

**Acta Audiencia Pública
Rendición de Cuentas
EPS SURA 2024**

Audiencia Pública de Rendición de cuentas EPS SURA - Gestión 2024

EPS SURA, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, en especial la Circular Externa número 008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1757 de 1994 y la Ley 850 de 2003, desarrolla anualmente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas dirigida a su población afiliada, su red de prestación, asociaciones de usuarios y a la ciudadanía en general, con el propósito de compartir los resultados obtenidos por su gestión durante el periodo contable en el marco de la cuádruple meta: salud, satisfacción, financieros y del recurso humano.

Para esta ocasión, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, para la gestión del año 2024, se llevó a cabo en la siguiente fecha y lugar:

Fecha de realización: miércoles, 4 de junio de 2025.

Hora de realización: 8:00 a.m. a 9:00 a.m.

Lugar: Streaming y Teatro SURA habilitado para empleados.

Link de la grabación del espacio

En esta acta se dejará constancia de los siguientes puntos, los cuales abordan o buscan llegar a los diferentes públicos objetivo: afiliados, prestadores de salud, público general, empleados y entes de control.

1. Constancias de convocatorias.
2. Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía.
3. Desarrollo de la audiencia.
4. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes.
5. Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia.
6. Los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de estos.

Publicaciones de convocatoria en banner epssura.com:



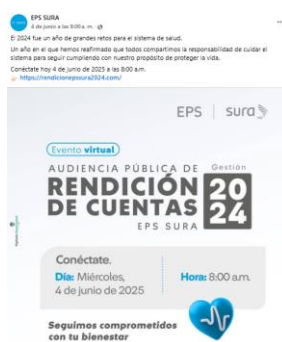
2. Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía:

Previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, adicional a las dos convocatorias mencionadas anteriormente, se realizó la convocatoria a través de diferentes canales de comunicación, los cuales se relacionan a continuación:

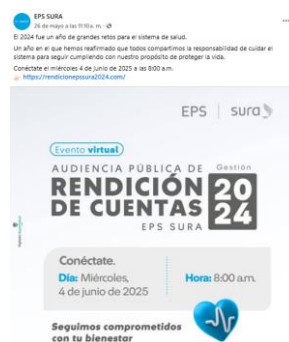
- **Redes Sociales EPS SURA:** se publicó en las redes sociales de EPS SURA, la invitación a toda la ciudadanía.

Facebook

Publicación 4 de junio



Publicación 26 de mayo



Publicación 22 de mayo



Publicación 19 de mayo



Publicación 14 de mayo



X

Publicación 4 de junio



Publicación 26 de mayo



Publicación 22 de mayo



Publicación 14 de mayo



- Correo electrónico:** se envió un correo de convocatoria a la base de datos de todos los afiliados, gerentes de Clínicas y Hospitales, empleados EPS SURA, médicos, entes gubernamentales, gremios, asociaciones de usuarios, entre otros. Hacer clic en enlace para ver el correo).
 Fechas de envío:

- 21 mayo
- 27 mayo
- 29 mayo
- 30 mayo

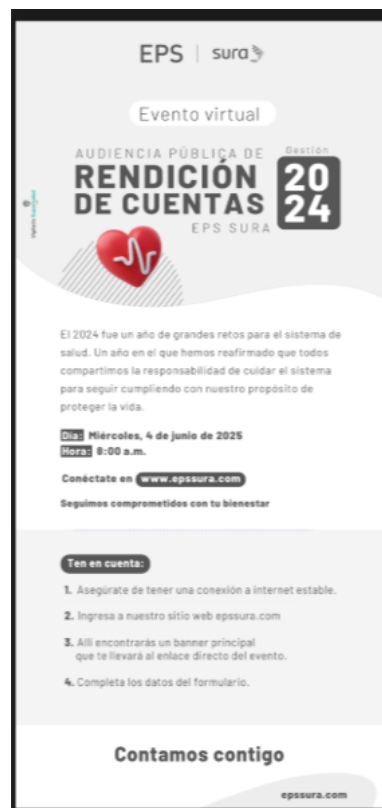
#1 Mail enviado

#2 Mail enviado

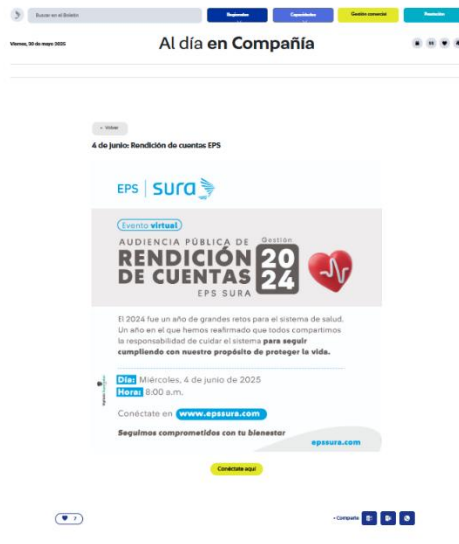
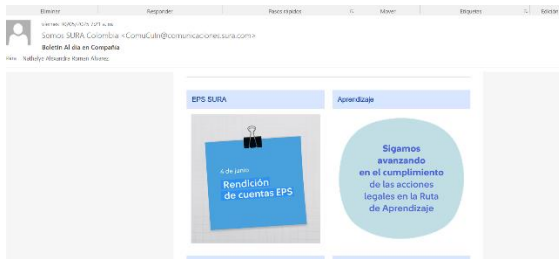
- **Mensaje de texto:** se envió la invitación a través mensaje de texto a los afiliados.

Hola, EPS SURA te recuerda mañana nuestra invitación virtual a la Rendición de cuentas públicas EPS SURA 2024. Te esperamos, conéctate aquí <https://bit.ly/3HfYZ5I>

- **WhatsApp:** se envió la invitación a través de diferentes grupos de WhatsApp a los grupos de interés.



Canales internos:



Durante el evento también se garantizó la participación ciudadana a través de:

- Habilitación de un espacio físico donde retransmitimos la rendición para empleados: Teatro SURA en Medellín.
- Transmisión en directo de la Audiencia Pública a través del link: <https://epssura.com/>
- Se habilitó un chat durante la transmisión en el que las personas podían interactuar y hacer sus comentarios o preguntas y el equipo de comunicaciones de EPS SURA dio respuesta oportunamente.

3. Desarrollo de la audiencia:

Fecha de realización: miércoles, 4 de junio de 2025.

Hora de realización: 8:00 a.m. a 9:00 a.m.

Lugar: Streaming y Teatro SURA habilitado para empleados.

Link de la grabación del espacio

Voceros:

- Irma Echeverri, gerente de Salud de EPS SURA.
- Pablo Otero Ramón, gerente de EPS SURA.

Video: Introducción**Irma:**

Buenos días para todos y bienvenidos a la audiencia pública de Rendición de Cuentas de EPS SURA, donde les estaremos contando toda la gestión de nuestro equipo durante el año 2024.

Sin duda el 2024 fue uno de los años más retadores en nuestra historia. Con un escenario de alta incertidumbre para el sistema de salud de nuestro país. Como lo hemos conversado en otros espacios, en diferentes espacios, el sistema de salud colombiano enfrenta retos que vienen de tiempo atrás, retos estructurales que vienen de tiempo atrás y problemas coyunturales que se han intensificado en los últimos años. Sin embargo, En EPS SURA, seguimos comprometidos y esforzándonos para cumplir con nuestro propósito de cuidar la vida.

En los 30 años que hemos estado dentro del sistema de salud colombiano como actores del aseguramiento obligatorio en salud y acompañados de miles de colaboradores, una red experta de prestación de servicios en todos los niveles de atención, proveedores y aliados, hemos trabajado para hacer que nuestra labor cumpla con los mejores resultados en salud e impacte la vida de los colombianos.

Hoy les queremos presentar la gestión y los resultados que obtuvimos durante el año 2024, en el marco de cuatro elementos fundamentales:

1. La prestación de los servicios de salud, donde se reflejan todos nuestros modelos de gestión en salud,
2. La relación que tenemos con nuestra red de prestación a través de los modelos de contratación.
3. Recoger la voz de nuestros clientes a través de nuestros resultados en satisfacción.
4. Mencionar nuestros resultados financieros al 31 de diciembre del 2024.

Compartimos con ustedes como un ejercicio de participación ciudadana y transparencia enmarcados en nuestros principios de Gobierno Corporativo. Es decir, en el respeto, en la transparencia, en la responsabilidad y en la equidad, todos ellos pilares fundamentales para un ejercicio de toma consciente y responsable de decisiones.

Para este ejercicio, entonces hoy nos acompaña Pablo Otero, gerente de Salud de EPS SURA. Pablo, bienvenido a este espacio, saludo para vos.

Pablo:

Buenos días, Irma, a todo el equipo y a todas las personas que nos acompañan en este evento de rendición de cuentas.

Como claramente lo dices, este es un evento que es de transparencia para mostrar cómo han sido los resultados a diciembre del 2024 y ahí es donde vamos a enmarcar todos nuestros datos y todo lo que hicimos en este año 2024.

Muy importante que en este espacio reconozcamos la gestión que hacemos en gestión de riesgos, gestión de riesgo, principalmente en salud, gestión de riesgo operativa y gestión del riesgo financiero. Esa gestión del riesgo es para la gestión de poblaciones que es donde realmente generamos valor como EPS. ¿Cómo conocemos claramente nuestra población? ¿Y en ese conocimiento muy importante entender esa población, ¿cómo está conformada? Hoy hay una tendencia clara que ha venido creciendo en el mundo, que es el envejecimiento.

Para EPS SURA no es ajeno ese envejecimiento, entre el año 23 y el año 24 crecimos un 9.5% en ese envejecimiento. Eso nos desafiaba a tener muchos modelos que realmente hagan una gestión mucho más específica sobre esas poblaciones y nos desafiaba también porque tiene mayor carga de enfermedad y esa carga de enfermedad con las coberturas que hoy tenemos en el sistema de salud, las tecnologías, pues también nos desafiaba desde el punto de vista de riesgo operativo y riesgo financiero, que cada día va creciendo y cada día ese riesgo financiero va aumentando y va generando cada vez unos desafíos para que la financiación de los sistemas realmente sean sostenibles en el tiempo.

Por esa razón, el año pasado, en el 2024, ante las incertidumbres que tú planteabas inicialmente, en un contexto donde hay unos temas estructurales y unos temas coyunturales, de manera responsable, presentamos una Propuesta de Desmonte Progresivo a la Super Intendencia de Salud, y lo que buscábamos con eso, básicamente era poder responder y responder de manera adecuada a nuestras obligaciones con todo nuestro grupo de interés: a nuestros afiliados, a nuestra red de prestadores y a nuestros compañeros de trabajo.

Sin embargo, la respuesta que tuvo la Superintendencia fue negativa. Fue negativa, precisamente por el problema sistémico y eso nos ha llevado a que cada día, pues en la incertidumbre sigamos desafiados a seguir haciendo esa gestión de poblaciones y continuar cuidando la vida de las personas que han confiado en nosotros.

Quiero agradecer en este entorno tan retador a los equipos, agradecer a la red de prestadores y a todos los afiliados que nos han venido acompañando en este reto y que cuenten con nosotros para seguir gestionando cada día la salud de cada uno de ustedes y de su familia.

Irma:

Muy bien Pablo con esas gracias. Entonces hoy en el marco de lo que nos convoca que la rendición de cuentas del 2024, les quiero recordar que tenemos habilitado el chat para que nos compartan todas sus preguntas durante esa transmisión.

Además, en la página web de nuestra EPS: epspsura.com, en la parte de abajo van a encontrar un título, Rendición de Cuentas EPS SURA 2024, donde pueden ver en detalle las cifras que

soportan la gestión que les queremos compartir el día de hoy. Iniciaremos entonces presentando nuestros resultados en salud y los dejo con este vídeo donde compartimos algunas cifras relevantes.

Video: Prestación de servicios

Irma:

Pablo, en este vídeo acabamos de ver algunas de las cifras que reflejan una de nuestras responsabilidades más importantes, que es la gestión del riesgo en salud. Contémosles a las personas que están conectadas ¿cuáles fueron esos modelos o esas líneas estratégicas en salud que desarrollamos durante 2024?

Pablo:

Irma, primero hacer algunas precisiones. El crecimiento de afiliados en EPS SURA en el 2024 realmente se dio por el régimen de subsidiado y básicamente por una norma de movilidad que permite que las personas que ya no tienen empleo, y están afiliadas al contributivo de EPS SURA, pues puedan quedarse en el subsidiado de EPS. Por esa razón, pues tuvimos un crecimiento en el régimen de subsidiado.

Toda esta gestión que hacemos es fundamental, en primero tener una clara identificación de las poblaciones vulnerables y como veíamos en nuestras cifras, nuestro foco estuvo principalmente en esas poblaciones, en disminuir la razón de mortalidad materna hoy en Colombia es aproximadamente 45 y nosotros las reducimos a la mitad de lo que es Colombia, estamos en 20. Realmente es un desafío importante, pero es una responsabilidad social en cuidar a todas estas mamás y cuidar sobre todo el binomio madre hijo.

De la misma manera, como hablábamos al principio, el envejecimiento ha traído enfermedades crónicas; cuidamos las personas con condiciones de enfermedad cardiovascular; de cáncer; que vino creciendo y creciendo de manera importante; haciendo una identificación también temprana, disminuyendo el tiempo de diagnóstico casi a 5 días comparado con las mejores prácticas del mundo. Entonces la gestión de riesgo lo que busca es cómo generar bienestar y resultados en salud en las personas y eso es lo que se manifiesta en estos hechos.

¿Cómo lo hicimos? Lo hicimos trabajando en conjunto con nuestra red de prestadores, teniendo modelos de prestación especializado donde buscamos tener rutas integrales que realmente la acompañen a las personas de punta a punta, y que puedan tener una atención integral e integrada. Eso ha sido muy importante para alinear, sobre todo los incentivos con esta red de prestadores, buscando tener modelos de contratación que realmente respondan a que esos incentivos permitan que los resultados en salud se den.

Irma:

Gracias, Pablo. Eso nos da pie entonces para que conversemos un poco acerca de los desafíos que tuvimos en el 2024 frente a nuestro modelo de contratación, vamos a ver el siguiente vídeo.

Video: Contratación

Irma:

Muy bien, frente al trabajo que hicimos durante el 2024 con la red aliada Pablo, ¿cuáles crees tú que fueron los factores claves para lograr los resultados que hemos visto hasta este momento?

Pablo:

Muy importante irme a la red y toda nuestra red de prestadores para ofrecer estos servicios. Yo creo que uno de los desafíos que tenemos en los sistemas de salud: es cómo vernos como un ecosistema, un ecosistema que tiene un propósito común y lo que busca fundamentalmente es generar bienestar a las poblaciones que atendemos. Y para eso, pues, cómo tener modelos, modelos especializados que realmente permitan que estas poblaciones sean atendidas en redes integrales e integradas.

Eso fue sobre lo que trabajamos en el 2024: cómo tener muchas más redes integrales e integradas que respondieran a las poblaciones, sobre todo más vulnerables. Y cómo alinear esas redes integradas a unos modelos de contratación que también permitieran no solamente los resultados en salud, sino ser mucho más eficientes. Y ese fue uno de los enfoques también que tuvimos en el 2024. En el mundo se habla que hay muchas ineficiencias en salud; ¿Entonces, cómo disminuir las fricciones que hoy tiene todo ese modelo de atención y cómo esas fricciones, pues disminuyen ineficiencias y disminuyen costos del sistema que no deberían estar?

Eso fue lo que trabajamos directamente con cada una de las redes, articulando. Esta optimización de la red, pues es la que se refleja tanto en la gestión del riesgo en salud, la gestión del riesgo operativo y esa gestión del riesgo financiero. ¿Buscando qué? buscando acceso, que las personas pudieran acceder de manera oportuna a los servicios. Pero no solamente acceso a servicios, sino que realmente fueran servicios con calidad y servicios que le generarán valor a las personas y ahí es donde venimos trabajando cada día más para evaluar que nuestras acciones realmente generen valor en cada uno de nuestros afiliados.

Irma:

Sí, señor. Sin duda, la relación que mantenemos con nuestra red es crucial para lograr los resultados que obtenemos en nuestra población.

Muy bien ahora pasemos a revisar cuáles fueron nuestros resultados financieros durante el 2024.

Video: Resultados financieros.

Irma:

Les recuerdo que tenemos habilitado nuestro chat para recibir todas sus preguntas alrededor de lo que les hemos compartido en este espacio.

Bueno, Pablo en el marco de los resultados financieros que acabamos de ver, ¿cuáles fueron esas condiciones que se dieron para nuestra entidad y cómo gestionamos los recursos que recibimos durante el 2024?

Pablo:

Hoy el desafío más grande que tenemos como sistema de salud es gestionar los recursos financieros y cómo esos recursos financieros son suficientes.

La UPC que hoy tenemos tiene unos ajustes de riesgo, pero no tiene ajustes de riesgo para las personas que tienen alguna condición de enfermedad. Recibimos el mismo recurso para las personas que no tienen ninguna condición de enfermedad, que son completamente saludables, a las personas que sí tienen una condición de enfermedad.

Como contextualizábamos al principio el cambio poblacional, el envejecimiento que hemos tenido y la carga de enfermedad y las nuevas tecnologías, pues cada día presionan mucho más esas finanzas. Entonces bajo un contexto de una UPC que hoy no tiene esas condiciones y no logra realmente cubrir todo lo que requiere una persona, sobre todo en condición de enfermedad, pues fue un desafío hacer esa gestión de riesgo financiero.

Son muchos recursos los que se reciben en esta EPS. El año pasado recibimos alrededor de 10 billones de pesos, eso significa que cada punto de costo médico que se desvía hacia arriba, por encima de lo que recibimos, pues hace insuficiente esa prima de manera importante. Estamos hablando de casi cien mil millones de pesos, que podría ser la desviación de solo un punto. Entonces por eso es un desafío ser muy eficientes en el uso de esos recursos.

Pero sobre todo, como aseguradores de ese riesgo financiero, nuestro gran desafío fue tener las reservas suficientes para poder cubrir esos costos. Las reservas, básicamente lo que buscan es, cómo tener conocimiento de los servicios que va a recibir una persona y cómo tener esos recursos disponibles para poder pagarle a la red de prestadores. Que es uno de los temas más importantes que hoy tiene el sistema de Seguridad Social y es la protección financiera: cómo cada una de las personas, cuando va a ser atendida en un servicio, puede estar protegida en su gasto de bolsillo porque a través de este sistema de aseguramiento, pues esa UPC le debe cubrir la factura o los costos que reciben por esos servicios de salud. Entonces sigue siendo un desafío, realmente, que esa cobertura y esa alineación con los recursos que hay, pues sean suficientes para cubrir esas necesidades de las personas.

En el año 2024, tuvimos resultados que permitieron gestionar esos recursos, buscando la eficiencia con las presiones que tenemos poblacionales, pues cada día esa presión nos lleva a que la sostenibilidad financiera esté más en riesgo porque la población sigue cambiando y sigue creciendo esa carga de enfermedad y esa presión tecnológica.

Irma:

Adicional a eso el trabajo que hemos hecho en los modelos de gestión alrededor del uso racional de los recursos desde la red prestadora, pero también como usuarios del sistema, como personas que vivimos en este país, siendo esta una responsabilidad fundamental para que esos recursos se gestionen correctamente.

Pablo:

Sí, yo creo que como hablábamos del ecosistema, Irma, es muy importante que entendamos que en el sistema todos participamos del cuidado de los recursos, empezando por nosotros colombianos que somos realmente los beneficiados y los que ponemos esos recursos públicos y que buscamos cómo los cuidamos y los cuidamos de manera eficiente para que sean destinados de manera adecuada y en esa destinación adecuada, sobre todo midamos y midamos esos resultados para que esos resultados realmente se vean en bienestar para nosotros, los colombianos.

Irma:

Sí, señor, así es.

Muy bien después de haber pasado por nuestros resultados en salud a través de la prestación de servicios, los resultados en modelos de contratación, nuestros resultados financieros queremos completar el cuarto elemento fundamental de esta conversación de rendición de cuentas que recoge los resultados en satisfacción. La voz de nuestros afiliados durante el 2024 los dejo con este vídeo.

Video: Resultados de satisfacción

Irma:

Pablo, si bien acabamos de observar una reducción en la tasa de PQR durante el 2024, comparándola con el 2023, entendemos que seguimos buscando maneras por hacer mejor las cosas y que además tenemos retos importantes desde las responsabilidades que tenemos para nuestros afiliados.

Cuéntanos un poco, ¿Cuáles son esas líneas de trabajo y esos puntos críticos en los que seguimos enfocados para mejorar?

Pablo:

Sí, agradecer el trabajo del equipo y de cómo buscar gestionar de manera adecuada pues esas fricciones que hoy tenemos en todo nuestro modelo operativo. Ese es uno de los grandes desafíos que tenemos como compañía, ¿cómo seguir transformando ese modelo operativo?

Para nosotros es una queja es un regalo porque nos permite buscar mejora y realmente para nosotros es importante cada una de las quejas. Por eso pues trabajamos por cada una y pues el

que hayamos logrado bajarlas no significa que bajemos la guardia frente a los temas críticos que hoy tenemos.

Hoy tenemos unos desafíos en la oportunidad de citas. Seguimos teniendo dificultades porque las capacidades que hoy tienen la red de prestación cada día son más desafiantes por ese incremento de la demanda de servicios y son redes que le ofrecen servicios a todos los colombianos, entonces esa gestión de la oportunidad sigue siendo un tema fundamental para que las personas puedan acceder cuando necesitan los servicios.

Muy importante en esa transformación del modelo operativo, cómo todo el proceso de autorizaciones no es una barrera para acceder a los servicios. La autorización es la forma de la representación del usuario en donde con esa autorización, pues pueden recibir esa protección financiera cuando van a una institución.

Estamos trabajando cada día para que esa autorización, pues sea más invisible para el usuario y que permita que fluya mucho más rápido en toda la atención y en las rutas que tenemos disponibles para cada uno de nuestros afiliados y un tema fundamental, pues es la entrega de medicamentos desde el año pasado, en el 2024, septiembre y octubre hemos venido teniendo una crisis que ha sido una crisis sistémica en donde ha habido un desabastecimiento de medicamentos y ha habido dificultad en el suministro de estos medicamentos. Venimos haciéndonos cargo del tema, sin embargo, cada día es un desafío porque en un entorno de incertidumbre y de dificultades de todo el sistema, pues EPS SURA no es ajena y también genera pues problemas de acceso a estos medicamentos.

Irma:

Sí señor, sin duda todos los días trabajamos, nos levantamos por mejorar todas estas situaciones que entendemos un reto gigante para poder recibir los servicios. Sin embargo, también recibimos miles de historias que manifiestan los avances que hemos tenido en el acceso en la atención humanizada, en ser más eficientes al recibir los servicios. Pero estamos decididos en todos los días buscar alternativas para hacerlo mejor.

Pablo:

Nuestro compromiso es que todos nuestros afiliados tengan el mejor servicio, y, sobre todo, podamos evaluar esa satisfacción y esa satisfacción podamos saber si realmente están sintiendo que el esfuerzo que hacemos realmente le genera valor a cada uno de ellos.

Irma:

Sí, señor, así es. Entonces terminamos estos cuatro elementos que queríamos contarles les recuerdo que en la página web de epssuraepsura.com pueden encontrar el detalle de todas estas cifras, la ampliación de estas y las acciones estratégicas y de gestión durante el 2024.

(Sección de preguntas)

Ahora, iniciamos con un espacio de preguntas donde esperamos resolver sus inquietudes y dudas. Las que nos han compartido a través de esta conversación.

Entonces Pablo, aquí tenemos algunas y voy a empezar con esta que dice: **¿Qué está haciendo EPS SURA para asumir los usuarios de otras EPS que han salido del sistema?**

Pablo:

Hoy tenemos unas capacidades y esas capacidades, es un desafío el recibir nuevas poblaciones, tenemos que buscar cómo ampliar la red y cómo ofrecer servicios con oportunidad. Cada día la demanda de servicios es mucho mayor por ese envejecimiento. El año pasado teníamos una tasa de consultas de 2.1, ya ha aumentado 2.2. Eso es un aumento muy importante cuando estamos hablando de 5.3 millones de personas que están afiliadas a la EPS. El recibir cada afiliado, pues nos desafía a poderles realmente cumplir con esa promesa de valor, de gestionarlos el riesgo en salud y de que puedan acceder a los servicios de manera oportuna. Esas capacidades, pues todos los días las estamos evaluando y evaluando cómo buscar también nuevos modelos que permitan atender de manera integral e integrada, y poder ofrecer la calidad del servicio que se requiere para generar resultados.

Irma:

Muy bien. Por acá tenemos otra que dice: **estamos en un mundo donde cada día la inteligencia artificial está más presente en nuestras vidas, ¿la EPS tiene planteado implementarla?**

Pablo:

El reto del riesgo operativo es: cómo seguimos transformando ese modelo operativo en función de las personas.

Nosotros vemos toda esa gestión de ese modelo operativo, desde el conocimiento que tenemos del talento humano, el ajuste siempre de nuestros procesos y el apalancamiento en la tecnología. Definitivamente la inteligencia artificial es un elemento que nos va a ayudar a gestionar mucho más y como lo decía inicialmente, esa gran demanda de servicios que viene aumentando, pues cada día el tener talento humano y tener unos procesos que respondan con rapidez y con oportunidad como lo necesitan las personas, pues debe apalancarse más de estas herramientas.

Seguiremos trabajando en transformar ese modelo operativo y utilizar esa inteligencia artificial de manera adecuada, manteniendo la humanización del servicio, pero buscando que podamos hacer más con los recursos que tenemos.

Irma:

Muy bien. Por acá hay otra que dice: **¿Qué modelo requiere el país para mantener el sistema de salud?**

Pablo:

Lo primero es que entendamos que es un sistema y que todos estamos, hacemos parte del sistema y no estamos aparte y eso es fundamental: vernos realmente como unos actores

protagonistas todos del sistema, empezando por nosotros, los colombianos, que somos los beneficiados, ¿cómo utilizamos de manera adecuada los servicios?, ¿cómo una red prestadora cada día busca hacer mucho más eficiente e innovadora para poder gestionar poblaciones y gestionar el riesgo en salud y generar resultados, y cómo también, pues como EPS, realmente demostramos el valor que le generamos a cada una de las personas realmente generando modelos de atención, generando una red prestadora que responda con estos modelos de atención, y teniendo toda una evaluación de esa gestión que permita que las personas realmente cada día estén más saludables, a pesar de que tengan cualquier condición de enfermedad.

Irma:

Muy bien, Pablo. Acá tenemos varias preguntas alrededor del tema de la entrega de medicamentos y pensaría yo que es importante reforzar un poco, dar un poco más de detalle. **¿Cuál es el plan que nosotros tenemos entendiendo que esa es una un asunto estructural del sistema, pero cuáles han sido las acciones que hemos desarrollado frente a esta situación?**

Pablo:

Sí, Irma, gracias por la pregunta. Es un problema, como les decía que se ha agudizado, se ha agudizado este año, sin embargo, empezó en el 2024 y recordar que hoy la rendición de cuentas que estamos haciendo es qué pasó en el 2024 y esos resultados a 31 de diciembre. Desde el año pasado identificamos que se empezaron a aumentar los pendientes para las personas. Básicamente hemos ido revisando esas capacidades que tenemos con nuestro operador logístico de medicamentos, revisando toda esa cadena completa de suministro para entender dónde están los problemas y gestionarlos. Y en esa gestión de ese entendimiento de esa cadena, pues cómo trabajar directamente en los puntos críticos y por eso hemos venido también cambiando modelo de contratación con la industria farmacéutica para que podamos tener la disponibilidad de medicamentos que se requiere.

El medicamento es muy importante en todo este modelo de gestión de riesgo en salud. En esa ruta integral es importante todo el tema de diagnóstico, el tema de médicos, cómo se hace el seguimiento, cómo se hace el empoderamiento de las personas y la adherencia a los tratamientos, y es muy importante pues que tengan el medicamento de manera oportuna para que no tengan problemas de salud o complicaciones. Por eso, para nosotros es fundamental que las personas reciban el medicamento en su mano, no solamente tener las capacidades y los modelos de contratación, sino estamos trabajando es porque realmente las personas puedan tener esos medicamentos y los reciban cada vez que van a nuestros puntos.

Hoy tenemos unas capacidades muy grandes. Tenemos más de 250 puntos de entrega en el país. Sin embargo, el tema es de disponibilidad, y como lo decía anteriormente, de una cadena de suministros que tiene unos puntos críticos que estamos interviniendo.

Irma:

Muy bien. Para terminar, digamos que resumimos varias de las preguntas que tenemos en el chat frente al tema de medicamentos. **¿Podrías volver a mencionar esos retos que seguimos que**

veníamos abordando y que seguimos abordando, esos retos estructurales, que son un punto de partida importante, que no nos detienen, pero que siguen siendo un asunto que tenemos que abordar cada día para poder prestar una mejor atención?

Pablo:

Hoy el sistema de salud tiene grandes avances, un gran avance como colombianos es tener un derecho fundamental a la salud, un derecho fundamental a la salud que tiene unos límites desde la financiación. El reto es cómo tener claro cuánto es los recursos que debemos destinar para que se cumpla con ese derecho fundamental; y que esa UPC, que hoy es de cada uno de nosotros, de los colombianos, que es un recurso público que administramos realmente sea suficiente. Y sea suficiente para poder cumplir todas las obligaciones que tenemos desde el punto de vista de la prestación de servicios, cumplirle a nuestros prestadores, para que los prestadores puedan tener las capacidades para prestar los servicios a tiempo y generar realmente esos resultados en salud y poder hacer esa gestión clínica, y recursos que tienen que adaptarse y entender los cambios poblacionales.

El envejecimiento tiene una tendencia creciente y tenemos que entender cómo lo abordamos. Tenemos que entender que cada día hay una carga de enfermedad que nos desafía. Definitivamente tenemos que tener un modelo mucho más preventivo y trabajar en esta nueva longevidad a través de acciones tempranas que permitan que las personas permanezcan por más tiempo saludables y, definitivamente tenemos que trabajar sobre la eficiencia, hay ineficiencias tenemos que entre todos seguir identificando y seguir trabajando en conjunto con la red de prestadores para que logremos que esos recursos pues hagan sostenibles los sistemas.

Un tema también muy importante es fortalecer la atención primaria en salud. Cuando hablamos de atención primaria en salud en EPS SURA, es lo que hemos visto durante esta rendición: ¿Cómo identificamos claramente los riesgos y cómo en esa identificación de riesgos, pues evitamos lo que podemos evitar y en las personas que ya tienen una condición, cómo evitamos que tengan una complicación, una enfermedad mayor y tener esa red de prestación que realmente ofrezca una atención integral e integrada, que son las redes integrales, para que las personas tengan rutas donde puedan fluir y puedan llegar de manera oportuna a los servicios y que cuesten lo que deben costar. ¿Entonces, cómo tener modelos de contratación que permitan que se alineen esos incentivos y tengamos todos el mismo propósito de cuidar a las personas y de cuidar los recursos del sistema de Seguridad Social.

Irma:

Muy bien y la última: Nos están preguntando **frente al no que nos dio la Superintendencia Nacional de Salud del PDP, ¿entonces que sigue para EPS SURA en ese marco?**

Pablo:

Nosotros como administradores de recursos públicos para definir si seguimos o no el sistema, como lo decía inicialmente, presentamos esta propuesta de Desmonte Progresivo de manera responsable, buscando cuidar pues a nuestros afiliados, a nuestra red de prestadores y a nuestro

talento humano. Sin embargo, por el problema sistémico que hay, pues realmente asignar este 5.3 millones de afiliados, pues es muy complejo.

Seguimos trabajando por estos 5.3 millones de afiliados que tenemos, seguimos buscando cómo seguir haciendo una gestión cada día más eficiente y de encontrar con el gobierno, las salidas para que podamos hacer mucho más sostenible el sistema. Sin embargo, cada día las variables que tenemos de envejecimiento, como les decía, y de carga de enfermedad y de costos en tecnologías pues generar una presión que hacen insostenible el sistema.

Seguimos trabajando por buscar entre todos cómo encontrar soluciones, pero soluciones estructurales que realmente nos lleven a largo plazo del sistema. Eso no es contradictorio con también buscar soluciones coyunturales que también tenemos que encontrar en conjunto con el gobierno.

Irma:

Bien bueno Pablo, te invito entonces antes de cerrar a que le dejes un mensaje a nuestros afiliados conectados el día de hoy, a las personas que nos han acompañado. Un mensaje final detrás de todos estos mensajes que hemos recibido hoy.

Pablo:

Sí, primero agradecer a todos nuestros afiliados la confianza que han tenido en nosotros. Han sido, como tú dices, pues muchos años de desafíos; sin embargo, el 2024 fue especialmente desafiante porque tuvo muchas incertidumbres y agradecer sobre todo a los prestadores, porque sin el apoyo de los prestadores, pues realmente no hubiéramos podido lograr tener los resultados que tuvimos en el 2024.

Seguimos buscando cómo hacer el mejor esfuerzo para generar un impacto positivo en todos nuestros afiliados. Para nosotros es importante cada uno de ellos. Sin embargo, también es importante el valor que generamos a la sociedad y a la comunidad como sistema de salud. Seguimos trabajando por garantizar ese derecho fundamental a la salud y por seguir cuidando esos recursos públicos para que realmente se conviertan en servicios de salud que midan el valor y que realmente generemos un bienestar a esta población que confía en nosotros.

No queda más, sino decir igracias! Aquí seguimos trabajando por la salud de cada uno de nuestros afiliados.

Irma:

Muy bien, Pablo. Con este mensaje cerramos este espacio. Les agradecemos a todos los que nos acompañaron el día de hoy. Y les deseamos un feliz día a todos. Mil gracias.

[Proyección video de cierre](#)

4. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes.

En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas participaron:

- 457 personas conectados en la transmisión en directo.

Dentro de los asistentes se encuentran principalmente personas de los siguientes grupos de interés:

- Instituciones Prestadoras de Salud (IPS)
- Asociaciones de usuarios
- Secretarías de Salud
- Gremios
- Afiliados
- Ciudadanía en general
- Proveedores
- Empleados

*No se relacionan nombres ni correos por la ley de protección de datos.

5. Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia:

- Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de EPS SURA, se habilitó un [chat](#) en el que las personas interactuaron, haciendo comentarios y preguntas, los cuales fueron contestados por el equipo de comunicaciones y el equipo técnico de EPS SURA.
- Asimismo, en vivo y en directo se realizaron preguntas que compartieron las personas conectadas vía chat, las cuales fueron contestadas por Pablo Fernando Otero, gerente de EPS SURA, y se relacionaron en el punto 3 en el cual se incluyó todo el desarrollo del espacio y allí quedaron consignadas las preguntas y respuestas que se dieron en el momento.

6. Compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de estos:

Durante la Audiencia Pública de Rendición no se adquirieron compromisos adicionales.