



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 Medellín				
Fecha	Junio 13 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 26 de mayo 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

<p>Bogotá D.C., 26 de mayo de 2025</p> <p>Doctor(a) Lina Maria Giraldo Henao Superintendencia de salud Regional Andina</p> <p>ASUNTO: Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas EPS Sanitas Regional Medellin</p> <p>Apreciado(a) Doctor(a),</p> <p>Reciba un cordial saludo.</p> <p>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 Medellin correspondiente al periodo comprendido entre enero y diciembre de 2024.</p> <p>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.</p> <p>Detalles del evento:</p> <p>Fecha: Viernes, 13 de junio de 2025 Hora: 8:30 a.m Modalidad: Virtual</p>
--

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 Medellín, 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
 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

CONÉCTATE AQUÍ
<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=mf5a17a4918fbd68a5627ba9068511ebd>

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

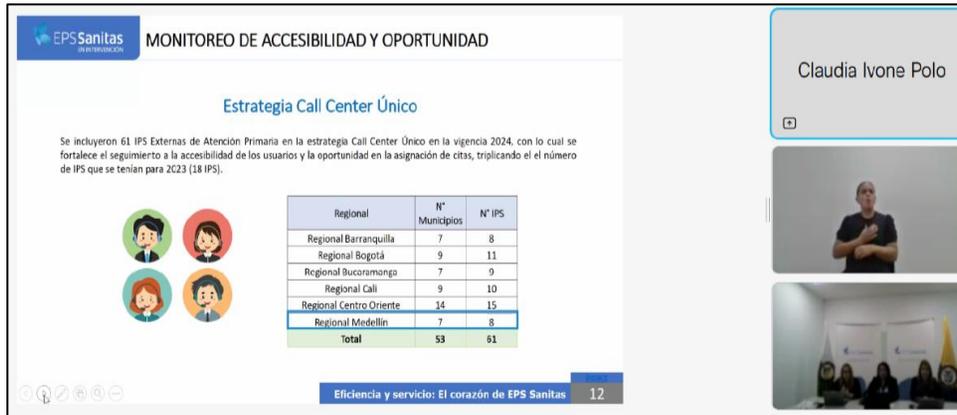
a) Apertura y bienvenida

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:

EPS Sanitas EN INTERVENCIÓN		ORDEN DEL DÍA
Conexión de asistentes	Afiliados EPS	9:00 am – 9:10 am
Apertura y bienvenida	Dr. Kemer Ramírez Agente Interventor	9:10 am – 9:20 am
Gestión y Resultados en Salud – Red	Dra. Paula Muñoz Subgerente Médica	9:20 am – 9:35 am
Gestión y Resultados en Salud – Riesgos	Dra. Paula Muñoz Subgerente Médica	9:35 am – 9:50 am
Gestión y Resultados de Servicio al Afiliado	Dra. Claudia Polo Subgerente Administrativa	9:50 am – 10:00 am
Gestión y Resultados Comportamiento Comercial	Dra. Claudia Polo Subgerente Administrativa	10:00 am – 10:10 am
Gestión y Resultados Direccionamiento	Dra. Paula Muñoz Subgerente Médica	10:10 am – 10:20 am
Gestión y Resultados Canales de Servicio	Diana Hernandez Coordinadora de Servicio	10:20 am – 10:30 am
Gestión y Resultados Estados Financieros	Dra. Claudia Polo Subgerente Administrativa	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

Paula Muñoz - Subgerente médica, 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



Regional	N° Municipios	N° IPS
Regional Barranquilla	7	8
Regional Bogotá	9	11
Regional Bucaramanga	7	9
Regional Cali	9	10
Regional Centro Oriente	14	15
Regional Medellín	7	8
Total	53	61

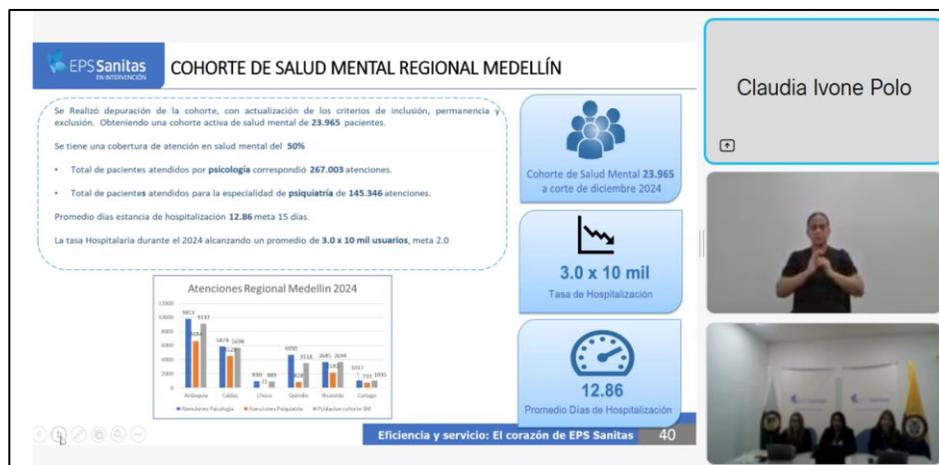
Paula Muñoz - Subgerente médica, presenta un resumen de los resultados en salud de una EPS durante el año 2024. Se mencionan diversos aspectos relacionados con la gestión administrativa y asistencial de la organización. A continuación, se presentan los puntos clave de su intervención:

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



Atenciones Regional Medellín 2024

Región	Atenciones
Antioquia	10000
Caldas	8000
Chocó	6000
Quindío	4000
Risaralda	3000
Valle del Cauca	2000

Paula Muñoz - Subgerente médica, 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

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN SERVICIO EPS

Promover estrategias dirigidas a los colaboradores, afiliados, red externa y gestores farmacéuticos de la EPS, buscando mejorar el acceso al servicio, reducir quejas y aumentar la satisfacción de los afiliados.

1. COLABORADOR

Formación: Fomentar el conocimiento en con humanización, normatividad, procesos y protocolos para asegurar el cumplimiento de lineamientos y políticas.
100% Cobertura, 99% Meta

Comunicación: Mantener contacto permanente para facilitar el sostenimiento del programa y fortalecer el relacionamiento con el afiliado.
59% Lecturabilidad 50% Meta

Plan de Humanización: Sensibilizar y potenciar habilidades y competencias de servicio a través de: Programa de Humanización- Talleres vivenciales
98% Cobertura 98% Meta

2. AFILIADO

Formación: Entregar información sobre el sistema de salud y el acceso a los servicios, derechos y deberes.
8.961 Afiliados Capacitación en Sala

Comunicación: Establecer relacionamiento permanente sobre temas normativos y de actualidad en humanización a través de información en:
75% Lecturabilidad 80% Meta

Plan de Humanización: Facilitar el relacionamiento entre colaboradores y afiliados para mejorar la experiencia Programa de Humanización- Talleres vivenciales
98% Cobertura 98% Meta

3. RED EXTERNA Y GESTORES

Articular los procesos de humanización entre la red externa y la EPS a través de la implementación de la Fase I del modelo CCA (Conocer, Construir y Acompañar) Para:

- ✓ Aumentar la de satisfacción de los afiliados
- ✓ Disminuir las brechas de servicio
- ✓ Disminuir quejas

Efficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas 61

Claudia Polo - Subgerente Administrativa, 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 - CHOCO

Entidad	Poblacion (Act+Sus) Dic2022	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2023	% Part	Poblacion Dic2024	% Part	Crec Abs 2024	Crecimiento 2024
NUEVA EPS	200.388	46,0%	207.089	47,3%	214.359	48,9%	7.270	3,5%
COMFACHOCO	173.892	39,9%	173.765	39,7%	169.062	38,5%	-4.703	-2,7%
SANITAS	52.579	12,1%	48.172	11,0%	46.471	10,6%	-1.701	-3,5%
COSSALUD	8.926	2,0%	8.709	2,0%	8.279	1,9%	-430	-4,9%
SALUD TOTAL	59	0,0%	298	0,1%	444	0,1%	146	49,0%
SURA	34	0,0%	26	0,0%	18	0,0%	-8	-30,8%
OTROS	20	0,0%	2	0,0%	-	0%	-2	-100,0%
Total	495.898	100%	438.061	100%	438.633	100%	572	0,1%

Bar chart showing active members at the end of each year: Cierre 2022 (52,579), Cierre 2023 (48,172), Cierre 2024 (46,471).

Efficiencia y servicio: El corazón de EPS Sanitas 77

Claudia Polo - 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.

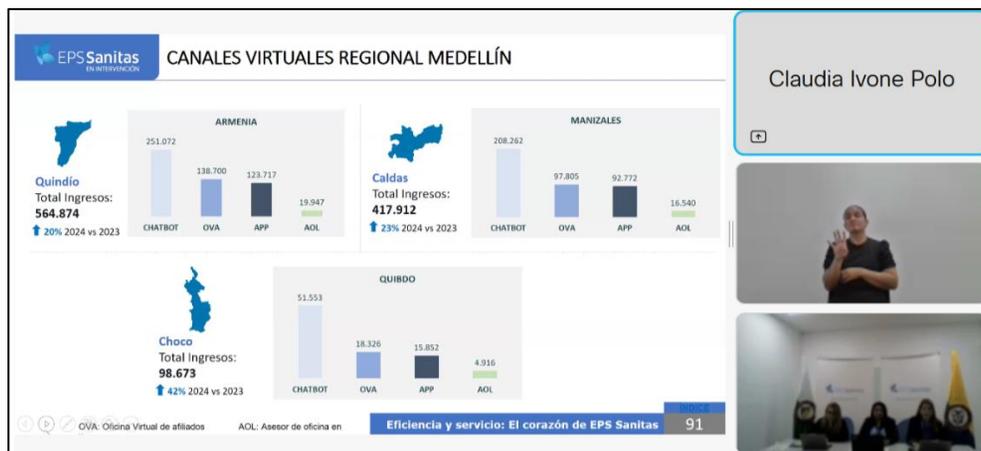
f) Gestión y Resultados Direccionamiento



Paula Muñoz - Subgerente médica, 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



Diana Hernández - 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

BALANCE GENERAL		dic-23	nov-24	dic-24
ACTIVO				
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO		207.358	151.973	126.484
INVERSIONES		621.370	678.634	680.414
DEUDORES		1.161.188	1.290.916	1.288.291
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 FIJO 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	2.255.815
PASIVO				
OBLIGACIONES FINANCIERAS		17.589	10.123	37
CUENTAS POR PAGAR MEDICAS - FACTURADAS		1.034.581	1.333.305	1.609.484
CUENTAS POR PAGAR RESERVAS - NO FACTURADO		461.187	704.910	754.504
OTROS NO PBS (PM - P.COVID)		604.235	583.316	593.265
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		103.649	89.561	99.504
OTROS PASIVOS		21.095	23.770	26.659
PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS		25.268	35.713	24.422
PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		29.258	26.326	23.186
CONTRATOS ARRENDAMIENTO FINANCIERO NIIF 16		420.376	78.728	76.685
IMPUESTO DE RENTA DIFERIDO PASIVO		12.201	12.201	14.769
PROVISIONES		25.292	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	2.255.815

Claudia Ivone Polo

Dra. Claudia Polo - 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** - Buen día. Gracias por este espacio e información brindada. Pero quisiera saber cuándo se va a normalizar la entrega de medicamentos. Que no hasta incompletos ni pendientes. Que se entreguen los medicamentos por completo. Como antes de la intervención.

Respuesta: La normalización total de la entrega de medicamentos depende de varios factores: acuerdos regionales, fortalecimiento logístico y políticas. En enero del 2025 se acordó la normalización de entrega de medicamentos de todas las fórmulas y pendientes mediante compromisos de logísticas con el gestor farmacéutico, es por ello que se vienen realizando mesas técnicas para validar el estado de dichos pendientes y lograr el envío al domicilio de nuestros usuarios. Algunos faltantes de medicamentos suceden por desabastecimiento y agotados en los laboratorios lo que dificulta dicha entrega y nos obliga a demoras en el proceso. Venimos realizando planes de acción con la Supersalud para el mejoramiento continuo de nuestro proceso en entregas y pendientes. La invitamos cuando tenga dificultades en sus entregas a comunicarse a través de nuestros canales virtuales. Chat bot Ana maría 320 2550525, oficina virtual afiliados en nuestra página www.epssanitas.com. gracias por su mensaje que nos ayuda a mejorar continuamente estaremos atentos a resolver sus inquietudes.

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.