

1. Informe de Actividades Asociación de Usuarios Sanitas 2024.

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

Durante el primer trimestre del año 2024 la prestación de los servicios de salud estuvo a cargo del grupo Keralty. A partir del mes de abril el Gobierno Nacional a través de la Superintendencia Nacional de Salud ordenó la intervención con fines de administración de la EPS Sanitas.

Desde la Asociación de Usuarios mantuvimos comunicación con los Agentes Interventores Duver Dicson Vargas (hasta noviembre) y Kemmer Martínez (desde noviembre), con el fin de poner en conocimiento las dificultades en la prestación de los servicios de salud. Los Agentes Interventores tomaron la decisión de cambiar los gestores farmacéuticos en los siguientes departamentos:

- Guajira, Cesar, Chocó, Nariño, Norte de Santander, Santander, Boyacá, Caldas, Huila y Córdoba.

Desafortunadamente estos cambios, en lugar de generar mejoras en la dispensación y atención de los usuarios, incrementaron el deterioro en el servicio de la dispensación de medicamentos, inclusive poniendo en riesgo la vida de los usuarios y aumentando el gasto de bolsillo para los afiliados.

De igual manera, con el compromiso y apoyo de los representantes a nivel nacional, la Asociación de Usuarios Sanitas desarrolló una serie de actividades en procura de resolver los más graves inconvenientes presentados en la prestación de los servicios de salud, haciendo cada vez más notorias las dificultades que se presentaban en el suministro de medicamentos y también en aquellos servicios financiados con recursos de presupuestos máximos, que son los no PBS.

Se realizó un gran plan de trabajo en control social, y de este plan resaltamos la realización de un encuentro nacional con el Agente Interventor de la EPS Sanitas, ocurrido en el mes de mayo (2024), en el que participaron de manera presencial la mayoría de representantes de la Asociación de Usuarios, y donde ellos, desde su conocimiento de cada zona de trabajo, pudieron plantear las dificultades que viven y conocen a fondo en cada una de las ciudades y municipios donde hacen su labor.

Continuamos fortaleciendo las reuniones por regionales con la participación de los responsables de EPS Sanitas y los representantes de la Asociación de Usuarios: visitas de control social a centros médicos y oftalmológicos, hogares de paso, clínicas, laboratorios clínicos, Consultorios Dentales Keralty, Cecimin (en la ciudad de Bogotá). Todo ello, para evaluar la prestación de los servicios médicos y asistenciales, realizando encuestas de satisfacción a los usuarios que los visitan; también, se realizaron encuestas telefónicas a los usuarios del servicio de urgencias en la Clínicas que pertenecen al grupo Keralty. En este punto exceptuamos encuestas a los gestores farmacéuticos, las cuales se realizarán en el transcurso del primer semestre del año 2025.

Para socializar los resultados de las actividades realizadas y articular el trabajo desde la Asociación de Usuarios Sanitas para el año 2024, se realizaron dos encuentros estratégicos, uno con Centros Médicos, el día 28 de mayo de 2024 y uno segundo con Clínicas Colsanitas, el día 29 de mayo de 2024. Todos dos con la participación de los responsables de Clínicas Colsanitas y Laboratorios Clínicos.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se socializaron por regionales y con la participación de los representantes de la Asociación de Usuarios en cada ciudad y municipio, de la EPS Sanitas, de Centros Médicos y de Clínicas y Laboratorios Clínicos.

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

Para la aplicación de las encuestas de satisfacción, obtenidas en forma presencial, se contó con el compromiso de todos los representantes a nivel nacional. En total obtuvimos 8.520 encuestas así:

- 5.789 encuestas aplicadas en Centros Médicos e IPS y
- 2.731 encuestas aplicadas en sedes de Laboratorios Clínicos.

(Ver anexos 1 y 2: "Resultados de las Encuestas Satisfacción a Nivel Nacional").

1.2. Atención primaria y oportunidad de acceso a especialistas.

A través del *Call Center* de la EPS y cada 2 meses, se realizó el seguimiento a la oportunidad de la atención primaria y la oportunidad del acceso a la atención médica con especialistas a nivel nacional, evidenciando las falencias en la atención a los usuarios, tanto en la red propia como a algunos prestadores de la red externa.

Estos resultados se socializan con la EPS Sanitas en las reuniones de EAPB que se realizan mensualmente, y en ellas requerimos la intervención ante los prestadores encaminada en la búsqueda de soluciones a corto plazo, en la oportunidad de la obtención de las citas.

1.3. Actualización página web.

Se desarrollaron las actividades en el nuevo diseño de nuestra página web www.asociacionusuariossanitas.com, la cual se encuentra en funcionamiento.

1.4. Crecimiento de asociados.

La variación en el número de afiliados a la Asociación de Usuarios Sanitas presentó un incremento de 251 afiliados pasando de un total de 13.326 al 31 de diciembre de 2023, a 13.577 afiliados a 31 de diciembre de 2024.

AÑO	AFILIADOS
2019	3.951
2020	4.200
2021	6.336
2022	9.332
2023	13.326
2024	13.577

Continuamos con el trabajo de difusión de la Asociación de Usuarios Sanitas, buscando una mayor participación de los Usuarios.

1.5. Asamblea de General de Asociados del 2024.

El día 14 de marzo del 2024, se desarrolló la asamblea ordinaria de manera VIRTUAL, en la cual se realizó la presentación de un informe de resultados obtenidos y del funcionamiento en el año de la vigencia 2023.

Dentro de las actividades derivadas de la asamblea general del año 2024 se aprobó "la conformación de una comisión que revise y proponga en próxima Asamblea una reforma estatutaria de ser necesario". La Junta

Directiva determinó que en el momento no es pertinente una reforma estatutaria, teniendo en cuenta que desde el mes de abril del año 2024 se encuentra intervenida la EPS (hecho posterior a la Asamblea) que a la fecha no se tiene certeza de cual va a ser el futuro de la EPS, al igual que el debate al proyecto de reforma al sistema de salud que transcurre actualmente en el Congreso de la República y su impacto en el desarrollo de las actividades de la Asociación de Usuarios.

1.6. Conjunto de acciones relacionadas con el Control Social.

Adicional a las reuniones mensuales de EAPB a nivel nacional y regional, la Asociación de Usuarios Sanitas participó en los comités de ética y de humanización de Clínicas Colsanitas. También se ha realizado el acompañamiento durante los procesos de certificación de Clínicas Colsanitas, ante el Icontec. Igualmente, se han atendido las convocatorias realizadas por las Secretarías de Salud, los organismos de control y los entes territoriales.

1.7. Informe PQRS.

En las tablas que a continuación se presentan, se detalla el comportamiento de las PQRS interpuestas ante la EPS.

No se contemplan las PQRS radicadas ante la Superintendencia Nacional de Salud.

• **Medicina General**

MES	Cambio De Citas Médicas	Cambio De Prestador Asignado Por Direccionamiento	Cambio De Unidad Atención Primaria (Uap)	Cambio De Unidad Odontologica	Disponibilidad De Agenda
ene-24	417	1.499	204	27	8.977
feb-24	377	1.318	217	21	7.938
mar-24	412	1.276	171	19	7.252
abr-24	276	900	99	9	7.016
may-24	278	906	101	6	6.185
jun-24	192	670	74	4	5.024
jul-24	235	784	71	6	5.886
ago-24	218	873	59	7	6.250
sep-24	230	921	70	4	6.237
oct-24	223	1.090	110	11	8.185
nov-24	195	1.006	111	17	7.596
dic-24	232	814	101	6	4.907
TOTAL	3.285	12.057	1.388	137	81.453

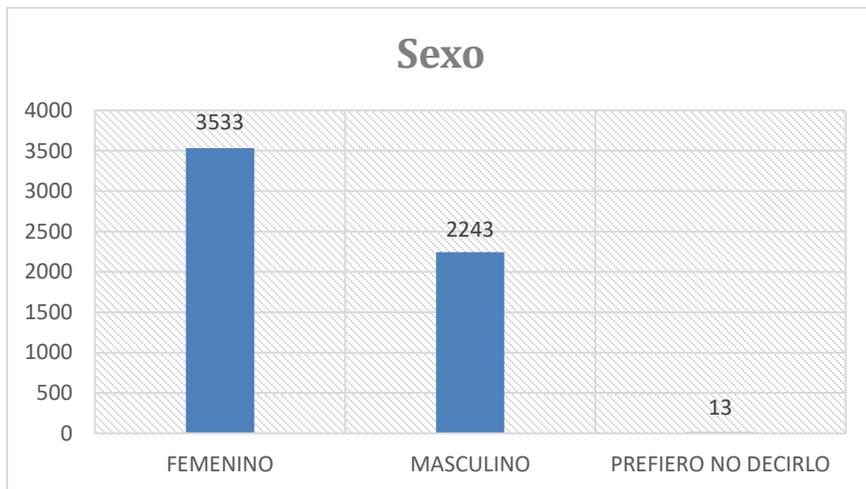
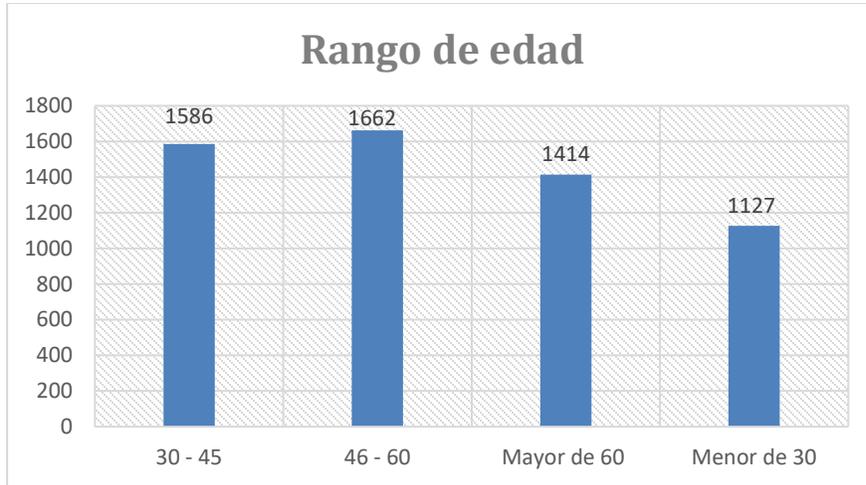
MES	Error asignación de citas médicas	No Disponibilidad de agendas para asignación de citas	Oportunidad dentro del tiempo establecido	Oportunidad fuera del tiempo establecido	Portabilidad
ene-24	58	101	720	655	11
feb-24	43	138	586	674	13
mar-24	39	191	333	1.006	10
abr-24	19	159	205	1.072	7
may-24	24	336	133	1.193	1
jun-24	10	228	140	981	6
jul-24	9	265	175	1.328	13
ago-24	11	278	198	1.178	10
sep-24	15	193	153	1.036	12
oct-24	11	292	233	1.119	13
nov-24	10	326	182	810	12
dic-24	13	217	124	755	5
TOTAL	262	2.724	3.182	11.807	113

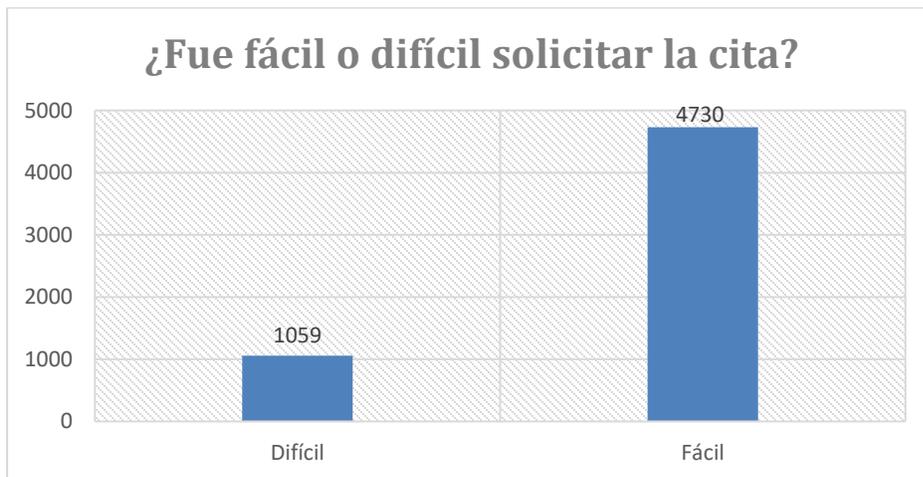
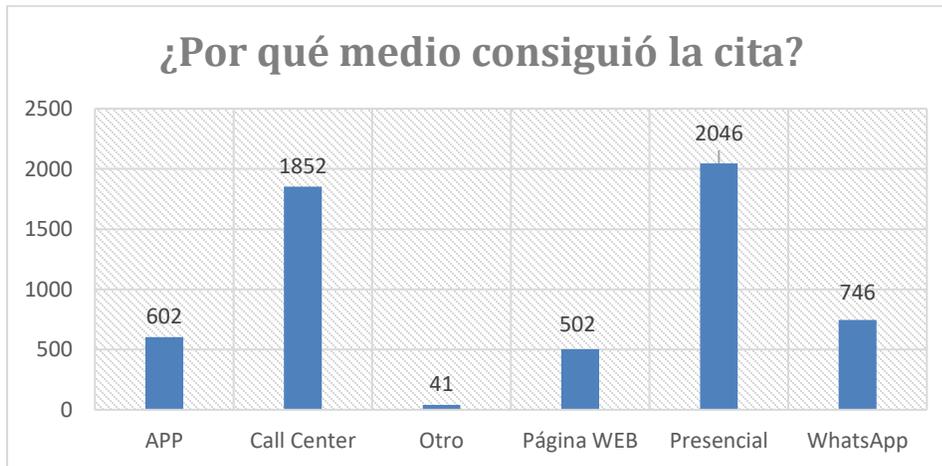
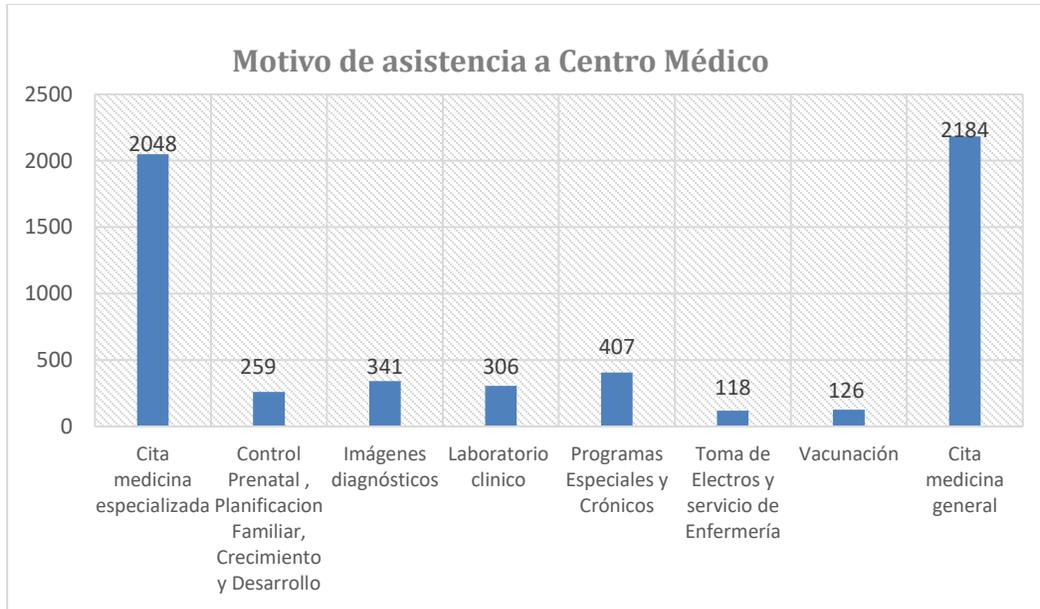
• **Medicina Especializada**

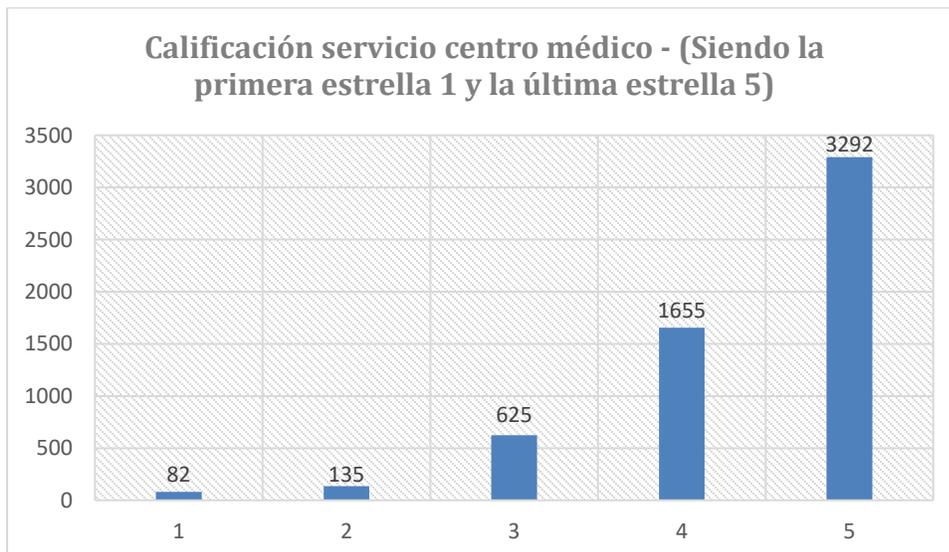
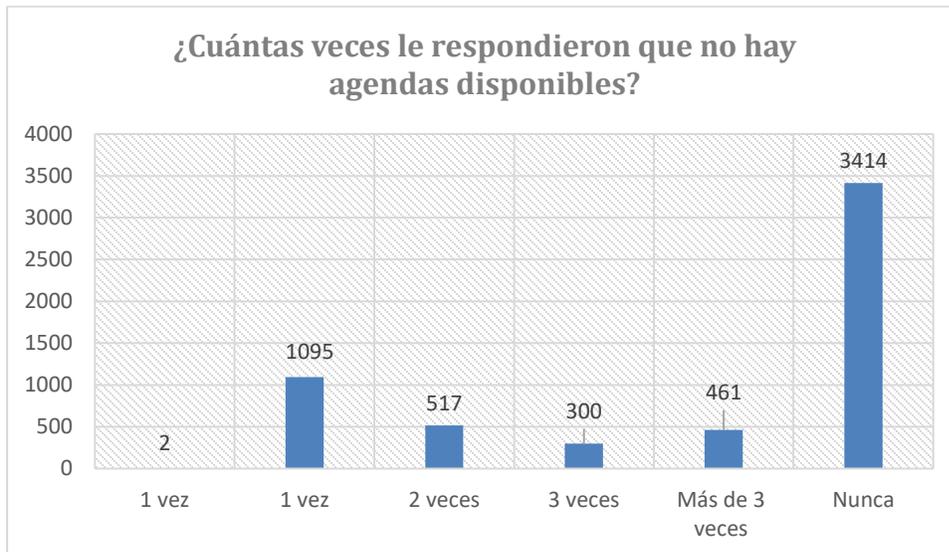
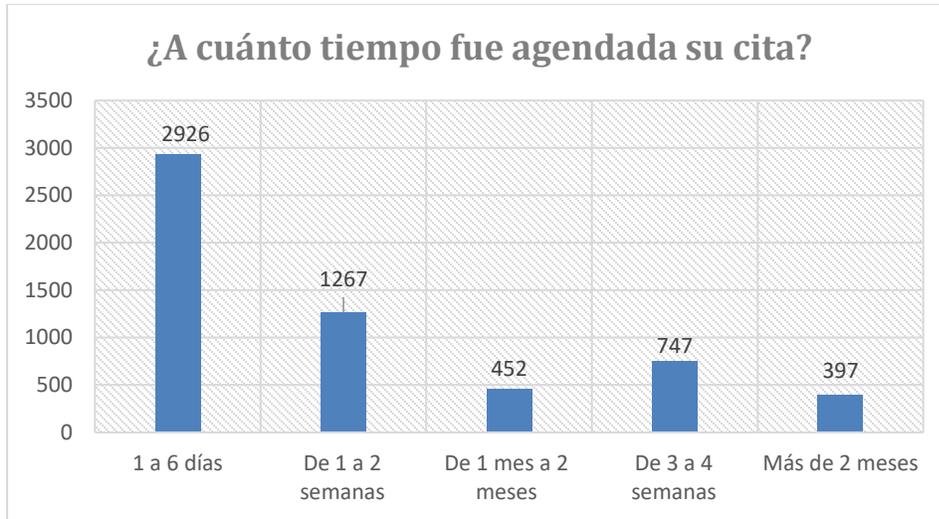
MES	Cambio de citas médicas	Disponibilidad de agenda	Error asignación de citas médicas	No Disponibilidad de agendas para asignación de citas	Oportunidad dentro del tiempo establecido	Oportunidad fuera del tiempo establecido
ene-24	417	8.977	58	101	720	655
feb-24	377	7.938	43	138	586	674
mar-24	412	7.252	39	191	333	1.006
abr-24	276	7.016	19	159	205	1.072
may-24	278	6.185	24	336	133	1.193
jun-24	192	5.024	10	228	140	981
jul-24	235	5.886	9	265	175	1.328
ago-24	218	6.250	11	278	198	1.178
sep-24	230	6.237	15	193	153	1.036
oct-24	223	8.185	11	292	233	1.119
nov-24	195	7.596	10	326	182	810
dic-24	232	4.907	13	217	124	755
TOTAL	3.285	81.453	262	2.724	3.182	11.807

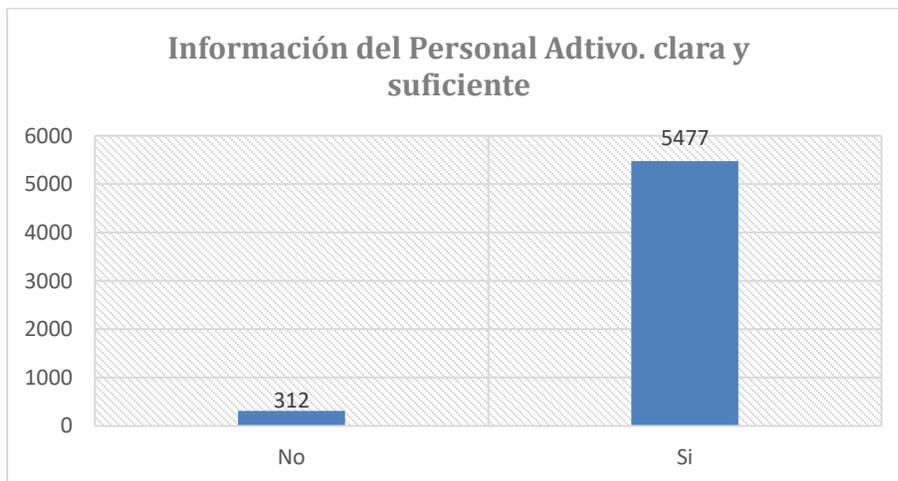
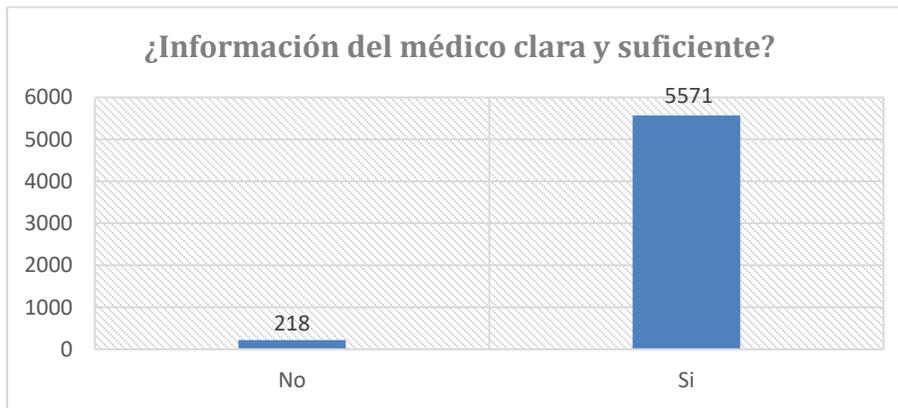
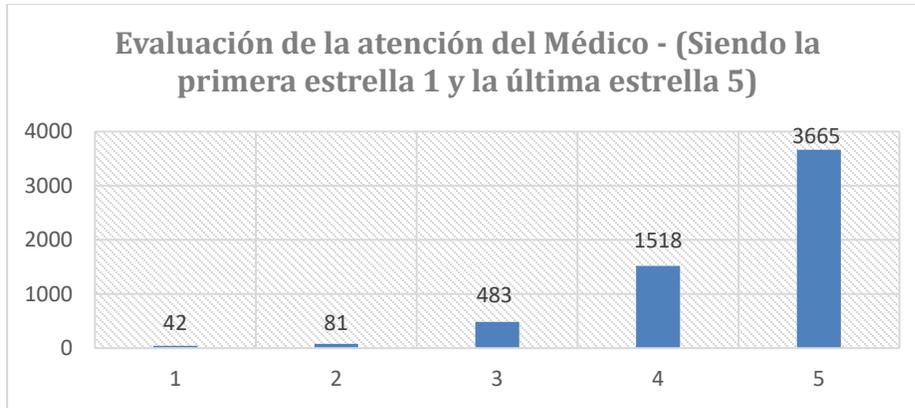
Nota: Esta información es suministrada por la EPS Sanitas y no contempla las PQRSD recibidas por parte de la Superintendencia de salud u otros canales.

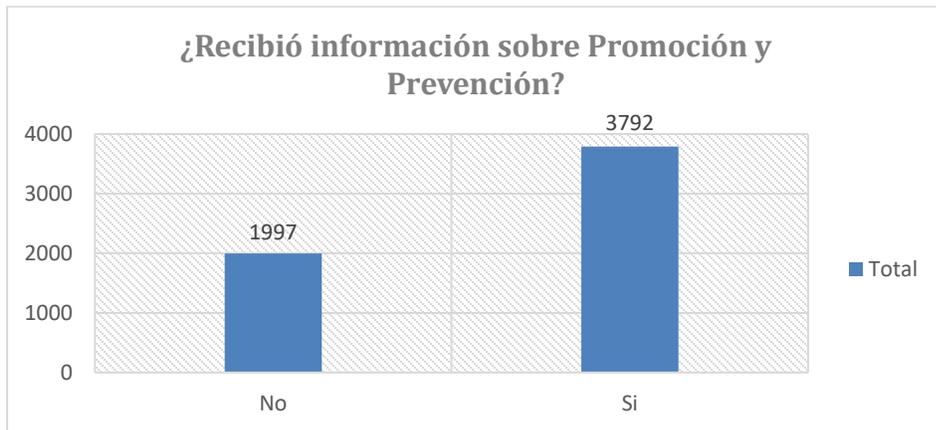
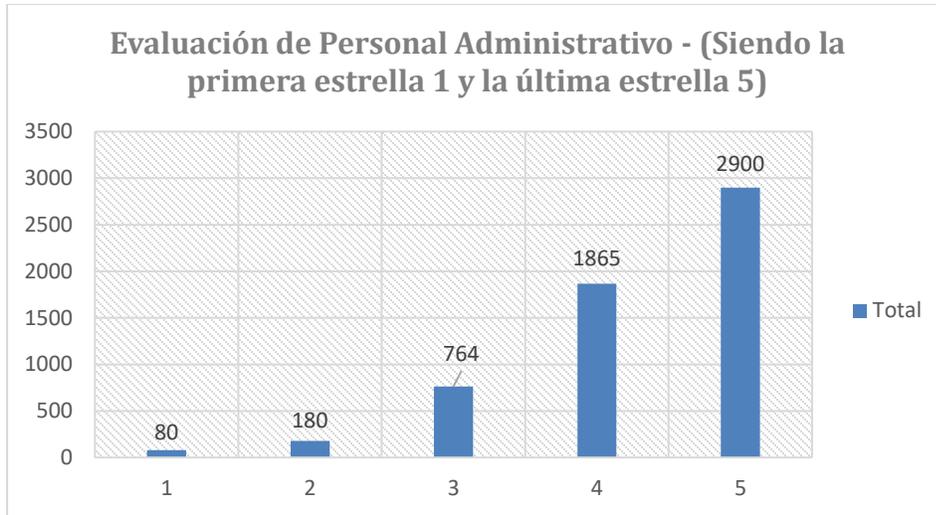
Anexo 1. Resultados de Encuestas de Satisfacción: Centros Médicos Nivel Nacional



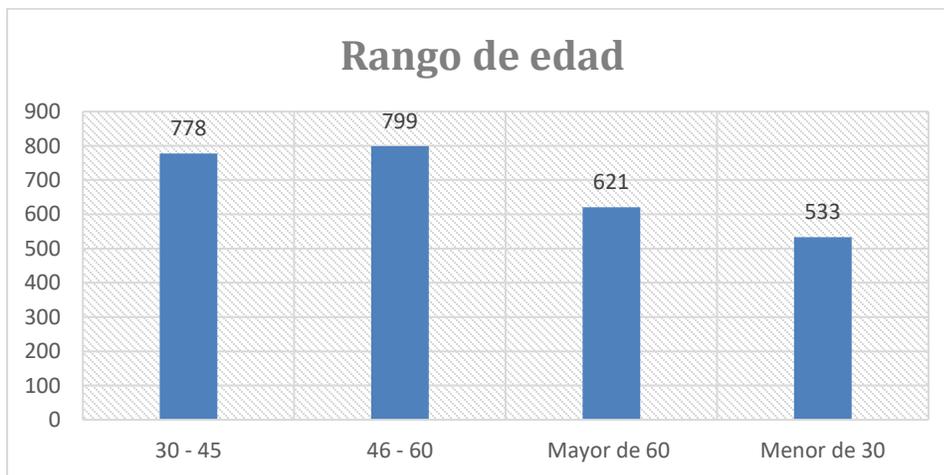


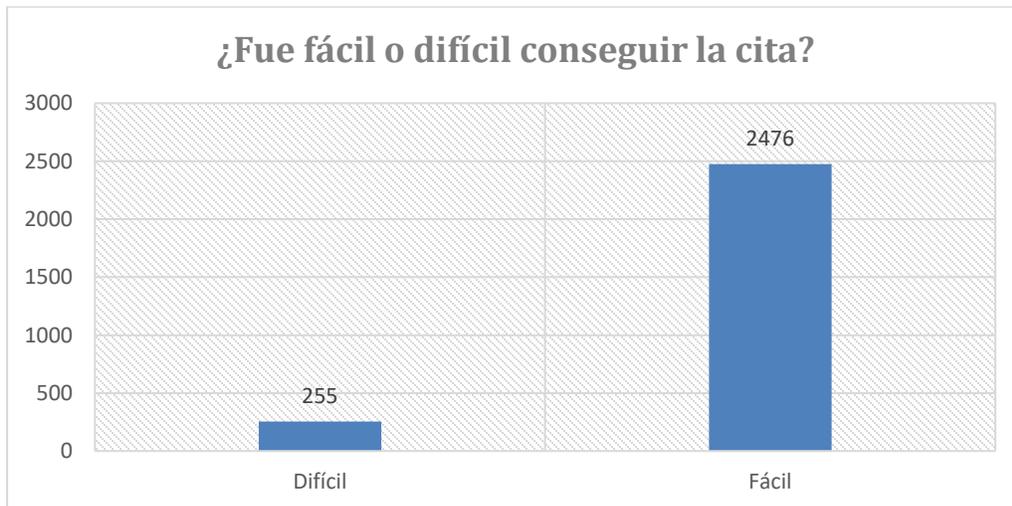
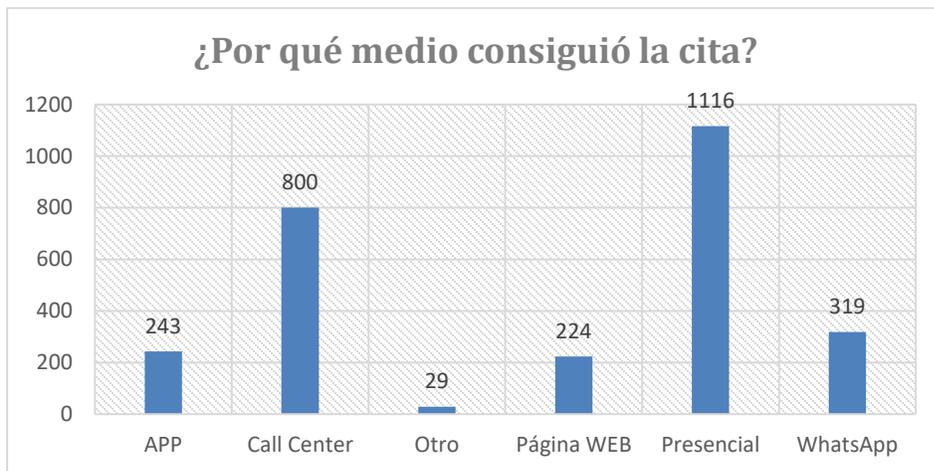
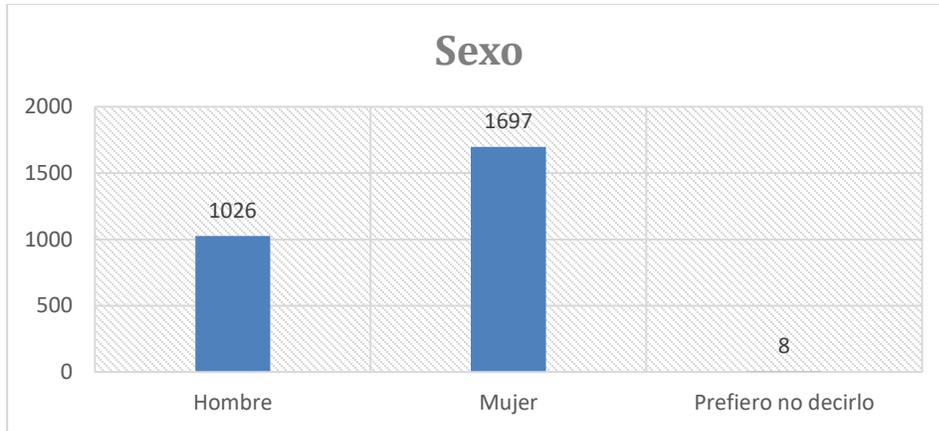


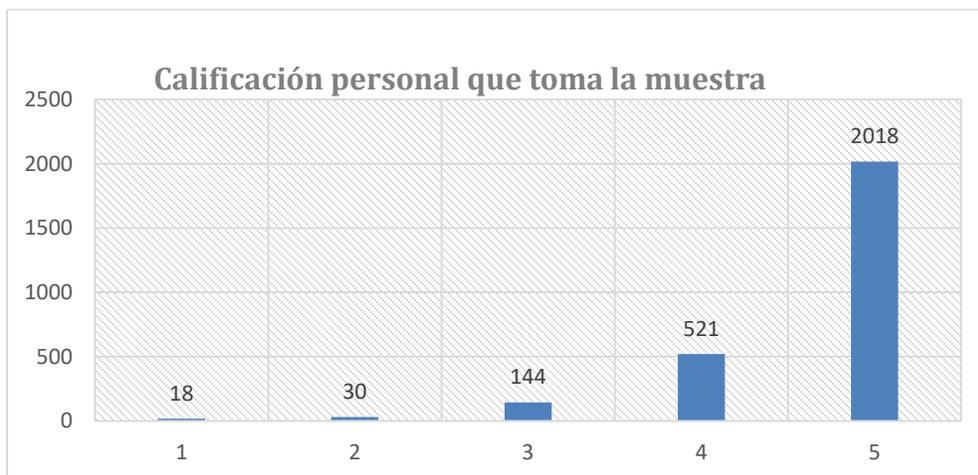
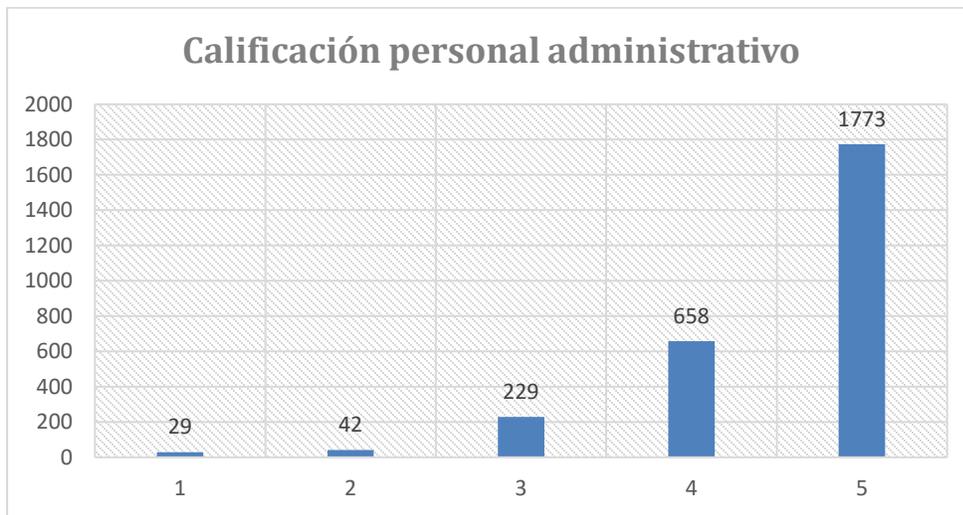
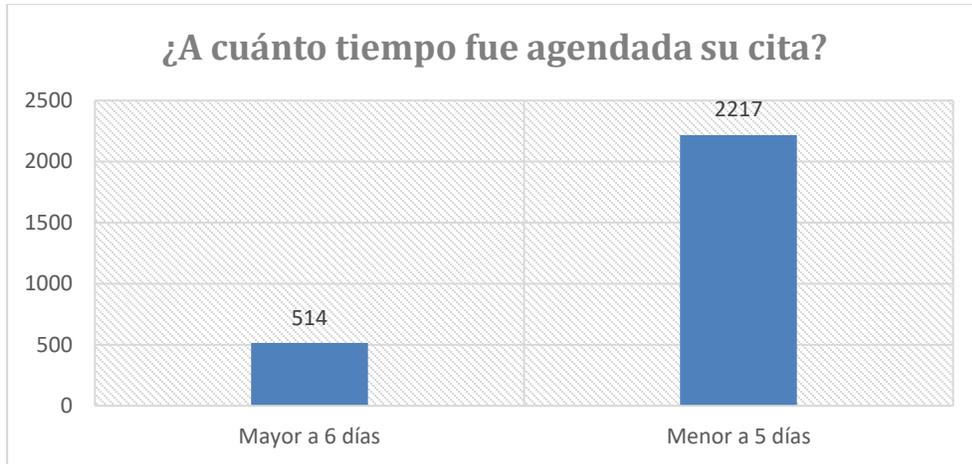


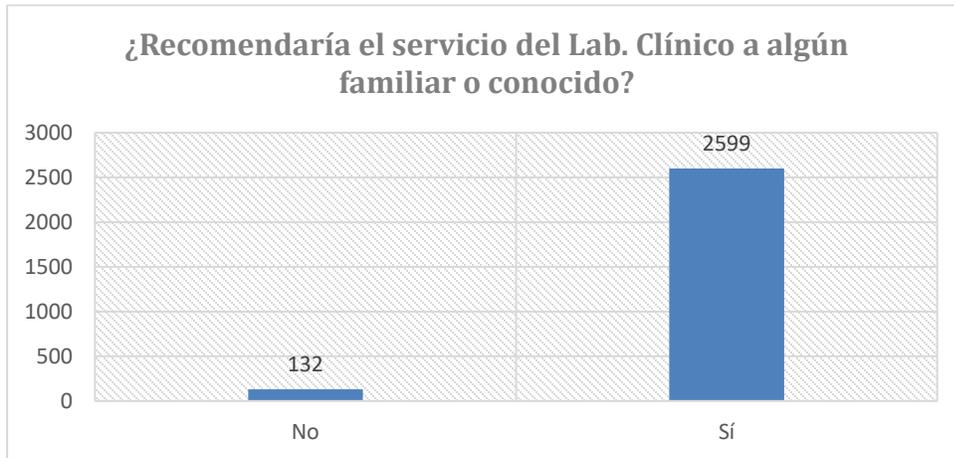


Anexo 2. Resultados de Encuestas de Satisfacción: Laboratorios Clínicos Nivel Nacional









2. Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

- 2.1.** La Honorable Corte Constitucional mediante Auto 007 del 23 de enero 2025 ordenó al Ministerio de Salud la conformación de una mesa técnica con el fin de ajustar el valor de la UPC para el año 2025 y el valor correspondiente a Presupuestos Máximos.
- 2.2.** Se continúa con el debate al proyecto de ley de Reforma a la Salud en el Congreso de la República.
- 2.3.** En los estados financieros aparece la nota de hechos posteriores en la cual se manifiesta que no se tiene conocimiento de hechos de carácter financiero o de otra índole, que afecten en forma significativa los saldos o interpretaciones de los presentes estados financieros, aunque estaremos atentos a la decisión que tome el Gobierno Nacional frente a la continuidad del proceso de intervención de la EPS Sanitas.

3. Operaciones celebradas con asociados y administradores

Como se indican en los estados financieros en partes relacionadas, para el año 2024 no se identifican transacciones con partes relacionadas por concepto de salarios.

4. Informe de Gestión

Este informe se presenta en nombre de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios Sanitas y lo firmo como Representante Legal 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 2024 y demás documentos exigidos por los artículos 291 y 446 del Código de Comercio y por la misma Ley 222 de 1995.

Cordialmente,

JUNTA DIRECTIVA ASOUSANITAS



Gloria Elena Quiceno Acevedo
Presidenta – Representante Legal