

# Comunicado de Prensa

## **EPS Sanitas rindió cuentas a sus afiliados de la gestión realizada durante la vigencia 2023.**

*-. La EPS presentó a sus afiliados los resultados alcanzados durante la vigencia 2023 y las acciones emprendidas para garantizar la continuidad del servicio con calidad.*

**Bogotá D.C, 7 de junio de 2024-.** Como parte de las medidas para garantizar la salud de nuestros afiliados, EPS Sanitas presentó al país su aporte al sector, y las estrategias implementadas para garantizar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

La EPS que hoy tiene la responsabilidad de asegurar a 5,7 millones de usuarios que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de acuerdo con la información socializada, durante el año inmediatamente anterior registró un crecimiento global de afiliados del 12,5%.

### **Índice de satisfacción incrementó en 2023**

La EPS aumentó significativamente el nivel de satisfacción con los servicios brindados, pasando de un 69% a un 74%, lo que también tuvo incidencia directa en la percepción general sobre nuestro desempeño, con un notable aumento superior al 80% en el índice de recomendaciones.

El proceso de intervención que hoy rige sobre la EPS también ha priorizado el fortalecimiento de las buenas prácticas para garantizar al interior de la EPS la implementación de modelos de humanización que prioricen el trato digno con nuestros afiliados, como resultado cumplimos con las expectativas de nuestros afiliados en un 94%.

“Desde el primer día de esta intervención venimos realizando un estricto seguimiento a los avances de la EPS y donde hemos evidenciado deficiencias, tomamos los correctivos de manera preventiva”, aseguró el Agente Especial Interventor, Duver Vargas Rojas.

## **Fomentamos la participación ciudadana en salud**

Con el objetivo de garantizar transparencia y legitimidad en las acciones emprendidas, la EPS propició 552 mesas de trabajo a las que fueron convocados los usuarios a lo largo del territorio nacional, actividades de participación en los que fueron capacitados 674.384 afiliados en temas relacionados con: la política de participación social, programas de promoción y prevención, control social, Mipres y tutelas.

“Nuestro compromiso es con nuestros usuarios y los resultados demuestran que los planes implementados han garantizado la eliminación de brechas y una atención integral a nuestros afiliados”, indicó la Vicepresidenta Ejecutiva, Alexandra Malagón.

## **Con la lupa puesta a la red de servicios**

Para garantizar una atención integral, la EPS caracterizó 653 prestadores de servicio que registraban una calificación por debajo del 90%, razón por la cual requerían la implementación de planes de mejoramiento frente a los cuales se realiza un seguimiento expedito que permitieron avances significativos que mejoraron la experiencia de servicio de nuestros afiliados.

Asimismo, durante la operación del año 2023, la EPS robusteció sus plataformas tecnológicas para garantizar mayor eficiencia en el direccionamiento de servicios, optimizando los tiempos de respuesta a los afiliados, mejorando la oportunidad en la atención en un 98%, lo que permitió cumplir con la expectativa de nuestros afiliados.

Al cierre de este ejercicio fue presentado a los usuarios las generalidades contenidas dentro del plan de trabajo presentado a la Superintendencia.

“Actualmente nos encontramos en la fase de alistamiento y en los próximos días implementaremos las actividades contenidas en nuestro plan de trabajo que será nuestra hoja de ruta y estará sujeto a evaluación permanente”, puntualizó el interventor.

Y agregó que nuestra misión es la de continuar garantizando la mejor atención a nuestros afiliados.

**Línea gratuita de atención: 01 8000 919 100**

**Sitio web: [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)**