicamente en el médico y hasta el momento la EPS ha sido muy oportuna en todas las atenciones y entrega de medicamentos, muchas gracias
- ✓ Gracias por tan valiosa información y por mostrar a los afiliados toda la gestión de la EPS sanitas en la regional Bucaramanga 2024.
- ✓ La mejor EPS que podemos tener en el DEPARTAMENTO DE ARAUCA, solo espero que salga de la INTERVENCIÓN y siga manejando a sus usuarios de la manera como lo ha venido haciendo, son los mejores!!!
- ✓ Hasta el momento mi experiencia con Sanitas ha sido positiva.

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.