

Evento: Audiencia pública de rendición de cuentas Regional Cali vigencia 2025
Fecha y Hora: Junio 11 de 2026 | 9:00 am - 11:00 am
Lugar: <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m979bbd6fb772221c1747033615a98ac7>
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

EPS  Sanitas

Santiago de Cali 08 de junio de 2026

Sres
Dirección Regional Occidental
correoentornos@supersalud.gov.co
Superintendencia Nacional de Salud - Regional Occidental
Ciudad

Apreciado(o) Sra.

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 Nacional, 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: jueves 11 de junio de 2026

Hora: 09:00 a.m.

Enlace de conexión Virtual:

<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m979bb6bf772221c1747033615a98ac7>

Para cualquier información adicional, puede comunicarse con (nombre de la persona que coordina la logística del evento Claudia Liliana Zuluaga Tel. 3147732297. 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

Juan Fernando Rojas Duarte
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 Cali**

FECHA
11 de junio de 2026

HORA
9:00 a.m.

CONÉCTATE AQUÍ
<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m979bb6bf772221c1747033615a98ac7>

Vigilado por la Superintendencia Nacional de Salud

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

Norbey Medina, subgerente administrativo 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



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.



Oliver Álvarez, subgerente de salud 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



Oliver Álvarez, subgerente de salud regional, 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

- Se implementaron 43 nuevos modelos de contratación estratégica y se abrieron 66 nuevas sedes de prestación
- En la Regional Cali, los indicadores de oportunidad muestran un cumplimiento del 100% en citas de puerta de entrada: Medicina General (3 días), Odontología General (2 días) y Medicina Interna (8 días)
- Se realizaron 218 auditorías de seguimiento en la región para verificar la calidad en el sitio

d) Gestión y Resultados en Salud - Riesgos



Oliver Álvarez, subgerente de salud regional, 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 nacionales y se mantuvo en cero los casos de transmisión vertical de VIH desde 2023.
- Salud Infantil: La tasa de mortalidad por Enfermedades Diarreicas Agudas (EDA) en menores de 5 años fue de cero, con una cobertura de vacunación pentavalente del 92%.
- Enfermedades Crónicas: Se gestionaron cohortes masivas para VIH (24.027 pacientes), Artritis Reumatoide (18.879) y enfermedades huérfanas (12.004).
- Poblaciones Especiales: Se caracterizaron 629.740 personas pertenecientes a grupos vulnerables (víctimas, migrantes, minorías étnicas).
- Salud Mental (Modelo KALMA): Atendió a 314.726 usuarios, logrando reducir la tasa de hospitalización a 1.8 por cada 10 mil habitantes.

e) Gestión y Resultados de Medicamentos



Oliver Álvarez, subgerente de salud regional, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión de medicamentos en el año 2025, destacando:

- El año 2025 enfrentó un contexto crítico por el endurecimiento de las políticas de pago de la industria farmacéutica y dificultades operativas de los gestores, lo que aumentó las quejas (PQR) y tutelas.
- Para mitigarlo, la EPS inició el cambio de gestores en departamentos críticos, negociación directa con la industria para tecnologías de alto costo y una reestructuración de la red nacional de gestores primarios.

f) Gestión y resultados de servicio



Norbey Medina, subgerente administrativo regional, 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, la satisfacción general en la región aumentó 5 puntos, y el 98% de los afiliados manifestó que la EPS cumple con sus expectativas.
- Las quejas en Cali se centraron principalmente en citas médicas y dispensación de medicamentos, aunque se registró una mejora de 10 puntos en la oportunidad de respuesta a quejas en el segundo semestre.
- La participación ciudadana creció un 135% en los espacios de rendición de cuentas.

g) Gestión y resultado comercial



Norbey Medina, subgerente administrativo regional, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2025, destacando:

- La EPS mantuvo una tendencia de crecimiento positiva del 11,2% a nivel nacional
- La Regional Cali cerró 2025 con 788.022 afiliados activos, distribuidos principalmente en Valle del Cauca (447.706), Nariño (217.933) y Cauca (122.380)

h) Direccionamiento y Canales



Norbey Medina, subgerente administrativo regional, 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 mejoró la seguridad en la Oficina Virtual
- El canal telefónico regional mantuvo un nivel de atención del 98%, gestionando más de 3.2 millones de llamadas en el año.

i) Estados Financieros



Norbey Medina, subgerente administrativo 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:

- ✓ **Socorro Saucedo** - Pregunta: Buenos días, tengo una pregunta, como va a pasar con el gestor farmacéutico para los municipios del valle, para mejorar la dispensación de los medicamentos?

Respuesta: Nos permitimos informar a nuestros afiliados que la operación de dispensación de medicamentos anteriormente a cargo de Cruz Verde será asumida por un operador logístico de medicamentos de cobertura nacional.

Con el fin de minimizar el impacto y garantizar la comodidad de los usuarios, la EPS adelanta mesas de concertación y acuerdos técnicos para que el nuevo operador preste sus servicios en los mismos puntos de

atención y sedes físicas donde funcionaba Cruz Verde, manteniendo la presencia en los mismos municipios. Con esto se busca asegurar la continuidad, accesibilidad y oportunidad en la dispensación.

- ✓ **Angelica Zúñiga - Pregunta:** ¿Cómo ha impactado en la atención de los afiliados de EPS Sanitas la situación de la Clínica General del Norte reportada en los medios de comunicación y qué medidas se han adoptado al respecto?

Respuesta: Nos permitimos informar que, gracias a las estrategias de saneamiento financiero implementadas, se registra una tendencia sostenida a la baja en la suspensión o cierre de servicios por motivos relacionados con la cartera. Actualmente, la EPS avanza de manera positiva en la estabilización del flujo de recursos hacia nuestra red de prestadores.

Para consolidar este resultado, la EPS realiza un seguimiento mensual riguroso a la dinámica de pagos, conciliación de glosas y gestión de devoluciones. Este ejercicio se desarrolla mediante mesas de trabajo técnico bilaterales entre los prestadores y nuestro nivel nacional, lo que permite identificar alertas tempranas, resolver de manera conjunta las diferencias de facturación y garantizar la continuidad en la prestación del servicio de salud a nuestros afiliados.

- ✓ **Edith Garzón - Pregunta:** Tuluá, no tenemos Especialistas en San Francisco por falta de pago. Con el hospital imposible citas hasta un año para dar citas, solucionaran en Tuluá pronto?

Respuesta: Reconocemos que la suficiencia de la red de servicios de salud en el municipio de Tuluá presenta actualmente retos complejos de orden estructural, debido a que la oferta hospitalaria de mediana y alta complejidad se concentra principalmente en dos instituciones para atender a toda la población local y de sus zonas de influencia.

Respecto a la situación particular de estos prestadores, nos permitimos informar:

- Clínica San Francisco: El vínculo contractual finalizó por decisión unilateral de dicha IPS. En este momento, la EPS adelanta gestiones técnicas y administrativas para restablecer el convenio; no obstante, la clínica ha manifestado limitaciones en su capacidad instalada debido a un proceso de reestructuración interna enfocado en servicios de alto costo, los cuales difieren de las necesidades de mayor demanda de nuestra población afiliada.

- Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe: Mantenemos una excelente relación interinstitucional y nos encontramos en proceso de actualización del convenio. Sin embargo, es de conocimiento público que el hospital afronta una realidad de sobreocupación hospitalaria constante, al ser el receptor del alto volumen de usuarios de todas las aseguradoras que operan en el municipio.

Plan de Contingencia: Con el fin de garantizar la continuidad, oportunidad y seguridad en la atención de nuestros afiliados, la EPS ha dispuesto el apoyo y articulación inmediata con nuestra red alterna de servicios ubicada en los municipios de Palmira y Cali, priorizando y gestionando los traslados en los casos en que la condición clínica del paciente lo permita y sea viable.

- ✓ **Lorena Gutiérrez - Pregunta:** Es respecto al año 2025, que están haciendo en este año, cuando una cita médica no es asignada en 3 días y no entiendo como un cliente va a realizarse una imagen diagnóstica, ya sea radiografía o resonancia y no hay manera de que el cliente reciba su resultado por medio de un correo electrónico si no que deba ir hasta el lugar, además entregan un cd para que los médicos no puedan leer el resultado. No comprendo como en lugar de evolucionar involucionan

Respuesta: Los resultados presentados demuestran que la EPS viene cumpliendo con sus metas de oportunidad y efectividad. Si bien la operación general cumple con los estándares, frente a cualquier retraso particular en la asignación de servicios o entrega de reportes clínicos, se valida con el equipo de Experiencia al Usuario de la IPS. Quienes indican que se encuentran adelantando la optimización y

actualización tecnológica de su Oficina Virtual, con el propósito de robustecer el módulo de consulta de ayudas diagnósticas y resultados para todos nuestros usuarios.

Como parte de esta evolución digital, a partir del presente mes se habilitó una herramienta de interoperabilidad que permite a los profesionales de nuestra red médica interna visualizar y consultar directamente dichos resultados a través del sistema de información institucional. Esta innovación agiliza los tiempos de diagnóstico, disminuye los trámites para el afiliado y garantiza una atención médica más oportuna e integrada.

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.