

	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 Centro Oriente				
Fecha	Junio 11 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 30 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

INVITACION RENDICION DE CUENTAS EPS SANITAS RCO
1 mensaje

Leidy Jhoanna Bojaca Rincon <...> 30 de mayo de 2025, 9:00
Para: "salud@acacias.nov.co" <salud@acacias.nov.co> .Jairo Humberto Virdales Méndez <caseuramiento@acacias.nov.co>

Villavicencio, 30 de mayo de 2025

Doctora
JAILY MARITZA VILLALOBOS MORENO
Secretaría de Salud Municipal
Cll 14 N° 21 - 32
Acacias - Meta

Asunto: Invitación - Audiencia Pública de Rendición de Cuentas EPS Sanitas 2024 RCO

Cordial saludo Dra Villalobos,

Desde la Subdirección Administrativa de EPS Sanitas, nos permitimos invitar a la Secretaría de Salud Municipal de Acacias a participar en la **Audiencia de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024**, la cual se llevará a cabo el día **miércoles 11 de junio de 2025**, en el horario de **9:00 a.m. a 11:00 a.m.**, mediante modalidad virtual.

REGIONAL CENTRO ORIENTE
Día: 11 de junio 2025
Hora de realización: 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

Conexión Virtual <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m86c6d3f04a04280c5c493dc0aa4e2b83>

Este espacio tiene como objetivo presentar de manera transparente los resultados de nuestra gestión, así como los retos y avances alcanzados durante el año 2024 en relación con la prestación de servicios de salud a nuestros afiliados.

Valoramos profundamente el acompañamiento institucional en este ejercicio de control social, y confiamos en contar con su participación como entidad garante del derecho a la salud en el ámbito territorial.

Agradecemos de antemano su atención y colaboración.

Cordialmente,

Leidy Jhoanna Bojacá Rincón
Subdirectora Administrativa

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.

Vigilado Superintendencia

Mailing afiliados



Regional Centro Oriente, 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
 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

CONÉCTATE AQUÍ
 <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m86c6d3f04a04280c5c493dc0aa4e2b83>

Vigilado Superintendencia

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

Paula Muñoz – Subgerente Médica, 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 gestión y resultados en Salud - Red	Dr. Daniel Rivadeneira Subgerente Médico	9:20 am – 9:35 am
Presentación gestión y resultados en Salud – Riesgos en salud	Dra. Diana Casanova Asesora Médica Atención Primaria	9:35 am – 9:50 am
Presentación gestión y resultados de Servicio al Afiliado	Dras. Jenny Palacios Coordinadoras de servicio	9:50 am – 10:00 am
Presentación gestión y resultados Comportamiento Comercial	Dra. Olga Lucía Parrado Subgerente Administrativo	10:00 am – 10:10 am
Presentación gestión y resultados Direccionamiento	Dr. Daniel Rivadeneira Subgerente Médico	10:10 am – 10:20 am
Presentación gestión y resultados Canales de Servicio	Dras. Jenny Palacios Coordinadoras de servicio	10:20 am – 10:30 am
Presentación gestión y resultados Estados Financieros	Dra. Olga Lucía Parrado Subgerente Administrativo	10:30 am – 10:35 am
Cierre	Dr. Kemer Ramírez Agente Interventor	10:35 am – 10:45 am
Espacio de preguntas	Afiliados EPS	10:35 am – 11:00 am

Eficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas

Olga Lucia Parrado - Subgerente Administrativa, 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



Daniel Rivadeneira - Subgerente médico, 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



Diana Casanova - Asesora Médica 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



Jenny Palacios - Coordinadora 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.

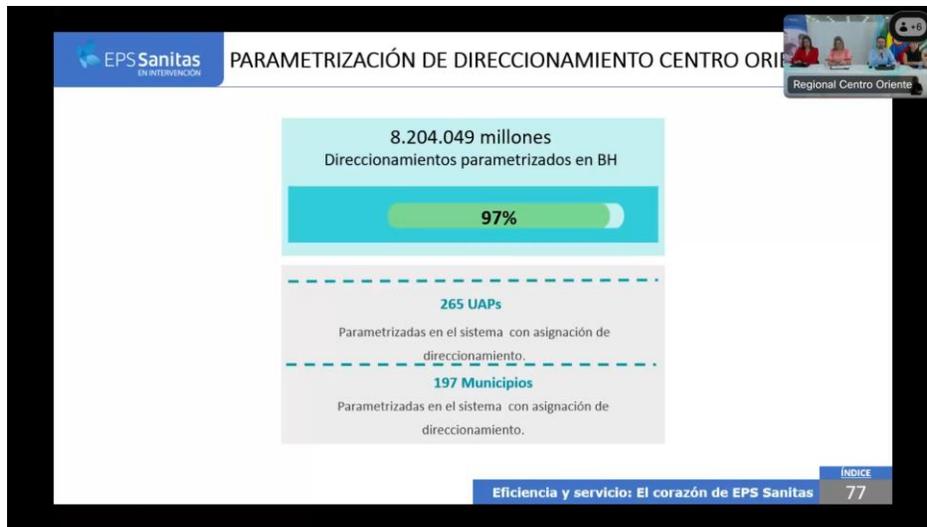
e) Gestión y Resultados Comportamiento Comercial



Olga Lucia Parrado - Subgerente Administrativa, 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.

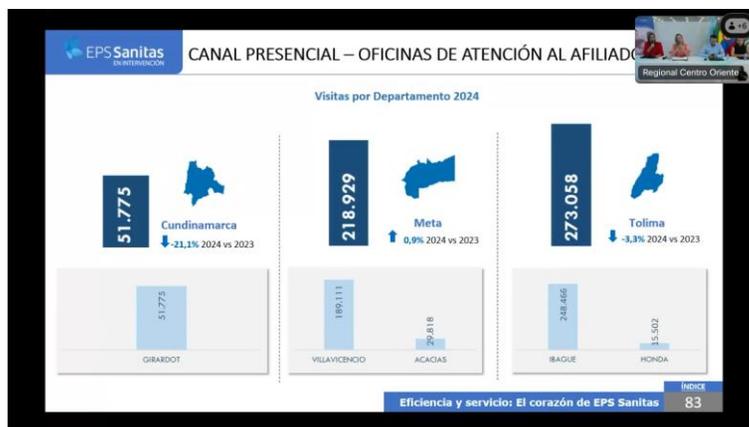
f) Gestión y Resultados Direccionamiento



Daniel Rivadeneira - Subgerente médico, 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



Jenny Palacios - Coordinadora 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

ESTADO DE RESULTADOS	Mes		Acumulado		
	Ppto. dic-24	Eje dic-24	Eje dic-23	Ppto. dic-24	Eje dic-24
+ INGRESOS OPERACIONALES	906.785	909.986	9.568.448	10.725.520	10.752.636
- COSTO	885.997	1.193.798	9.254.180	10.186.017	10.994.214
RESULTADO BRUTO	20.788	(283.812)	314.267	539.503	(241.578)
<i>Costo / Ingreso</i>	<i>97,7%</i>	<i>121,2%</i>	<i>96,7%</i>	<i>95,0%</i>	<i>102,2%</i>
- GASTOS DE VENTAS	3.134	2.915	34.430	36.993	34.927
- GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES	45.925	46.012	494.769	566.231	516.203
- OTROS GASTOS	3.230	9.729	41.556	45.243	29.526
+ OTROS INGRESOS	569	(3.601)	21.277	7.095	59.396
RESULTADO OPERATIVO	(30.932)	(346.070)	(235.210)	(101.870)	(762.839)
<i>Gasto Operacional / Ingreso</i>	<i>5,8%</i>	<i>6,4%</i>	<i>6,0%</i>	<i>6,0%</i>	<i>5,4%</i>
+ INGRESOS FINANCIEROS	3.897	25.700	204.401	95.328	186.944
- EGRESOS FINANCIEROS	7.933	22.728	185.595	107.365	110.492
BAI TOTAL	(34.968)	(343.098)	(216.404)	(113.906)	(686.387)
<i>Margen de BAI</i>	<i>-3,9%</i>	<i>-37,7%</i>	<i>-2,3%</i>	<i>-1,1%</i>	<i>-6,4%</i>
IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	0	242.461	(70.019)	0	243.034
RESULTADO DEL EJERCICIO	(34.968)	(585.559)	(146.385)	(113.906)	(929.422)
EBITDA	(22.502)	(319.021)	(134.052)	(0)	(720.310)
<i>Margen de EBITDA</i>	<i>-2,5%</i>	<i>-35,1%</i>	<i>-1,4%</i>	<i>0,0%</i>	<i>-6,7%</i>

Resultado Nacional a Diciembre 2024 Eficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas **95**

Olga Lucia Parrado - Subgerente Administrativa, 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** - Buenos días; agradecería me indicaran que planes de acción ha generado SANITAS en relación con lo servicios de COHAN, no entregan medicamentos, hay entregas incompletas de medicamentos y luego no los entregan por vencimiento de ordenes médicas, sin embargo, la cuota moderadora ya ha sido cobrada al paciente.

Respuesta: Queremos informarle que las acciones e intervenciones se vienen realizando de manera periódica al Gestor Farmacéutico COHAN, frente a la no entrega parcial o completa de los medicamentos, sin embargo, en la actualidad se presentan serias dificultades en el mercado por el abastecimiento. Al mismo tiempo nos encontramos trabajando en la contratación con Red Alterna y directamente con los laboratorios para pacientes con Enfermedades Huérfanas y Alto Costo.

- ✓ **Pregunta** - ¿Quién y porque se dio la orden de entregar el edificio de los pinos, trasladar todo al centro médico cra 36 logrando así un hacinamiento de los usuarios presuntamente porque no había con que pagar el arriendo?

Respuesta: Las necesidades de crecimiento son constantes y dinámicas, en busca de unas instalaciones más cómodas para la atención integral de nuestros afiliados se definió el cambio de la sede a una más amplia, y cómoda para todos. Esto obedece al crecimiento continuo de nuestra población y la apertura de servicios adicionales. Sabemos que estos cambios no son siempre evidentes al principio sin embargo cada decisión está acompañada de la búsqueda constante de la mejora continua.

- ✓ **Pregunta** - Cohan no entrega medicamentos y deja vencer los pendientes de los cuales ha cobrado el copago no entregan los medicamentos.

Respuesta: Queremos informarle que las acciones e intervenciones se vienen realizando de manera periódica al Gestor Farmacéutico COHAN, frente a la no entrega parcial o completa de los medicamentos, sin embargo, en la actualidad se presentan serias dificultades en el mercado por el abastecimiento. Al mismo tiempo nos encontramos trabajando en la contratación con Red Alterna y directamente con los laboratorios para pacientes con Enfermedades Huérfanas y Alto Costo.

- ✓ **Pregunta** - Buen día, no garantizan el transporte para cumplimiento de citas en municipios diferentes al de residencia y orden para acompañante y los médicos nunca dan información y menos las órdenes.

Respuesta: Queremos informarle que, para garantizar el cubrimiento de los transportes, se debe tener en cuenta las coberturas, según Resolución 2717 de 2024, el tiempo de la solicitud para la radicación en oficina es de 10 días hábiles de anticipación a la cita programada y adjuntar los soportes requeridos:

1. Formato de solicitud de transportes y alojamiento.
2. Copia de la Historia clínica o epicrisis (Resumen de historia clínica).
3. Fotocopia del documento de identidad del afiliado del acompañante si se requiere.
4. Orden médica vigente para traslado aéreo y acompañante (si aplica).
5. Soporte de confirmación de la cita o servicio médico al cual va a asistir.

- ✓ **Pregunta** - Como se va a solucionar la situación de la entrega de los medicamentos no pos de parte de discolmets en Villavicencio pues está peor o igual que multifarma.

Respuesta: Queremos informarle que, para garantizar el cubrimiento de los transportes, se debe tener en cuenta las coberturas, según Resolución 2717 de 2024, el tiempo de la solicitud para la radicación en oficina es de 10 días hábiles de anticipación a la cita programada y adjuntar los soportes requeridos:

1. Formato de solicitud de transportes y alojamiento.
2. Copia de la Historia clínica o epicrisis (Resumen de historia clínica).
3. Fotocopia del documento de identidad del afiliado del acompañante si se requiere.
4. Orden médica vigente para traslado aéreo y acompañante (si aplica).
5. Soporte de confirmación de la cita o servicio médico al cual va a asistir.

- ✓ **Pregunta** - ¿La presentación del día de hoy nos la pueden compartir?

Respuesta: Teniendo en cuenta su solicitud remitimos a su correo electrónico la presentación realizada en la rendición de cuentas regional EPS Sanitas y le invitamos a consultar nuestro micro sitio Rendición de cuentas en la página web www.epssanitas.com en donde podrá encontrar nuestros informes regionales y reportes trimestrales.

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.