

	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 Barranquilla				
Fecha	Junio 13 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 3 de junio 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., 3 de junio de 2025

Doctor(a)
Luis Carlos Fajardo Jordan
Secretario Local de Salud
CL 40 45 46
Barranquilla, Atlántico

Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas EPS Sanitas Regional Barranquilla

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 Barranquilla, 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.

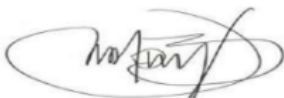
Detalles del evento:

- Fecha: viernes 13 de junio 2025
- Hora de realización: 2:00 pm. a 4:00 pm.
- Conexión Virtual
- Enlace de conexión: <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m475fe4ad3e89492e00fed5b9ba5f89ea>

Para cualquier información adicional, puede comunicarse con Kelly Santrich al celular 3186889520. También puede consultar nuestra página web: www.epssanitas.com, en la sección **Rendición de Cuentas**.

Agradecemos de antemano su atención y esperamos contar con su valiosa participación, entre todos construimos una mejor salud.

Atentamente,



	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 Barranquilla, 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

 **Viernes 13 de junio de 2025**

HORA

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

CONÉCTATE AQUÍ

 <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m475fe4ad3e89492e00fed5b9ba5f89ea>

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 Barranquilla 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

Camilo Barriga - Subgerente Administrativo 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 gestión y resultados en salud - Red	Dr. Martin Solano Ripoll Subgerente Médico Regional	2:20 pm – 2:35 pm
Presentación gestión y resultados en salud – Riesgos	Dra. Maria Martha Chica Asesora Medica Atención Primaria regional	2:35 pm – 2:50 pm
Presentación gestión y resultados de Servicio al Afiliado	Dra. Kelly Santrich Ramos Coordinadora de servicio	2:50 pm – 3:00 pm
Presentación gestión y resultados Comportamiento Comercial	Dr. Camilo Barriga Subgerente Administrativo Regional	3:00 pm – 3:10 pm
Presentación gestión y resultados Direccionamiento	Dr. Martin Solano Ripoll Subgerente Médico Regional	3:10 pm – 3:20 pm
Gestión y resultados Canales de Servicio	Dra. Kelly Santrich Ramos Coordinadora de servicio	3:20 pm – 3:30 pm
Gestión y resultados Estados Financieros	Dr. Camilo Barriga Subgerente Administrativo Regional	3:30pm – 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

Camilo Barriga - Subgerente Administrativo 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



Martin Solano Ripoll – 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



María Martha Chica – 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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Optimización en la encuesta de satisfacción para la medición en **tiempo real** y asegurar una **mayor cobertura** mediante la implementación de códigos QR

- ✓ Se aumento la cantidad de encuestas de satisfacción, pasando de 1.400 encuestas mensuales a 6.800 encuestas mensuales.
- ✓ Incremento en la representatividad, alcanzando un nivel más amplio de detalle geográfico departamental y municipal.



Nombre Encuestado Interno EPS Sanitas

Eficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas

Nota 64

Maria Alejandra Góm...




Regional Barranquilla

Kelly Santrich Ramos - 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



Camilo Barriga - Subgerente Administrativo 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



Martin Solano Ripoll – 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



Kelly Santrich Ramos - 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



Camilo Barriga - Subgerente Administrativo 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** - Según reporte, se realizaron visitas de auditoria, existe un plan de mejora para la IPS Olarys Rivas quienes prestan los servicios de Terapia de Rehabilitación y sus instalaciones no son las más adecuadas, hay hacinamiento en el servicio y es importante portante tener en cuenta que esta IPS no es la más idónea para el manejo de niños con necesidades especiales.

Respuesta: Para la IPS Olarys Rivas contamos con el cumplimiento de los indicadores establecidos por norma en las visitas de calidad, acompañamos al prestador en el mejoramiento permanente de sus servicios, se pide a nuestra usuaria el detalle de las observaciones que nos hace para revisar directamente con la IPS.

- ✓ **Pregunta** - Que está haciendo EPS Sanitas para mejorar la entrega oportuna y completa de los medicamentos formulados por los médicos tratantes en Montería.

Respuesta: EPS Sanitas mantiene seguimiento diario de las novedades de medicamentos que impiden la dispensación completa y oportuna, realizamos comités semanales a nivel regional con el gestor farmacéutico y también con la secretaría de salud departamental para revisar avances y soluciones a las desviaciones en el servicio y mejorar los indicadores.

- ✓ **Pregunta** -Cuál es la estrategia de la EPS para disminuir quejas por el mal servicio de los Dispensario D Y D

Respuesta: EPS Sanitas mantiene seguimiento diario de las novedades de medicamentos que impiden la dispensación completa y oportuna, realizamos comités semanales a nivel regional con el gestor farmacéutico y adicionalmente se cuenta con gestores farmacéuticos de apoyo para compensar las novedades que se presenten (Pharmasan en Valledupar y Medisfarma en La Guajira), el compromiso es la mejora inmediata del abastecimiento para asegurar la oportunidad.

- ✓ **Pregunta** - Que planes se están llevando a cabo para fortalecer el estado financiero

Respuesta: Se implementan lineamientos desde la interventoría y la vicepresidencia financiera: aclarar cuentas con deudores de EPS, recaudo y depuración de cuentas por cobrar y destinar recurso para pago a prestadores, con el objetivo de sanear las finanzas de la EPS de cara a los prestadores, que corresponden al 90% del costo médico que por normatividad se establecen para la compañía.

- ✓ **Pregunta** - Buenas tardes soy abuela de un niño de condición tea sanitas es una buena EPS. al momento de las autorizaciones son complicaciones para la entrega de medicamentos y pañales, así mismo, el medico neurólogo indica que por su condición severa debe contar con el acompañamiento permanente para la cual no se les ha autorizado. el niño es hijo de madre soltera y lo poco que trabaja se lo lleva el sostenimiento del niño. es importante darle apoyo a este caso reside en santa marta.

Respuesta: Nuestra red de prestadores está definida para la atención a nuestros pacientes con diagnostico TEA y se brindan los servicios e insumos de acuerdo a la pertinencia médica, sugerimos que acceda a nuestros canales de servicio con la orden del acompañamiento que manifiesta para identificar si es procedente de acuerdo a la cobertura y con ello gestionar la prestación.

- ✓ **Pregunta** – Buenas Tardes para todos los integrantes del Panel. A pesar de la intervención por parte de la Supersalud, los servicios médicos asistenciales se han venido prestando sin mayores inconvenientes. De igual forma a pesar de mantener el mismo gestor farmacéutico de Cruz Verde, el problema persiste con los pendientes los cuales no los hacen llegar a su domicilio. Este tema específico fue tratado en el III Encuentro Estratégico en Bogotá. Aquí hay que mejorar.

Respuesta: EPS Sanitas mantiene seguimiento con todos sus gestores farmacéuticos y con el compromiso permanente de la mejora en estas novedades para asegurar las entregas completas a los pacientes, se reforzará con Cruz Verde la entrega a domicilio en atención a la necesidad que nos señala.

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.