

Bogotá D.C., 28 de abril de 2025  
CJ-05303-25

Doctor  
**RICARDO ALFONSO ALBORNOZ BARRETO**  
Secretario Comisión Séptima  
Congreso de la República de Colombia  
[comision.septima@camara.gov.co](mailto:comision.septima@camara.gov.co)

**Asunto:** Respuesta a solicitud de información.

Cordial saludo,

En atención al requerimiento remitido por la Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas Ad-Hoc de la Superintendencia Nacional de Salud, **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - EN INTERVENCIÓN BAJO LA MEDIDA DE TOMA DE POSESIÓN** (en adelante EPS Sanitas), procede a dar contestación al siguiente interrogante, así:

*“De acuerdo con sus informes, las nueve EPS intervenidas acumulaban deudas a IPS por más de \$15 billones, lo cual también repercute en el pago a proveedores de medicamentos. ¿Qué mejoras o cambios se han observado en las EPS intervenidas respecto a la entrega de medicamentos? Por ejemplo, ¿alguna de ellas ha logrado reducir significativamente sus quejas por desabastecimiento tras la intervención, o ha normalizado sus inventarios gracias a apoyo administrativo?”.*

Al respecto, es necesario señalar que no nos corresponde pronunciarnos respecto del alcance y resultados de la gestión de otras intervenciones respecto de los cuales entendemos que haya un amplio margen de subjetividad.

Ahora, en cuanto atañe a EPS Sanitas y una vez iniciado el proceso de intervención forzosa administrativa a EPS Sanitas, se observó por parte del equipo interventor, dos (2) problemas neurálgicos para la debida prestación del servicio de suministro y dispensación de medicamentos a los afiliados de EPS.

El primer problema recaía sobre la existencia de un contrato suscrito entre EPS Sanitas y el Gestor Farmacéutico Cruz Verde, el cual revestía una exclusividad del suministro y dispensación de medicamentos PBS en todo el país a favor del Gestor Farmacéutico, impidiendo que la EPS pudiera contar con más gestores farmacéuticos para la debida

atención y prestación del servicio en todo el territorio nacional, generando un condicionamiento y una posición dominante del Gestor Farmacéutico sobre la EPS.

Dicho contrato suscrito en la vigencia 2012, tenía dentro de sus situaciones atípicas, un plazo de ejecución de 15 años, prorrogable obligatoriamente por otros 15 años, sin que se pudiera ajustar su contenido contractual a la normatividad vigente, eliminando así los nuevos mecanismos de control y seguimiento a los contratos, así como los nuevos indicadores de evaluación.

Es por ello que, siendo Cruz Verde, el único Gestor Farmacéutico para el suministro y dispensación de medicamentos PBS, se observaba que las quejas y acciones de tutela, eran producto de la inoperatividad y falta de cumplimiento a las obligaciones contractuales de este gestor farmacéutico, donde no se presentaba mejoría en el suministro y dispensación de medicamentos, lo cual obligaba a realizar acciones de mejora o cambio del contrato, situación por la cual, se incluyó dentro de los planes de gestión del Agente Especial Interventor, la renegociación y/o terminación anticipada del contrato suscrito entre EPS Sanitas y el gestor farmacéutico Cruz Verde.

Dicho lo anterior, el día 16 de agosto de 2024, se suscribió el Acta de Terminación anticipada del contrato mencionado, siendo efectiva su terminación el día 30 de septiembre de 2024. A partir de esta terminación anticipada, se regresó la facultad de EPS Sanitas, de realizar de manera directa la negociación y suscripción de acuerdos de voluntades con nuevos gestores farmacéuticos para el suministro y dispensación de medicamentos en todo el territorio nacional, generando mayor cobertura y mayor oportunidad para los afiliados de la EPS. Desde dicho momento, EPS Sanitas pasó de tener un único y exclusivo gestor farmacéutico para el suministro y dispensación de medicamentos PBS, a más de siete gestores en una primera etapa.

En la actualidad, EPS Sanitas dispone de una red primaria de gestores farmacéuticos de la siguiente manera:

1. Droguerías y Farmacias Cruz Verde
2. Audifarma
3. Cohan
4. Discolmets
5. Insumedic
6. Genhospí
7. Disfarma
8. Pharmasan
9. Medisfarma
10. Suministros y Dotaciones.

Adicionalmente, es importante recalcar que tenemos una red alterna compuesta por gestores y proveedores como: CyA, Inphapro, Macromed, Global, Medisfarma.

El segundo problema, que se observó desde el inicio del proceso de Intervención Forzosa Administrativa sobre EPS Sanitas, corresponde al constante incumplimiento en las obligaciones contractuales de suministro y dispensación de medicamentos PBS y NO PBS por parte del Gestor farmacéutico Audifarma.

Si bien la contratación en la vigencia 2023 de los servicios farmacéuticos con la empresa Audifarma, se realiza como medida de solución a los incumplimientos en el suministro y dispensación de medicamento NO PBS por parte del gestor farmacéutico Cruz Verde, no se logró notables mejoras en la dispensación a los afiliados de la EPS, siendo unos de los principales generadores de quejas y tutelas.

Es por ello, que se inició como medida de solución a esta problemática, la negociación y suscripción de acuerdos de voluntades por compra directa a laboratorios, industria y nuevos gestores farmacéuticos, quienes han ido de manera progresiva, prestando el suministro y dispensación de medicamentos NO PBS, donde tenía presencia el gestor farmacéutico Audifarma, lo cual ha conllevado la necesidad de realizar los cambios de manera progresiva, por cuanto los gestores farmacéuticos deben contar con términos prudenciales para generar una correcta integración tecnológica con la EPS y lograr así una adecuada prestación de los servicios contratados.

Así las cosas, las decisiones adoptadas por la Interventoría de EPS Sanitas frente a los dos (2) problemas señalados tuvo impactos relevantes, entre ellos:

- **Diversificación de la red de distribución:** Se incorporaron nuevos aliados comerciales, lo que permitió ampliar y optimizar la cobertura en quince (15) departamentos del país, mejorando así el acceso a los medicamentos.
- **Mejora en la atención al usuario:** Con una red más amplia, se buscó reducir los tiempos de espera y aumentar la disponibilidad de medicamentos, especialmente en zonas rurales y de difícil acceso, donde previamente existían barreras importantes para una atención oportuna.

Entonces, de acuerdo con lo anterior, la estrategia utilizada por el equipo Interventor de EPS Sanitas para efectos de lograr reducir el número de quejas a causa de la inconformidad que se tiene con la entrega de medicamentos está fundamentada, entre otros aspectos, en lo siguiente:

- Ampliación de la red de proveedores de suministro de medicamentos.
- Hacer seguimiento a los contratos de operadores de medicamentos, con el objetivo de disminuir las PQR asociadas a medicamentos.
- Gestión de negociación directa con la industria farmacéutica que provee medicamentos para enfermedades huérfanas, nutricionales y productos de aseo.
- Compra directa para medicamentos donde el proveedor farmacéutico maneja modelos integrales y garantiza la cadena de suministro con los reportes y normatividad exigida por las entidades de vigilancia y control.
- Red alterna con gestores farmacéuticos que puedan dar cobertura a los faltantes o quejas que se generen relacionadas con medicamentos.
- Seguimiento a través de indicadores y resultados en el suministro de los medicamentos, con el objetivo de generar intervenciones que permitan subsanar las dificultades.

Adicionalmente, es importante señalar que EPS Sanitas cuenta con un procedimiento de gestión de PQR que tiene como objetivo, encargarse de manera oportuna e integral las quejas radicadas por los afiliados, mediante el cumplimiento de políticas y lineamientos, aplicables a cada uno de los actores que participan en el proceso. Dicho procedimiento, está enmarcado en la Circular Externa No. 000008 de 2018 por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007 y en la Circular externa No. 202315100000010-5 de 2023 mediante la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la Circular Externa 047 de 2007.

De acuerdo con lo anterior, la Circular externa 000008 de 2018, capítulo III, literal A, artículo 1.3 decreta:

*“...1.3. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).*

*Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente...”*

Frente a este lineamiento, se menciona que el sistema de información para la gestión de PQR de EPS Sanitas, es automatizado, estandarizado de manejo nacional y registra la información requerida en la normatividad vigente.

*“... Los sistemas de administración de las PQR deberán permitir la consulta permanente en línea por parte del usuario, del estado de su petición. Esto no significa que el usuario no pueda acudir a otros medios de información y comunicación según su propia voluntad, capacidades y particularidades, pues se debe garantizar que tendrá acceso al seguimiento de sus PQR por el medio que elija dentro de los canales de atención dispuestos por la entidad, sin que en ningún momento estos canales de acceso sean excluyentes el uno del otro.*

*Las entidades emplearán en el trámite de las PQR de los usuarios para su registro, conservación y control, un sistema de archivo que podrá organizarse a través de un formato de control que contenga como mínimo los siguientes aspectos:”*

<b>Criterios del sistema estandarizado de la gestión de PQR</b>	<b>Aplicación Nacional</b>
Fecha de recibo de la PQR	X
Canal de presentación de la PQR	X
La codificación asignada por la entidad	X
Entidad a la cual está asociada la PQR (nombre del prestador o Asegurador)	X
Nombre del peticionario Tipo de identificación del peticionario	X
Número de identificación del peticionario	X
Datos de contacto del peticionario	X
Nombre del afectado/paciente Tipo de identificación del afectado	X
Número de identificación del afectado	X
Datos de contacto del afectado	X
Aspecto o tema principal que motivó la queja Indicar si existe o no fallo judicial (tutela)	X
Lugar de origen de la petición: Departamento y municipio Régimen (contributivo, subsidiado, excepción, especial)	X
Estado de la PQR - Fecha de la solución de la PQR	X
Acción realizada para solucionar la PQR (Descripción breve)	X

Ahora bien, EPS Sanitas realiza recepción de PQR en todos los canales de atención al afiliado, con el fin que a través de cualquiera de ellos los usuarios puedan dar trámite a sus necesidades o radicar sus inconformidades. De acuerdo con esto, los canales de radicación son:

-Oficinas de atención presencial a nivel nacional (listado de puntos y horarios publicados en la página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)).

-Línea telefónica de información general, 24 horas al día, 7 días a la semana.

-Página Web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com), sección contáctanos, 24 horas al día, 7 días a la semana.

-Asistente virtual Ana María (página web y en WhatsApp 3202550525).

Para la verificación de la garantía de funcionamiento del proceso de recepción de PQR, se cuenta con la disponibilidad diaria tanto del canal, como de la herramienta en la cual queda el registro de la trazabilidad desde el momento de la radicación.

Frente al análisis y respuesta efectiva, se cuenta con informes de control permanentes que permiten evaluar en línea el ingreso, gestión y cierre de las PQR de los afiliados, las áreas encargadas de la respuesta, los tiempos de gestión y la oportunidad en el cierre. Adicionalmente, se cuenta con indicadores de gestión internos como volúmenes y tasas de radicación, oportunidad de respuesta, calidad en la gestión, motivos de la inconformidad, los cuales son monitoreados de manera permanente para asegurar el trabajo continuo en la mejora de los mismos.

Así las cosas, damos contestación a la petición de información, no sin antes señalar que estamos pendientes a cualquier novedad que surja sobre el particular, evento en el cual con mucho gusto será atendida.

Cordialmente,



**KEMER RAMÍREZ CÁRDENAS**  
Agente Especial Interventor  
EPS SANITAS S.A.S.