

Evento: Audiencia pública de rendición de cuentas Regional Bucaramanga vigencia 2025

Fecha y Hora: Junio 12 de 2026 | 2:00 pm - 4:00 pm

Lugar: <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m6086ce10a08ebc2574b0aed7b80e7a85>

Secretario: Bamel Alberto Cortes | Analista de Implementación

OBJETIVO

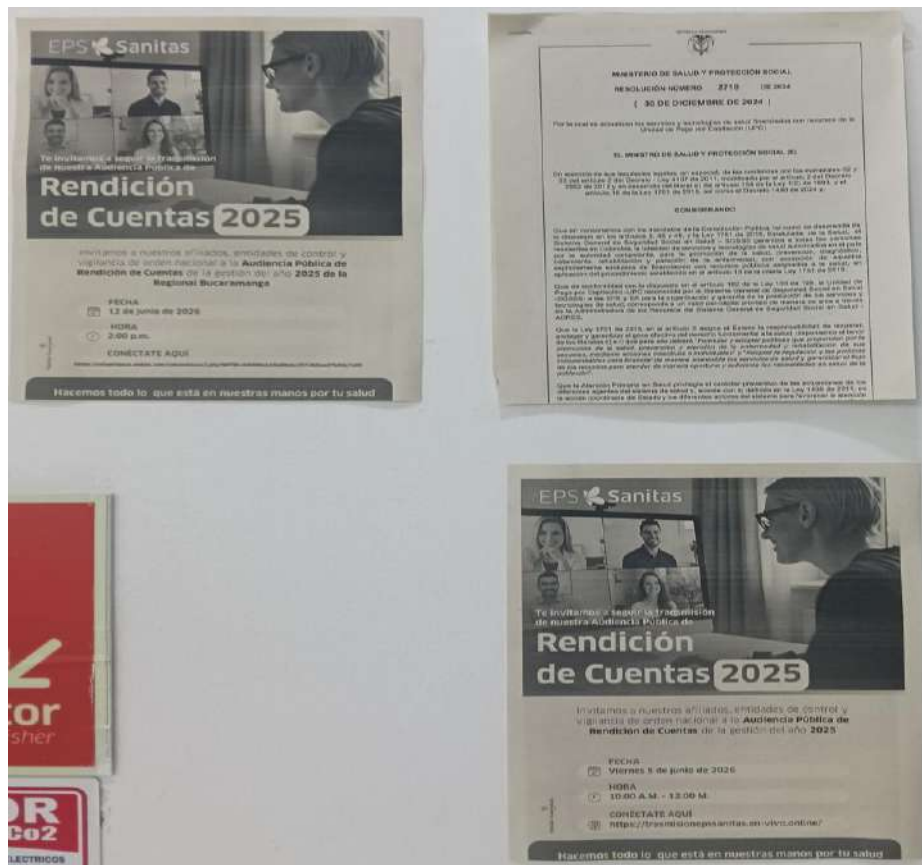
Promover la participación de los afiliados de EPS Sanitas, comunidad en general y entidades de control y vigilancia a la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de EPS Sanitas durante la vigencia 2025.

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 2 de Junio de 2026.
- Mailing regional afiliados 9 de junio de 2026.

Afiches informativos



Convocatoria entes territoriales



Bucaramanga, 02 de junio de 2025

Doctor
Edwin Antonio Prada Ramirez
Secretaría de Salud Departamental
Santander

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

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 le invita a participar en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Regional Bucaramanga, 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: 12/06/2025

Hora: 2:00 a 4:00 pm.

Enlace de conexión Virtual:

<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m6086ce10a08ebc2574b0aed7b80e7a85>

Para cualquier información adicional, puede comunicarse con **Claudia Yaneth Estupiñán**, al teléfono **3144115501**, Secretaria Administrativa.

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 construiremos una mejor salud.

Atentamente

Joan Sebastián López Murcia
Subgerente Regional Bucaramanga
EPS Sanitas

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 Bucaramanga**

FECHA
12 de junio de 2026

HORA
2:00 p.m.

CONÉCTATE AQUÍ
<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m6086ce10a08ebc2574b0aed7b80e7a85>

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



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 2:00 pm 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, **Leonardo García** – director comunicaciones externas, 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

Antonio Orduz, Gerente 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.

**b) Hechos relevantes**



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.

A graphic featuring a close-up of two hands, one adult and one child, holding each other. Overlaid on the hands is the text "HACEMOS TODO LO QUE ESTÁ EN NUESTRAS MANOS POR TU SALUD" in a bold, teal, sans-serif font. The background is dark and textured.

Antonio Orduz, Gerente 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



José Fernando Arias, director 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:

- Fortalecimiento de la Red: A nivel nacional se cuenta con 1.502 IPS habilitadas y presencia en 333 municipios
- Oportunidad en Bucaramanga: La regional reportó un cumplimiento del 100% en las metas de citas de puerta de entrada: Medicina General (2 días), Odontología (1 día), Pediatría (3 días), Medicina Interna (8 días) y Obstetricia (5 días).
- Calidad: Se realizaron 296 auditorías de seguimiento en la región y se ejecutaron 17 planes de mejora continua.



José Fernando Arias, director de aseguramiento, 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:

- Ruta Materno-Perinatal: Se atendieron 35.205 partos nacionales. El tamizaje para VIH en gestantes alcanzó el 94%, manteniendo en cero los casos de transmisión vertical desde 2023.
- Salud Mental (Modelo KALMA): Atendió a una cohorte nacional de 314.726 usuarios, logrando reducir la tasa de hospitalización a 1,8 por cada 10 mil habitantes.
- Enfermedades Crónicas: Se gestionan cohortes para Cáncer (138.028 pacientes), VIH (2.071 en la regional) y Artritis Reumatoide (1.360 en la regional).
- Cuidados Paliativos: El programa CONTIGO acompaña a 243 pacientes en la regional, con un 99% de satisfacción nacional.

d) Gestión y Resultados de Medicamentos



José Fernando Arias, director de aseguramiento, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2025, destacando:

- Desafíos operativos: El endurecimiento de políticas de pago de la industria y dificultades logísticas generaron una dispensación fragmentada e incremento de quejas.
- Mitigación: La EPS inició negociaciones directas con la industria para tecnologías de alto costo y una reestructuración de la red nacional de gestores farmacéuticos para 2026.

e) Gestión y resultados de servicio



Joan Sebastián López, Subgerente administrativo, inicia su intervención presentando el comportamiento de todos los procesos que cuenta la EPS de cara al servicio prestado a los afiliados, destacando:

- Satisfacción: Aumentó 7 puntos y el 98% de los afiliados manifestó que la EPS cumple con sus expectativas.
- Participación Social: Hubo un crecimiento del 135% en la asistencia a espacios de rendición de cuentas (2.011 asistentes) y se capacitó a más de un millón de afiliados en salas.
- Quejas (PQR): La oportunidad de respuesta mejoró en 11 puntos durante el segundo semestre de 2025.

f) Gestión y resultado comercial



Joan Sebastián López, Subgerente administrativo, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2025, destacando:

- Crecimiento: El Plan de Beneficios en Salud (PBS) creció en 10.816 usuarios y el Plan de Atención Complementaria (PAC) aumentó un 12,7% (2.733 nuevos usuarios).

g) Direccionamiento y Canales



Joan Sebastián López, Subgerente administrativo, 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:

- Predominio Virtual: El 91% de los trámites se realizan por canales virtuales.
- Se destaca la implementación de IA generativa en la asistente Ana María.
- Eficacia: Se tramitaron 925.960 novedades de contratación en la regional con una oportunidad del 100%.
- Canal Telefónico: Atendió más de 2 millones de llamadas en la regional con un nivel de atención del 98%.

h) Estados Financieros



Antonio Orduz, Gerente 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.

i) 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:

- ✓ **Juan Bautista Mejía** - Pregunta: ¿podemos tener acceso a la información que están presentando?
- ✓ **Respuesta:** Joan Sebastián López, subgerente regional, informa que todos los usuarios, pueden tener acceso a esta información, la cual queda cargada en la página web de la eps sanitas, en el link de rendición de cuentas.
- ✓ **Juan Bautista Mejía** – Pregunta: Los usuarios de la eps sanitas solo tenemos atención en cirugía hospitalaria en 2 ips, a pesar de existir suficientes ips de mayor jerarquía como: hic, hus, fosunab, foscal, fundación cardiovascular, hospital de floridablanca, clínica chicamocha entre otras. solo nos atienden en hospital universitario los comuneros y clínica bucaramanga

Respuesta: La regional cuenta con una red primaria y complementaria conforme a las exigencias normativas. se procura mantener actualizada buscando integralidad y continuidad en los procesos de

atención. de las ips que menciona en su pregunta, han referido terminación unilateral de contratos hus, fosunab, foscal. con cch se está en actualización de negociación y hace parte de la red, igualmente se cuenta con hic. pero hay oferta hospitalaria disponible también en clínica de urgencias bucaramanga, hospital universitario los comuneros, clínica san luis, con ese hospital de floridablanca se han intentado negociaciones sin que prosperen. las negociaciones buscan que los acuerdos se ajusten a las posibilidades financieras de ambas partes, dado que se trata de recursos públicos que son limitados.

- ✓ **Juan Bautista Mejía** – Pregunta: Esa presentación la replican o exponen para todo el país? pensé que la rendición de cuentas era solo el departamento de santander.

Respuesta: Joan Sebastián López, subgerente regional, informa que la rendición de cuentas corresponde a la regional bucaramanga, la cual consta de los departamentos de Santander, norte de Santander, Arauca y cesar, por el municipio de aguachica el cual por cercanía está asignado a regional bucaramanga, sin embargo en lo expuesto hay algunos datos, de los cuales se expuso información o estadísticas de nivel nacional, y se enfoca en los datos regionales.

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.