

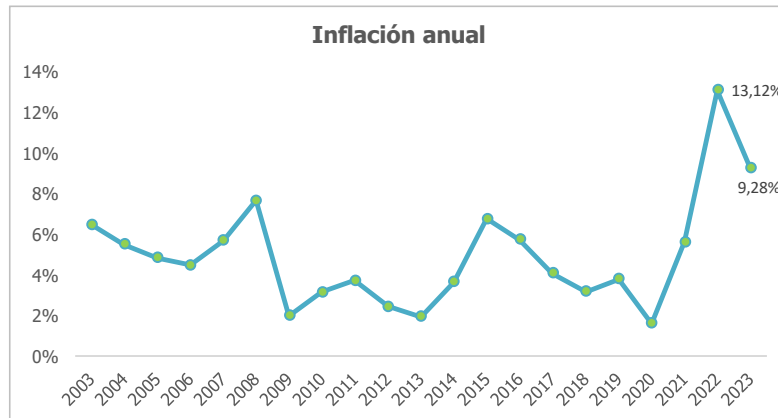
**INFORME DE ACTIVIDADES 2023**  
**ASOCIACIÓN DE USUARIOS SANITAS**

1. Contexto Macroeconómico .....	2
1.1. Inflación – Tasa Interés .....	2
1.2. Tasa de Cambio .....	3
1.3. Crecimiento .....	3
2. Informe de Actividades Asociación de Usuarios Sanitas 2023....	3
2.1. Evaluar la gestión integral de EPS Sanitas y demás Empresas del Grupo Keralty.....	3
2.2. Atención primaria y oportunidad especialistas.....	5
2.3. Proyecto de Comunicación.....	5
2.4. Crecimiento de asociados. ....	6
2.5. Asamblea de General de Asociados 2023. ....	7
2.6. Conjunto de acciones relacionadas con el Control Social..	7
Anexo 1. Resultados Encuestas Cruz Verde .....	7
Anexo 2. Resultados Encuestas Centros Médicos.....	10
Anexo 3. Resultados Encuestas Laboratorios Clínicos.....	15
3. Cumplimientos legales.....	19
3.1. Composición de la junta directiva.....	19
3.2. Propiedad intelectual y derechos de autor .....	19
3.3. Cumplimiento del artículo 87 de la ley 1676 del 20 de agosto de 2013.....	19
3.4. Ley de protección de datos personales.....	19
3.5. Situación jurídica .....	20
4. Informe de actividades Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.	20
5. Informe de Gestión .....	21

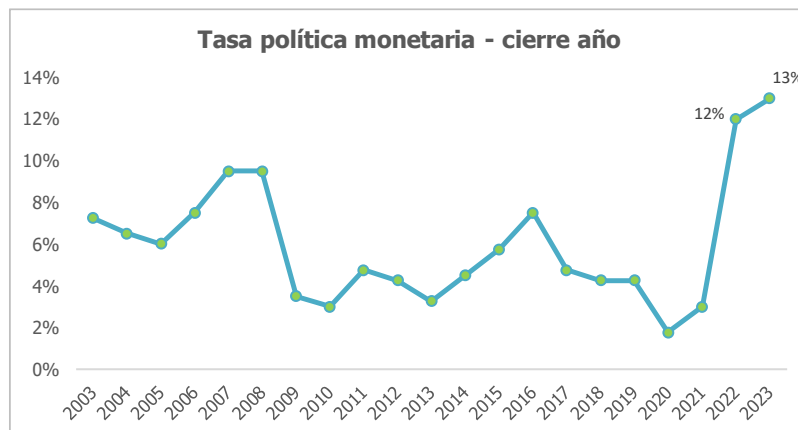
## 1. Contexto Macroeconómico

### 1.1. Inflación – Tasa Interés

La inflación en Colombia pasó del 13,1% en el 2022 a cerrar el año en 9,28%. El rubro que más aportó al indicador fue el de servicios públicos (2,94%), seguido de transporte (1,96%) y restaurantes - hoteles (1,85%). El sector de la salud tuvo un aporte de 0,16% y una inflación anual de 9,49%, por encima de la inflación total.

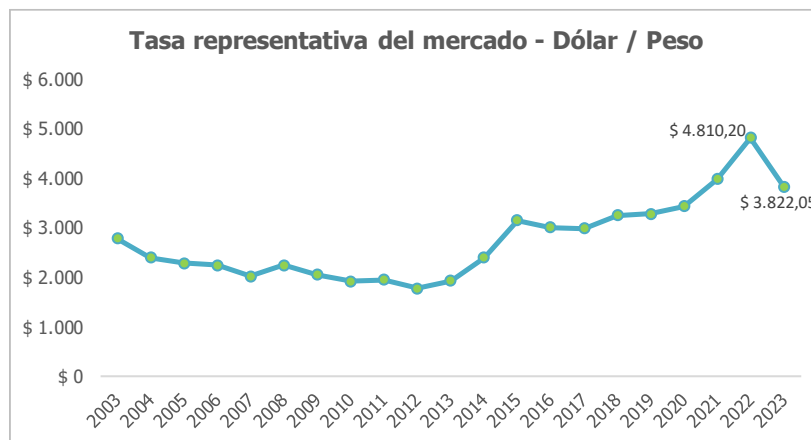


Ante una inflación que viene cayendo, el Banco de la República redujo la tasa de intervención en 25 puntos básicos en la junta de diciembre, cerrando el año en 13%. En cuanto la inflación para cierre de 2024, se espera una cifra entre 5% - 6%, basado en una desaceleración del consumo y de la inversión y un mercado laboral que comienza a debilitarse.



### 1.2. Tasa de cambio

El peso colombiano fue una de las monedas con mejor desempeño durante el 2023, con una revaluación mayor al 20% y una TRM al cierre del año de \$3,822,05. Este comportamiento estuvo en línea con la debilidad del dólar ante el fin del ciclo alcista en tasa por parte de la FED, un comportamiento positivo de los precios del petróleo y una tasa de política a nivel local que es de las más altas de la región.



### 1.3. Crecimiento

La economía colombiana en el 2023 tuvo un ajuste a la baja en sus tasas de crecimiento, ante los efectos de una política contractiva por parte del Banco de la República, la desaceleración generalizada de las principales economías a nivel global y un efecto base de 2022, donde el crecimiento aún tenía niveles por encima de su potencial. Esto se refleja en el último dato oficial del PIB del tercer trimestre, donde la variación fue de -0,3%, explicado por la contracción del sector de la construcción, la industria manufacturera y el comercio. Ante la desaceleración de la demanda interna, una menor inversión y un mercado laboral que comienza a debilitarse, el 2024 será un año retador, donde se espera un crecimiento similar al esperado en el 2023.

## 2. Informe de Actividades Asociación de Usuarios Sanitas 2023.

### 2.1. Evaluar la gestión integral de EPS Sanitas y demás empresas del Grupo Keralty.

Durante el año 2023 la prestación de los servicios de salud fue

impactado por la discusión del proyecto de reforma al sistema de salud presentado por el Gobierno Nacional, de igual manera por la situación financiera de la EPS Sanitas y el inestable flujo de los dineros correspondientes a presupuestos máximos (No PBS). Estas dificultades que han impactado la calidad de la prestación de los servicios de salud han sido abordadas por parte de la Asociación de Usuarios en sus ejercicios de control social y participación ciudadana, se conformó un grupo de Asociaciones de Usuarios de diferentes EPS (Mesa Nacional de Asociaciones de Usuarios en Salud) con el fin de poder participar y generar sinergias en la búsqueda de un mejor sistema de salud para toda la población.

De igual manera con el compromiso y apoyo de los representantes a nivel nacional la Asociación de Usuarios desarrollo una serie de actividades en procura de resolver los inconvenientes presentados en la prestación de los servicios de salud resaltando las dificultades presentadas en el suministro de medicamentos y aquellos servicios financiados con recursos de presupuestos máximos, se realizó un gran trabajo de control social, en donde resaltamos la realización de reuniones por regionales con la participación de los responsables de Sanitas y los representantes de la Asociación, visitas de control social a Centros Médicos y Oftalmológicos, Hogares de Paso, Clínicas, Laboratorios Clínicos, Cecimin (en la ciudad de Bogotá) y sedes de Cruz Verde a nivel nacional para evaluar la prestación de los servicios y realizar encuestas de satisfacción a los usuarios, igualmente se realizaron encuestas telefónicas a los usuarios del servicio de urgencias en la Clínicas que pertenecen al grupo Keralty.

Se realizó el día 27 de abril de 2023 Encuentro Estratégico entre Clínicas ColSanitas y la Asociación de Usuarios, con la participación de los responsables de Clínicas ColSanitas Centros Médicos y Laboratorios Clínicos cuyo objetivo principal fue dar a conocer como se encuentra estructurado su funcionamiento y la necesidad de articular el trabajo con la Asociación de Usuarios, se acordó realizar otro encuentro para el año 2024 con la participación de los representantes de las ciudades donde hagan presencia.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se socializaron por

regionales en reuniones separadas con la participación de los representantes de la Asociación y los responsables de la EPS Sanitas, de centros médicos y de los laboratorios clínicos.

De igual manera la Junta Directiva Nacional y los representantes a nivel nacional participaron de las reuniones de EAPB en cada una de sus municipios, en donde se presentaron los inconvenientes en la prestación de los servicios de salud y las oportunidades de mejora que se tienen.

Del proceso de las encuestas presenciales de satisfacción se contó con el compromiso de los representantes a nivel nacional, obtuvimos un total de 12.179 encuestas aplicadas así: 4560 encuestas aplicadas en sedes de Cruz Verde, 5111 encuestas aplicadas en Centros Médicos e IPS y 2508 encuestas aplicadas en sedes de Laboratorios Clínicos. (Ver anexo Resultados Encuestas Satisfacción a Nivel Nacional).

## **2.2. Atención primaria y oportunidad especialistas.**

Se realizó el seguimiento a la oportunidad de la atención primaria y oportunidad con especialistas a nivel nacional a través del Call Center de la EPS cada 2 meses, visualizando la red propia y algunos prestadores de la red externa.

Estos resultados se socializan con la EPS Sanitas en las reuniones de EAPB mensuales, donde requerimos la intervención ante los prestadores encaminada a buscar soluciones en la oportunidad de las citas.

## **2.3. Proyecto de Comunicación.**

Dentro de la ejecución del proyecto de comunicación aprobado por la asamblea del año 2023, se desarrollaron las actividades tendientes en la construcción de la nueva página web desarrollándose durante el año 2023 más del 97 % del proyecto, trabajándose en paralelo sin afectar la antigua página web que continúa funcionando hasta tanto entre en producción total la nueva página.

Con el objetivo de continuar con la difusión de la existencia de la

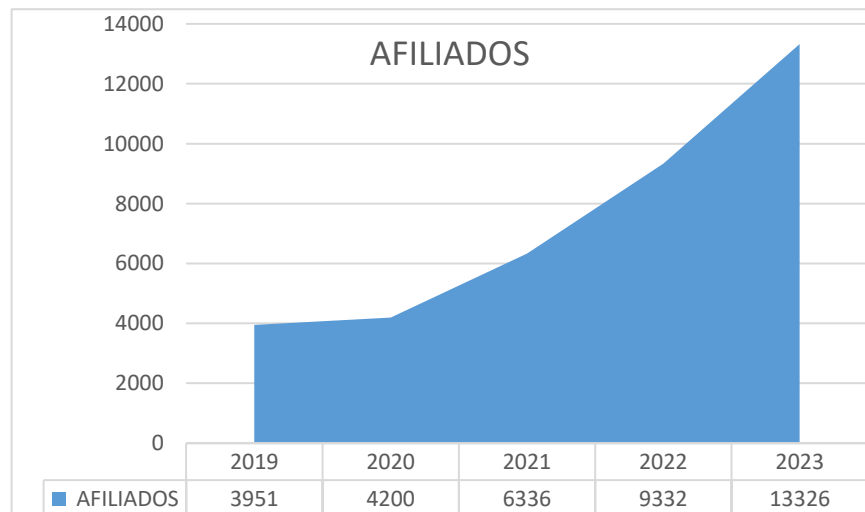
Asociación de Usuarios se han ubicado en las Clínicas Keraltly, en algunos Centros Médicos y Laboratorios Clínicos del grupo, pendones en los cuales comunicamos las direcciones de contacto de la Asociación.



#### 2.4. Crecimiento de asociados.

La variación en el número de afiliados a la Asociación de Usuarios Sanitas mantuvo un crecimiento constante pasando de 9332 afiliados al 31 de diciembre de 2022, a incrementar el número de afiliados en 3994 para un total de afiliados a 31 de diciembre de 2023 de 13326.

La evolución la podemos ver reflejada en el siguiente gráfico.



El crecimiento constante en el número de afiliados se debe principalmente a las actividades adelantadas por parte de los representantes, la promoción y divulgación de nuestra existencia y las gestiones que realizamos. Con lo anterior cerramos con un 42.79% más de afiliados,

comparados con el cierre del año anterior.

**2.5. Asamblea de General de Asociados 2023.**

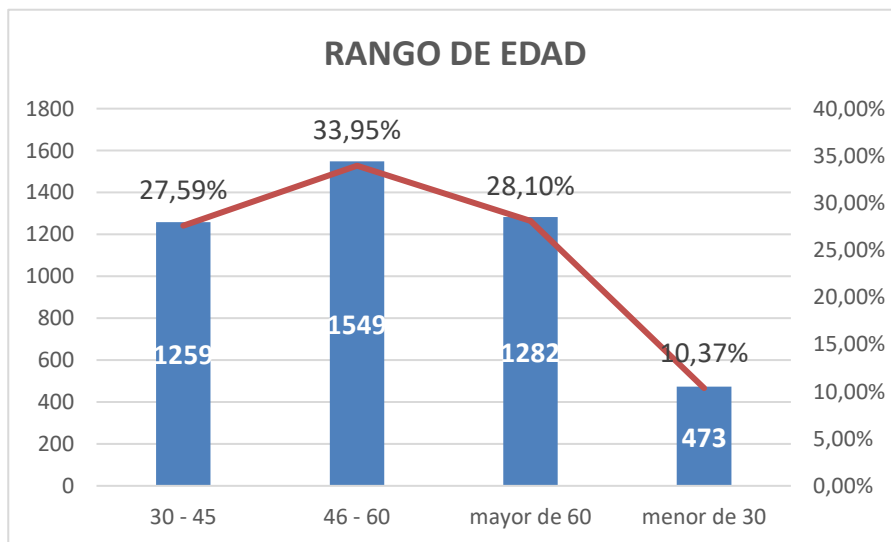
En el año 2023 se desarrolló la asamblea ordinaria de manera VIRTUAL, el día 16 de marzo, en la cual se eligió la nueva junta directiva de conformidad con lo establecido por el Estatuto en cuanto al número de integrantes que se amplió a cinco (5) miembros principales y (5) miembros suplentes para un periodo de tres (3) años, de igual manera se trazaron las estrategias de crecimiento de la Asociación.

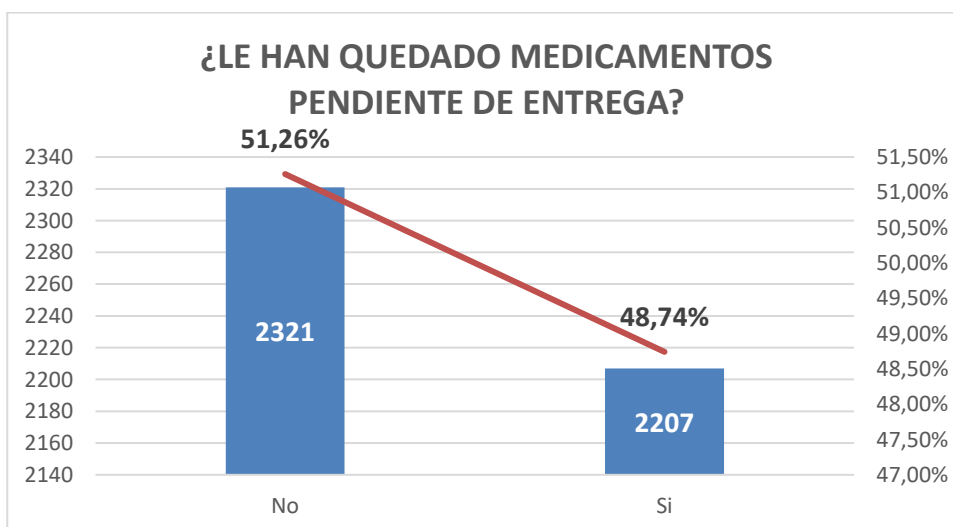
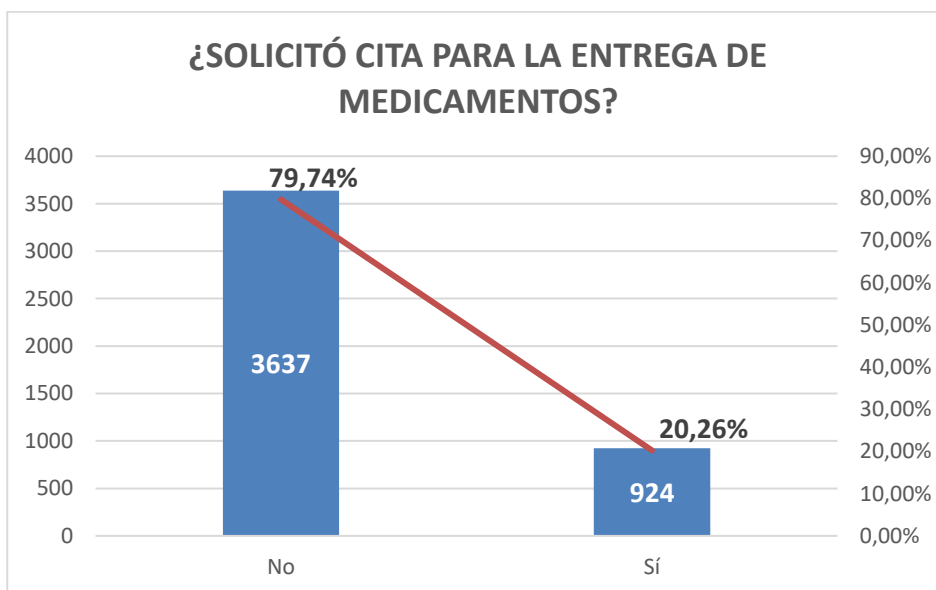
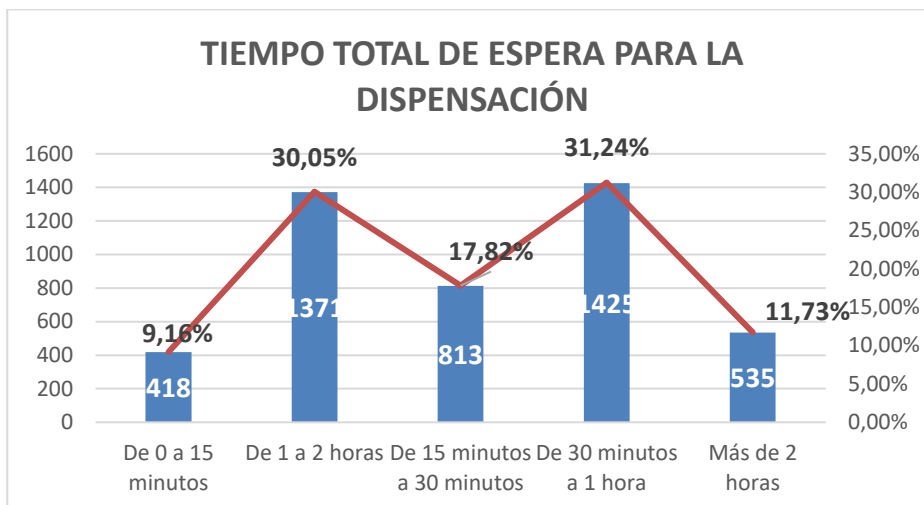
**2.6. Conjunto de acciones relacionadas con el Control Social.**

Adicional a las reuniones mensuales de EAPB a nivel nacional y regional, la Asociación de Usuarios participo en los comités de ética y humanización de las Clínicas Colsanitas, de igual manera se ha acompañado a estas en los procesos de certificación ante el Icontec. Así mismo se han atendido las convocatorias realizadas por las secretarías de salud, los organismos de control y los entes territoriales

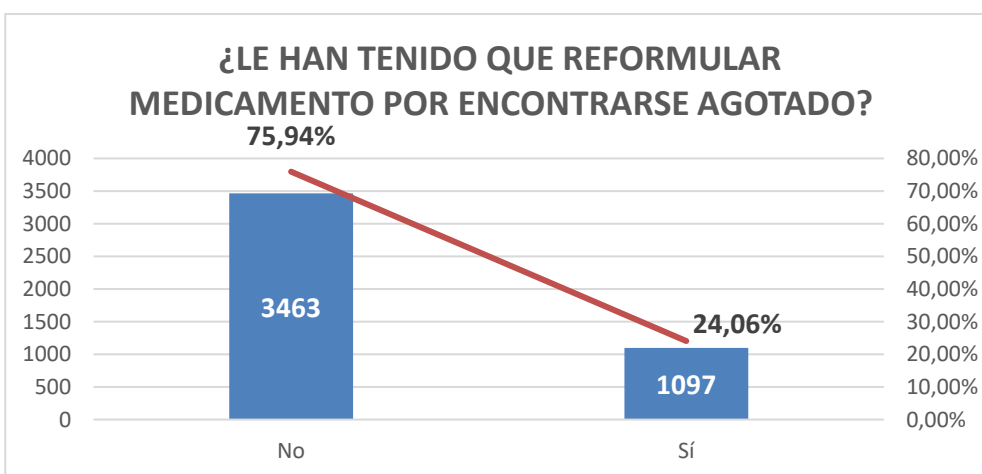
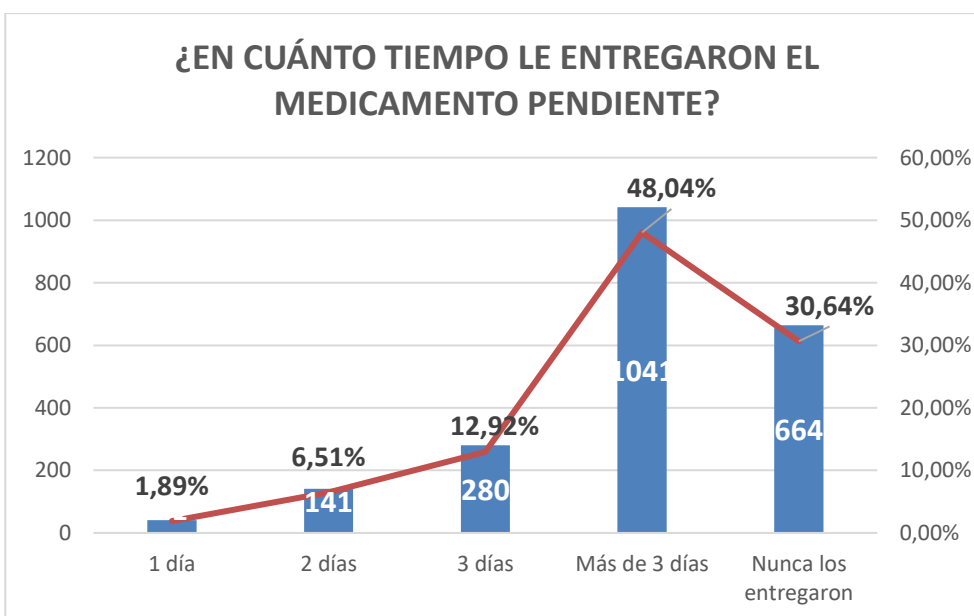
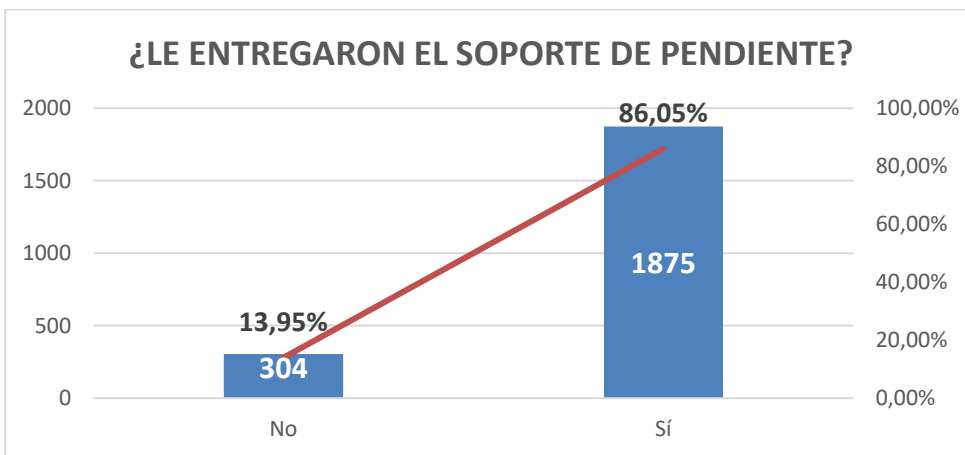
Lo anterior evidencia el compromiso de los responsables de asistencia a los espacios y mesas de trabajo convocadas con el fin de podemos dar cumplimiento a estas convocatorias.

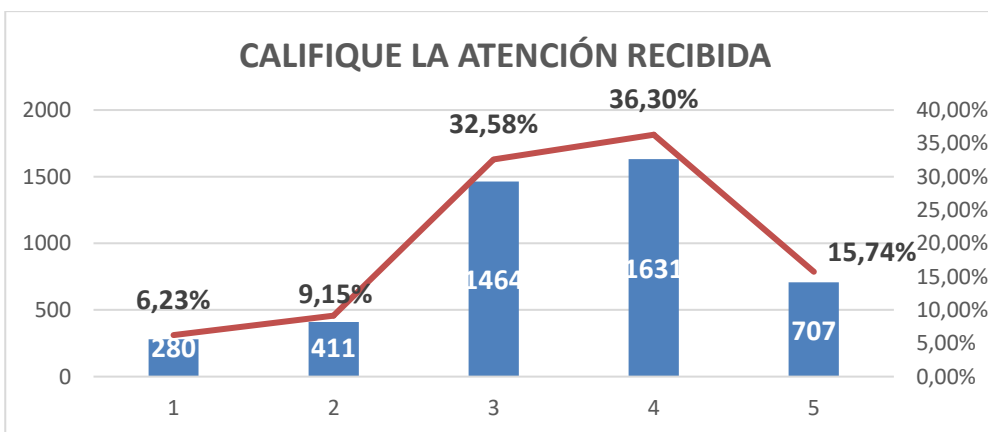
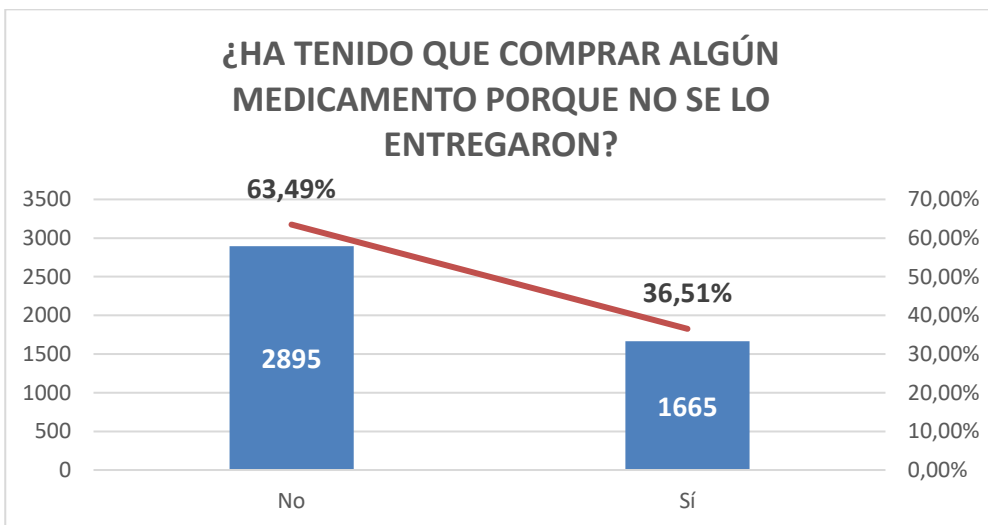
**Anexo 1. Resultados Encuestas Cruz Verde Nivel Nacional**



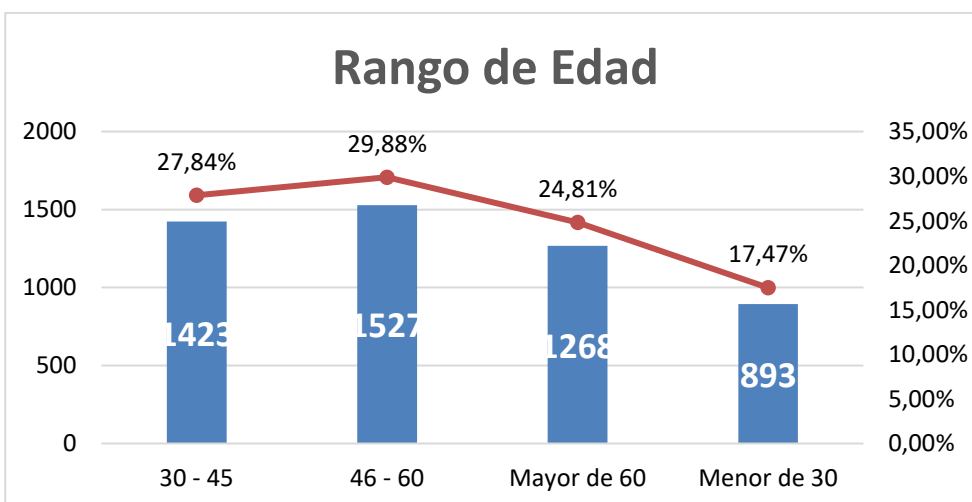


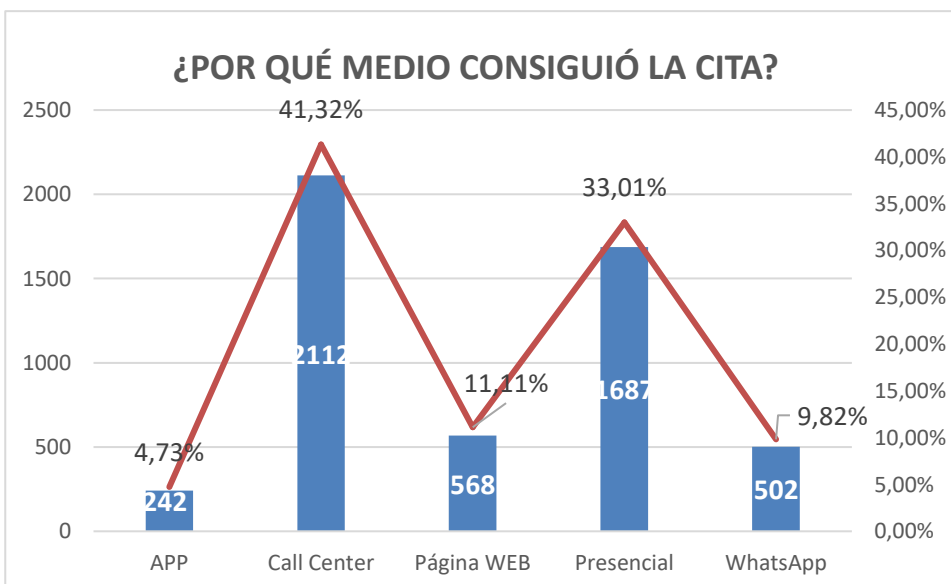
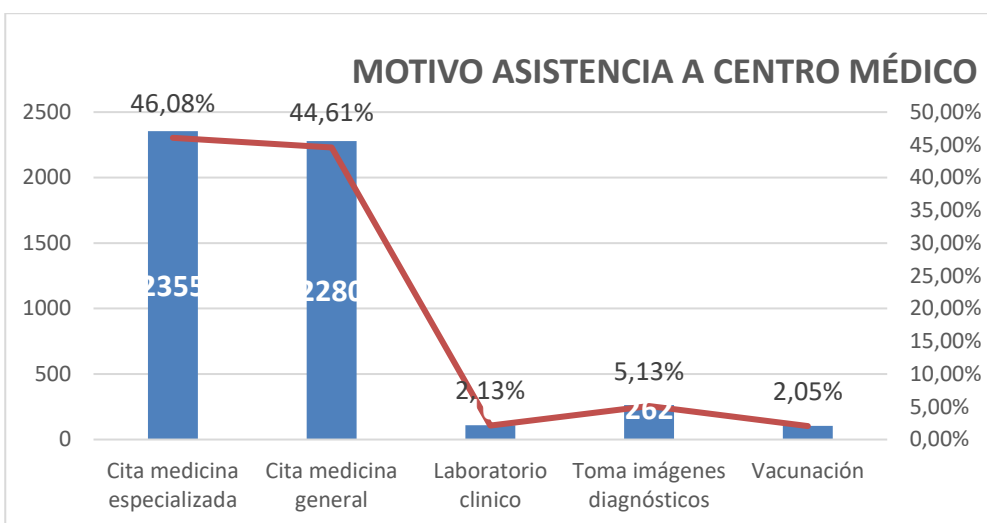
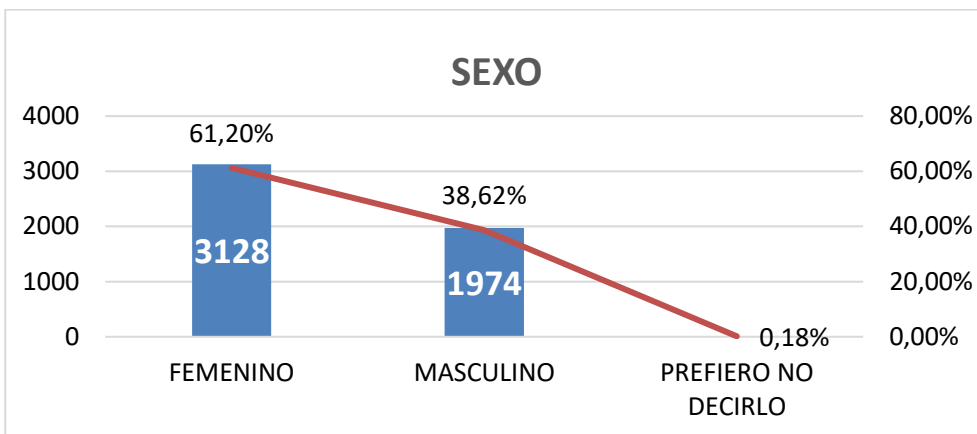


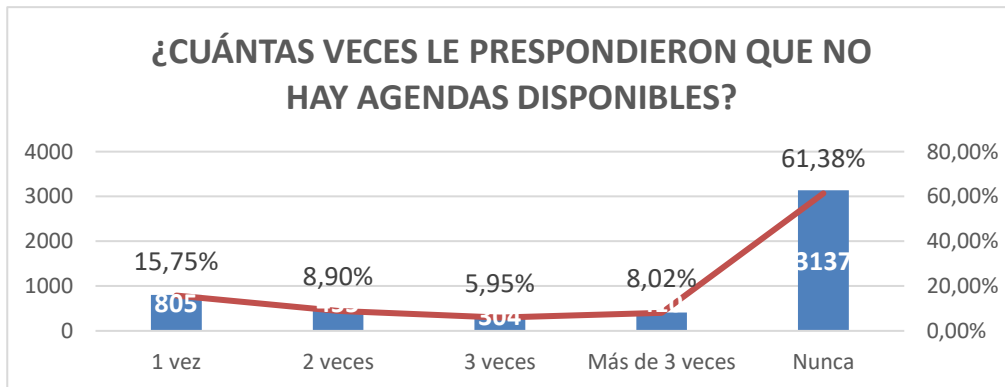
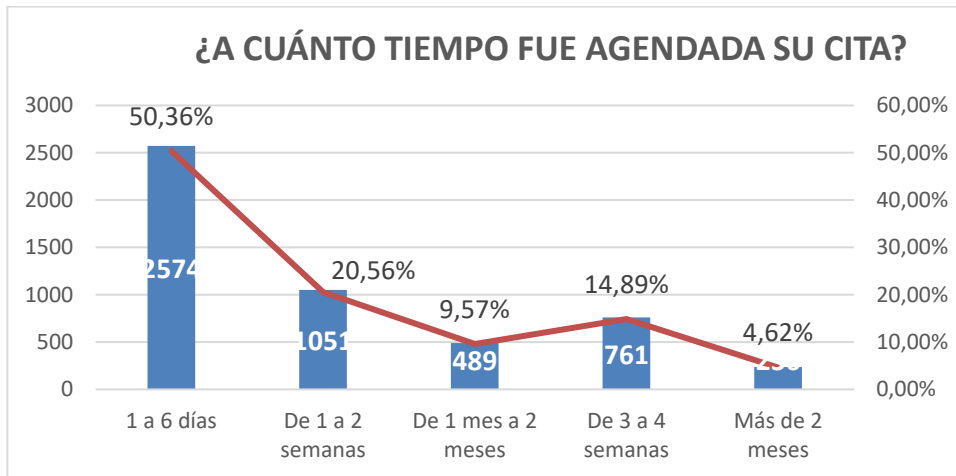
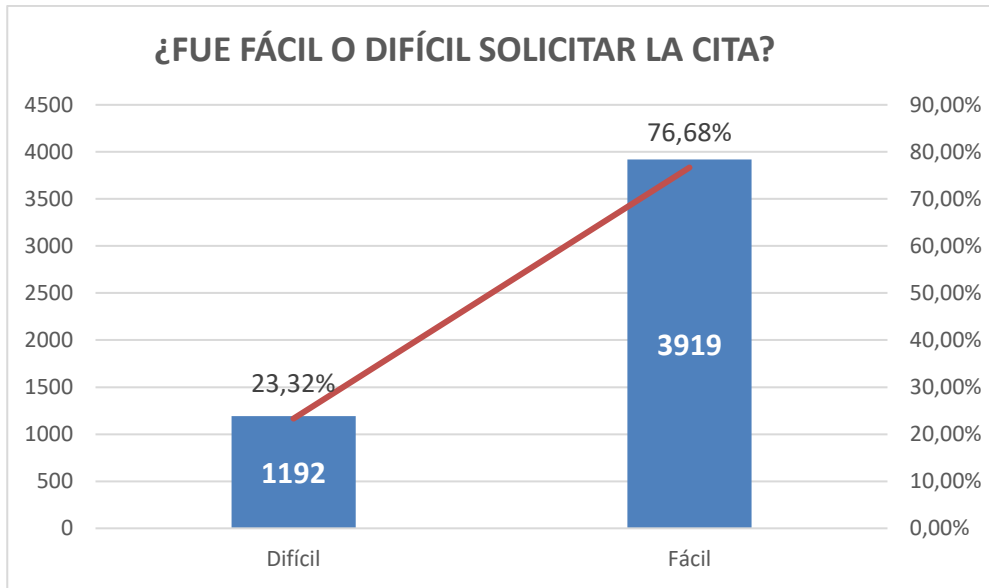


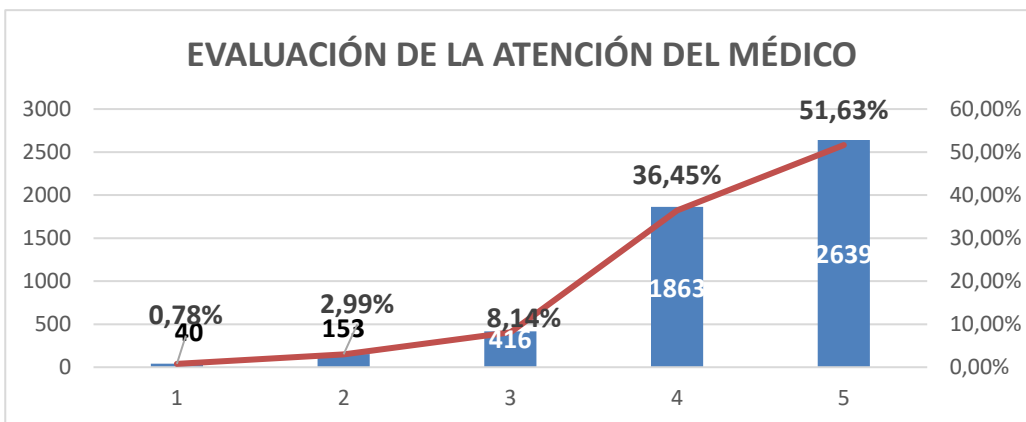
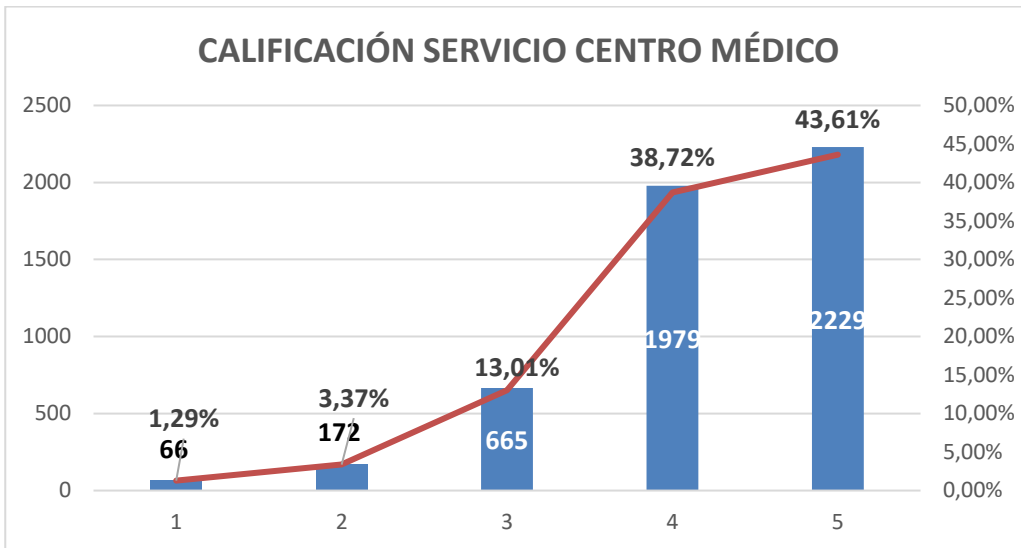
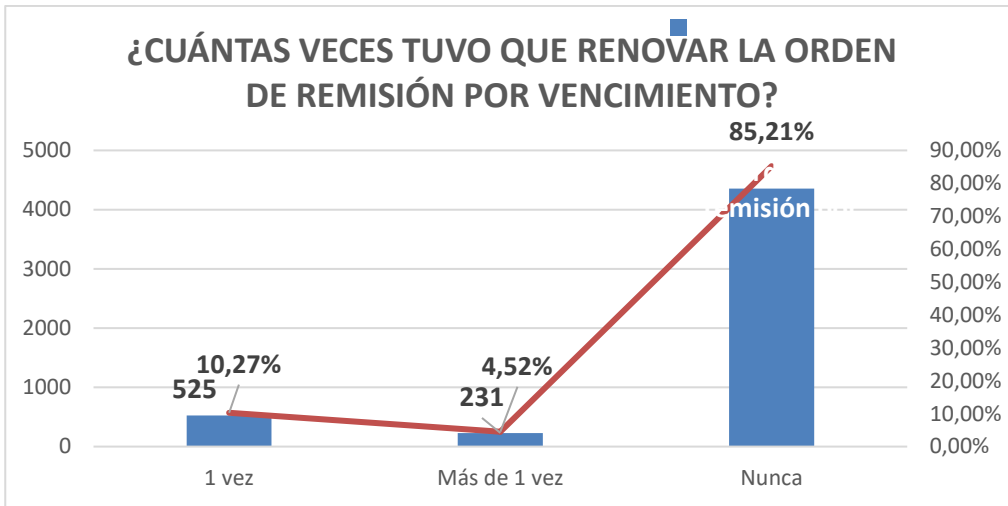


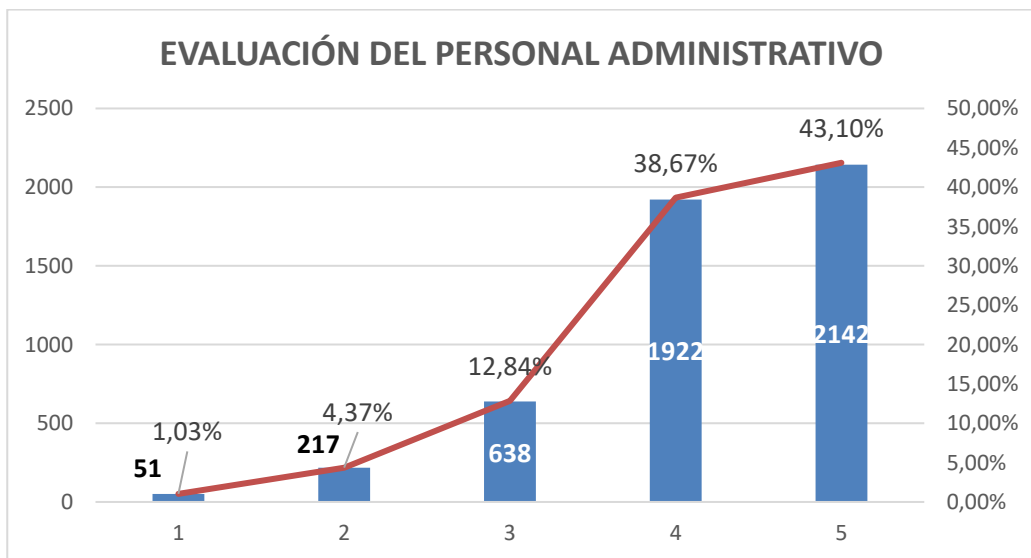
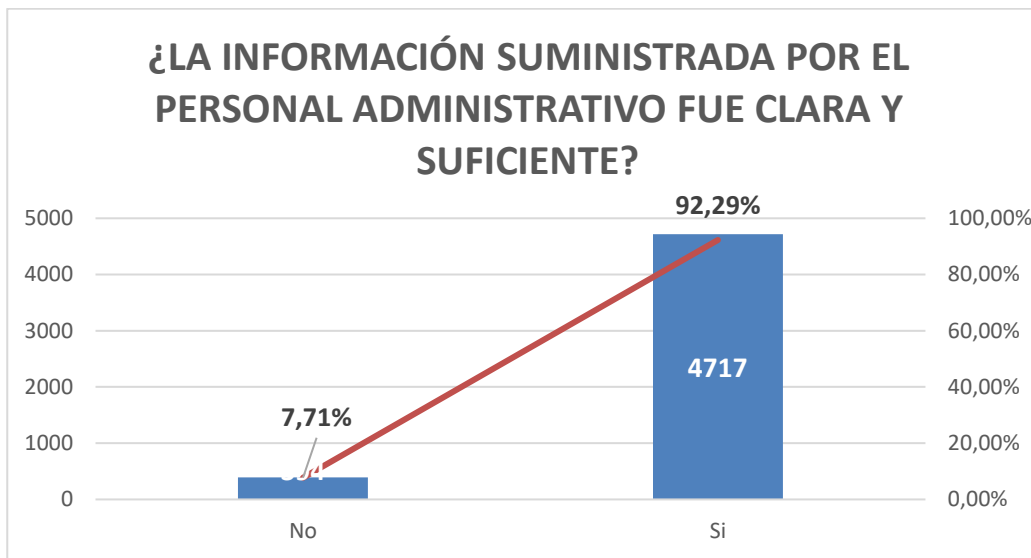
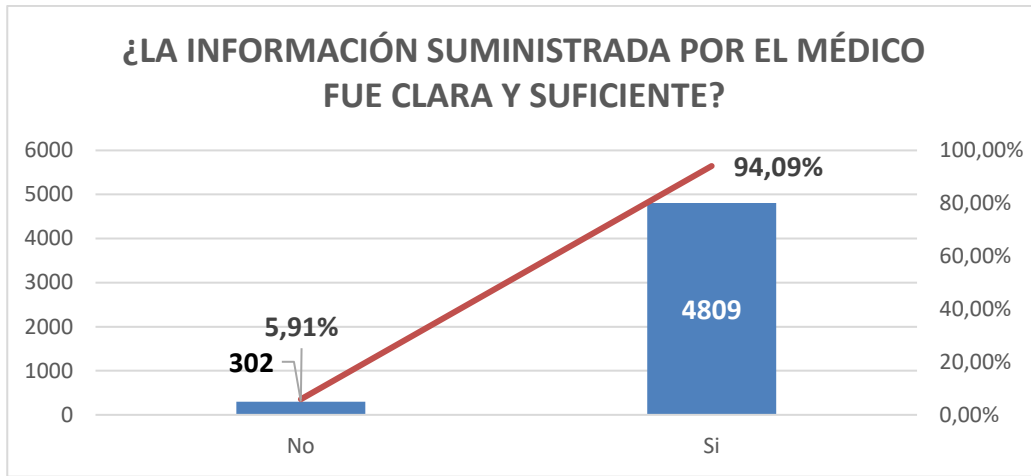
## Anexo 2. Resultados Encuestas Centros Médicos Nivel Nacional

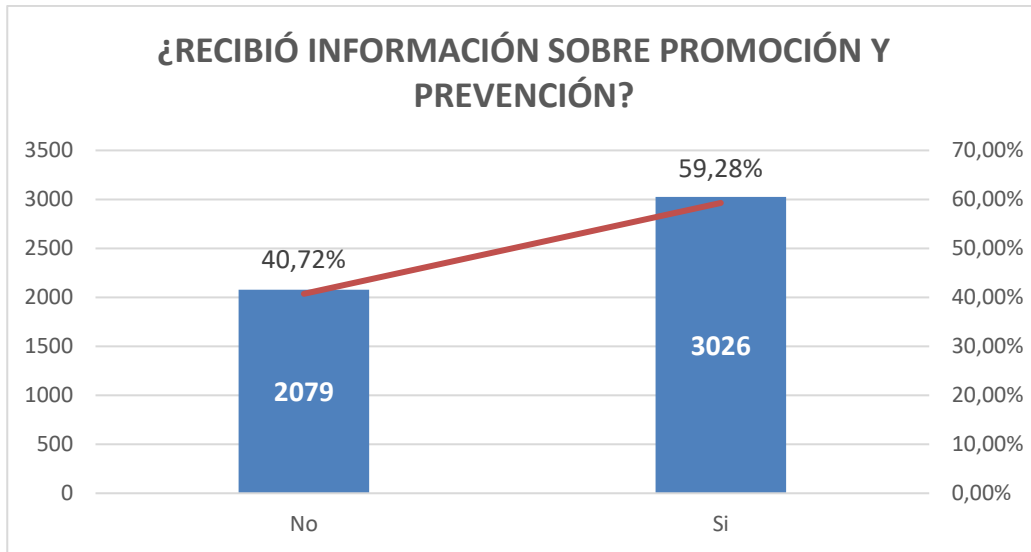




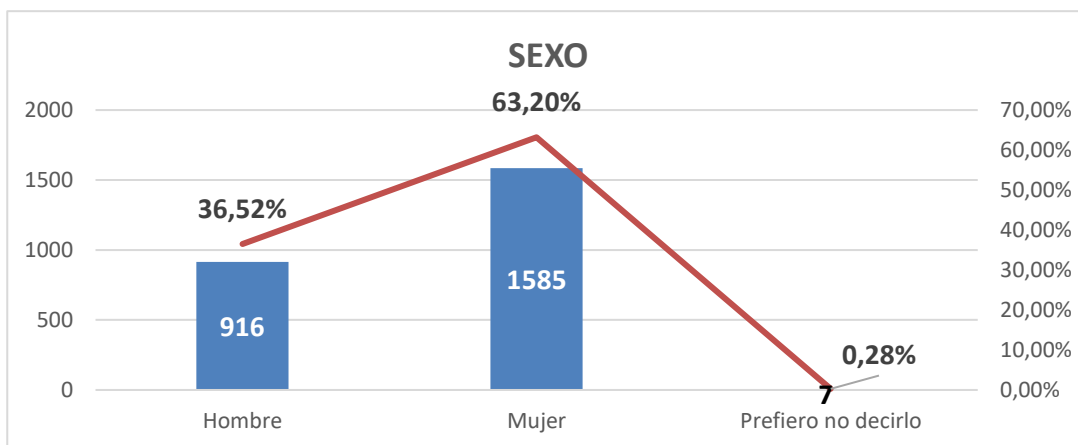
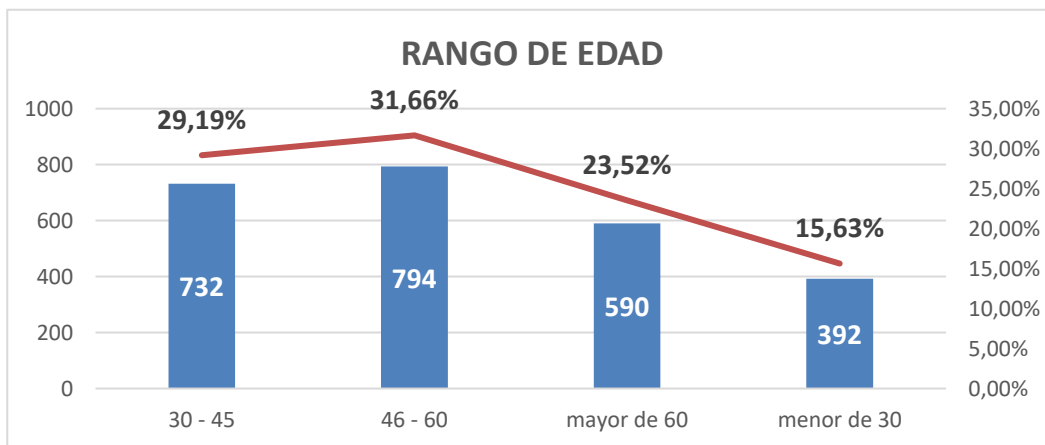


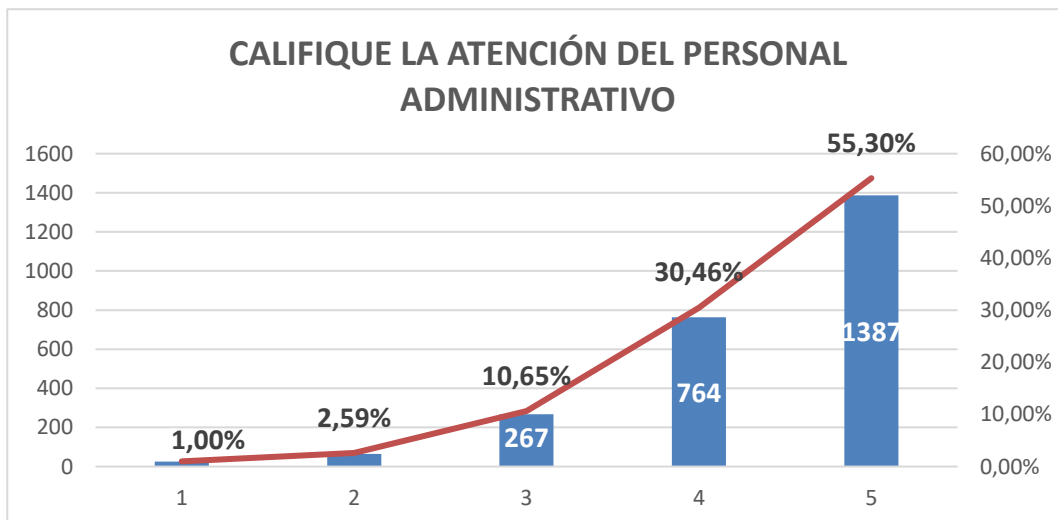
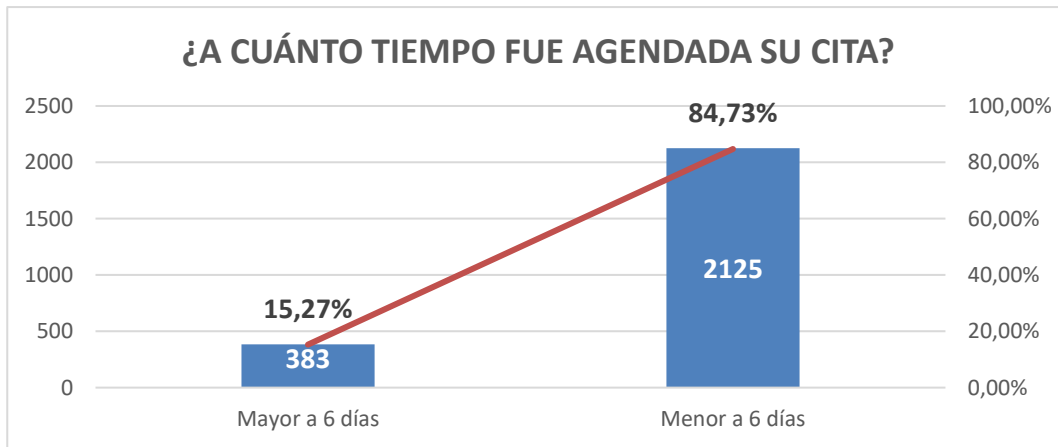
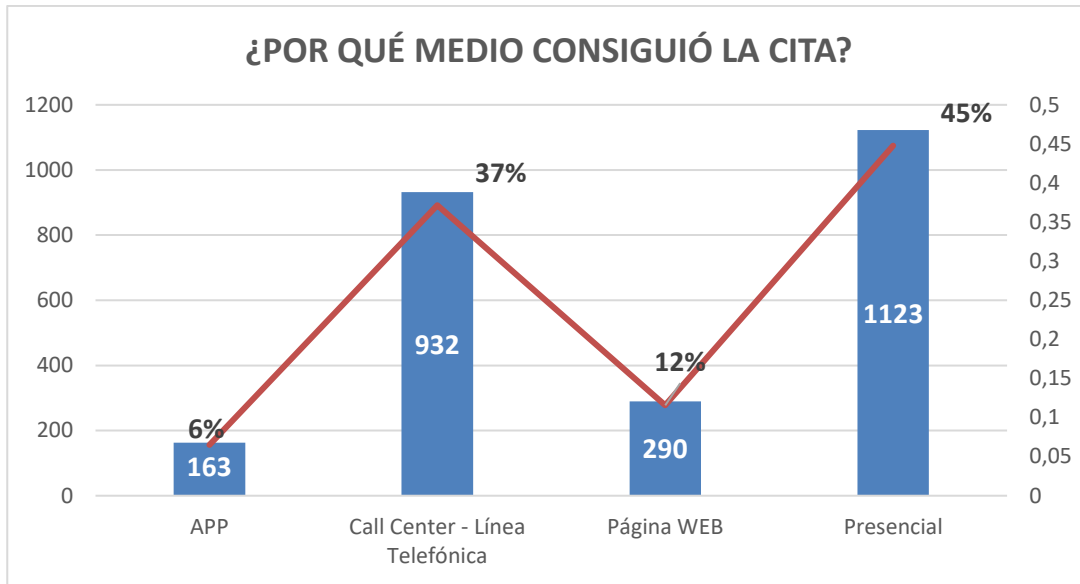




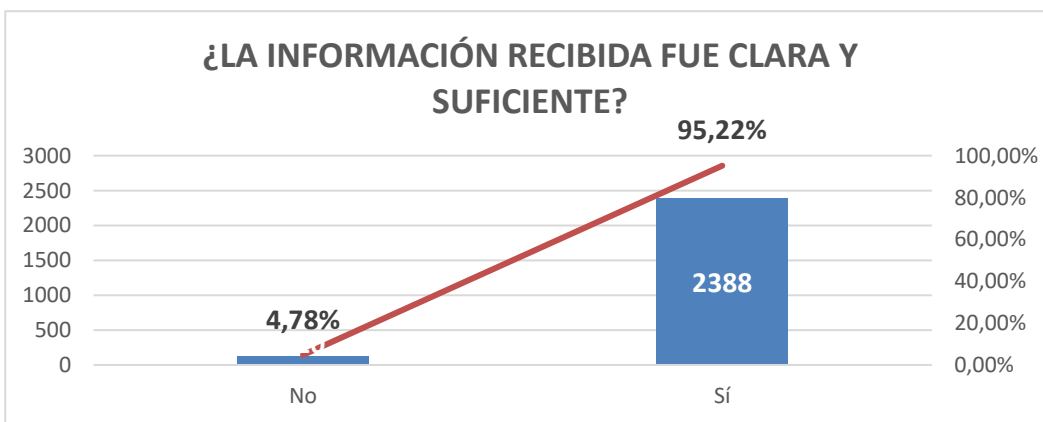
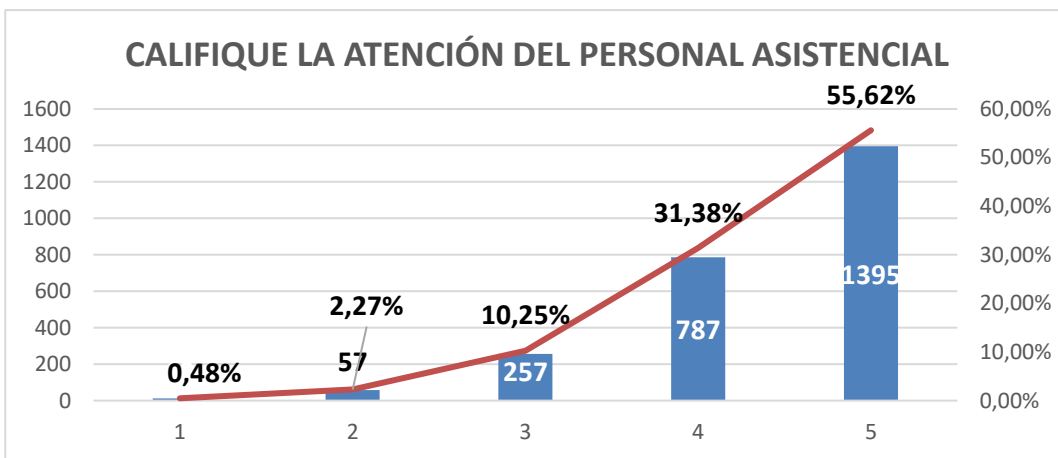
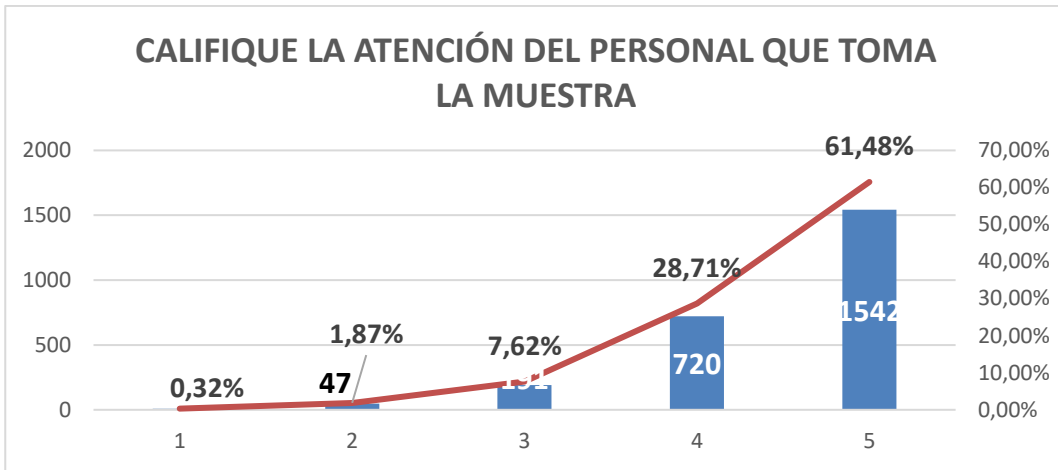


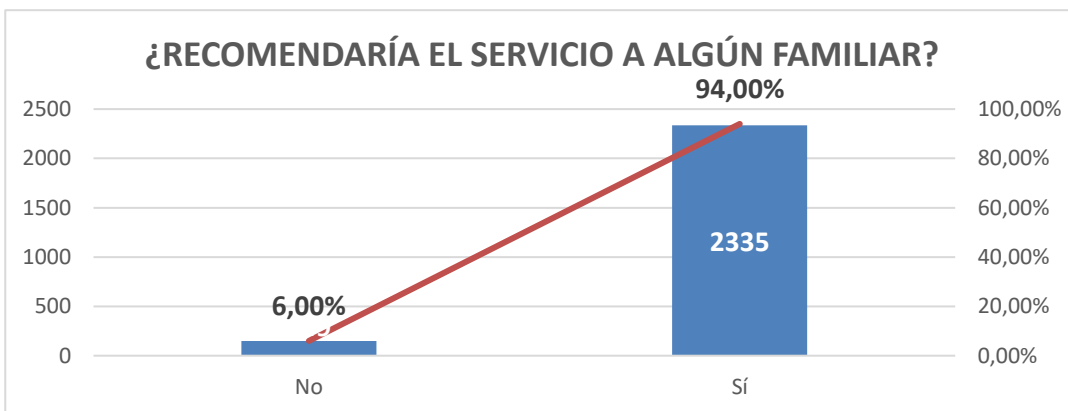
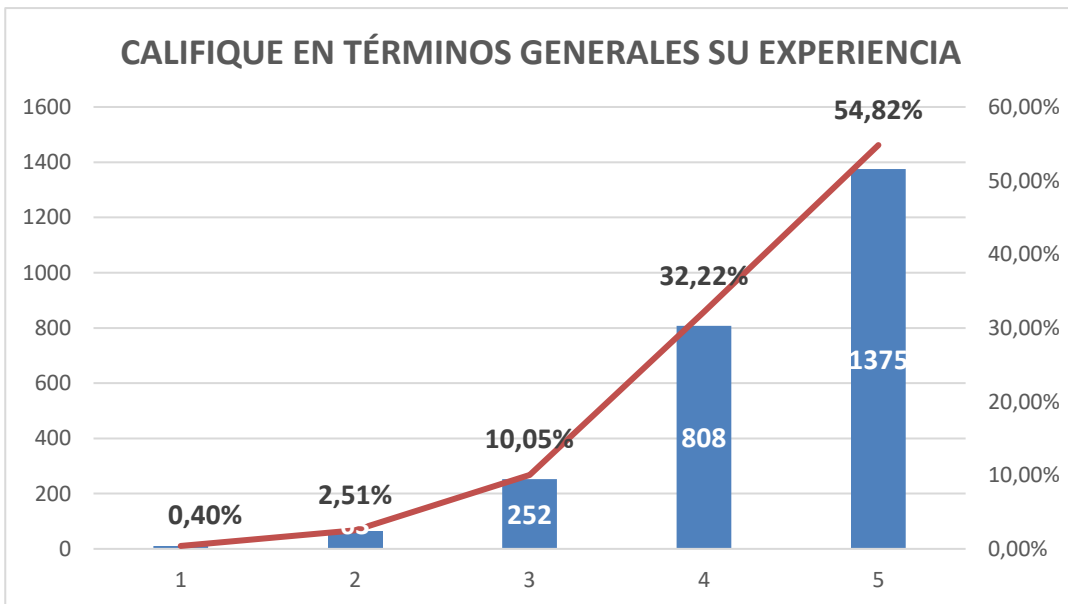
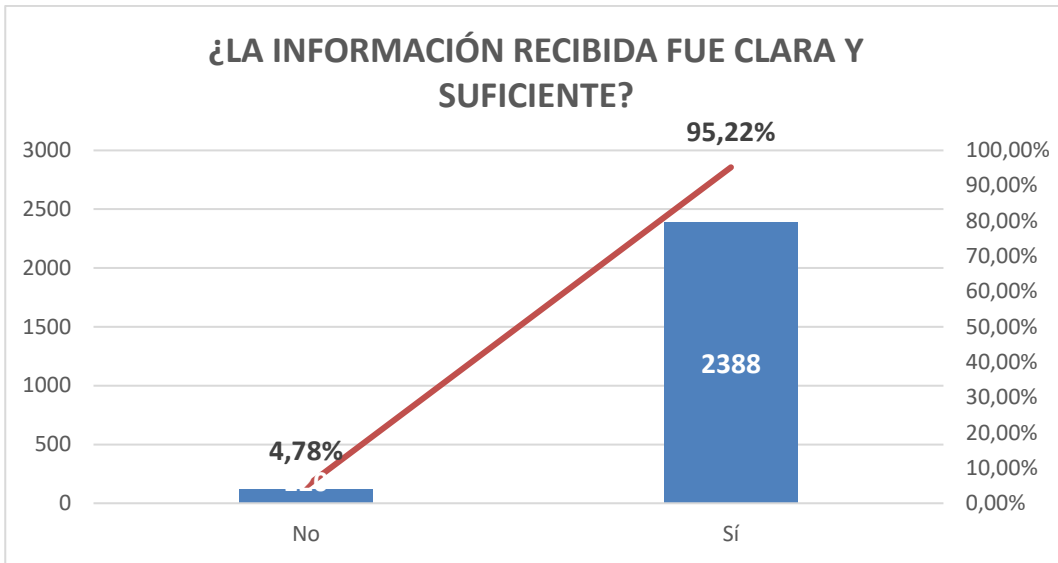
### Anexo 3. Resultados Encuestas Laboratorios Clínicos Nivel Nacional











### 3. Cumplimientos Legales

#### 3.1. Composición de la Junta Directiva

La composición actual de la Junta Directiva de la Asociación es la siguiente:

JUNTA DIRECTIVA		
	PRINCIPALES	SUPLENTES
1	Gloria Elena Quiceno Acevedo	Doris Cleotilde Ramírez Salas
2	Hugo Francisco Pinzón Parra	Nancy Adriana Tabares Moreno
3	María Esther Ochoa de Guerrero	Giovanna De Silvestri Torres
4	Luis Alfonso Escobar Bermeo	Vicentica Álvarez Rojas
5	Gustavo Camelo López	Myriam Guzmán Martínez

#### 3.2. Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 222 y la Ley 603 de 2000 se informa que todo el software utilizado por la Asociación de Usuarios cuenta con licencia legal debidamente soportada con los documentos pertinentes”.

#### 3.3. Cumplimiento del Artículo 87 de la Ley 1676 del 20 de Agosto de 2013.

En el año dos mil veintitrés (2023), la Asociación de Usuarios no ha obstaculizado de ninguna forma la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y acreedores de la sociedad. En cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución No. 85 del ocho (8) de abril de dos mil veintidós (2022) expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (“DIAN”), se notifican los eventos previstos en la norma a través de la plataforma del proveedor tecnológico con destino a la DIAN.

#### 3.4. Ley de Protección de Datos Personales

Para el año 2023, entre el dos (2) de enero y el treinta y uno (31) de marzo, se realizó la actualización de la información contenida en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD). Adicionalmente se realizó el reporte de las PQRS correspondiente al segundo semestre del

2022 y primer semestre del 2023; dando así cumplimiento a las exigencias de la Circular No. 002 de 2015.

### **3.5. Situación Jurídica**

En atención a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995 y el artículo 1 de la Ley 603 de 2000, señalamos que en el año 2023 la situación jurídica de la Asociación de Usuarios se desarrolló normalmente. No tiene procesos judiciales en su contra reconocidos y evaluados por nuestros asesores legales conforme a las NIIF y que no representan restricciones jurídicas para operar, ni sanciones impuestas en el último año a la Asociación o a sus administradores”.

## **4. Informe de Actividades Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo 2023.**

Durante el año 2023, el Grupo Empresarial Keralty mantuvo un compromiso continuo en torno a la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, sustentado en la completa adherencia al Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de 2017 emitida por la Superintendencia de Sociedades, a través de la implementación y adopción de dichas medidas se ha robustecido de manera significativa la integridad y transparencia de nuestro SAGRILAFT.

Como parte de las actividades adelantadas durante este periodo se actualizaron las políticas y procedimientos de SAGRILAFT contenidos en el Manual y sus anexos, fortaleciendo así no solo el Sistema sino su alineación con mejores prácticas y estándares vigentes.

Nuestro sistema de monitoreo continuo ha permitido la identificación temprana de actividades sospechosas. Todos los hallazgos han sido debidamente documentados y reportados a las autoridades competentes, en estricto cumplimiento con las obligaciones regulatorias.

Se ha llevado a cabo la evaluación de riesgos, identificando y analizando las potenciales amenazas asociadas al lavado de activos y financiación del terrorismo. Esta evaluación ha permitido adaptar estrategias y controles para mitigar eficazmente los riesgos identificados.

Se han desarrollado programas de capacitación y concientización integral para todos los colaboradores, enfocados en la identificación y prevención de actividades susceptibles de lavado de activos y financiación del terrorismo. La formación continua es clave para mantener a nuestro personal alerta y comprometido con la prevención de riesgos.

Finalmente, en cumplimiento de las obligaciones establecidas por las normativas vigentes, se han transmitido los informes requeridos a la UIAF, y se ha presentado ante la Junta Directiva el informe elaborado por el Oficial de Cumplimiento, documento que detalla todas las acciones emprendidas por la Unidad de Compliance en relación con los temas de SAGRILAF, reflejando así la integral gestión llevada a cabo.

El Grupo Empresarial Keralty mantiene un firme compromiso con la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo. El sistema SAGRILAF implementado se presenta como una plataforma integral y efectiva que posibilita la identificación, detección, investigación y reporte de los riesgos inherentes al lavado de activos y la financiación del terrorismo

## 5. Informe de Gestión

Este informe se presenta en nombre de los representantes legales de esta asociación, dando cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47 de la ley 222 de 1995. Forman parte integral de este informe los estados financieros del año 2023 y demás documentos exigidos por los artículos 291 y 446 del Código de Comercio y por la ley 222 de 1995.

Cordialmente,

**JUNTA DIRECTIVA ASOUSANITAS**



**Gloria Elena Quiceno Acevedo**  
Presidenta – Representante Legal