



Rendición de Cuentas Informe III Trimestre 2026



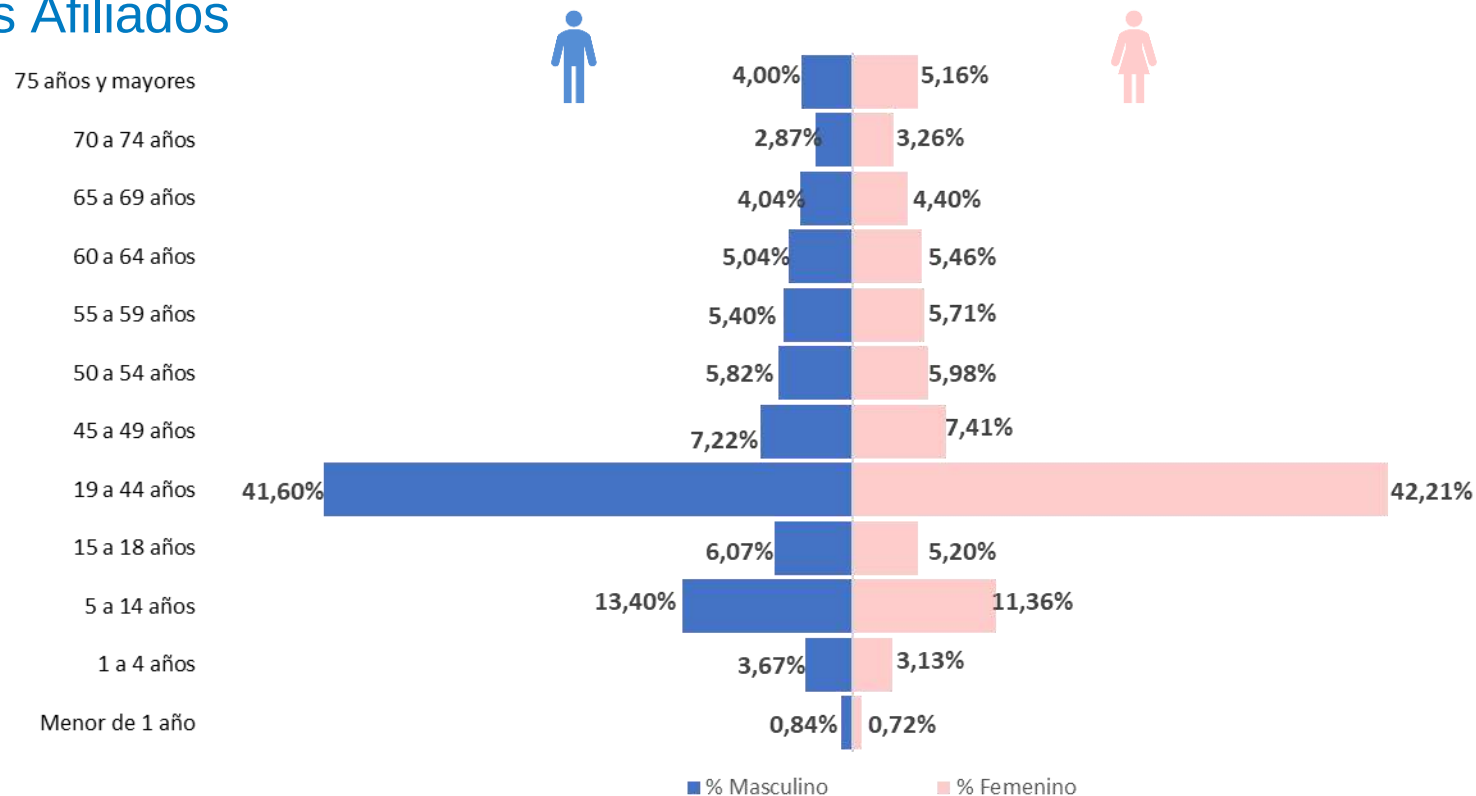


Contenido

-  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	5.335.008	907.977	5,88	4.10	202606	202606	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 4.10, mientras que en la red de Sanitas EPS se asigna en 5,88 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	5.335.008	907.977	5,88	4,10	202006	202606	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 todas las EPS del País asignan una cita de Medicina General en 5,88 días, mientras que en la red de Sanitas EPS se asigna en 4,10 días.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	629.829	345.695	1,82	3,9	202606	202606	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. Esto significa que en promedio todas la EPS del País asignan una cita en Odontología General en 3,9 días, mientras que en Sanitas EPS se asignan en 1,82 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	5.663.147	264.199	21,44	13,01	202606	202606	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. Esto significa que en promedio todas las EPS del país asignan una cita de Medicina Interna en 13,01 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 21,44 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	770.022	132.594	5,81	7,02	202606	202606	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. Esto significa que en promedio todas las EPS del país asignan una cita de Pediatría en 7,02 mientras que en Sanitas EPS se asigna en 5,81 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	1.375.516	107.984	12,74	10,28	202606	202606	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. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Ginecología en 10,28 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 12,74 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 procedió a ampliar la planta de personal en las unidades de urgencias.

Satisfacción de los Usuarios

Satisfacción



Cobertura Nacional

95%



Regional Barranquilla

97%



Regional Centro Oriente

95%



Regional Bogotá

94%



Regional Medellín

96%



Regional Bucaramanga

96%



Regional Cali

95%



Estado de contratación de la red por nivel de complejidad

EPS Sanitas desde planeación de la red ha dado continuidad al proceso de habilitación e implementación de redes integrales, recibiendo el reconocimiento por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, como referentes nacionales en redes integrales, logrando ser la primera EPS habilitada en todos los municipios y distritos autorizados para operar.

Centros Médicos Propios
Consulte aquí: <https://>

Centros Médicos Adscritos
Consulte aquí: <https://>



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	66.492	5	2.487	4	7.259	76.238
Bogotá	16	143.309	14	2.250	7	6.144	151.704
Bucaramanga	16	76.770	42	13.3447	3	3.326	93.543
Cali	12	64.575	31	3.780	2	4.126	72.481
Centro Oriente	21	123.836	48	11.237	6	6.212	141.285
Medellin	11	43.699	13	2.475	-		46.174
Total General	87	518.682	153	35.677	22	27.066	581.425

6 Regionales

En nuestras oficinas se puede gestionar:

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

Tiempo Promedio de Atención Nacional

00:06:18



Tiempo Promedio de Espera Nacional

00:11:07

87 Oficinas de Atención al Afiliado

22 PAI (Puntos de Atención Integral)

153 PAM (Puntos de Atención Móvil / Dinamizador)

Novedades

Novedades

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



Cantidadde Afiliados	
Total General	6.075.194
Movilidad	
Total General	4.514.326
Traslados de Otra Administradora	
Total General	33.943
Trasladosa Otra Administradora	
Total General	14.122
Portabilidad	
Total General	17.013
Suspensiones	
Total General	93.118

Tiempos de espera

Tiempos

De espera

Canal Presencial

Regional	III Trimestre 2026 Tiempo promedio de espera
Bucaramanga	0:11:12
Centro Oriente	0:10:06
Barranquilla	0:11:59
Cali	0:12:43
Bogotá	0:10:39
Medellín	0:11:44
Total general	0:11:07

Asesor de Oficina en Línea

Regional	III Trimestre 2026 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:02:33
Regional Centro Oriente	0:02:45
Regional Barranquilla	0:03:03
Regional Cali	0:04:20
Regional Bogotá	0:02:53
Regional Medellín	0:02:47
Total general	0:01:49

Canal Telefónico

Tipo	Promedio III Trimestre 2026
Información General	0:01:23
Promedio Canal	0:01:23