

Evento:	Audiencia pública de rendición de cuentas Regional Medellín vigencia 2025
Fecha y Hora:	Junio 10 de 2026 2:00 pm - 4:00 pm
Lugar:	https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m7e3c14451eb6e5dab76f849ab92e8d48
Secretario:	Bamel Alberto Cortes Analista de Implementación

OBJETIVO

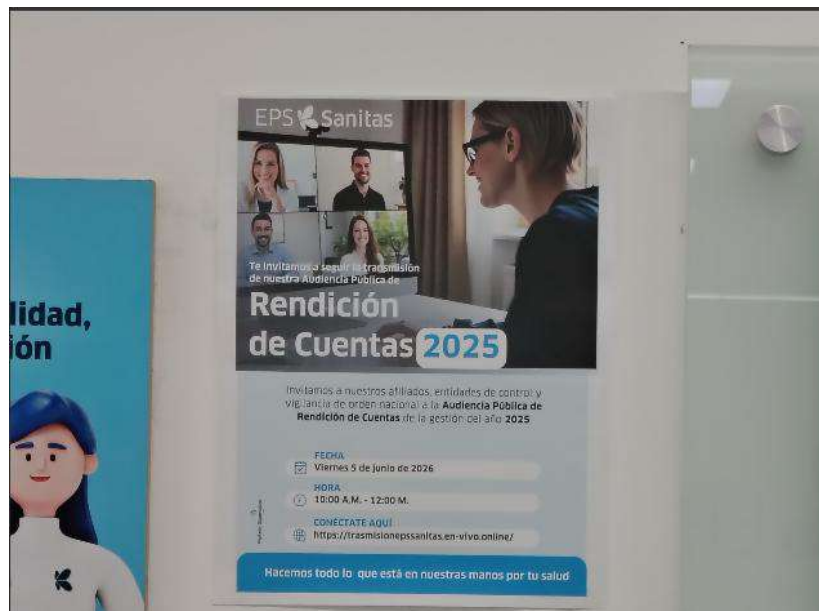
Promover la participación de los afiliados de EPS Sanitas, comunidad en general y entidades de control y vigilancia a la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de EPS Sanitas durante la vigencia 2025.

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 4 de junio de 2026.

Afiches informativos



Convocatoria entes territoriales

SENDER	PROCESS
oficinaesperoira@epssanitas.notify-it.com	Process Number: 473925469
SUBJECT	Process Date: 2026/05/26 - 13:35:00
Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Process Status: Procesamiento Satisfactorio
DESTINATION	Notification Id: 594580923
salud@risaralda.gov.co	Current Notification: Proceso Satisfactorio (Se

Actions Related to the Notification:

File Name Attached
Invitación Rendición Cuentas 2025 - See Deptal Risaralda.pdf
Invitación Rendición Cuentas 2025 - See Deptal Risaralda.pdf

Content

Apreciada Doctor:

EDGAR HERNANDO NAVARRO ZULUAGA

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 Medellín, 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.

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 Medellín**

FECHA
☒ 10 de junio de 2026

HORA
☒ 2:00 p.m.

CONÉCTATE AQUÍ
<https://colsanitasco.webex.com/j.php?MTID=m7e3c14451eb6e5dab76f8a9ab92e8d48>

Vigilante Superintendencia

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, **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

Ricardo Moreno, 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 larger and one smaller, holding each other. Overlaid on the hands is the text "HACEMOS TODO LO QUE ESTÁ EN NUESTRAS MANOS POR TU SALUD" in a bold, sans-serif font. The text is white, with "HACEMOS" and "MANOS" in a larger font size than the other words.

Ricardo Moreno, Gerente regional, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2023, 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



Paula Muñoz – Subgerencia Médica, 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 Medellín: La regional reportó excelentes resultados en citas de puerta de entrada: Medicina General (3 días), Medicina Interna (9 días), Pediatría (4 días) y Odontología (1 día), todos con un 100% de cumplimiento de meta
- La especialidad de Obstetricia registró una oportunidad de 10 días, con un 50% de cumplimiento
- Calidad: Se realizaron 208 auditorías de seguimiento en Medellín y se ejecutaron 13 planes de mejora para elevar la calidad de la prestación **Gestión y Resultados en Salud - Riesgos**



Paula Muñoz – Subgerencia Médica, 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:

- Salud Materna: Se logró mantener en cero los casos de transmisión vertical de VIH desde 2023
- Salud Mental: El modelo KALMA gestionó una cohorte nacional de 314.726 usuarios, integrando detección precoz en atención primaria y canales virtuales
- Enfermedades Crónicas: La regional Medellín atiende a poblaciones críticas, incluyendo 1.704 pacientes con Artritis Reumatoide, 2.731 con VIH y 157 pacientes con Hemofilia
- Cuidados Paliativos: A través del programa CONTIGO, se brinda acompañamiento preferencial a 205 pacientes en Medellín, con un índice de satisfacción nacional del 99%

d) Gestión y Resultados de Medicamentos



Paula Muñoz – Subgerencia Médica, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2025, destacando:

- Retos del Contexto: El endurecimiento de las políticas de pago de la industria farmacéutica y dificultades logísticas generaron una dispensación fragmentada y un aumento en las PQR y tutelas
- Estrategia de Mejora: La EPS inició una reestructuración de la red nacional y negociaciones directas con la industria para asegurar el acceso a medicamentos de alto costo y mejorar la eficiencia

e) Gestión y resultados de servicio

Claudia Polo, subgerente administrativa, inicia su intervención presentando el comportamiento de todos los procesos que cuenta la EPS de cara al servicio prestado a los afiliados, destacando:

- Causas de PQR: En Medellín, las principales quejas se debieron a la disponibilidad de citas médicas y a la dispensación de medicamentos
- Satisfacción: El 97% de los afiliados en Medellín manifestó que la EPS cumple con sus expectativas
- Participación Ciudadana: Hubo un crecimiento del 135% en la asistencia a espacios de rendición de cuentas, alcanzando las 2.011 personas en 2025

f) Gestión y resultado comercial

Claudia Polo, subgerente administrativa, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2025, destacando:

- Crecimiento en Medellín: La base de usuarios en el Plan de Beneficios en Salud (PBS) creció un 4,7% (442.940 afiliados) y el Plan de Atención Complementaria (PAC) un 13,7% (25.930 afiliados)
- Cuota de Mercado: Sanitas ostenta una participación del 4% en un mercado regional de más de 10 millones de personas

g) Direccionamiento y Canales



Diana Hernández, 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:

- Contratación: Se tramitaron 272.755 novedades de contratación en la regional, con una oportunidad de respuesta del 100%
- Transformación Digital: Los ingresos por canales virtuales aumentaron significativamente (94% en la App y 55% a través del chatbot Ana María), destacando la implementación de IA generativa
- Canal Telefónico: Mantuvo un nivel de atención del 98% y la autogestión a través del audio-respuesta (IVR) subió 18 puntos, llegando al 70%

h) Estados Financieros



Ricardo Moreno, 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. **Leonardo García** – Director comunicaciones externas 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:

- ✓ **Karina** - Pregunta: Buenas tardes, La atención por medio del prestador de servicios Cohan ha sido pésima, en las últimas entregas de mi mamá le han puesto problema pues medicamentos de control que nunca necesitaban autorización ya la requieren y cuando llega el mensaje con la autorización y se acerca a reclamar medicamento nunca lo hay disponible, siempre queda un pendiente el cual nunca entregan y al paciente le toca comprar el medicamento. Adicional a eso la atención para conseguir una cita con cualquier especialidad es casi imposible pues nunca hay agenda disponible o no contestan a los números que dan.

Respuesta: Recibimos su comunicación y lamentamos profundamente las dificultades que ha enfrentado en la gestión de servicios y medicamentos para su señora madre a través de nuestro prestador COHAN. Comprendemos perfectamente el impacto que estas barreras administrativas y logísticas generan tanto en la salud del paciente como en su tranquilidad familiar.

Respecto a los puntos específicos que menciona, deseamos informarle lo siguiente:

Medicamentos de control y autorizaciones: Entendemos su inconformidad ante los cambios en los requisitos de autorización. Estamos revisando con el equipo de auditoría médica los lineamientos actuales para asegurar que estos procesos no representen un obstáculo innecesario para el acceso a medicamentos críticos.

Disponibilidad de medicamentos (Pendientes): Los reportes de desabastecimiento son una prioridad para nosotros. Cuando una fórmula queda en "pendiente", esto activa una alerta en nuestro seguimiento administrativo con el prestador. Estamos auditando la gestión de inventarios de COHAN para asegurar que las entregas se realicen en los tiempos comprometidos.

Gestión de citas: Reconocemos la dificultad que ha experimentado con la disponibilidad de agenda y los canales de comunicación. Actualmente, estamos ejerciendo presión sobre la red de especialistas para optimizar la apertura de agendas y la capacidad de respuesta, facilitando el acceso a través de los canales digitales y telefónicos.

Acciones inmediatas:

Para proceder con una revisión prioritaria de su caso y evitar que el paciente deba incurrir en gastos externos, por favor facilítenos los siguientes datos:

Nombre completo del paciente y número de identificación.

Relación de los medicamentos específicos que se encuentran pendientes.

Especialidades médicas para las que requiere cita y que no ha podido agendar.

Una vez contemos con esta información, realizaremos la gestión directamente para resolver los pendientes de entrega y agilizar las citas requeridas.

Agradecemos su paciencia y reiteramos nuestro compromiso con la mejora de la calidad en la atención. Quedo atenta a sus datos para iniciar la gestión.

- ✓ **carmene** - Pregunta: yo llevo más de 7 años en el programa de riesgo cardiovascular y no me he tenido que hospitalizar, la atención en el centro médico es muy bueno.. y la entrega en la farmacia, pero me preocupa que ya cruz verde no va a entregar, que farmacia nos va a entregar en adelante?

Respuesta: Es para nosotros muy gratificante saber que, tras más de 7 años en nuestro programa de riesgo cardiovascular, has logrado mantener tu salud estable y sin necesidad de hospitalizaciones. Ese es nuestro principal objetivo y nos motiva a seguir trabajando con el mismo compromiso.

Queremos darle un parte de tranquilidad: nuestra prioridad absoluta es que el suministro de medicamentos y la continuidad de su tratamiento en el programa de riesgo cardiovascular no se vean afectados por ninguna transición operativa.

Al respecto, es importante aclarar:

Continuidad Garantizada: Estamos realizando ajustes administrativos para optimizar nuestra red de prestadores, pero estos cambios siempre se diseñan bajo la premisa de garantizar que los tratamientos no sufran interrupciones.

Información Oficial: Cualquier cambio relevante en la red de farmacias o en los puntos de entrega será comunicado a través de nuestros canales oficiales (correo electrónico registrado, página web o contacto directo desde la oficina). Si no ha recibido una comunicación formal de nuestra parte, puedes estar seguro de que su proceso continúa igual.

Le agradecemos por la confianza depositada en nuestro centro médico y en nuestro equipo. la invito a continuar asistiendo a sus citas programadas con la confianza de que estamos cuidando su salud.

- ✓ **Andrea** - Pregunta: ¿yo soy usuaria de sanitas y me desplazo de otro municipio en Antioquia, pueden atenderme en Copacabana donde resido y no tener que ir hasta Medellín?

Respuesta: Comprendemos la incomodidad y el desgaste físico y logístico que representa para usted tener que desplazarse constantemente desde Copacabana hasta Medellín para recibir atención médica. Respecto a su solicitud, es importante aclararle la situación actual de nuestra cobertura:

Actualmente, EPS Sanitas cuenta con una red de prestadores habilitada y autorizada por la Superintendencia de Salud en el departamento de Antioquia principalmente en los municipios de Medellín, Bello, Envigado, Itagüí y Rionegro.

Debido a los lineamientos actuales de habilitación, EPS Sanitas no cuenta en este momento con red de servicios asistenciales (consultas o centros médicos) habilitada dentro del municipio de Copacabana. Por esta razón, el sistema direcciona a nuestros afiliados a los municipios más cercanos dentro de nuestra red, como es el caso de Bello o Medellín.

Ante esta situación, le sugiero las siguientes alternativas:

Atención en municipios cercanos: Actualmente, la red de prestadores en los municipios de Bello y Medellín es la que cuenta con la mayor capacidad instalada para garantizar su atención. Le sugiero verificar en nuestro portal web o líneas de atención cuáles son los puntos de atención en Bello que, por cercanía geográfica, podrían facilitarle un poco más el desplazamiento en comparación con Medellín.

Lamento que, por el momento, la normativa de habilitación nos impida contar con una red asistencial propia en Copacabana, pero nuestro compromiso es seguir trabajando para optimizar el acceso a los servicios de salud en toda la regional.

Quedo atenta si requiere asesoría adicional para verificar los puntos de atención más cercanos a su ubicación actual.

- ✓ **Carlos Iván Henao Cardeno** - Pregunta: Seria muy importante articular los resultados eficientes del asegurador con los de los prestadores, los cuales presentan muchas deficiencias

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

Comités de Articulación de Red y Seguimiento: Hemos institucionalizado espacios de seguimiento mensual con los principales prestadores de la regional (Top 10 de IPS de la estrategia PCR). Donde exigimos la ejecución de Planes de Mejoramiento. Esto nos permite pasar de la reactividad a la gestión preventiva.

Monitoreo y Control Basado en Datos: Actualmente, gestionamos la red con tableros de control en tiempo real (indicadores de PQRS, Contención, PCR y Satisfacción). Esto nos permite identificar rápidamente cuando un prestador presenta deficiencias —como desabastecimiento de medicamentos o indisponibilidad de agenda— y activar inmediatamente el Plan de Choque Regional. Este plan prioriza la causa raíz, obligando a los prestadores a implementar acciones correctivas inmediatas, tales como la apertura de agendas extraordinarias o la mejora en la trazabilidad de los medicamentos pendientes.

Canal Directo de Gestión: Hemos implementado herramientas de comunicación directa y ágil (como la socialización de canales directos y códigos QR de gestión de incidencias) entre nuestras oficinas de atención.

Aunque reconocemos que persisten desafíos en la capacidad instalada y la gestión operativa de algunos prestadores, nuestra labor de auditoría y exigibilidad contractual es permanente. Estamos enfocados en que esta articulación sea cada vez más fluida, garantizando que el usuario perciba a la EPS y a su prestador como un único sistema integrado al servicio de su salud."

✓ **Víctor Raúl Palacio** - Pregunta: si hay austeridad en los gastos, no es más económico reembolsar el pago de profesionales en la ciudad de Medellín que mandarlos vía aérea a Manizales o Pereira.

Respuesta: Para dar respuesta a su solicitud Señor Víctor Raúl Palacios. Esta respuesta enfatiza que la prioridad es la salud del paciente y la disponibilidad técnica, más allá del costo inmediato. "Agradezco su pregunta, ya que nos permite aclarar un punto fundamental sobre nuestra operación. Aunque la austeridad es un principio que guía nuestra gestión, nuestra prioridad innegociable es garantizar la calidad y la oportunidad en la atención de nuestros usuarios.

En ocasiones, el traslado de profesionales no responde a una falta de oferta local, sino a la necesidad de garantizar estándares específicos de atención, continuidad en el tratamiento o la disponibilidad inmediata de especialistas altamente cualificados que no siempre coinciden con la demanda en la ciudad de Medellín. No obstante, tomamos su inquietud como una retroalimentación valiosa; actualmente estamos revisando nuestra red de prestadores locales para optimizar costos de logística y fortalecer la contratación de talento en la ciudad, siempre manteniendo los estándares de seguridad y calidad que nuestros pacientes merecen.

Leonardo García – Director comunicaciones externas, 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.