

|                      |                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Evento:</b>       | Audiencia pública de rendición de cuentas Regional Centro Oriente vigencia 2025                                                                                                                 |
| <b>Fecha y Hora:</b> | Junio 11 de 2026   2:00 pm - 4:00 pm                                                                                                                                                            |
| <b>Lugar:</b>        | <a href="https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=mac286b1d511430c282ce71645745a0e7">https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=mac286b1d511430c282ce71645745a0e7</a> |
| <b>Secretario:</b>   | Bamel Alberto Cortes   Analista de Implementación                                                                                                                                               |

## OBJETIVO

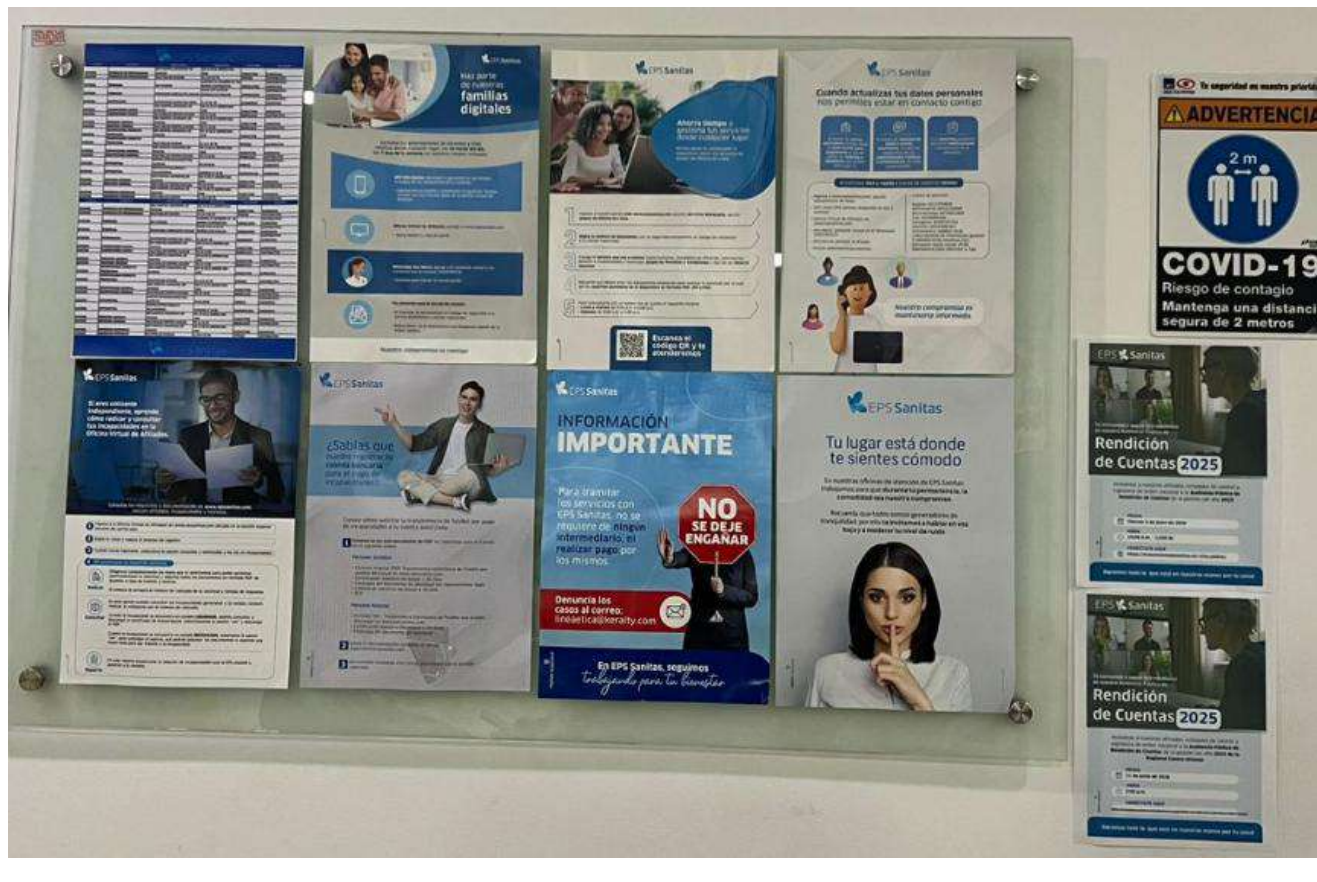
Promover la participación de los afiliados de EPS Sanitas, comunidad en general y entidades de control y vigilancia a la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de EPS Sanitas durante la vigencia 2025.

## 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 26 de mayo de 2026.
- Mailing regional afiliados 9 de junio de 2026.

## Afiches informativos



Convocatoria entes territoriales

EPS  Sanitas

**Villavicencio, 26 de mayo de 2025**

**Doctora**  
Yanet Sierra Castrillón  
**Secretaría de salud de Villavicencio**  
Notificaciones electrónicas:  
[salud@villavicencio.gov.co](mailto:salud@villavicencio.gov.co)  
**ASUNTO:** Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas EPS Sanitas.

Apreciada Doctora,

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: 11 junio de 2026  
Hora: 2:00pm  
Enlace de conexión Virtual:  
<https://colsanitasco.webex.com/wbxmjs/joinservice/sites/colsanitasco/meeting/download/cbd126a72582450abdb6b9dc3a007f37MTJD=mac286b1d511430c282ce71645745a0e7>

Para cualquier información adicional, puede comunicarse con Lizette Palacios Rojas al teléfono **3214307739**. También puede consultar nuestra página web: [www.epssanitas.com](http://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

JENNY LIZETTE PALACIOS ROJAS  
Coordinadora de Servicio Regional

De: JENNY LIZETTE PALACIOS ROJAS, COORDINADORA DE SERVICIOS REGIONALES  
Fecha de Redacción: 26 mayo 2024 15:29:15  
Para: SECRETARÍA DE SALUD - DEPENDENCIA  
Hojas: 2  
Anexo: 0  
Cuentas-convocatorias

De: JENNY LIZETTE PALACIOS ROJAS, COORDINADORA DE SERVICIOS REGIONALES  
Fecha de Redacción: 26 mayo 2024 15:29:15  
Para: SECRETARÍA DE SALUD - DEPENDENCIA  
Hojas: 2  
Anexo: 0  
Cuentas-convocatorias

Mailing regional

EPS  Sanitas

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 Centro Oriente**

**FECHA**  
☒ 11 de junio de 2026

**HORA**  
☐ 2:00 p.m.

**CONÉCTATE AQUÍ**  
<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=mac286b1d511430c282ce71645745a0e7>

Logo de Sanitas

**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 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, **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**

**Claudia Ximena Pinzón, 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 with a black background and a close-up of a hand holding a small object. The text "HACEMOS TODO LO QUE ESTÁ EN NUESTRAS MANOS POR TU SALUD" is written in large, bold, white capital letters.

**Claudia Ximena Pinzón, 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**



**Rafael Garizabal, director de aseguramiento 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:

- Fortaleza de la Red: A nivel nacional se cuenta con 1.502 IPS habilitadas y presencia en 333 municipios
- Oportunidad en Centro Oriente: La regional reportó un cumplimiento del 100% en las metas de citas de puerta de entrada: Medicina General (3 días), Odontología (2 días), Pediatría (5 días) y Medicina Interna (8 días).
- Auditoría y Mejora: Se realizaron 291 auditorías de seguimiento en la región y se ejecutaron planes de mejora para elevar la calidad en la prestación



**Diana Milena Neira, Asesor Medico 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:

- Ruta Materno-Perinatal: Se atendieron 35.205 partos nacionales. El tamizaje para VIH en gestantes alcanzó una cobertura del 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 gestionaron cohortes masivas para Hipertensión (806.798 pacientes), Diabetes (310.969) y Artritis Reumatoide (18.879 a nivel nacional; 1.509 en la regional).
- Poblaciones Especiales: Se caracterizaron 629.740 personas pertenecientes a grupos vulnerables (víctimas, migrantes, minorías étnicas y personas con discapacidad).

**d) Gestión y Resultados de Medicamentos**



**Rafael Garizabal, director de aseguramiento regional**, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2025, destacando:

- El informe reconoce un contexto desafiante en 2025 debido al endurecimiento de las políticas de pago de la industria farmacéutica y a dificultades logísticas, lo que derivó en una dispensación fragmentada de medicamentos.

**e) Gestión y resultados de servicio**



**Emilse Wilches Wilches, 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:

- Satisfacción y Expectativas: La satisfacción aumentó 4 puntos, y el 98% de los afiliados manifestó que la EPS cumple con sus expectativas.
- Participación Ciudadana: Se registró un crecimiento del 135% en la asistencia a los espacios de rendición de cuentas, alcanzando las 2.011 personas en 2025.
- Gestión de PQR: La oportunidad de respuesta a quejas mejoró en 4 puntos durante el segundo semestre del año.

**f) Gestión y resultado comercial**



**Olga Lucia Parrado, Subgerente Regional**, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2025, destacando:

- Crecimiento Poblacional: La Regional Centro Oriente cerró 2025 con 1.136.863 afiliados en el Plan de Beneficios en Salud (PBS), destacando incrementos en departamentos como Boyacá (5.9%) y Casanare (3.2%).
- Participación de Mercado: Sanitas se posicionó como la segunda entidad con mayor población en la zona, con un 16% de participación.

**g) Direccionamiento y Canales**





**Jenny Lizette Palacios**, 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:

- **Novedades de Contratación:** Se tramitaron 472.809 novedades en la regional, con una oportunidad del 100%.
- **Predominio Virtual:** Los canales virtuales (App, Oficina Virtual y Chatbot) representaron el 47% de los ingresos de usuarios. Se destaca la implementación de IA generativa en la asistente virtual Ana María.
- **Canal Telefónico:** Mantuvo un nivel de atención regional del 98%, superando la meta establecida.

#### h) Estados Financieros



**Claudia Ximena Pinzón, 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:

- ✓ **Diego Pinilla Castro** - Pregunta: ¿Qué va a pasar con el cambio de gestor Cruz Verde en septiembre?

**Respuesta:** En respuesta a su inquietud, le informamos que, tras la decisión de Cruz Verde de finalizar su relación contractual con EPS Sanitas, hemos implementado las acciones administrativas necesarias para el cambio de gestor farmacéutico.



Actualmente, se encuentra en curso una invitación privada para la asignación de un nuevo gestor en los departamentos donde Cruz Verde presta sus servicios. La fecha programada para el cambio oficial es el 1 de octubre de 2026.

Asimismo, estamos diseñando estrategias de comunicación para que nuestros afiliados puedan acceder a los nuevos gestores farmacéuticos de manera oportuna y sin contratiempos.

✓ **Rafael** – Pregunta: ¿Quiero saber dónde nos van hacer hidroterapias en Casanare?

**Respuesta:** En respuesta a su inquietud le informamos que ya contamos con el prestador para la ciudad de Yopal, llamado Sermidol que está ubicado en la calle 20 # 27a-03, por tanto, ya no se requiere el desplazamiento para la ciudad de Bogotá.

✓ **Angela Pineda** – Pregunta: ¿Qué controles maneja EPS Sanitas para garantizar la entrega de medicamentos pendientes, ya que por ejemplo en Chiquinquirá con el dispensador Colsubsidio, entregan un papel que no tiene consecutivo ni códigos de barras, y luego por vencimiento de la remisión médica, terminan no entregando los medicamentos pendientes?

**Respuesta:** Somos conscientes de que la calidad de la atención que recibe el afiliado depende de una articulación robusta entre la EPS y sus gestores farmacéuticos. Por ello, hemos fortalecido nuestro modelo de supervisión y gestión de red bajo tres pilares fundamentales que alinean los resultados del asegurador con la prestación efectiva en el punto de atención:

1. Comités de Articulación de Red y Seguimiento: Hemos institucionalizado espacios mensuales con los principales prestadores de la regional para exigir la ejecución de planes de mejoramiento, permitiéndonos pasar de la reactividad a la gestión preventiva.

2. Monitoreo y Control Basado en Datos: Gestionamos la red con tableros de control en tiempo real (indicadores de PQRS, Contención, PCR y Satisfacción). Esto nos permite identificar rápidamente deficiencias como desabastecimiento de medicamentos o falta de agenda, activando de inmediato el Plan de Choque Regional para implementar acciones correctivas.

3. Canal Directo de Gestión: Implementamos herramientas de comunicación ágil, como canales directos y códigos QR para la gestión de incidencias, optimizando la respuesta entre nuestras oficinas de atención.

Aunque persisten desafíos en la capacidad instalada y la gestión operativa de algunos gestores farmacéuticos, nuestra labor de auditoría y exigibilidad contractual es permanente. Estamos enfocados en consolidar un sistema integrado que garantice la mejor atención para el usuario.

Con respecto a lo mencionado, Colsubsidio aclara que, ante caídas del sistema o fallas en el fluido eléctrico, se entrega un ticket manual para evitar devolver al afiliado.

Una vez se restablece el servicio, el punto de dispensación realiza el registro en el sistema para garantizar la trazabilidad del pendiente y el seguimiento a la entrega. De esta manera, se evita afectar el vencimiento de las órdenes médicas.

Agradecemos informarnos acerca de las oportunidades de mejora evidenciadas, lo anterior para validar la situación y tomar las medidas correspondientes.

**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.

