

Evento: Audiencia pública de rendición de cuentas Regional Cali vigencia 2025
Fecha y Hora: Junio 12 de 2026 | 9:00 am - 11:00 am
Lugar: <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m3f5c5c1e6808989ea9de5c575f894f99>
Secretario: Bamel Alberto Cortes | Analista de Implementación

OBJETIVO

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 2025.

CONTENIDO DEL ACTA

1. Constancia de Convocatoria

- Publicación en pantallas y afiches informativos oficinas de atención al usuario 25 de mayo de 2026.
- Convocatoria entes territoriales realizada el 5 de Junio de 2026.
- Mailing regional afiliados 9 de junio de 2026.

Afiches informativos



Convocatoria entes territoriales



Bogotá D.C., 05 de junio de 2026

Doctores
Milena Rodríguez Ramírez
 Rectora Institucional EAPU e IPS-DPSG y T-Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transaccional Secretaría Distrital de Salud

ASUNTO: Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas EPS Sanitas.

Apreciado Doctor,

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 Bogotá, correspondiente al periodo comprendido entre enero y diciembre de 2025.

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: 12 junio 2026
 Hora: 9:00 am
 Enlace de conexión Virtual:
<https://coisanitasco.webex.com/coisanitasco/j.php?MTID=m3f5c5c1e6808989ea9de5c575f894f99>

Para cualquier información adicional, puede comunicarse con Diana Sanabria al teléfono **320444492**. 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

Yulder Ochoa
 Gerente de la Regional

Mailing regional





Te invitamos a seguir la transmisión de nuestra Audiencia Pública de

Rendición de Cuentas 2025

Invitamos a nuestros afiliados, entidades de control y vigilancia de orden nacional a la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** de la gestión del año **2025** de la **Regional Bogotá**

FECHA
 **12 de junio de 2026**

HORA
 **9:00 a.m.**

CONÉCTATE AQUÍ
<https://coisanitasco.webex.com/coisanitasco/j.php?MTID=m3f5c5c1e6808989ea9de5c575f894f99>



Hacemos todo lo que está en nuestras manos por tu salud

2. Participación de la Ciudadanía

EPS Sanitas el día 12 de mayo de 2026 publicó informe para la vigencia 2025 en página web – micro sitio de rendición de cuentas, la interacción se garantizó a través del chat del canal de la transmisión.

2025 Regionales



Regional Bucaramanga Rendición de cuentas 2025
Consulte los reportes de regional Bucaramanga



Regional Cali Rendición de cuentas 2025
Consulte los reportes de regional Cali



Regional Barranquilla Rendición de cuentas 2025
Consulte los reportes de regional Barranquilla



Regional Centro Oriente Rendición de cuentas 2025
Consulte los reportes de regional Centro Oriente



Regional Bogotá Rendición de cuentas 2025
Consulte los reportes de regional Bogotá



Regional Medellín Rendición de cuentas 2025
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 Bogotá con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Néstor Fernando Pérez** – Analista de implementación, 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.

Se aclara que 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

Catalina Quintero, subgerente 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 2025; ofrece un cordial saludo a todos los miembros presentes y afiliados conectados, así como a aquellos interesados en la rendición, continúa presentando un video acerca de la importancia del cuidado de la salud basados en la tecnología.

El Futuro del Cuidado



b) Hechos relevantes

EPS  Sanitas

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**

Catalina Quintero, subgerente regional, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2025, realizando un panorama de los hechos más destacados en el sector salud durante la vigencia.

Se presenta información sobre los hechos relevantes de la vigencia 2025, entre los cuales se mencionan las asignaciones de usuarios, vigilancia en medicamentos, mesas de concertación, presupuestos máximos, incremento de UPC para el año 2024 y la presentación de la reforma a la salud en Colombia.

También se destacan mejoras significativas en los resultados, índices de satisfacción de usuarios, atención en servicios presenciales y canales virtuales, así como el programa de humanización.

c) Gestión y Resultados en Salud - Red



Ana María Acero, Directora de Aseguramiento, presenta un resumen de los resultados en salud de una EPS durante el año 2025. Se mencionan diversos aspectos relacionados con la gestión administrativa y asistencial de la organización. A continuación, se presentan los puntos clave de su intervención, destacando:

La EPS consolidó una red nacional de 1.502 IPS habilitadas con presencia en 333 municipios

- En la Regional Bogotá, los indicadores de oportunidad muestran un cumplimiento del 100% en citas de Pediatría (5 días), Odontología (2 días), Medicina Interna (8 días) y Obstetricia (4 días).
- Se realizaron 182 auditorías de seguimiento en la región para verificar la calidad en el sitio.

d) Gestión y Resultados en Salud - Riesgos



Silvana Mantilla, Asesora Médica de 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 2025, destacando:

- Materno-Perinatal: Se atendieron 35.205 partos a nivel nacional y se mantuvo en cero los casos de transmisión vertical de VIH desde 2023.
- Salud Infantil: Se alcanzó una cobertura de vacunación pentavalente del 92% (superior al 78.3% nacional) y una tasa cero de mortalidad por Enfermedades Diarreicas Agudas (EDA) en menores de 5 años.
- Enfermedades Crónicas: Se gestionaron cohortes masivas para Cáncer (138.028 pacientes), VIH (24.027) y Artritis Reumatoide (18.879), logrando reducir los tiempos de inicio de tratamiento.
- Salud Mental: El modelo KALMA atendió a 314.726 usuarios nacionales, reduciendo la tasa de hospitalización a 1.8 por cada 10 mil habitantes.
- Cuidados Paliativos: El programa CONTIGO acompaña a 3.063 pacientes en Bogotá, con un índice de satisfacción nacional del 99%.

e) Gestión y Resultados de Medicamentos



Juan José Orduña, Director de Aseguramiento agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión de medicamentos en el año 2025, destacando:

- El informe describe un contexto desafiante debido al endurecimiento de las políticas de pago de la industria farmacéutica y dificultades logísticas de los gestores, lo que aumentó las quejas y tutelas.
- Para mitigarlo, la EPS implementó el cambio de gestores en zonas críticas, inició negociaciones directas con la industria para tecnologías de alto costo y estructuró una reestructuración de la red nacional de dispensación.

f) Gestión y resultados de servicio



Diana Sanabria, Coordinadora de Servicio, inicia su intervención presentando el comportamiento de todos los procesos que cuenta la EPS de cara al servicio prestado a los afiliados, destacando:

- A pesar de los retos operativos, la satisfacción en Bogotá alcanzó el 90% y el 96% de los afiliados manifestó que la EPS cumple con sus expectativas
- Las quejas se concentraron en citas médicas y dispensación de medicamentos; no obstante, la oportunidad de respuesta a quejas mejoró significativamente en el segundo semestre
- La participación ciudadana creció un 135%, con 2.011 asistentes a espacios de rendición de cuentas.

g) Gestión y resultado comercial



Juan Carlos Bustos, director comercial productos, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2025, destacando:

- Sanitas se consolidó como la entidad líder en Bogotá con una participación de mercado del 22%
- El régimen contributivo (PBS) creció un 3% llegando a 2.075.991 afiliados, mientras que el Plan de Atención Complementaria (PAC) registró un aumento del 9.1%

h) Direccionamiento y Canales



Diana Sanabria, Coordinadora de Servicio, 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 2025, destacando:

- Se priorizó la transformación digital, logrando que el 91% de los trámites se realicen por canales virtuales
- Se incorporó IA generativa en la asistente virtual Ana María y se incrementaron los ingresos por la App en un 94%
- El canal telefónico regional gestionó más de 11.7 millones de llamadas con un nivel de atención del 98%
- En cuanto al direccionamiento, se tramitaron más de 28 millones de servicios con una oportunidad del 97%

i) Estados Financieros



Catalina Quintero, subgerente regional, inicia su intervención con la revisión de los estados financieros de una compañía con fecha de corte el 31 de diciembre de 2025.

Durante el espacio se presentaron detalles sobre los activos, pasivos, cuentas por pagar, patrimonio y pérdidas generadas en los años 2024 y 2025. Se resaltó la situación de las cuentas por pagar, el valor negativo del patrimonio y la gestión del portafolio de inversiones.

j) Sesión de Preguntas

Una vez socializada la gestión de la EPS durante la vigencia 2025, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin. **Néstor Fernando Pérez** – Analista de implementación 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:

- ✓ **Gladys Hernández de Anaya** - Pregunta: ¿Por qué no se garantiza la continuidad con los especialistas y los prestadores? Hay tratamientos que se llevan en una IPS y sin avisar cambian de prestador generando traumatismo al paciente.

Respuesta: Queremos transmitirle total tranquilidad y asegurarle que nuestro principal compromiso es velar por su bienestar y por la continuidad de sus tratamientos de manera oportuna y con el mayor cuidado posible. Para mantener los estándares de calidad debemos asegurar un direccionamiento dinámico que permita oferta el servicio en prestadores que cuenten con la oportunidad, integralidad y continuidad del servicio. Cualquier cambio en los indicadores de calidad o condiciones de habilitación de las instituciones nos obliga a llevar a cabo la migración de pacientes hacia otras instituciones que cumplan con los estándares definidos por la EPS para atención de su población.

- ✓ **Gladys Hernández de Anaya** - Pregunta: ¿Qué va a pasar después del mes de septiembre con la entrega de medicamentos? Lo anterior por la terminación de contrato con Cruz Verde.

Respuesta: Respecto a los ajustes en la distribución de medicamentos, nos encontramos implementando planes estratégicos diseñados para asegurar la estabilidad en la entrega de sus insumos. Estamos trabajando con total dedicación para que esta transición en la operación de nuestros gestores se realice de forma paulatina, ordenada y de la manera más cómoda y positiva para todos nuestros afiliados. Estos periodos de transición forman parte de nuestros esfuerzos constantes por fortalecer el servicio y adaptarnos para ofrecerle una mejor atención. A través de nuestros canales oficiales, le mantendremos siempre informado de manera clara y oportuna sobre cualquier novedad en los puntos de atención y los mecanismos de entrega correspondientes.

- ✓ **Gladys Hernández de Anaya** - Pregunta: ¿Qué pasa con el asesor en línea? Se ingresa por este canal a realizar el tema de las autorizaciones y ya no hay esta opción solo hay la opción de autogestión de autorizaciones pero se solicita la opción de asesor en línea adicional porque desde el mes de julio ya las oficinas no tendrán servicio los sábados y es el día que se puede hacer los trámites.

Respuesta: Nuestro canal virtual asistido continúa prestando atención a los usuarios por medio de Chatbot y Videollamada de manera habitual. Este canal también está diseñado para que nuestros usuarios puedan realizar sus trámites mediante procesos de autogestión, facilitando así el acceso y la resolución de sus necesidades de forma fácil, rápida y segura. Para poder realizar los trámites cualquier día de la semana, queremos recordarle que contamos con una robusta red de canales virtuales de autogestión, disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana. A través de ellos, usted podrá radicar y consultar sus autorizaciones de manera fácil, rápida y segura desde cualquier lugar, incluso los días sábados, utilizando nuestra APP móvil, Oficina Virtual Afiliados, Oficina Virtual Empleadores y Ana María (Nuestra asistente virtual / Chatbot).

- ✓ **Gladys Hernández de Anaya** - Pregunta: ¿Qué pasa con la opción en la oficina virtual de validación de resultados de exámenes diagnósticos? En ocasiones no llegan los resultados al correo y en especial las imágenes ¿por qué retiraron esta opción? Es importante tener en cuenta las sugerencias ya que no se está mejorando sino por el contrario.

Respuesta: Le contamos que retiramos la opción temporalmente por vulnerabilidades tecnológicas y ciberseguridad, cuidando la privacidad de los exámenes. Por ahora, los resultados quedan en nuestro sistema interno y se envía el reporte del resultado a su correo electrónico. Estamos trabajando para restablecer la función. Mientras tanto, le pedimos verificar que sus datos y correo electrónico estén actualizados en el sistema de información de la EPS para que los reportes lleguen a tiempo.

- ✓ **Juliana Quintero** - Pregunta: ¿Por qué no entregan medicamentos o los entregan de manera incompleta obligándonos a hacer varias idas a reclamar?

Respuesta: Nuestro principal compromiso es y siempre será garantizar el bienestar y la tranquilidad de cada uno de nuestros afiliados. La entrega oportuna y completa de sus medicamentos es una prioridad absoluta para nosotros. Actualmente, el sector salud enfrenta retos complejos en la cadena de suministro y distribución de ciertos insumos a nivel nacional, lo que en ocasiones afecta la disponibilidad inmediata de algunos fármacos en nuestros puntos de entrega. Queremos asegurarle que estamos trabajando de manera articulada y sin descanso con nuestros operadores logísticos, industria farmacéutica y las autoridades competentes para optimizar y agilizar los tiempos de respuesta, así como fortalecer los canales de entrega a domicilio para evitar que deba trasladarse innecesariamente. Agradecemos profundamente su paciencia y nos disculpamos por los contratiempos. Seguimos firmes en el propósito de ofrecerle el servicio de calidad que usted merece.

- ✓ **Kelly Álvarez-** Pregunta: ¿Por qué ahora nos remiten de la Clínica Colombia hacia otras clínicas cuando llegamos a urgencias allá?

Respuesta: La Clínica Colombia ha migrado sus servicios para el manejo hospitalario de enfermedades como de Alto Costo como Cáncer, Cirugía Cardiovascular y Neurocirugía, por lo que para el manejo de las demás patologías tenemos abierta una red mucho más amplia con otras instituciones como: Clínicas Cafam, Clínicas Colsubsidio, Hospital Universitario Nacional, entre otros que tienen las capacidades para su manejo y además excelentes estándares de calidad.

- ✓ **Maicol Jiménez-** Pregunta: ¿Por qué algunos medicamentos ya no los está entregando Cruz Verde sino Colsubsidio?

Respuesta: La transición en la entrega de medicamentos de un gestor farmacéutico a otro responde a una estrategia organizada para garantizar la sostenibilidad y la continuidad del servicio. Como es de conocimiento público a través de nuestros espacios de rendición de cuentas, la operación con los gestores farmacéuticos y las particularidades financieras del sector representan un gran reto estructural, el cual hemos venido afrontando y trabajando con total responsabilidad para superar. En este sentido, nos encontramos en un proceso constante de optimización de procesos y en la búsqueda activa de aliados y gestores que cuenten con la capacidad técnica y logística adecuada, a la altura de lo que nuestros pacientes requieren y merecen. Nuestro objetivo central con estos cambios es fortalecer la red de distribución para que el acceso a sus tratamientos sea cada vez más ágil y eficiente. Lamentamos los contratiempos que esta etapa de transición pueda generar y le aseguramos que todo nuestro equipo está volcado a acompañar a nuestros afiliados para que este proceso se dé de la manera más fluida posible.

- ✓ **Maicol Jiménez-** Pregunta ¿Qué han pensado para mejorar la oportunidad en las citas?

Respuesta: Entendemos perfectamente la importancia de contar con citas a tiempo y compartimos plenamente su necesidad de un servicio más ágil. Para mejorar la oportunidad en su atención, estamos trabajando con total dedicación en una estrategia integral que incluye el fomento de una cultura de cancelación oportuna de citas para que esos espacios puedan beneficiar a otros pacientes, la implementación de confirmaciones previas a través de correo electrónico, la gestión de agendamientos adicionales o cupos extras directamente en nuestras IPS y la ampliación progresiva de nuestra red de servicios según las especialidades de mayor demanda.

- ✓ **Paola Tibaduiza-** Pregunta Ya no consigo citas como antes con psicología. ¿Qué se viene haciendo para que me puedan seguir atendiendo como antes y con el mismo psicólogo?

Respuesta: Las patologías de salud mental han aumentado de una manera no esperada, hemos aumentado las capacidades sin embargo el crecimiento de la demanda supera la velocidad de nuestro aumento de esa oferta, tenemos adicionalmente programas de salud mental, hospital/día y programas de bienestar. EPS Sanitas hace el llamado a la importancia de la cancelación oportuna de las agendas. La inasistencia sin cancelación previa asciende hasta en un 23%, lo que produce y ha generado un impacto de ineficiencias en el sistema; por eso es tan importante reiterar la cancelación oportuna. En relación a la salud mental, se ha construido un modelo de atención incursionando en citas de salud mental con médico general y pediatría para abordar ciertas condiciones clínicas y permitir el redireccionamiento a áreas específicas como psicología clínica, trabajo social y psiquiatría.

- ✓ **Santiago Fuentes -** Pregunta El modelo no presencial es muy bueno pero ¿no han pensado en las personas adultas que no saben el manejo muchas veces de tanta tecnología? ¿No han pensado en tener una persona que informe y guíe a esas personas en las oficinas?

Respuesta: Agradecemos mucho su observación, queremos resaltar que nuestras oficinas cuentan con un equipo de talento humano capacitado, comprometido a brindar un acompañamiento del 100% a la población adulta mayor, guiándolos de manera personalizada en cada trámite e informándoles de forma clara para que nunca se sientan solos en su proceso.

- ✓ **Santiago Fuentes** - Pregunta ¡Buen día! ¿Por qué han retirado tantos convenios por ejemplo con Fundación Cardioinfantil que era tan buena la atención?

Respuesta: La adecuación en los convenios con nuestra red de prestadores responde a una estrategia continua de optimización técnica y financiera, orientada a garantizar la sostenibilidad del servicio y la eficiencia en la operación. Estos procesos de transición nos permiten reorganizar la capacidad instalada para asegurar que todos nuestros afiliados sigan recibiendo una atención médica idónea, segura y oportuna. Queremos darle total tranquilidad: EPS Sanitas cuenta con una red de instituciones de excelente nivel técnico y científico para cubrir a cabalidad todas sus necesidades de salud. Agradecemos enormemente su confianza y paciencia, y le aseguramos que seguimos trabajando con el mayor compromiso por su bienestar.

- ✓ **Ana Valeria Rincón** - PreguntaCuál es el plan de mejora para esos prestadores que no prestan servicios por falta de pagos?

Respuesta: EPS Sanitas continúa trabajando en la constitución de una red de prestadores, que cumpla con estándares de calidad, incluida la oportunidad, integralidad y continuidad en la prestación de servicios. En ese sentido, la EPS cuenta con procesos de supervisión y seguimiento a la totalidad de su red de prestadores, lo cual garantiza que el direccionamiento de servicios a las diferentes instituciones está enmarcado en el cumplimiento de las condiciones de habilitación y calidad. De esta manera se garantiza la continuidad en la prestación de servicios para nuestros afiliados mediante la articulación de redes.

Néstor Fernando Pérez – Analista de implementación, 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.