

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SALUD TOTAL EPS-S S.A. VIGENCIA 2025

CONVOCATORIA:

Conforme lo dispuesto en Circular 008 de 2018 y la Circular 006 de 2020 de la Superintendencia Nacional, se realizó la convocatoria de la siguiente forma:

- **PRIMERA PUBLICACIÓN:** Mediante prensa de amplia circulación nacional, en el Periódico Portafolio, el día 22 de mayo de 2026:



➤ **SEGUNDA PUBLICACIÓN:** Igualmente, mediante prensa de amplia circulación nacional, en el Periódico Portafolio, el día 09 de junio de 2026:

Martes 9 de Junio de 2026 | 5

www.portafolio.co **Portafolio**

Negocios

Envia.com refuerza su apuesta con inversión de US\$500.000

La empresa proyecta expandir su operación en el país apoyada en inversión y talento.

del e-commerce en Colombia?

Va en aceleración. Lo que se espera es que los siguientes cuatro o cinco años no se frene el crecimiento del comercio electrónico. Como lo mencioné, en los últimos seis años el comercio electrónico se ha cuadruplicado y la tendencia va a seguir al alza.

Es muy similar a como lo vemos en varios países de Latinoamérica: en México, con crecimientos de alrededor del 20-25% anuales, y eso es lo que se espera para ver estos crecimientos más exponenciales en esta parte de la región.

¿Cuáles son los principales cuellos de botella logísticos?

El poder llegar a las empresas ha sido un reto, poder anunciarnos, poder estar al alcance de los emprendedores, y prácticamente poder adaptar la plataforma y la solución al país.

Colombia no tiene una demografía sencilla. ¿Cómo enfrentan eso en materia de transporte?

Trabajamos muy de cerca con nuestros aliados y los transportistas, y en conjunto creamos estrategias en donde podemos efficientizar los tiempos y los costos de nuestros clientes. Por lo general, en cada país existen a veces más de 15 jugadores y cada uno puede especializarse en diferentes áreas, ya sea el B2B, el B2C, paquetes grandes, paquetes chicos, entre otros.

¿Cómo ven el movimiento

Raymundo Garza es el CEO de Envia.com, plataforma de logística. Foto: Cortesía

EL COMERCIO electrónico en Colombia cerró 2025 con \$145,4 billones en ventas y 684,6 millones de transacciones, el nivel más alto desde 2019, según la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.

Ese volumen ha empujado a empresas de todos los tamaños a automatizar procesos que antes resolvían en su casa: almacenamiento, alistamiento, despacho y trazabilidad. En ese contexto, el *fulfillment*—la operación que va desde que se registra una venta hasta que el producto llega al consumidor—se ha convertido en uno de los negocios de mayor crecimiento dentro de la logística regional.

Raymundo Garza es el CEO de Envia.com, la plataforma de logística y comercio electrónico del grupo mexicano Tendencys, compañía con una década de operación y presencia en 13 países. Desde su llegada a Colombia en 2019, la organización multiplicó por 20 su operación local en tres años, superó el millón de envíos gestionados y cuadruplicó su base de clientes hasta llegar a más de 5.000 empresas.

Garza celebra la mayor apuesta de la compañía en el país: una bodega propia de 5.000 m² en Bogotá, con una inversión de US\$500.000, que busca consolidar a Colombia como *hub* regional de Envia, como para Latam.

¿Qué cifras respaldan este crecimiento?

Hoy en día ya movemos más de 200.000 paquetes en Colombia, tenemos más de 25.000 clientes activos en los 12 países que operamos y estamos muy enfocados en poder crecer y lanzar a las tiendas en línea, emprendedores y a las pymes.

¿Por qué Colombia y no

CIFRAS DE LA OPERACIÓN EN COLOMBIA

Inversión en la nueva bodega:

USD 500.000

Tamaño de la bodega:

5.000 m² (cinco veces mayor a la anterior)

Posiciones de almacenamiento: más de

30.000

Capacidad actual: hasta

3.000 órdenes diarias

Proyección de productos operados al cierre de 2026: cerca de

500.000

Empleados en Colombia: alrededor de

90

Empleados en el centro de Bogotá: más de

25

Fuente: Envia.com

es el tercer país en el que instalamos un centro propio.

¿Por qué Colombia? Por el potencial del país, por lo que puede llegar a ofrecer en crecimiento. El sector de comercio electrónico ahorría ha explotado, la tendencia va a seguir los siguientes cuatro o cinco años y en los últimos seis años se ha cuadruplicado el sector.

¿Cuáles son sus aliados clave para esta inversión de US\$ 500.000?

Nuestros aliados clave son prácticamente los del comercio electrónico: todos los *shopping carts*, *marketplaces*, todas las plataformas que crean y le dan entrada a los comercios para poder tener sus productos visibles en línea. Y las transportadoras y los proveedores logísticos también son grandes aliados para poder hacer que todo esto suceda, que se pueda mover un paquete de un punto A a un punto B.

¿Cuál es el perfil de los clientes que atenderá este centro?

Vamos por pymes, empresarios, emprendedores que van creando su empre-

sa en el comercio electrónico, pequeñas y medianas empresas. Y realmente la tendencia también va a moverse un poco más a las grandes empresas, que también mueven más carga.

Una de las tendencias de Envia.com es que arrancamos atendiendo pymes y emprendedores, y hoy en día ha evolucionado mucho nuestra plataforma: ya atendemos negocios de todo tipo y todo tamaño porque hemos podido abordar lo que ya es la carga tradicional, carga completa LTL, FTL, tarifas, que es un sector muy diferente al del comercio electrónico.

¿Cuántos empleos genera esta nueva planta?

Ahorita en Colombia somos alrededor de 90 personas; en este centro hay más de 25 personas, y en el grupo somos más de 500.

¿Cuáles son las barreras de entrada a Colombia?

Las barreras de entrada de cualquier país con las que nos hemos topado, después de ya aperturar 12 países, siempre es la cultura. El poder adaptar una solución al país requiere de talento

local, requiere de un equipo local para manejar la empresa.

Lo que a nosotros nos ha dado este éxito es tener un equipo 100% colombiano y poder hacer la empresa 100% del país.

Salud Total

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SEGUNDO AVISO

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Presidente de **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veinticinco (25) de junio del año dos mil veintiseis (2026) a las dos de la tarde (2:00 P.M.) presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintiseis (2025).

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co

SALUD TOTAL EPS-S S.A. habilitará el espacio de participación ciudadana durante la Audiencia.

www.saludtotal.com.co | También es a través de www.saludtotal.com.co

Salud Total EPS-S S.A. | Teléfono: 485 4555 | Bogotá 485 4555 | Nacional 018000 1 14524

El texto de la convocatoria fue el siguiente:

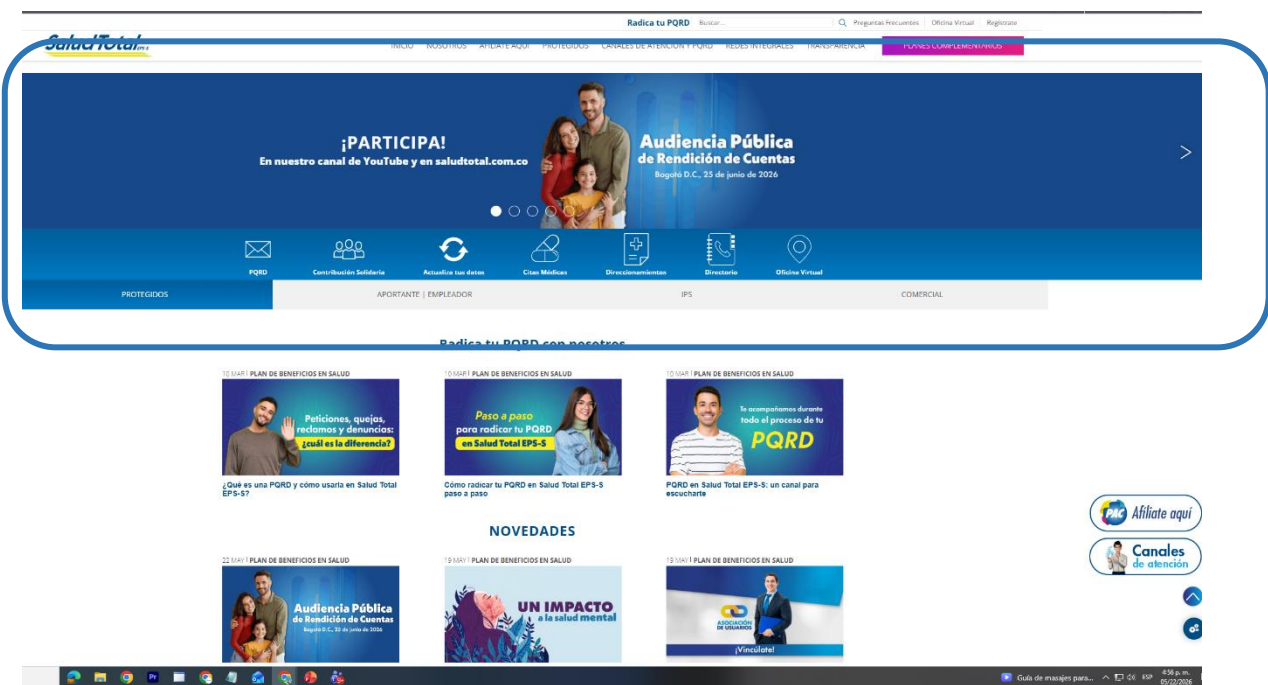
"AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

*En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veinticinco (25) de junio del año dos mil veintiséis (2026) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veinticinco (2025).*

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co

Habilitaremos el espacio de participación ciudadana durante la transmisión de la Audiencia Pública."

- En la página web www.saludtotal.com.co el día 22 de mayo de 2026:

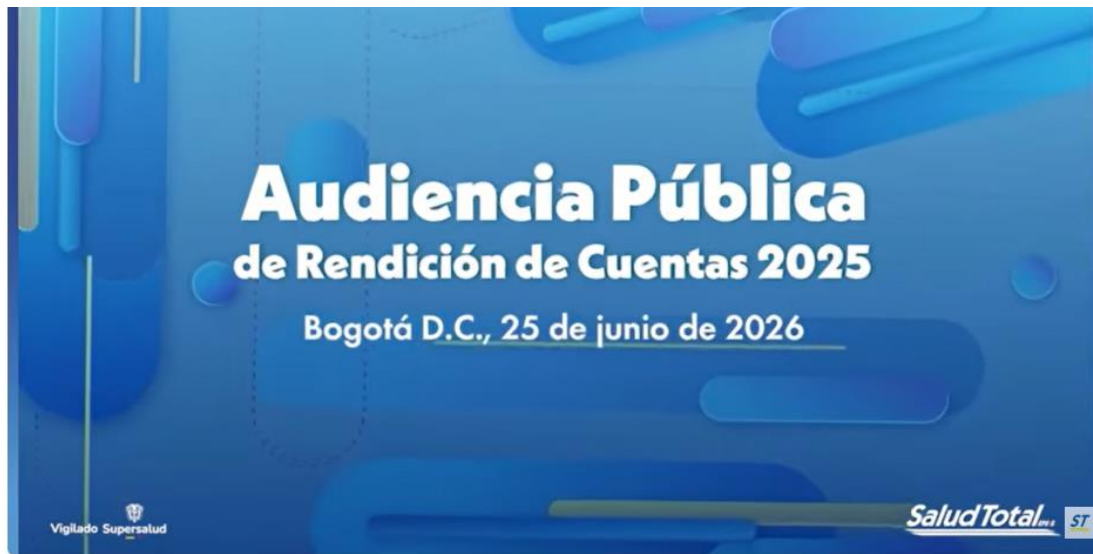


➤ En la red social X el día 09 de junio de 20266:



ASISTENTES:

A la transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se conectaron a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube entre 30 y 60 personas aproximadamente durante la presentación, y en total la audiencia ha tenido más de 1.4k vistas al encontrarse dispuesta en el canal de YouTube:



Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S

Salud Total EPS-S
27,5 K suscriptores

Suscribirse

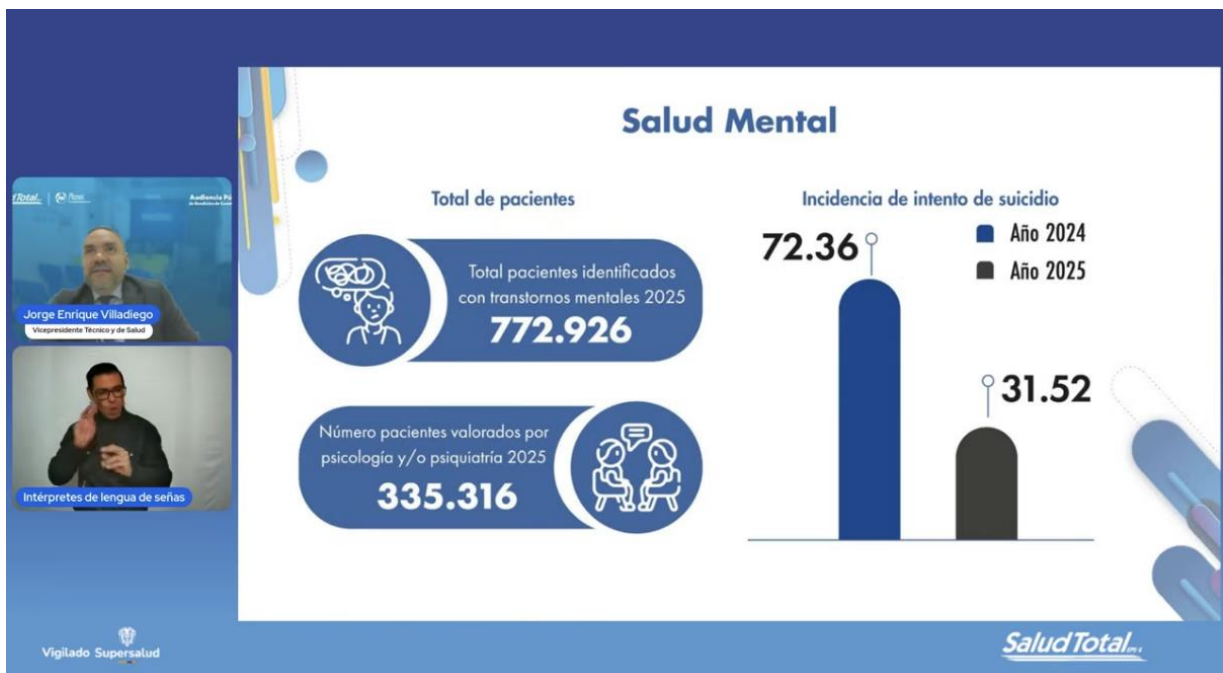
16 | Comentar | Compartir | Preguntar | Guardar | ...

1,4 K visualizaciones Emitido hace 5 días
Bienvenidos a la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S. ...más

Reproducción del chat

Descubre qué han dicho otros usuarios sobre este vídeo mientras se emitía en directo. [Abrir panel](#)

Durante la audiencia de rendición de cuentas:



Descripción



Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S

8

Me gusta

40

Usuarios

25 jun

2026

Bienvenidos a la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S.



Intérpretes de lengua de señas

Jorge Enrique Villadiego
Vicepresidente Técnico y de Salud

Vigilado SuperSalud

Atención Primaria en Salud

Durante el año 2025 se realizaron las siguientes atenciones en salud:

Medicina general	7.705.391
Odontología	1.368.329
Pediatría	1.091.848
Medicina interna	495.578
Obstetricia	294.841
Medicina general- Telesalud	97.686

Oportunidad en la Atención

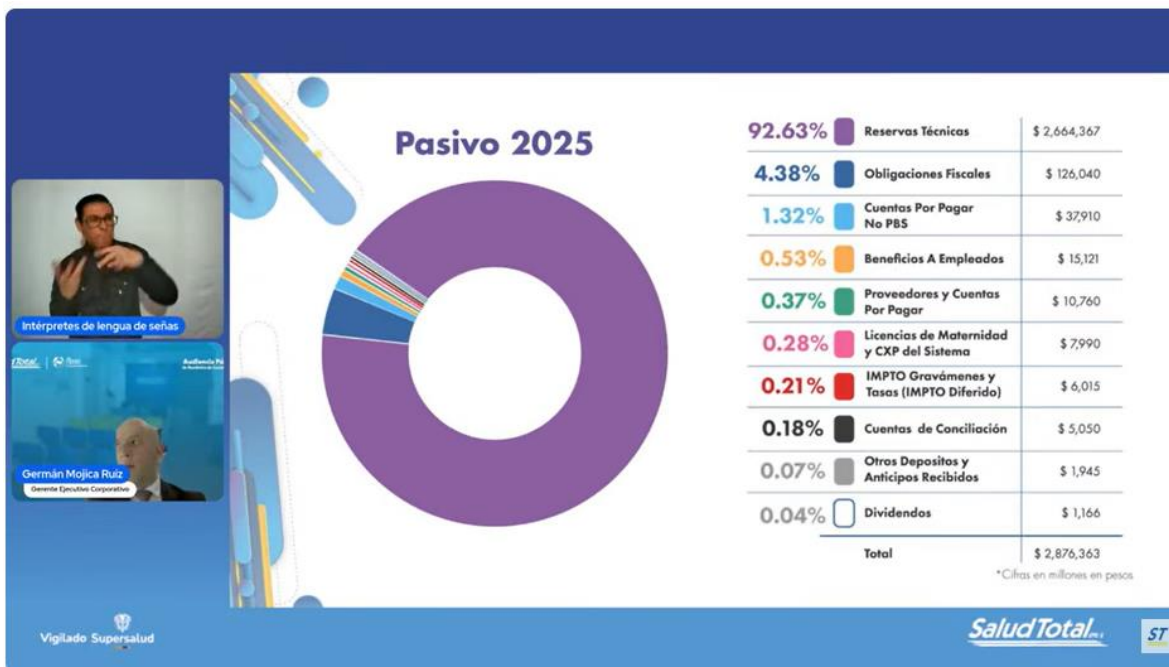
por tipo de consulta

Especialidad	Indicador 2025	Meta en días
Medicina interna	15.9	30
Medicina general - Telesalud	3	3
Obstetricia	2.99	5
Pediatría	2.97	5
Medicina general	2.93	3
Odontología	0.59	3

ST

Salud Total^{EPS-S}

Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S



Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S

Salud Total EPS-S
27.5 K suscriptores

Suscribirse

16

Compartir

Preguntar

Guardar

...



Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S

Intérpretes de lengua de señas

Ángela Andrea Guarnizo Ladino
Defensor Nacional de Servicio al Cliente



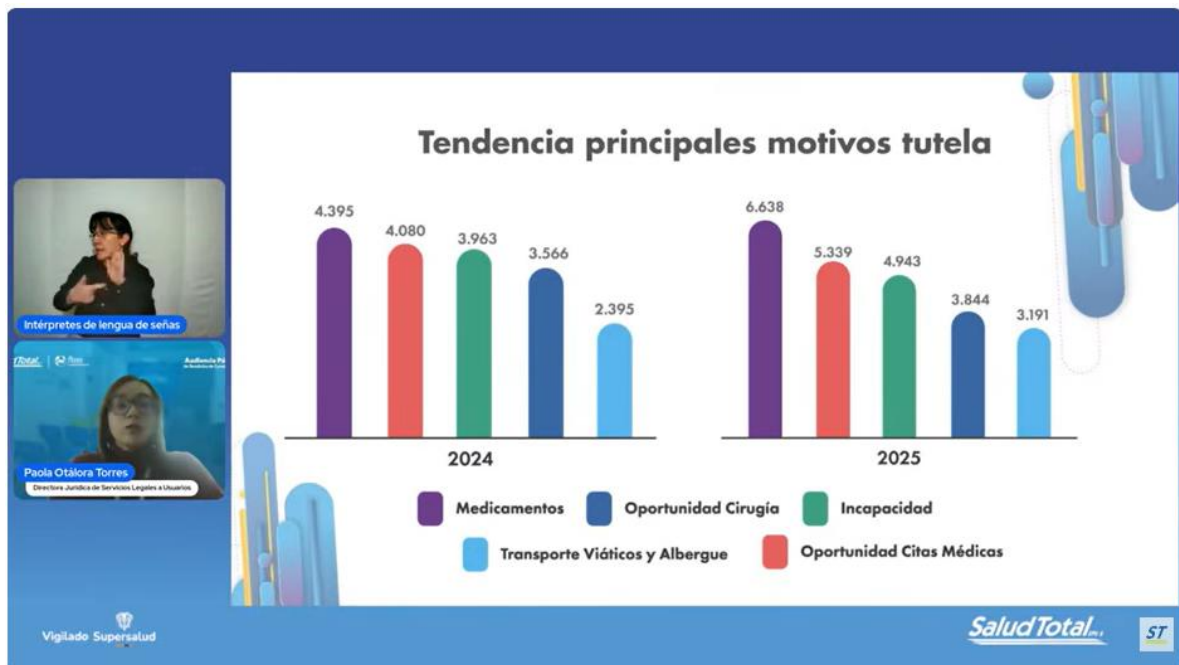
Actividades Asociación de Usuarios

- Actualización de Minisitio de Participación Social
- Capacitaciones
- Envío de emails
- Publicación de Informe de Gestión

Vigilado Supersalud 55:57 / 1:32:08

Salud Total EPS-S

Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S



Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S



Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 - Salud Total EPS-S

La audiencia pública de rendición de cuentas contó con el acompañamiento permanente de dos (2) intérpretes de lenguaje de señas durante la totalidad de su transmisión.

Así mismo en cumplimiento de la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Acta es publicada en la página web y se remite copia a las Secretarías de Salud donde opera SALUD TOTAL EPS-S S.A.

RELACIÓN DE AUTORIDADES, GRUPOS U ORGANIZACIONES:

A los presidentes de las asociaciones de Usuarios de SALUD TOTAL EPS-S S.A. a nivel nacional, de manera adicional, se les remitió mediante correo electrónico la invitación a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS, tal y como se puede observar en el siguiente ejemplo:

El mar, 16 de jun de 2026, 4:59 p.m., Asociacion de Usuarios Salud Total <asousuarios@saludtotal.com.co> escribió:
Buen día, señora Piedad:

Reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total EPS-S.

Remito invitación para el evento virtual de rendición de cuentas vigencia 2025.

Cordialmente

DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE



Re: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepttotal@gmail.com>
Para: ☐ Asociación de Usuarios Salud Total
CC: ☒ Asociaciones Cund

Responder Responder a todos Reenviar

miércoles 06/17/2026 4:20 p. m.

Cordial saludo
Me permito confirmar recibido.

Cordialmente,
NOHORA SUAREZ M
Asociación Usuarios EPS Salud Total
EMAIL: asoepttotal@gmail.com

El mié, 17 de jun de 2026, 7:27 a.m., Asociación de Usuarios Salud Total <asousuarios@saludtotal.com.co> escribió:
Buen día, señora Nohora :

Reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total EPS-S.

Remito invitación para el evento virtual de rendición de cuentas vigencia 2025.

Cordialmente

DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE



El siguiente es el listado de las asociaciones de usuarios a las que se les remitió correo electrónico de invitación a la audiencia de rendición de cuentas:

BASE DE DATOS ASOUSUARIOS			
DEPARTAMENTO	ASOCIACION	PRESIDENTE	CORREO ELECTRÓNICO
ATLÁNTICO	Barranquilla	Yolima Vargas	asociaciondeusuariosst@gmail.com
	Sabanalarga	Rafael Sarmiento Berdugo	rafaelantoniosarmiento2023@gmail.com
CUNDINAMARCA	Bogotá	Nohora Ruth Suárez Mora	asoepttotal@gmail.com
	Boyacá	Giovanni Becerra Pirazan	asousuariosaludtotalboyaca@gmail.com
SANTANDER	Bucaramanga	Freddy Ardila Navarro	fardila19762013@gmail.com
	Floridablanca	Julio Cesar Calderón Espinel	jcseguros07@gmail.com
	Barrancabermeja	Segilberto Gil Castro	segilberto1960@hotmail.com
VALLE DEL CAUCA	Cali	Arleth Zamora Calderon	comiteusuariossttotal@gmail.com
BOLÍVAR	Cartagena	Ángel Miranda Hernández	asosaludtotal2021@gmail.com
GIRARDOT	Girardot	María Lucy Moncaleano	lucymoncaleano2012@gmail.com
TOLIMA	Ibagué	Luis Gonzalo Duarte	fundacionproteccioncolombiad@yahoo.com
CALDAS	Manizales - ASUSTAL	Carlos Alberto Gallo	asustal2065@gmail.com
	Manizales - ALUSTALMA	Olga Piedad Cardenas	alustalma@gmail.com
	Chinchiná	Alfonso Mayorga	alfonso.mayorga@hotmail.com
	Belalcázar - WhatsApp	Cruz María Calle	Se envió por WhatsApp
	Villamaría	Liliana Patricia Henao Osorio	lilianahenaooso123@gmail.com
ANTIOQUIA	Medellín	Julián Arenas	asociacion.asustmed@gmail.com

	Bello	Henry Alberto Ortega Arboleda	asociacionusuariosaustb@gmail.com
CÓRDOBA	Montería	Orlando de Oro	deorini@hotmail.com
RISARALDA	Pereira	Juan Antonio Santa Cortés	asusatotalepsspereira@gmail.com
	Santa Rosa	José Casquero	josecasquero5@gmail.com
QUINDIO	Armenia	Fanny Arias Arenas	fannyarias2010@hotmail.com
MAGDALENA	Santa Marta	Martha Rita Cabas Barros	asousuarios2025@gmail.com
	Riohacha	Brisela Pimienta Mahecha	Saludtotalasoc@gmail.com
	Ciénaga	Delascar López Polo	dlopezp08@hotmail.com
SUCRE	Sincelejo	Vicente Vergara	vivearevalo@hotmail.com
CESAR	Valledupar	María Mercedes Molina González	asociacionvalleduparsaludtotal@gmail.com
META	Villavicencio	Néstor Fitzgerald Narváez Espinosa	Asototalv2018@gmail.com

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

En Bogotá D.C., a los veinticinco (25) días del mes de junio de 2026, a las dos de la tarde (2:00 p.m.), mediante transmisión en vivo a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube se desarrolló la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE SALUD TOTAL EPS- S S.A., correspondiente a la VIGENCIA 2025.

El Sr. Emiliano García, Director de Comunicaciones, dio lectura al Orden del día propuesto.

ORDEN DEL DÍA:

1. Apertura.
2. Prestación de Servicios de Salud.
3. Aspectos Financieros.
4. Red y Contratación.
5. Satisfacción de Usuarios.
6. Participación Ciudadana.

1. Apertura.

El Dr. Jorge Alberto Tamayo, Presidente de SALUD TOTAL EPS-S, hace la apertura de la audiencia con mensaje de bienvenida.

2. Prestación de Servicios de Salud.

El Dr. Jorge Enrique Villadiego, Vicepresidente Técnico y de Salud, hace la presentación del informe de Prestación de Servicios de Salud, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

3. Aspectos Financieros.

El Dr. German Mojica Ruiz, Gerente Ejecutivo Corporativo, hace la presentación del informe financiero, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

4. Red Contratación.

La Dra. Sandra Carolina Cortés, Directora Nacional de Red y Contratación, hace la presentación del informe de Red y Contratación, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

5. Satisfacción de usuarios.

La Dra. Angela Andrea Guarnizo Ladino, Gerente Nacional de Servicio al Cliente, hace la presentación del informe de Satisfacción de Usuarios, y la Dra. Paola Otalora, Directora Jurídica de Servicios Legales a Usuarios hace la presentación respecto del tema concerniente a Tutelas, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

6. Participación ciudadana.

Se garantizó la participación del público en general, realizando las convocatorias de forma pública a nivel nacional; adicionalmente, durante el desarrollo de toda la audiencia, se habilitó a través del Chat de la plataforma de YouTube el canal de preguntas para los asistentes, dándose respuesta de la siguiente manera, por cada uno de los líderes, durante la audiencia:

➤ ¿Cuándo nombran en propiedad a la gerente de salud total regional valle del cauca??

El Dr. Jorge Alberto Tamayo, responde: Muy buenas tardes. Quiero decirle que seleccionar un gerente para una EPS no es fácil, el recurso humano para gerencia de una EPS como la de Valle del Cauca, créame que no se encuentra a la vuelta de la esquina. Nosotros hemos hecho, yo particularmente lo estoy liderando, yo he entrevistado a los candidatos para esa gerencia, he entrevistado a más de 13 candidatos de Valle del Cauca y otras regiones. Hace dos semanas trajimos tres finalistas a una entrevista con el grupo de vicepresidentes del Comité de Presidencia y digamos que decidimos buscar más candidatos porque no cumplen las necesidades de lo que nosotros queremos como para la sucursal Valle del Cauca con lo que nosotros requerimos y queremos.

En este momento tenemos otros tres finalistas. Ya hicimos todas las pruebas. Yo creería, doña Luz Margarita que en un término de menos de tres semanas tenemos ya un gerente en propiedad.

Aclarando que el hecho que no haya gerente de Valle del Cauca no quiere decir que la sucursal está al garete. Nosotros hemos ido de dirección general a varias comisiones a acompañar a la directora

médica encargada de la sucursal, casi todos los vicepresidentes, gerentes han ido, hemos hecho un acompañamiento.

Entonces, les reitero que no es por un tema distinto a que queremos estar seguros de tener un buen perfil para esa gerencia allá en el Valle del Cauca que creo que se merece un buen gerente y creo que lo vamos a tener.

- Jerry Ortega en Bello y no están supliendo las necesidades que tenemos con AUDIFARMA.

El Dr. Jorge Alberto Tamayo, responde: Digamos que es una estrategia que estamos abriendo para todo el país. Hay otra pregunta que más adelante la va a responder, que lleva el mismo sentido. Y son centros de inspección alternos de medicamentos.

Estamos buscando una red alterna de medicamentos para que puedan suplir las entregas parciales que ocurran en el primer contacto en las farmacias principales de cada ciudad. Y también le agradezco que reconozca el trabajo de Andrés Jiménez allá en la ciudad de Antioquia, más bien en el departamento de Antioquia, que es el gerente de la sucursal y creo que ha tenido un buen contacto con ustedes. Voy a irme a una pregunta que hizo al finalmente, voy a decir, ya, aquí lo tengo, que dice don Vicente Vergara.

Mire, don Vicente, nosotros siempre hemos estado abiertos a la comunicación con las asociaciones de usuarios. Simplemente digamos que hay una cadena de comunicación que es la gerencia, precisamente la sucursal, la gerencia nacional de servicios al cliente y el presidente. Yo, cuando alguna asociación de usuarios me ha llamado, los he contestado y me he reunido cuando me lo han solicitado. Son 34 asociaciones de usuarios. Ustedes entenderán que el papel de la presidencia es un trabajo de mucha dedicación y no quisiera que hagan mal a ustedes en no contestarles una llamada o un WhatsApp o un correo. Trato de contestar a todos los que me escriben.

Los de Bello me escriben, don Henry me escribe, de Pereira, de Manizales, de Bucaramanga. He hablado con don Freddy también de Bucaramanga. O sea, hay disponibilidad total. Si organizamos una reunión como usted lo propone, una vez al año, porque no me puedo comprometer a contestarle todos los días, con la reunión de usuarios nacional, así que lo podemos planear y hacer. No tengo ningún problema. Nuestro objetivo siempre ha sido el de la comunicación y la cercanía.

Entonces, si organizamos una reunión anual, una, repito, no me comprometo a contestar todos los días, porque para eso hay canales en cada región. Podríamos hacerlo y no tengo ningún problema en hacerlo. Yo no creo que un afiliado de Salud Total, un protegido de Salud Total, se haya acercado a una asociación de usuarios de cualquier ciudad, de departamento, a decirle, vengo a decirles que no me atendieron porque Salud Total no ha pagado. Ese es un tema que yo tengo que destacar. No somos perfectos, somos buenos, considero que somos buenos.

Quisiera, doña Luz Margarita, detenerme un poquitico en el tema de medicamentos. Voy a repetir, tenemos recursos suficientes para pagar los medicamentos a la red de prestadores, pero el tema de medicamentos a veces atraviesa lo que es la responsabilidad de la EPS, aunque mi responsabilidad como presidente es garantizar los medicamentos para ustedes.

Hemos hecho estrategias de compra de medicamentos, inclusive directamente a la industria farmacéutica para garantizar los medicamentos para ustedes, pero a veces hay asincronías entre un medicamento que no tiene laboratorio para despachar y un medicamento que no está en la farmacia

para entregar. Son asincronías de la industria farmacéutica, usted no van a creer, pero la guerra en Ucrania tuvo un impacto, inicialmente tuvo un impacto grande en las materias primas para hacer medicamentos, y la industria farmacéutica colombiana, aunque diga que tiene todos los medicamentos, en oportunidades no están todas las moléculas que necesitamos para suministrarle a los pacientes. Ahí tenemos varias estrategias para todos hacerlas, tenemos reuniones periódicas, permanentes, casi que diario con los prestadores de medicamentos más importantes.

Siempre les pagamos y les pagamos muy oportunamente, pero es un tema de la logística grande de medicamentos que estamos resolviendo. Quiero decirles que en enero del 2025 tuvimos 10.000 quejas por medicamentos y terminamos en diciembre del 2025 con 2.400, o sea impactamos un 75% las quejas por medicamentos. Entonces seguimos trabajando, vuelvo y repito, no somos perfectos, pero seguimos trabajando y el tema de medicamentos.

Quiero decirles que mientras que estuvimos aquí en esta red de cuentas hicimos 350 mil atenciones aproximadamente. O sea, en una hora nosotros hacemos 350 mil atenciones que de pronto no las vemos, pero es un esfuerzo grande y crecemos como lo decía el doctor Jorge Villadiego, es una cifra importante en atenciones del país en el tema.

➤ ¿Cuáles son los departamentos donde estamos en Colombia?

El Dr. Jorge Alberto Tamayo, responde: Estamos en Magdalena, en Sucre, en Bolívar, en Cesar, en Córdoba, en Girardot como ciudad, en Risaralda, en Santander, en Caldas, en Antioquia, en Tolima, en Atlántico, en Meta, en Cundinamarca, en Valle del Cauca. Quince departamentos estamos, don Guillermo, y en más de 280 municipios y con portabilidad son más de 500 municipios donde tenemos presencia. Somos la cuarta EPS con más participación en departamentos y municipios.

Después de la pandemia del COVID surgió la pandemia de salud mental. Nosotros tenemos registrados de 5.500.000 protegidos en este momento, más de 900.000 personas con problemas de salud mental. Y el problema de salud mental no se puede seguir manejando como se manejaba cuando nosotros éramos adolescentes, en manicomios, hospitalizados, para el volumen de pacientes tenemos que tener modelos de atención diferentes. Y en eso estamos trabajando en Salud Total, en buscar un modelo de atención y créanme que nos toca a nosotros como asegurador, preparar a los prestadores para que hagan una atención que pueda ser suficiente de acuerdo a la demanda.

➤ ¿Por qué las plataformas virtuales se mantienen fuera de servicio?

Nosotros en este momento estamos haciendo una inversión grande y lo hicimos el año pasado, recuerden el año pasado tuvimos una crisis grande de soporte, de disponibilidad tecnológica, por lo que hicimos una inversión grande en servidores y este año vamos a reforzar mucho más el tema servidores, el tema de migración hacia la nube, el tema de simplificación de procesos.

Entonces, yo les pido el favor, Don John Wilson, y para todos; no perdamos la fe, no perdamos la fe en la oficina virtual. Reconozco que hemos tenido dificultades y que se ha quedado el sistema en algunos momentos, pero no perdamos la fe. Nuestros protegidos tienen que irse acostumbrando y ayúdenme más bien a que se acostumbren a no tener que ir hacia un centro de soluciones, donde hicimos 6.700.000 atenciones, sino que lo hagan de manera virtual. Yo me comprometo con ustedes

a trabajar todos los días para que haya mayor disponibilidad de esos canales y una respuesta oportuna.

Entonces, tengo que reconocer, como todas las empresas, como se cayó Bancolombia, como se cayó la Supersalud, como se cayó el Ministerio, como han atacado a una cantidad de empresas y han tenido dificultades, como muchos bancos, nosotros no somos ajenos al tema tecnológico. Dependemos del tema tecnológico. Han existido casos donde nos han robado un cable de conexión a la salida de un centro de soluciones en la noche y cuando llegamos al otro día, no hay cable de fibra óptica de cobre, porque lo robaron. Eso nos saca del sistema todo ese día, mientras llega la empresa de tecnología a conectarnos nuevamente de telecomunicaciones. Tenemos problemas, sí, pero venimos trabajando. Quiero darle la tranquilidad de que venimos trabajando.

Creo que nosotros tenemos que migrar rápidamente a la plataforma digital para que el usuario no tenga que ir a un centro de soluciones, sino que es de ir a comodidad a su casa para hacer los trámites y nosotros nos comprometemos entonces a tener una mayor disponibilidad tecnológica para que encuentre siempre canal servicio y no tengan que ir a un centro de soluciones.

AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES:

Ana sofia coronado *"Son cifras significativas, que reflejan un trabajo significativo".*

Diego Alzate *"Buenas cifras financieras, gracias por la gestión".*

Jerry ortega *"Saludos cordiales, la asociación de usuarios de salud total EPS de Bello felicitar a salud total EPS por la contratación de la IPS SUMIMEDICAL, mejorar atención en Audifarma".*

COMPROMISOS Y CUMPLIMIENTO:

Durante el desarrollo de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas no se generó ningún compromiso que diera lugar a la formulación de un plan de mejora.

CIERRE:

No habiendo más temas por tratar, siendo las tres y treinta de la tarde (3:30 pm), del jueves 25 de junio de 2026, se da por finalizada la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025.

La presente acta será publicada en la página web www.saludtotal.com.co dando cumplimiento a lo establecido en la ley.