

EPS  Sanitas

  
Vigilado Supersalud

# AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

*REGIONAL CENTRO ORIENTE*

Vigencia año 2025





EPS Sanitas

# ORDEN DEL DÍA

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



Vigilado Supersalud

<b>01</b>	<b>Conexión de asistentes</b>		2:00 – 2:10
<b>02</b>	<b>Bienvenida</b>	<i>Dra. Claudia Ximena Pinzón, Cargo: Gerente Regional</i>	2:10 – 2:15
<b>03</b>	<b>Hechos relevantes</b>	<i>Dra. Claudia Ximena Pinzón, Cargo: Gerente Regional</i>	2:15 – 2:20
<b>04</b>	<b>Gestión y Resultados en Salud – Red</b>	<i>Dra. Diana Milena Neira Cargo: Asesor Medico Atención Primaria</i>	2:20 – 2:35
<b>05</b>	<b>Gestión y Resultados en Salud – Riesgo</b>	<i>Dra. Diana Milena Neira Cargo: Asesor Medico Atención Primaria</i>	2:35 – 2:50
<b>06</b>	<b>Gestión y Resultados de Medicamentos</b>	<i>Dra. Diana Milena Neira Cargo: Asesor Medico Atención Primaria</i>	2:50 – 3:00
<b>07</b>	<b>Gestión y Resultados de Servicio</b>	<i>Dra. Emilce Wilches Wilches, Cargo: Coordinadora de Servicio</i>	3:00 – 3:15
<b>08</b>	<b>Gestión y Resultado Comercial</b>	<i>Dra. Olga Lucia Parrado, Cargo: Subgerente Regional</i>	3:15 – 3:20
<b>09</b>	<b>Direccionamiento y Canales</b>	<i>Dra. Jenny Lizette Palacios Cargo: Coordinadora de Servicio</i>	3:25 – 3:35
<b>10</b>	<b>Gestión y Resultados Financieros</b>	<i>Dra. Claudia Ximena Pinzón, Cargo: Gerente Regional</i>	3:35 – 3:40
<b>11</b>	<b>Espacio de preguntas</b>	<i>Afiliados EPS Sanitas</i>	3:40 – 3:50
<b>12</b>	<b>Cierre</b>	<i>Dra. Claudia Ximena Pinzón, Cargo: Gerente Regional</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

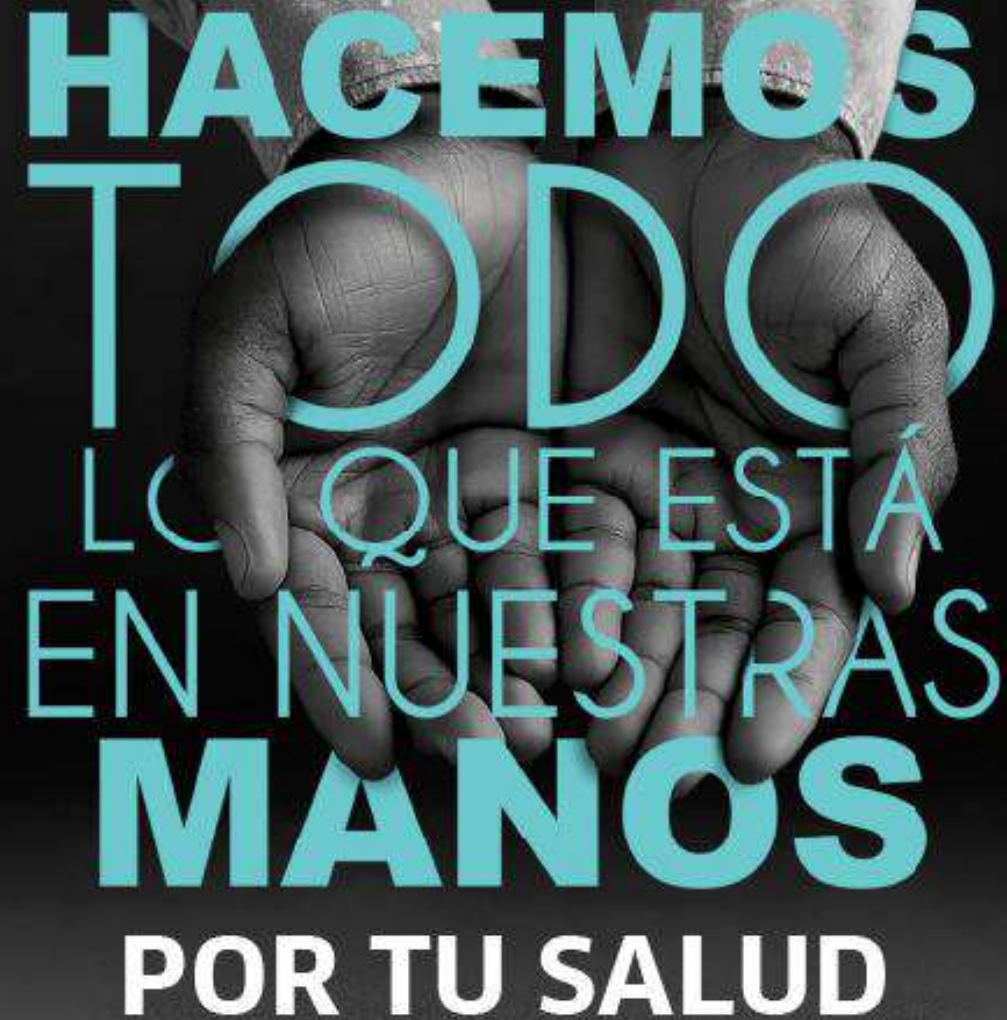
---

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.

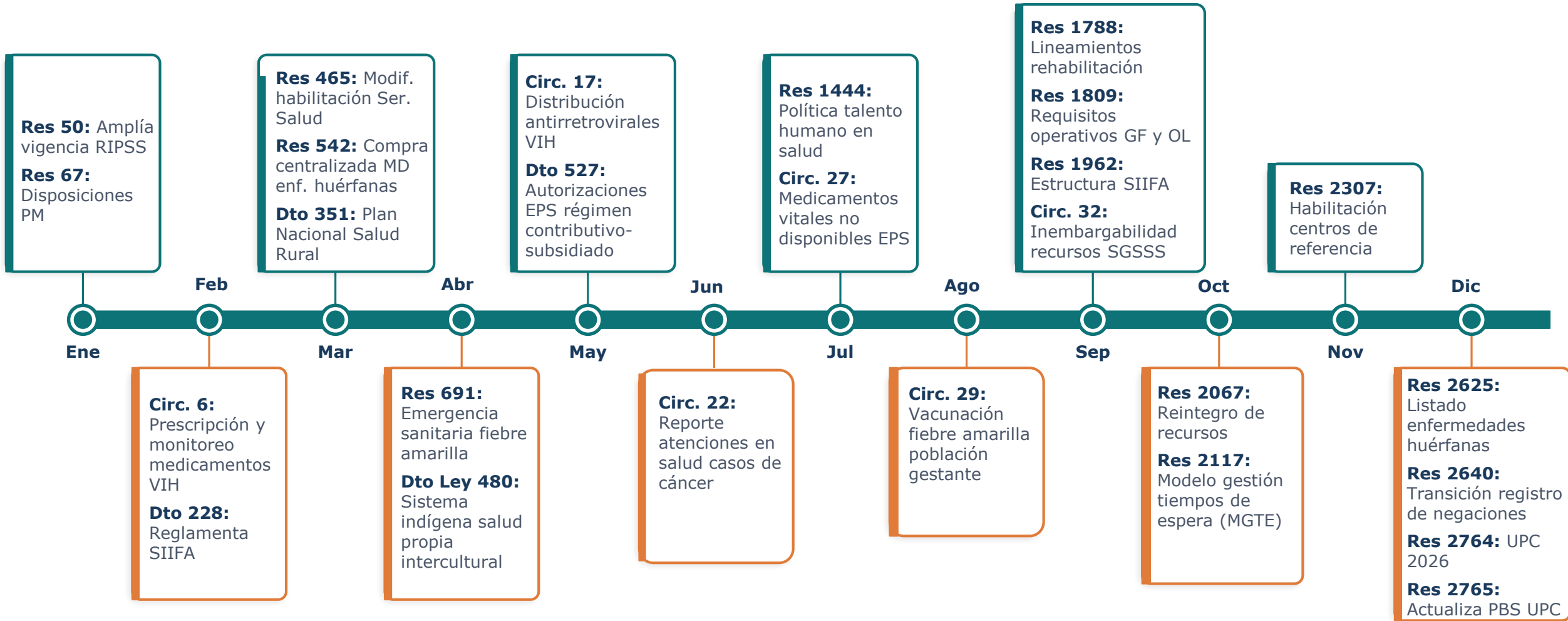
**Mayo**

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**

---

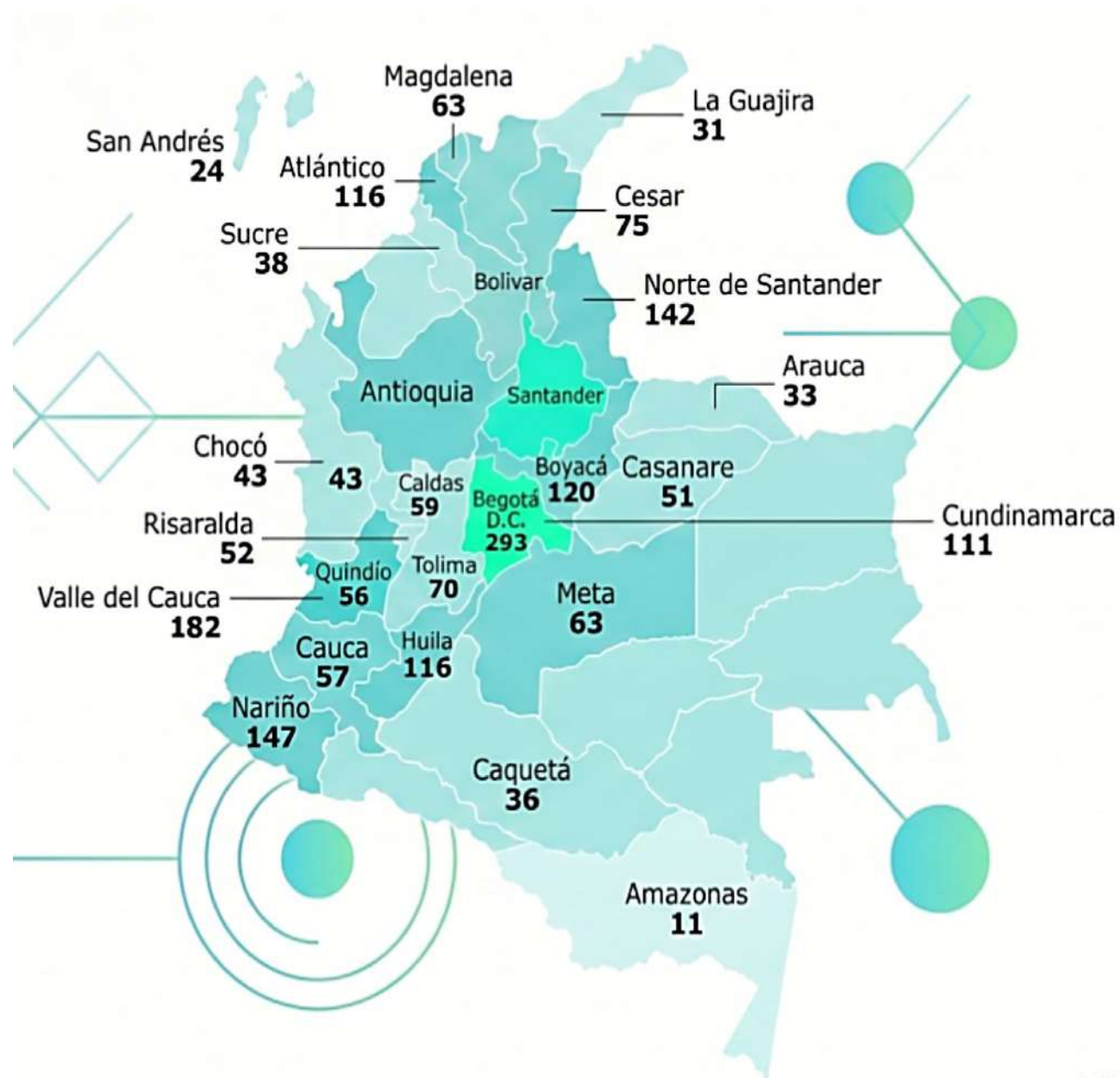


**TOTAL NACIONAL: 2.510 SUCURSALES  
EN 333 MUNICIPIOS**

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



**Nota:** presencia nacional en 333 municipios  
habilitados para operar

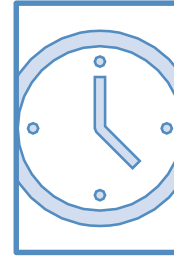




**43**

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

BENEFICIOS



Oportunidad



Reducción Trámites  
Administrativos



Integralidad en  
Atención



Calidad de Servicio



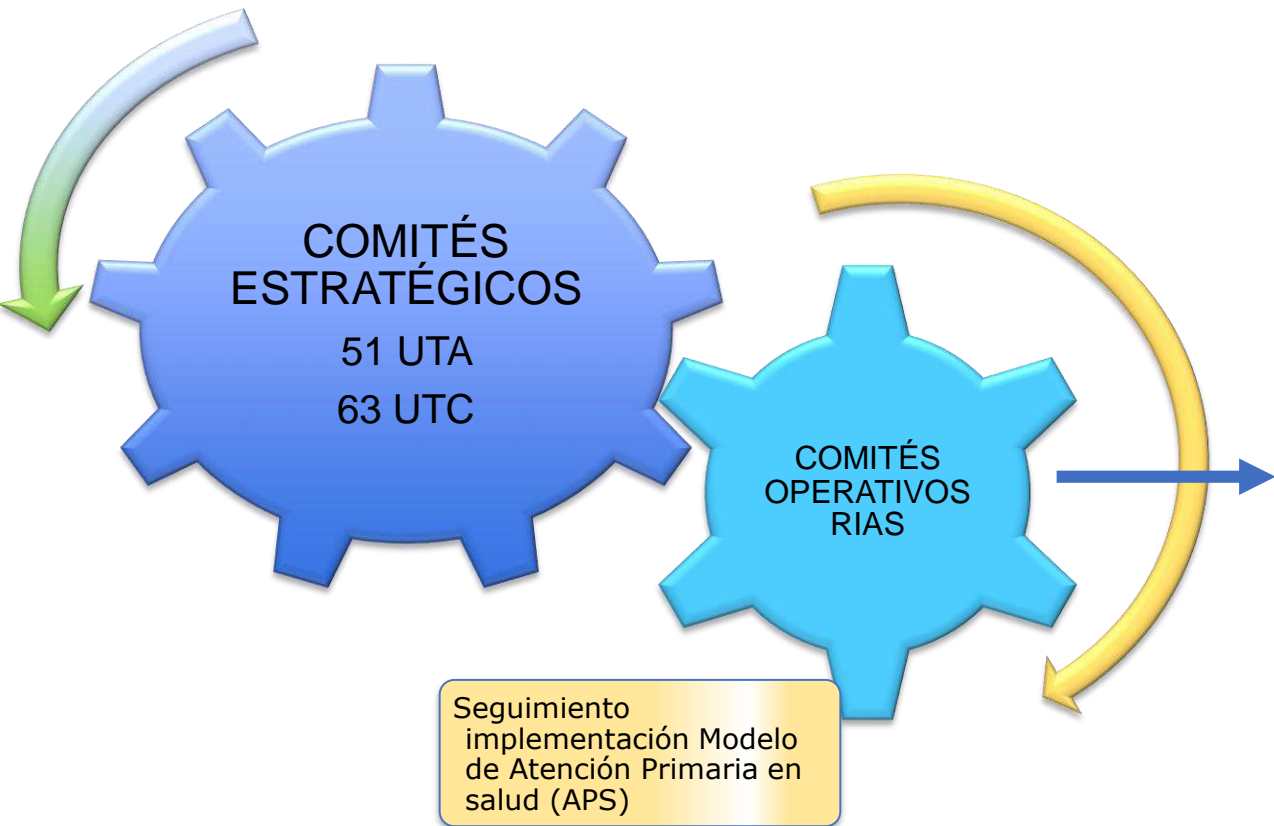
**+ 66**

**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



\*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 CENTRO ORIENTE

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 Centro Oriente, con corte a **diciembre de 2025**



**MEDICINA GENERAL**  
Meta: 3 Días



**MEDICINA INTERNA**  
Meta: 30 Días



**PEDIATRÍA**  
Meta: 5 Días



**GINECOLOGÍA**  
Meta: 15 Días



**OBSTETRICIA**  
Meta: 5 Días



**ODONTOLOGÍA  
GENERAL**  
Meta: 3 Días

## RESULTADOS DE GESTIÓN Y CALIDAD 2025 REGIONAL CENTRO ORIENTE



**Cumplimiento del  
Cronograma Nacional  
89,26%**

Ejecución total de Visitas  
planificadas año 2025



**Auditorias de  
Seguimiento a la Red  
291**

Visitas realizadas  
verificando calidad  
atención en sitio



**Gestión de Mejora  
Continua  
2**

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**

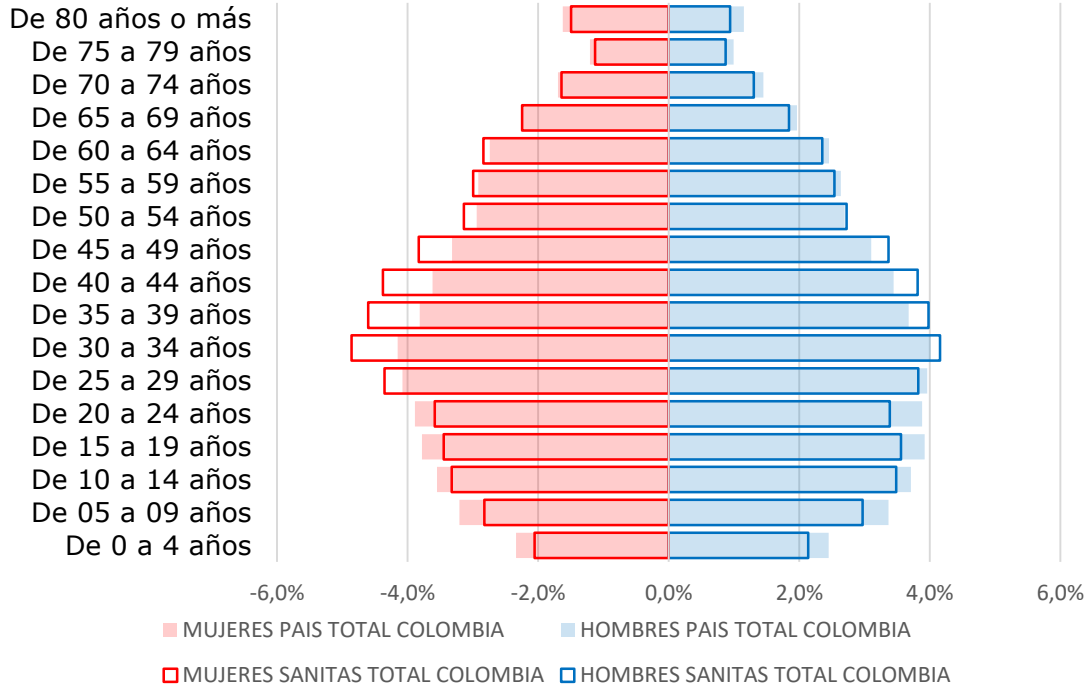
AUDIENCIA PÚBLICA 2025

## **Rendición de Cuentas**

---



# CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN



Fuente: BDU

## 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%**

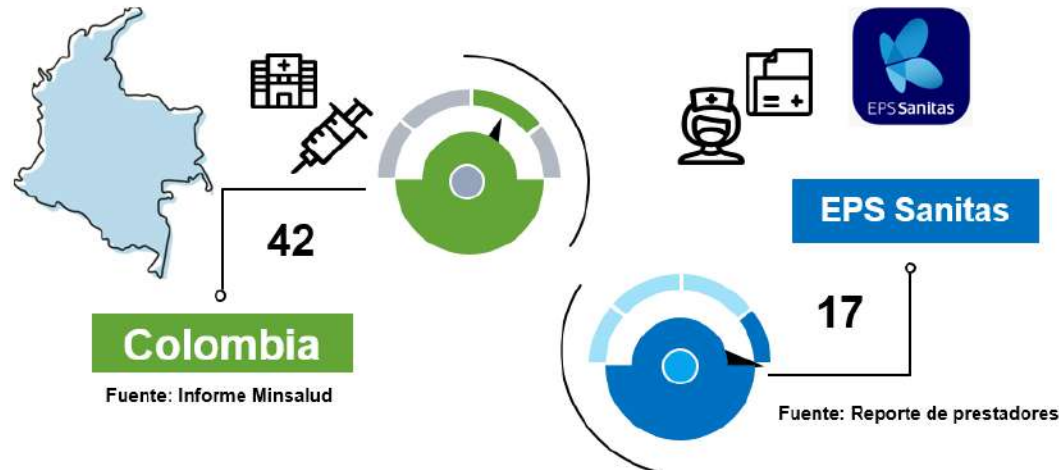


Ingresaron al programa de control prenatal **46.279** gestantes.



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

## Razón de mortalidad materna

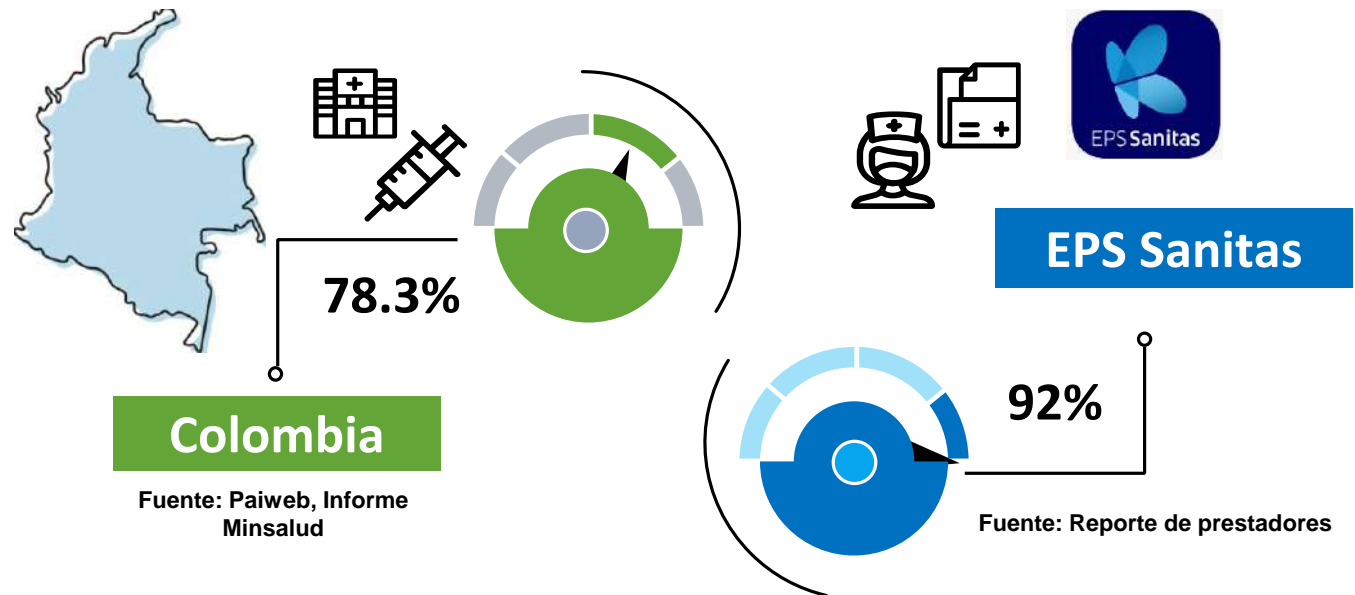


No se presentan casos de transmisión vertical de VIH desde el año 2023.

# 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

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

**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

# CAMPAÑAS DE SALUD PARA PACIENTES

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

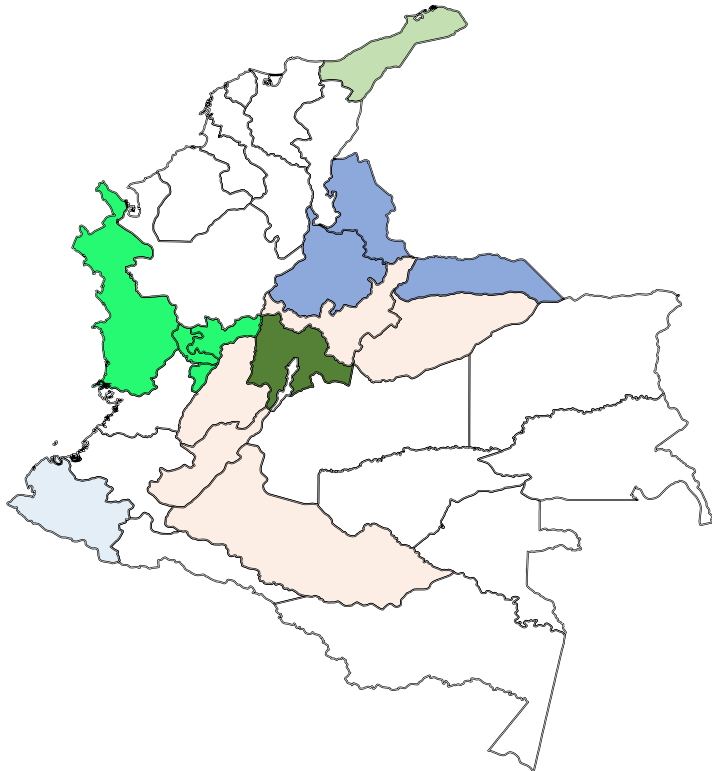
Lineamientos educativos para primera infancia e infancia





# 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

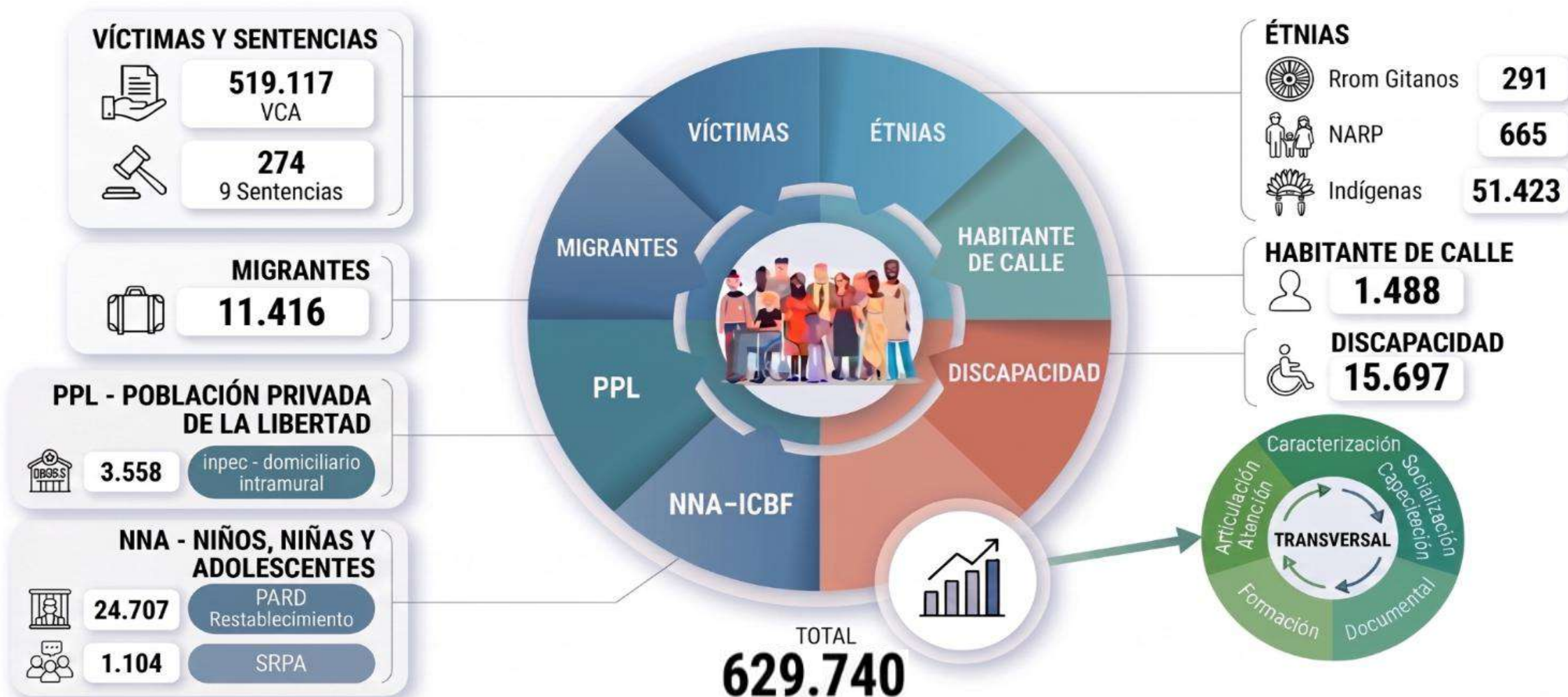


**2.176 Actividades** comité de bienestar



**91% trámites** en canales virtuales

# POBLACIONES ESPECIALES



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



21 de mayo 2025  
Día de la  
afrocolombianidad



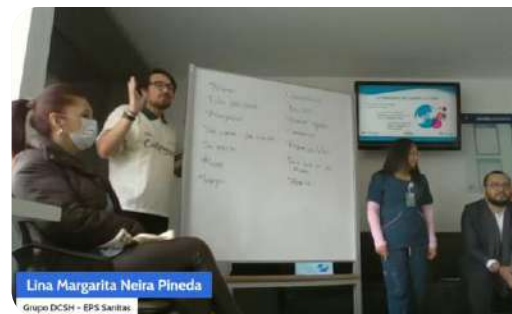
26 de junio 2025  
Reflexionemos sobre  
el cuidado y la  
protección de la salud  
de las personas LGTBI



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



Día Nacional del cuidador



Día Internacional de las  
personas cuidadoras



## COMPORTAMIENTO EN LA NOTIFICACIÓN A SIVIGILA



No. de registros notificados

**107.427**



No. de registros mujeres

**60.891**

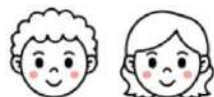
56.7%



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

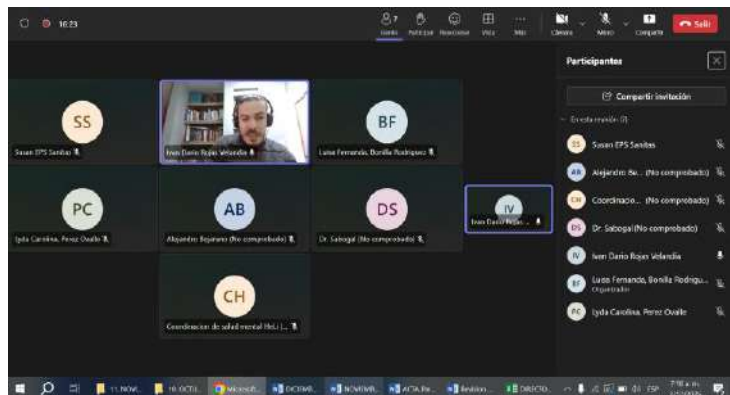


## Líneas de acción modelo KALMA:2025



## 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%**

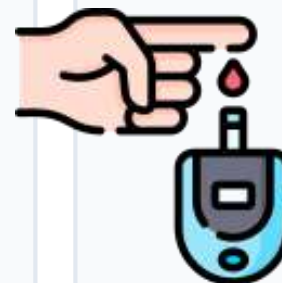
Hipertensión Arterial

**45.03%**

Diabetes

**1.03\*10.000**

Inicio de diálisis



# PREVALENCIA ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES



## 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

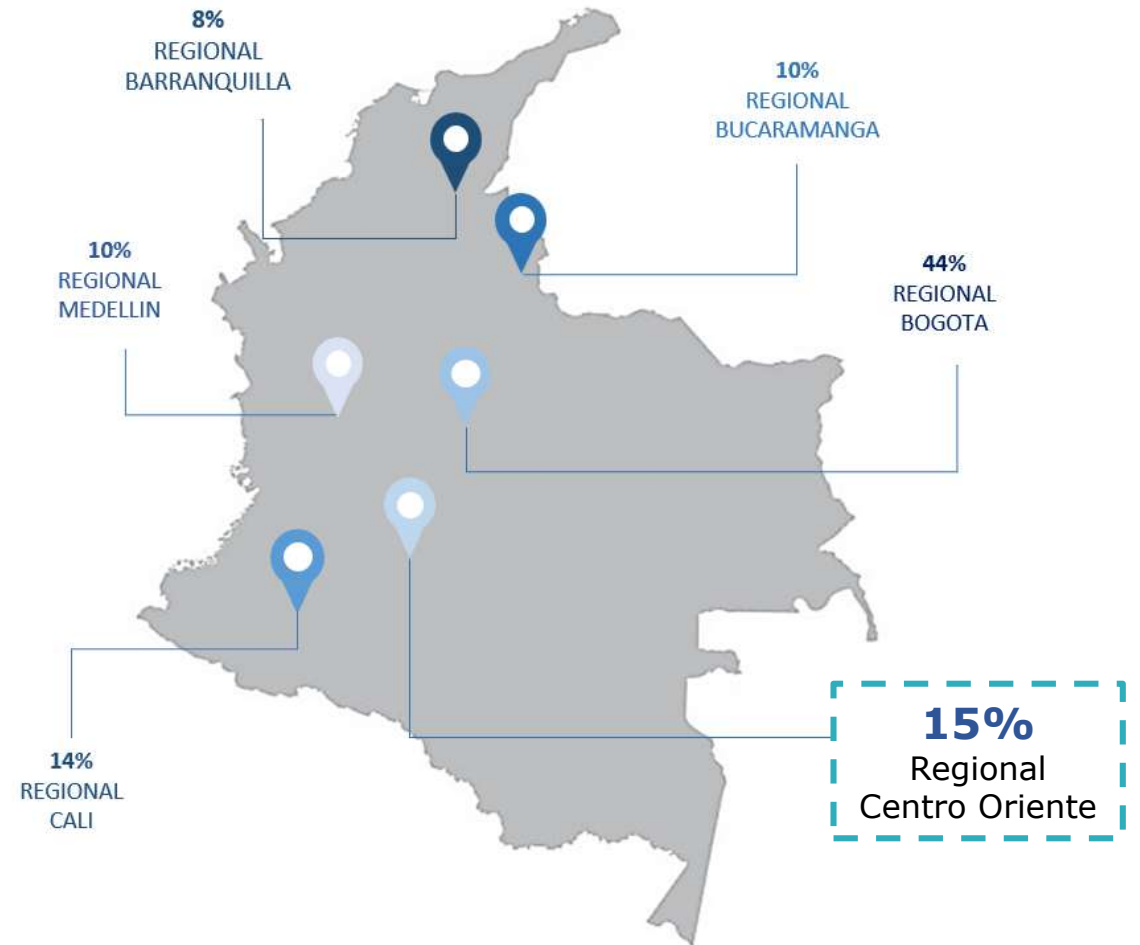
**33,6**  
días



2025

**32,9**  
días

## Población por regional

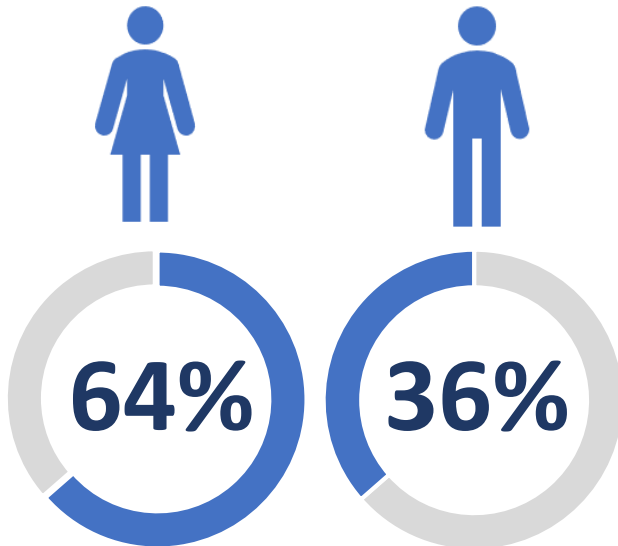


# RUTA PREFERENCIAL PACIENTE ONCOLÓGICO CON TRATAMIENTO ACTIVO

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)

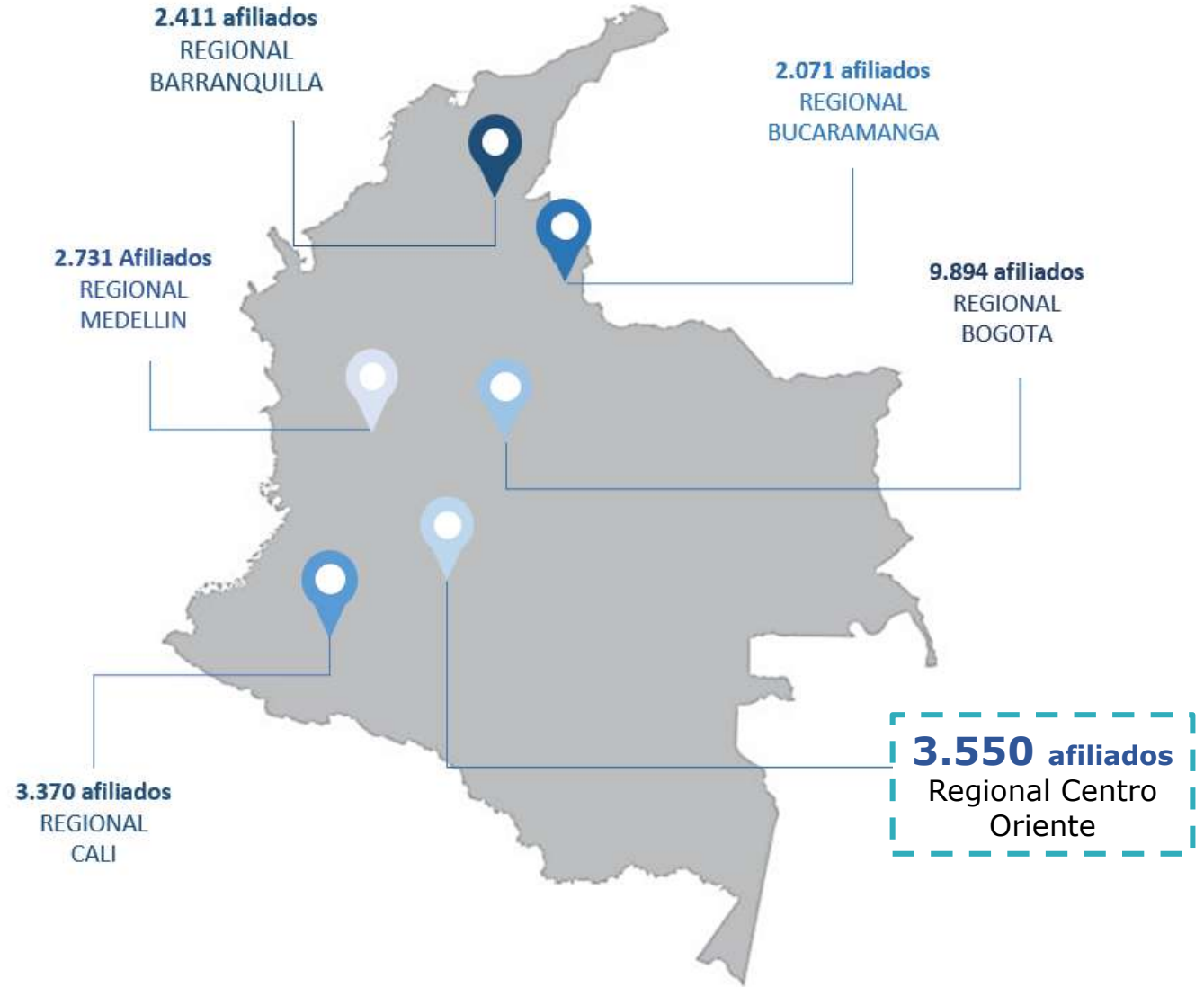
100%



PVV con tratamiento antirretroviral  
con carga viral indetectable

84%

## POBLACIÓN POR REGIONAL



# COHORTE DE ARTRITIS REUMATOIDE



Número de pacientes con  
Artritis Reumatoide

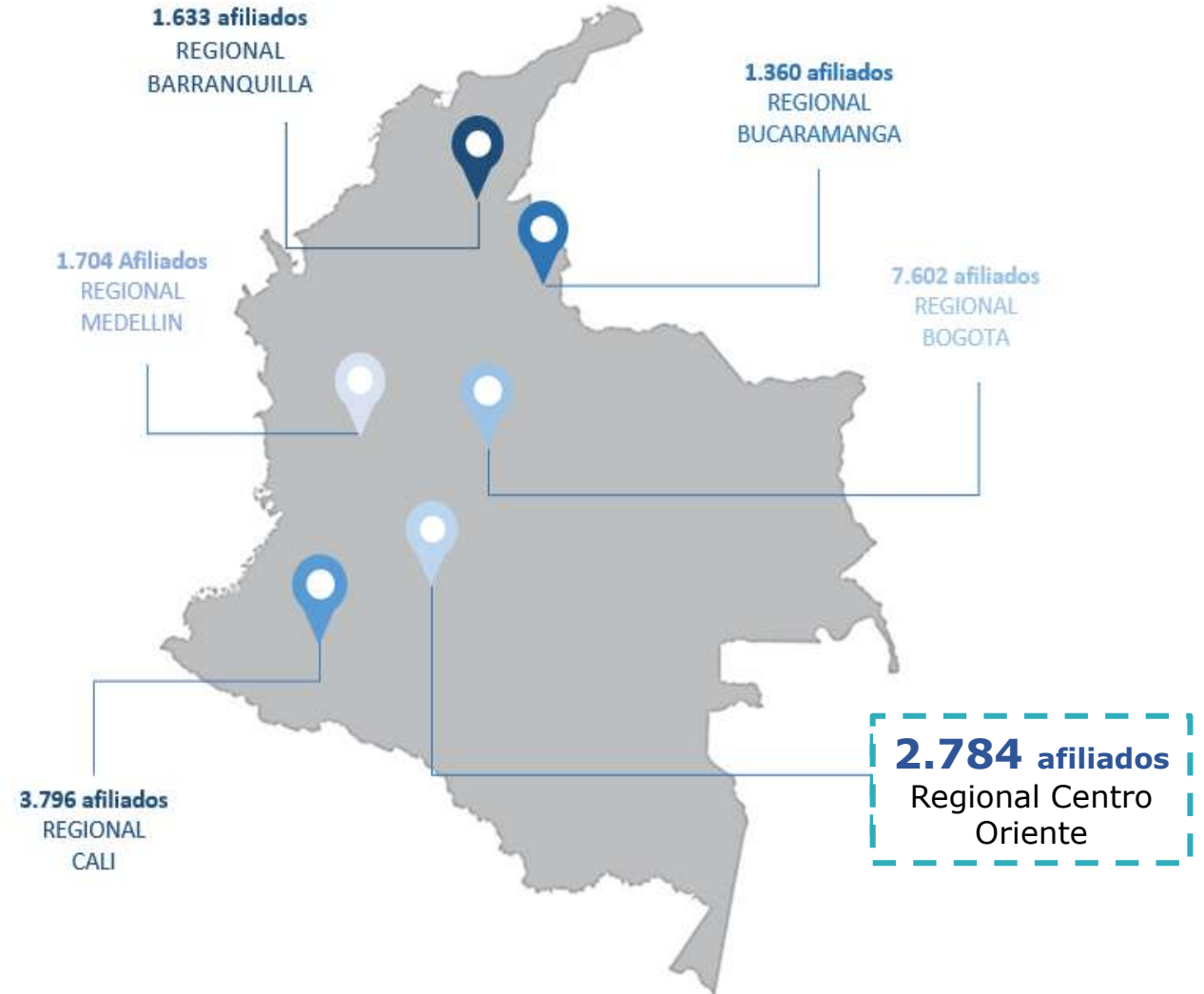
**18,879**

2025

Control de la  
enfermedad

**84%**

## POBLACIÓN POR REGIONAL



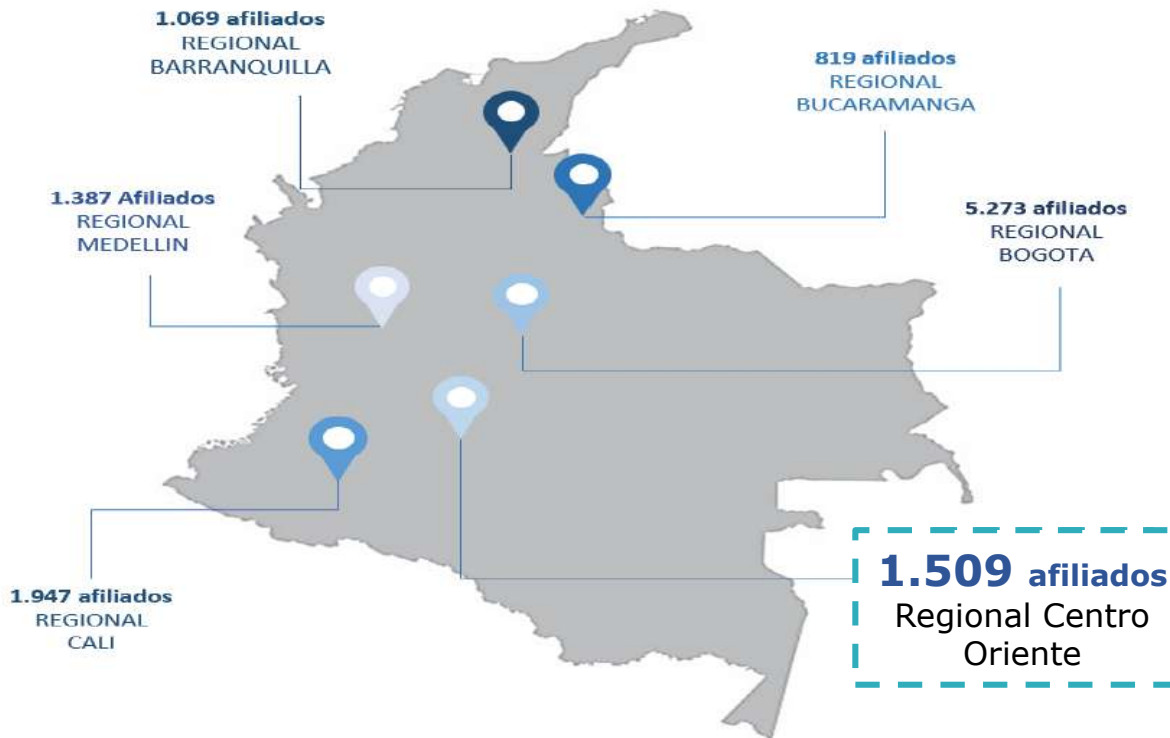
# COHORTE DE ENFERMEDADES HUÉRFANAS



Número pacientes con  
Enfermedades Huérfanas 2025

**12,004**

Población por regional



## Top 20 de Patologías con mayor prevalencia

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

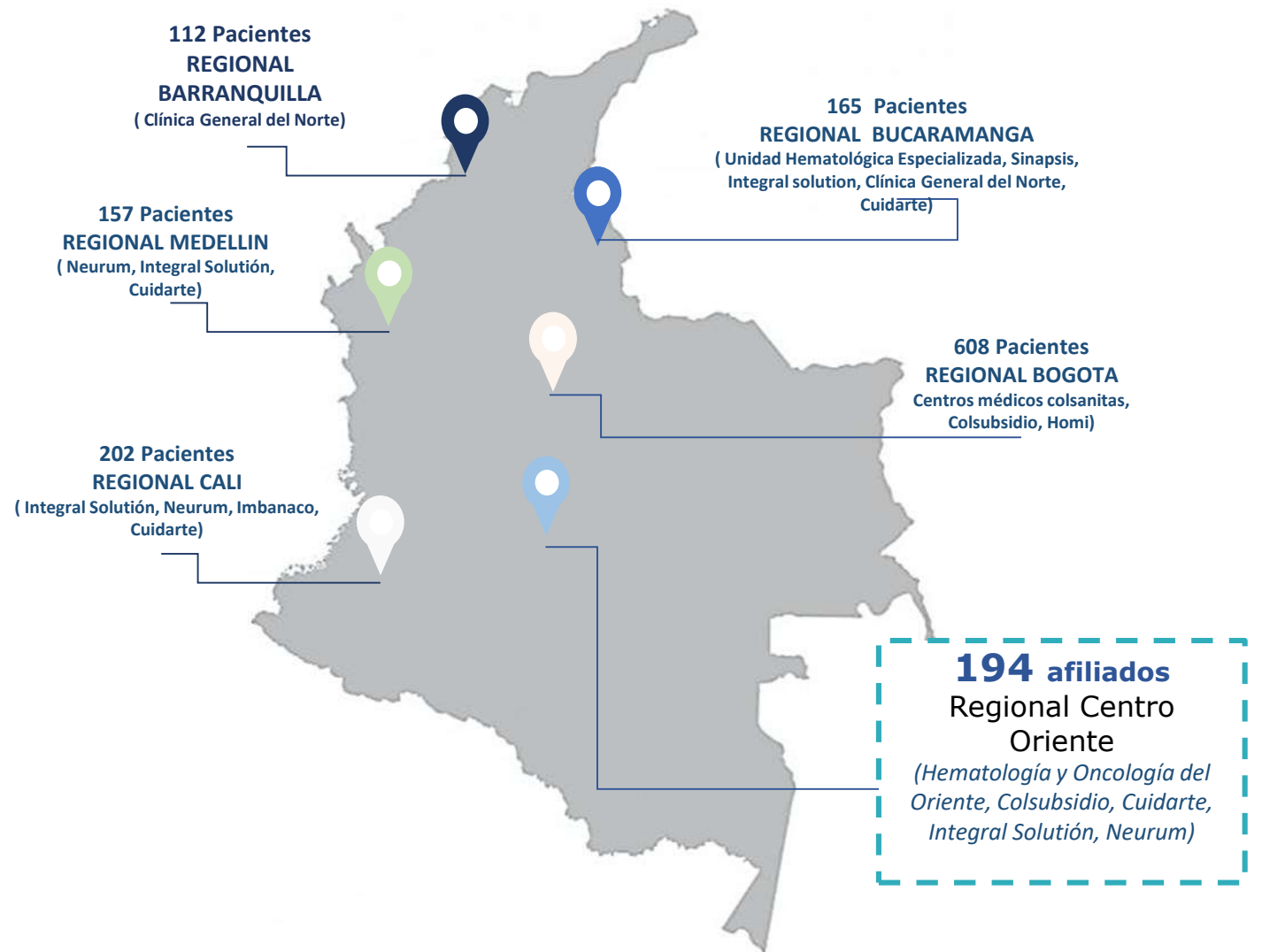
Adherencia a la atención integral en los pacientes en profilaxis con hemofilia severa

**100%**

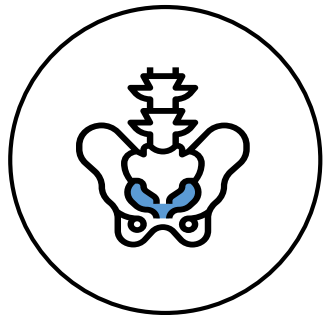
Porcentaje de población en profilaxis

**16%**

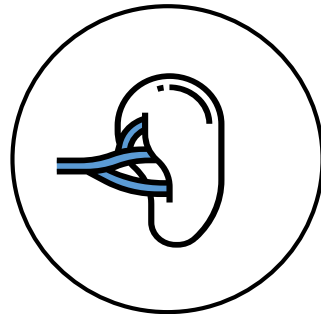
## POBLACIÓN POR REGIONAL



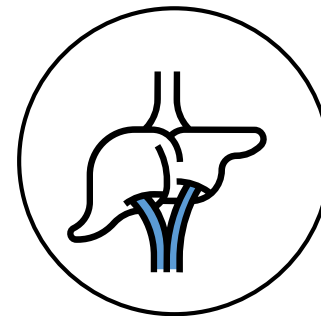
**5.301** personas con trasplante en seguimiento



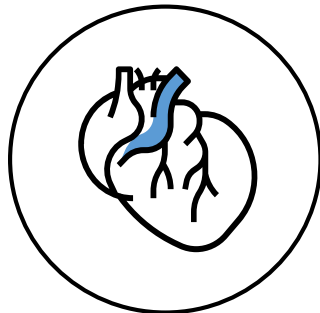
Médula  
ósea 220



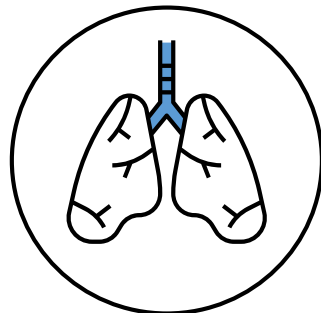
Renal  
149



Hepático  
43



Cardíaco  
7



Pulmonar  
12



# PROGRAMA DE CUIDADOS PALIATIVOS - CONTIGO.



Ciudad	Cantidad de pacientes
BOGOTA	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
<b>Total general</b>	<b>5922</b>



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

# MUERTE DIGNA POR EUTANASIA

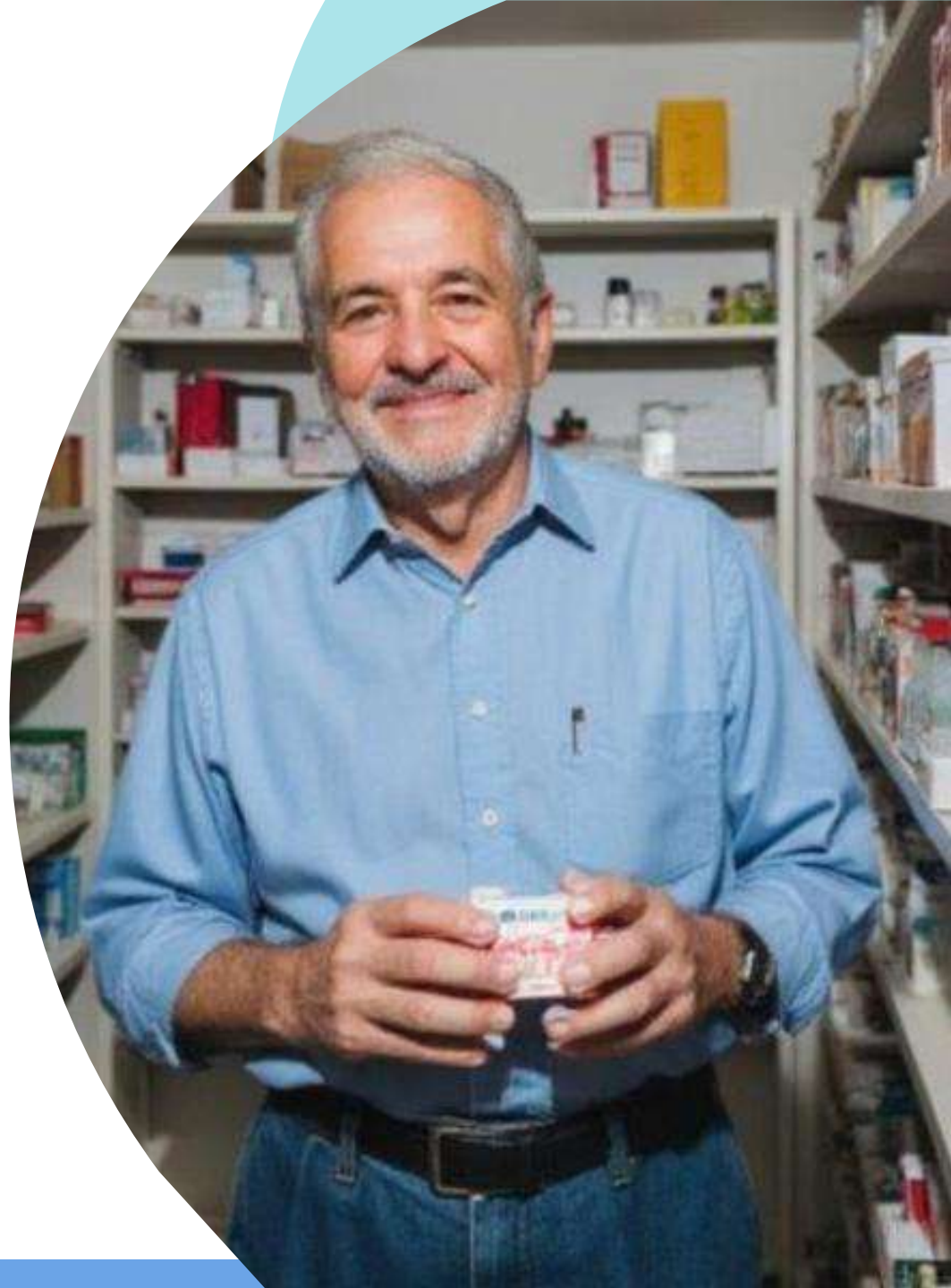


Imágenes creadas con Gemini Google

# 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



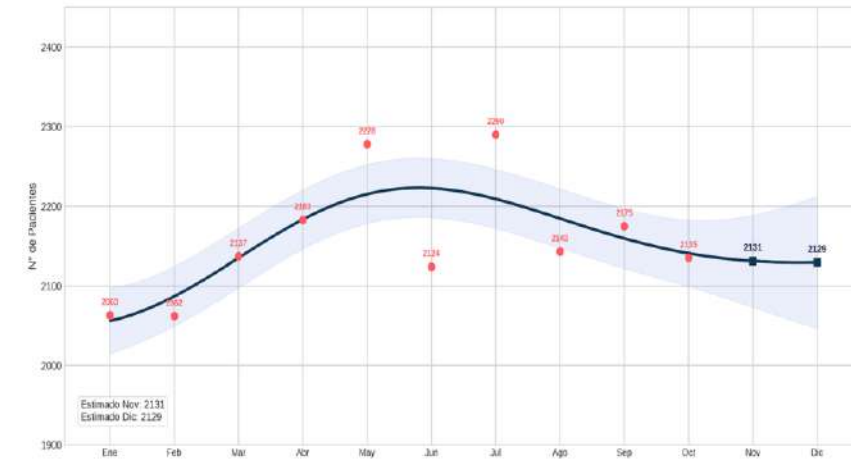
Desde el 2023 se tienen Gestores Farmacéuticos fragmentados para la dispensación de tecnologías PBS y NO PBS

## 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



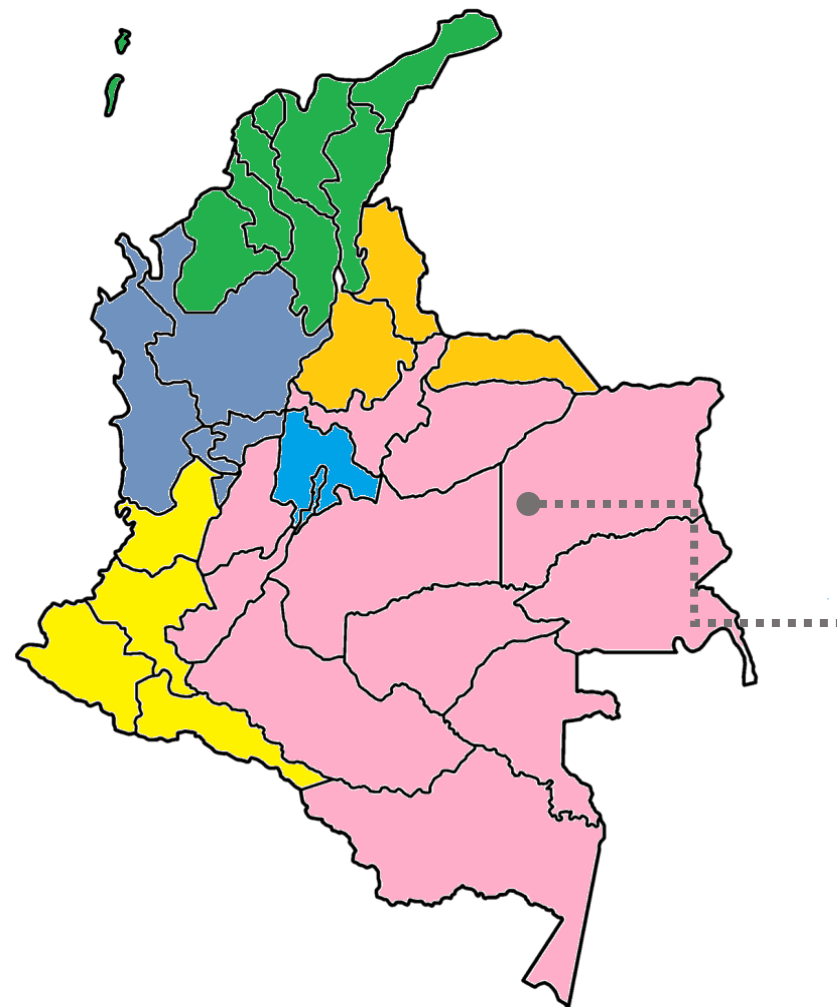
**Negociación directa con la Industria Farmacéutica:** para modelos diferenciales y tecnologías de alto costo  
(eficiencia y acceso).

## 3. REESTRUCTURACIÓN DE LA RED NACIONAL

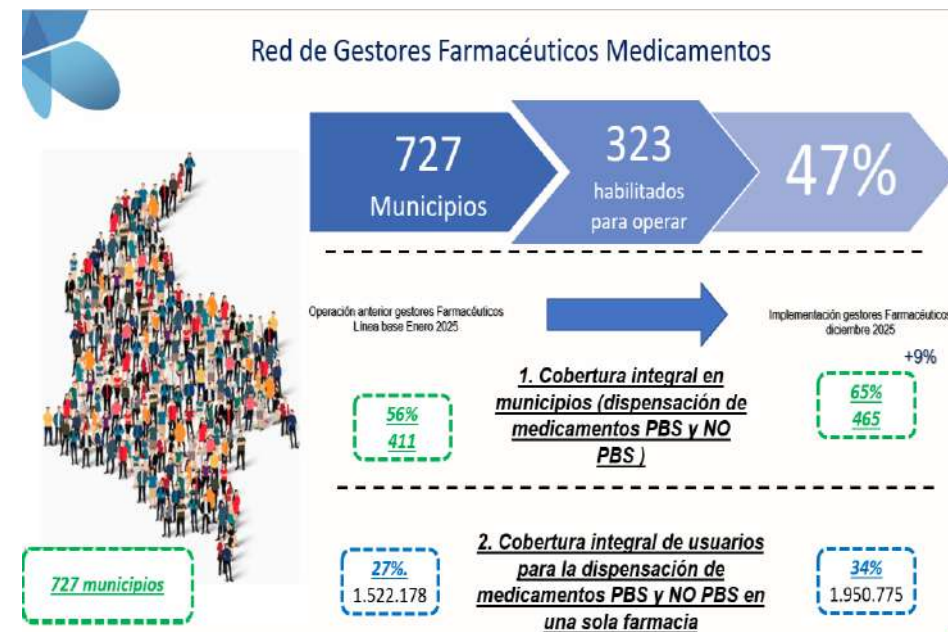


**Invitación privada:**  
Reestructuración para el fortalecimiento integral de la red nacional de Gestores Farmacéuticos primarios (cobertura total).

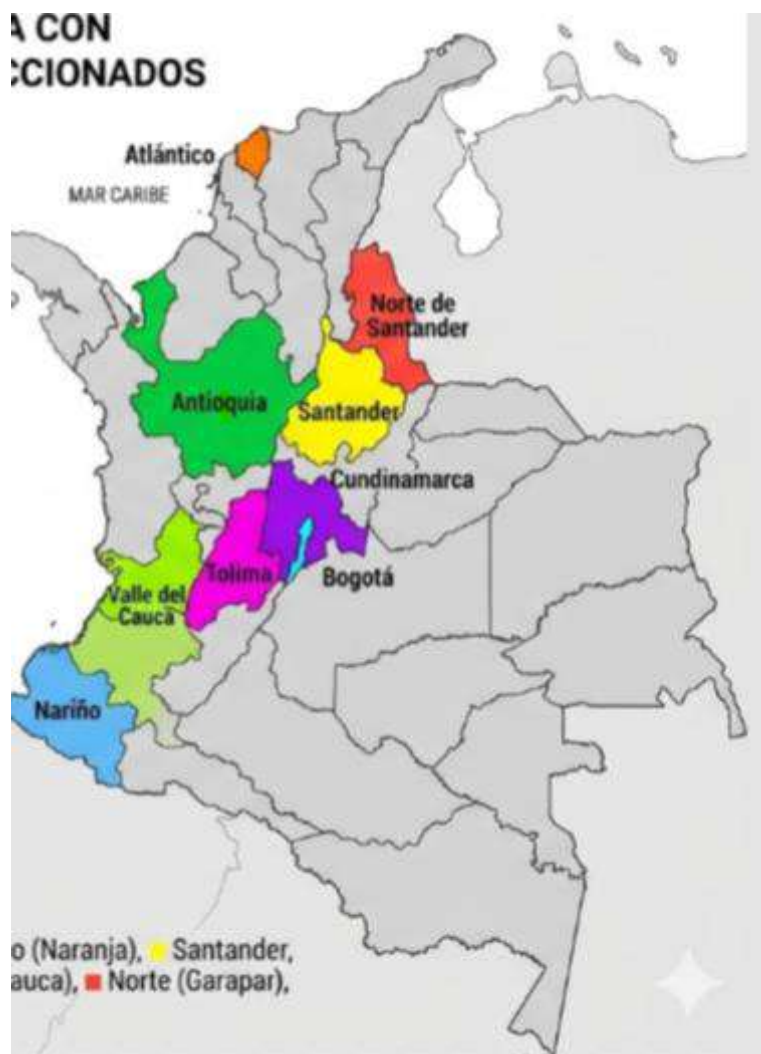
# GESTIÓN DE MEDICAMENTOS RED NACIONAL DICIEMBRE 2025



<b>CENTRO ORIENTE</b>	<b>PBS</b>	<b>Cruz Verde</b>
		<b>Discolmets</b>
		<b>Cohan</b>
		<b>Insumedic</b>
	<b>No PBS</b>	<b>Audifarma</b>
		<b>Discolmets</b>
		<b>Colsubsidio</b>
		<b>Insumedic</b>



# INVITACIÓN PRIVADA GESTORES FARMACEUTICOS 2026



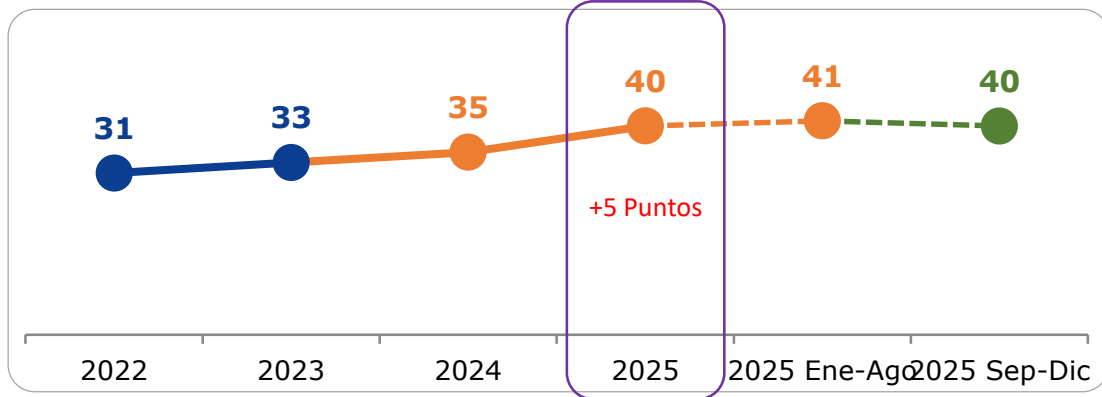
# GESTIÓN Y RESULTADOS SERVICIO AL AFILIADO

AUDIENCIA PÚBLICA 2025  
**Rendición de Cuentas**

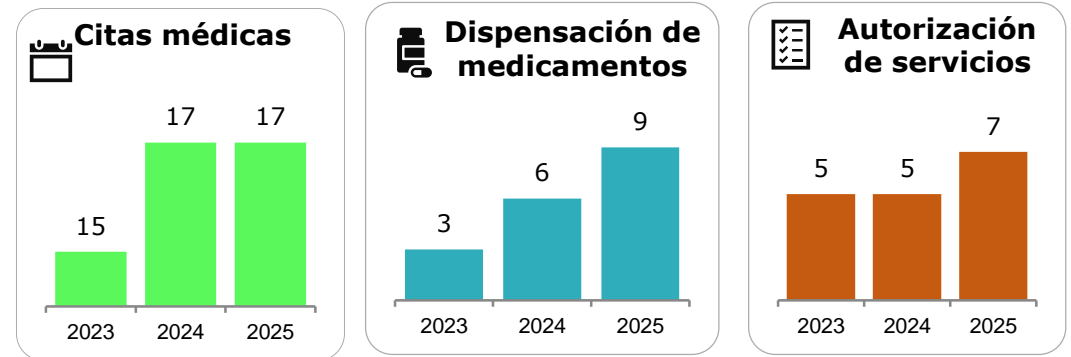
---



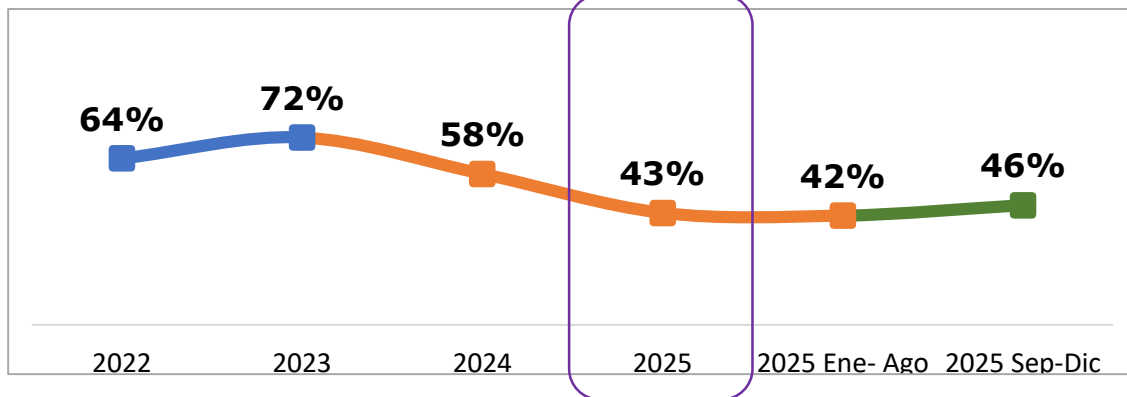
## COMPORTAMIENTO TASA PQR



## TASA PQR PRINCIPALES MOTIVOS



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE QUEJAS



Mejora en la oportunidad de respuesta de quejas de **4 puntos** en el II semestre 2025 Vs I semestre, pasando de **42 a 46 puntos**.

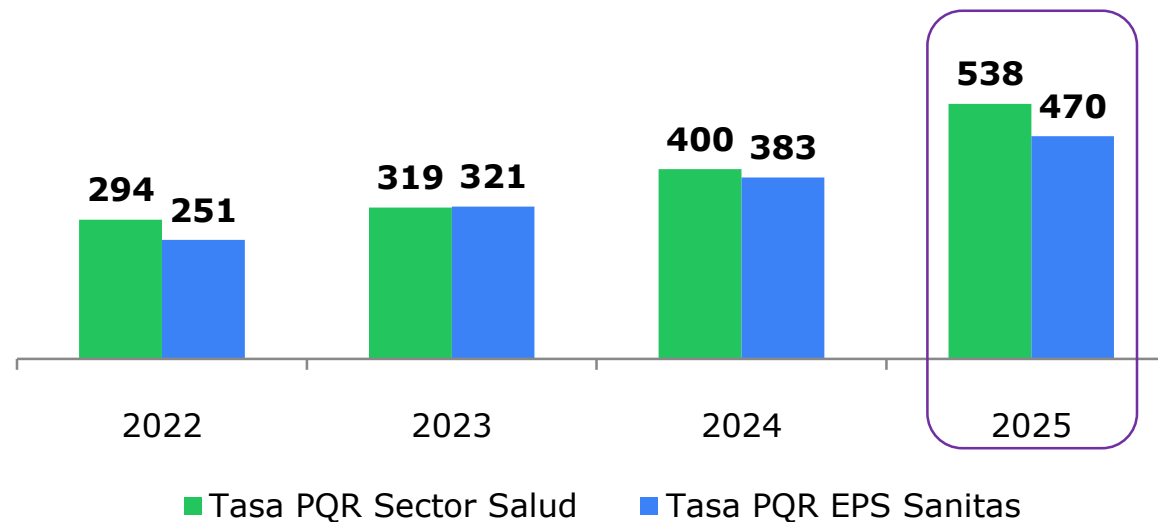
## PRINCIPALES CAUSAS

- La mayor demanda de servicios impactó la disponibilidad de consultas en las especialidades de, **Medicina General, Ortopedia y Otorrinolaringología**.
- 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.

**95%**  
Cumplimiento  
del plan de  
recuperación  
EPS

**-7.915**  
**PQR**  
Disminución  
efectiva por el  
plan

## TASA PQR SNS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO



**-68 puntos**

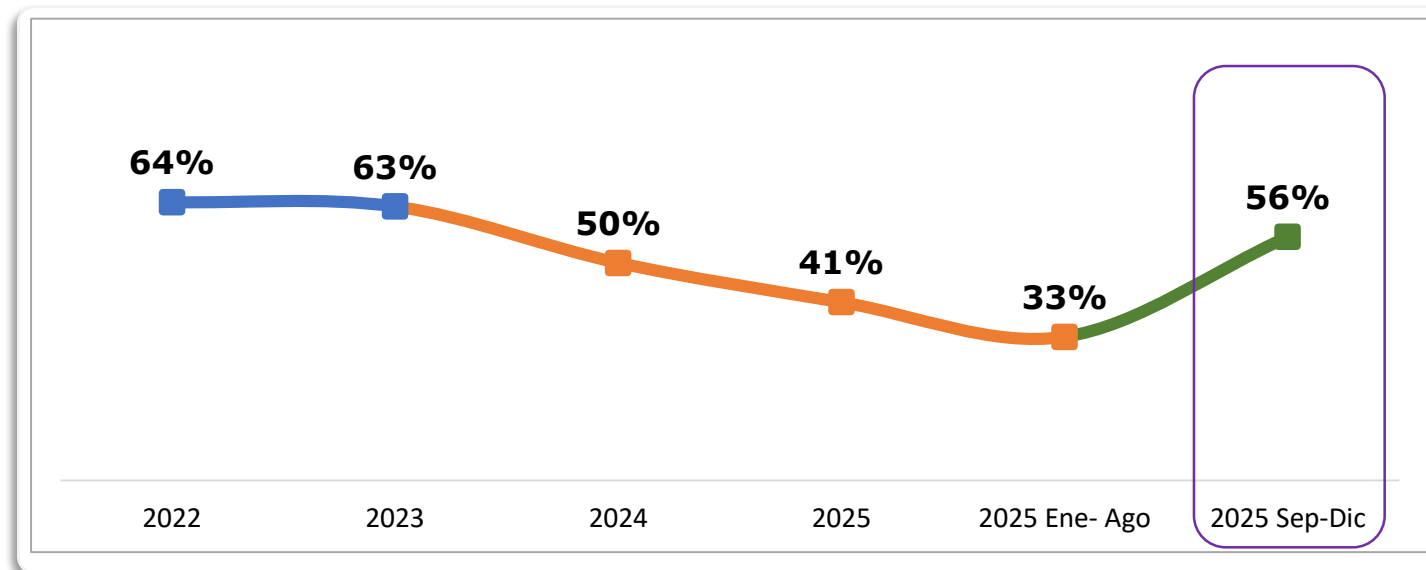
**Bajo el promedio del sector**

Según Supersalud · R. Contributivo



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE QUEJAS

- Oportunidad PQR 2022-2023
- Oportunidad PQR **con intervención**
- Oportunidad PQR **sin intervención**






## HECHOS RELEVANTES



Mejora en la oportunidad de respuesta de quejas de **17 puntos** en el II semestre 2025 Vs I semestre, pasando de **32 a 49 puntos**.







## Contención y Soluciones en Línea

-  Ampliación de la capacidad para solucionar en línea
-  Herramientas de autogestión resolutive (Funcionalidades web y app)
-  Monitoreo en tiempo real para garantizar agilidad








## Campañas de Comunicación

-  Difusión de servicios (Beneficios)
-  Capacitación sobre los procesos (guías)
-  Impulso a la autogestión
-  Cierre de brechas informativas (comunicación segmentada)

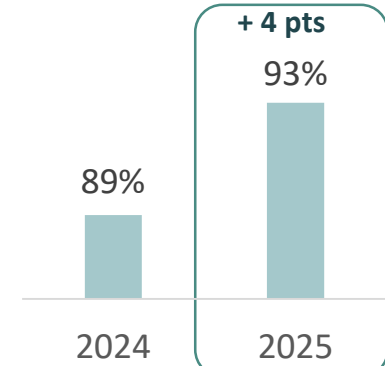


## Estrategias PCR Focalizadas

-  Identificación de prestadores críticos (PQR)
-  Intervención directa (mesas de trabajo)
-  Análisis de causa raíz (brechas)
-  Planes de mejora a la medida (gestión priorizada)
-  Seguimiento a compromisos (auditoria, impacto)

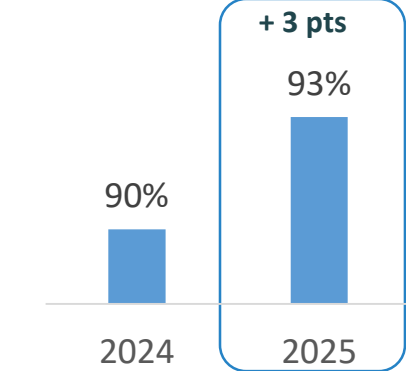
# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REGIONAL

## Satisfacción



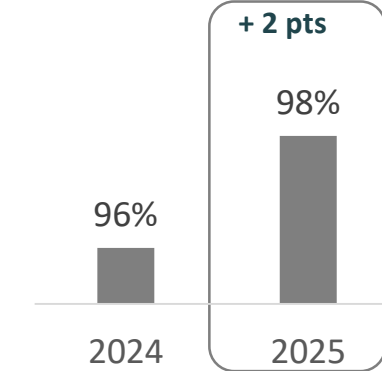
Se logró un incremento de 4 puntos en el nivel de satisfacción con los servicios proporcionados por EPS Sanitas.

## Recomendación



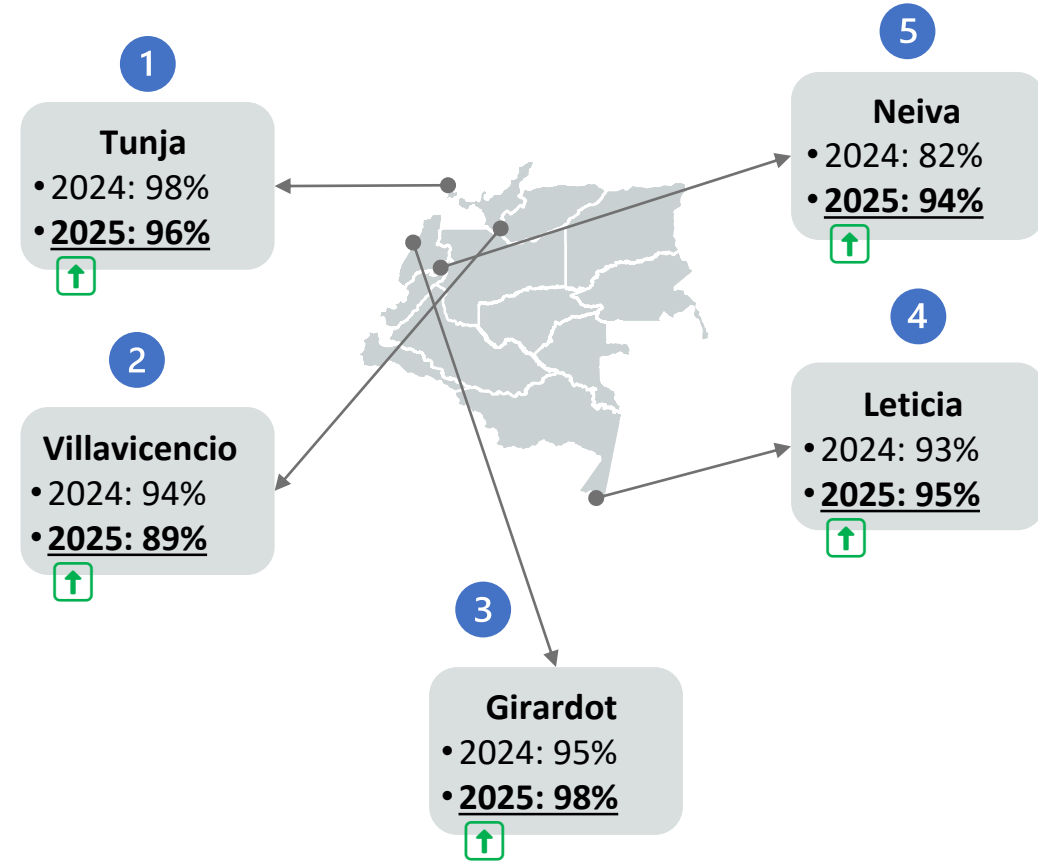
En EPS Sanitas, se ha observado un aumento de 3 puntos en las recomendaciones por parte de los afiliados.

## Expectativas



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

## Top 5 ciudades por regional Centro Oriente



## 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

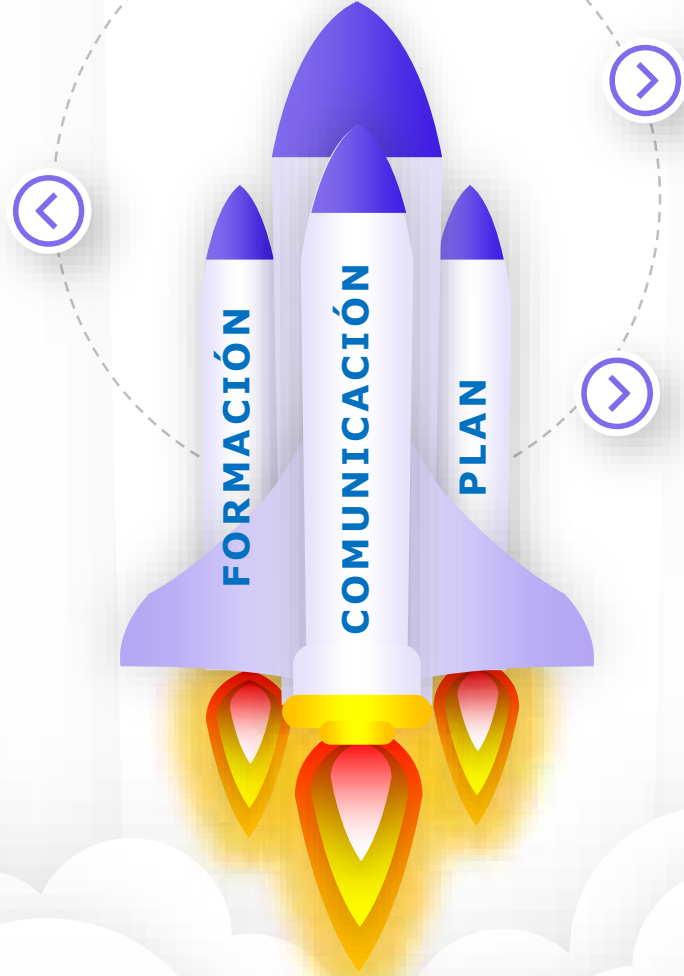
Trabajamos con nuestros:

## 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%**

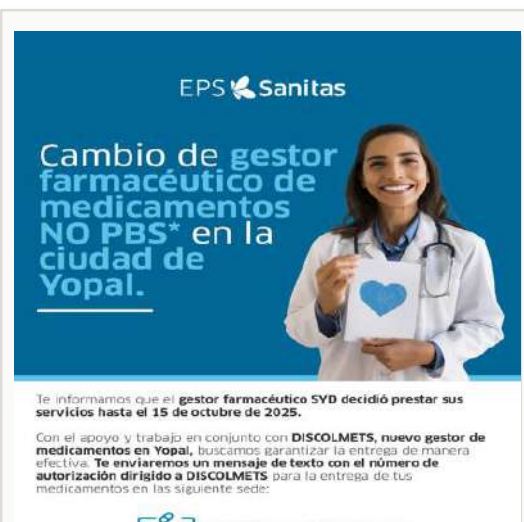
**LECTURABILIDAD**

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**

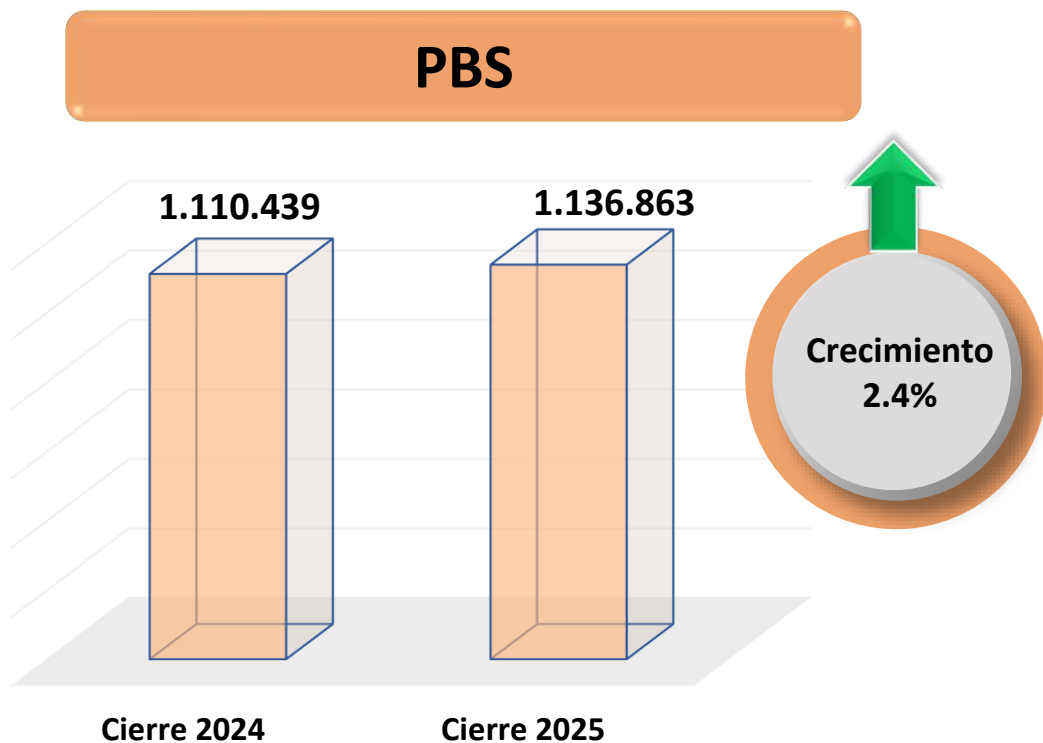
# GESTIÓN Y RESULTADO **COMERCIAL**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025  
**Rendición de Cuentas**

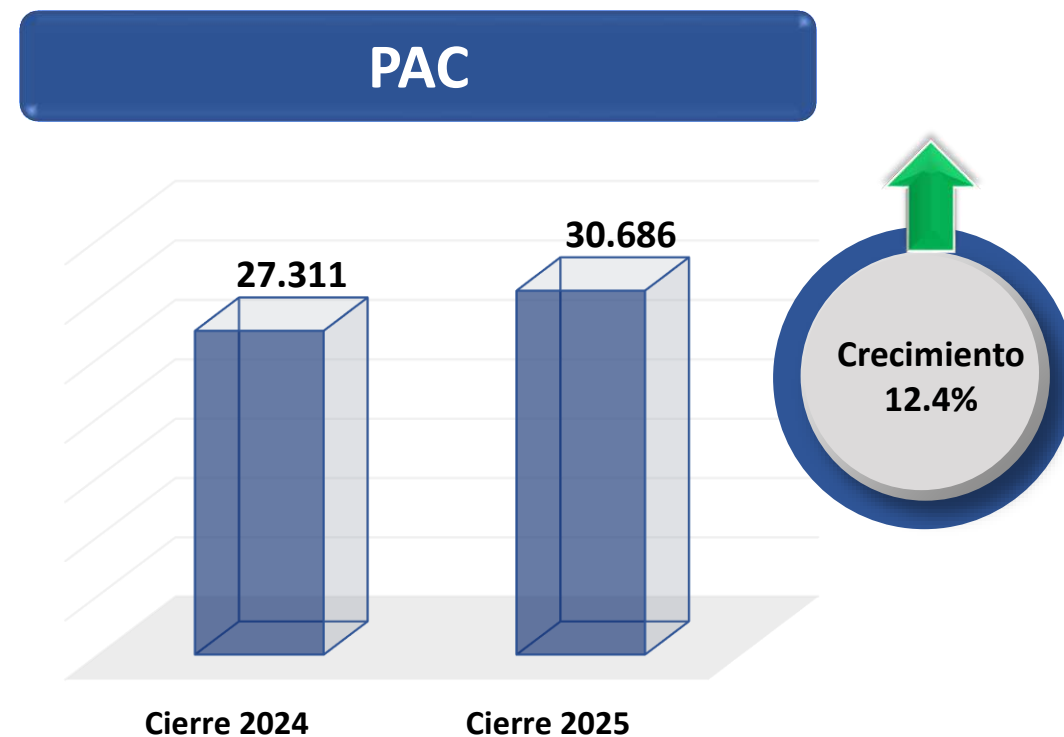
---



# AFILIADOS POR PRODUCTO REGIONAL CENTRO ORIENTE



Durante el 2025, se mantiene una tendencia de crecimiento positiva y sostenida. Presentando un crecimiento de 26.424 comparado frente al año anterior



El cierre de 2025 destaca un crecimiento sostenido de la base de usuarios, logrando un aumento de 3.375 usuarios respecto al 2024. Este avance reafirma el sólido compromiso y la fidelización de nuestros usuarios.

# MERCADO PBS REGIONAL CENTRO ORIENTE CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO

2023

Entidad	Población Dic	% Part
Nueva EPS	2.560.387	37%
<b>Sanitas</b>	<b>1.168.358</b>	<b>17%</b>
Salud Total	635.670	9%
Famisanar	632.211	9%
Asmet Salud	542.001	8%
Capital_Salud	223.282	3%
Cajac_Atlantico	249.797	4%
Emssanar	176.842	3%
Otros	777.901	11%
<b>TOTAL</b>	<b>6.966.449</b>	<b>100%</b>

2024

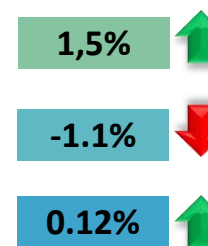
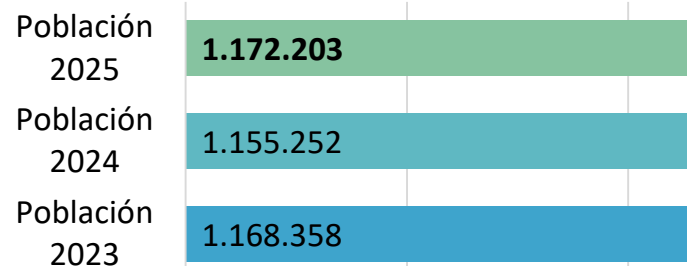
Población Dic	% Part
2.723.000	39%
<b>1.155.252</b>	<b>16%</b>
654.035	9%
588.888	8%
514.123	7%
223.451	3%
229.138	3%
165.271	2%
757.956	11%
<b>7.011.114</b>	<b>100%</b>

2025

Población Dic	% Part	Crec Abs 2025 vs 2024	Crecimiento 2025
2.825.834	40%	102.834	4%
<b>1.172.203</b>	<b>17%</b>	<b>16.951</b>	<b>1%</b>
704.354	10%	50.319	8%
572.454	8%	-16.434	-3%
506.826	7%	-7.297	-1%
233.687	3%	10.236	5%
211.658	3%	-17.480	-8%
183.007	3%	17.736	11%
619.746	9%	-138.210	-18%
<b>7.029.769</b>	<b>100%</b>	<b>18.655</b>	<b>0%</b>



**Sanitas EPS**

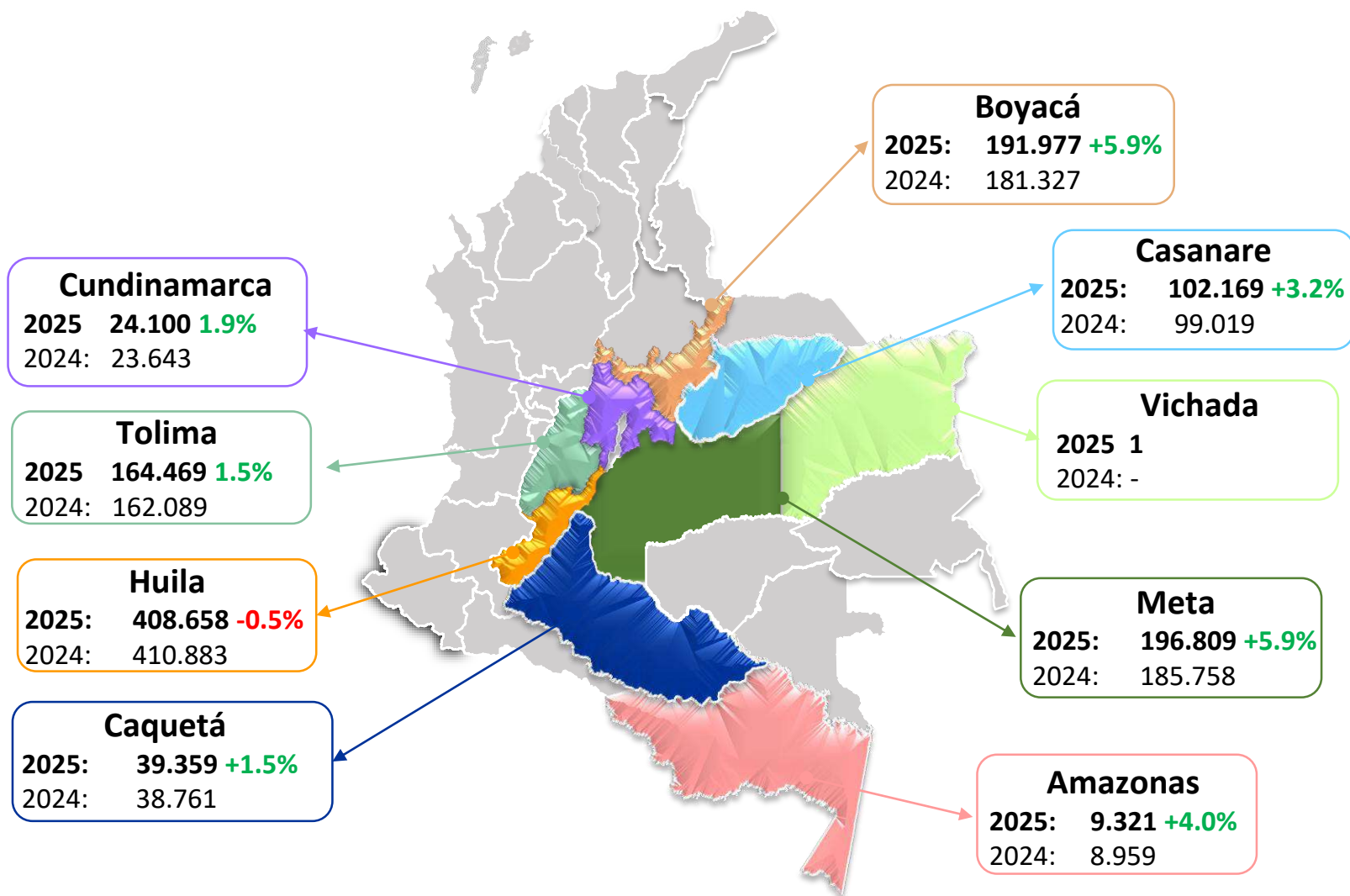


Fuente: Bases Sispro Población –  
Corte Diciembre 2025

# AFILIADOS PBS REGIONAL CENTRO ORIENTE



## Cierre 2025

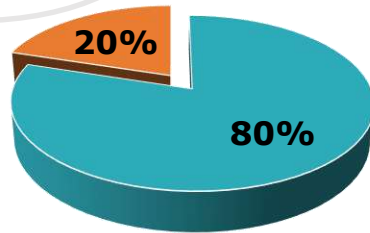


Departamento	Activos 2024	Activos 2025
Huila	410.883	408.658
Meta	185.758	196.809
Boyacá	181.327	191.977
Tolima	162.089	164.469
Casanare	99.019	102.169
Caquetá	38.761	39.359
Cundinamarca	23.643	24.100
Amazonas	8.959	9.321
Vichada	-	1
<b>Total</b>	<b>1.110.439</b>	<b>1.136.863</b>

# TRASLADOS EPS POR COHORTE DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO

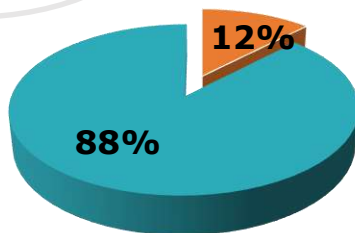
TRASLADOS EPS SANITAS POR SI TIENE MARCA COHORTE

Traslados **2024**:  
**246.639**



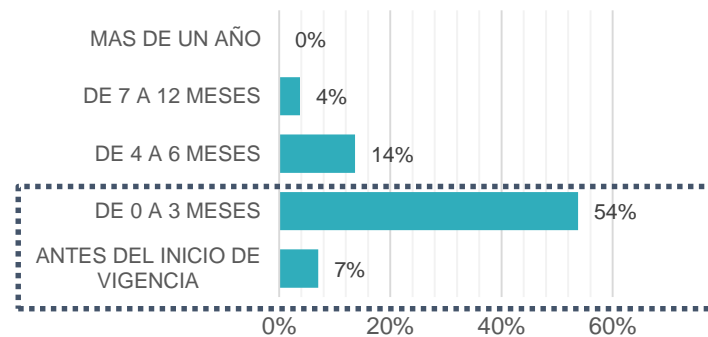
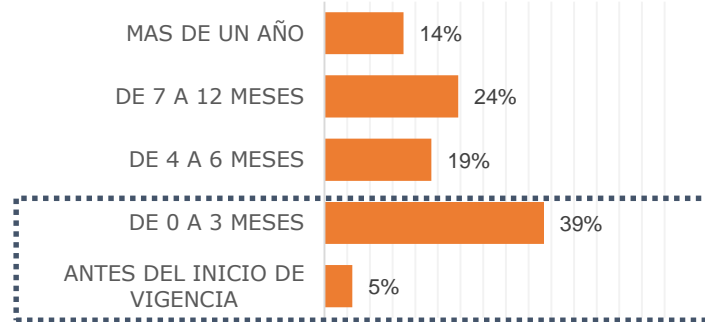
■ SIN\_MARCA\_COHORTE ■ MARCA\_COHORTE

Traslados **2025**:  
**317.178**

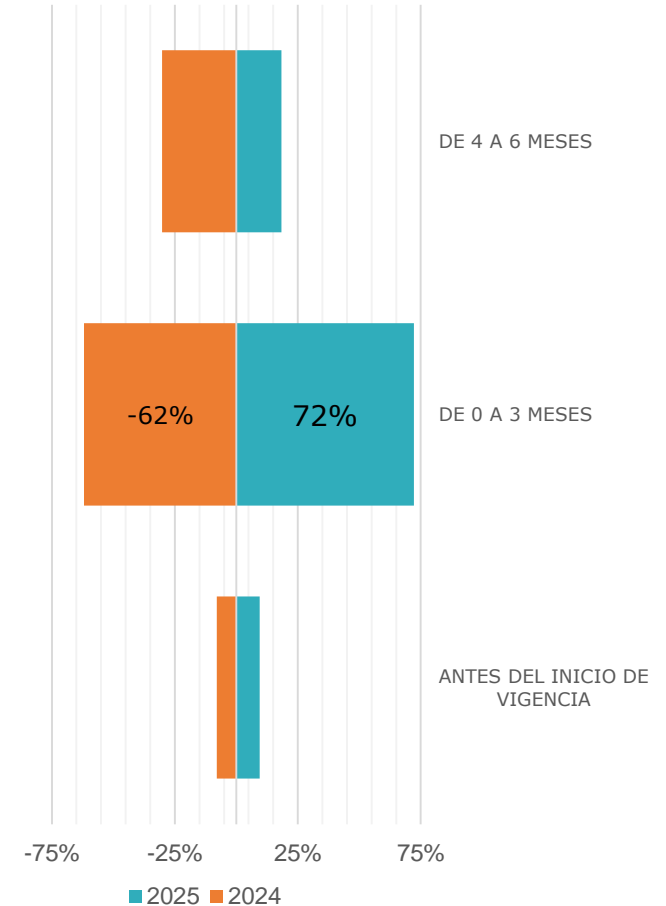


■ MARCA\_COHORTE ■ SIN\_MARCA\_COHORTE

TRASLADOS EPS SANITAS POR % PART. POR TIEMPO HASTA DX

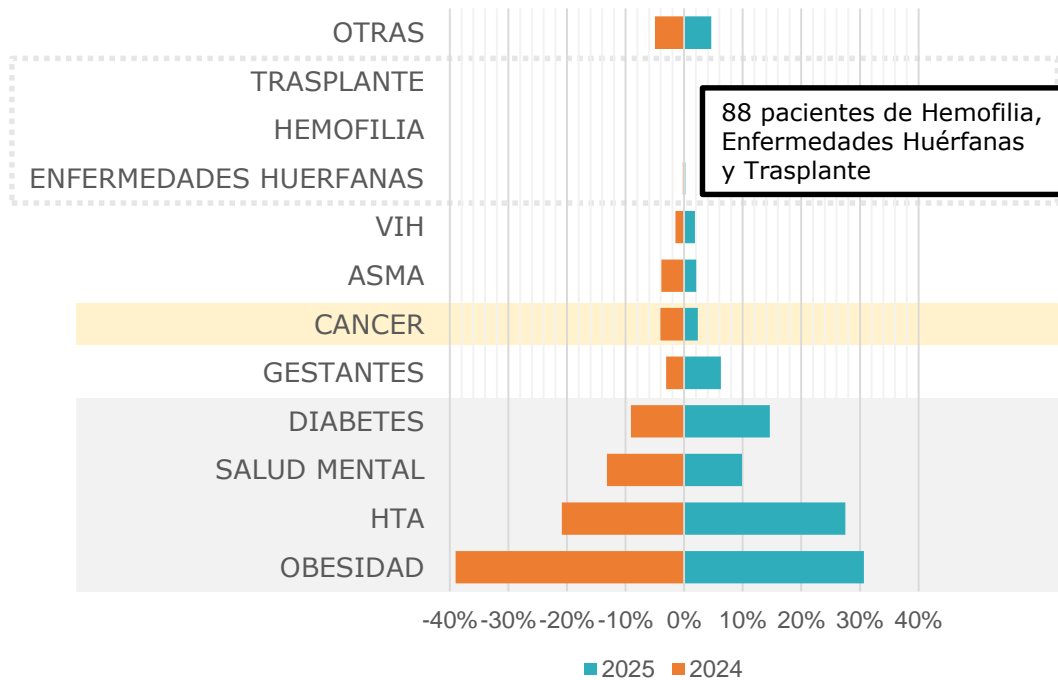


TRASLADOS EPS SANITAS POR % PART. POR TIEMPO HASTA DX (HASTA 6 MESES)

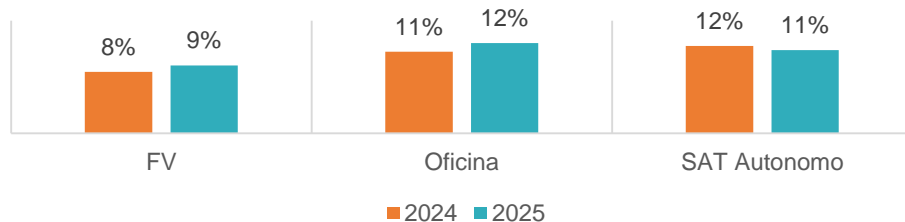


# TRASLADOS EPS POR COHORTE DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO

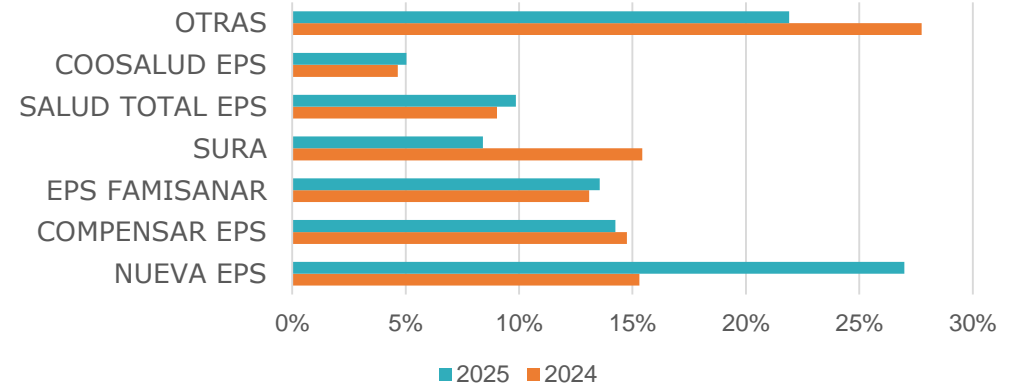
**% PART. USUARIOS NUEVOS POR COHORTE DE RIESGO PRIORIZADA**



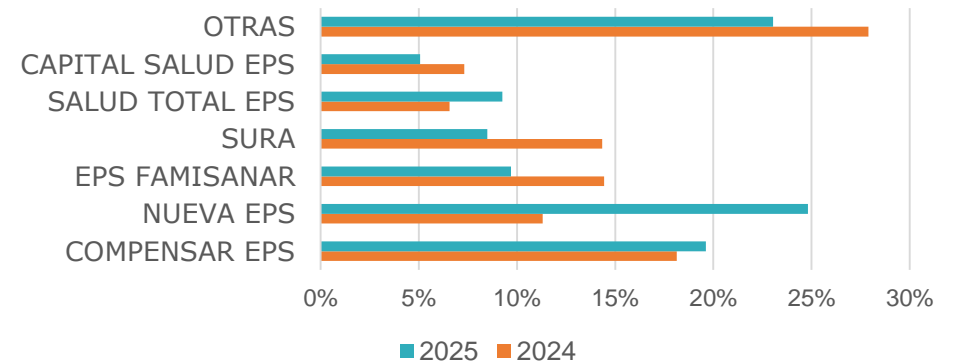
**% PART. USUARIOS NUEVOS QUE INGRESARON A COHORTE DE RIESGO DURANTE LOS PRIMEROS TRES (3) MESES POR TIPO DE CANAL**



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



**% PART. USUARIOS NUEVOS COHORTE CÁNCER POR EPS REMITENTE**



# GESTIÓN Y RESULTADOS AUTORIZACIONES Y CANALES DE ATENCIÓN

AUDIENCIA PÚBLICA 2025  
**Rendición de Cuentas**

---



# CONTRATACIÓN DE RED REGIONAL

## 472.809

Novedades de  
contratación tramitadas  
en 2025

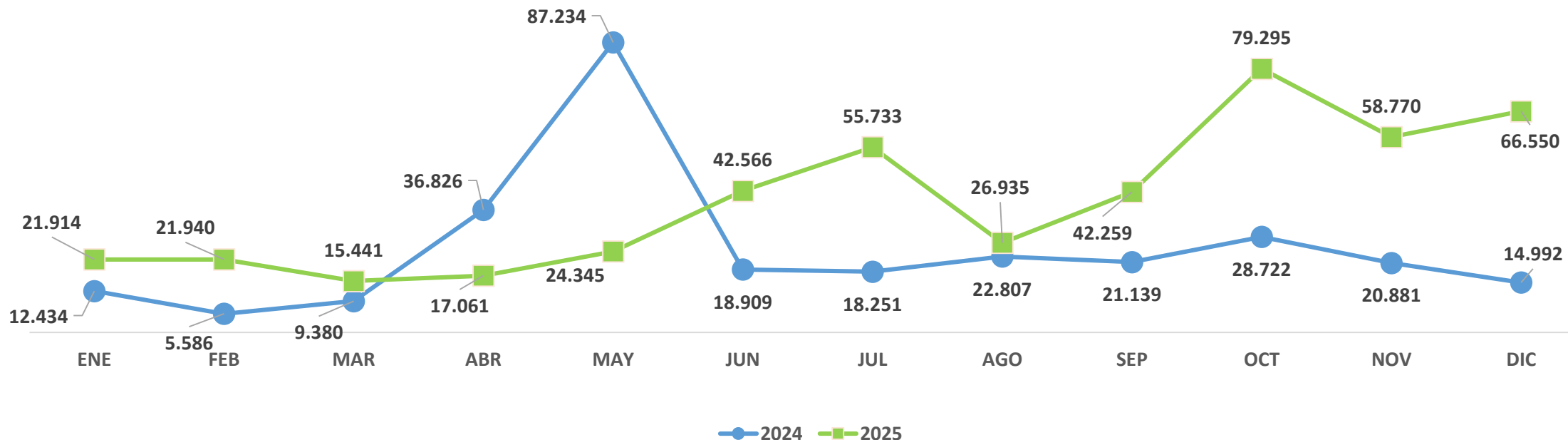
## 59%

Crecimiento respecto al 2024

## 100%

Oportunidad cierre 2025

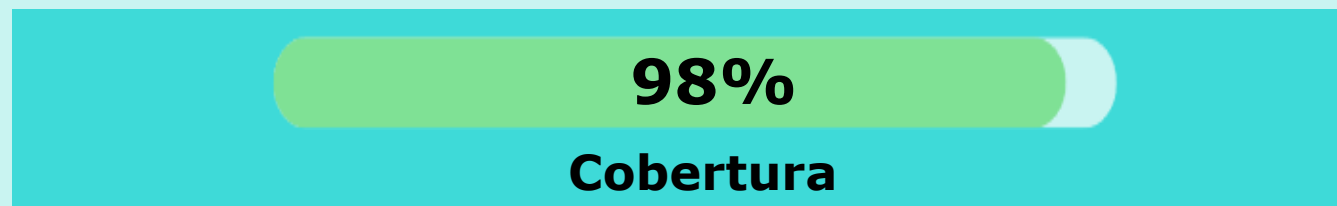
## Demanda



# PARAMETRIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO REGIONAL



**8.611.822 millones**  
Registros parametrizados en BH



**190 UAPS**

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

**126 Municipios**

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

# SERVICIOS DIRECCIONADOS REGIONAL

**7.474.813**

Servicios direccionados  
Enero-Diciembre 2025

**8%** 

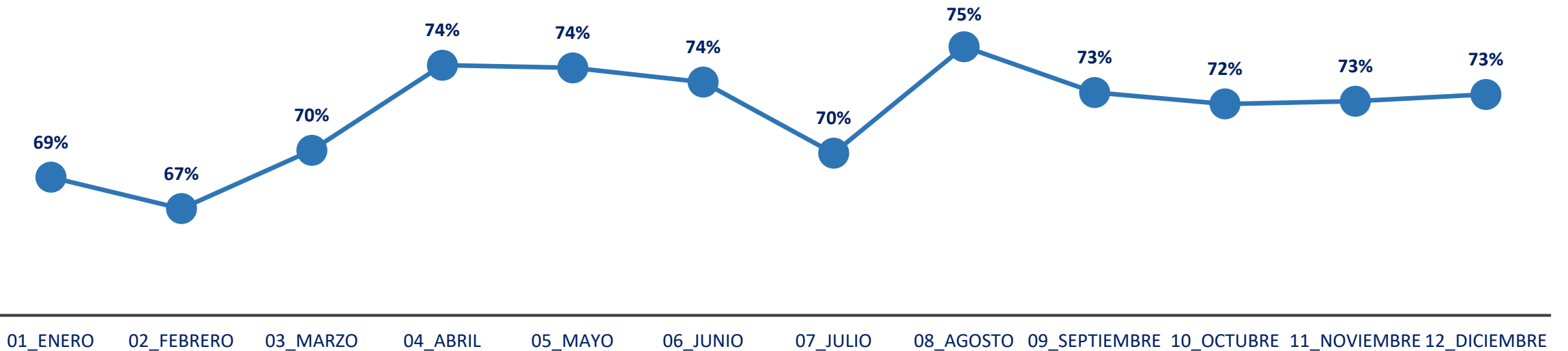
Crecimiento con respecto  
2024

**57%** Régimen contributivo  
**40%** Régimen subsidiado  
**3%** Premium

Oportunidad  
**98%**



## Participación Modelo No Presencial



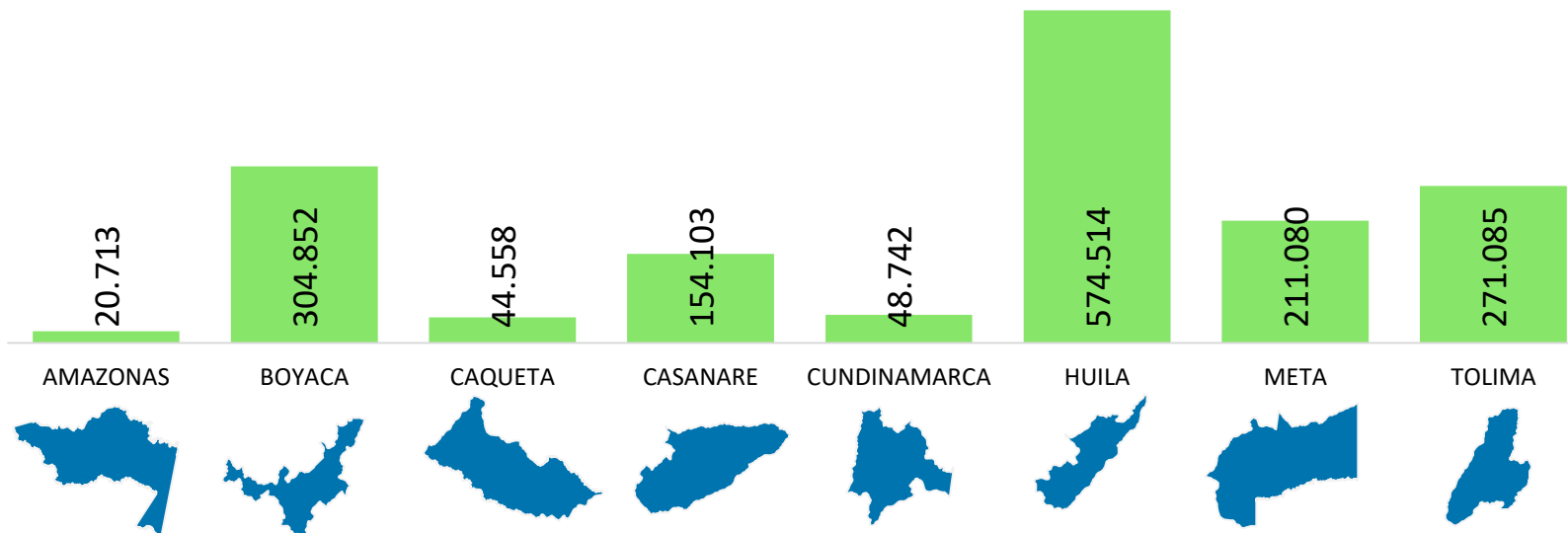
# CANAL PRESENCIAL – OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO REGIONAL

Total visitas 2025



↓ -1% 2025 vs 2024

Visitas por Departamento 2025



		AMAZONAS	BOYACA	CAQUETA	CASANARE	CUNDINAMARCA	HUILA	META	TOLIMA
Oficinas	21	6	4	3	1	4	1	1	1
Puntos de Atención Integral	5	4			1				
Puntos de Atención Móvil	48	25	12	4		2		5	
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

**Logros :**

- Se supera la meta de Nivel de Servicio en 6 puntos cerrando el indicador en 96%
- Se recibieron 60 felicitaciones por parte de los afiliados.

# CANAL PRESENCIAL – OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO REGIONAL

## Visitas por Municipio 2025

574.514



Huila

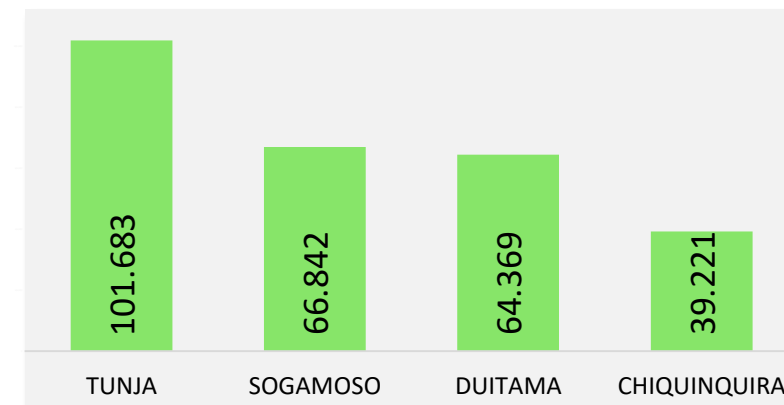
↓ -8% 2025 vs 2024

304.852



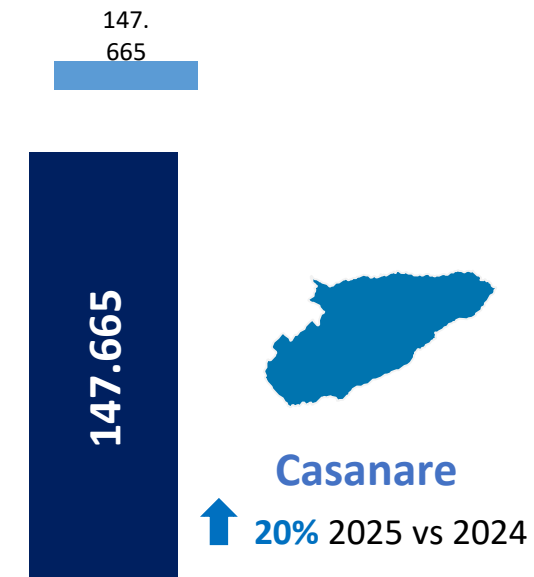
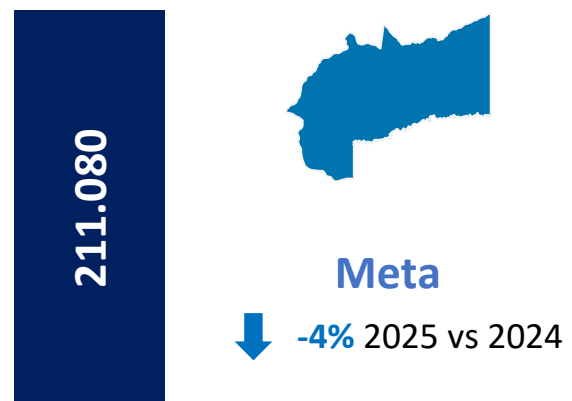
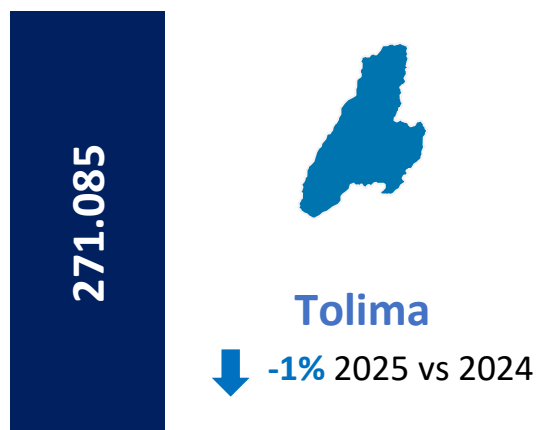
Boyacá

↑ 6% 2025 vs 2024



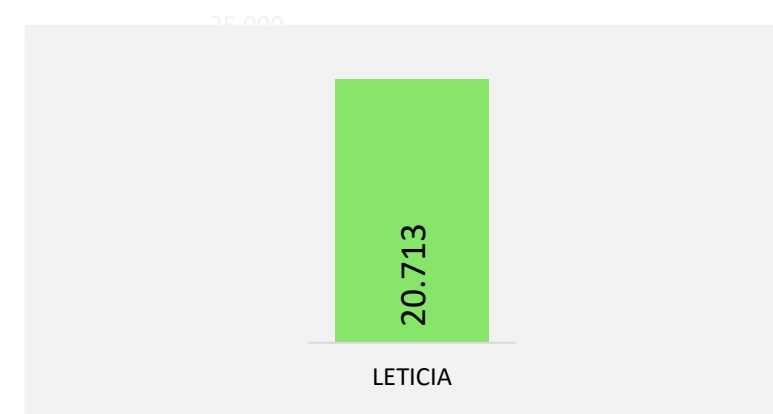
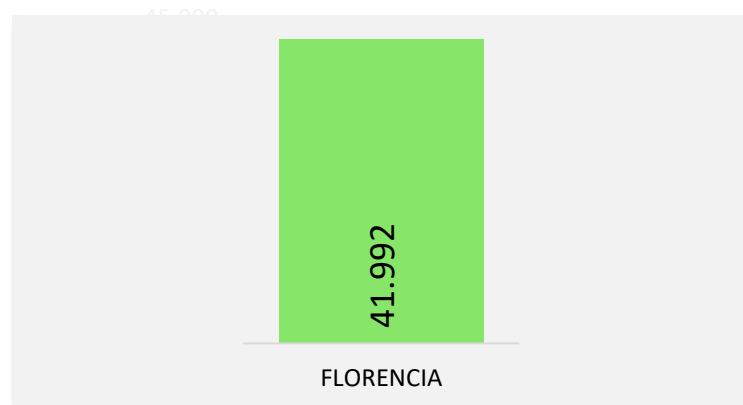
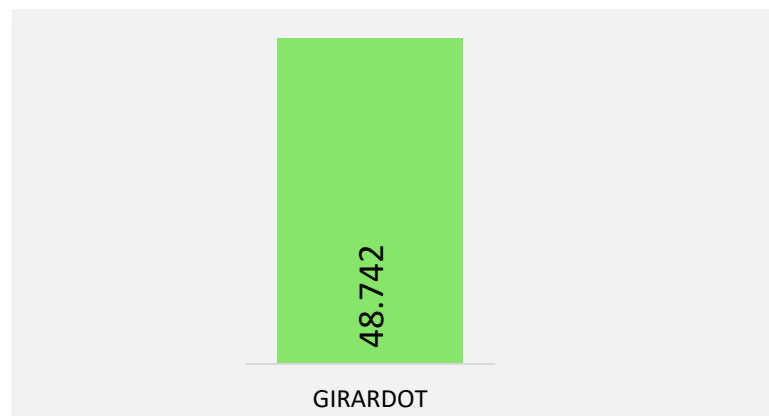
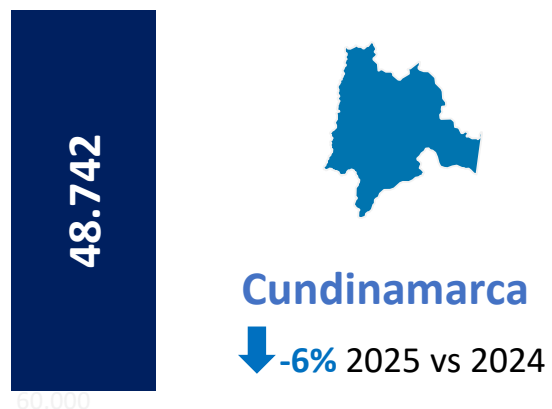
# CANAL PRESENCIAL – OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO REGIONAL

## Visitas por Municipio 2025



# CANAL PRESENCIAL – OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO REGIONAL

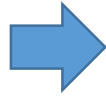
## Visitas por Municipio 2025



# CANALES VIRTUALES REGIONAL


Total Ingresos 2025

8.156.243



## Canales Autoasistidos


## Canales Asistidos




**Ana María  
asistente virtual**



**Oficina Virtual  
Afiliados**



**Aplicación Móvil  
APP**



**Asesor Oficina  
en Línea**

Ingresos

4.330.107

1.441.227

2.131.129

253.780

53%

18%

26%

3%

↑ 47% 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

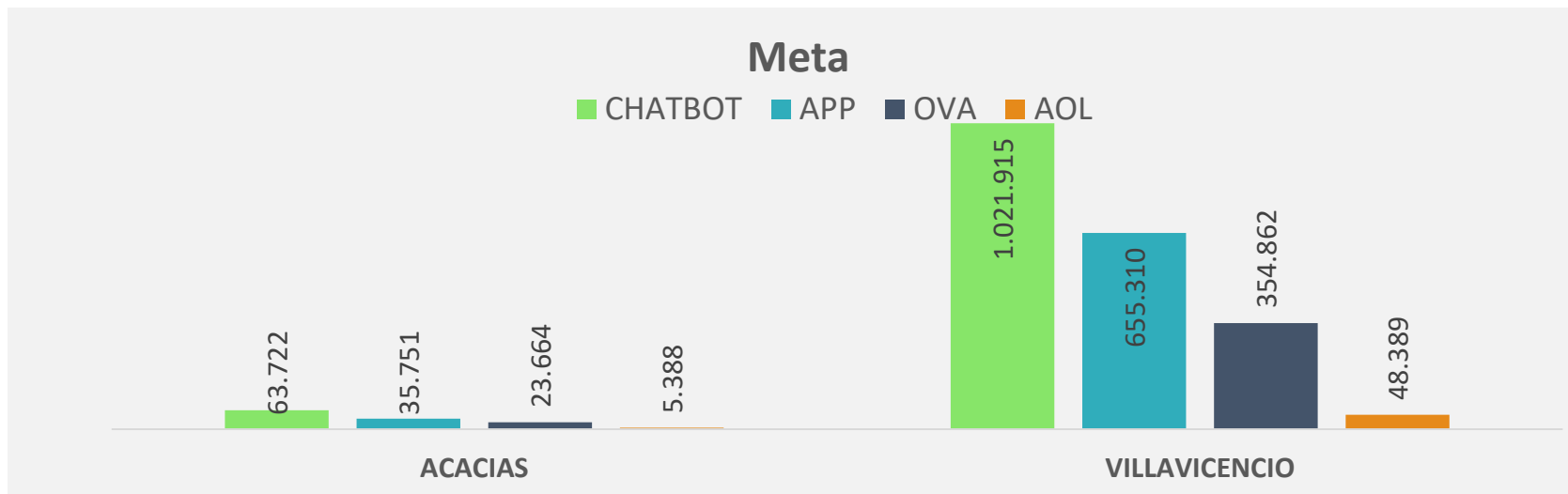
# CANALES VIRTUALES REGIONAL



## Meta

Total Ingresos:  
**2.236.987**

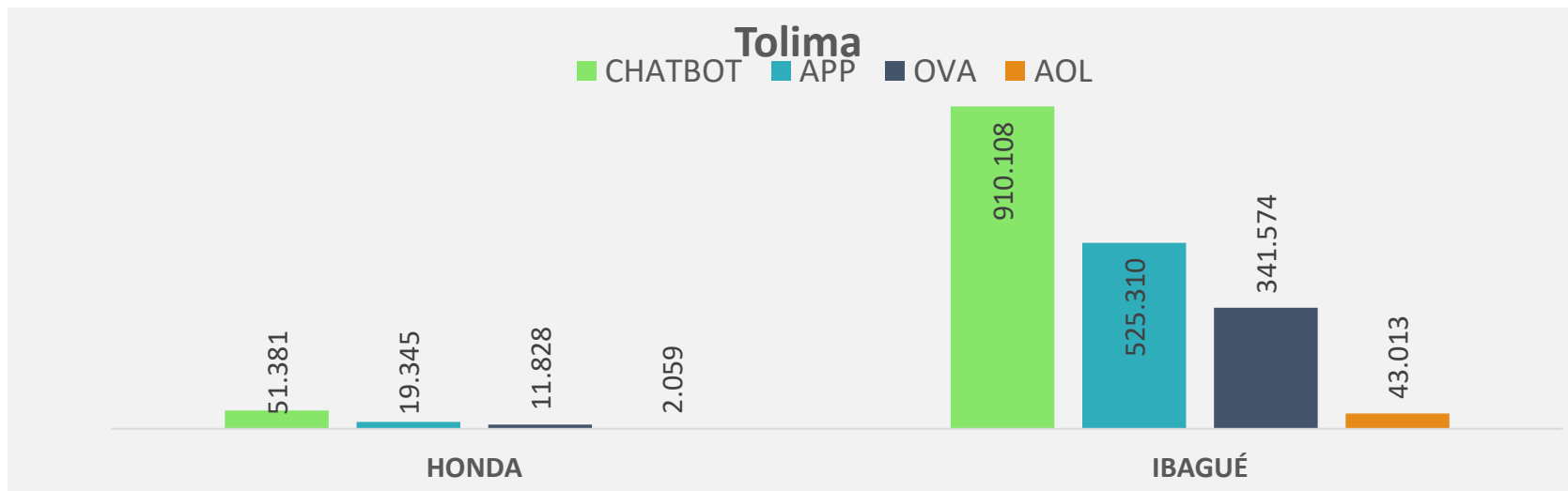
↑ **46%** 2025 vs 2024



## Tolima

Total Ingresos:  
**1.940.271**

↑ **55%** 2025 vs 2024



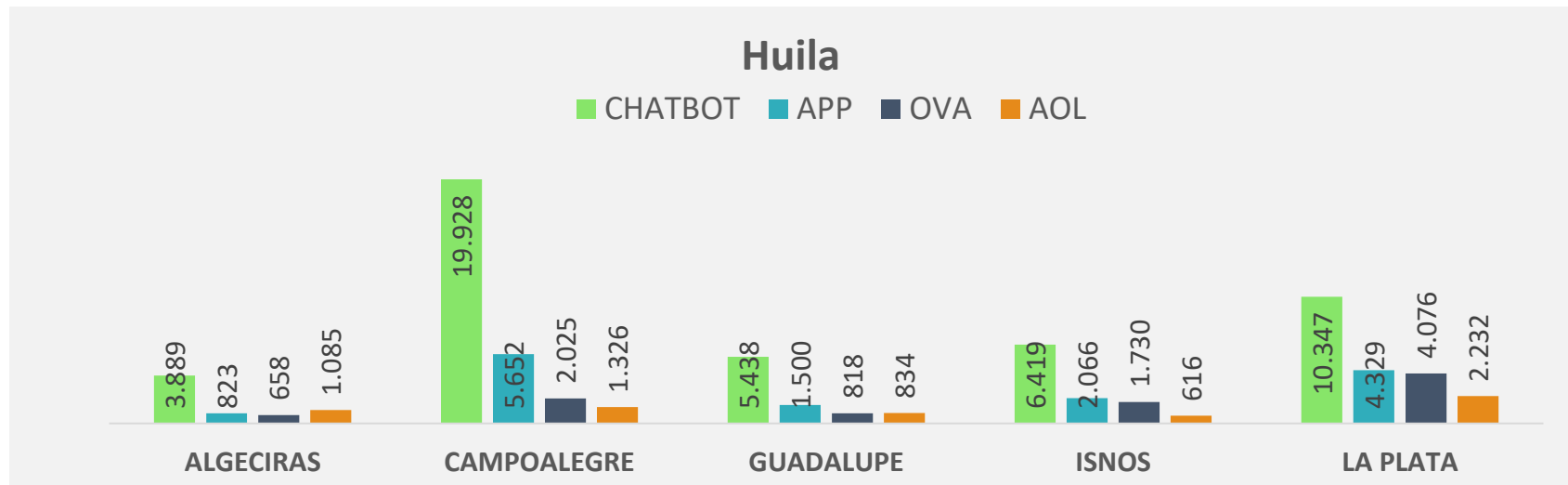
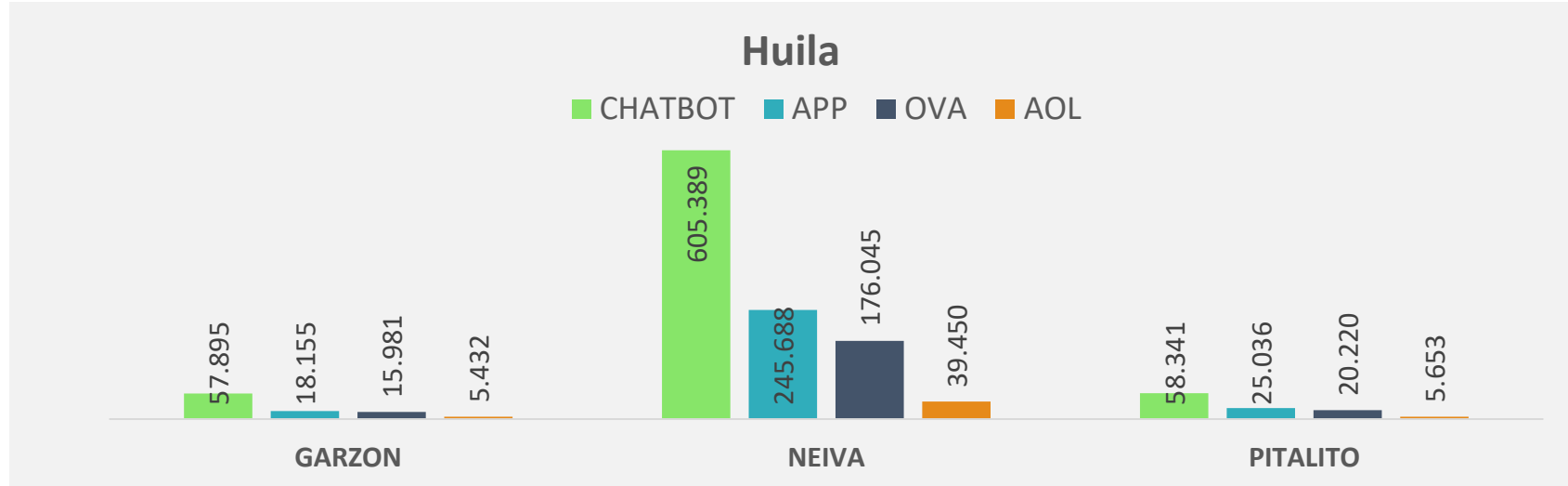
# CANALES VIRTUALES REGIONAL



## Huila

Total Ingresos:  
**1.495.680**

↑ **38%** 2025 vs 2024



OVA: Oficina Virtual de afiliados

AOL: Asesor de oficina en línea

# CANALES VIRTUALES REGIONAL

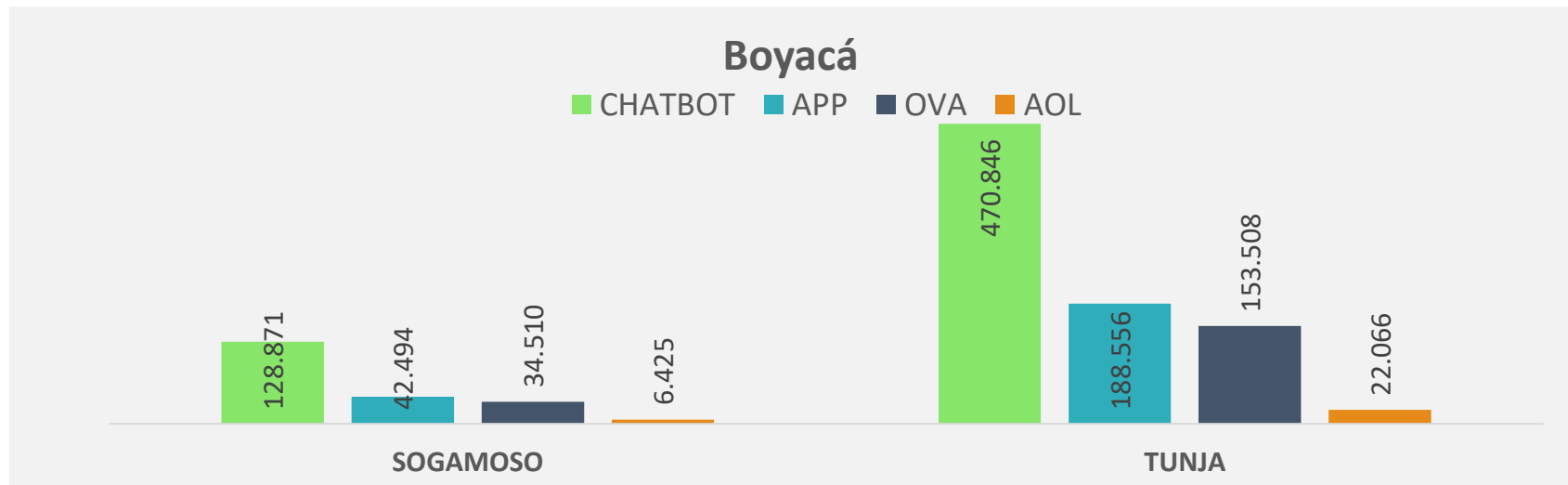
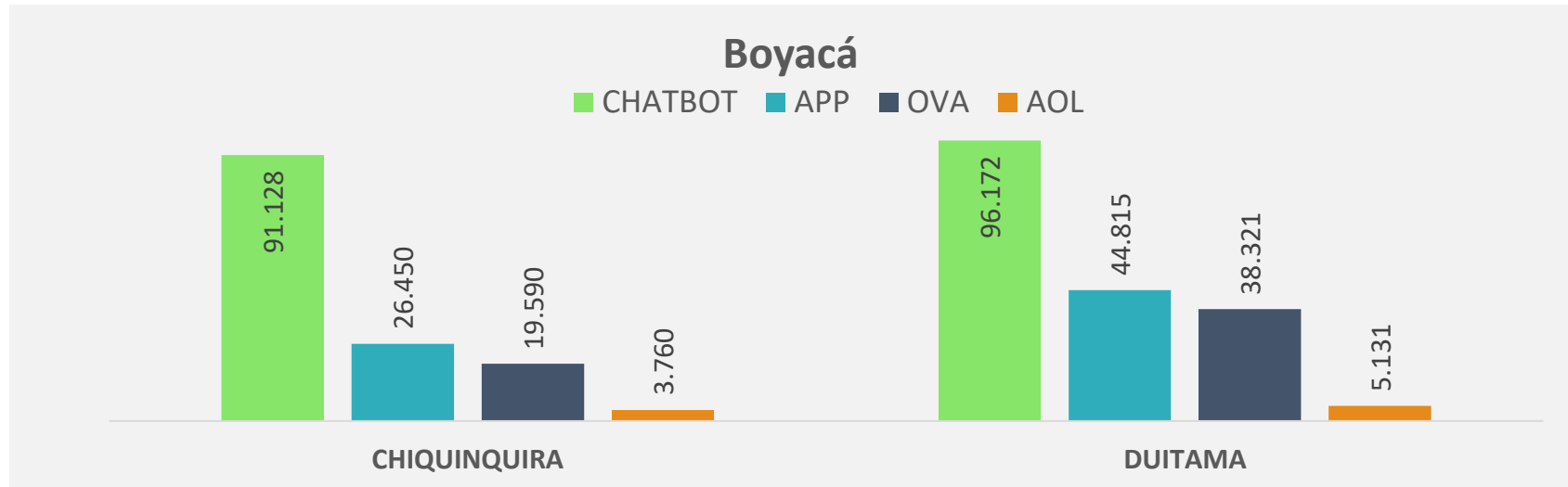


## Boyacá

Total Ingresos:

**1.446.033**

↑ **43%** 2025 vs 2024



OVA: Oficina Virtual de afiliados

AOL: Asesor de oficina en línea

# CANALES VIRTUALES REGIONAL

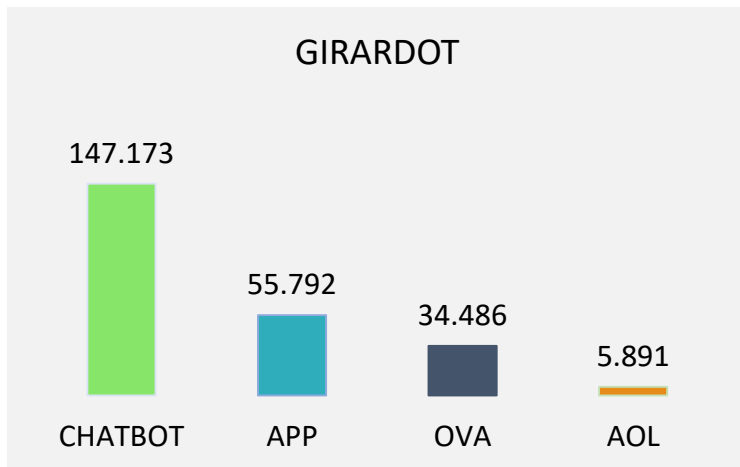


## Cundinamarca

Total Ingresos:

**243.342**

↑ **66%** 2025 vs 2024

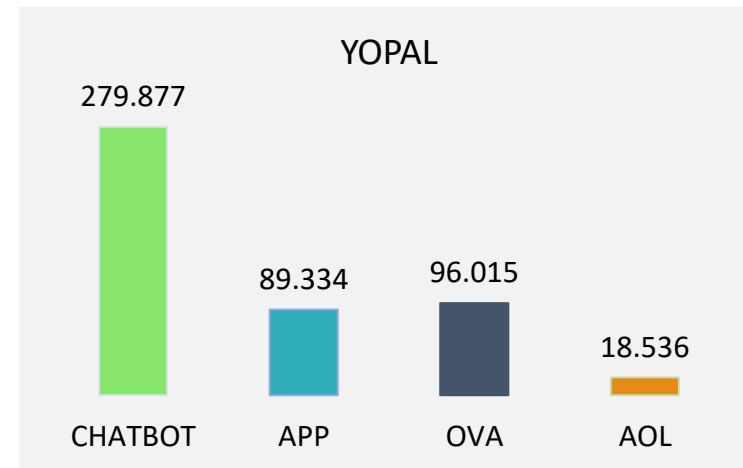


## Casanare

Total Ingresos:

**575.363**

↑ **49%** 2025 vs 2024

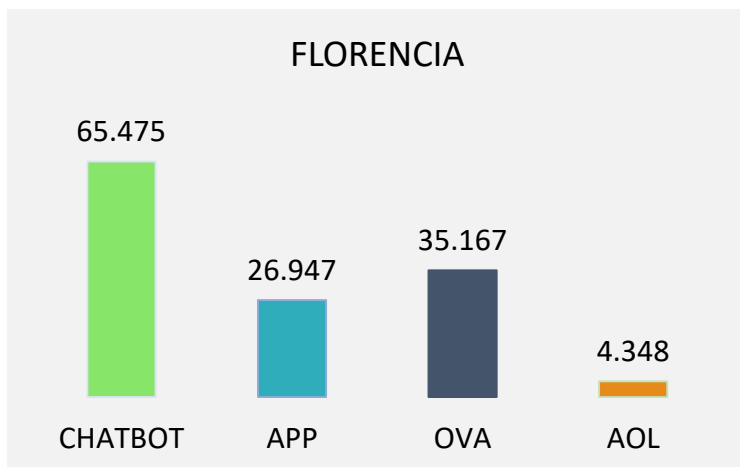


## Caquetá

Total Ingresos:

**144.186**

↓ **26%** 2025 vs 2024

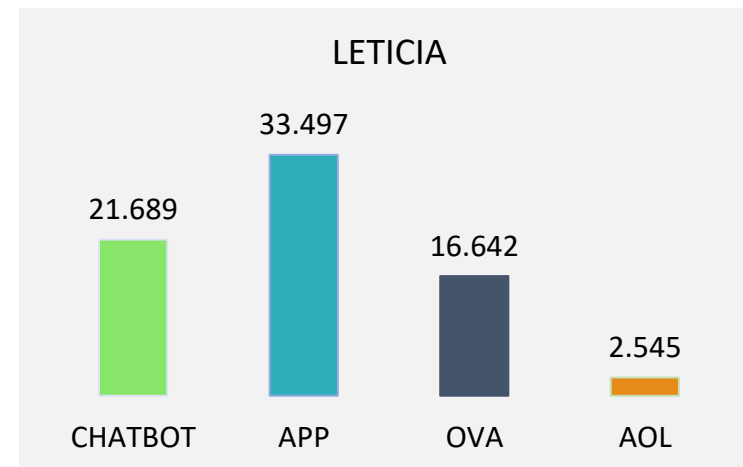


## Amazonas

Total Ingresos:

**74.373**

↑ **130%** 2025 vs 2024



OVA: Oficina Virtual de afiliados

AOL: Asesor de oficina en línea

# CANAL TELEFÓNICO REGIONAL

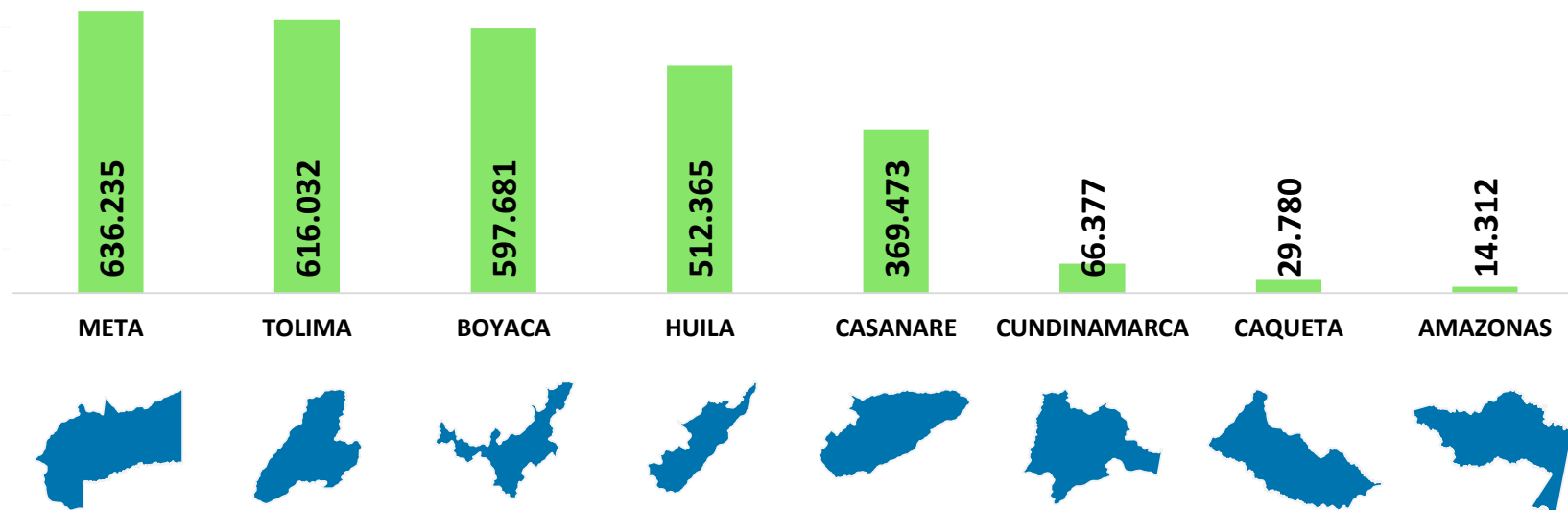
## Llamadas 2025



2.842.262

↓ -10% 2025 vs 2024

## Llamadas por Departamento



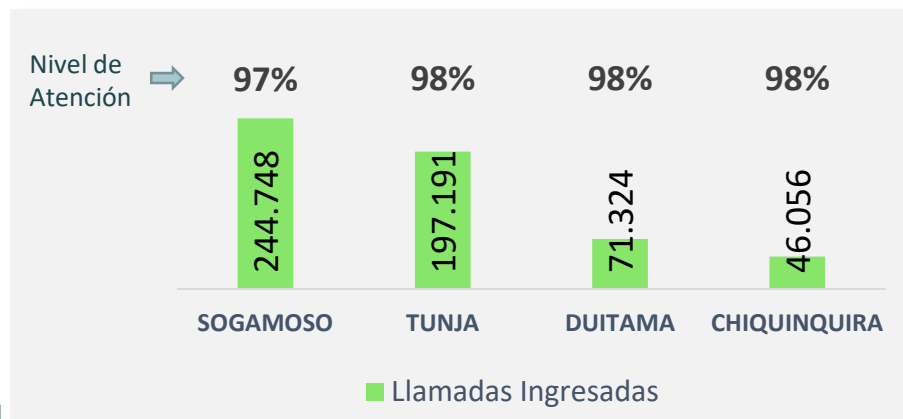
## Logros 2025

- **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

### Boyacá



Total Llamadas: **597.681**

Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

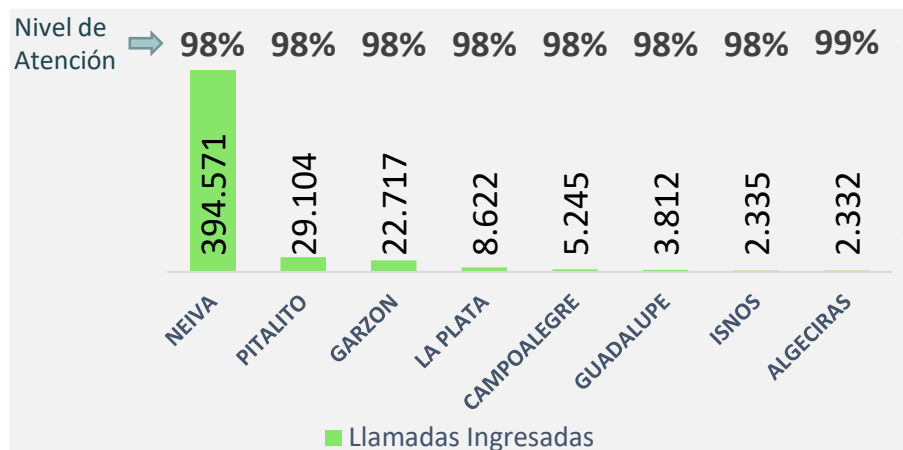
### Tolima



Total Llamadas: **616.032**

Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

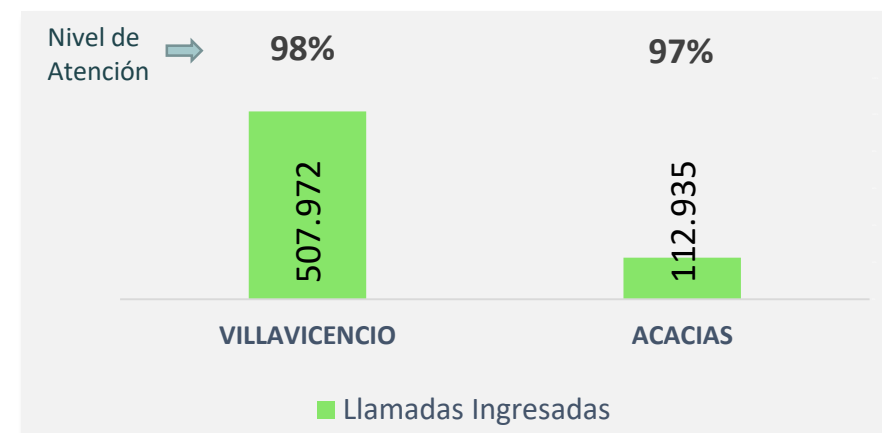
### Huila



Total Llamadas: **512.365**

Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

### Meta



Total Llamadas: **636.235**

Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

# CANAL TELEFÓNICO REGIONAL

## Volumen de Llamadas por Municipio

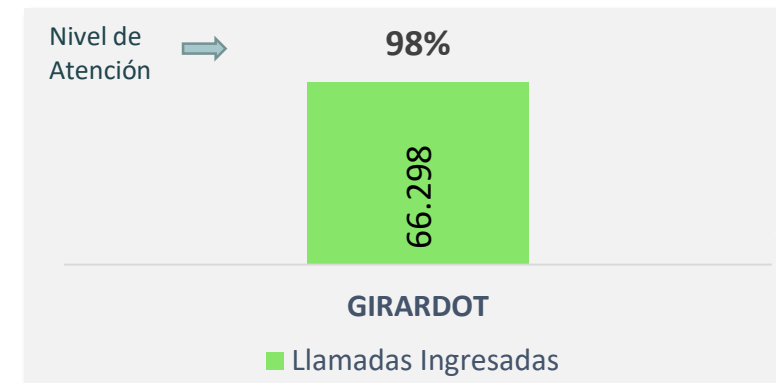
### Casanare



Total Llamadas: **369.473**

Nivel Atención: **97%** - Meta 94%

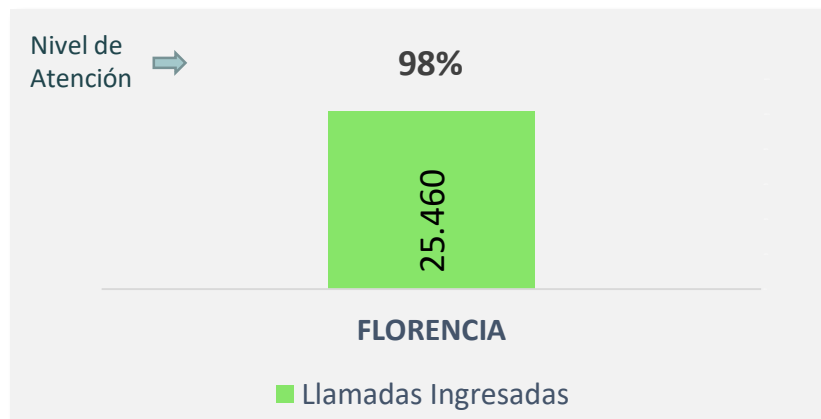
### Cundinamarca



Total Llamadas: **66.377**

Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

### Caquetá



Total Llamadas: **29.780**

Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

### Amazonas



Total Llamadas: **14.312**

Nivel Atención: **98%** - Meta 94%

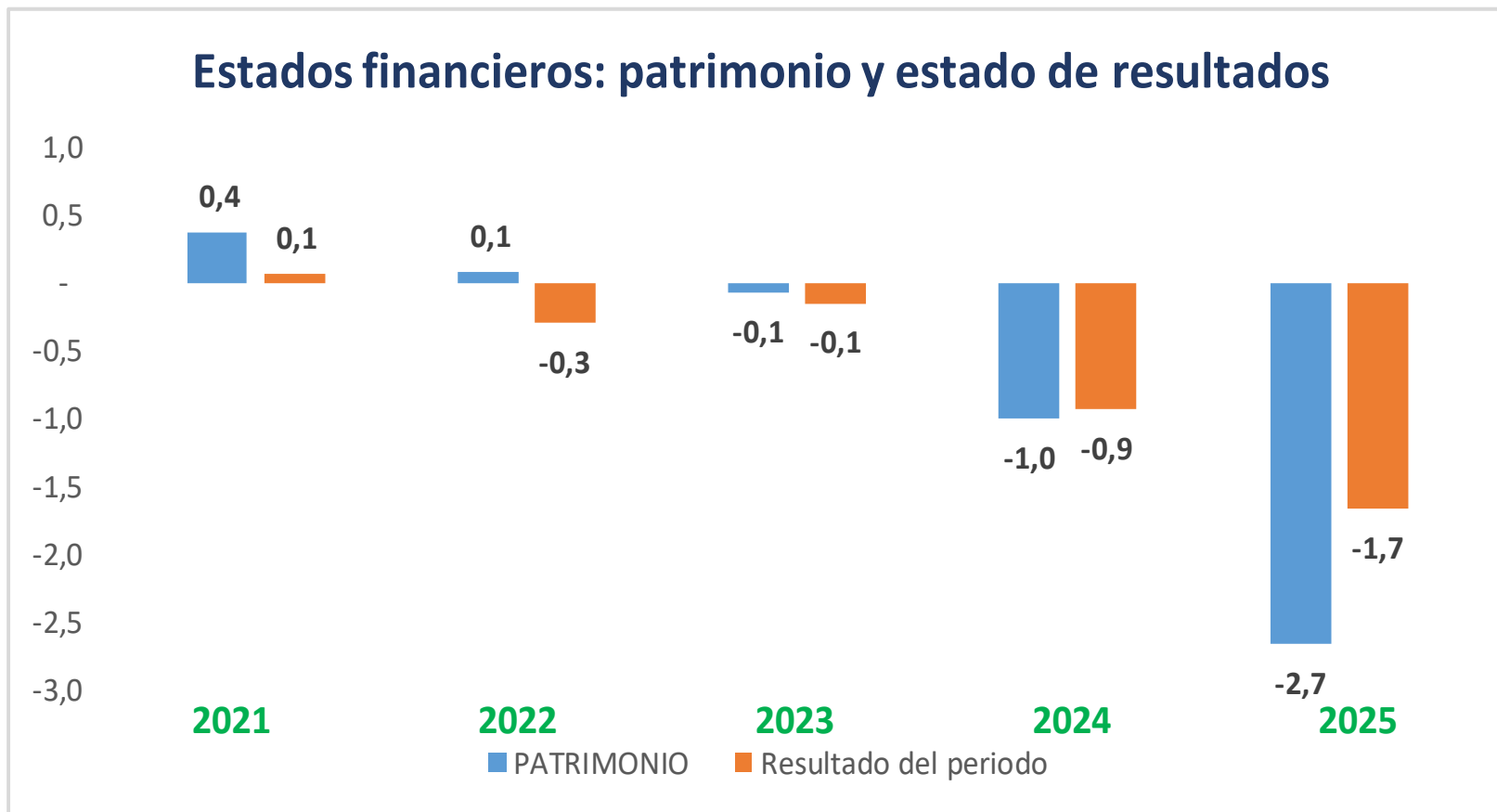
# GESTIÓN Y RESULTADOS **FINANCIEROS**

AUDIENCIA PÚBLICA 2025  
**Rendición de Cuentas**

---

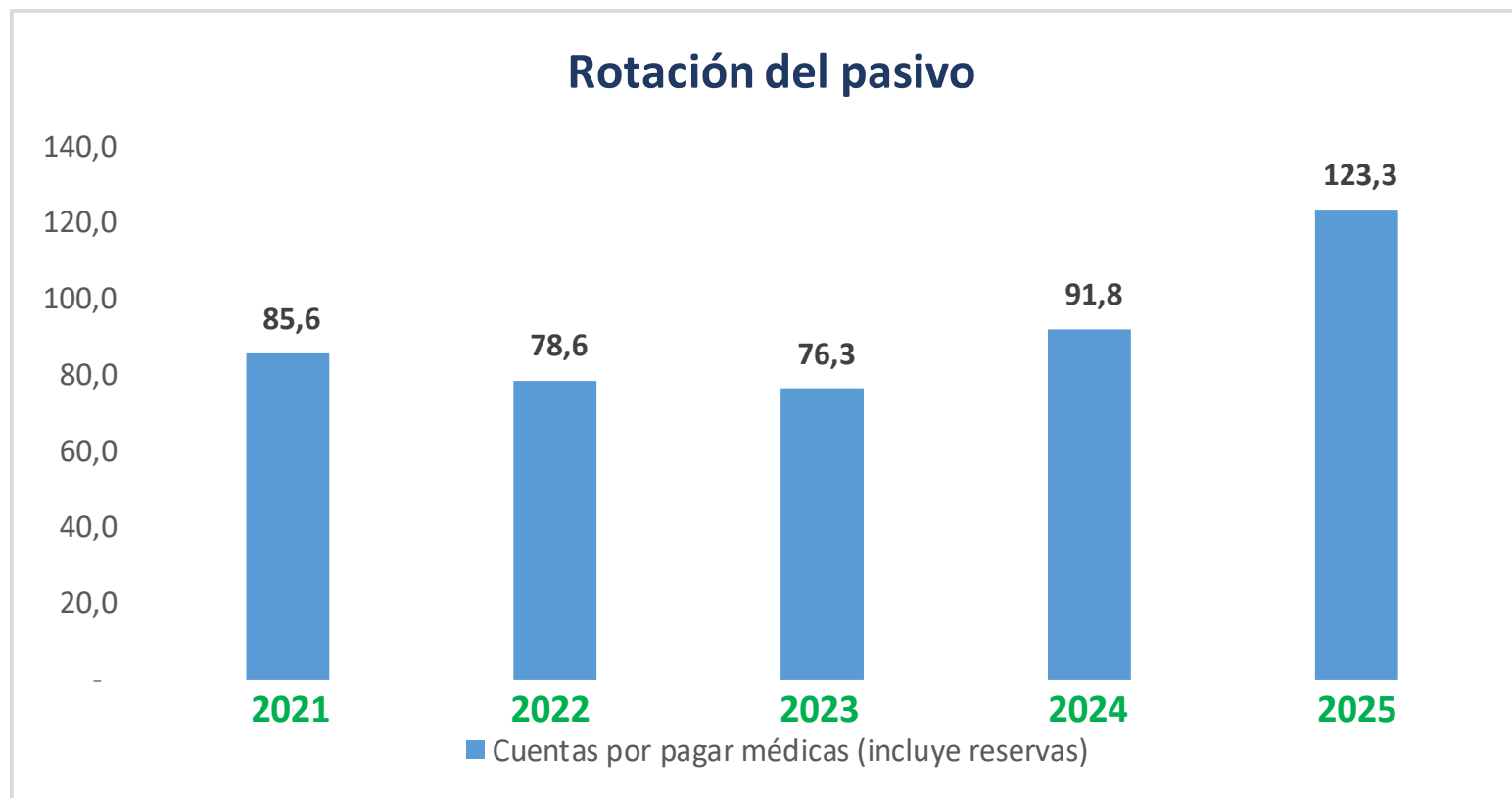


Diciembre 2025 | Billones de pesos COL



- 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 CENTRO ORIENTE*

Vigencia año 2025

