

EPS  Sanitas


Vigilado Supersalud

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Vigencia año 2025





EPS Sanitas

ORDEN DEL DÍA

Audiencia Pública
Rendición de Cuentas
EPS Sanitas · 2025
10:00 am – 12:00 m



Vigilado Supersalud

01	Conexión de asistentes		10:00 – 10:10
02	Bienvenida	<i>Dr. Fabián Cardona, Presidente EPS</i>	10:10 – 10:15
03	Hechos relevantes	<i>Dra. Alexandra Malagón, CEO EPS Sanitas</i>	10:15 – 10:20
04	Gestión y Resultados en Salud – Red	<i>Dr. Jerson Flórez, VP de Salud</i>	10:20 – 10:35
05	Gestión y Resultados en Salud – Riesgo	<i>Dra. Martha Arias, VP de Riesgos en Salud</i>	10:35 – 10:50
06	Gestión y Resultados de Medicamentos	<i>Dr. Mauricio Rubio, Gerente Sr. de Medicamentos</i>	10:50 – 11:00
07	Gestión y Resultados de Servicio	<i>Dra. Julieth Martínez, Gerente de Servicio</i>	11:00 – 11:10
08	Gestión y Resultado Comercial	<i>Dr. Fabián Pitta, Gerente Comercial</i>	11:10 – 11:20
09	Direccionamiento y Canales	<i>Dra. Jaqueline Cubides, Gerente Sr. Operaciones</i>	11:20 – 11:30
10	Gestión y Resultados Financieros	<i>Dr. Gustavo Murcia, Gerente Sr. de Finanzas</i>	11:30 – 11:35
11	Intervención Asociación de Usuarios	<i>Gloria Quiceno, Presidenta Asousanitas</i>	11:35 – 11:40
12	Espacio de preguntas	<i>Afiliados EPS Sanitas</i>	11:40 – 11:50
13	Cierre	<i>Dr. Fabián Cardona, Presidente EPS</i>	11:50 – 12:00



Duración

La duración será de dos (2) horas, dando cumplimiento al orden del día definido.



Respuesta Escrita

EPS Sanitas dará respuesta en 5 (cinco) días hábiles en forma escrita a las preguntas o inquietudes que por su complejidad o falta de tiempo, no sean resueltas durante la audiencia pública.



Acta

Se realizará acta que consolide el desarrollo de la Rendición de Cuentas y será publicada en la página web de la EPS.

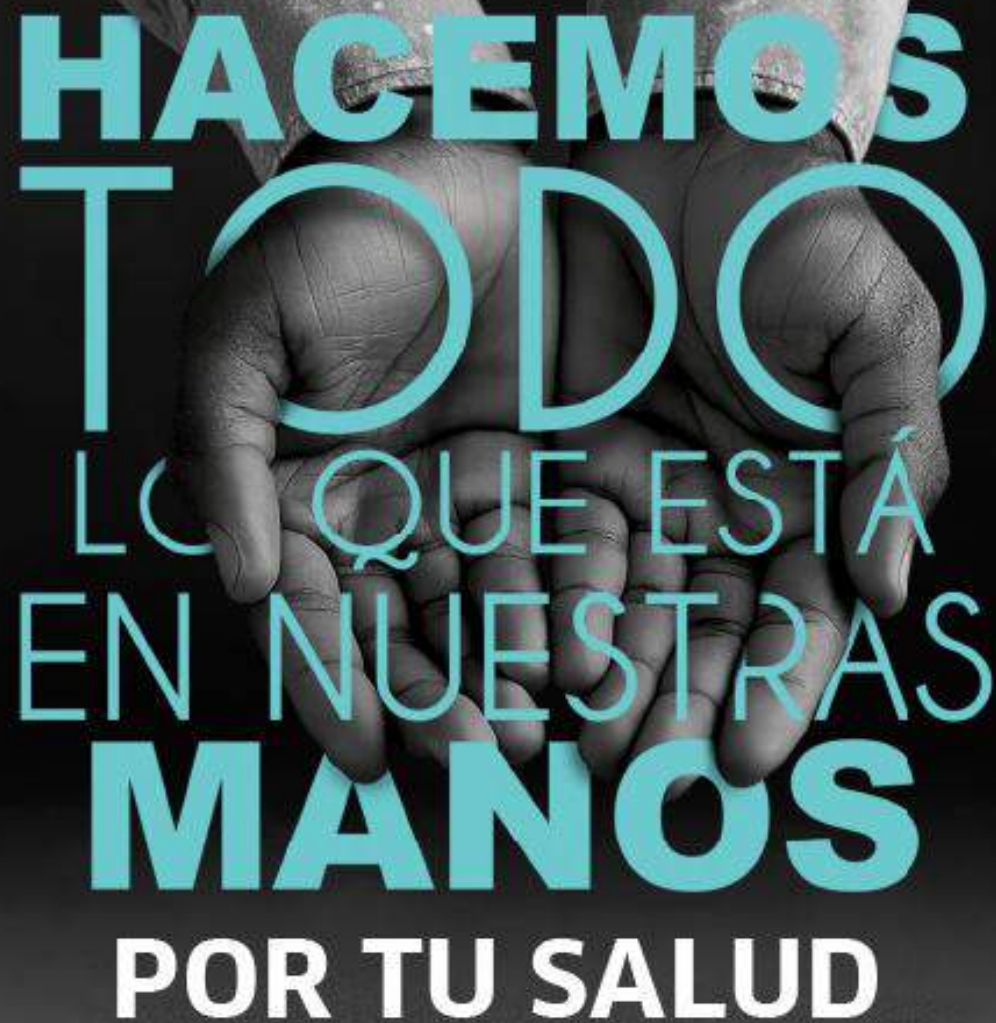
El Futuro del Cuidado





El pasado 8 de septiembre de 2025 marcó el cierre de un ciclo de 17 meses de intervención. En cumplimiento de lo ordenado por la Corte Constitucional, **la administración de la EPS fue restituida al Grupo Keralty.**

Este hito reafirma la trayectoria de décadas; nuestra entrega por la salud de los afiliados ha sido un compromiso constante. Ayer, durante la intervención, y ahora, la esencia de ese propósito permanece intacta para seguir cuidando el bienestar de cada familia con la calidad de siempre.



**HACEMOS
TODO
LO QUE ESTÁ
EN NUESTRAS
MANOS
POR TU SALUD**

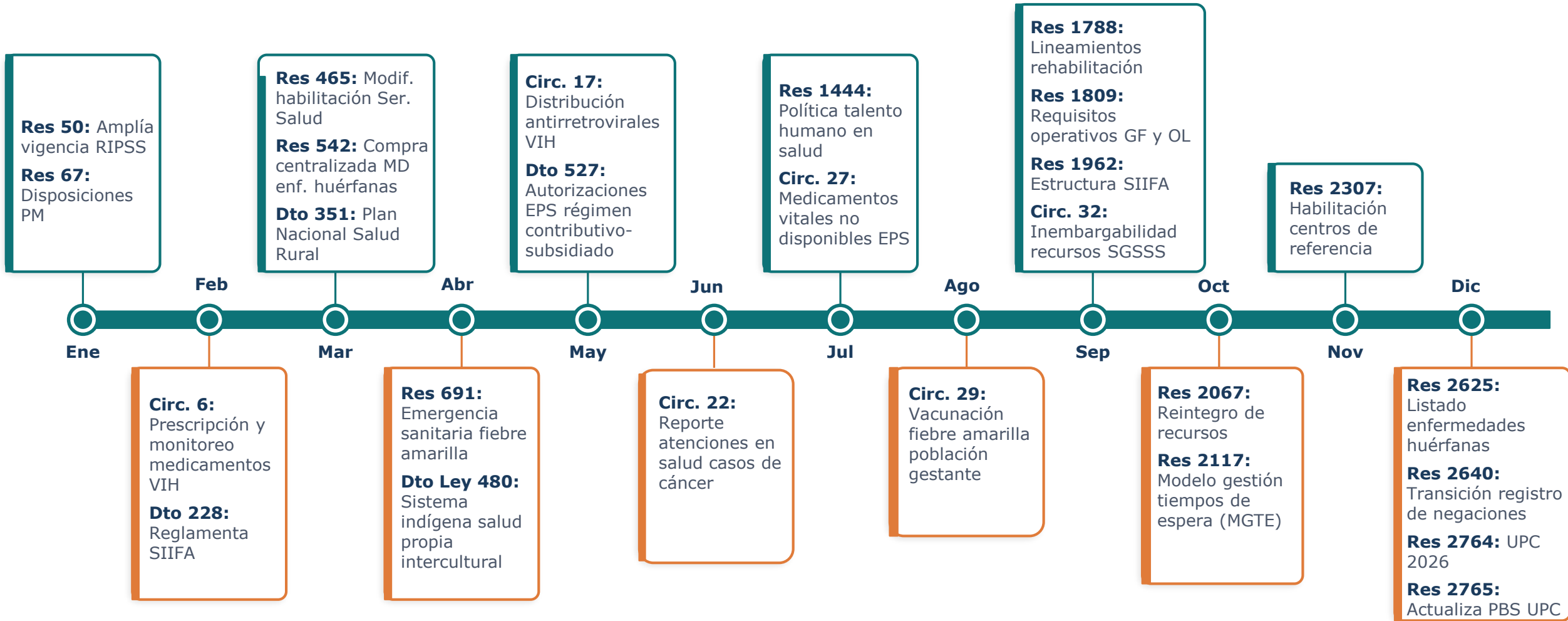
**HACEMOS TODO
LO QUE ESTÁ EN
NUESTRAS MANOS
POR TU SALUD**



**¿TIENES UNA QUEJA O
SOLICITUD?**

Aquí te ayudamos a gestionarla

NORMATIVIDAD MINISTERIO DE SALUD 2025



GESTIÓN Y RESULTADOS

VICEPRESIDENCIA RED

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

Rendición de Cuentas

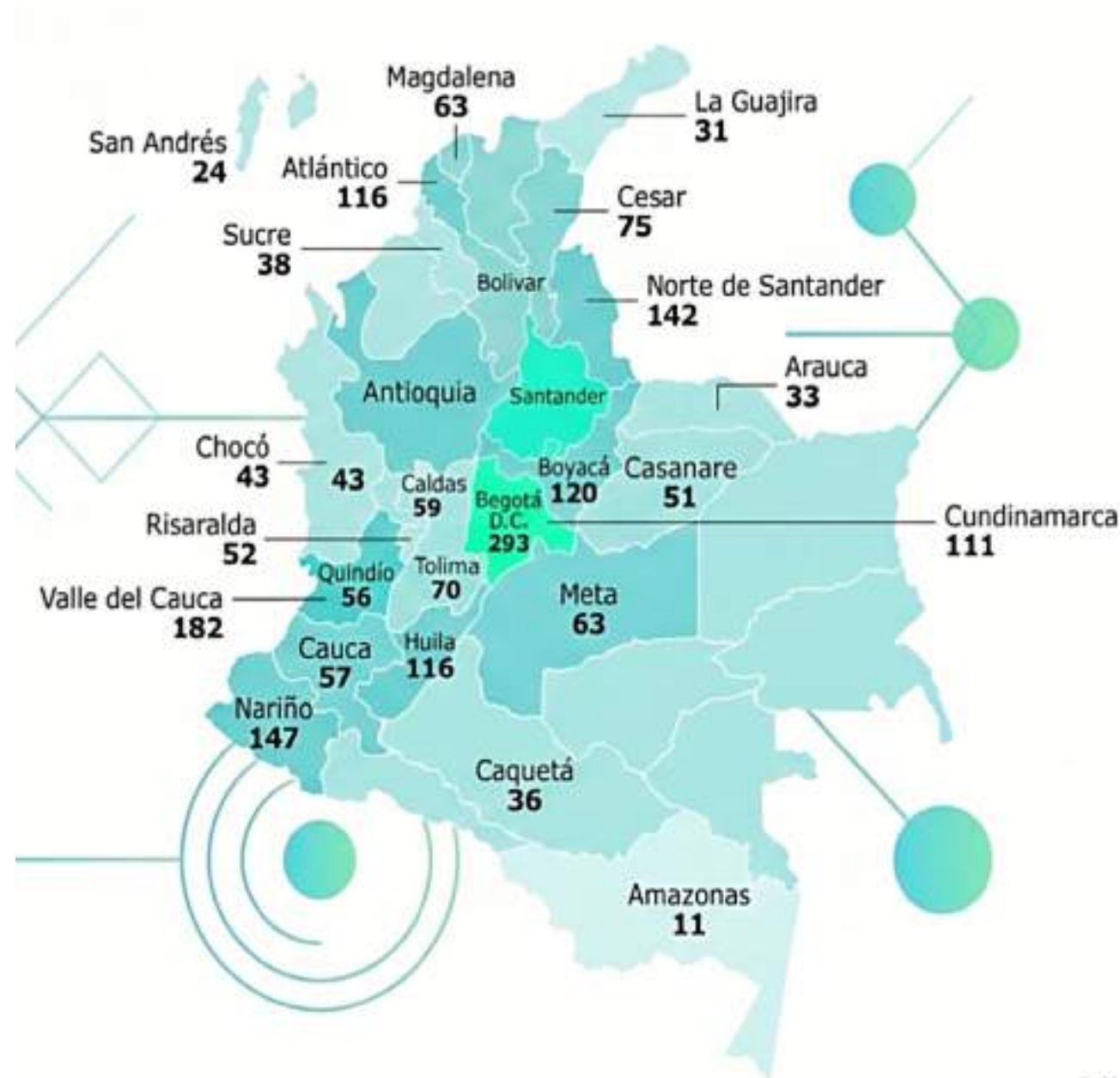


**TOTAL NACIONAL: 2.510 SUCURSALES
EN 333 MUNICIPIOS**

1.502 IPS Habilitadas
Asegurando la oferta de
servicios y una Red
integrada



Nota: presencia nacional en 333 municipios
habilitados para operar





43
Nuevos Modelos
Diferentes al
evento
7,5% + Vs. 2024

BENEFICIOS



Oportunidad



Reducción Trámites
Administrativos



Integralidad en
Atención



Calidad de Servicio



+ 66
Nuevas Sedes de
Prestación a nivel
Nacional



Reconocimiento MINISTERIO DE
SALUD: Como líderes en Gestión SIIFA
Cumplimiento Norma reconocida oficialmente
como la entidad con mayor avance a nivel
nacional

- Fortalecimiento de acciones de gestión de riesgo, calidad y resultados en salud



850 COMITES DE SEGUIMIENTO CON LA RED A NIVEL NACIONAL POR RUTA

- Riesgo Cardio Vascular: 321 comités
- Materno: 275 comités
- Oncológico: 254 comités



*UTC: Unidad Técnica de Coordinación y Gestión Operativa de la Red
 *UTA: Unidad Técnica de Análisis de Gestión de Riesgo y Desempeño
 *RIAS: Rutas Integrales de Atención en salud
 Fuente: Comités Estratégicos UTC- UTA 2025

INDICADORES EN OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN PRIMARIA

A continuación, se presentan los resultados de oportunidad (en días) de la **EPS Sanitas** para los servicios de consulta de puerta de entrada, con corte a **diciembre de 2025**



3 DÍAS
100%

MEDICINA GENERAL
Meta: 3 Días



9 DÍAS
100%

MEDICINA INTERNA
Meta: 30 Días



5 DÍAS
100%

PEDIATRÍA
Meta: 5 Días



10 DÍAS
100%

GINECOLOGÍA
Meta: 15 Días



6 DÍAS
80%

OBSTETRICIA
Meta: 5 Días



2 DÍAS
100%

ODONTOLOGÍA GENERAL
Meta: 3 Días

RESULTADOS DE GESTIÓN Y CALIDAD 2025



**Cumplimiento del
Cronograma Nacional
94.46%**

Ejecución total de Visitas
planificadas año 2025



**Auditorias de
Seguimiento a la Red
1.465**

Visitas realizadas
verificando calidad
atención in sitio



**Gestión de Mejora
Continua
602**

Planes de Mejora para
elevar el nivel de Calidad
en la Prestación

Objetivo: Asegurar la Prestación de Servicios de Salud con calidad

La Auditoria Médica garantiza la Atención Médica Segura, ágil y de alta calidad



RED MÉDICA VERIFICADA

- Supervisión permanente a más de 660 IPS.
- Aseguramiento bajo criterios y atención de Calidad



SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Se promueve la cultura de prevención activa
- Identificar y resolver riesgos de manera temprana



ATENCIÓN MÉDICA OPTIMIZADA

- Médicos especialistas en seguimiento constante validando el manejo médico intrahospitalario.



RESPALDO Y TRANSPARENCIA

- Auditoria 100 % de eventos hospitalarios
- Innovación tecnológica para seguimiento de egresos en tiempo real (GRETA)

YO TE
CUIDO

EPS Sanitas

GESTIÓN Y RESULTADOS

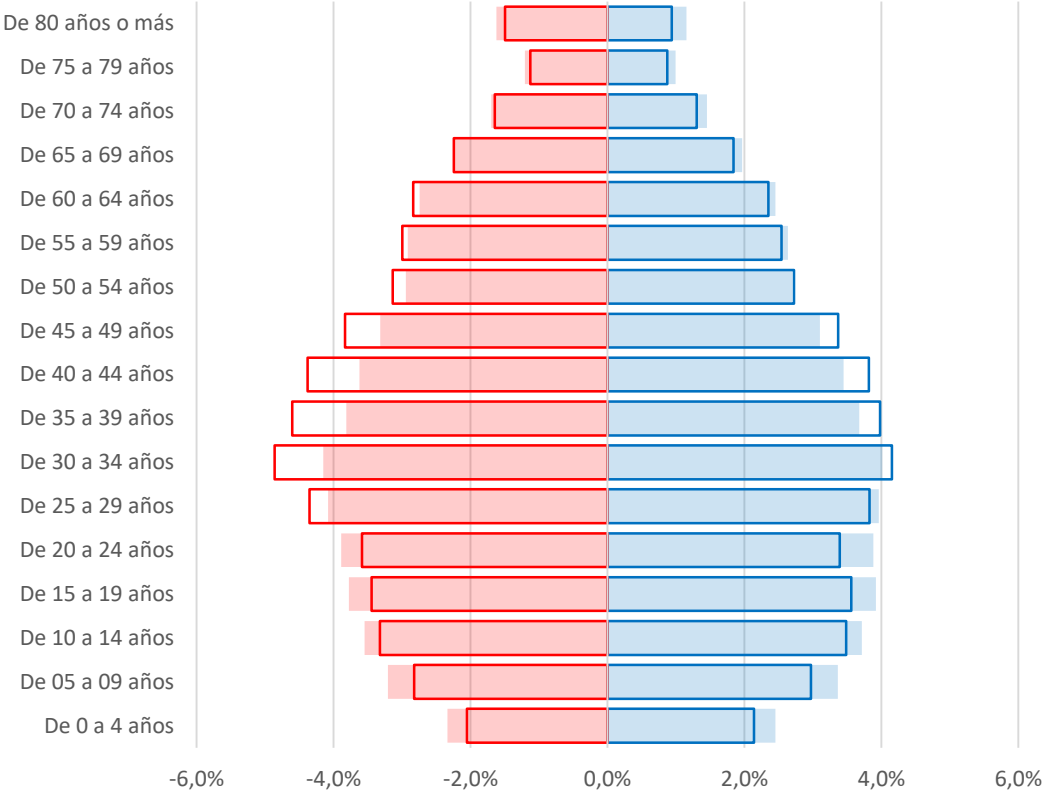
SALUD – RIESGO

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

Rendición de Cuentas



CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN



■ MUJERES PAIS TOTAL COLOMBIA ■ HOMBRES PAIS TOTAL COLOMBIA
■ MUJERES SANITAS TOTAL COLOMBIA ■ HOMBRES SANITAS TOTAL COLOMBIA

Fuente: BDU A

5.886.715

Afiliados activos
EPS Sanitas 2025

75% Contributivo
24,8 Subsidiado

3.106.439		2.780.276
Mujeres		Hombres
52,7%		47,2%

ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO O INTERVENCIÓN A COHORTES

Envío mensajes de texto



Seguimiento asignación de citas

75.128.160

Campañas de salud Rutas Integrales de Salud, enviadas por SMS.



RUTA MATERNO-PERINATAL 2025



En 2025 tuvimos **35.205** partos



El tamizaje para VIH en gestantes tuvo una cobertura del **94%**



Ingresaron al programa de control prenatal **46.279** gestantes.



Se logro una cobertura en planificación familiar del **60%** de todas las mujeres con alguna enfermedad de base

Razón de mortalidad materna

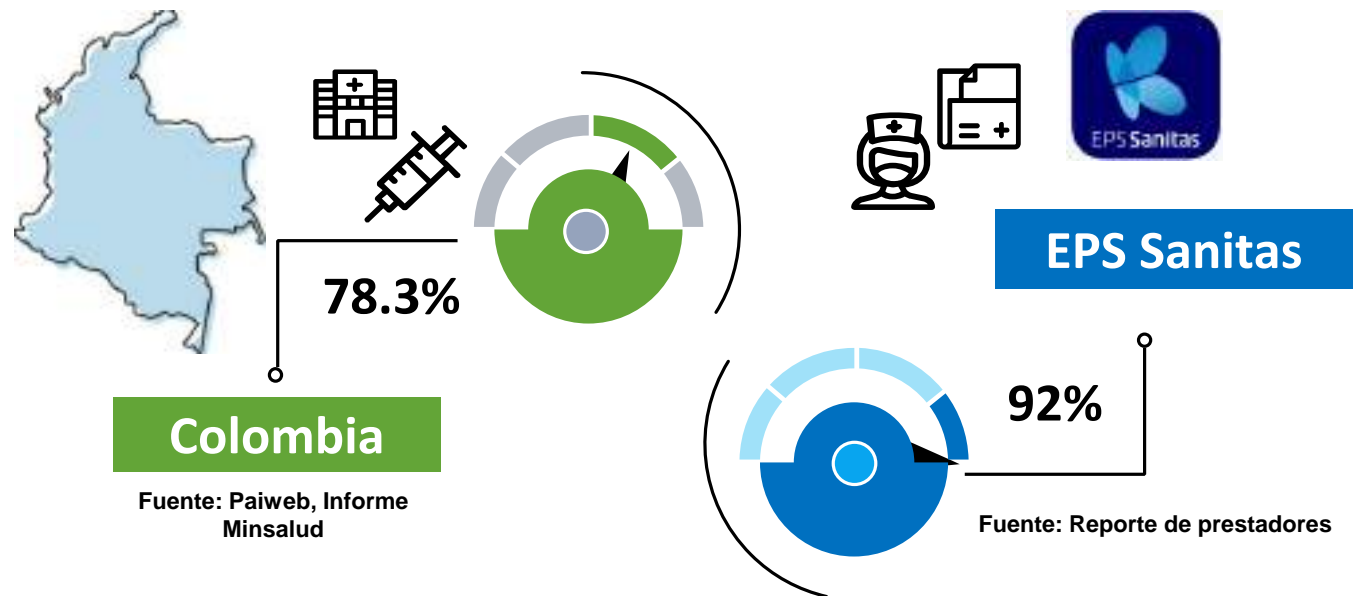


No se presentan casos de transmisión vertical de VIH desde el año 2023

PROGRAMA VACUNACIÓN - NACIONAL TERCERA DOSIS PENTAVALENTE MENOR DE 1 AÑO

Articulación e implementación de planes y estrategias de vacunación intra y/o extramurales en los municipios y ciudades en donde se cuenta con población afiliada.

Participación del 100% de los prestadores de la red en jornadas nacionales de vacunación y de intensificación.



MORTALIDAD EN MENORES DE 5 AÑOS

 Categorías de Mortalidad	 Meta 2025	 Resultados Nacionales (Colombia)	 Resultados EPS Sanitas
 EDA (Enfermedades Diarreicas Agudas) 	2.95	x 3.3	0  Tasa Cero
 IRA (Infecciones Respiratorias Agudas) 	6.7	x 9.8	2.72
 DNT (Desnutrición Crónica) 	5	x 7.8	0.78

Fuente: numerador Sivigila evento 501. es una tasa por 100.000 niños menores de 5 años

Metas: mortalidad por eda 2,95/100,000, mortalidad por IRA 6,7/100,000 y mortalidad por DNT 5/100,000

RUTA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ

4.632.314

Población EPS Sanitas a Diciembre de
2025

4.176.076

Población ingreso Ruta de Promoción y
Mantenimiento de la Salud

Curso de Vida



23.970.896

Actividades de Protección Específica y
Detección Temprana:

5,7
actividades
promedio por
usuario

RUTA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ



1.740.370

Mujeres en edad fértil año 2025
(15 a 49 años)

759.422

Mujeres en edad fértil captadas a
Planificación Familiar año 2025

562.030

Mujeres tamizadas para cáncer de
mama y cuello uterino en el año 2025

277.082

Hombres y mujeres de 50 a 75 años tamizados con Sangre Oculta Materia Fecal en el año 2025



192.160

Hombres de 50 a 75 años tamizados para cáncer de próstata con PSA en el año 2025

CAMPAÑAS DE SALUD PARA PACIENTES

2025

86 Campañas desarrolladas

12.607.423 correos electrónicos

144'118.574 Mensajes de Texto

20 Youtube Live emitidos

Diciembre 2025



Día Mundial de la lucha contra el VIH

Materiales desarrollados 2025



Jornada de Salud Infantil, Salud Oral y Vacunación

Materiales para Dic. 2025 - Jornada Adicional

Materiales desarrollados para todo 2025



Campaña de recomendaciones fin de año

No uso de pólvora

Materiales desarrollados 2025



Campaña de recomendaciones fin de año
Prevención intoxicación por alimentos

Materiales desarrollados 2025



Día Internacional de las personas en condición de discapacidad

Youtube Live



Antibióticos: usarlos bien es cuidarnos todos

Youtube Live

ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD



Curso de preparación para la maternidad y paternidad

Plan de vida reproductiva

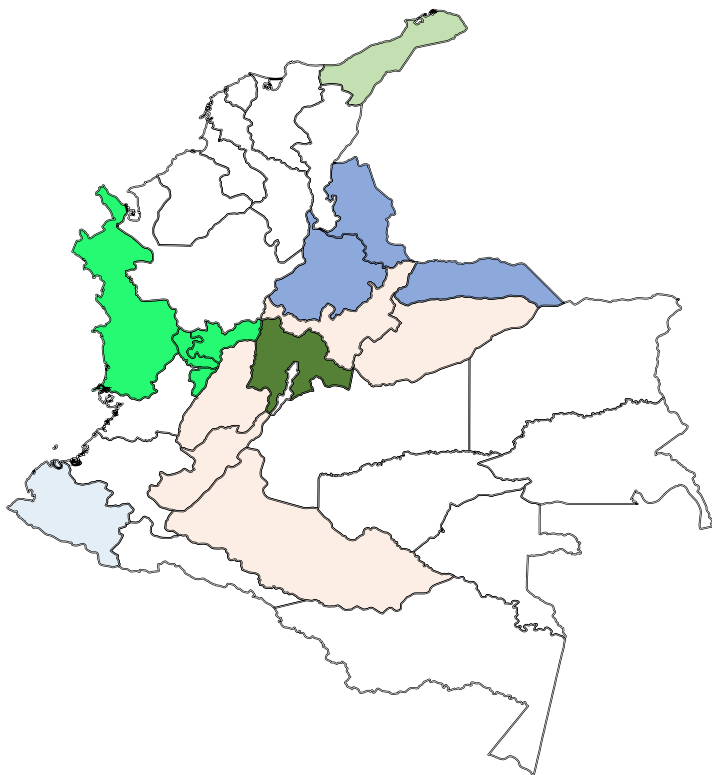
Caja de herramientas educativas en salud cardiovascular

Lineamientos educativos para primera infancia e infancia



MODELO COMUNITARIO

149 Dinamizadores presentes en 15 Departamentos y 167 Municipios en zonas dispersas del país.



LA EPS DE TU COMUNIDAD



62.714 Usuarios caracterizados en las zonas mas apartadas del país



15.249 Actividades comunitarias



1.593 Actividades metodológicas



2.176 Actividades comité de bienestar

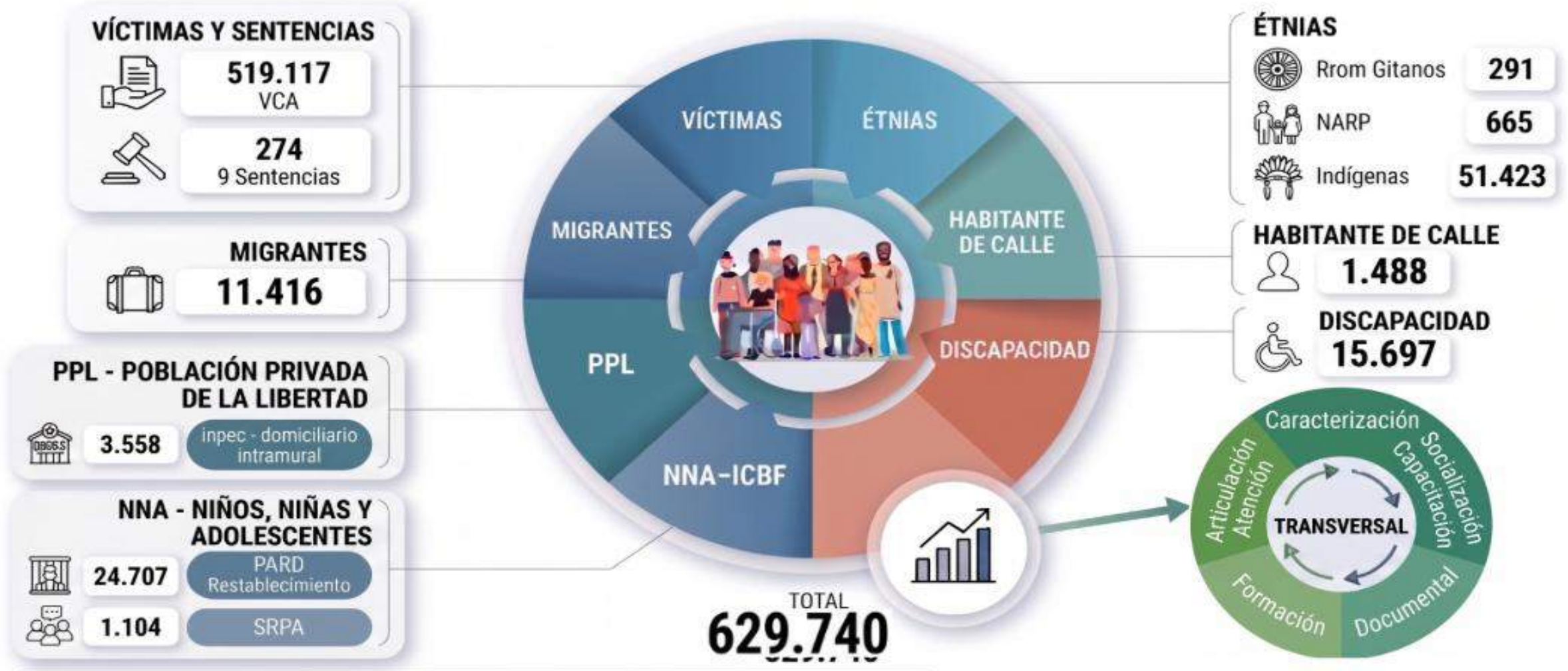


91% trámites en canales virtuales



LA EPS DE TU COMUNIDAD

POBLACIONES ESPECIALES



FUENTES: VCA (RNU - UV), Listado Censal Adres, Discapacidad (Conector OSI - PQR), Censo Nacional INPEC para EPS Sanitas, Tablero de Poblaciones Especiales 2025, Tablero Personas Privadas de la Libertad 2025, Tablero Victimas del Conflicto Armado 2025.

PARD: El Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD)

SRPA: El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA)

NARP: Negros, Afrocolombianos, Raizales y Palenqueros

Imágen creada con Gemini Google

CONVERSATORIOS VIRTUALES Y ACTIVIDADES PRESENCIALES

6 de marzo 2025
Mujeres con salud
sociedades con futuro



8 de abril 2025
Conozcamos el programa
de atención psicosocial
para las víctimas del
conflicto armado



21 de mayo 2025
Día de la
afrocolombianidad



26 de junio 2025
Reflexionemos sobre
el cuidado y la
protección de la salud
de las personas LGBTBI



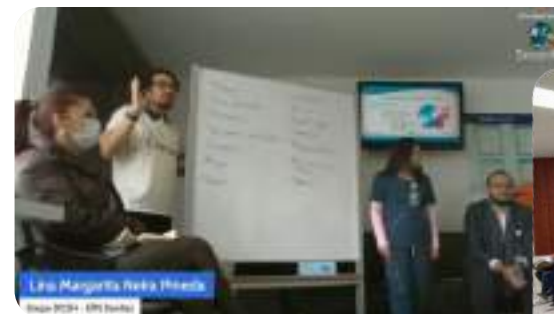
5 de noviembre 2025
Celebremos la diversidad
étnica y cultural



3 de diciembre de 2025
Día internacional de las personas con
Discapacidad



Día Nacional del cuidador



Día Internacional de las
personas cuidadoras



COMPORTAMIENTO EN LA NOTIFICACIÓN A SIVIGILA



No. de registros notificados

107.427



No. de registros mujeres

60.891

56.7%



No. de registros hombres

46.308

43,1%



No. de registros menores de 5 años

14.875

13,8%



No. de registros mayores de 65 años

6,339

5.9%

Principales eventos

Dengue: 34,86%

Agresiones por animales: 18,64%

Violencia de género: 14,47%

COHORTE DE SALUD MENTAL NACIONAL 2025



Líneas de acción modelo KALMA:2025



Psi coeducación y MHGAP

Articulación 2025 con Ministerio de salud y Secretaria de Salud de Bogotá para primer replica de MHGAP en el 2026



GESTIÓN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES

Población

806.798

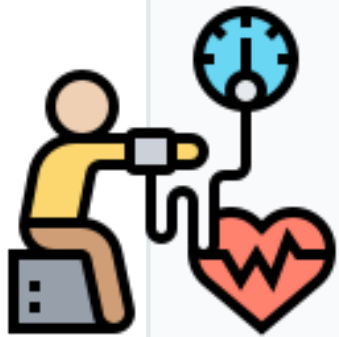
Hipertensión Arterial

310.969

Diabetes

241.991

Enfermedad Renal Crónica



Control

75.8%

Hipertensión Arterial

45.03%

Diabetes

1.03*10.000

Inicio de diálisis



PREVALENCIA DE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES - ECNT



Enfermedades respiratorias crónicas en adultos



COHORTE DE CÁNCER



Número de pacientes con
Cáncer año 2025

138,028

Número de casos nuevos
en el año 2025

17,178

Tiempo para inicio de tratamiento

Cáncer Mama

2023

55
días



2024

47,9
días



2025

44,2
días

Cáncer de cérvix

2023

55,5
días



2024

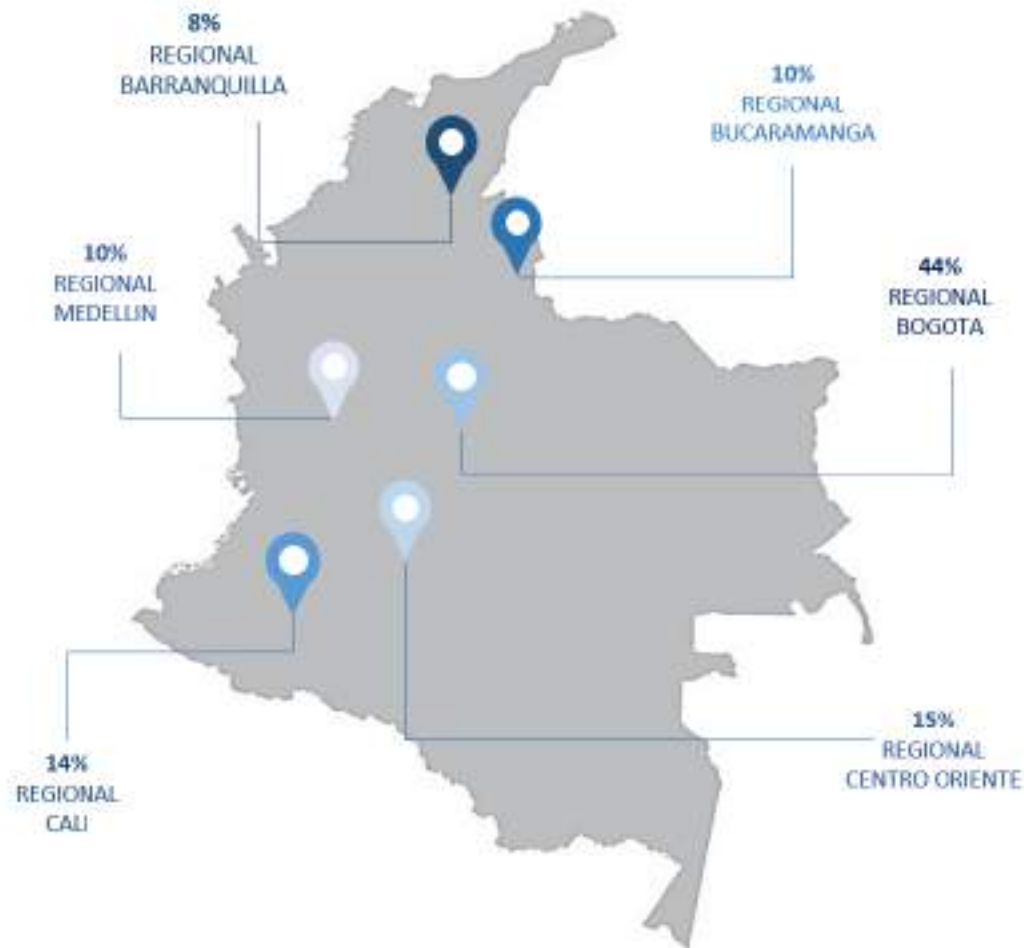
33,6
días



2025

32,9
días

Población por regional

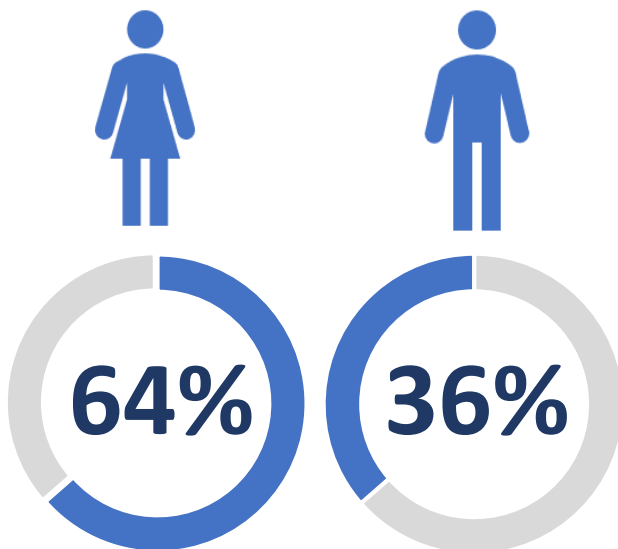


RUTA PREFERENCIAL PACIENTE ONCOLÓGICO CON TRATAMIENTO ACTIVO

A Diciembre de 2025, de los usuarios activos en la Ruta de Atención Preferencial según ciclo de vida:

Adulthood: 96%

Juventud y niñez: 4%.



Promedio seguimientos mes: 45.466



Promedio solicitudes por Correo Electrónico mes: 165.889



Solicitudes por WhatsApp promedio mes: 14.785



Radicación de solicitudes directo con prestadores (Modelo Back Oncológico) promedio mes: 168.167





Número de personas
viviendo con VIH en 2025

24,027

Resultados de gestión 2025



Transmisión materno infantil

0%



Gestantes al corte recibiendo
tratamiento antirretroviral (TAR)

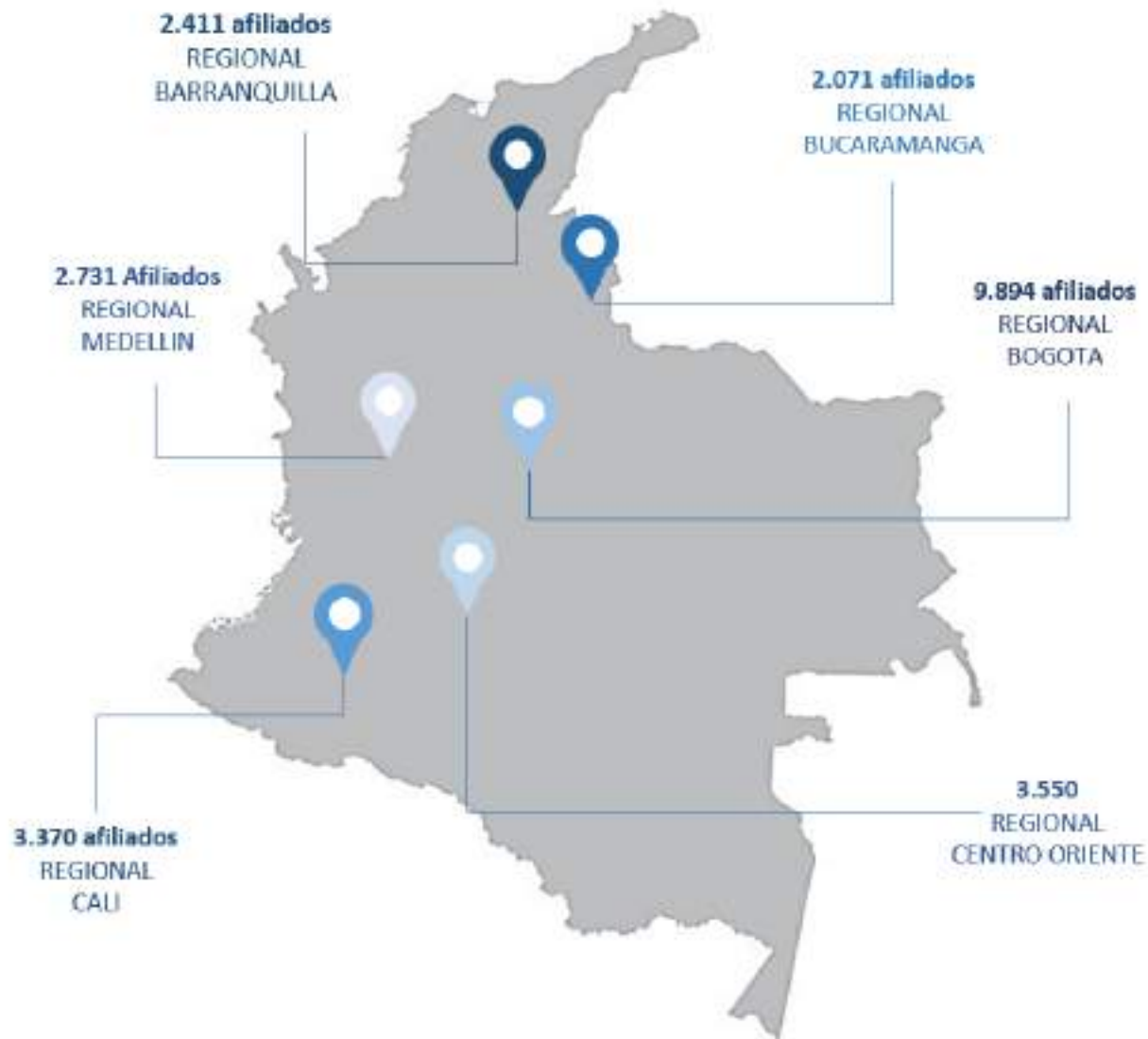
100%



PVV con tratamiento antirretroviral
con carga viral indetectable

84%

POBLACIÓN POR REGIONAL



COHORTE DE ARTRITIS REUMATOIDE



Número de pacientes con
Artritis Reumatoide

18,879

2025

Control de la
enfermedad

84%

POBLACIÓN POR REGIONAL



COHORTE DE ENFERMEDADES HUÉRFANAS



Número pacientes con
Enfermedades Huérfanas 2025

12,004

Población por regional



Top 20 de Patologías con mayor prevalencia

Patología	No. Pacientes
Esclerosis múltiple	1.229
Esclerosis sistémica cutánea limitada	517
Displasia broncopulmonar	498
Síndrome de Guillain-Barre	424
Neuromielitis óptica espectro	328
Microtia	317
Miastenia grave	314
Cirrosis biliar primaria	249
Enfermedad de Crohn	246
Hepatitis crónica autoinmune	222
Acromegalia	216
Fibrosis pulmonar idiopática	185
Esclerosis lateral amiotrófica	176
Esclerosis sistémica cutánea difusa	174
Drepanocitosis	159
Hipertensión Pulmonar Tromboembólica Crónica	142
Neurofibromatosis	140
Artritis juvenil idiopática de inicio sistémico	139
Angioedema hereditario	130
Dermatomiositis	125

Fuente: BD Cohorte Enfermedades Huérfanas EPS Sanitas corte 2025.



COHORTE DE HEMOFILIA



Número de pacientes con Hemofilia
1,437
2025



Resultados

Adherencia a la atención integral en los pacientes en profilaxis con hemofilia severa

100%

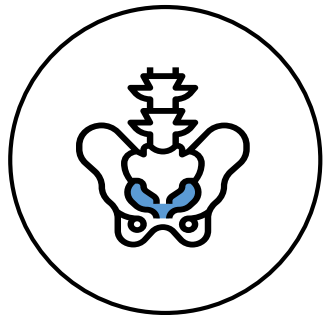
Porcentaje de población en profilaxis

16%

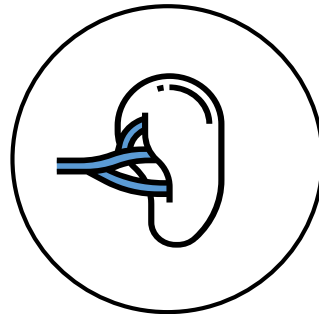
POBLACIÓN POR REGIONAL



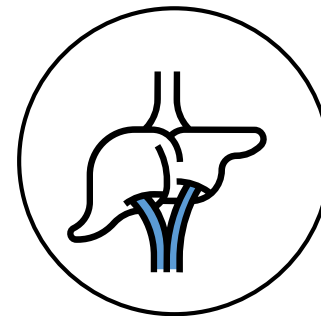
5.301 personas con trasplante en seguimiento



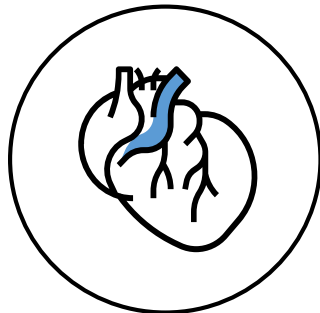
Médula
ósea 220



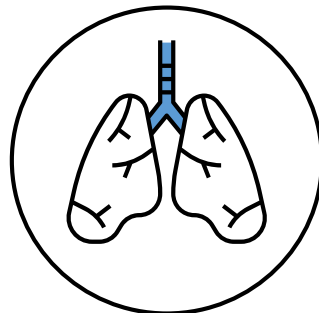
Renal
149



Hepático
43



Cardíaco
7



Pulmonar
12



PROGRAMA DE CUIDADOS PALIATIVOS - CONTIGO.



Ciudad	Cantidad de pacientes
BOGOTÁ	3063
CALI	523
BARRANQUILLA	429
IBAGUE	284
BUCARAMANGA	243
MEDELLÍN	205
CUNDINAMARCA	147
TUNJA	142
ARAUCA	129
CARTAGENA	126
PEREIRA	113
PASTO	109
CUCUTA	105
POPAYAN	92
VALLEDUPAR	73
YOPAL	59
ARMENIA	43
VILLAVICENCIO	32
MANIZALES	5
Total general	5922



Fuentes:
Informe Programa de Cuidados Paliativos 2025 Análisis de Datos
Qualtrics 2025

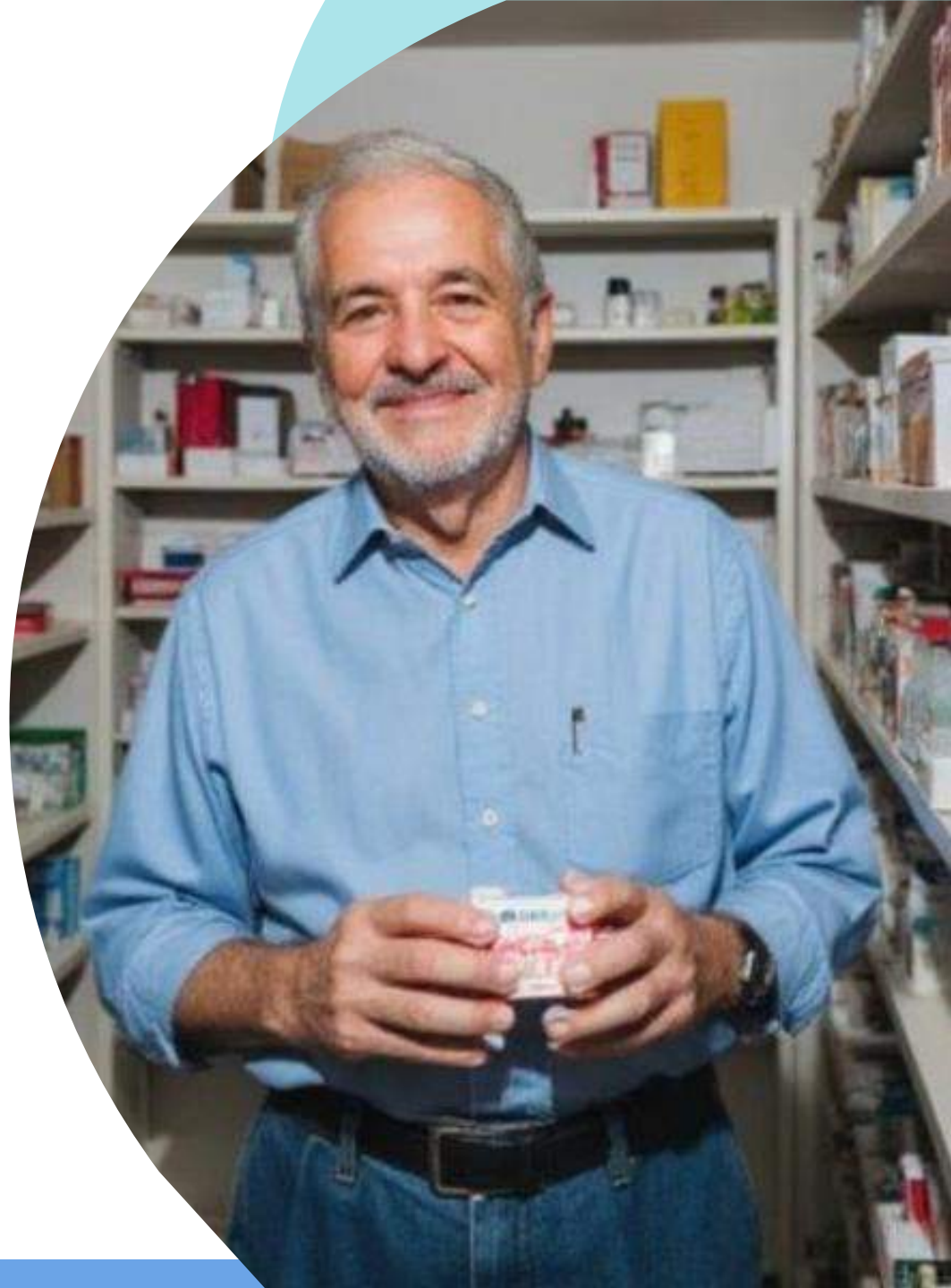
MUERTE DIGNA POR EUTANASIA



Imágenes creadas con Gemini Google

GESTIÓN Y RESULTADOS **MEDICAMENTOS**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



CONTEXTO GESTIÓN FARMACÉUTICA 2025

POLÍTICAS DE PAGO



Endurecimiento de las políticas de pago de la industria a los Gestores Farmacéuticos.

CONTROL ALTO COSTO



Aumento importante en el consumo de medicamentos para pacientes de alto costo

DISPENSACIÓN FRAGMENTADA



Desde el 2023 se tienen Gestores Farmacéuticos fragmentados para la dispensación de tecnologías PBS y NO PBS

DIFICULTADES LOGÍSTICAS



En 2025 algunos Gestores presentaron dificultades operativas lo que generó un incremento significativo en las PQR y Tutelas asociadas a medicamentos.

1. GESTORES CRÍTICOS Y RED ALTERNA



CyA
Cafam (Pañales)
Global & MTD (Nutriciones)
Inphapro (Alto Costo)

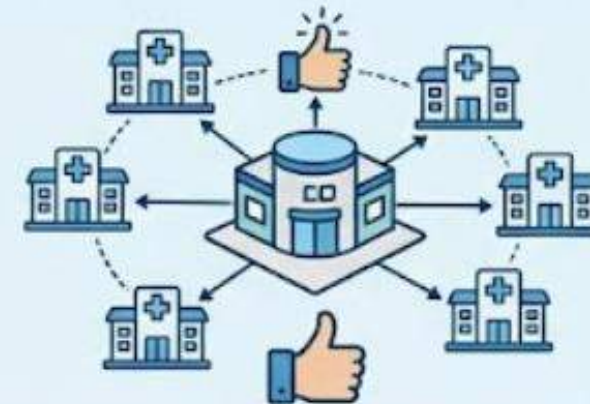
Cambio de Gestores en departamentos críticos:
La Guajira, Cesar, Casanare, Boyacá, Cundinamarca.
Y Fortalecimiento de la red alterna de dispensación especializada.

2. NEGOCIACIÓN DIRECTA CON LA INDUSTRIA



Negociación directa con la Industria Farmacéutica: para modelos diferenciales y tecnologías de alto costo
(eficiencia y acceso).

3. REESTRUCTURACIÓN DE LA RED NACIONAL



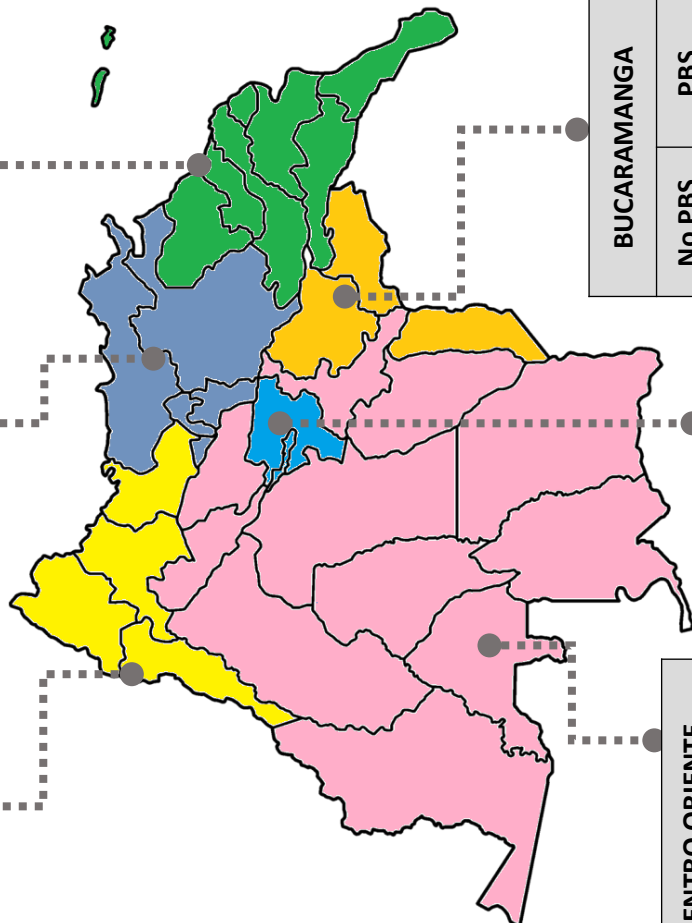
Invitación privada:
Reestructuración para el fortalecimiento integral de la red nacional de Gestores Farmacéuticos primarios (cobertura total).

GESTIÓN DE MEDICAMENTOS RED NACIONAL DICIEMBRE 2025

BARRANQUILLA	PBS	Éticos
		Cruz Verde
		Disfarma
		Cohan
	No PBS	Éticos
		Audifarma
		Disfarma
		Cohan

MEDELLIN	PBS	Cruz Verde
		Disfarma
		Humsalud
		Cohan
	No PBS	Cohan
		Disfarma
		Audifarma
		Medisfarma
Humsalud		

CALI	PBS	Genhosp
		Cruz Verde
		Discolmets
	No PBS	Genhosp
		Audifarma
		Medisfarma
		Discolmets



BUCARAMANGA	PBS	Pharmasan
		Éticos
		MyT Salud
		Cruz Verde
	No PBS	Pharmasan
		Éticos
		MyT Salud
		Audifarma

BOGOTÁ	PBS	InsuMedic
		Cruz Verde
	No PBS	InsuMedic
		Audifarma

CENTRO ORIENTE	PBS	Cruz Verde
		Discolmets
		Cohan
		InsuMedic
	No PBS	Audifarma
		Discolmets
		Colsubsidio
		InsuMedic



Aumento del 9% en la dispensación integral en municipios (dispensación de medicamentos PBS y NO PBS)

INVITACIÓN PRIVADA GESTORES FARMACEUTICOS 2026

MAPA DE COLOMBIA CON DEPARTAMENTOS SELECCIONADOS



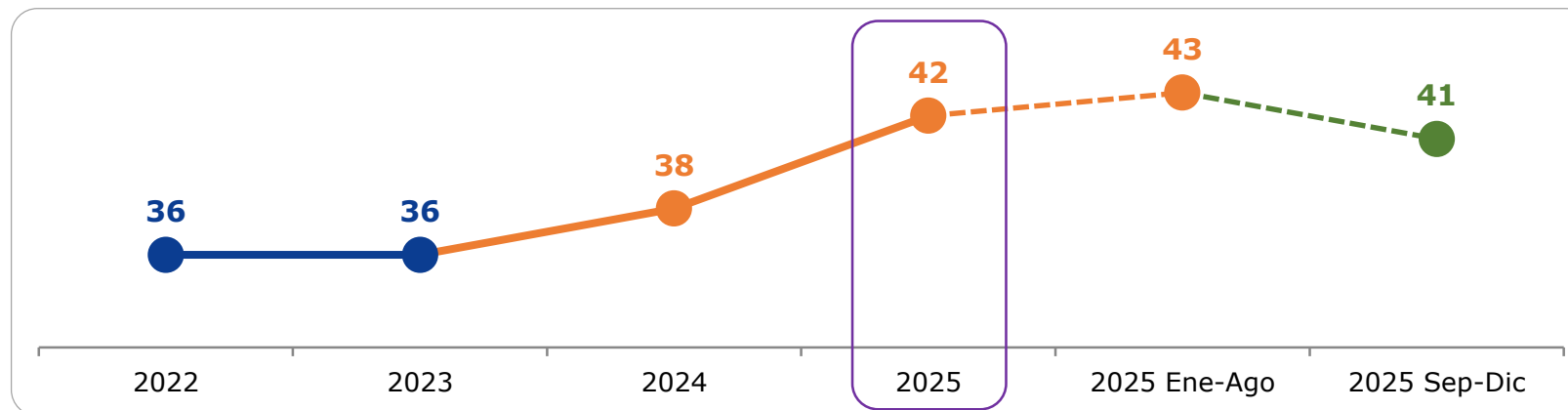
GESTIÓN Y RESULTADOS SERVICIO AL AFILIADO

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



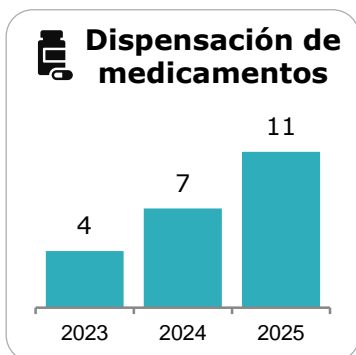
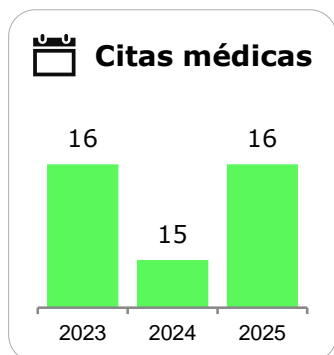
COMPORTAMIENTO TASA PQR NACIONAL

- Tasa PQR 2022-2023
- Tasa PQR **con intervención**
- Tasa PQR **sin intervención**



Durante 2025, la tasa de quejas aumentó 4 puntos porcentuales respecto a 2024, con la Superintendencia Nacional de Salud como el principal canal de radicación

TASA PQR PRINCIPALES MOTIVOS



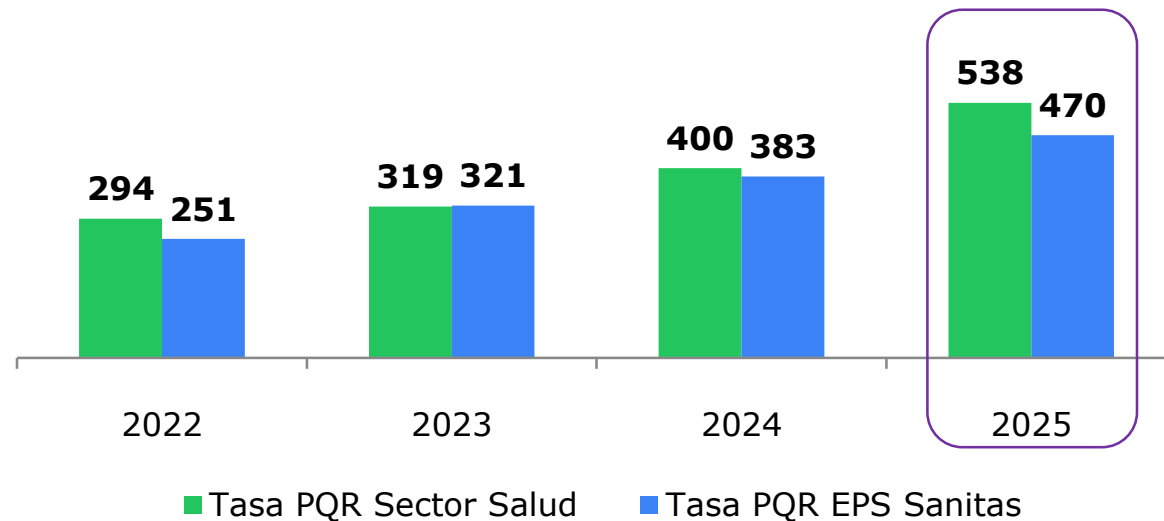
PRINCIPALES CAUSAS

- La mayor demanda de servicios impactó la disponibilidad de consultas en las especialidades de **Imagenología, Medicina General y Ortopedia**.
- Desabastecimiento de medicamentos** a nivel nacional y retrasos o entregas incompletas por parte de los gestores farmacéuticos.
- Incertidumbre en el sector por continuidad de intervención de las EPS.

95%
Cumplimiento
del plan de
recuperación
EPS

**-7.915
PQR**
Disminución
efectiva por el
plan

TASA PQR SNS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO



-68 puntos

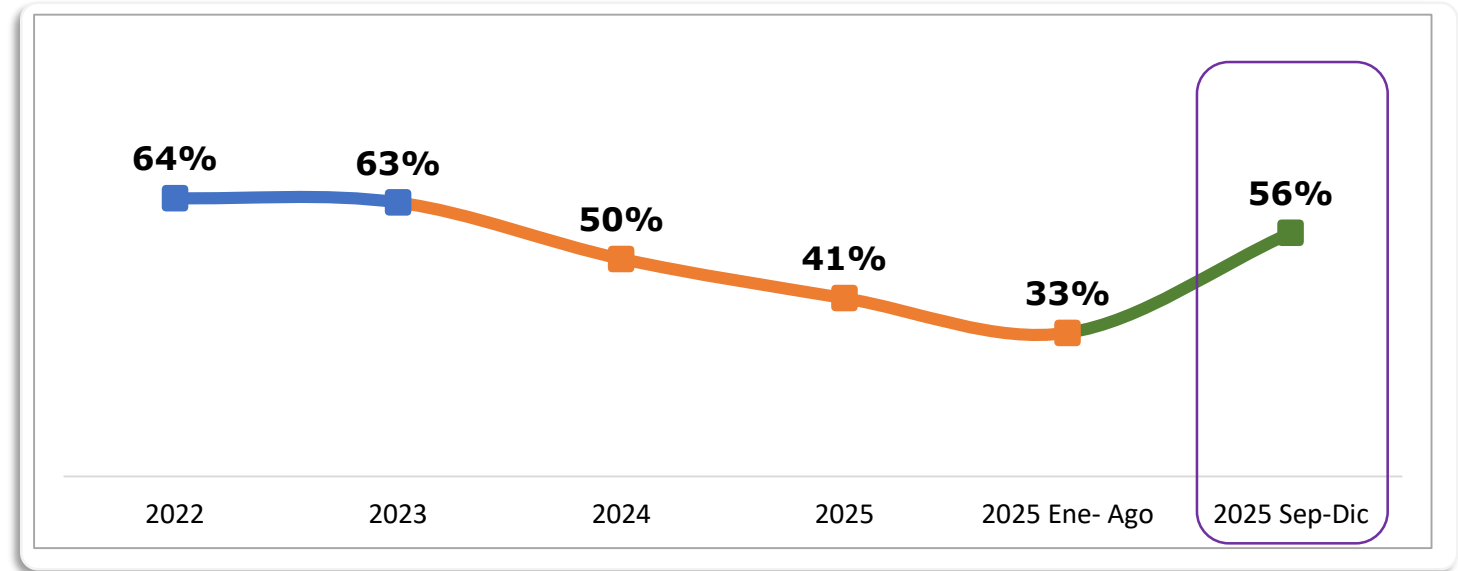
Bajo el promedio del sector

Según Supersalud · R. Contributivo



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE QUEJAS

- Oportunidad PQR 2022-2023
- Oportunidad PQR **con intervención**
- Oportunidad PQR **sin intervención**

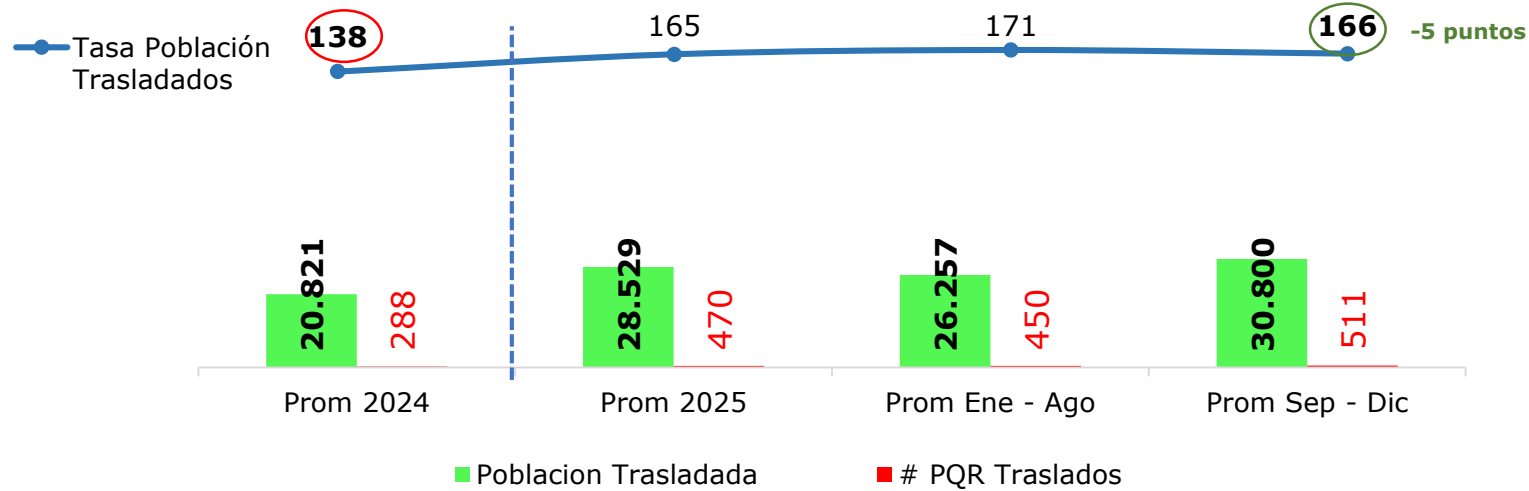


HECHOS RELEVANTES






Mejora en la oportunidad de respuesta de quejas de **23 puntos durante los últimos 4 meses 2025.**

IMPACTO POBLACIÓN TRASLADADA EN PQR



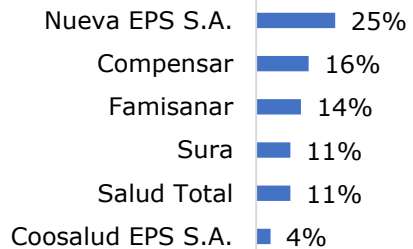
Regional	Tasa Nuevos	# Población Traslados	# PQR	% Part
Bogotá	187	12.178	228	43%
Barranquilla	173	3.012	52	11%
Centro Oriente	163	4.260	69	15%
Cali	158	3.636	57	13%
Medellín	156	2.340	36	8%
Bucaramanga	115	2.335	27	8%
Total	165	28.529	470	100%

MOTIVOS DE PQR SNS DE TRASLADOS

-  Citas médicas 34%
-  Afiliaciones 19%
-  Direccionamiento de servicios médicos 13%

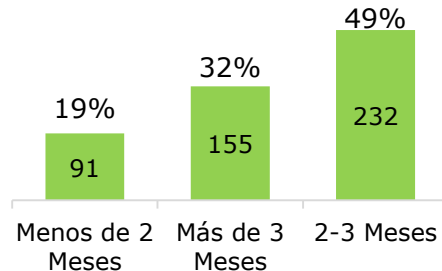
EPS DE ORIGEN

El **53%** de Nueva EPS.



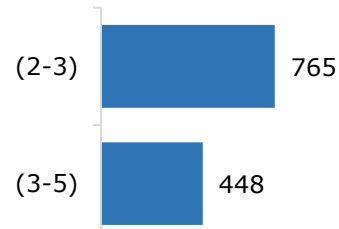
COMPORTAMIENTO DE RADICACIÓN

El **81%** presenta su primera queja después del segundo mes de afiliación.



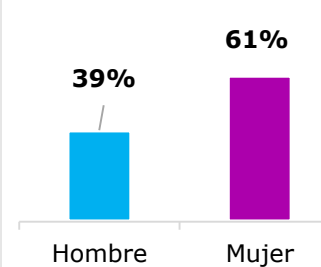
RECURRENCIA

El **8%** corresponde a recurrentes SNS.



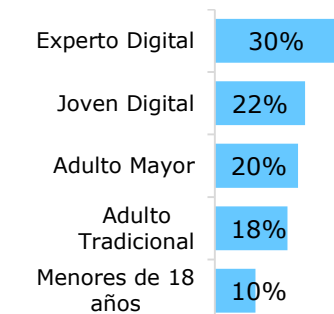
GENERO

El **61%** son mujeres



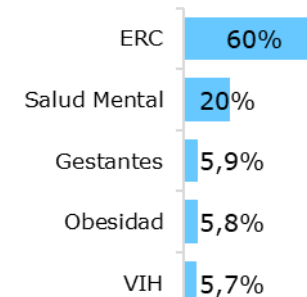
ARQUETIPO

El **30%** son adultos entre 31 y 45 años



COHORTES

19% de los afiliados pertenece a alguna cohorte





Contención y Soluciones en Línea



Ampliación de la capacidad para solucionar en línea



Herramientas de autogestión (Funcionalidades web y app)



Monitoreo en tiempo real para garantizar agilidad



Campañas de Comunicación



Difusión de servicios (Beneficios)



Capacitación sobre los procesos (guías)



Impulso a la autogestión



comunicación segmentada



Estrategias PCR Focalizadas



Identificación de prestadores críticos PQR



Intervención directa (mesas de trabajo)



Trabajo en causa raíz de brechas

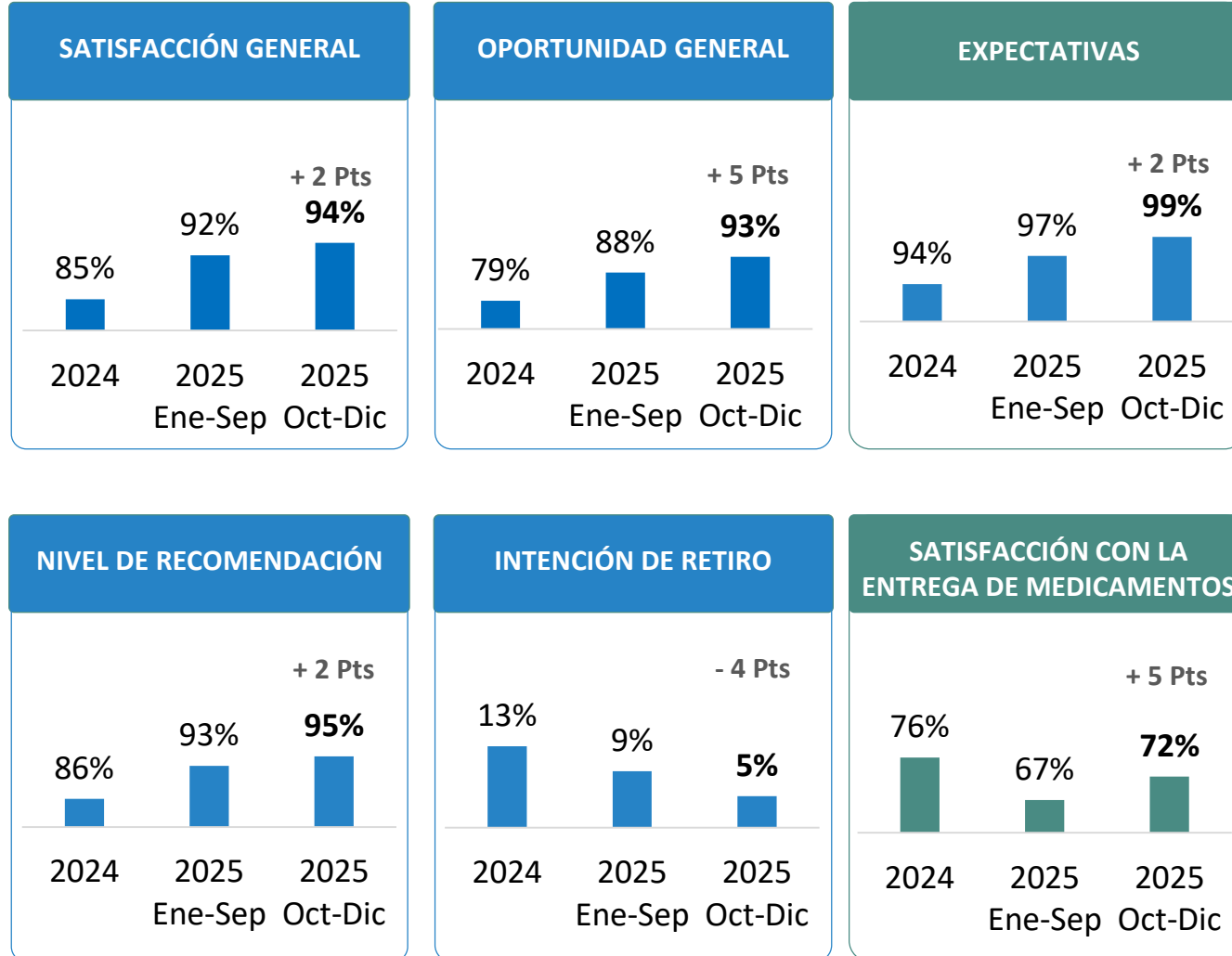


Definición Planes de mejora - gestión priorizada

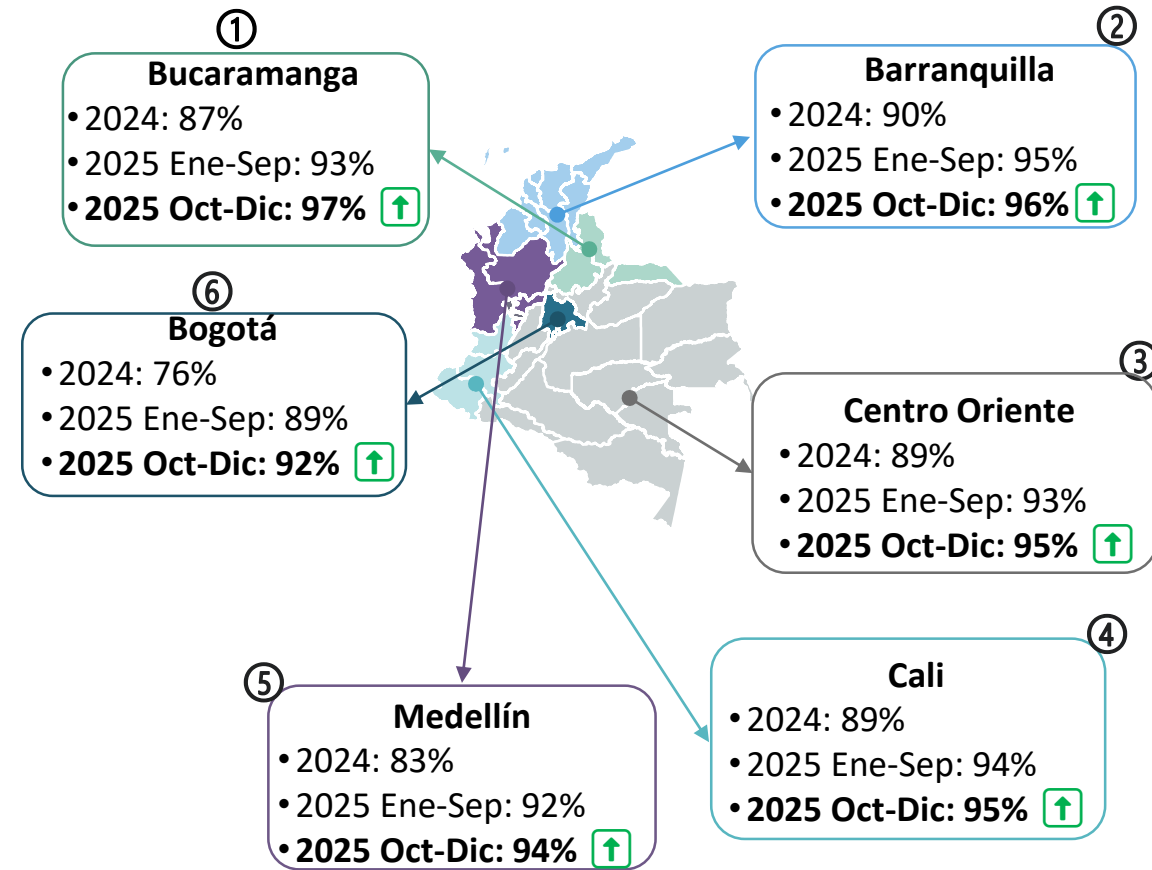


Acompañamiento y Seguimiento a compromisos . impacto

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



SATISFACCIÓN REGIONALES



EJE 1 · FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



ASISTENTES RENDICIÓN DE CUENTAS

855 2024

135%  **2.011** 2025



Cada año somos más los que transformamos estos espacios de participación.

EJE 2 · EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONES SOCIALES

AFILIADOS CAPACITADOS EN SALA

923.994 2024

9%  **1.011.345** 2025

CRECIMIENTO AFILIADOS ASOCIACIÓN

13.765 2024

4%  **14.282** 2025



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

EJE 3 · IMPULSO A LA CULTURA DE SALUD

2.449

**ACTIVIDADES
INTERSECTORIALES**

8.944

afiliados impactados

**SEMANA SEGURIDAD
SOCIAL**

49

adultos certificados

**ALFABETIZACIÓN
DIGITAL**



EJE 4 · CONTROL SOCIAL

10

**ESPACIOS PARTICIPATIVOS CON
ORGANIZACIONES SOCIALES Y ENTES DE
CONTROL**

5

ESPACIOS DE MONITOREO PARA:

- Oportunidad de citas en IPS
- Satisfacción en gestores farmacéuticos.

OTROS ESPACIOS

Participación activa en mesas de control con:

- Superintendencia de Salud
- Consejos territoriales de salud
- COPACOS



El control social ha sido clave para alcanzar una excelencia conjunta en nuestros procesos de seguimiento.

RECONOCIMIENTOS 2025

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**Secretaria de desarrollo social
Villanueva – Casanare
Marzo 2025**



**Gobernación y Secretaria de Salud
Departamento del Cauca
Noviembre 2025**



**Alcaldía y Secretaria de Salud
Melgar - Tolima
Diciembre 2025**

HUMANIZACIÓN

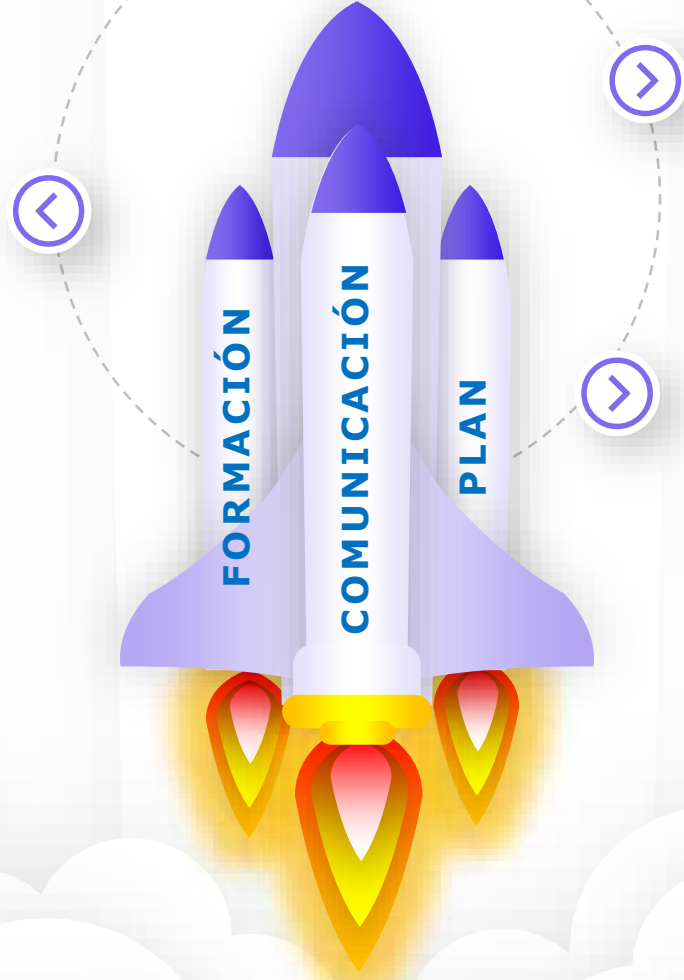
Trabajamos con nuestros:

AFILIADOS

Semana del buen trato



Comunicación



COLABORADORES

Talleres Nacionales



Comunicación



RED

Taller Pasto



Taller Barranquilla



Se alcanzó **98%** de cobertura en **55 IPS y Gestores Farmacéuticos**, socializando la estrategia PCR-CCA e iniciando diagnósticos para articular con la Red Externa.



COMUNICACIONES GESTIONADAS

+650

piezas audiovisuales, SMS, WhatsApp, material POP y web

75%

LECTURABILIDAD

Impacto en campañas relevantes

93%

COBERTURA DE DATOS

Actualización de la población



Cambios de gestores farmacéuticos



Salud



Novedades en red



Youtube Live

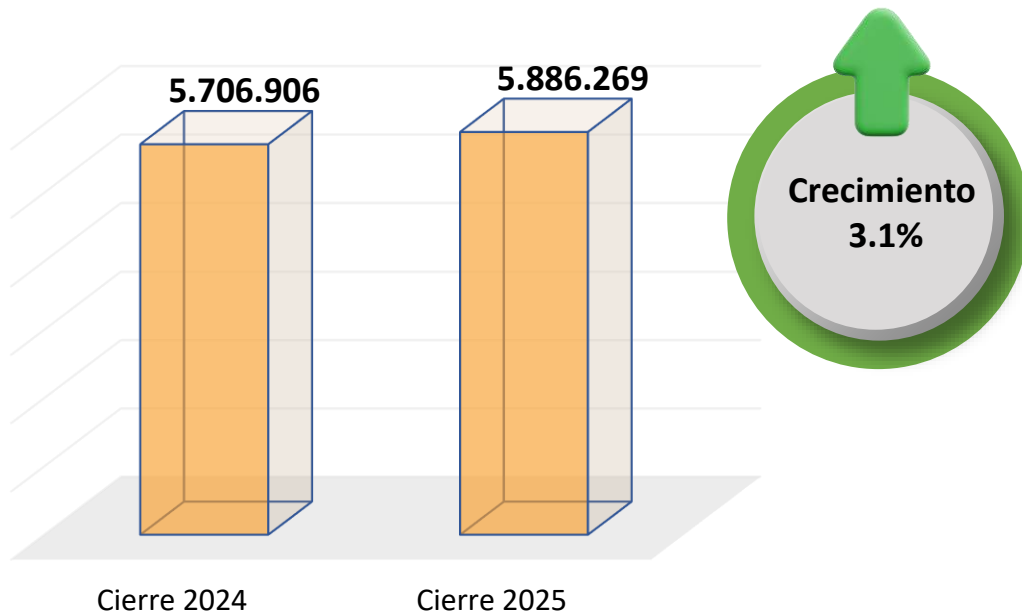
GESTIÓN Y RESULTADO **COMERCIAL**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



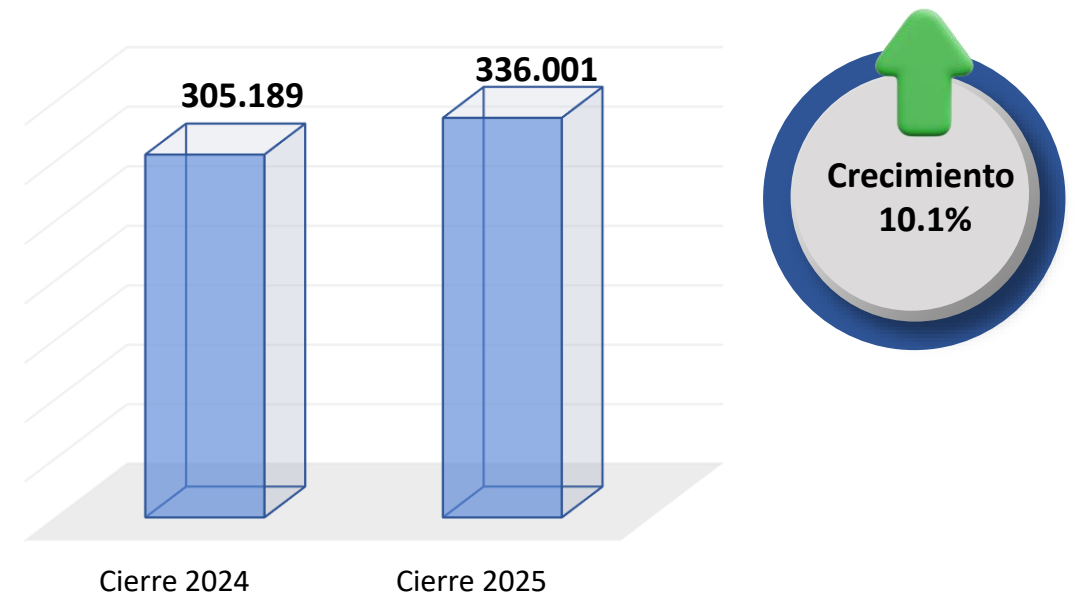
AFILIADOS POR PRODUCTO

PBS



Durante el 2025, se mantiene una tendencia de crecimiento positiva y sostenida. Presentando un crecimiento de 179.363 comparado frente al año anterior

PAC



El cierre de 2025 destaca un crecimiento sostenido de la base de usuarios, logrando un aumento de 30.812 usuarios respecto al 2024. Este avance reafirma el sólido compromiso y la fidelización de nuestros usuarios.

EVOLUCIÓN MERCADO PBS NACIONAL (CONTRIBUTIVO + SUBSIDIADO)

2023

Entidad	Población Dic	% Part
Nueva EPS	10.845.203	22%
Sanitas	5.783.693	12%
Sura	5.365.022	11%
Salud Total	4.764.173	10%
Coosalud	3.331.130	7%
Famisanar	2.898.140	6%
Mutual Ser	2.628.211	5%
Compensar	2.152.588	4%
Otros	11.610.782	24%
TOTAL	49.378.942	100%

2024

Población Dic	% Part
11.498.321	23%
5.797.463	12%
5.343.985	11%
5.002.880	10%
3.269.098	7%
2.723.602	5%
2.673.785	5%
2.041.201	4%
11.352.249	23%
49.702.584	100%

2025

Población Dic	% Part	Crec Abs 2025 vs 2024	Crecimiento
11.582.553	23%	84.232	1%
5.915.452	12%	117.989	2%
5.474.957	11%	130.972	2%
5.247.714	11%	244.834	5%
3.353.615	7%	84.517	3%
2.607.546	5%	-116.056	-4%
2.686.208	5%	12.423	0%
1.759.636	4%	-281.565	-14%
11.212.203	22%	-140.046	-1%
49.839.884	100%	137.300	0,3%



Población
2025

Población
2024

Población
2023

5.915.452

5.797.463

5.783.693

2%



0,2%



1%



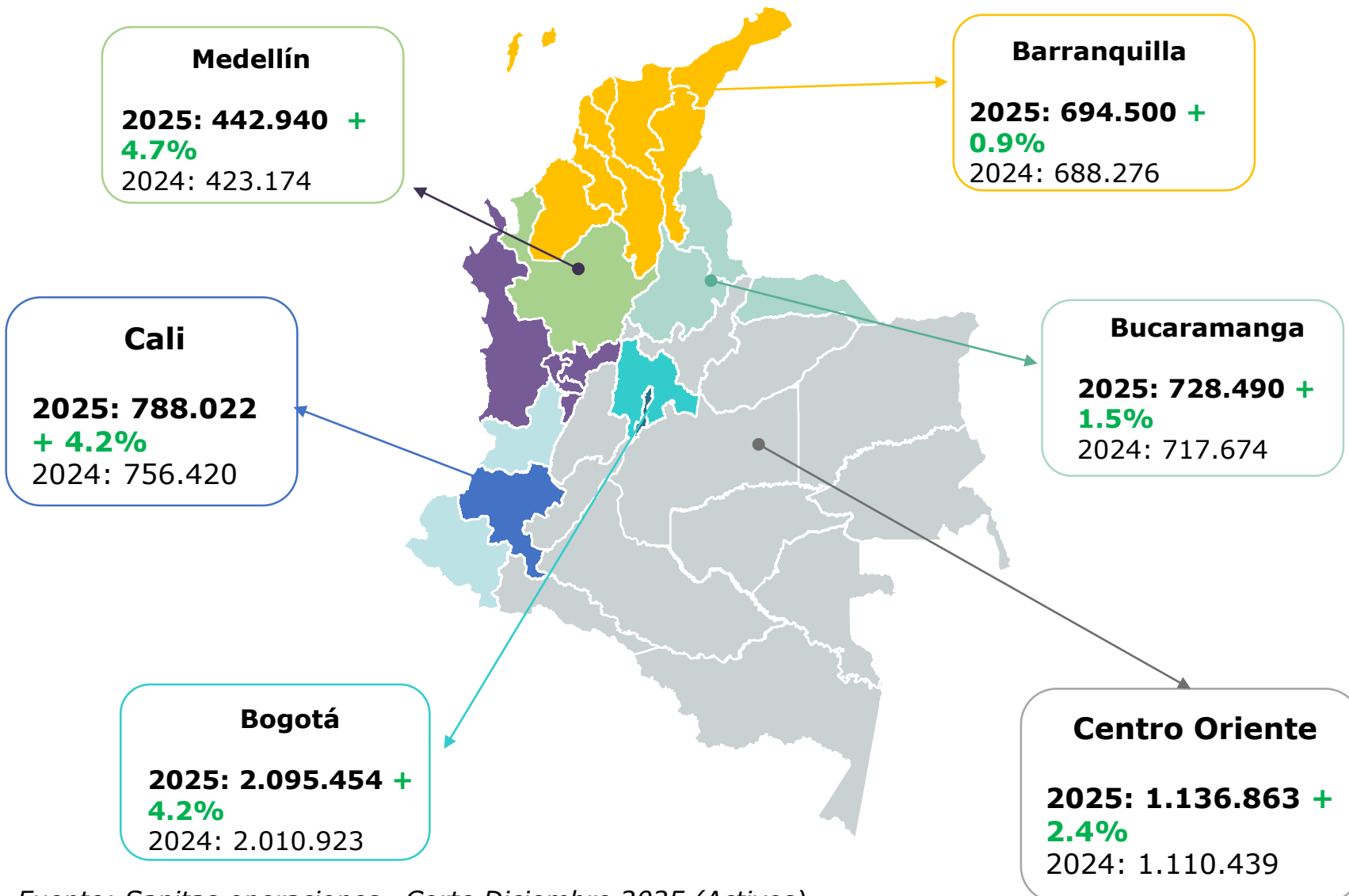
Fuente: Bases Sispro Población –
Corte Diciembre 2025

AFILIADOS PBS REGIONALES



Cierre 2025

Regional	2024	2025
Bogotá	2.010.923	2.095.454
C_Oriente	1.110.439	1.136.863
Cali	756.420	788.022
Bucaramanga	717.674	728.490
Barranquilla	688.276	694.500
Medellín	423.174	442.940
País	5.706.906	5.886.269



Fuente: Sanitas operaciones- Corte Diciembre 2025 (Activos)

GESTIÓN Y RESULTADOS DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

Rendición de Cuentas



PARAMETRIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO - RESULTADO NACIONAL



34,1 millones

Registros parametrizados en BH

98%

Cobertura

695 UAPS

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

327 Municipios

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

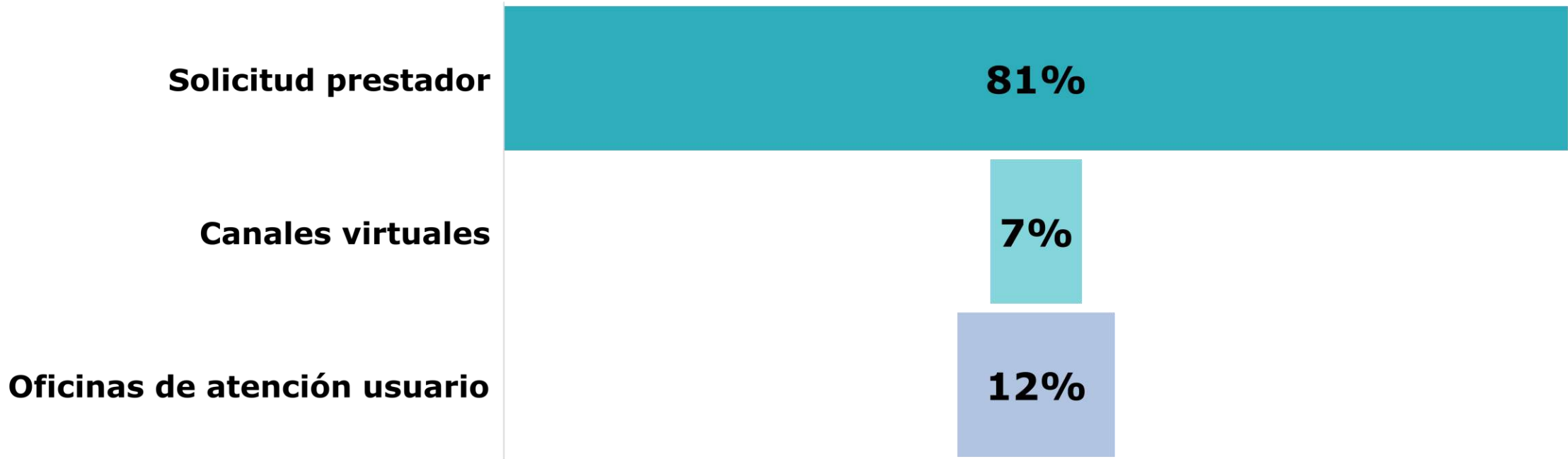

SERVICIOS DIRECCIONADOS NACIONAL

61.815.257
Servicios Direccionados
Enero-Diciembre 2025

13,9%
Crecimiento con
respecto 2024

77% Régimen contributivo
12% Régimen subsidiado
11% PAC

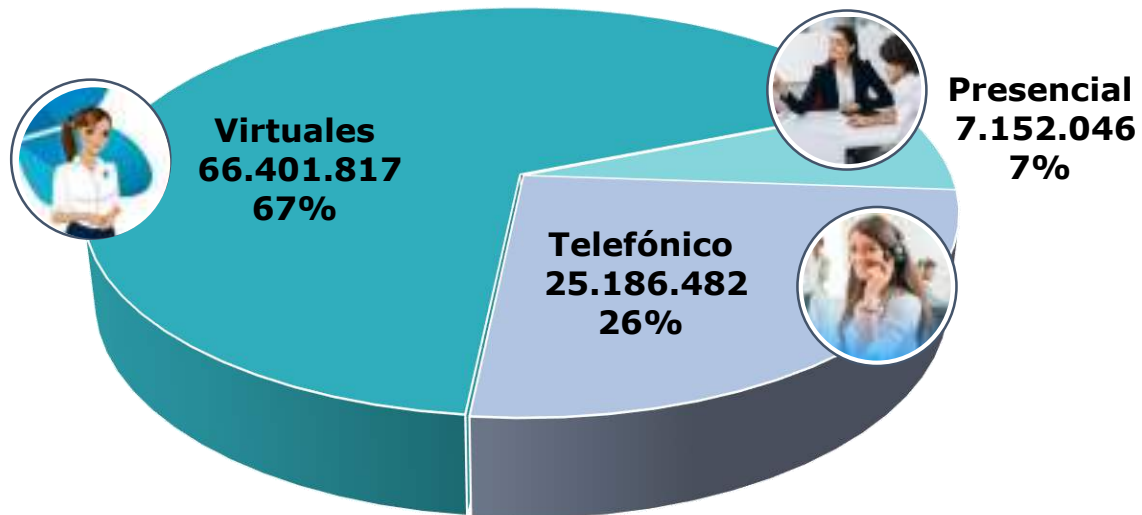
Oportunidad
98%



88% Participación modelo no presencial

En 2025 gestionamos **98 millones** de solicitudes de los afiliados a través de los canales de atención

PARTICIPACIÓN DE INGRESOS POR CANAL 2025



VARIACIÓN 2025 VS 2024



20%

Ingresos a los canales



46%

Ingresos a los canales virtuales

CANALES DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Autogestión

65%



Ana María –
Chatbot

30.577.696
Conversaciones

31%



Aplicación Móvil

18.919.726
Ingresos

19%



Oficina Virtual
Afiliados

12.786.527
Ingresos

13%



Oficina Virtual
Empleadores

1.722.475
Ingresos

2%

Asistidos

28%



Canal Telefónico

25.186.482
Llamadas

26%



Asesor
Oficina Línea

2.337.225
Visitas

2%



Asesor Virtual
Empresas

58.168
Ingresos

0,1%



Oficinas

7.152.046
Visitas

7%

Presencial

7%

87 Oficinas
22 PAI-Puntos Atención Integral
151 Puntos Atención Móvil/Dinamizadores

PORTALES

Página web
Zona pública

21.356.627
Navegaciones
95,6%

Portal
Prestadores

985.839
Navegaciones
4,4%

LOGROS 2025



Mejoras de acceso en los canales virtuales

- ✦ Implementación de dispositivo seguro en Oficina Virtual de Afiliados
- ✦ Implementación de IA generativa en Ana María
- ✦ Inicio proyecto renovación portales web (afiliados, prestadores)

Mejora de la experiencia en Canales virtuales con nuevas funcionalidades y servicios.

- ✦ Respuesta servicios direccionados HSM por Ana María
- ✦ Implementación flujo fiebre amarilla Ana María registro carnet vacunación
- ✦ Inclusión encuesta autoevaluación VIH en Zona publica WEB
- ✦ Implementación selección tipo de comunicación en Asesor de Oficina en Línea (Chat o Video)
- ✦ Implementación de IMR de autogestión AOL

Mas cerca de los afiliados

- ✦ Acceso directo con asesor en Chatbot para 266 municipios
- ✦ Campañas de educación al afiliado en funcionalidades de los Canales Virtuales

Infraestructura- Oficinas

- ✦ Apertura PAI – Piedecuesta
- ✦ Adecuaciones y mejoras en puntos de atención Cúcuta y Neiva



89%

Satisfacción de los afiliados,
Chatbot- Ana María



88%

Satisfacción de los afiliados,
canal telefónico



96%

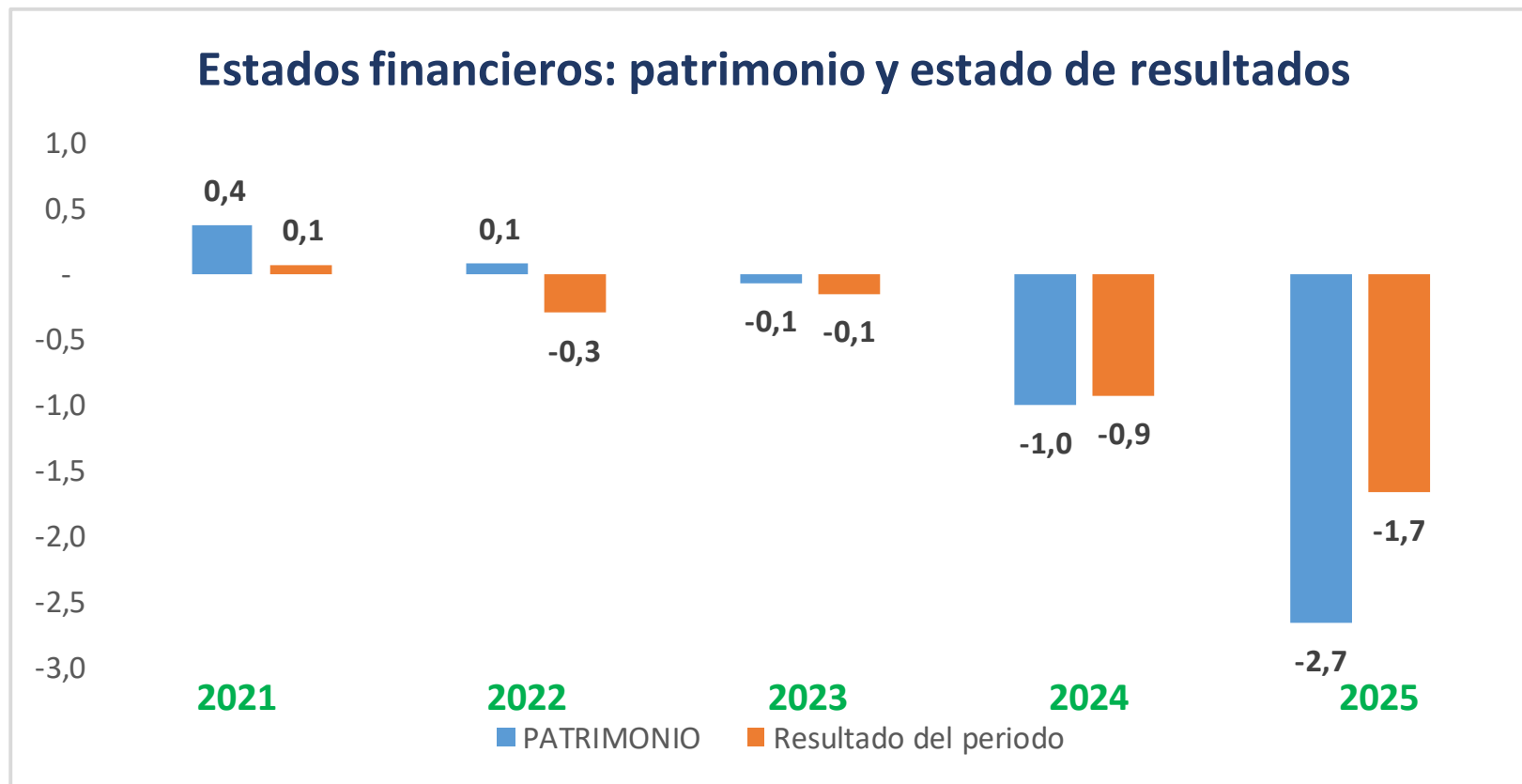
Satisfacción de los afiliados,
canal presencial

GESTIÓN Y RESULTADOS **FINANCIEROS**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas

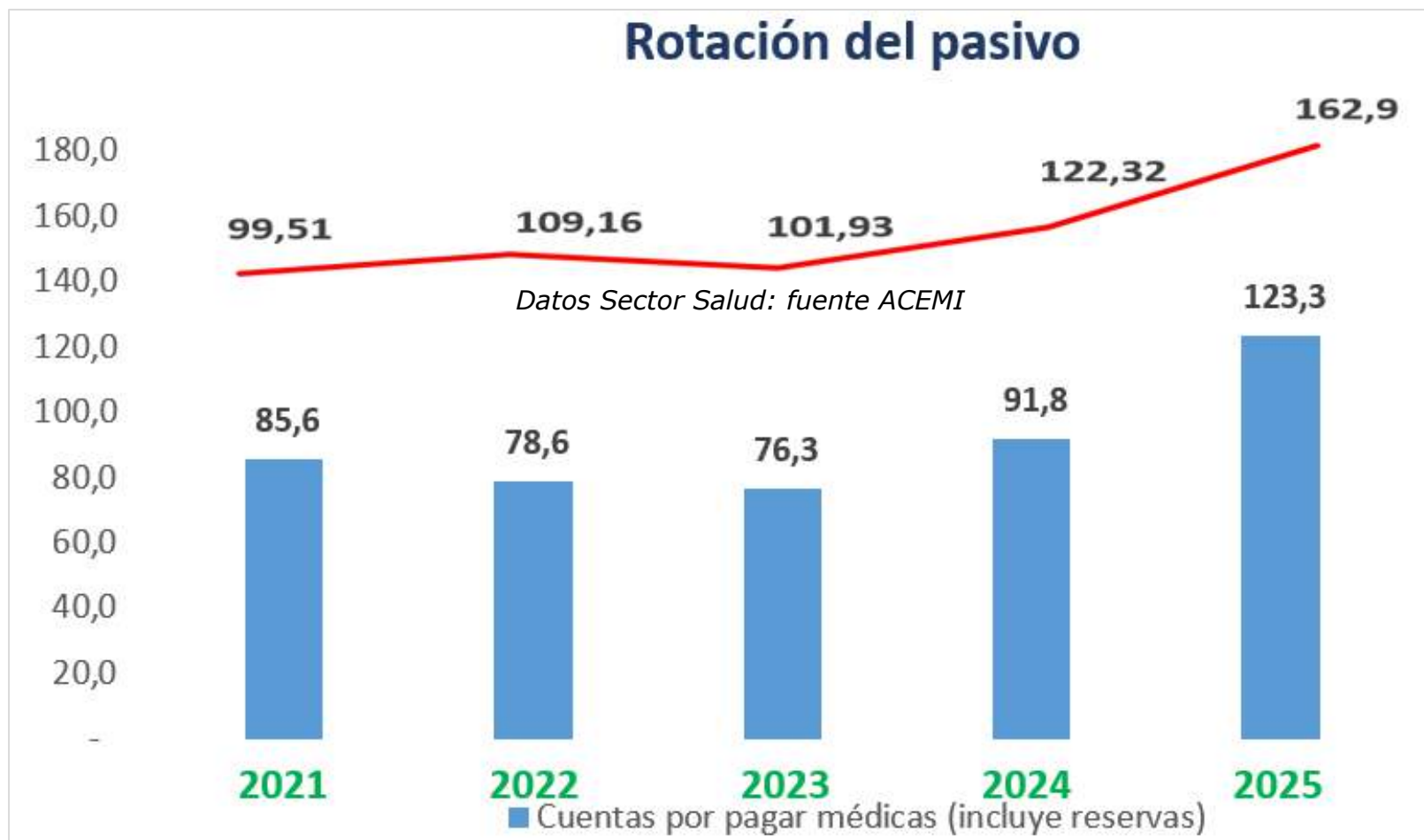


Diciembre 2025 | Billones de pesos COL



- Entre 2021 y 2025 se aceleró el deterioro financiero de la EPS, pasando de un patrimonio de **\$373 mil millones a uno de -\$2,7 billones (9,23 veces)**
- Deterioro patrimonial se origina por pérdidas técnicas acumuladas. **A diciembre de 2025 se acumulan pérdidas por\$ 3,03 billones**

Diciembre 2025 | No de días



- Rotación de pasivos (pasivos/costo) alcanzó máximo histórico de 123,3 días en 2025. **Representa aumento de 37,8 días en el pago de pasivos respecto del año 2021**
- El aumento en el ciclo de pagos supone una mayor presión financiera sobre prestadores y proveedores y encarecimiento de los servicios y tecnologías prestadas.

INTERVENCIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



ESPACIO PARA PREGUNTAS

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



Extendemos un agradecimiento especial a la **Asociación de Usuarios ASOUSANITAS** por su permanente labor de veeduría y apoyo.

Su compromiso es el puente vital que garantiza que nuestra voz como usuarios sea escuchada y respetada.

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

Rendición de Cuentas

EPS  Sanitas


Vigilado Supersalud

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Vigencia año 2025

