



## Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Participación Ciudadana

Versión 1

<b>Área/ Comité/ Reunión</b>	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024 Regional Cali				
<b>Fecha</b>	Junio 11 de 2025	<b>Hora Inicio:</b>	2:00 pm	<b>Hora Fin</b>	4:00 pm
<b>Lugar</b>	Conexión Virtual Webex				
<b>Secretario:</b>	Bamel Alberto Cortes	<b>Cargo</b>	Analista de Implementación		
<b>Objetivo de la Reunión</b>	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 27 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

**EPS Sanitas**  
EN INTERVENCIÓN

Personería NIT. 851.400.433-2

**Doctor**  
**ANDRES FELIPE MENESES**  
Personería municipal  
personeria@cartago.gov.co  
Cartago – Valle del Cauca

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA:  
000133  
Fecha: 9:38 am  
Hora: 27 MAYO 2025  
Nombre de quien recibe:

**ASUNTO:** Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas EPS Sanitas Regional Medellín

Apreciado Doctor,

Reciba un cordial saludo.

En cumplimiento de la normatividad vigente, establecida en el Decreto 682 del 18 de abril del 2028, EPS Sanitas lo invita a participar en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Regional Medellín 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:** Viernes, 13 de junio de 2025  
**Hora:** 8:30 a.m  
**Modalidad:** Virtual  
**Enlace de conexión:** <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=mf5a17a4918fbd68a5627ba9068511ebd>

www.epssanitas.com  
Línea nacional de información general: 01 8000 91 91 00  
Bogotá D.C. Colombia / Av. Carrera 45 No 109 – 20

EFICIENCIA Y SERVICIO: EL CORAZÓN DE LA EPS SANITAS

**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 Cali, 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**  
 **Miércoles 11 de junio de 2025**

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

**CONÉCTATE AQUÍ**  
 <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=md4d0f44a459132a5e3e28158c8eec561>

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 9 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 Cali 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

**Francisco Antonio Urrea – Subgerente Médico 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:

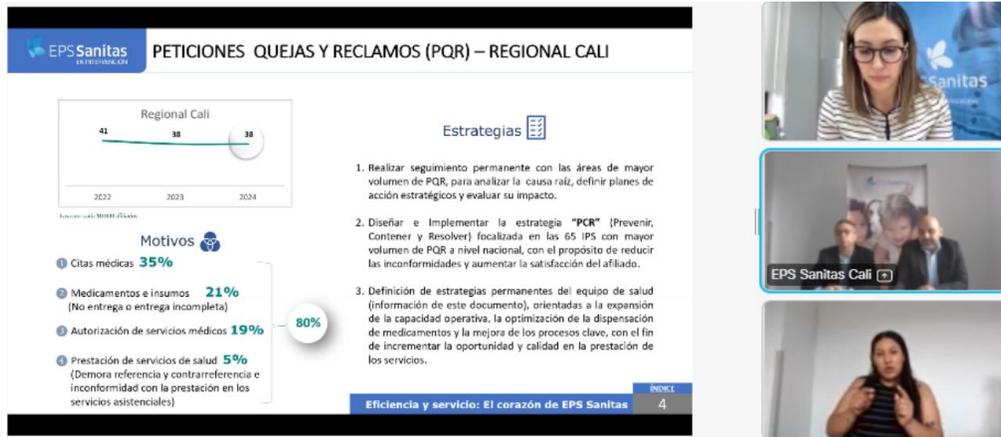
EPS Sanitas EN INTERVENCIÓN		ORDEN DEL DÍA
Conexión de asistentes	Afiliados EPS	2:00 pm – 2:10 pm
Instalación	Dr. Kemer Ramírez Agente Interventor	2:10 pm – 2:20 pm
Presentación de gestión y resultados en Salud - Red	Dr. Francisco Antonio Urrea López Subgerente Médico Regional	2:20 pm – 2:35 pm
Presentación de gestión y resultados en Salud – Riesgos en Salud	Dr. Francisco Antonio Urrea López Subgerente Médico Regional	2:35 pm – 2:50 pm
Presentación de gestión y resultados de Servicio al Afiliado	Dr. Norbey Medina Pama Subgerente Regional	2:50 pm – 3:00 pm
Presentación de gestión y resultados comportamiento Comercial	Dr. Norbey Medina Pama Subgerente Regional	3:00 pm – 3:10 pm
Presentación de gestión y resultados Direccionamiento	Dr. Francisco Antonio Urrea López Subgerente Médico Regional	3:10 pm – 3:20 pm
Presentación de gestión y resultados Canales de Servicio	Dr. Norbey Medina Pama Subgerente Regional	3:20 pm – 3:30 pm
Presentación de gestión y resultados Estados Financieros	Dr. Norbey Medina Pama Subgerente 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



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**



**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – REGIONAL CALI**

Regional Cali

41 38 38

2022 2023 2024

**Motivos**

- 1 Citas médicas **35%**
- 2 Medicamentos e insumos **21%** (No entrega o entrega incompleta)
- 3 Autorización de servicios médicos **19%**
- 4 Prestación de servicios de salud **5%** (Demora referencia y contrreferencia e inconformidad con la prestación en los servicios asistenciales)

80%

**Estrategias**

1. Realizar seguimiento permanente con las áreas de mayor volumen de PQR, para analizar la causa raíz, definir planes de acción estratégicos y evaluar su impacto.
2. Diseñar e Implementar la estrategia "PCR" (Prevenir, Contener y Resolver) focalizada en las 65 IPS con mayor volumen de PQR a nivel nacional, con el propósito de reducir las inconformidades y aumentar la satisfacción del afiliado.
3. Definición de estrategias permanentes del equipo de salud (información de este documento), orientadas a la expansión de la capacidad operativa, la optimización de la dispensación de medicamentos y la mejora de los procesos clave, con el fin de incrementar la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.

INDICE 4

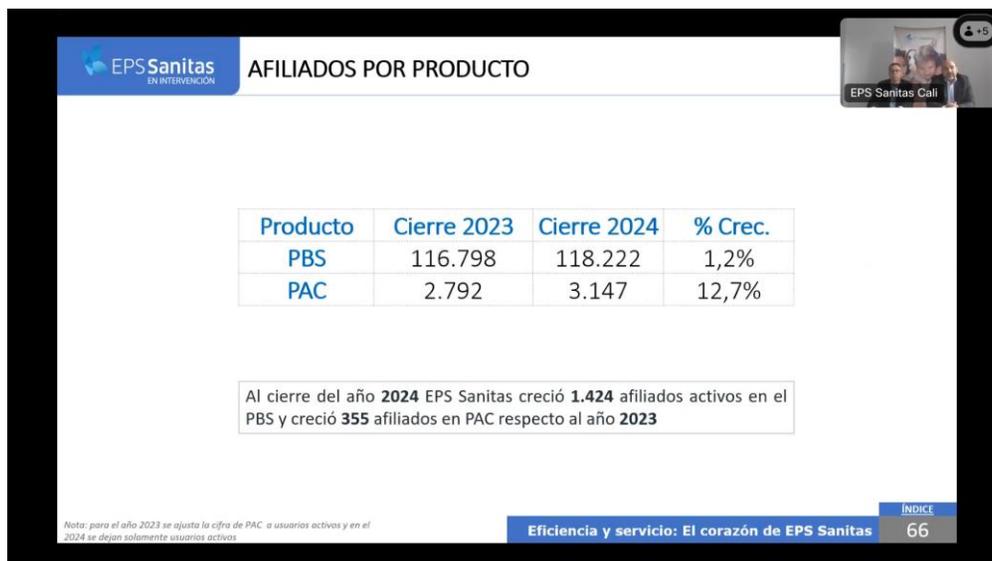
Eficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas

**Norbey Medina Pama - Subgerente Regional**, 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**



**AFILIADOS POR PRODUCTO**

Producto	Cierre 2023	Cierre 2024	% Crec.
PBS	116.798	118.222	1,2%
PAC	2.792	3.147	12,7%

Al cierre del año **2024** EPS Sanitas creció **1.424** afiliados activos en el PBS y creció **355** afiliados en PAC respecto al año **2023**

INDICE 66

Nota: para el año 2023 se ajusta la cifra de PAC a usuarios activos y en el 2024 se dejan solamente usuarios activos

Eficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas

	<b>Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</b>	Participación Ciudadana
		Versión 1

**Norbey Medina Pama - Subgerente Regional**, 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**

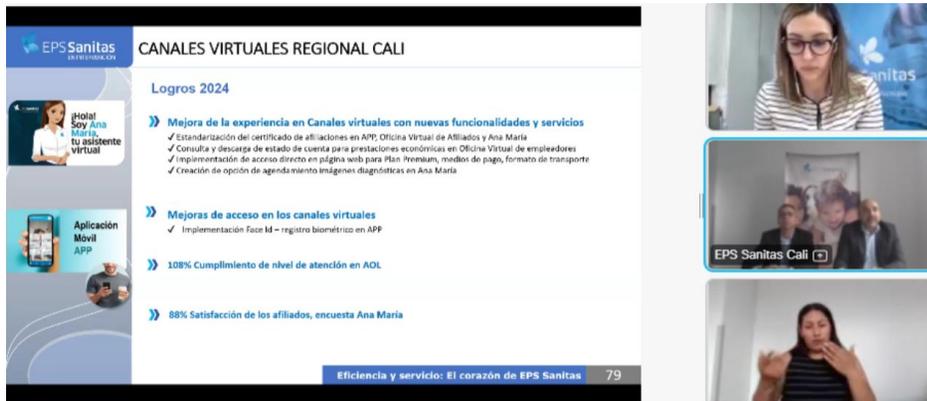


The slide shows the EPS Sanitas logo and the text 'Gestión y Resultados DIRECCIONAMIENTO'. The video call interface shows three participants: Erika Varón, a group of three men, and a woman in a striped shirt.

**Francisco Antonio Urrea – 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**



The slide is titled 'CANALES VIRTUALES REGIONAL CALI' and lists 'Logros 2024':

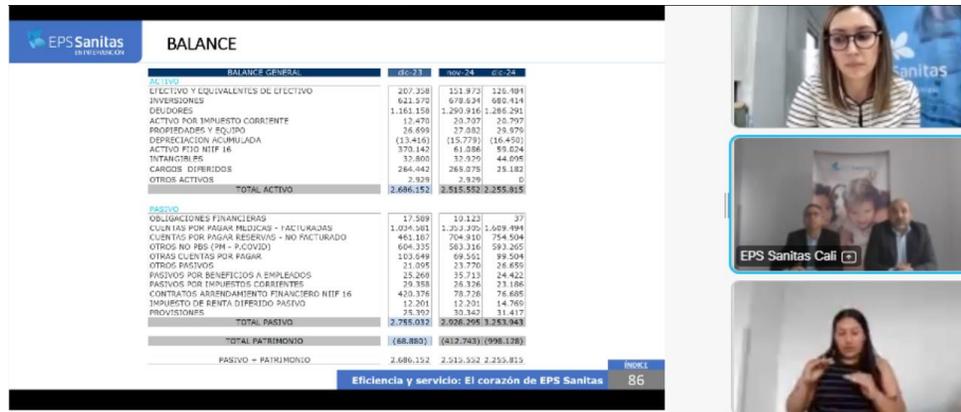
- Mejora de la experiencia en Canales virtuales con nuevas funcionalidades y servicios
  - ✓ Estandarización del certificado de afiliaciones en APP Oficina Virtual de Afiliados y Ana María
  - ✓ Consulta y descarga de estado de cuenta para prestaciones económicas en Oficina Virtual de empleadores
  - ✓ Implementación de acceso directo en página web para HSA: Ingresos, medios 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 AOL.
- 88% Satisfacción de los afiliados, encuesta Ana María

The video call interface shows three participants: Erika Varón, a group of three men, and a woman in a striped shirt.

**Norbey Medina Pama - Subgerente Regional**, 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**



	dic-23	nov-24	dic-24
<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>ACTIVO</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	207.358	151.972	126.404
INVERSIONES	622.370	678.624	689.114
DEUDORES	1.161.158	1.290.916	1.286.291
ACTIVO POR IMPUESTO CORRIENTE	12.470	20.507	26.797
PROVISIONES Y AJUSTO	26.699	27.002	29.976
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	(13.416)	(15.779)	(16.450)
ACTIVO FIDUCIARIO	370.142	61.086	85.024
INTANGIBLES	32.800	32.929	44.095
CARGOS DIFERIDOS	264.442	268.078	25.182
OTROS ACTIVOS	2.329	2.929	0
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2.686.152</b>	<b>3.515.552</b>	<b>2.255.815</b>
<b>PASIVO</b>			
OBLIGACIONES FINANCIERAS	17.589	10.123	37
CUENTAS POR PAGAR MEDICAS - FACTURADAS	1.074.383	1.201.200	1.609.894
CUENTAS POR PAGAR RESERVAS - NO FACTURADO	461.167	704.910	754.504
OTROS NO PBI (OH - P-COVID)	604.325	561.316	593.205
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	103.649	69.551	89.504
OTROS PASIVOS	21.056	23.770	26.855
PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	25.266	35.713	24.422
PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERENTES	29.358	26.124	23.186
CONTRATOS ARRIBA/ABAJA FINANCIERO NIF 16	420.376	76.226	76.485
IMPUESTO DE RENTA DIFERIDO PASIVO	12.201	12.201	14.760
PROVISIONES	25.392	50.342	31.417
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2.785.032</b>	<b>3.026.261</b>	<b>3.333.968</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>(108.880)</b>	<b>(510.709)</b>	<b>(1098.153)</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>2.686.152</b>	<b>2.515.552</b>	<b>2.255.815</b>

**Norbey Medina Pama - Subgerente Regional**, 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 favor ayúdenme, a mi pariente Esperanza Bejarano, en Home Care Wuond Clinic, es siquiaticos y tiene la ansiedad disparada, no sale a consulta donde el siquiatra, me acaban de negar la visita domiciliaria del médico general para reformulación. de todos sus medicamentos incluyendo un controlado mensual. No me quieren enviar el médico, aduciendo que la visita es trimestral. hasta donde averigüe con Sanitas, paciente con controlado el médico debe ir mensualmente a ver la paciente.

**Respuesta:** La Sra. Edith tiene necesidad de valoración y reformulación de sus medicamentos para la familiar. Se agenda visita médica para la Sra. Esperanza el día Sábado 14 de junio de 2025 por el Dr. Andrés Felipe Solarte de Wound clinic, quien formula medicamentos para tres meses. Demás información reserva del paciente.

- ✓ **Pregunta** - El convenio con Fundación Valle de Lili se acabó y muchos usuarios pediátricos deben empezar su proceso en otras clínicas donde no son idóneas para su tratamiento y proceso.

**Respuesta:** La Clínica Fundación Valle del Lili generó de manera unilateral una restricción en la prestación de servicios de salud a los afiliados de la EPS Sanitas, sin notificación formal a la EPS. Esta situación fue conocida por nuestra entidad a través de reportes emitidos por los propios usuarios y por veedores locales, lo cual generó alertas operativas y administrativas. Cabe resaltar que entre EPS Sanitas y la Clínica Fundación Valle del Lili existe un contrato vigente para la atención de sus afiliados.

- ✓ **Pregunta** - Buenas tardes, dejo una inquietud sobre la entrega de suplementos, muy demorada

**Respuesta:** Existen varias razones por las cuales las entregas de suplementos pueden verse afectada. Algunas de las causas más comunes:

- 1- Dificultades logísticas del gestor farmacéuticos: Corresponde a los procesos de compra, abastecimiento, distribución y gestión de inventarios que coordina cada Gestor Farmacéutico. Cualquier afectación en cada uno de estos eslabones afecta los stocks de seguridad y por ende la disponibilidad de producto en punto. Es responsabilidad del Gestor Farmacéuticos realizar los ajustes en estos procesos. La EPS ha venido implementando seguimientos a los mismos a través de la ejecución de auditorías.
- 2- Complejidad de los medicamentos: Los medicamentos de alto costo implican una complejidad mayor comparados con aquellos denominados de alta rotación/bajo costo. Existen mayores desafíos en procesos de disponibilidad de producto por los laboratorios

farmacéuticos, procesos de transporte que garanticen la cadena de frío y articulación interinstitucional para la recepción técnica y administración de los medicamentos.

3- Agotado/desabastecido: El laboratorio farmacéutico o proveedor notifica el agotamiento del medicamento, lo cual impide su distribución lo que en consecuencia deja al gestor farmacéutico sin inventario disponible para la dispensación. Es importante resaltar que muchos medicamentos de alto costo son considerados monopólicos (son producidos por un único laboratorio en el país).

4- Descontinuación: El laboratorio o proveedor notifica ante el INVIMA y los actores del sistema de salud, la finalización (descontinuación) del medicamento y por ende la no comercialización. En estas situaciones, es indispensable la reformulación de los pacientes por parte de su médico tratante.

Frente a estas situaciones, la EPS viene adelantando gestiones para contar con nuevos proveedores para medicamentos de alto costo y consolidando el modelo de compra directa de medicamentos con los laboratorios farmacéuticos. De esta manera, esperamos haber resuelto sus inquietudes y quedamos atentos a cualquier información adicional que necesite.

- ✓ **Pregunta** - Urgencias de sanitas avenidas Roosevelt están colapsadas, se podría pensar en habilitar otro punto en Cali, se demoran mucho en las remisiones. Que están pensando en mejorar el servicio de las urgencias.

**Respuesta:** Para la Ciudad de Cali desde aseguramiento a partir de la fecha 16 de junio de 2025, existe un nuevo direccionamiento hacia Clínica Nueva Cali; ubicada en Cra. 6 #6-63, COMUNA 3, quienes van a garantizar 50 camas día, para los usuarios pertenecientes a población de Centro Médico cra 43, flora industrial y Sanación y Vida, esperando con esto lograr resolver con mayor prontitud las remisiones de la ciudad y así descongestionar el servicio de urgencias Roosevelt.

**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.