

EPS  Sanitas

Rendición de Cuentas Informe I Trimestre 2026



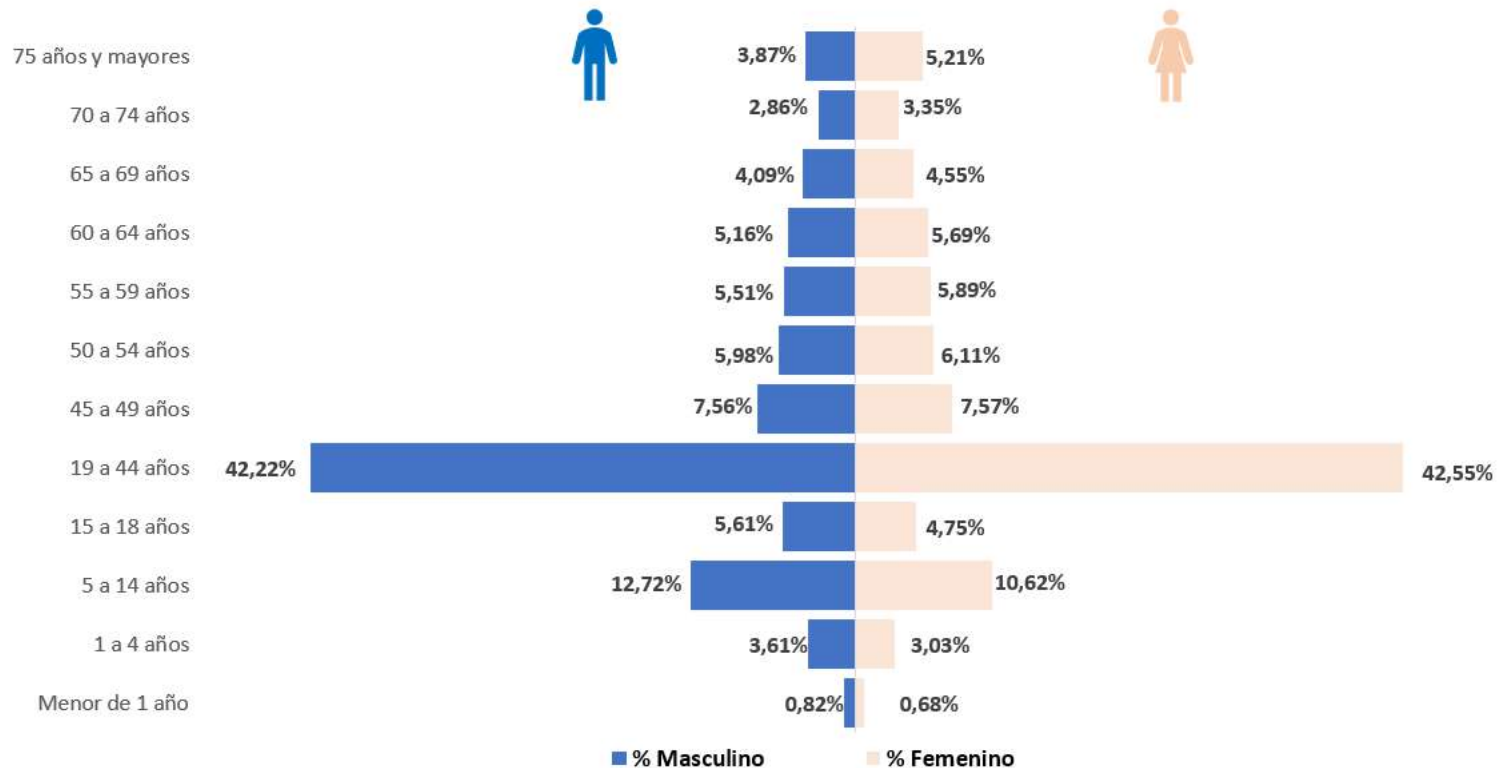


Contenido

- Caracterización de los afiliados
- Indicadores de calidad
- Satisfacción de los Usuarios
- Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
- Cantidad de oficinas y gestión
- Novedades presentadas
- Tiempos de espera para la atención de los afiliados por canal

Caracterización de los Afiliados

Caracterización de los Afiliados



Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Indicadores Sistema De Gestión de Calidad

EPS SANITAS

ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO DE ACTUALIZACION DE LA MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	319.530	968.655	0,33	0,28	2022	2022	El indicador hace referencia a la Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años es de 0,28; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS la Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años es de 0,33.
b	Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	35.222	1.043	33,77	36.85	2024	2024	El indicador hace referencia a 36,85 días que es el tiempo entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS el tiempo transcurrido es de 33,77 días el tiempo entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes. Siendo menor que la media del país.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	2.549.250	952.310	2,68	3.26	202512	202512	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la cita hasta la fecha para la cual se asignó la cita.(OP1). Esto significa que en promedio la red de Sanitas EPS se asigna en 2,68 días.

Observatorio Nacional de Calidad - IPS / EPS SANITAS

ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO DE ACTUALIZACION DE LA MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	Proporción de Cancelación de Cirugías	507	80.040	0,01	1,27	202312	202312	Resultado Red de IPS: 0,01 Media Nacional: 1,27 Este indicador trata sobre las cirugías programadas en quirófano que son canceladas por causas atribuibles a las IPS. Del total de cirugías programadas por nuestra red de prestadores se cancelan el 0,01%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 1,27 % de las cirugías programadas.

b	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	2.549.250	952.310	2,68	3,26	202512	202512	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la cita hasta la fecha para la cual se asignó la cita.(OP1). Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Medicina General en 3,26 días, mientras que en la red de Sanitas EPS se asigna en 2,68 días.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	488.592	298.547	1,64	2,46	202512	202512	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas la EPS del País asignan una cita en Odontología General en 2,46 días, mientras en que en Sanitas EPS se asignan en 1,64 días. este dato hace referencia a las IPS que forman parte de la infraestructura propia de EPS Sanitas.
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	454.014	71.943	6,31	10,72	202512	202512	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del país asignan una cita de Medicina Interna en 10,72 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 6,31 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
e	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	347.384	76.604	4,53	5,62	202512	202512	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio Sanitas EPS se asigna en 4,53 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
f	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	424.287	72.588	5,85	8,70	202512	202512	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Ginecología en 8,70 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 5,85 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
g	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	143.797	1.642	87,57	25,20	202309	202309	El indicador hace referencia a 25,20 minutos que es el tiempo transcurrido a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por el médico; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS el tiempo transcurrido es de 87,57 minutos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por el médico. Nos encontramos gestionando para mejorar el tiempo de atención y cumplir con la meta propuesta, para ello se procedio a ampliar la planta de personal en las unidades de urgencias.

Satisfacción de los Usuarios

Satisfacción



Estado de contratación de la red por nivel de complejidad

Oficinas de Atención al Afiliado

Oficinas y Gestión

Regional	Número de Oficinas	Promedio Visitas Oficinas	Numero de Dinamizadores	Promedio Visitas Dinamizador	Numero de PAI	Promedio Visitas PAI	Total Promedio
Barranquilla	11	71.113	5	2.571	3	7.448	75.603
Bogotá	16	150.503	14	2.369	7	7.028	158.706
Bucaramanga	16	74.665	42	12.969	3	2.651	87.386
Cali	12	77.316	29	3.464	4	2.796	78.202
Centro Oriente	21	127.198	48	11.571	5	4.181	131.210
Medellin	11	57.554	13	2.708	-		50.246
Total General	87	558.348	151	35.651	22	24.103	581.353

6 Regionales

87 Oficinas de Atención al Afiliado

22 PAI (Puntos de Atención Integral)

151 PAM (Puntos de Atención Móvil / Dinamizador)

En nuestras oficinas se puede gestionar:

- ❖ Autorizaciones
- ❖ Afiliaciones y novedades.
- ❖ Radicación de PQR.
- ❖ Trámites administrativos

Tiempo Promedio de Atención Nacional

00:06:14



Tiempo Promedio de Espera Nacional

00:08:45

Novedades

Novedades

Se presenta la información de novedades correspondiente al I trimestre de 2026:



Cantidad de Afiliados	
Total General	5.968.924
Movilidad	
Total General	4.513.043
Traslados de Otra Administradora	
Total General	33.892
Traslados a Otra Administradora	
Total General	14.720
Portabilidad	
Total General	15.930
Suspensiones	
Total General	99.759

Tiempos de espera

Tiempos De espera

Canal Presencial

Regional	I Trimestre 2026 Tiempo promedio de espera
Bucaramanga	0:08:54
Centro Oriente	0:08:31
Barranquilla	0:09:01
Cali	0:08:20
Bogotá	0:09:03
Medellín	0:08:29
Total general	0:08:45

Asesor de Oficina en Línea

Regional	I Trimestre 2026 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:00:36
Regional Centro Oriente	0:00:41
Regional Barranquilla	0:00:31
Regional Cali	0:00:43
Regional Bogotá	0:00:29
Regional Medellín	0:00:39
Total general	0:00:34

Canal Telefónico

Tipo	Promedio I Trimestre 2026
Información General	0:00:30
Asignación de Citas	0:00:15
Promedio Canal	0:00:29