

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		Participación Ciudadana	
			Versión 1	

Área/ Comité/ Reunión	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022 Regional Medellín				
Fecha	Junio 14 de 2023	Hora Inicio:	9:00 am	Hora Fin	11:00 am
Lugar	https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=me0eedce966cee8f15bc6e04afa1c39e5				
Secretario:	Bamel Alberto Cortes	Cargo	Analista de Implementación		

Objetivo de la Reunión	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 2022				
-------------------------------	---	--	--	--	--

1. Constancia de Convocatoria

- Invitación a Entes de Control de la regional 29 al 3 de junio de 2023.
- Invitación a asociación de usuarios 2 de junio de 2023
- Mailing afiliados 13 de Junio de 2023.

Invitación a asociación usuarios

ASOCIACIÓN USUARIOS MEDELLIN_MAYO_2023 e INVITACION A RENDICION DE CUENTAS NACIONAL Y REGIONAL EPS SANITAS LINK DE CONEXIÓN

Diana Marcela Hernandez Zapata <dianamahernandez@epsanitas.com> 2 de junio de 2023
Para: Carmen Echandia <carmenecachandia@gmail.com>, Elizabeth Arango Osorno <elarango@colsanitas.com>, Eliseo Arango Sierra <eliseo.arango@gmail.com>, Zenaida Gonzalez Sien <zenaidagonzalezsien@gmail.com>, Diana Patricia Rinc Quintan <drinc@epsanitas.com>, Claudia María Ariza Guzman <cmariza@epsanitas.com>, nroreser@5747@hotmail.com, Astrid Filiana

Cordial saludo,

A tod@s,

A continuación les comparto la información referente a **ASOCIACIÓN DE USUARIOS MES MAYO** Adjunto: **Acta Número 38**

📌 Agradezco diligenciar el link de asistencia, como la reunión es virtual debemos realizarlo de lo contrario queda como inasistencia.

Link: [Registro de Asistencia Participación Ciudadana \(google.com\)](#)

A su vez les recuerdo la siguiente información con respecto a **RENDICIÓN DE CUENTAS NACIONAL Y REGIONAL MEDELLIN** a continuación encontrarán los link para las conexiones de las dos fechas.

Asunto: INVITACION AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS EPS SANITAS REGIONAL MEDELLIN

De acuerdo con la normatividad vigente, Decreto 682 de 16 de abril de 2018 EPS Sanitas tiene el gusto de invitarlo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la regional Me donde se dará a conocer el informe de gestión, vigencia enero –diciembre de 2022 que se celebrará el próximo.

RENDICIÓN DE CUENTAS NACIONAL

📌 Junio 9 de 10:00 am a 12:00 m link <https://keraltytransmision-en-vivo.online/>

RENDICIÓN DE CUENTAS REGIONALES

📌 Regional Medellín: 14 de Junio hora 9:00 am a 11:00 a.m

<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=me0eedce966cee8f15bc6e04afa1c39e5>

Mailing afiliados



Gisela Del Pilar Imenez Lopez <gdimenez@epssanitas.com>

¡Conéctate con nuestra rendición de cuentas en Medellín!

1 mensaje

EPS Sanitas contigo <comunicacionesepps@epssanitas.notify-it.com> 13 de junio de 2023, 17:17
Para: gdimenez@epssanitas.com



Invitamos a nuestros afiliados, entidades de control y vigilancia de orden nacional a la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas virtual** de la gestión del año 2022.

14 de junio de 2023
9:00 a.m.

CONÉCTATE AQUÍ ↓

Invitación a Entes de control

INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EPS SANITAS
REGIONAL MEDELLIN_ Día_ 14 de Junio 2023

Diana Marcela Hernandez Zapata <dianamahernandez@epssanitas.com> 3 de junio de 2023, 19:13
Para: anibal.gaviria@antioquia.gov.co, daniel.quintero@medellin.gov.co, natalia.montoya@antioquia.gov.co, cesaraugusto.gomez@antioquia.gov.co, Diana.Lopez@antioquia.gov.co, despachosalud@antioquia.gov.co, leonardo.molina@medellin.gov.co, braulio.espinosa@envigado.gov.co, Lina Maria Aranzazu Soto - Salud <Lina.Aranzazu@envigado.gov.co>, marcela.piedrahita@envigado.gov.co, Sandra Janeth Villareal Valencia <sjvillareal@personeriamedellin.gov.co>, Jilmar Jackson Renteria Delgado <jrenteria@personeriamedellin.gov.co>, alcaldia@rionegro.gov.co, c-sgallo@rionegro.gov.co, ORIANA MARCELA GÓMEZ CASTAÑO <c-ogomez@rionegro.gov.co>, JENNY MARCELA AGUDELO CASTRO <jagudelo@rionegro.gov.co>, contactenos@bello.gov.co, Cielo Rebeca Martinez Reyes <cielo.martinez@bello.gov.co>, Erwin Alberto Alcaraz Hernandez <erwin.alcaraz@bello.gov.co>
Cc: Monica Lopez Ochoa <mlopez@epssanitas.com>, Elena Patricia Atehortua Molina <epatehortua@epssanitas.com>

Buenas tardes

A tod@s,

Asunto: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EPS SANITAS
REGIONAL MEDELLIN

Cordial saludo,

De acuerdo con la normatividad vigente, Decreto 682 de 18 de abril de 2018, EPS Sanitas tiene el gusto de invitarlo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la regional Medellín donde se dará a conocer el informe de gestión, vigencia enero – diciembre de 2022 que se celebrará el próximo.

FECHA: 14 de junio
HORA: 9:00 am a 11:00 a.m.

MODALIDAD: Virtual

MEDIO: <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=me0eedce966cee8f15bc6e04afa1c39e5>

Para más información puede comunicarse con Elena Patricia Atehortua quien está pendiente de estas instancias al 4158304 Ext. 5744212. y/o consulta nuestra página web www.epssanitas.com rendición de cuentas.

2. Participación de la Ciudadanía

EPS Sanitas el día 02 de mayo de 2023 publicó informe para la vigencia 2022 en página web – micro sitio de rendición de cuentas, la interacción se garantizó a través del canal contáctenos.

Regionales - Rendición de cuentas



Regional Bogotá Rendición de cuentas 2022
Consulte los reportes de regional Bogota



Regional Barranquilla Rendición de cuentas 2022
Consulte los reportes de regional Barranquilla



Regional Bucaramanga Rendición de cuentas 2022
Consulte los reportes de regional Bucaramanga



Regional Cali Rendición de cuentas 2022
Consulte los reportes de regional Cali



Regional Medellín Rendición de cuentas 2022
Consulte los reportes de regional Medellín



Regional Centro Oriente Rendición de cuentas 2022
Consulte los reportes de regional Centro Oriente

Durante el desarrollo de la audiencia virtual se habilitó en el orden del día espacio para preguntas y sugerencias.

3. Desarrollo de la Audiencia

Siendo las 9:00 am se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Medellín con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Gisela Jiménez** – Directora de participación ciudadana, 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.

Ahora bien, 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.

		
Conexión de asistentes	Afiliados EPS	09:00 am – 09:10 am
Apertura y bienvenida	Leonardo García Presentador	09:10 am – 09:20 am
Generalidades del SGSSS	Mónica López Ochoa Subgerente Operativo Regional	09:20 am – 09:30 am
Comportamiento poblacional	Mónica López Ochoa Subgerente Operativo Regional	09:30 am – 09:40 am
Gestión canales de servicio	Mónica López Ochoa Subgerente Operativo Regional	09:40 am – 09:50 am
Gestión de servicio al afiliado	Mónica López Ochoa Subgerente Operativo Regional	09:50 am – 10:00 am
Resultados en salud	Paula Muñoz Subgerente Medico Regional	10:00 am – 10:35 am
Estados financieros	Mónica López Ochoa Subgerente Operativo Regional	10:35 am – 10:45 am
Preguntas	Afiliados EPS	10:45 am – 11:00 am

a) Generalidades del Sistema de Salud



Mónica López, Subgerente Operativo Regional, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2022, realizando un panorama de los hechos más destacados en el sector salud durante la vigencia.

Se destaca que hubo cambios en la atención de la pandemia y se superó el momento difícil vivido en los últimos años gracias al proceso de vacunación. También se menciona que hubo cambios en los esquemas de afiliación, incluyendo la opción de la contribución solidaria para personas sin recursos. Aunque se expidieron normas y se desarrolló el modelo de operación solidaria, son pocos los colombianos que optaron por esta opción. Se hace referencia a la preocupación en torno a una enfermedad, posiblemente la viruela, pero no tuvo un impacto significativo en el colectivo. Se menciona que se trabajó en atender a los pacientes con enfermedades y se destaca la emisión de un nuevo Plan Nacional de Salud Pública que define las políticas farmacéuticas y de medicamentos para el sector. También se menciona un cambio de gobierno y la intensidad del trabajo realizado en relación con la discusión sobre la transformación del sistema de salud. Se resalta el compromiso de la EPS y el grupo al que pertenece con los afiliados y con el sistema de salud en general. Se reconoce el año difícil y la pandemia, pero se enfatiza la creencia en los valores del sistema de salud y el objetivo de lograr resultados en salud. Se agradece la interacción con los usuarios y se reconoce que el diálogo constante ayuda a identificar dificultades y mejorar.

b) Comportamiento poblacional



Mónica López, Subgerente Operativo Regional, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes del comportamiento poblacional en 2022:

En Antioquia, se pasa de 120,488 usuarios en el año 2020 a 138,485 usuarios en el año 2022, con un crecimiento del 5.2%. En el departamento del Quindío, se registra un incremento de usuarios de 47,753 en el año 2020 a 64,806 en el año 2022, con un crecimiento del 37%. En Risaralda, se pasa de 32,346 usuarios en el año 2020 a 52,345 usuarios en el año 2022, con un crecimiento del 52%. En Caldas, se registran 52,446 usuarios en los dos regímenes, con un crecimiento del 88%. En el Chocó, se pasa de 9,283 usuarios en el año 2020 a 51,717

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

usuarios en el año 2022, con un crecimiento del 2%.

En general, se observa un crecimiento en el número de usuarios en estos departamentos y se destaca el incremento en el Quindío, Risaralda y Caldas. No se cuenta con plan de atención complementario en el departamento del Chocó.

c) Gestión canales de servicio



Mónica López, Subgerente Operativo Regional, inicia su intervención recordando y contando el comportamiento de todos los procesos que cuenta la EPS, se mencionan cifras y mejoras en diferentes canales:

En el canal presencial, se observa un aumento en el número de visitas a las oficinas de atención al afiliado en diferentes regiones, como Antioquia, Caldas, Chocó y Cartago. Se destaca que se cumple la promesa de servicio de atender a los usuarios en menos de 30 minutos en un 92% de los casos.

En cuanto a los canales virtuales, se implementaron mejoras en el asesor de oficina en línea y la oficina virtual del afiliado. El asesor de oficina en línea registra un aumento en el promedio mensual de visitas, mientras que la oficina virtual del afiliado tiene un incremento significativo en el número de visitas.

El asistente virtual Ana María también experimenta un crecimiento, con más interacciones realizadas en el año 2022. Se menciona que este canal es utilizado principalmente por la población de 14 a 74 años que tiene acceso a canales virtuales.

En cuanto al canal telefónico, se detalla el comportamiento de las llamadas entrantes para citas, información general y coronavirus. Se destaca un descenso en el tercer trimestre para las citas, pero una recuperación posterior. Para la información general y el coronavirus, se registran diferentes cantidades de llamadas a lo largo del año.

En la gestión de servicio, se menciona que el índice de PQR (peticiones, quejas y reclamos) por usuario aumenta de 21 a 26. Los principales motivos de PQR incluyen citas médicas, medicamentos, autorizaciones y afiliaciones.

En resumen, se observa un crecimiento en el uso de canales presenciales y virtuales de servicio, aunque también se registra un aumento en las solicitudes y consultas de los usuarios. Se destaca el cumplimiento de la promesa de servicio en las oficinas presenciales y se resaltan los motivos más comunes de las peticiones, quejas y reclamos.

d) Gestión servicio al afiliado

Mónica López, Subgerente Operativo Regional, inicia su intervención exponiendo la gestión realizada en respuesta a los comentarios de los afiliados a través de los diferentes canales. A continuación, se destacan los puntos clave:

Se menciona que se registra una tasa de PQR (peticiones, quejas y reclamos) de 26 por cada 10 mil usuarios, con un aumento del 32% en comparación con el año anterior. Se destaca el alto índice de tasa de PQR en Antioquia, así como las felicitaciones recibidas por parte de los afiliados. En términos de satisfacción, se logra un 70% en recomendaciones y un 93% en expectativas.

En cuanto a las campañas de comunicación, se enviaron 175 comunicados a nivel nacional sobre diferentes temas, como el plan Nacional de vacunación, la red de atención, integrar medicamentos y campañas de salud. Se resalta el crecimiento en el número de afiliados y la lecturabilidad promedio de los comunicados.

En relación a la humanización, se describe un modelo de sensibilización y sostenimiento de experiencias extraordinarias enfocado tanto en los colaboradores como en los afiliados. Se llevaron a cabo talleres de sensibilización y formación, así como actividades de sostenimiento de la estrategia.

En cuanto a la participación ciudadana, se destaca el fortalecimiento institucional y la política pública de participación social en salud. Se mencionan diferentes acciones, como la colaboración desde participación ciudadana, la realización de videos y la capacitación de afiliados y asociaciones.

En relación a la rendición de cuentas, se realizaron actualizaciones normativas, publicaciones y capacitaciones tanto a nivel nacional como regional. Se destaca la realización de la semana de la seguridad social en salud, con conferencias y divulgación en salas de espera.

En el ámbito del control social, se mencionan acciones como la realización de asambleas generales, encuestas de satisfacción, participación en comités y cumplimiento de leyes de control social.

En cuanto a la gestión y garantía de la calidad de salud, se resalta que se detallan los resultados en diferentes procesos, aunque no se especifica cuáles son estos resultados.

En resumen, se resaltan diferentes aspectos de la gestión en la regional Medellín de Sanitas, como la tasa de PQR, la satisfacción de los afiliados, las campañas de comunicación, la humanización, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el control social y la gestión de calidad de salud.

e) Resultados en Salud

Paula Muñoz – Subgerente Médico Regional, presenta un resumen de los resultados en salud de una EPS durante el año 2022. Se mencionan diversos aspectos relacionados con la gestión administrativa y asistencial de la organización. A continuación, se resumen los puntos clave de su intervención:

Durante el período hasta junio de 2022, nos enfrentamos a una emergencia sanitaria debido a la pandemia de COVID-19, lo que cambió significativamente la forma en que brindamos atención. Hubo una variedad de comportamientos atípicos por parte de los pacientes, con algunos impidiendo las consultas médicas y otros aumentando sus consultas debido a preocupaciones por su salud. Se hizo una inversión significativa en la gestión de riesgos en salud, con un aumento del 71% en la ejecución económica en todos los departamentos.

En cuanto a la infraestructura propia de atención primaria en salud, contamos con cuatro centros médicos ubicados en Medellín, Armenia y Manizales, con un total de 111 consultorios y una atención del 86,6% de nuestros pacientes. Se modificará para resolver el 90,5% de las consultas ambulatorias en atención primaria.

Se ofrecieron 699.919 consultas ambulatorias, 187.709 consultas especializadas, 6.354 consultas domiciliarias y 34.633 consultas no presenciales. Se trabajó para captar a aquellos pacientes que no habían ingresado a nuestras rutas de atención, logrando ingresar al 40% de la población en Antioquia, al 19,4% en Quindío y al 12% en Risaralda.

Se implementan actividades de protección específica y detección temprana, incluyendo la entrega de medicamentos anticonceptivos y la realización de tamizajes para el cáncer de cuello uterino y mama. Se lograron avances en algunas áreas, pero aún queda mucho por hacer para alcanzar las metas.

Se trabajó en programas de salud mental, logrando altos porcentajes de control y atención. Se implementaron estrategias para mejorar la atención prenatal, logrando altos porcentajes de cobertura, acceso temprano y finalización exitosa de gestaciones en la mayoría de los departamentos.

Se adhirieron a las campañas nacionales de vacunación y se lograron mejoras en las coberturas en la mayoría de los departamentos. En salud infantil, no se registraron mortalidades por enfermedades diarreicas agudas y asma, y se realizaron actividades de promoción y prevención en un alto porcentaje de la población.

Se implementaron estrategias comunitarias y se realizaron restricciones sociales para mejorar el estilo de vida de los pacientes. En cuanto a la enfermedad renal crónica, se lograron coberturas cercanas al 80% en la mayoría de los departamentos.

En general, se han realizado esfuerzos significativos para mejorar la atención y promoción de la salud en la región, pero aún existen desafíos y áreas de mejora a abordar.

Frente a la red hospitalaria de la regional se mencionan datos sobre el crecimiento de población y eventos hospitalarios en régimen subsidiado. EPS Sanitas trabaja en la red de hospitales cuenta con grupos de auditoría especializados en enfermería y medicina para acompañar a los pacientes en diferentes líneas de atención. Se enfocan en mejorar la gestión de cuentas médicas, reducir infecciones asociadas a la atención de salud y mejorar la cultura de informe interno.

Se destacan los esfuerzos en la implementación de redes integrales de servicios y rutas de promoción y prevención en maternidad y cardiovascular. También se menciona el trabajo en comités operativos para evaluar los indicadores asociados a la calidad de atención y

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

resultados en salud.

EPS Sanitas realiza seguimiento y evaluación de la red de prestadores, implementando estrategias de call center para mejorar el acceso y solicitar citas. Se busca mejorar la oportunidad de atención en diversas especialidades médicas y se realiza un seguimiento en las visitas precontractuales para garantizar la calidad de los servicios.

En resumen, la entidad trabaja en mejorar la calidad de atención, la gestión de riesgos, el acceso a servicios médicos, y la optimización de recursos en distintos departamentos de Colombia.

f) Estados Financieros



Mónica López, Subgerente Operativo Regional, inicia su intervención con la revisión de los estados financieros de la compañía con fecha de corte el 31 de diciembre de 2022:

Se realiza la presentación del balance general y el estado de ganancias y pérdidas de la regional Medellín, en términos generales, el activo total es de 2,447,000 millones de pesos, compuesto por efectivo (237,000 millones), inversiones (642,000 millones) y deudores (55,000 millones), entre otros. Por otro lado, el pasivo total asciende a 2.370.000 millones de pesos, incluyendo cuentas por pagar médicas facturadas (739.000 millones) y contratos de arrendamiento financiero (79.000 millones), entre otros.

En cuanto al estado de ganancias y pérdidas, los ingresos son de 7,543,000 millones de pesos, mientras que los costos alcanzan los 7,627 millones de pesos, lo que resulta en una pérdida de 83,775 millones de pesos. Esto se debe principalmente al incremento en la prima de salud (5,3%) ya una infracción del 13%. Además, se reportan gastos de administración generales (352 millones), otros gastos (29 millones) y otros ingresos (48,000 millones). El resultado operativo muestra una pérdida de 450,000 millones de pesos, a la cual se suman y restan otros ingresos y gastos financieros, resultando en una pérdida neta de 1,000 millones de pesos después de impuestos.

g) Sesión de Preguntas

Una vez socializada la gestión de la EPS durante la vigencia 2021, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin. **Gisela Jiménez** – Directora de participación ciudadana 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:

- ✓ **Victor Raúl Palacio** - vrpalacio1955@gmail.com - Pregunta: Para 2021 cuantos médicos generales atendidas atención primaria para 2022 cuantos médicos generales para atención primaria lo mismo en el 2023 cuántos médicos generales para atención primaria?? Solo en punto clave que es la única del grupo.

Respuesta:

Año 2021 (37 médicos cons. externa - 3 médicos PAD - 11 Médicos temporales para atención COVID-EXTRAMURALES-CERIC) Población 58542 usuarios.

Año 2022 (33 médicos cons. externa - 3 médicos PAD) Población 47360 usuarios (disminuye por traslado masivo a IPS externa).

Año 2023 (40 médicos cons. externa - 3 médicos PAD) Población 66437 usuarios (Actualmente 5 vacantes por contratar en proceso)

- ✓ **Carlos Ivan Henao** - carheca5@hotmail.com - Pregunta: Considero que la asociación de usuarios debe aumentar mas en su número de activos.

Respuesta: Sanitas EPS implementa estrategias de divulgación con los afiliados con el propósito de promover la vinculación a la Asociación de Usuarios y así aumentar la base social de este espacio de participación ciudadana. Una de las principales estrategias es el envío de maillings informativos por parte del área de Comunicaciones, a los correos electrónicos de nuestros usuarios y afiliados de manera periódica, donde se les invita a inscribirse a la Asociación y se destaca la importancia de participar.

De otra parte, es importante tener en cuenta que los integrantes actuales y activos de la AUS a la fecha, pueden -en el marco de sus funciones-, promover la vinculación de los afiliados a este escenario, transmitiendo la experiencia de su proceso de participación.

Invitamos a nuestro afiliado e integrante de Asociación de Usuarios de Medellín a definir en las reuniones mensuales que se desarrollan en la ciudad, las estrategias que desde ese espacio se pueden ejecutar para motivar lo expuesto en el anterior párrafo.

Por último, las personas que deseen pertenecer a la asociación de usuarios deben ser afiliados activos a la EPS Sanitas y realizar la vinculación a la asociación de usuarios a través del formulario que se encuentra en la página Web www.epssanitas.com en el enlace Participación Ciudadana espacio asociación usuarios.

Gisela Jiménez – Directora de participación ciudadana, 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.