

EPS  Sanitas


Vigilado Supersalud

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

REGIONAL BUCARAMANGA

Vigencia año 2025





EPS Sanitas

ORDEN DEL DÍA

Audiencia Pública
Rendición de Cuentas
EPS Sanitas · 2025
2:00 pm – 4:00 pm



Vigilado Supersalud

01	Conexión de asistentes		2:00 – 2:10
02	Bienvenida	<i>Dr. Antonio Orduz, Cargo Gerente Regional Keralty</i>	2:10 – 2:15
03	Hechos relevantes	<i>Dr. Antonio Orduz, Cargo Gerente Regional Keralty</i>	2:15 – 2:20
04	Gestión y Resultados en Salud – Red	<i>Dr. Zerguei Acevedo, Cargo Sub Gerente Medico</i>	2:20 – 2:35
05	Gestión y Resultados en Salud – Riesgo	<i>Dr. Zerguei Acevedo, Cargo Sub Gerente Medico</i>	2:35 – 2:50
06	Gestión y Resultados de Medicamentos	<i>Dr. Zerguei Acevedo, Cargo Sub Gerente Medico</i>	2:50 – 3:00
07	Gestión y Resultados de Servicio	<i>Dr. Joan Sebastian Lopez, Cargo Sub gerente administrativo</i>	3:00 – 3:15
08	Gestión y Resultado Comercial	<i>Dr. Joan Sebastian Lopez, Cargo Sub gerente administrativo</i>	3:15 – 3:20
09	Direccionamiento y Canales	<i>Dr. Joan Sebastian Lopez, Cargo Sub gerente administrativo</i>	3:25 – 3:35
10	Gestión y Resultados Financieros	<i>Dr. Antonio Orduz, Cargo Gerente Regional Keralty</i>	3:35 – 3:40
11	Espacio de preguntas	<i>Afiliados EPS Sanitas</i>	3:40 – 3:50
12	Cierre	<i>Dr. Antonio Orduz, Cargo Gerente Regional Keralty</i>	3:50 – 4:00



Duración

La duración será de dos (2) horas, dando cumplimiento al orden del día definido.



Respuesta Escrita

EPS Sanitas dará respuesta en 5 (cinco) días hábiles en forma escrita a las preguntas o inquietudes que por su complejidad o falta de tiempo, no sean resueltas durante la audiencia pública.



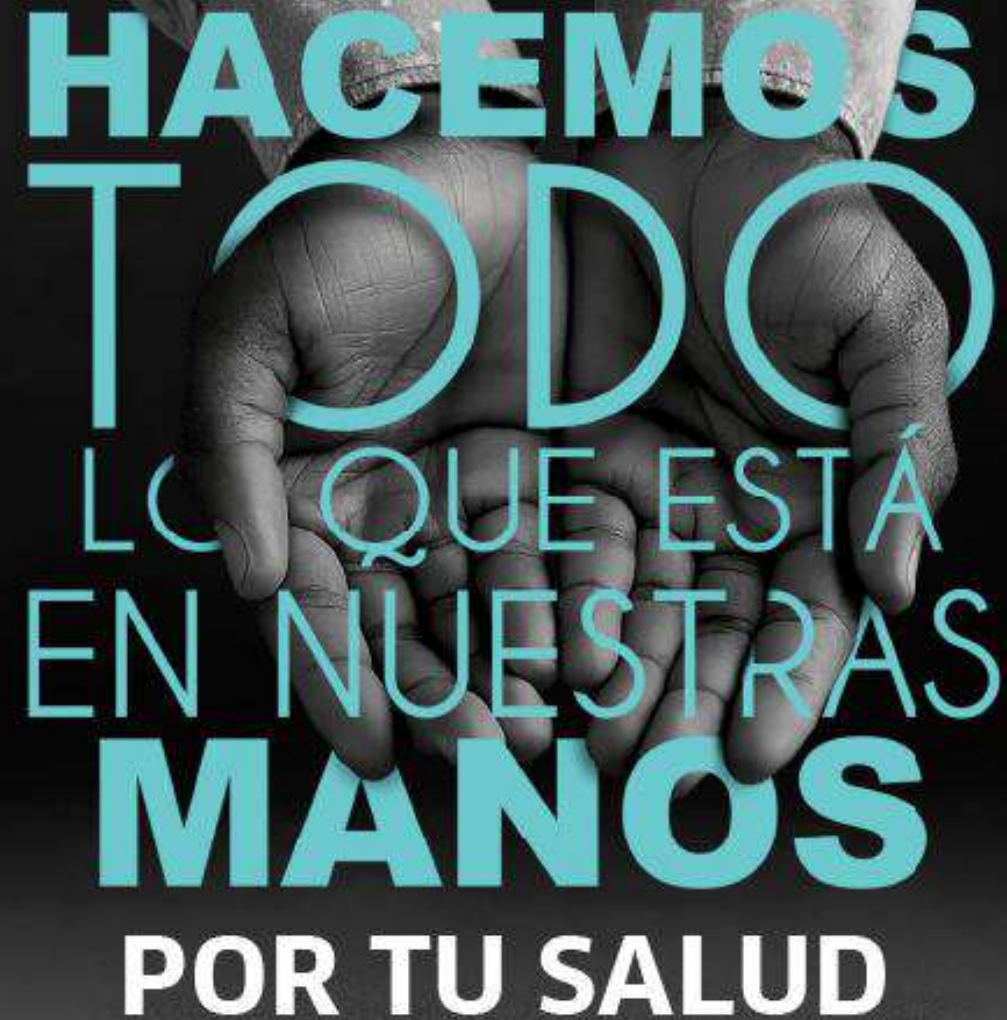
Acta

Se realizará acta que consolide el desarrollo de la Rendición de Cuentas y será publicada en la página web de la EPS.



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**, finalizando así la gestión que estuvo a cargo del agente interventor Kemer Ramírez.

Este hito reafirma nuestra trayectoria de décadas. Nuestra entrega por la salud de los afiliados ha sido una constante innegociable; ayer, durante la intervención y ahora, nuestra esencia permanece intacta para seguir cuidando del bienestar de cada familia con la calidad de siempre.



**HACEMOS
TODO
LO QUE ESTÁ
EN NUESTRAS
MANOS
POR TU SALUD**

HECHOS RELEVANTES

Enero

La **Resolución 067 de 2025**, emitida el 21 de enero por el Ministerio de Salud, define el marco metodológico unificado para el cálculo, asignación y giro de los presupuestos máximos.

Junio

El **Decreto 0858** reglamenta un nuevo modelo de salud con enfoque preventivo-resolutivo, convirtiendo las EPS en Gestoras y priorizando los CAPS. **Implementación suspendida desde el 22 de abril de 2026.**

Enero

La **corte constitucional**, mediante el **Auto 007 de 2025** del 23 de enero determinó que la UPC es insuficiente para cubrir los costos reales de la atención en salud. Por esta razón, ordenó al Gobierno Nacional revisar y ajustar los valores reconocidos al sistema de salud.

Septiembre

La **Resolución 1962 de 2025** estableció el desarrollo del SIIFA para agilizar la circulación de fondos y fortalecer la rendición de cuentas entre los agentes del sistema de salud.

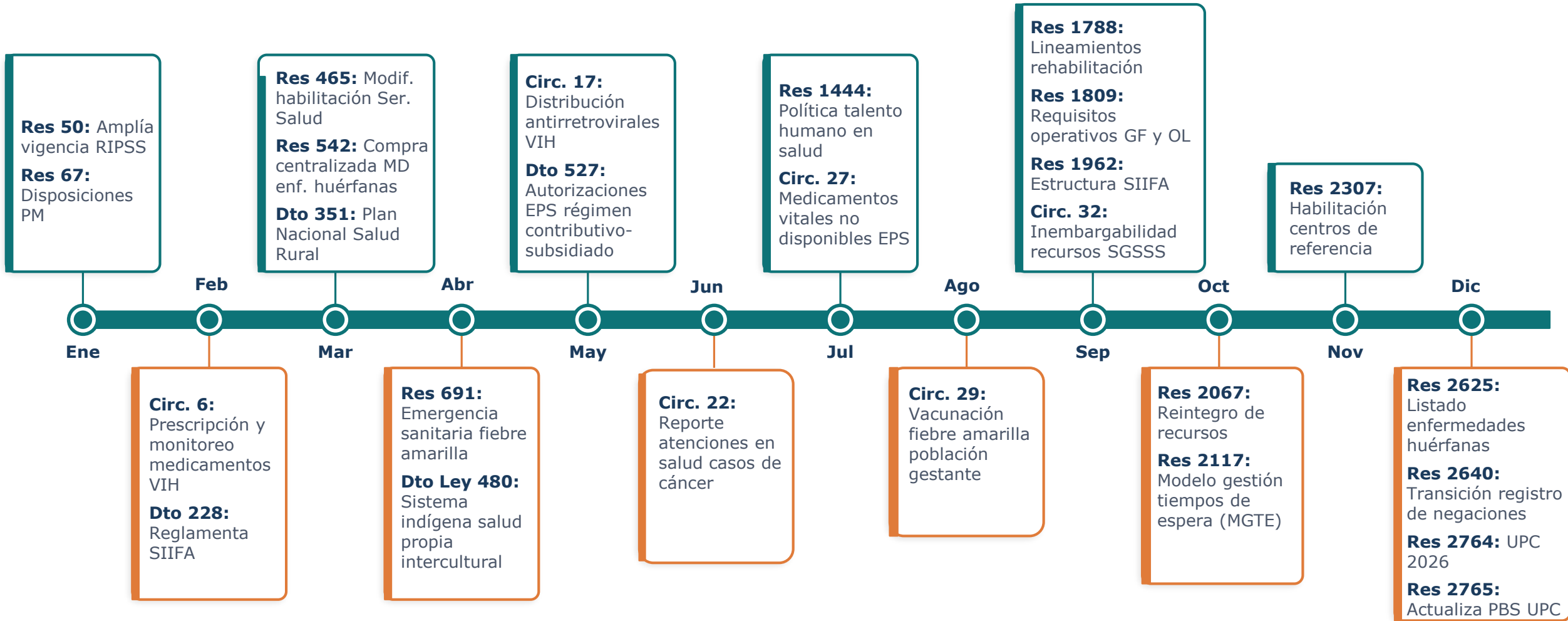
Mayo

La **Circular 019 de 2025** ordena la eliminación de trámites previos para los servicios de urgencias, cáncer, VIH y servicios prioritarios.

Diciembre

La **Resolución 2764 de 2025**, publicada el 30 de diciembre aumentó la UPC para el régimen contributivo en un 9,03% y para el régimen subsidiado en un 16,49%.

NORMATIVIDAD MINISTERIO DE SALUD 2025



GESTIÓN Y RESULTADOS

VICEPRESIDENCIA RED

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

Rendición de Cuentas

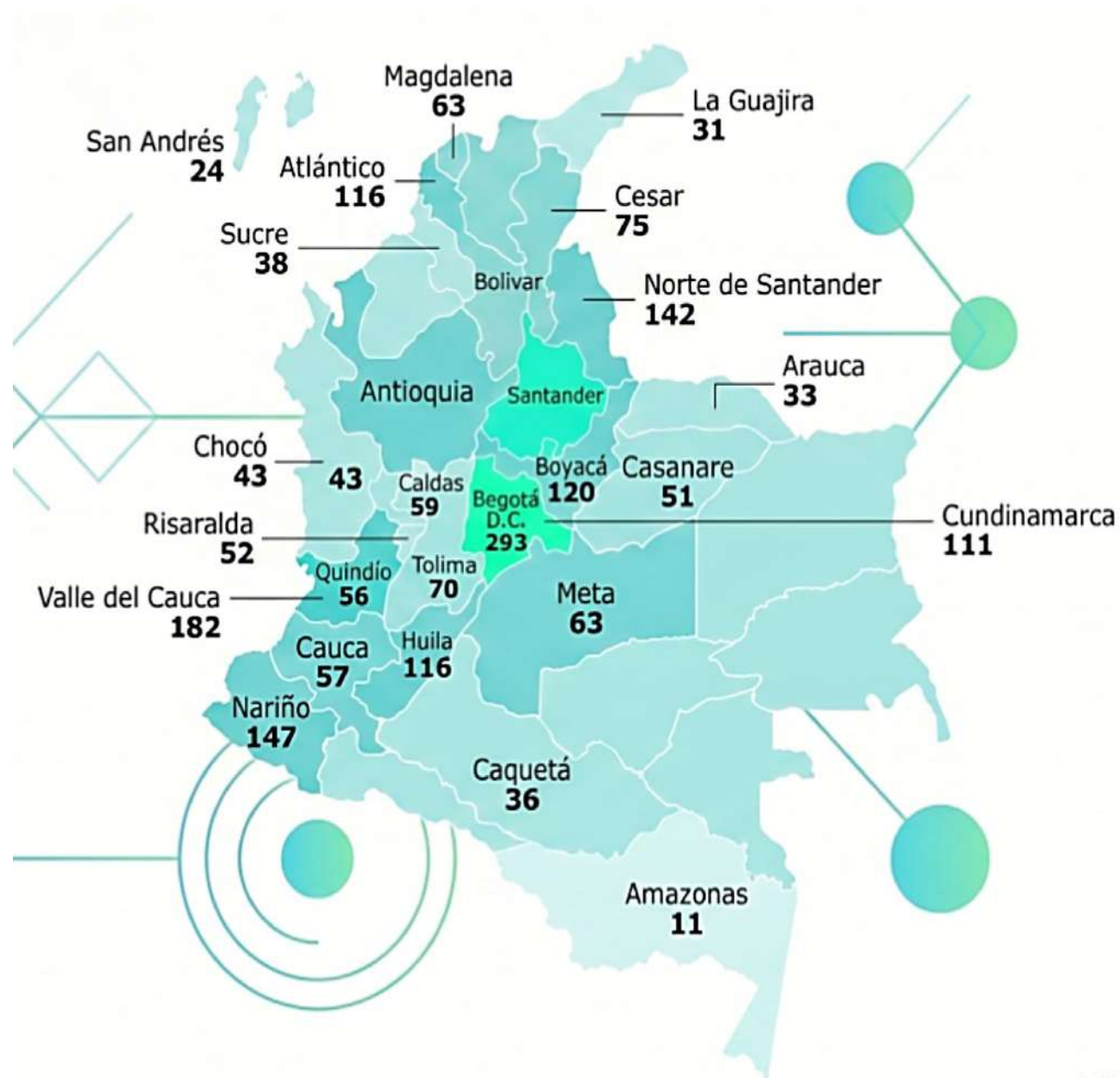


**TOTAL NACIONAL: 2.510 SUCURSALES
EN 333 MUNICIPIOS**

1.502 IPS Habilitadas
Asegurando la oferta de
servicios y una Red
integrada



Nota: presencia nacional en 333 municipios
habilitados para operar





43

**Nuevos Modelos
Diferentes al
evento
7,5% + Vs. 2024**

BENEFICIOS



Oportunidad



Reducción Trámites
Administrativos



Integralidad en
Atención

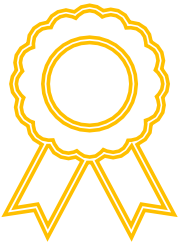


Calidad de Servicio



+ 66

**Nuevas Sedes de
Prestación a nivel
Nacional**



Reconocimiento MINISTERIO DE
SALUD: Como líderes en Gestión SIIFA
Cumplimiento Norma reconocida oficialmente
como la entidad con mayor avance a nivel
nacional

- Fortalecimiento de acciones de gestión de riesgo, calidad y resultados en salud



850 COMITES DE SEGUIMIENTO CON LA RED A NIVEL NACIONAL POR RUTA



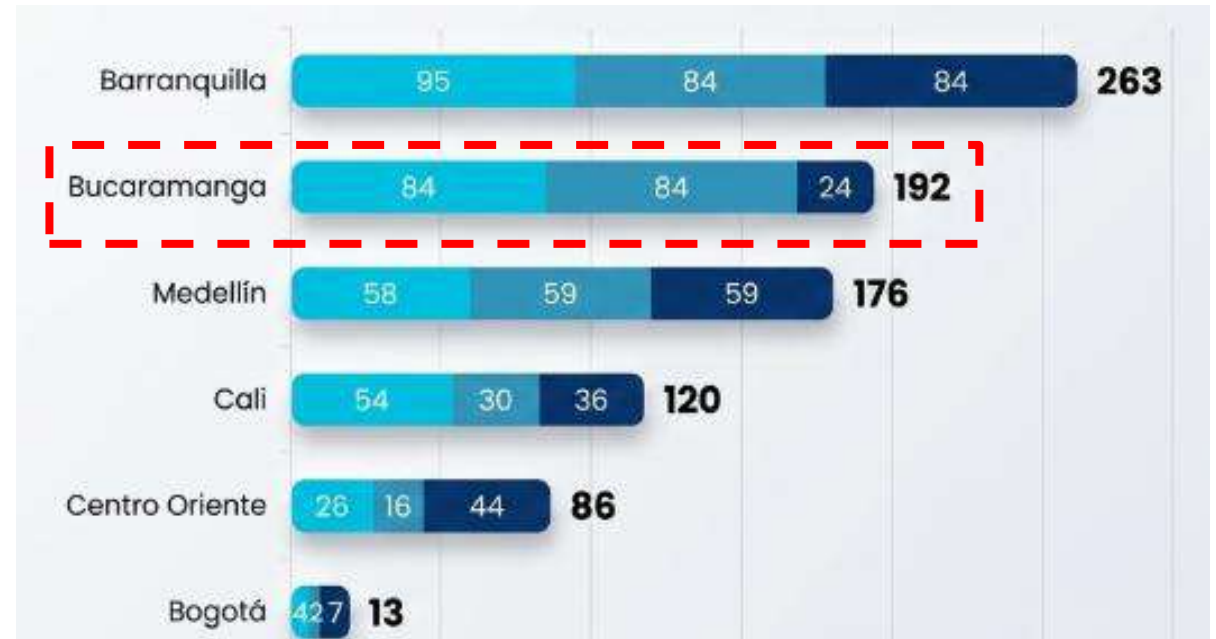
Riesgo Cardiovascular
321 comités



Materno
275 comités



Oncológico
254 comités



*UTC: Unidad Técnica de Coordinación y Gestión Operativa de la Red
 *UTA: Unidad Técnica de Análisis de Gestión de Riesgo y Desempeño
 *RIAS: Rutas Integrales de Atención en salud
 Fuente: Comités Estratégicos UTC- UTA 2025

INDICADORES EN OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN PRIMARIA BUCARAMANGA

A continuación, se presentan los resultados de oportunidad (en días) de la **EPS Sanitas** para los servicios de consulta de puerta de entrada en la Regional Bucaramanga, con corte a **diciembre de 2025**



2 DÍAS
100%

MEDICINA GENERAL
Meta: 3 Días



7 DÍAS
100%

MEDICINA INTERNA
Meta: 30 Días



3 DÍAS
100%

PEDIATRÍA
Meta: 5 Días



8 DÍAS
100%

GINECOLOGÍA
Meta: 15 Días



5 DÍAS
100%

OBSTETRICIA
Meta: 5 Días



1 DÍAS
100%

**ODONTOLOGÍA
GENERAL**
Meta: 3 Días

RESULTADOS DE GESTIÓN Y CALIDAD 2025 REGIONAL BUCARAMANGA



**Cumplimiento del
Cronograma Nacional
99,66%**

Ejecución total de Visitas
planificadas año 2025



**Auditorias de
Seguimiento a la Red
296**

Visitas realizadas
verificando calidad
atención en sitio



**Gestión de Mejora
Continua
17**

Planes de Mejora para
elevar el nivel de Calidad
en la Prestación

Objetivo: Asegurar la Prestación de Servicios de Salud con calidad

La Auditoria Médica garantiza la Atención Médica Segura, ágil y de alta calidad



RED MÉDICA VERIFICADA

- Supervisión permanente a más de 660 IPS.
- Aseguramiento bajo criterios y atención de Calidad



SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Se promueve la cultura de prevención activa
- Identificar y resolver riesgos de manera temprana



ATENCIÓN MÉDICA OPTIMIZADA

- Médicos especialistas en seguimiento constante validando el manejo médico intrahospitalario.



RESPALDO Y TRANSPARENCIA

- Auditoria 100 % de eventos hospitalarios
- Innovación tecnológica para seguimiento de egresos en tiempo real (GRETA)

YO TE
CUIDO

EPS Sanitas

PERSPECTIVA INTEGRAL DEL PROCESO TUTELAS



GESTIÓN Y RESULTADOS

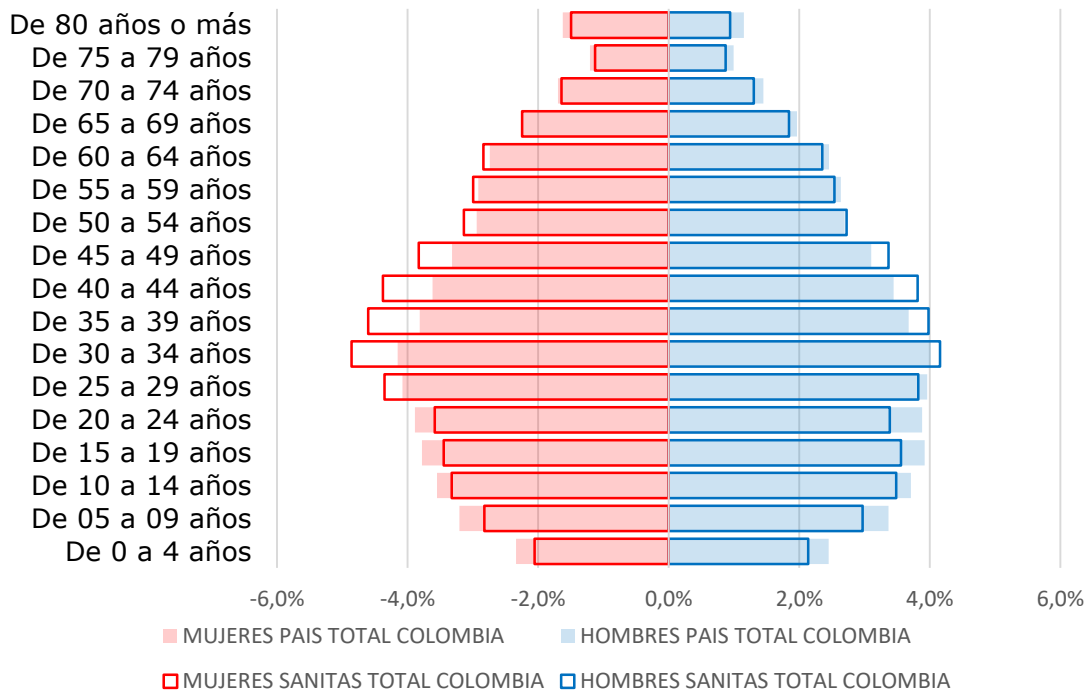
SALUD – RIESGO

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

Rendición de Cuentas



CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN



Fuente: BDUA

5.886.715

Afiliados activos
EPS Sanitas 2025

75% Contributivo
24,8 Subsidiado

3.106.439
Mujeres
52,7%



2.780.276
Hombres
47,2%

**CARACTERIZADOS
EN EL 2025**

R. Contributivo y Subsidiado:

- 28 Departamentos
- 11 Distritos
- 531 Municipios

**570 Entidades
territoriales**

ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO O INTERVENCIÓN A COHORTES



Seguimiento asignación de citas

Envío mensajes de texto

75.128.160

Campañas de salud Rutas Integrales de Salud, enviadas por SMS.



RUTA MATERNO-PERINATAL 2025



En 2025 tuvimos **35.205** partos



El tamizaje para VIH en gestantes tuvo una cobertura del **94%**

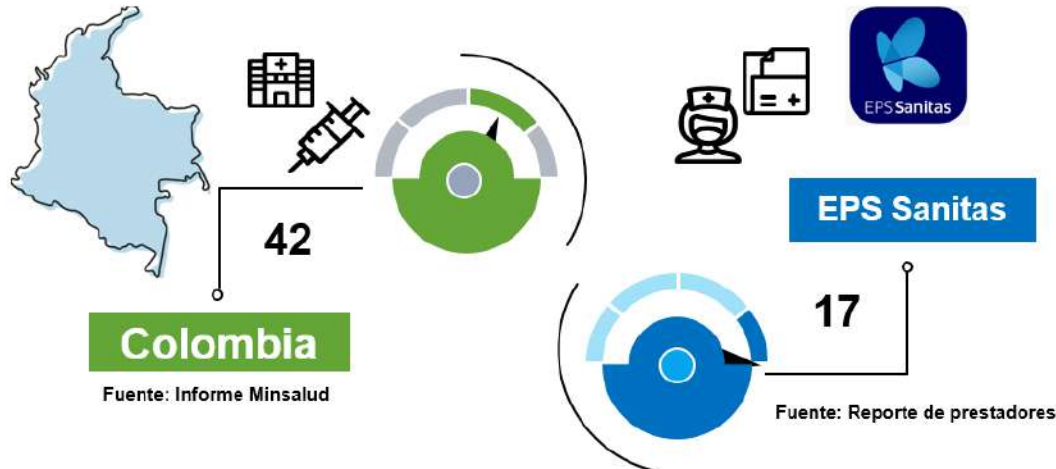


Ingresaron al programa de control prenatal **46.279** gestantes.



Se logro una cobertura en planificación familiar del **60%** de todas las mujeres con alguna enfermedad de base

Razón de mortalidad materna



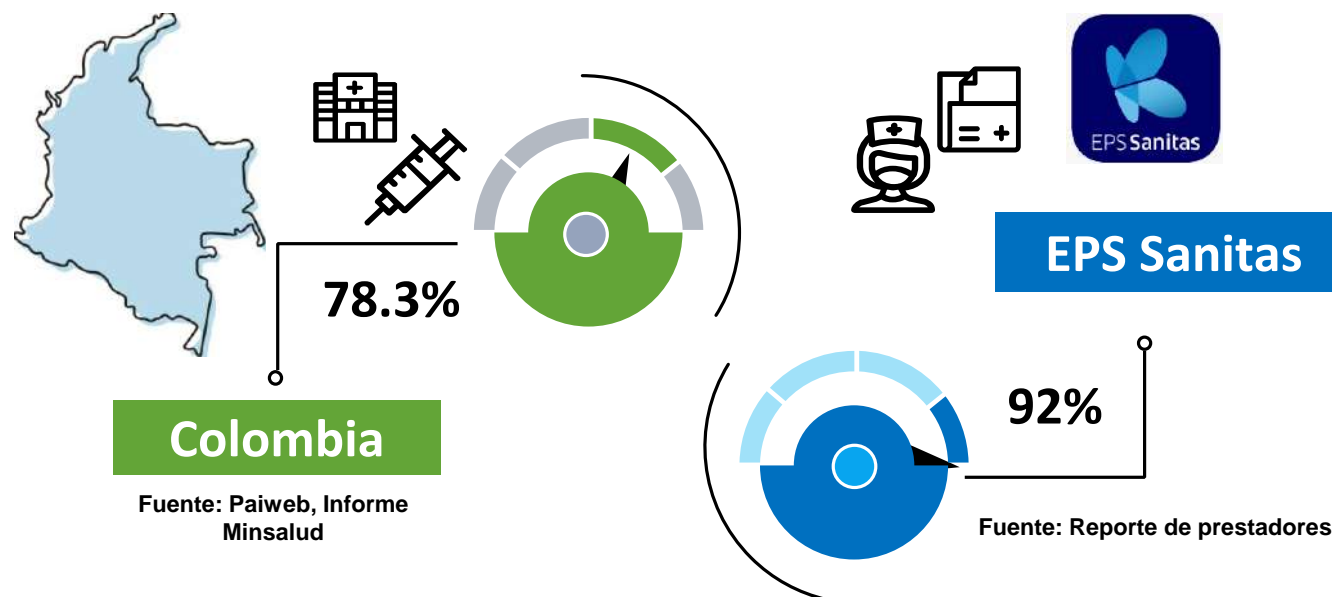
No se presentan casos de transmisión vertical de VIH desde el año 2023.

PROGRAMA VACUNACIÓN - NACIONAL

TERCERA DOSIS PENTAVALENTE MENOR DE 1 AÑO

Articulación e implementación de planes y estrategias de vacunación intra y/o extramurales en los municipios y ciudades en donde se cuenta con población afiliada.

Participación del 100% de los prestadores de la red en jornadas nacionales de vacunación y de intensificación.



MORTALIDAD EN MENORES DE 5 AÑOS

 Categorías de Mortalidad	 Meta 2025	 Resultados Nacionales (Colombia)	 Resultados EPS Sanitas
 EDA (Enfermedades Diarreicas Agudas) 	2.95	x 3.3	0  Tasa Cero
 IRA (Infecciones Respiratorias Agudas) 	6.7	x 9.8	2.72
 DNT (Desnutrición Crónica) 	5	x 7.8	0.78

Fuente: numerador Sivigila evento 501. es una tasa por 100.000 niños menores de 5 años

Metas: mortalidad por eda 2,95/100,000, mortalidad por IRA 6,7/100,000 y mortalidad por DNT 5/100,000

RUTA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ

4.632.314

Población EPS Sanitas a Diciembre de
2025

4.176.076

Población ingreso Ruta de Promoción y
Mantenimiento de la Salud

Curso de Vida



23.970.896

Actividades de Protección Específica y
Detección Temprana:

5,7
actividades
promedio por
usuario

RUTA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ



1.740.370

Mujeres en edad fértil año 2025
(15 a 49 años)

759.422

Mujeres en edad fértil captadas a
Planificación Familiar año 2025

562.030

Mujeres tamizadas para cáncer de
mama y cuello uterino en el año 2025

RUTA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ

277.082

Hombres y mujeres de 50 a 75 años tamizados con Sangre Oculta Materia Fecal en el año 2025



192.160

Hombres de 50 a 75 años tamizados para cáncer de próstata con PSA en el año 2025

2025

86 Campañas desarrolladas

12.607.423 correos electrónicos

144'118.574 Mensajes de Texto

20 Youtube Live emitidos

Diciembre 2025



Día Mundial de la lucha contra el VIH

Materiales desarrollados 2025



Jornada de Salud Infantil, Salud Oral y Vacunación

Materiales para Dic 2025 - Jornada Adicional

Materiales desarrollados para todo 2025



Campaña de recomendaciones fin de año
No uso de pólvora

Materiales desarrollados 2025



Campaña de recomendaciones fin de año
Prevención intoxicación por alimentos

Materiales desarrollados 2025



Día Internacional de las personas en condición de discapacidad

Youtube Live



Antibióticos: usarlos bien es cuidarnos todos

Youtube Live

ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD



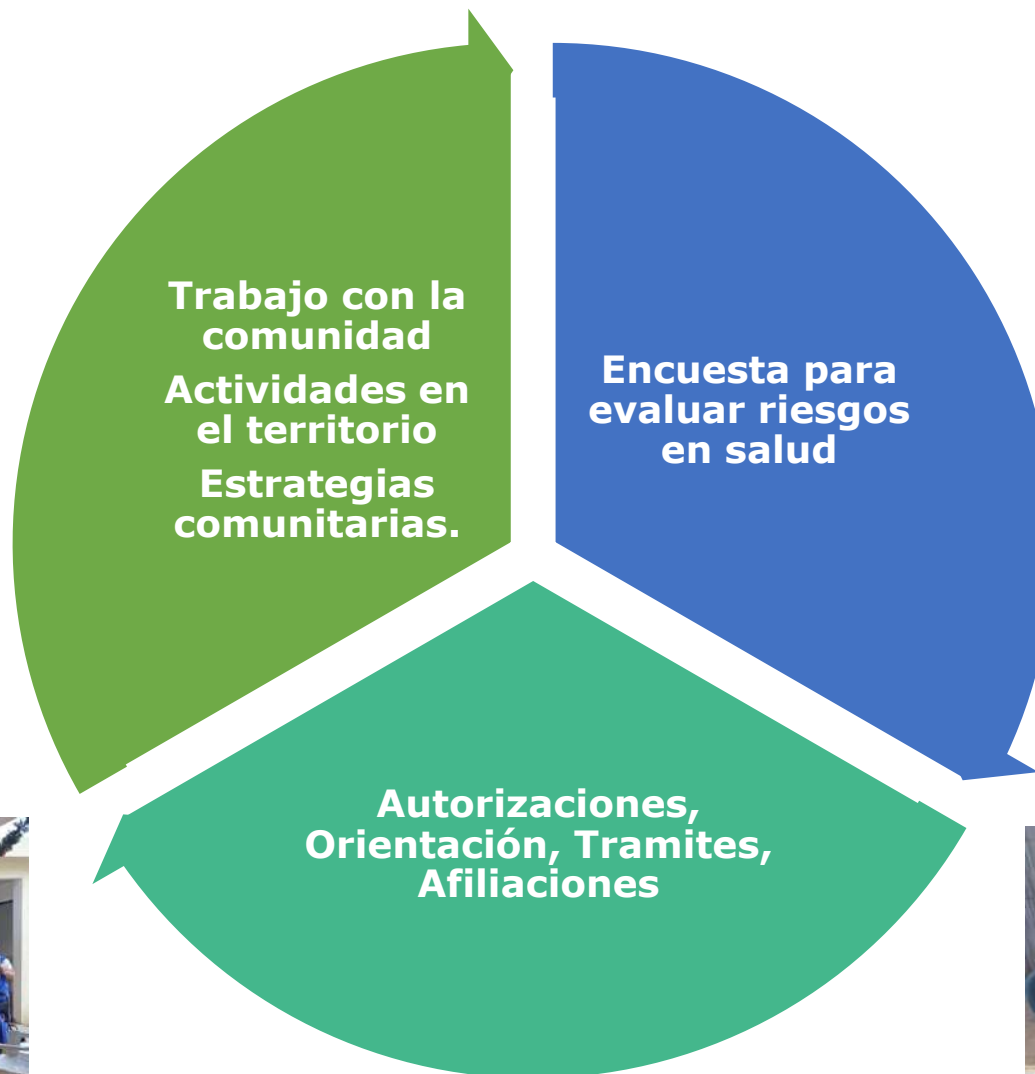
Curso de preparación para la maternidad y paternidad

Plan de vida reproductiva

Caja de herramientas educativas en salud cardiovascular

Lineamientos educativos para primera infancia e infancia

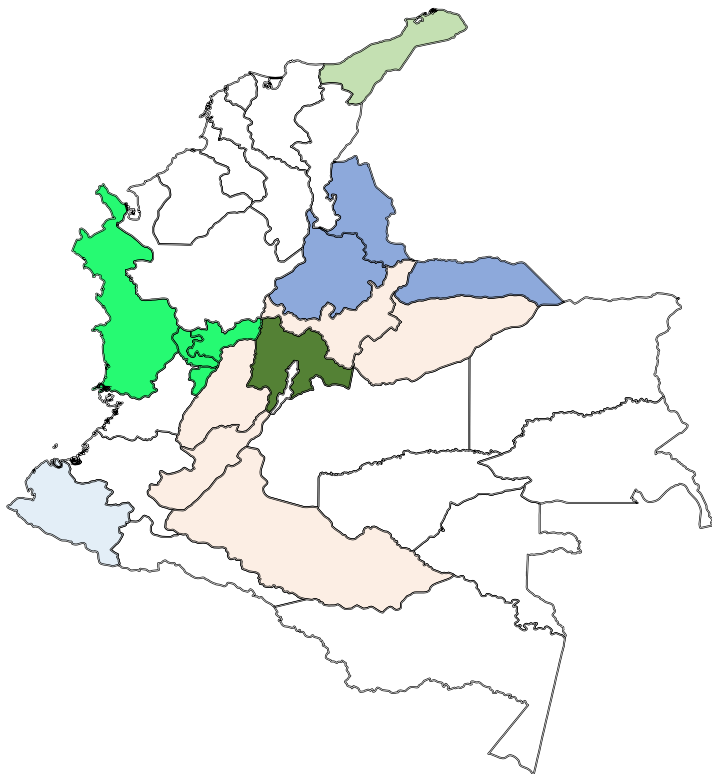




LA EPS DE TU COMUNIDAD

MODELO COMUNITARIO

149 Dinamizadores presentes en 15 Departamentos y 167 Municipios en zonas dispersas del país.



LA EPS DE TU COMUNIDAD



62.714 Usuarios caracterizados en las zonas mas apartadas del país



15.249 Actividades comunitarias



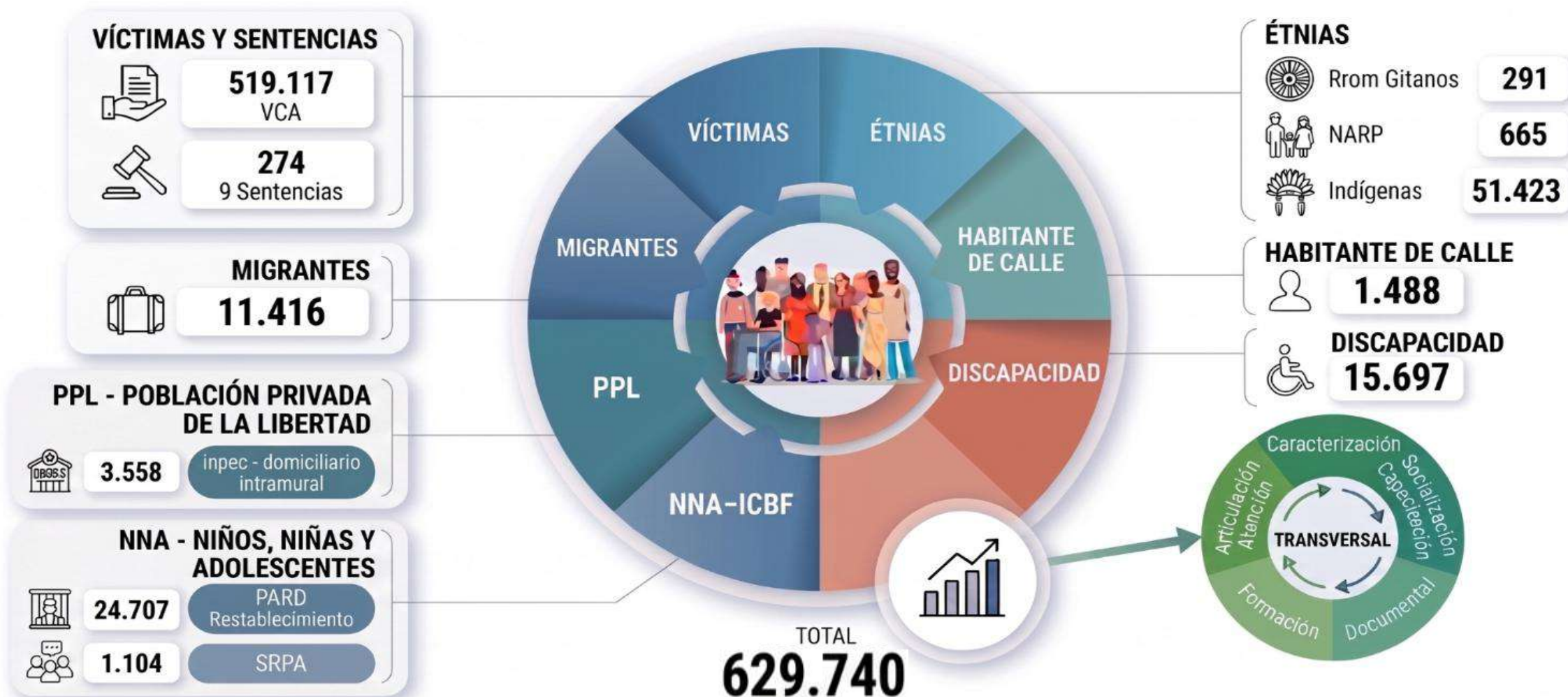
1.593 Actividades metodológicas



2.176 Actividades comité de bienestar



91% trámites en canales virtuales



FUENTES: VCA (RNU - UV), Listado Censal Adres, Discapacidad (Conector OSI - PQR), Censo Nacional INPEC para EPS Sanitas, Tablero de Poblaciones Especiales 2025, Tablero Personas Privadas de la Libertad 2025, Tablero Víctimas del Conflicto Armado 2025.

PARD: El Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD)

SRPA: El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA)

NARP: Negros, Afrocolombianos, Raizales y Palenqueros

CONVERSATORIOS VIRTUALES Y ACTIVIDADES PRESENCIALES

6 de marzo 2025
Mujeres con salud
sociedades con futuro



5 de noviembre 2025
Celebremos la diversidad
étnica y cultural



8 de abril 2025
Conozcamos el programa
de atención psicosocial
para las víctimas del
conflicto armado



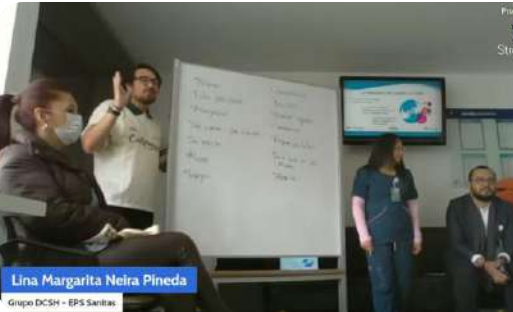
3 de diciembre de 2025
Día internacional de las personas con
Discapacidad



21 de mayo 2025
Día de la
afrocolombianidad



Día Nacional del cuidador



26 de junio 2025
Reflexionemos sobre
el cuidado y la
protección de la salud
de las personas LGTBI



Día Internacional de las
personas cuidadoras



COMPORTAMIENTO EN LA NOTIFICACIÓN A SIVIGILA



No. de registros notificados

107.427



No. de registros mujeres

60.891

56.7%



No. de registros hombres

46.308

43,1%



No. de registros menores de 5 años

14.875

13,8%



No. de registros mayores de 65 años

6,339

5.9%

Principales eventos

Dengue: 34,86%

Agresiones por animales: 18,64%

Violencia de género: 14,47%

COHORTE DE SALUD MENTAL NACIONAL 2025

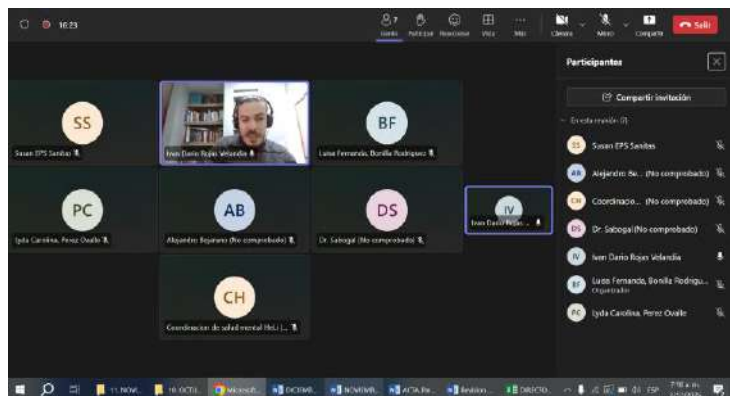


Líneas de acción modelo KALMA:2025



Psi coeducación y MHGAP

Articulación 2025 con Ministerio de salud y Secretaria de Salud de Bogotá para primer replica de MHGAP en el 2026



GESTIÓN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES

Población

806.798

Hipertensión Arterial

310.969

Diabetes

241.991

Enfermedad Renal Crónica



Control

75.8%

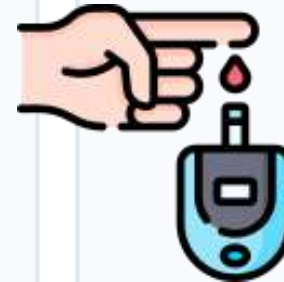
Hipertensión Arterial

45.03%

Diabetes

1.03*10.000

Inicio de diálisis



PREVALENCIA ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES

HTA: Prevalencia Nacional 2025 12.68 X 100 afiliados



	2021	2022	2023	2024	2025
EPS005	12,85	11,31	12,86	13,07	14,31
Régimen C	11,68	11,09	12,68	14,46	15,12
Nacional	9,64	9,55	10,87	11,81	12,68

DM: Prevalencia Nacional 2025 4.81 X 100 afiliados



	2021	2022	2023	2024	2025
EPS005	4,25	4,37	4,67	4,67	4,82
Régimen C	3,93	3,89	4,50	5,14	5,36
Nacional	3,11	3,12	3,82	4,39	4,81

ERC Prevalencia Nacional 2025 2.84 x 100 afiliados



	2021	2022	2023	2024	2025
EPS005	2,18	2,40	2,32	3,5	3,47
Régimen C	2,19	1,90	2,31	3,01	3,37
Nacional	1,75	1,54	1,91	2,36	2,84

ERC 5 Prevalencia Nacional 2025 87.3 x 100.000 afiliados



	2021	2022	2023	2024	2025
EPS005	81,70	74,11	72,54	78,5	81,77
Régimen C	82,63	76,71	80,18	88,61	90,08
Nacional	81,34	69,87	77,82	82,99	87,3

GESTIÓN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES

Enfermedades respiratorias crónicas en adultos



COHORTE DE CÁNCER



Número de pacientes con
Cáncer año 2025

138,028

Número de casos nuevos
en el año 2025

17,178

Tiempo para inicio de tratamiento

Cáncer Mama

2023

55
días



2024

47,9
días



2025

44,2
días

Cáncer de cérvix

2023

55,5
días



2024

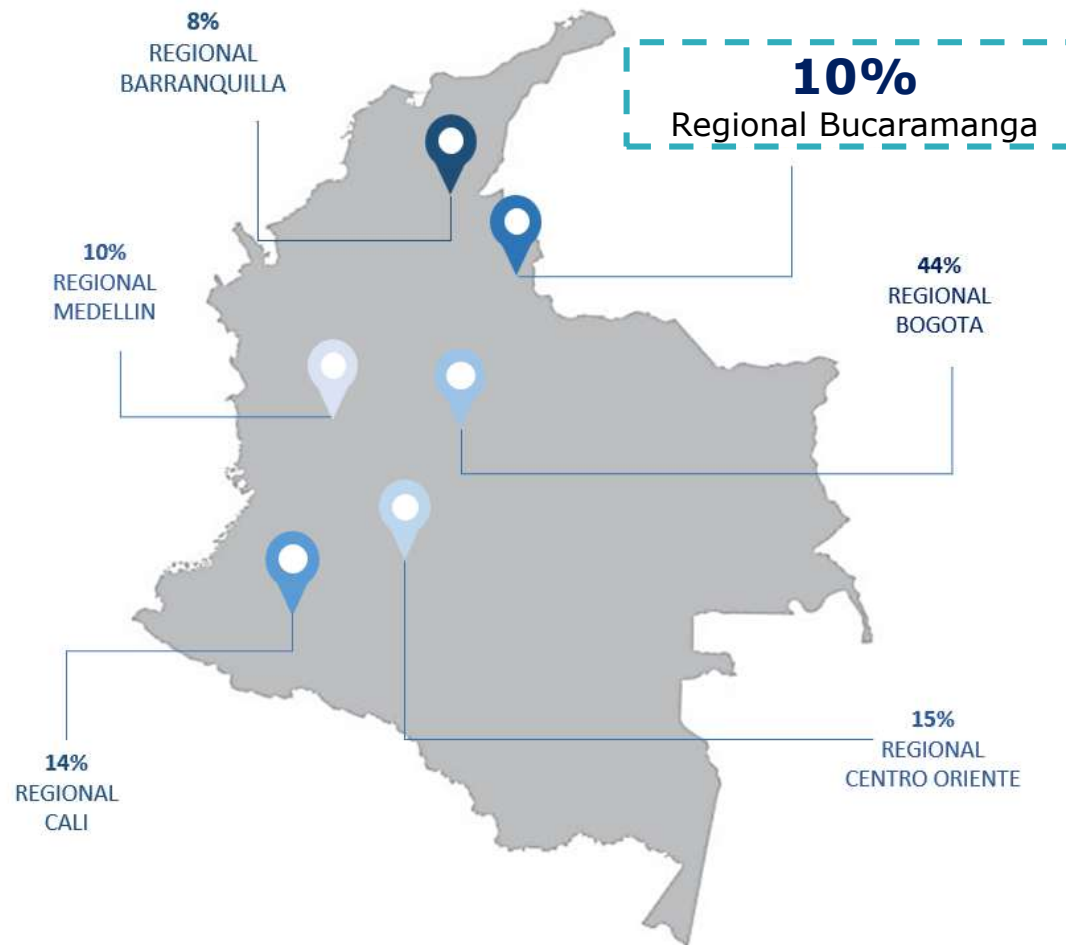
33,6
días



2025

32,9
días

Población por regional

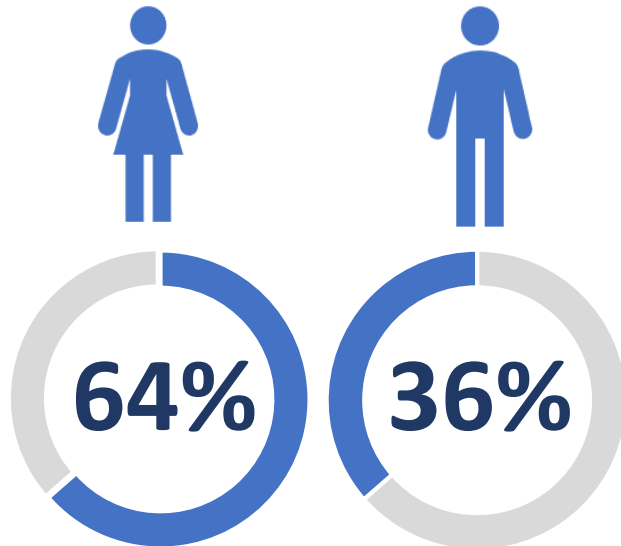


RUTA PREFERENCIAL PACIENTE ONCOLÓGICO CON TRATAMIENTO ACTIVO

A Diciembre de 2025, de los usuarios activos en la Ruta de Atención Preferencial según ciclo de vida:

Adultez: 96%

Juventud y niñez: 4%.



Promedio seguimientos mes: 45.466



Promedio solicitudes por Correo Electrónico mes: 165.889



Solicitudes por WhatsApp promedio mes: 14.785



Radicación de solicitudes directo con prestadores (Modelo Back Oncológico) promedio mes: 168.167



COHORTE DE VIH



Número de personas
viviendo con VIH en 2025

24,027

Resultados de gestión 2025



Transmisión materno infantil

0%



Gestantes al corte recibiendo
tratamiento antirretroviral (TAR)

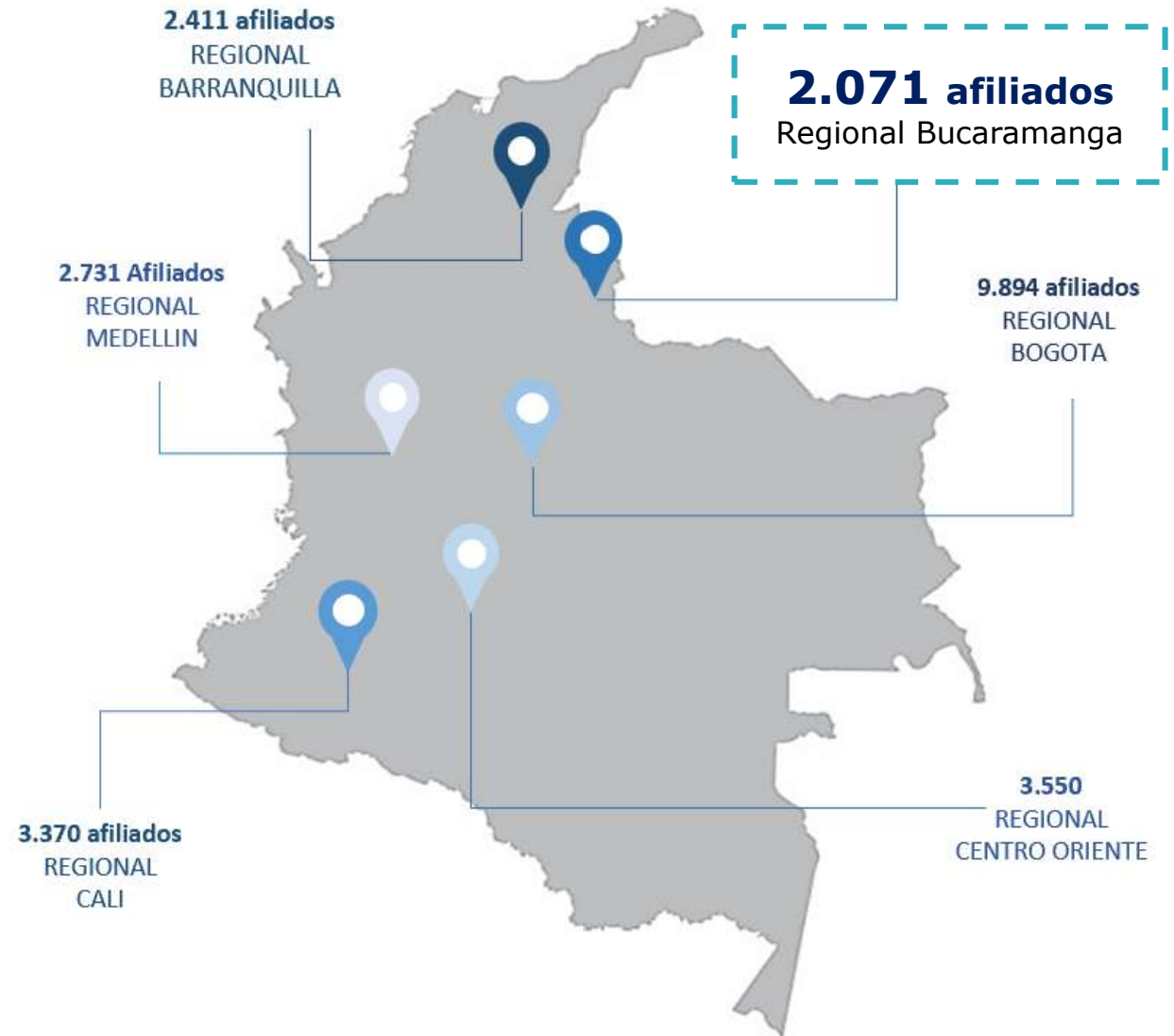
100%



PVV con tratamiento antirretroviral
con carga viral indetectable

84%

POBLACIÓN POR REGIONAL



COHORTE DE ARTRITIS REUMATOIDE



Número de pacientes con
Artritis Reumatoide

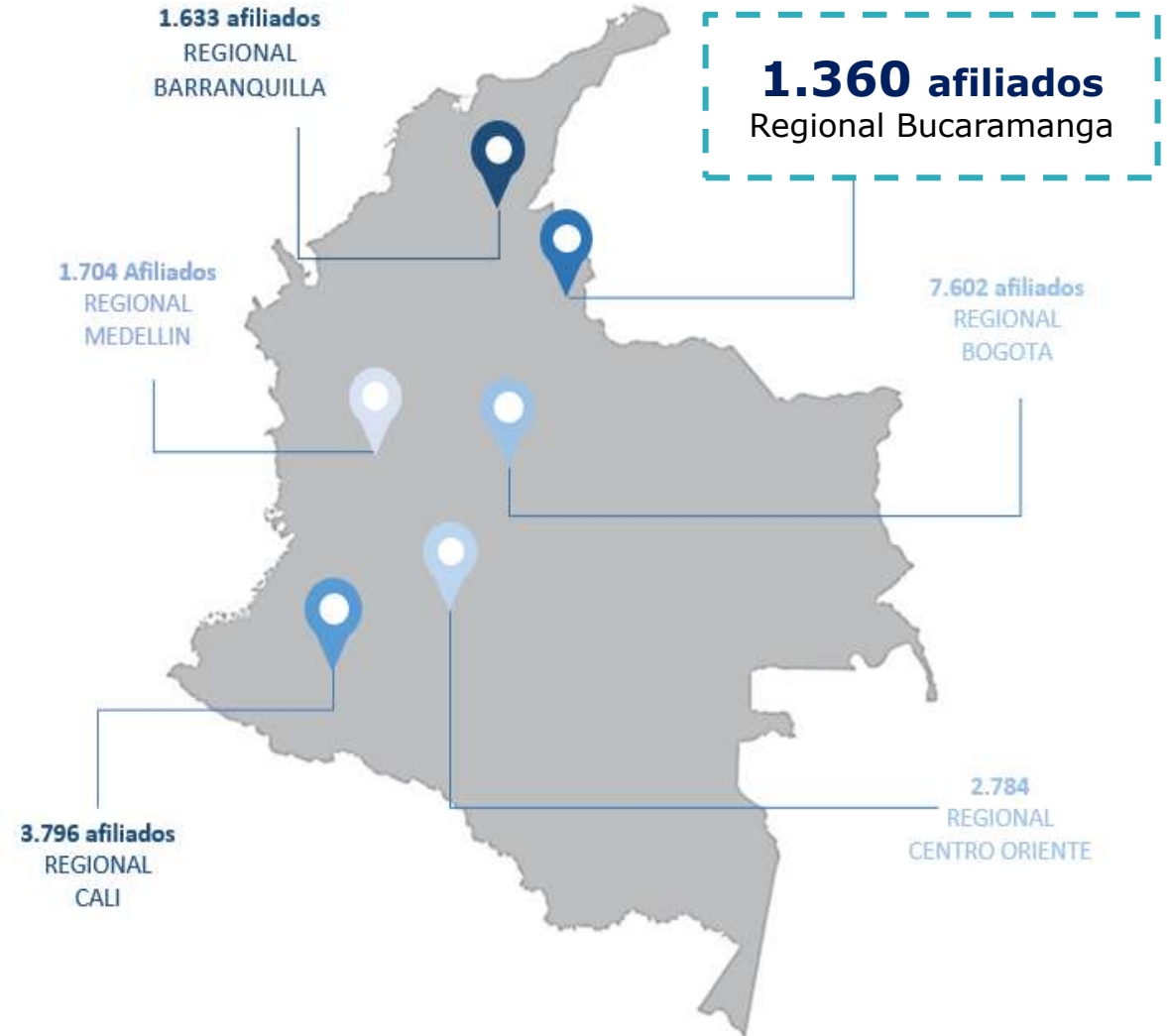
18,879

2025

Control de la
enfermedad

84%

POBLACIÓN POR REGIONAL



COHORTE DE ENFERMEDADES HUÉRFANAS



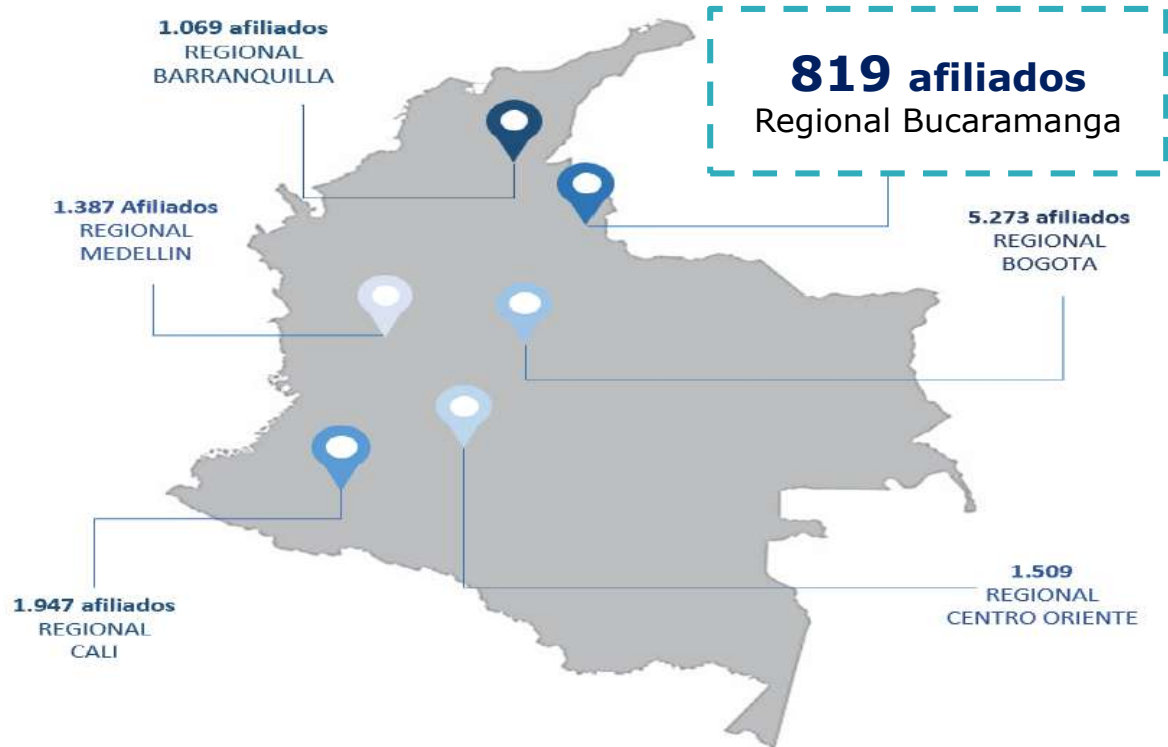
Número pacientes con
Enfermedades Huérfanas 2025

12,004



Top 20 de Patologías con mayor prevalencia

Población por regional



Patología	No. Pacientes
Esclerosis múltiple	1.229
Esclerosis sistémica cutánea limitada	517
Displasia broncopulmonar	498
Síndrome de Guillain-Barre	424
Neuromielitis óptica espectro	328
Microtia	317
Miastenia grave	314
Cirrosis biliar primaria	249
Enfermedad de Crohn	246
Hepatitis crónica autoinmune	222
Acromegalia	216
Fibrosis pulmonar idiopática	185
Esclerosis lateral amiotrófica	176
Esclerosis sistémica cutánea difusa	174
Drepanocitosis	159
Hipertensión Pulmonar Tromboembólica Crónica	142
Neurofibromatosis	140
Artritis juvenil idiopática de inicio sistémico	139
Angioedema hereditario	130
Dermatomiositis	125

Fuente: BD Cohorte Enfermedades Huérfanas EPS Sanitas corte 2025.



COHORTE DE HEMOFILIA



Número de pacientes con Hemofilia
1,437
2025



Resultados

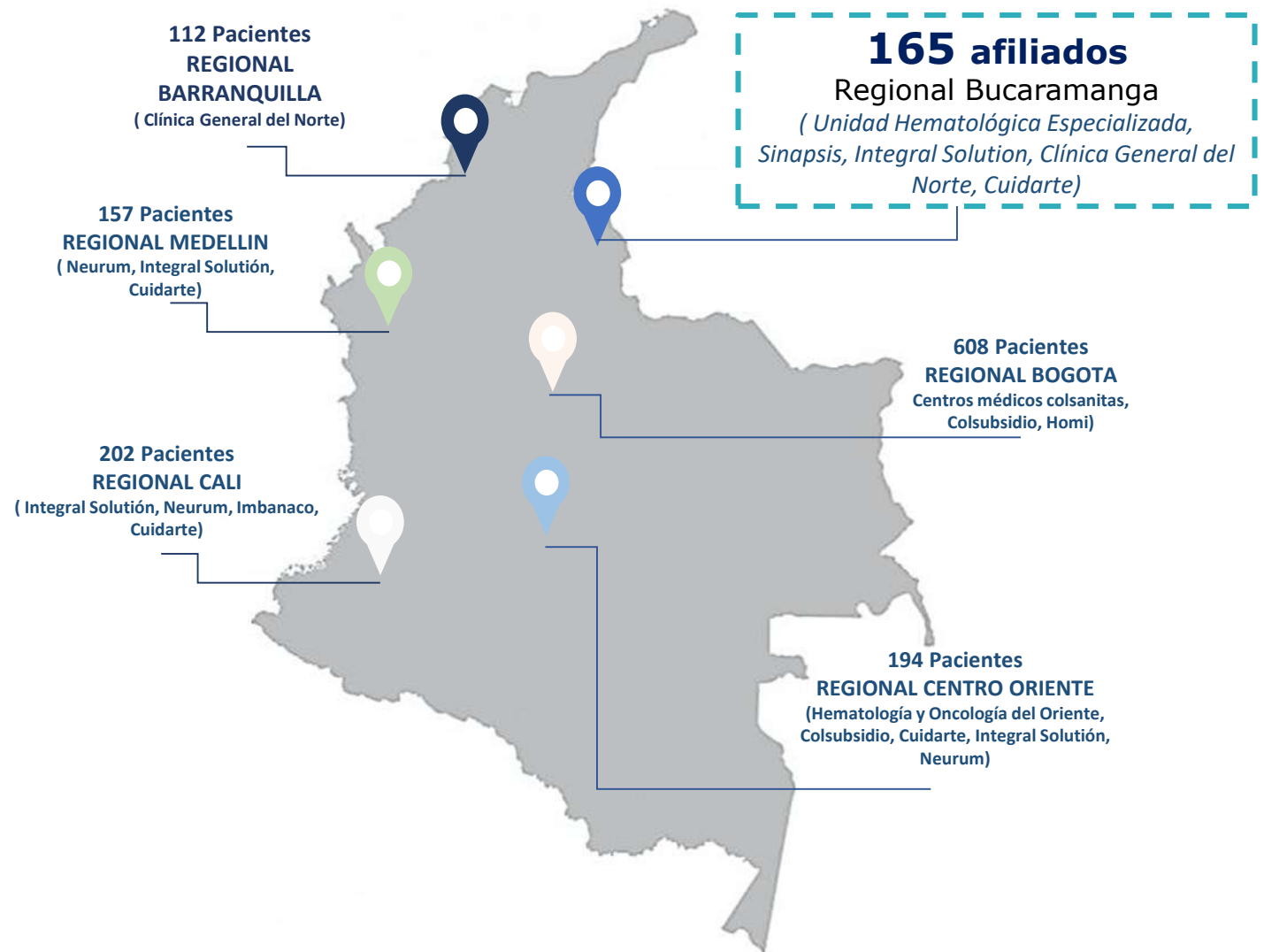
Adherencia a la atención integral en los pacientes en profilaxis con hemofilia severa

100%

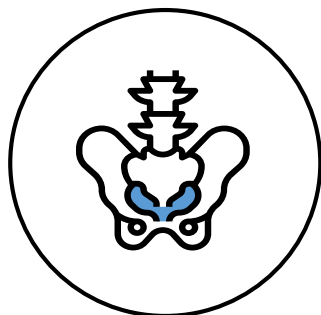
Porcentaje de población en profilaxis

16%

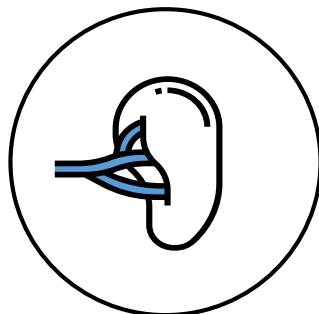
POBLACIÓN POR REGIONAL



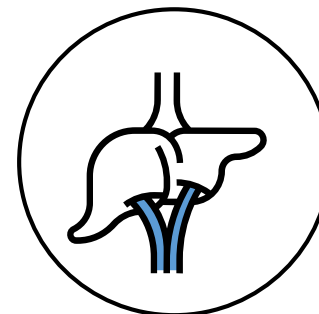
5.301 personas con trasplante en seguimiento



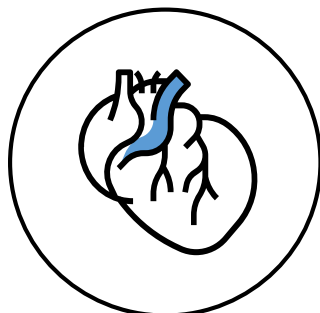
Médula
ósea 220



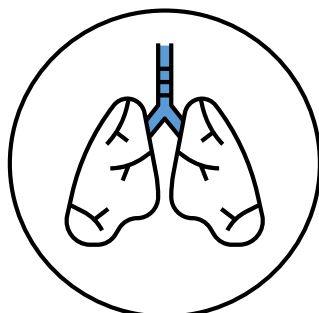
Renal
149



Hepático
43



Cardíaco
7



Pulmonar
12



PROGRAMA DE CUIDADOS PALIATIVOS - CONTIGO.



Ciudad	Cantidad de pacientes
BOGOTÁ	3063
CALI	523
BARRANQUILLA	429
IBAGUE	284
BUCARAMANGA	243
MEDELLÍN	205
CUNDINAMARCA	147
TUNJA	142
ARAUCA	129
CARTAGENA	126
PEREIRA	113
PASTO	109
CUCUTA	105
POPAYAN	92
VALLEDUPAR	73
YOPAL	59
ARMENIA	43
VILLAVICENCIO	32
MANIZALES	5
Total general	5922



Fuentes:
Informe Programa de Cuidados Paliativos 2025 Análisis de Datos
Qualtrics 2025

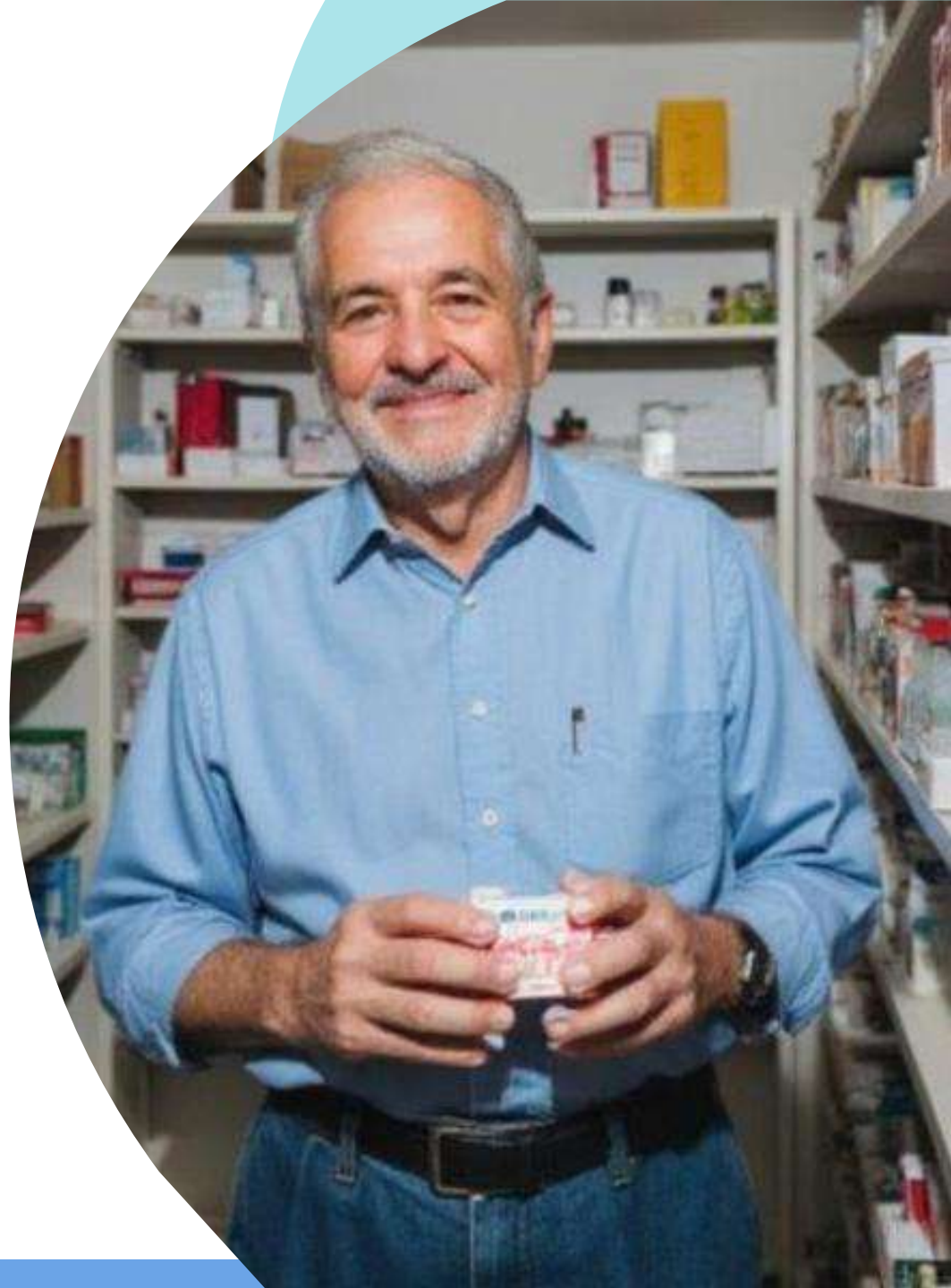
MUERTE DIGNA POR EUTANASIA



Imágenes creadas con Gemini Google

GESTIÓN Y RESULTADOS **MEDICAMENTOS**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



CONTEXTO GESTIÓN FARMACÉUTICA 2025

POLÍTICAS DE PAGO



Endurecimiento de las políticas de pago de la industria a los Gestores Farmacéuticos.

DISPENSACIÓN FRAGMENTADA



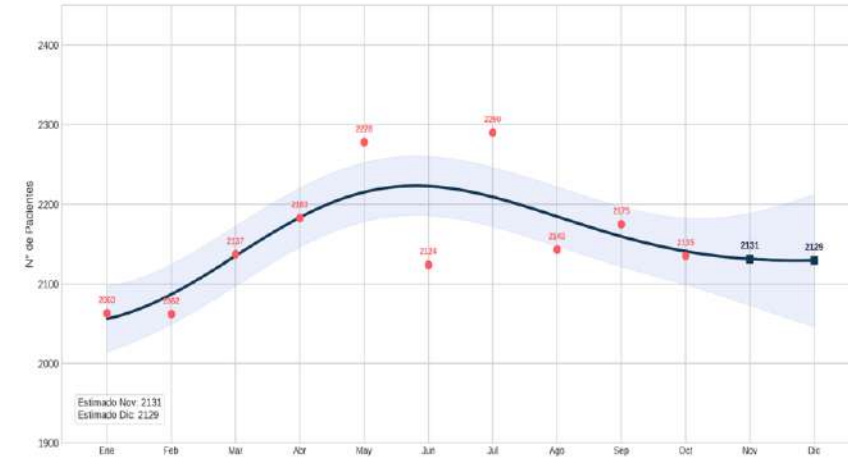
Desde el 2023 se tienen Gestores Farmacéuticos fragmentados para la dispensación de tecnologías PBS y NO PBS

CONTROL ALTO COSTO



Aumento importante en el consumo de medicamentos para pacientes de alto costo

Cantidad de pacientes con enfermedades huérfanas 2025



DIFICULTADES LOGÍSTICAS



En 2025 algunos Gestores dificultades operativas lo que generó un incremento significativo en las PQR y Tutelas asociadas a medicamentos.

1. GESTORES CRÍTICOS Y RED ALTERNA



CyA
Cafam (Pañales)
Global & MTD (Nutriciones)
Inphapro (Alto Costo)

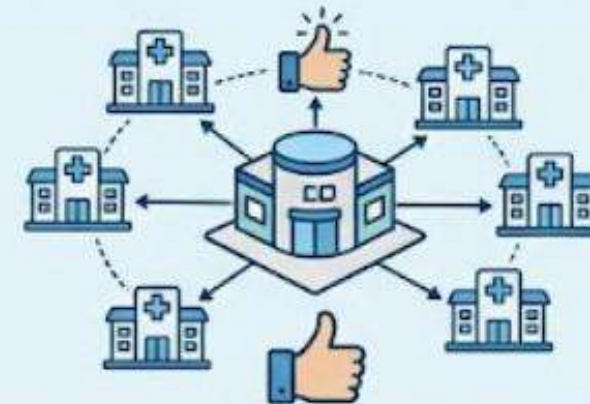
Cambio de Gestores en departamentos críticos:
La Guajira, Cesar, Casanare, Boyacá, Cundinamarca.
Y Fortalecimiento de la red alterna de dispensación especializada.

2. NEGOCIACIÓN DIRECTA CON LA INDUSTRIA



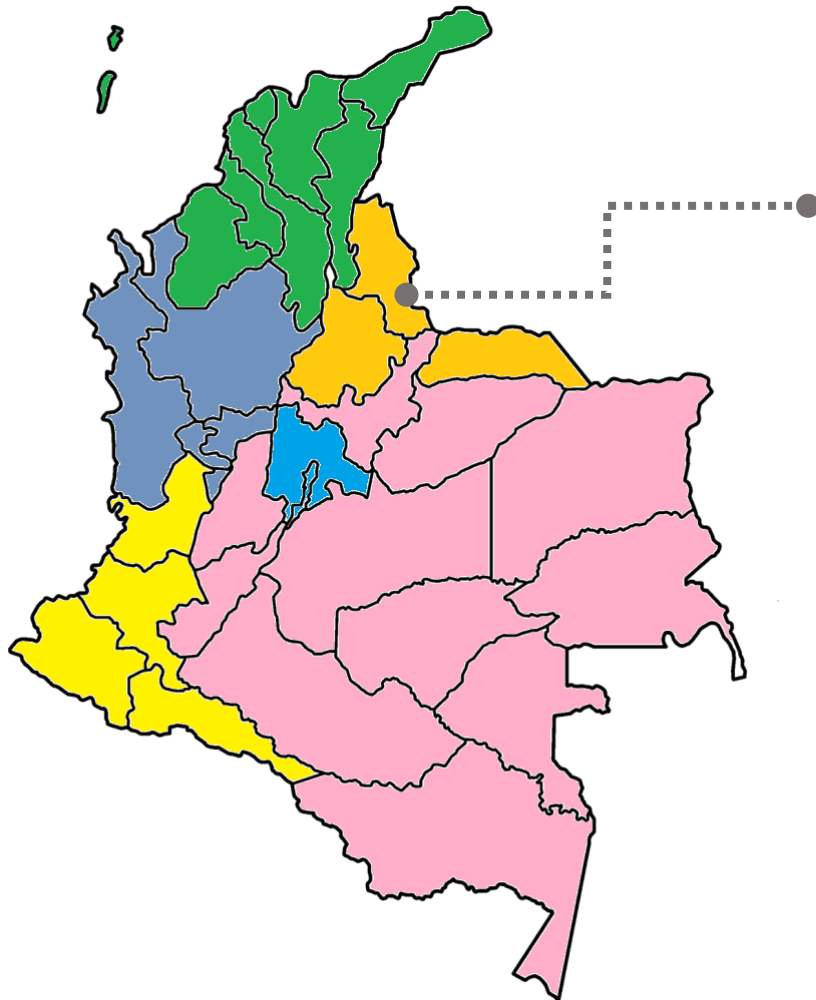
Negociación directa con la Industria Farmacéutica: para modelos diferenciales y tecnologías de alto costo
(eficiencia y acceso).

3. REESTRUCTURACIÓN DE LA RED NACIONAL

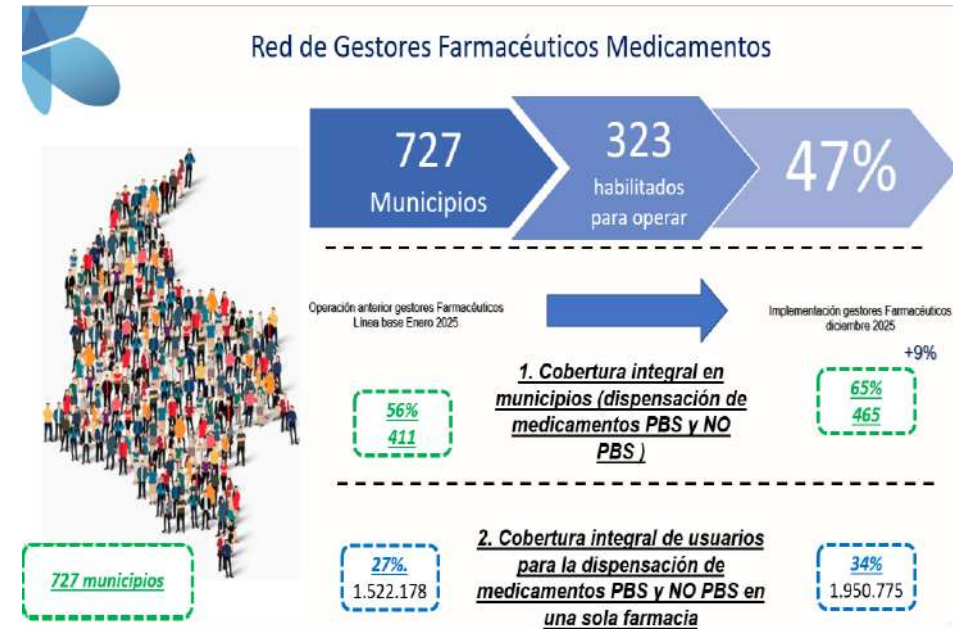


Invitación privada:
Reestructuración para el fortalecimiento integral de la red nacional de Gestores Farmacéuticos primarios (cobertura total).

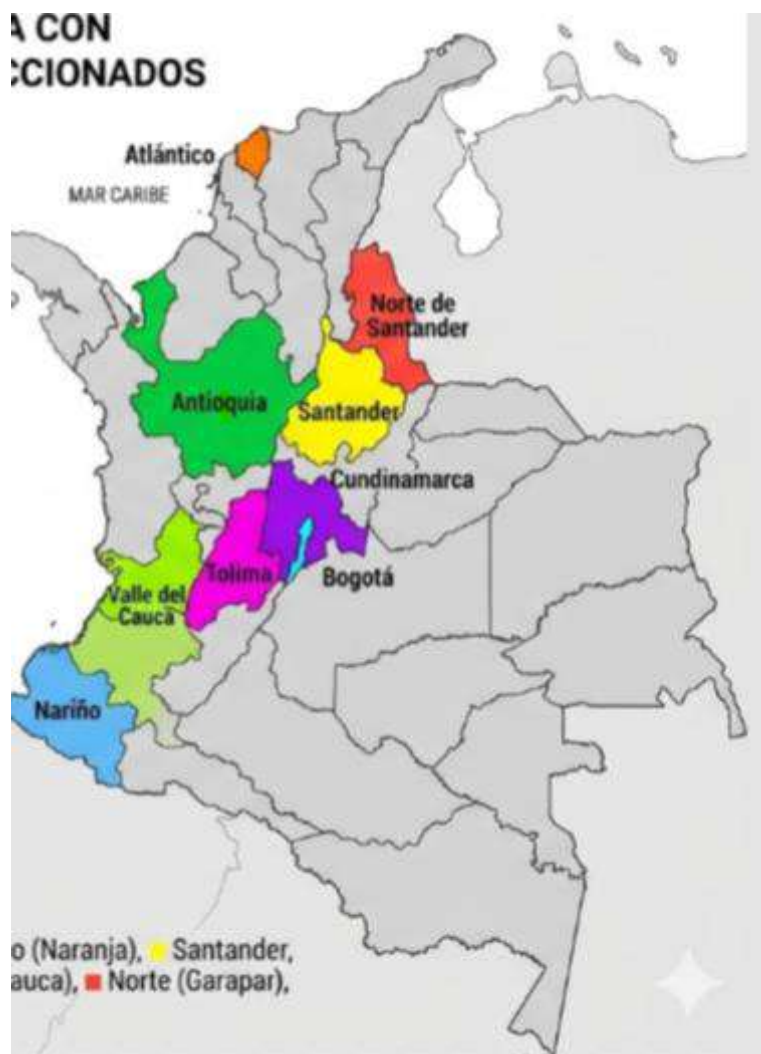
GESTIÓN DE MEDICAMENTOS RED NACIONAL DICIEMBRE 2025



BUCARAMANGA	PBS	Pharmasan
		Éticos
		MyT Salud
		Cruz Verde
	No PBS	Pharmasan
		Éticos
		MyT Salud
		Audifarma



INVITACIÓN PRIVADA GESTORES FARMACEUTICOS 2026

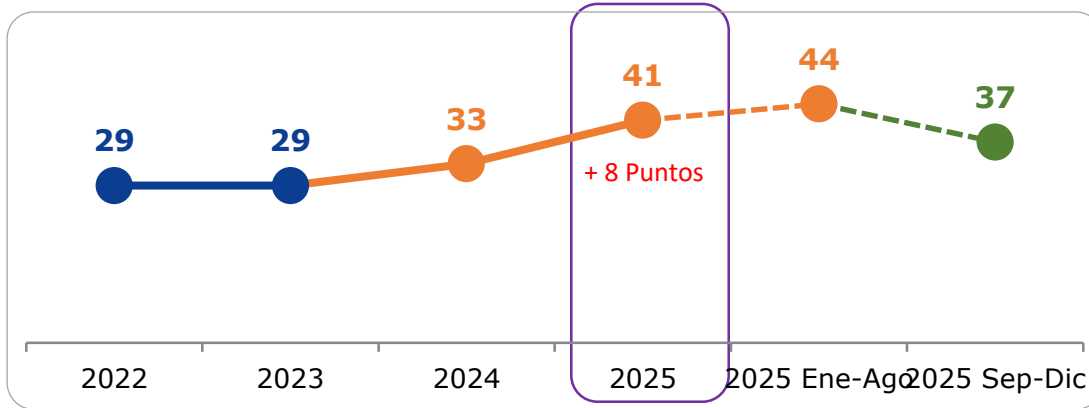


GESTIÓN Y RESULTADOS SERVICIO AL AFILIADO

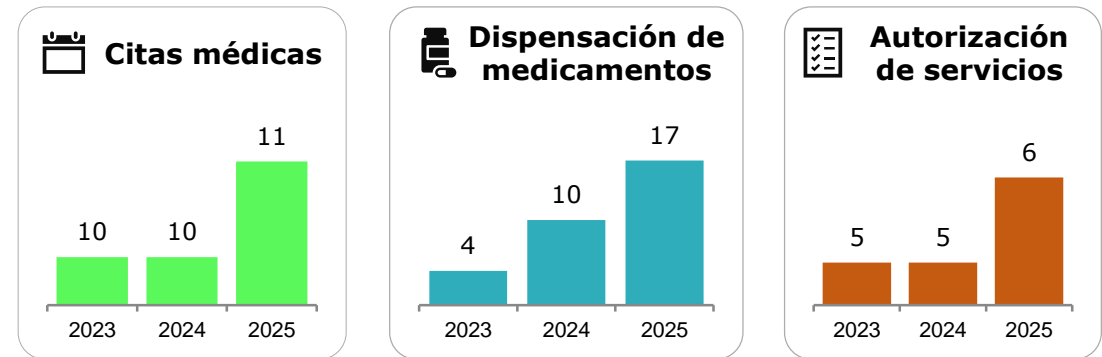
AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



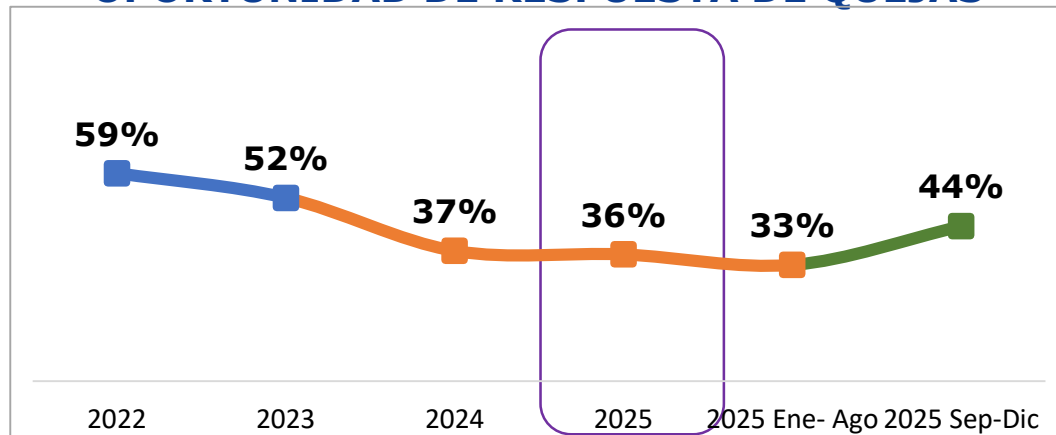
COMPORTAMIENTO TASA PQR



TASA PQR PRINCIPALES MOTIVOS



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE QUEJAS



PRINCIPALES CAUSAS

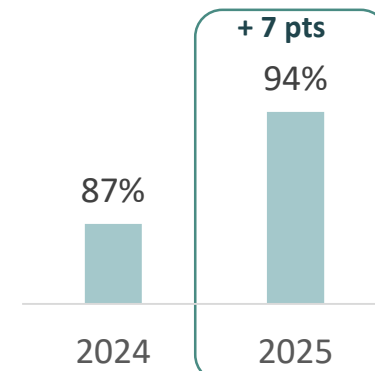
- La mayor demanda de servicios impactó la disponibilidad de consultas en las especialidades de **Procedimientos Quirúrgicos, Imagenología y Cardiología.**
- Desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional y retrasos o entregas incompletas por parte de los gestores farmacéuticos.
- Incertidumbre en el sector por continuidad de intervención de las EPS.

Mejora en la oportunidad de respuesta de quejas de **11 puntos** en el II semestre 2025 Vs I semestre, pasando de **33 a 44 puntos.**

● PQR 2022-2023 ● PQR con intervención ● PQR sin intervención

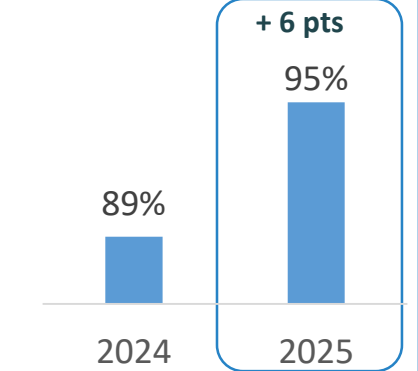
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REGIONAL

Satisfacción



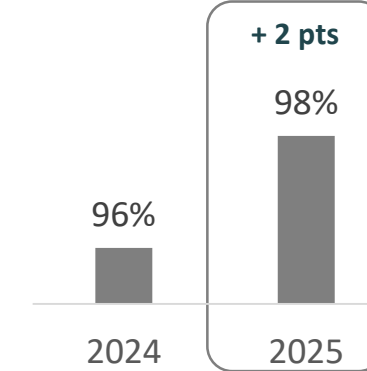
Se logró un incremento de 7 puntos en el nivel de satisfacción con los servicios proporcionados por EPS Sanitas.

Recomendación



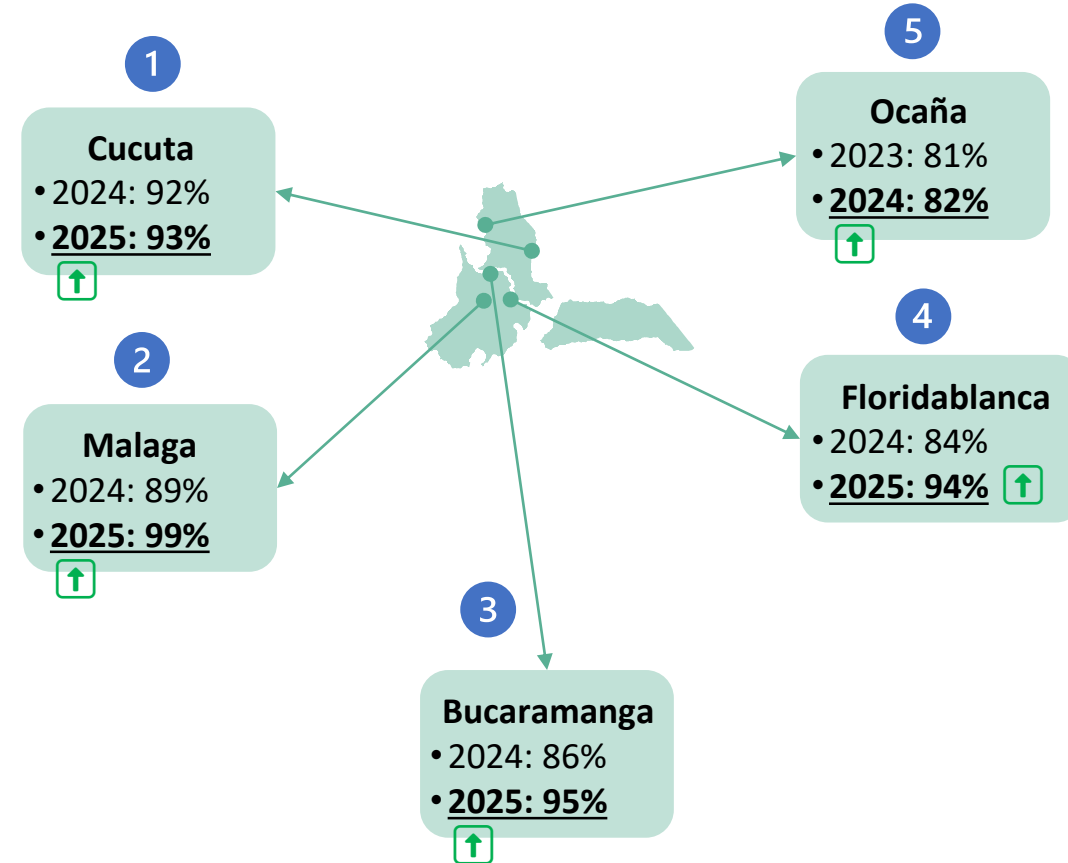
En EPS Sanitas, se ha observado un aumento de 6 puntos en las recomendaciones por parte de los afiliados.

Expectativas



El 98% de los afiliados, manifiesta que se cumplen sus expectativas en el servicio prestado por EPS Sanitas.

Top 5 ciudades por regional Bucaramanga



EJE 1 · FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



ASISTENTES RENDICIÓN DE CUENTAS

855 2024
135% ↑ **2.011** 2025



Cada año somos más los que transformamos estos espacios de participación.

EJE 2 · EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONES SOCIALES

AFILIADOS CAPACITADOS EN SALA

923.994 2024
9% ↑ **1.011.345** 2025

CRECIMIENTO AFILIADOS ASOCIACIÓN

13.765 2024
4% ↑ **14.282** 2025



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

EJE 3 · IMPULSO A LA CULTURA DE SALUD

2.449

**ACTIVIDADES
INTERSECTORIALES**

8.944

afiliados impactados

**SEMANA SEGURIDAD
SOCIAL**

49

adultos certificados

**ALFABETIZACIÓN
DIGITAL**



EJE 4 · CONTROL SOCIAL

10

**ESPACIOS PARTICIPATIVOS CON
ORGANIZACIONES SOCIALES Y ENTES DE
CONTROL**

5

ESPACIOS DE MONITOREO PARA:

- Oportunidad de citas en IPS
- Satisfacción en gestores farmacéuticos.

OTROS ESPACIOS

Participación activa en mesas de control con:

- Superintendencia de Salud
- Consejos territoriales de salud
- COPACOS



El control social ha sido clave para alcanzar una excelencia conjunta en nuestros procesos de seguimiento.

RECONOCIMIENTOS 2025

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**Secretaria de desarrollo social
Villanueva – Casanare
Marzo 2025**



**Gobernación y Secretaria de Salud
Departamento del Cauca
Noviembre 2025**



**Alcaldía y Secretaria de Salud
Melgar - Tolima
Diciembre 2025**

HUMANIZACIÓN

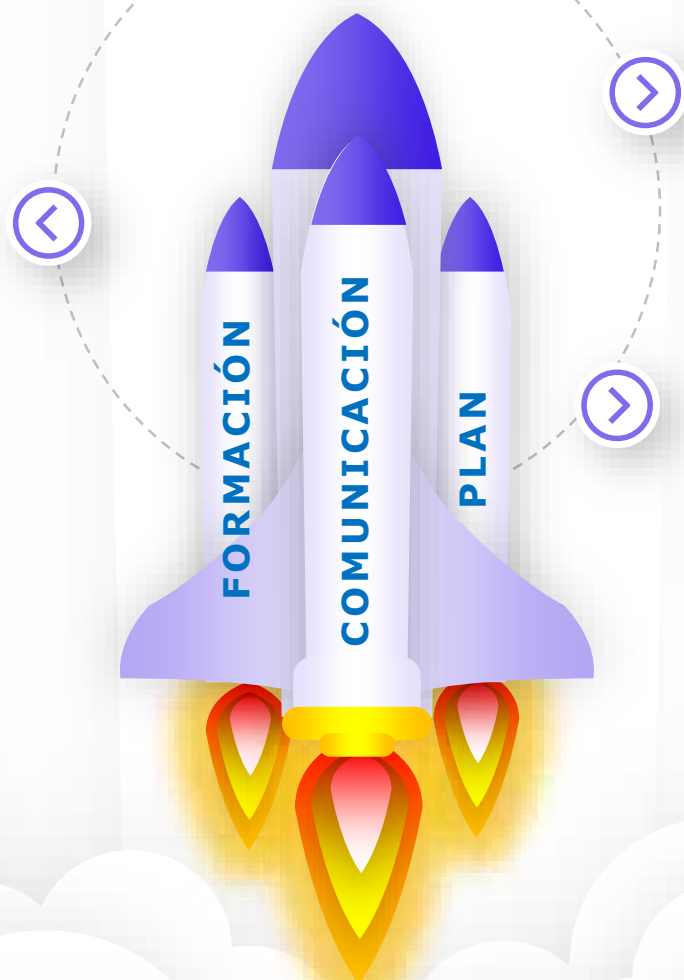
Trabajamos con nuestros:

AFILIADOS

Semana del buen trato



Comunicación



COLABORADORES

Talleres Nacionales



Comunicación



RED

Taller Pasto



Taller Barranquilla



Se alcanzó **98%** de cobertura en **55 IPS y Gestores Farmacéuticos**, socializando la estrategia PCR-CCA e iniciando diagnósticos para articular con la Red Externa.



**COMUNICACIONES
GESTIONADAS**

+650

piezas audiovisuales, SMS,
WhatsApp, material POP y web

75%

LECTURABILIDAD

Impacto en campañas
relevantes

93%

**COBERTURA DE
DATOS**

Actualización de la población



EPS  Sanitas

Cambio de gestor farmacéutico de medicamentos NO PBS* en la ciudad de Yopal.

Te informamos que el gestor farmacéutico SYD decidió prestar sus servicios hasta el 15 de octubre de 2025.

Con el apoyo y trabajo en conjunto con DISCOLMETS, nuevo gestor de medicamentos en Yopal, buscamos garantizar la entrega de manera efectiva. Te enviaremos un mensaje de texto con el número de autorización dirigido a DISCOLMETS para la entrega de tus medicamentos en las siguiente sede:

Cambios de gestores farmacéuticos



EPS  Sanitas

El cáncer no espera

¡Nosotros tampoco!

Cuidar de ti es y seguirá siendo nuestro compromiso.

Salud



EPS  Sanitas

Novedades de tu red de atención en Neiva

Te informamos que, a partir del 1 de noviembre de 2025, los servicios de EPS Sanitas que actualmente recibes en la IPS Surcolabi en Neiva serán trasladados al:

Centro Médico Colsanitas Neiva
Carrera 15 #23A-13 Sur, Centro Comercial Unicentro, piso 2, local 201.

Novedades en red



EPS  Sanitas

¡No dejes que la fiebre amarilla esté con tu familia!

Acompáñanos a nuestro YouTube Live para que conozcas más sobre esta enfermedad y cómo prevenirla, proteger tu vida, distinguir los riesgos y actuar a tiempo.

- Fecha:
Miércoles 11 de junio de 2025

- Hora:
10:00 a.m.

Clic aquí 

Youtube Live

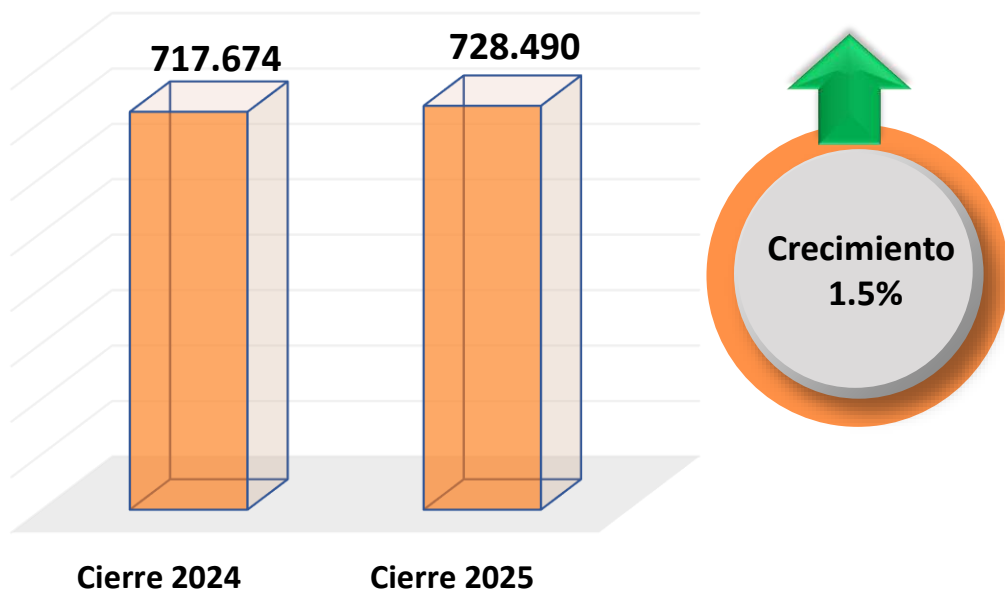
GESTIÓN Y RESULTADO **COMERCIAL**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



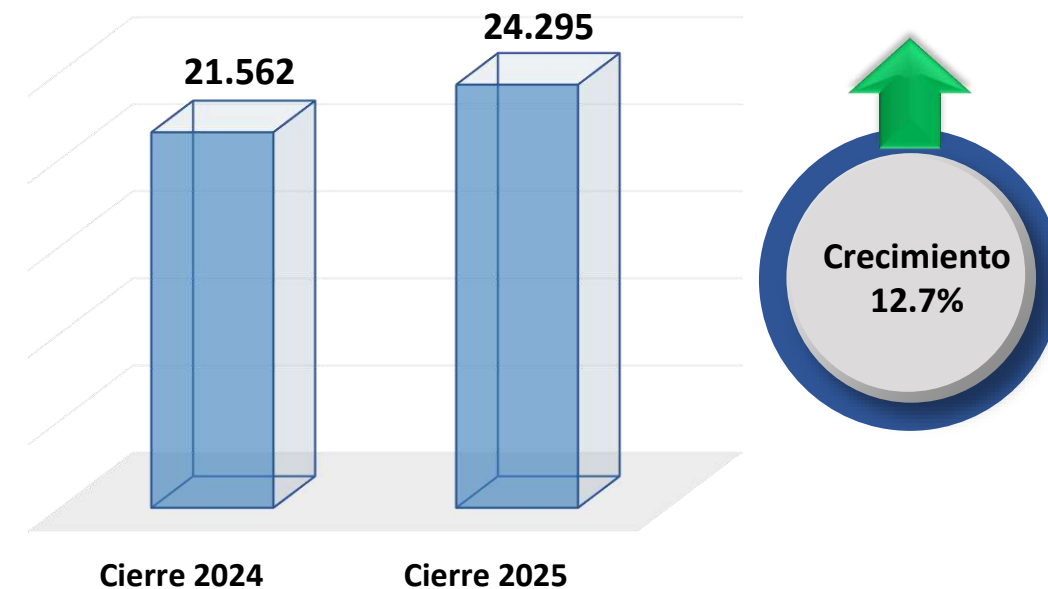
AFILIADOS POR PRODUCTO REGIONAL BUCARAMANGA

PBS



Durante el 2025, se mantiene una tendencia de crecimiento positiva y sostenida. Presentando un crecimiento de 10.816 comparado frente al año anterior

PAC



El cierre de 2025 destaca un crecimiento sostenido de la base de usuarios, logrando un aumento de 2.733 usuarios respecto al 2024. Este avance reafirma el sólido compromiso y la fidelización de nuestros usuarios.

EVOLUCIÓN MERCADO PBS REGIONAL BUCARAMANGA (CONTRIBUTIVO + SUBSIDIADO)

2023

Entidad	Población Dic	% Part
Nueva EPS	1.917.327	44%
Coosalud	721.118	17%
Sanitas	731.918	17%
Salud Total	291.330	7%
Comfaoriente	235.929	5%
Sura	156.674	4%
Famisanar	122.446	3%
Saludmia	58.522	1%
Otros	98.660	2%
TOTAL	4.333.924	100%

2024

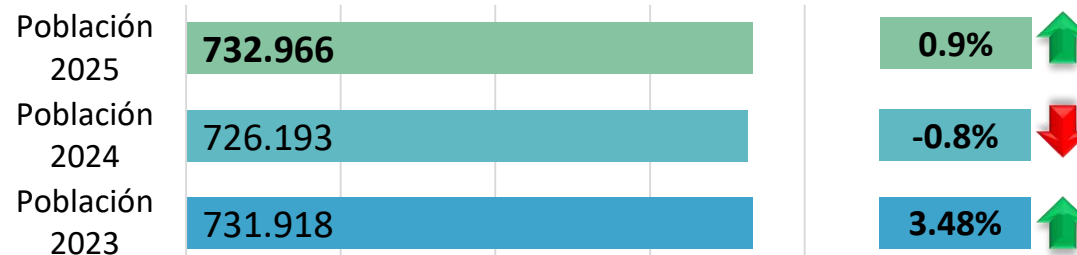
Población Dic	% Part
1.999.435	46%
710.856	16%
726.193	17%
292.219	7%
237.698	5%
152.283	3%
108.927	2%
65.827	2%
89.333	2%
4.382.771	100%

2025

Población Dic	% Part	Crec Abs 2025 vs 2024	Crecimiento 2025
2.010.040	45%	10.605	1%
761.067	17%	50.211	7%
732.966	17%	6.773	1%
284.351	6%	-7.868	-3%
253.530	6%	15.832	7%
153.565	3%	1.282	1%
103.553	2%	-5.374	-5%
96.275	2%	30.448	46%
23.792	1%	-65.541	-73%
4.419.139	100%	36.368	1%

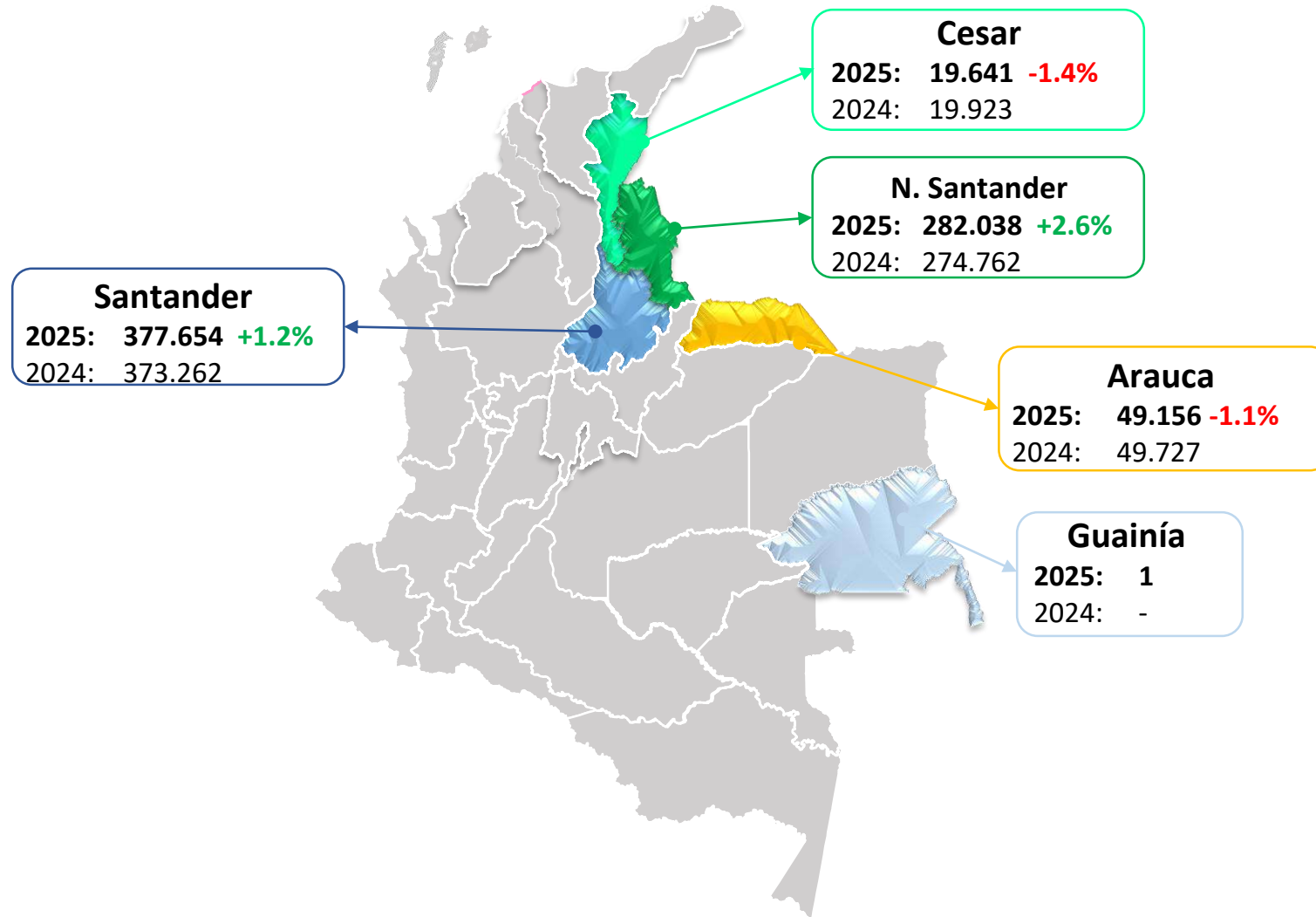


Sanitas EPS



Fuente: Bases Sispro Población - Corte Diciembre 2025

AFILIADOS PBS REGIONAL BUCARAMANGA



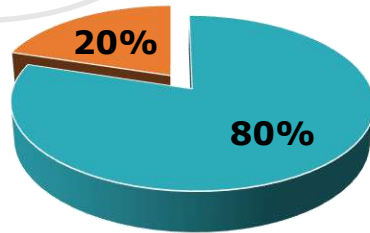
Cierre 2025

Departamento	Activos 2024	Activos 2025
Santander	373.262	377.654
Norte De Santander	274.762	282.038
Arauca	49.727	49.156
Cesar	19.923	19.641
Guainía	-	1
Total	717.674	728.490

TRASLADOS EPS POR COHORTE DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO

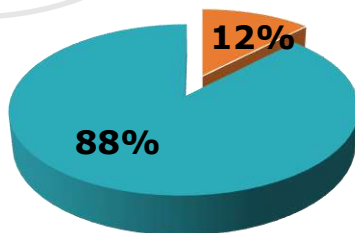
TRASLADOS EPS SANITAS POR SI TIENE MARCA COHORTE

Traslados **2024**:
246.639



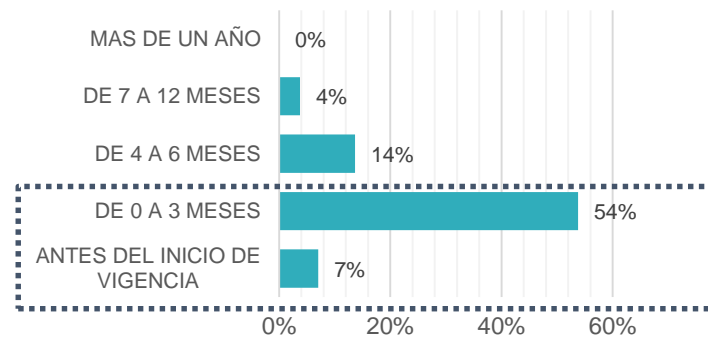
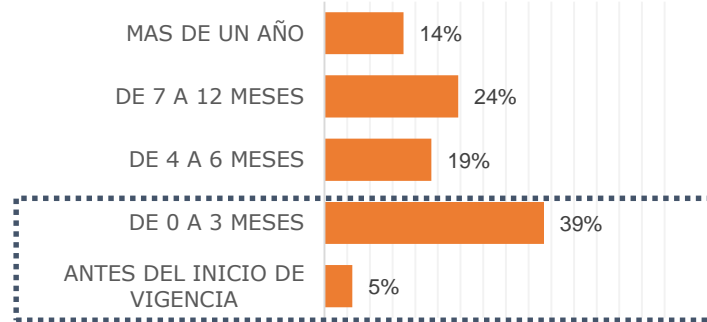
■ SIN_MARCA_COHORTE ■ MARCA_COHORTE

Traslados **2025**:
317.178

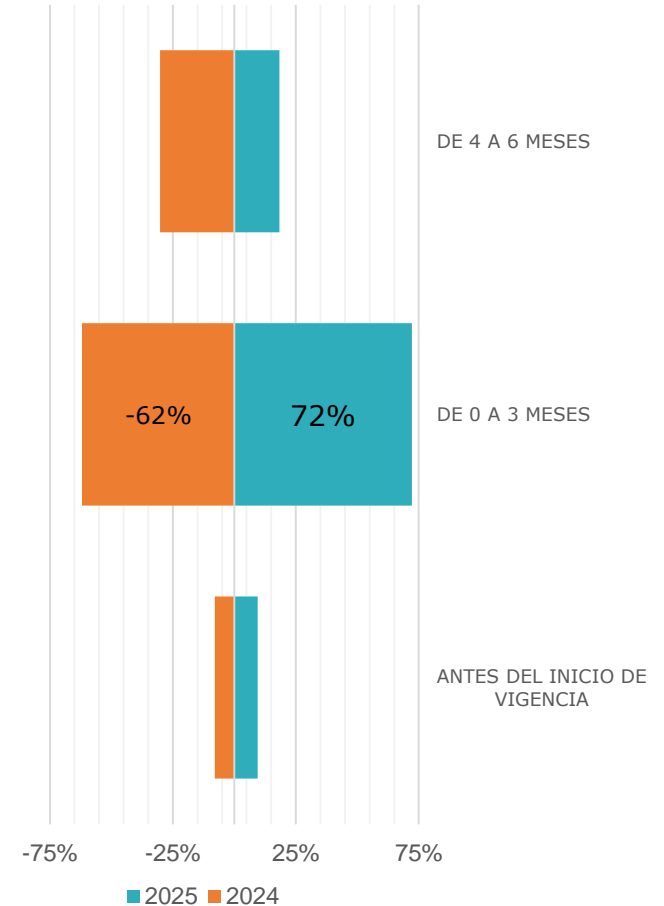


■ MARCA_COHORTE ■ SIN_MARCA_COHORTE

TRASLADOS EPS SANITAS POR % PART. POR TIEMPO HASTA DX

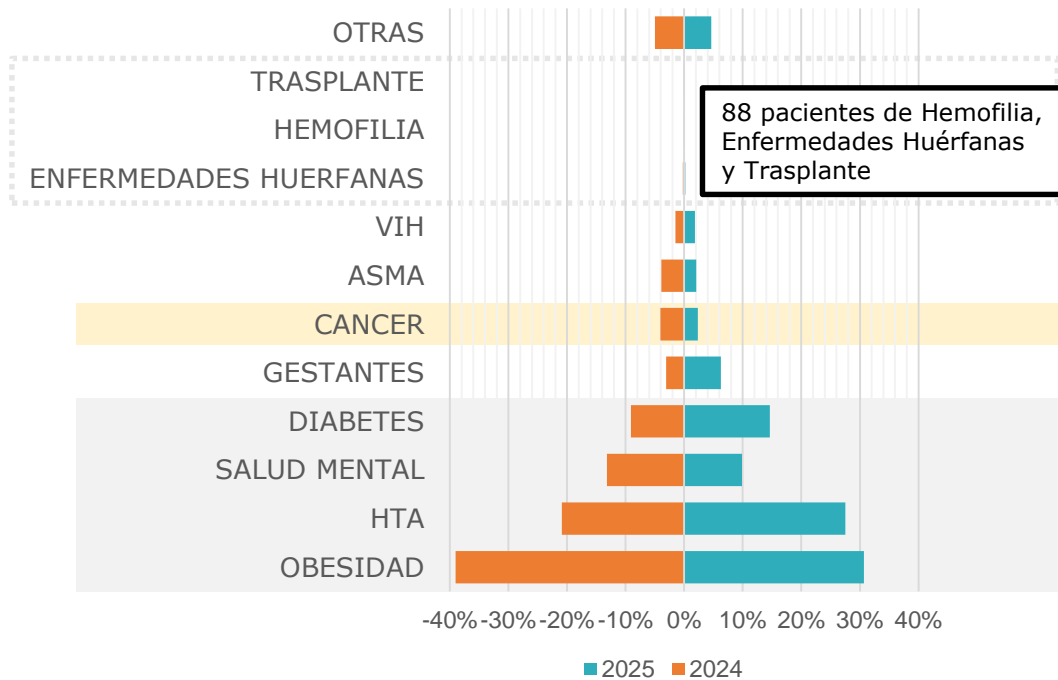


TRASLADOS EPS SANITAS POR % PART. POR TIEMPO HASTA DX (HASTA 6 MESES)

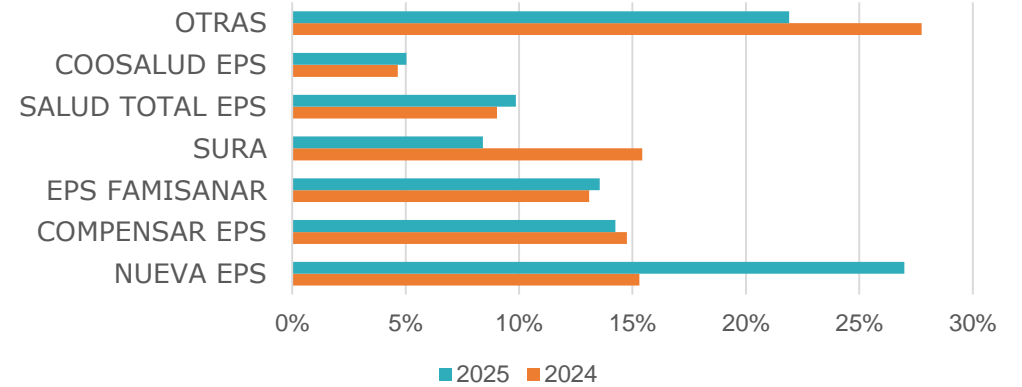


TRASLADOS EPS POR COHORTE DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO

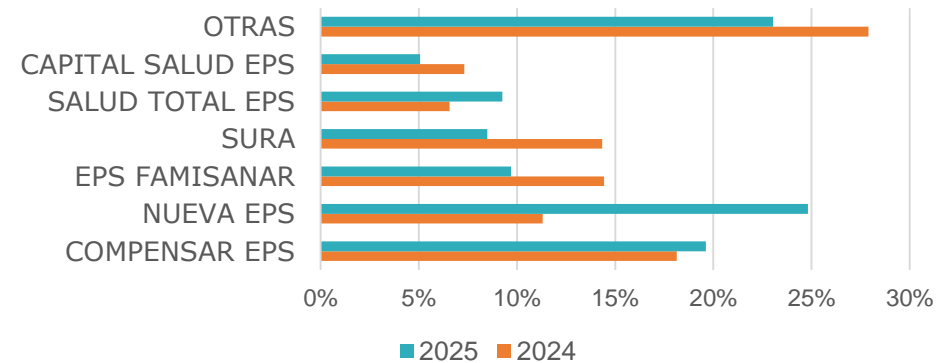
% PART. USUARIOS NUEVOS POR COHORTE DE RIESGO PRIORIZADA



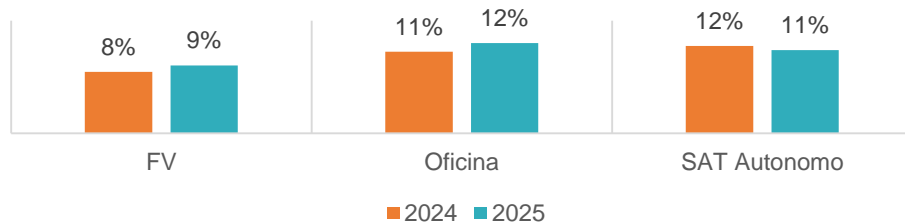
% PART. USUARIOS NUEVOS COHORTE HTA-DM-ERC POR EPS REMITENTE



% PART. USUARIOS NUEVOS COHORTE CÁNCER POR EPS REMITENTE



% PART. USUARIOS NUEVOS QUE INGRESARON A COHORTE DE RIESGO DURANTE LOS PRIMEROS TRES (3) MESES POR TIPO DE CANAL



GESTIÓN Y RESULTADOS AUTORIZACIONES Y CANALES DE ATENCIÓN

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



CONTRATACIÓN DE RED REGIONAL

925.960

Novedades de
contratación tramitadas
en 2025

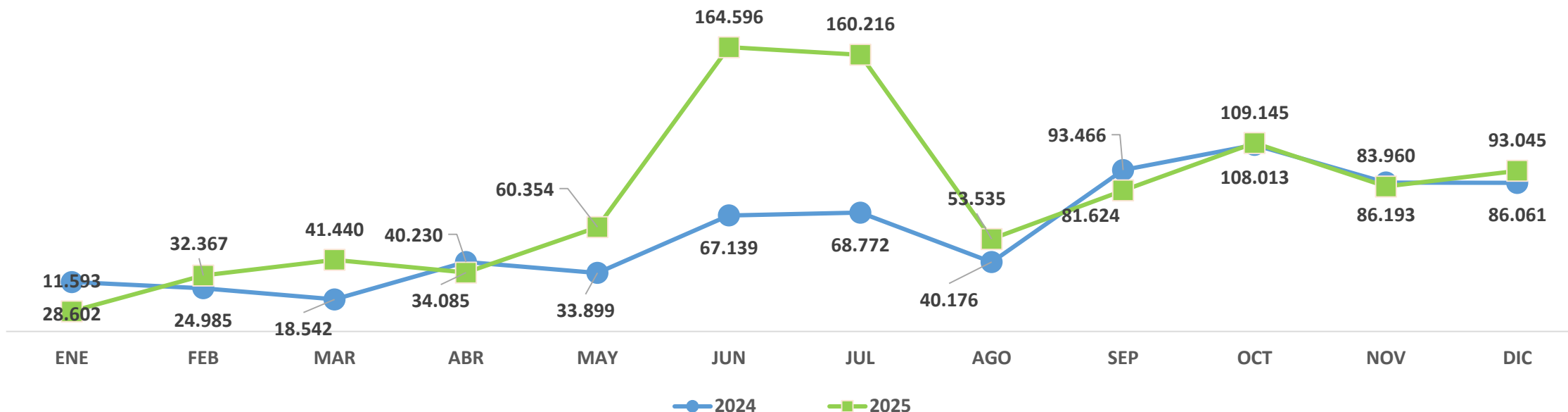
33%

Crecimiento respecto al 2024

100%

Oportunidad cierre 2025

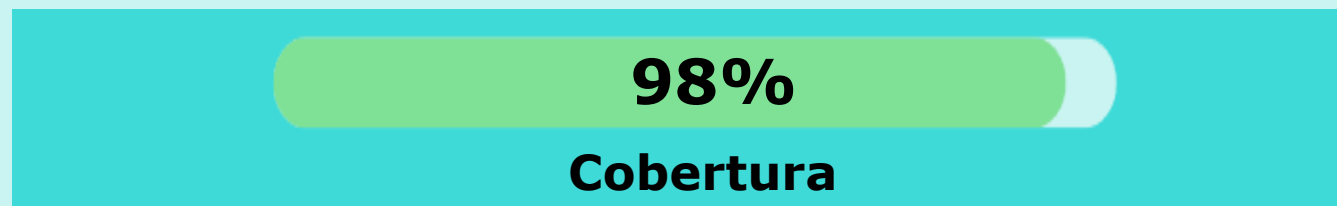
Demanda



PARAMETRIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO REGIONAL



4.482.864 millones
Registros parametrizados en BH




118 UAPS

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

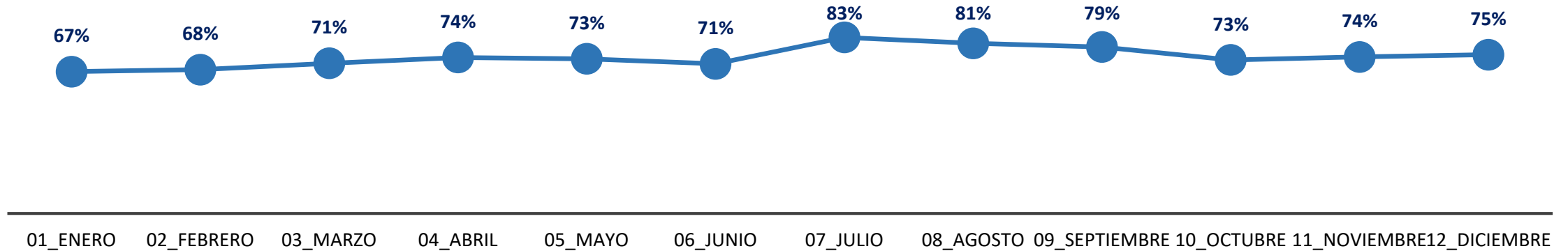
74 Municipios

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

SERVICIOS DIRECCIONADOS REGIONAL

6.531.835 Servicios direccionados Enero-Diciembre 2025	12% ↑ Crecimiento con respecto 2024	51% Régimen contributivo 46% Régimen subsidiado 3% Premium	Oportunidad 98% 
---	--	---	--

Participación Modelo No Presencial



CANAL PRESENCIAL – OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO REGIONAL

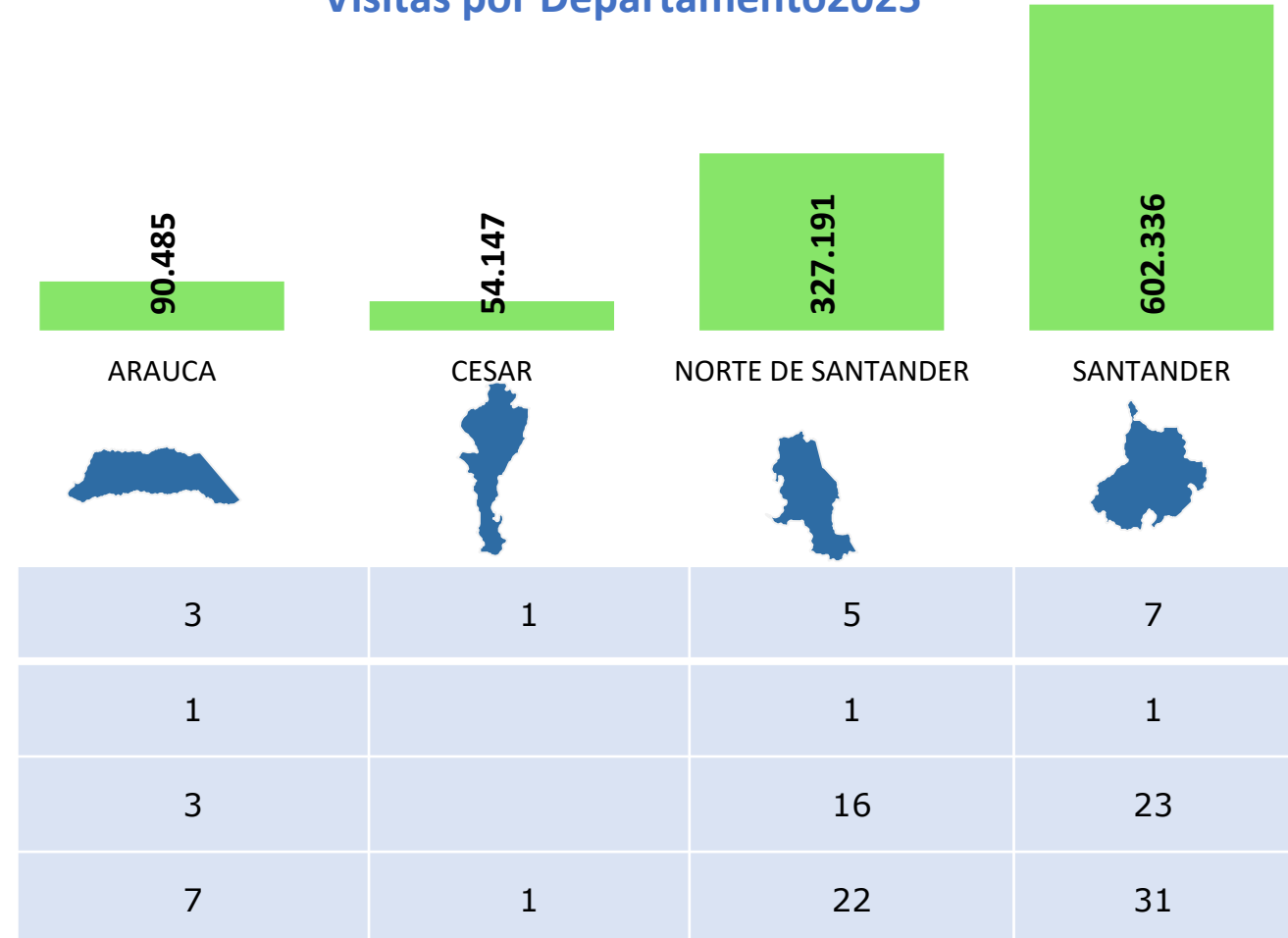
Total visitas 2025

1.074.159

↓ -1% 2025 vs 2024

Oficinas	→	16
Puntos de Atención Integral	→	3
Puntos de Atención Móvil	→	42
Total		61

Visitas por Departamento 2025

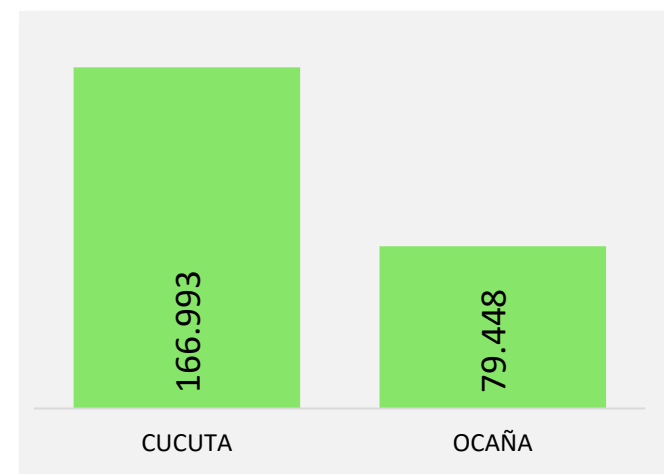
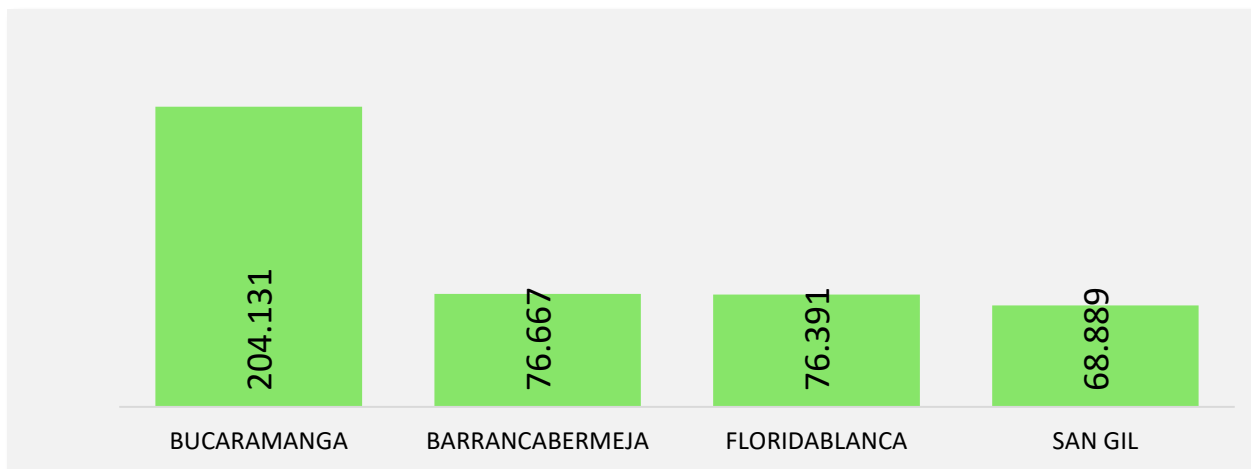
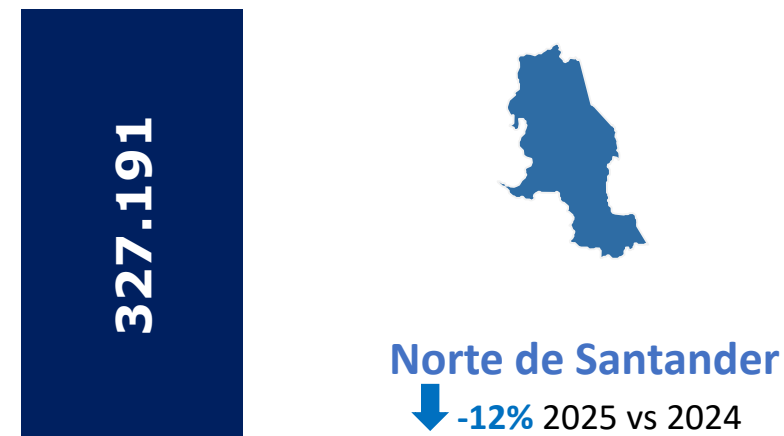
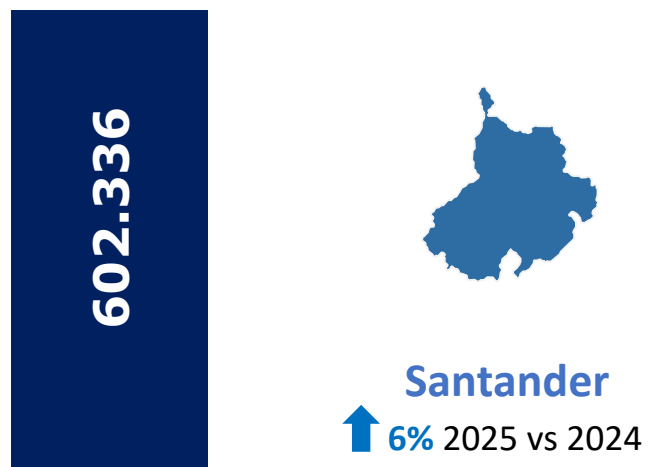


Logros:

- Se supera la meta de Nivel de Servicio en 4 puntos cerrando el indicador en 94%.
- Se recibieron 40 felicitaciones por parte de los afiliados

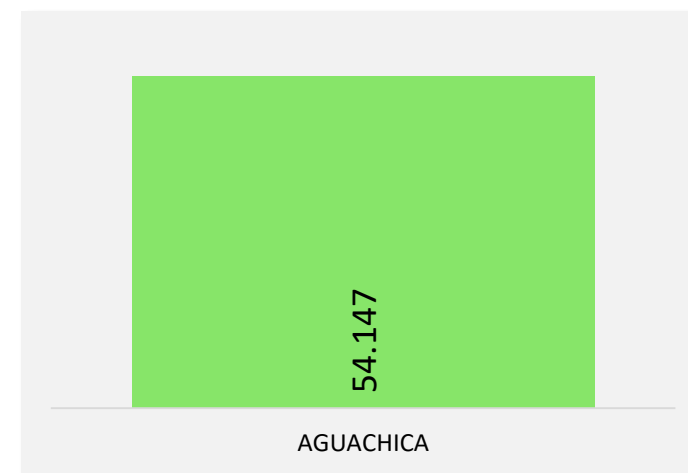
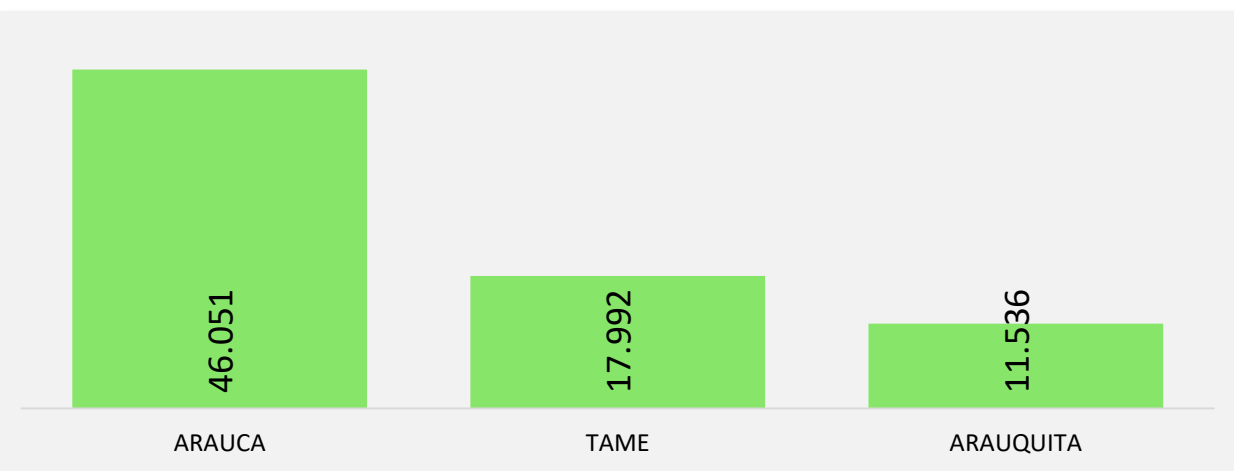
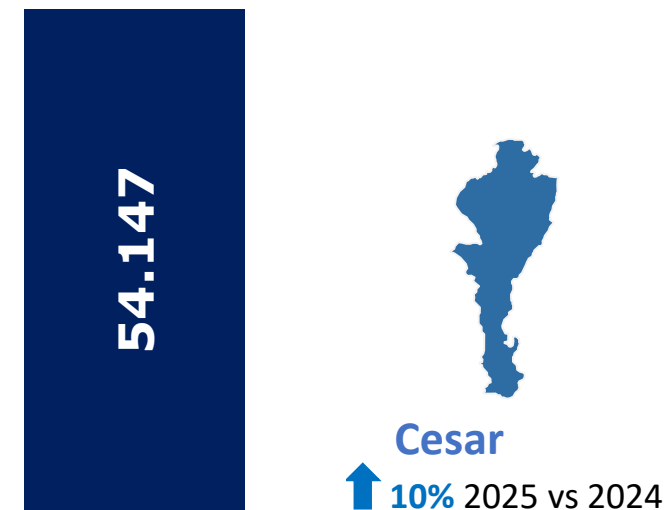
CANAL PRESENCIAL – OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO REGIONAL

Visitas por Municipio 2025



CANAL PRESENCIAL – OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO REGIONAL

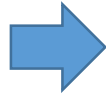
Visitas por Municipio 2025



CANALES VIRTUALES REGIONAL

Total Ingresos 2025

4.867.373



Canales Autoasistidos

Canales Asistidos



Ana María
asistente virtual



Oficina Virtual
Afiliados



Aplicación Móvil
APP



Asesor Oficina
en Línea

Ingresos

2.498.821

909.114

1.207.741

251.697

51%

19%

25%

5%

↑ 44% 2025 vs 2024

CANALES VIRTUALES REGIONAL

Logros 2025

Mejoras de acceso en los canales virtuales

- ✚ Implementación de dispositivo seguro en Oficina Virtual de Afiliados
- ✚ Implementación de IA generativa en Ana María
- ✚ Inicio proyecto renovación portales web (afiliados, prestadores)

Mejora de la experiencia en Canales virtuales con nuevas funcionalidades y servicios.

- ✚ Respuesta autorizaciones HSM por Ana María
- ✚ Implementación flujo fiebre amarilla Ana María registro carnet vacunación
- ✚ Inclusión encuesta autoevaluación VIH en Zona publica WEB
- ✚ Implementación selección tipo de comunicación en Asesor de Oficina en Línea (Chat o Video)
- ✚ Implementación de IMR de autogestión AOL

Mas cerca de los afiliados

- ✚ Acceso directo con asesor en Chatbot para 266 municipios
- ✚ Campañas de educación al afiliado en funcionalidades de los Canales Virtuales

104%

Cumplimiento nivel de atención AOL

89%

Satisfacción de los afiliados, encuesta Ana María

94%

Incremento de ingresos APP

55%

Incremento de ingresos Ana María

CANALES VIRTUALES REGIONAL

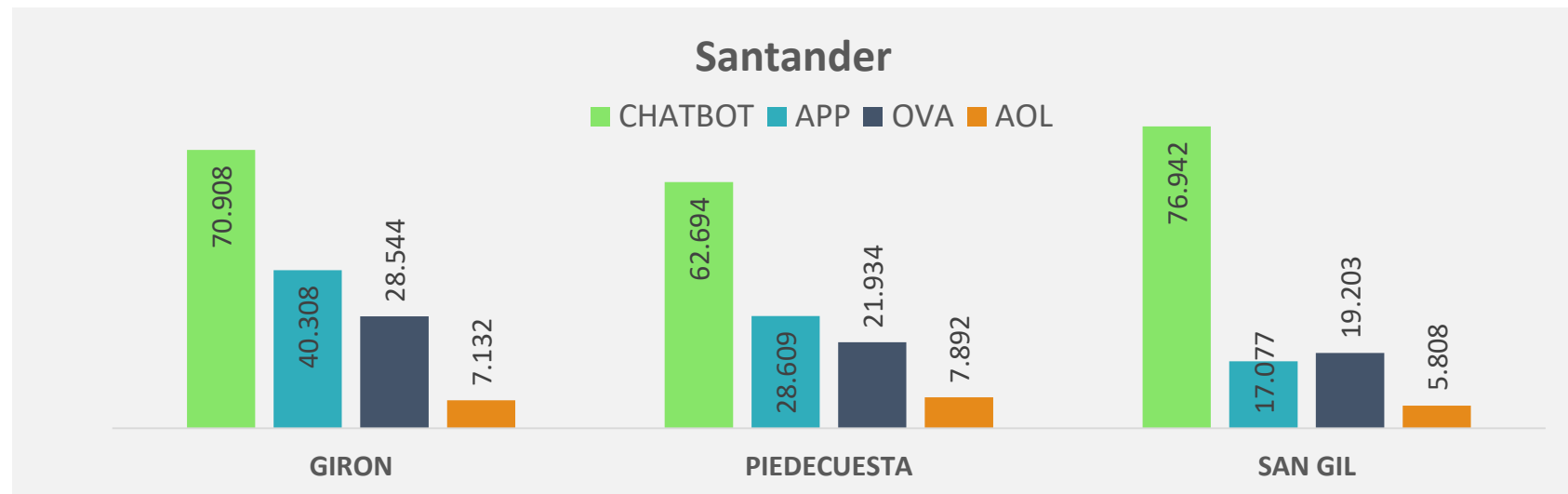
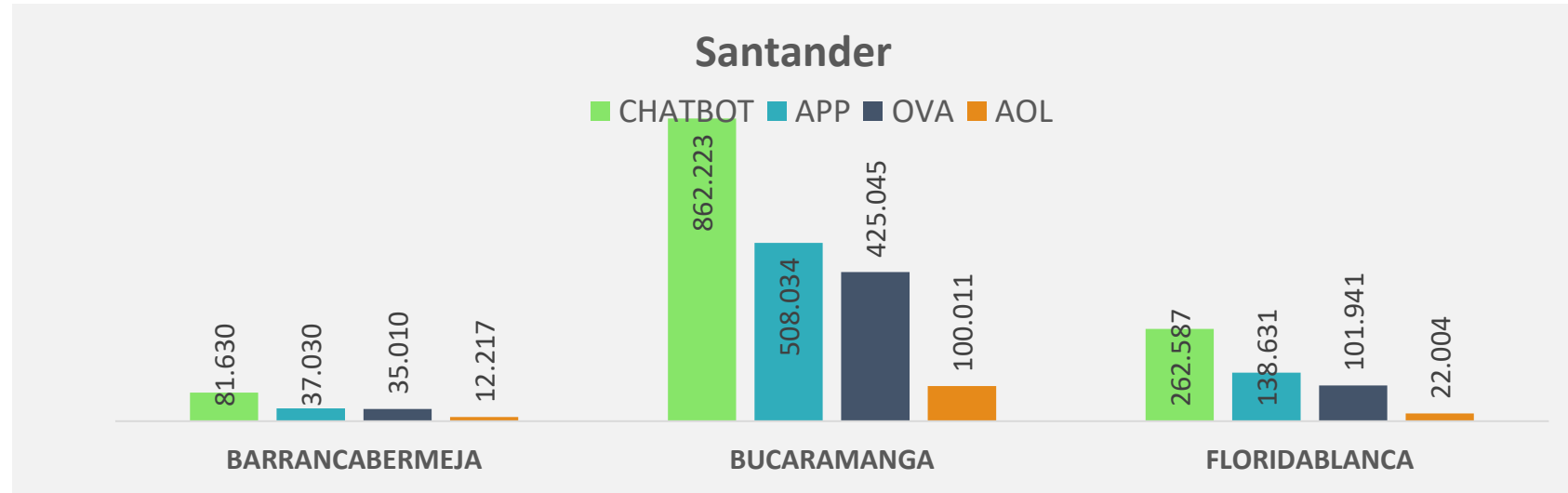


Santander

Total Ingresos:

3.098.799

↑ **43%** 2025 vs 2024



OVA: Oficina Virtual de afiliados

AOL: Asesor de oficina en línea

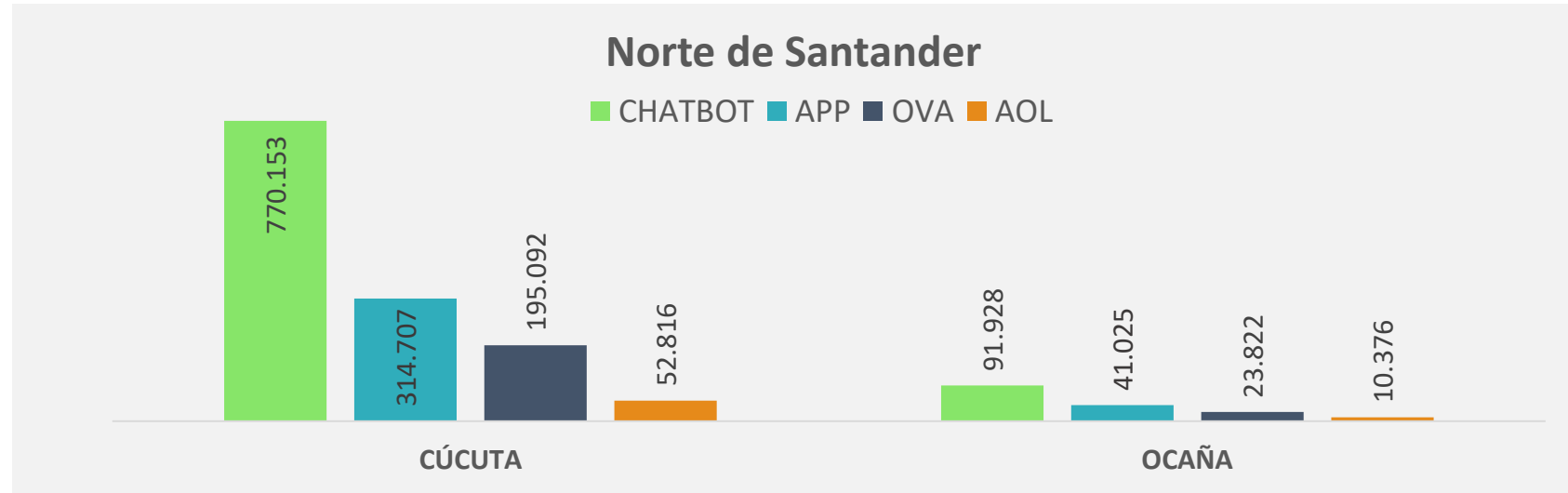
CANALES VIRTUALES REGIONAL



Norte de Santander

Total Ingresos:
1.595.836

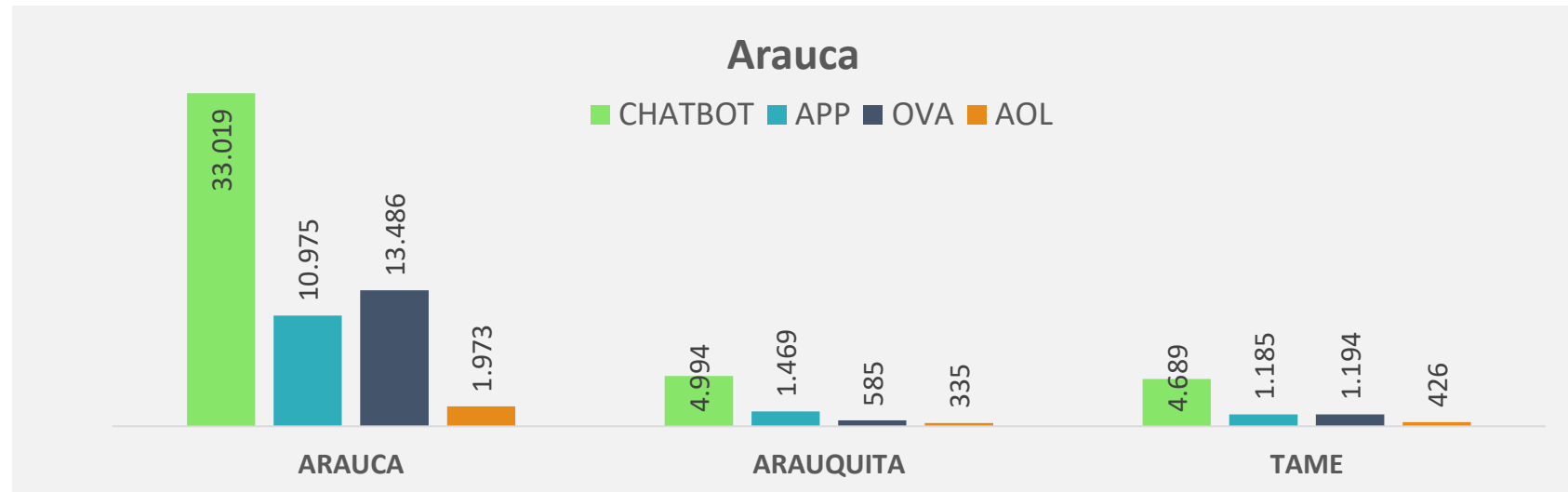
↑ **46%** 2025 vs 2024



Arauca

Total Ingresos:
90.593

↑ **43%** 2025 vs 2024



OVA: Oficina Virtual de afiliados

AOL: Asesor de oficina en línea



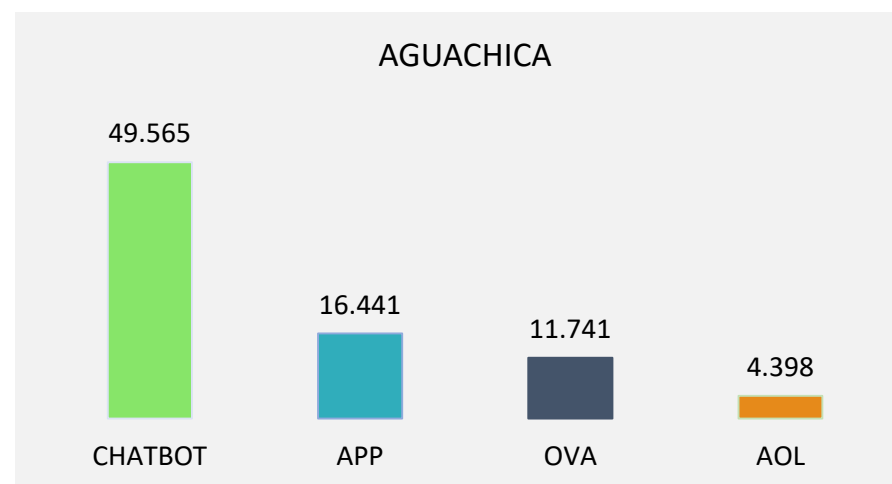
Cesar

Total Ingresos:

82.145

↓ **35%** 2025 vs 2024

Total Ingresos por municipio y canal – Cesar



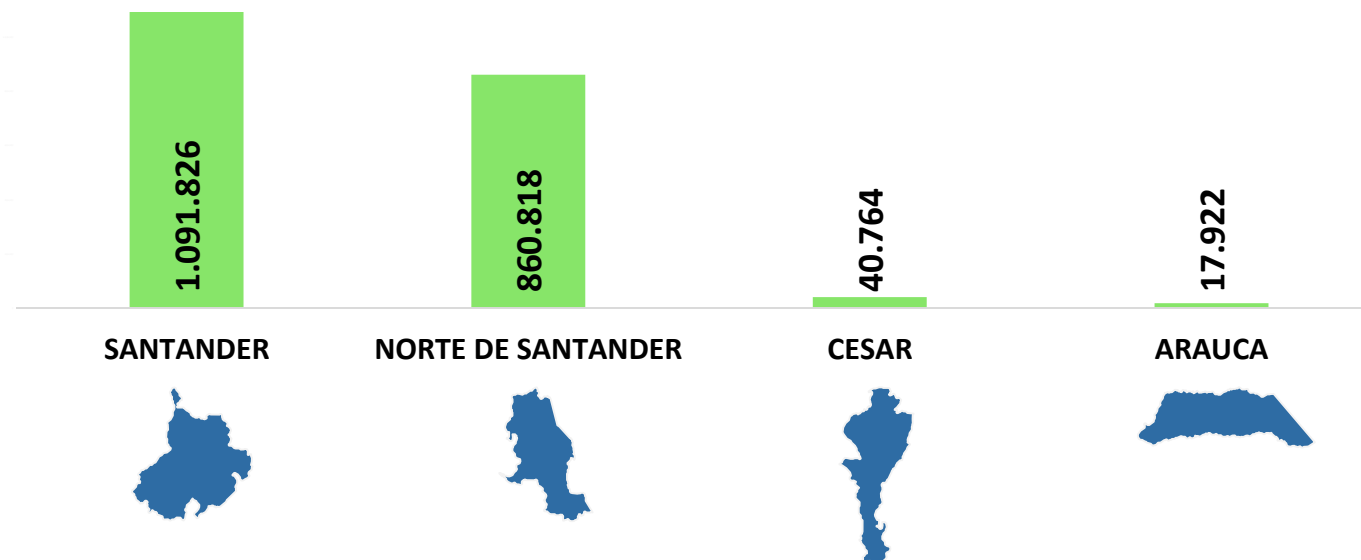
Llamadas 2025



2.011.330

↓ -4% 2025 vs 2024

Llamadas por Departamento



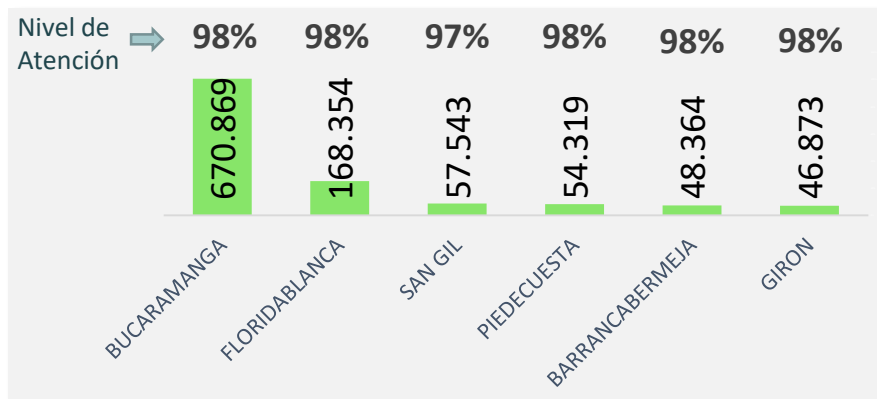
Logros 2025

- **104%** en el cumplimiento de la meta de nivel de atención del canal, con un resultado de 98%, frente a una meta de 94%.
- **111%** en el cumplimiento de la meta de nivel de servicio.
- **88%** de los afiliados satisfechos con el servicio brindado en el canal.
- **18** puntos de incremento en la autogestión en IVR pasando de 52% a 70%

CANAL TELEFÓNICO REGIONAL

Volumen de Llamadas por Municipio

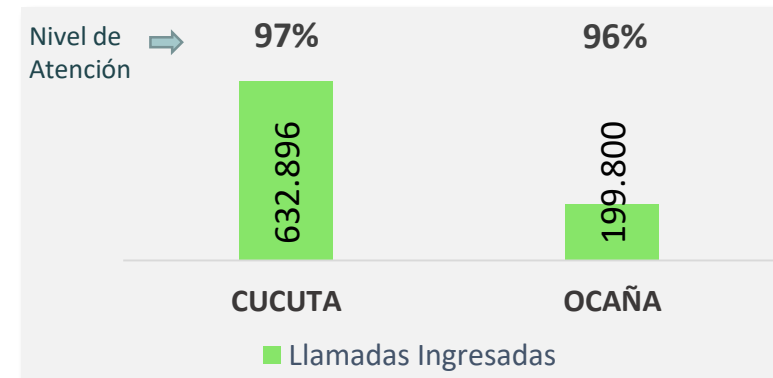
Santander



Total Llamadas: **1.091.826**

Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

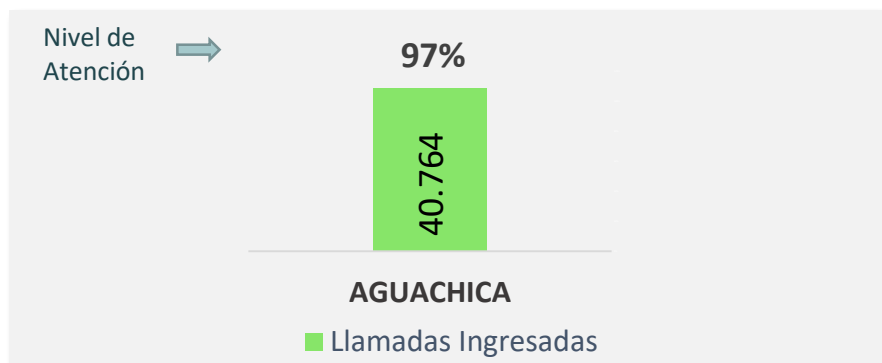
Norte de Santander



Total Llamadas: **860.818**

Nivel Atención: **97%** - Meta 94%

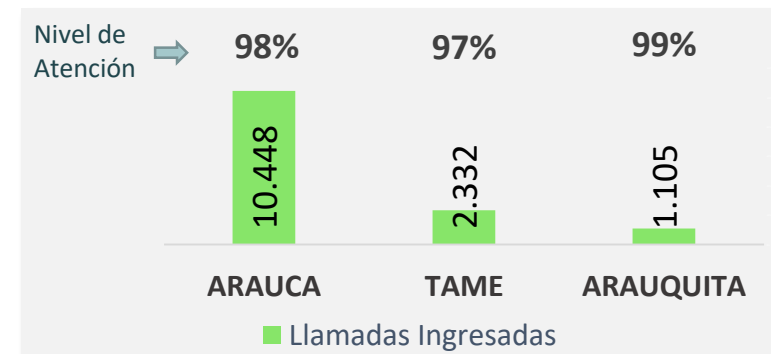
Cesar



Total Llamadas: **40.764**

Nivel Atención: **97%** - Meta 94%

Arauca



Total Llamadas: **17.922**

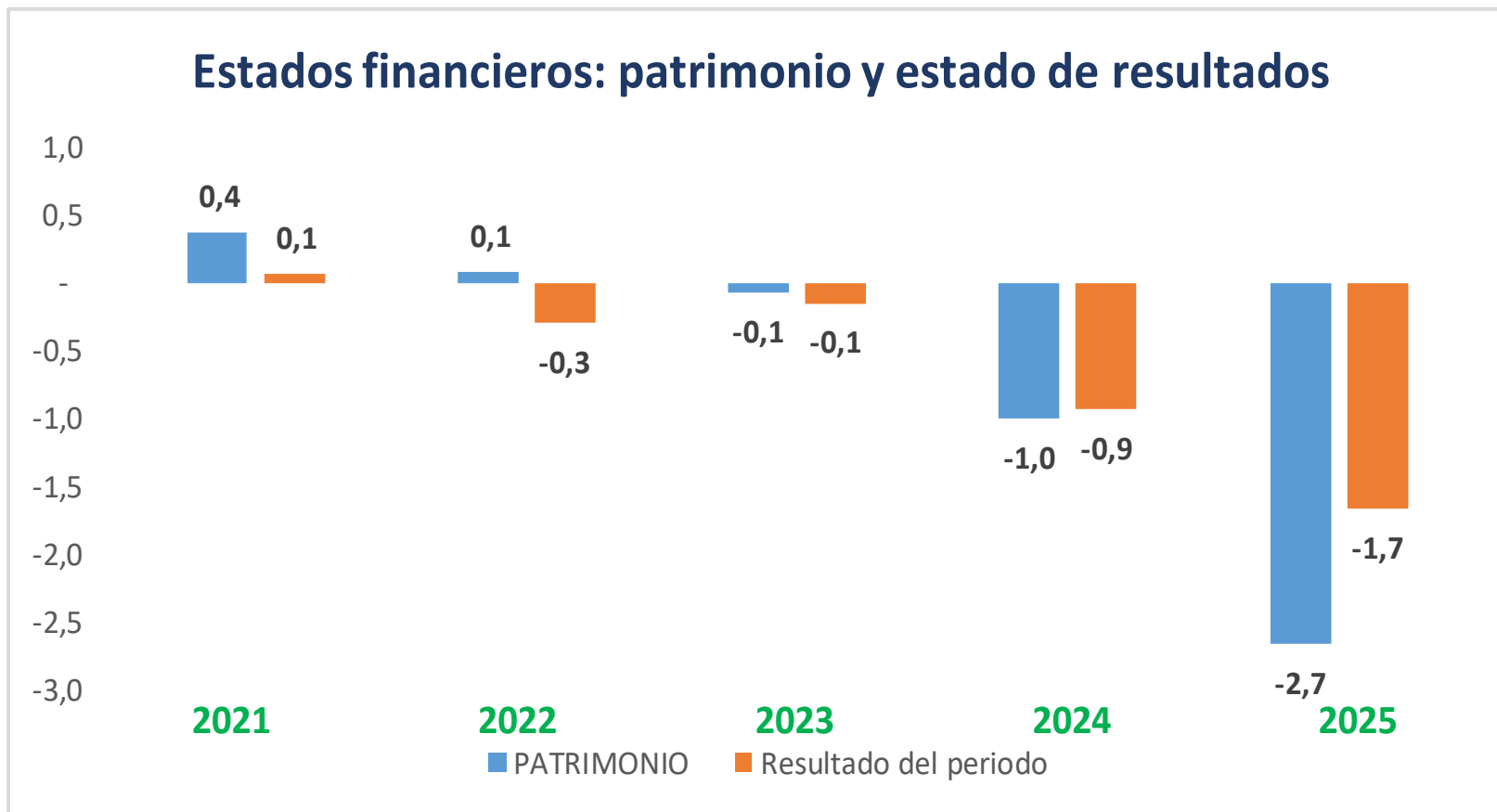
Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

GESTIÓN Y RESULTADOS FINANCIEROS

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas

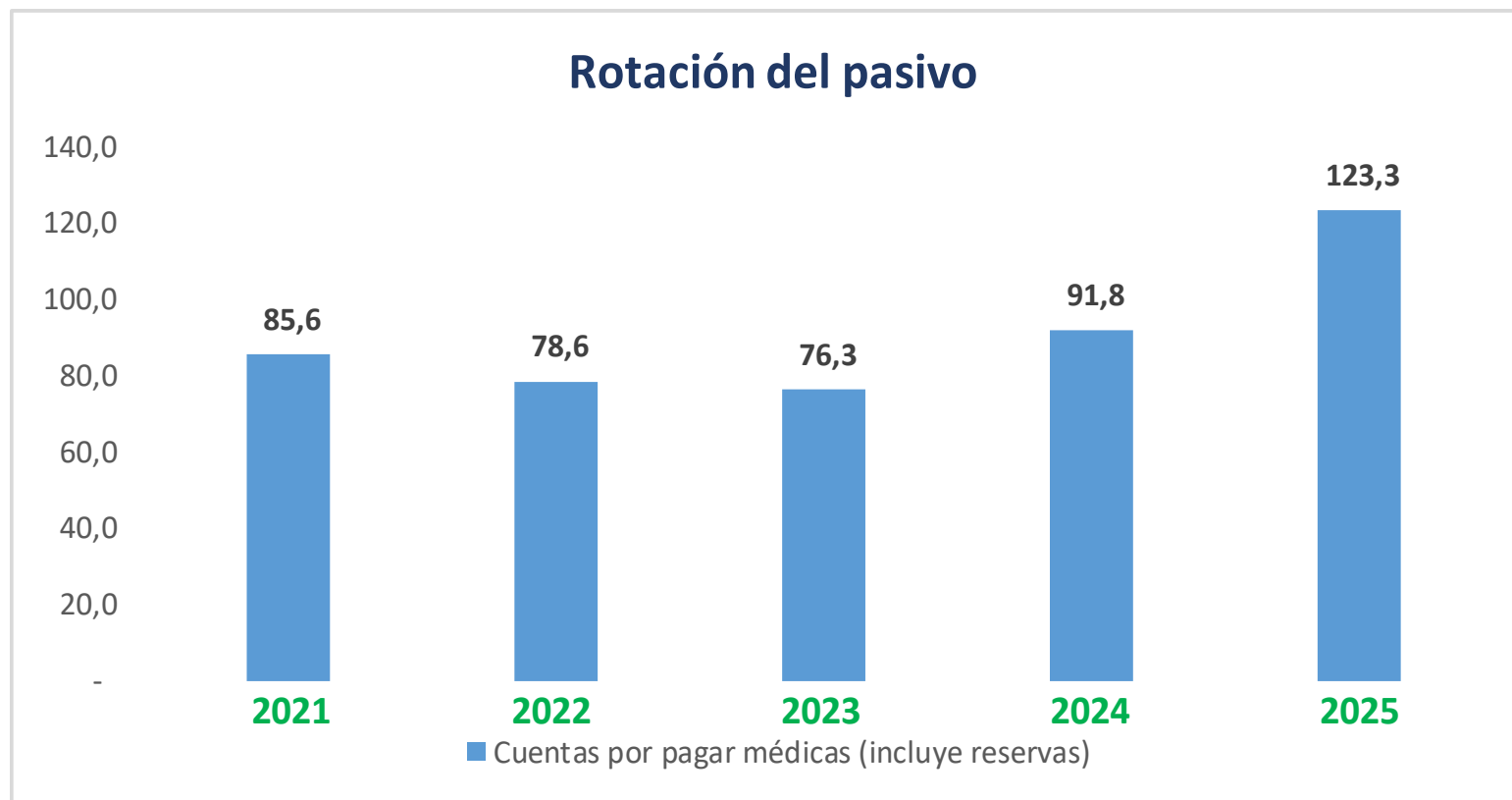


Diciembre 2025 | Billones de pesos COL



- Entre 2021 y 2025 se aceleró el deterioro financiero de la EPS, pasando de un **patrimonio de \$373 mil millones a uno de -\$1,7 billones (5,56 veces)**
- Deterioro patrimonial se origina por pérdidas técnicas acumuladas. **A diciembre de 2025 se acumulan pérdidas por \$ 3,03 billones**

Diciembre 2025 | No de días



- Rotación de pasivos (pasivos/costo) alcanzó máximo histórico de 123,3 días en 2025. **Representa aumento de 37,8 días en el pago de pasivos respecto del año 2021**
- El aumento en el ciclo de pagos supone una mayor presión financiera sobre prestadores y proveedores y encarecimiento de los servicios y tecnologías prestadas.

ESPACIO PARA PREGUNTAS

AUDIENCIA PÚBLICA 2025
Rendición de Cuentas



Extendemos un agradecimiento especial a la **Asociación de Usuarios** por su permanente labor de veeduría y apoyo.

Su compromiso es el puente vital que garantiza que nuestra voz como usuarios sea escuchada y respetada.

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

Rendición de Cuentas

EPS  Sanitas


Vigilado Supersalud

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

REGIONAL BUCARAMANGA

Vigencia año 2025

