

EPS



**Informe 1°  
trimestre 2024**

## CARACTERIZACIÓN

### 1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en marzo de 2024 contaba con 5,428,849 afiliados, según estados de afiliación requeridos por la resolución 1536 de 2015 (activo, activo por emergencia, suspendido, suspendido por mora, suspendido por documento y protección laboral) los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

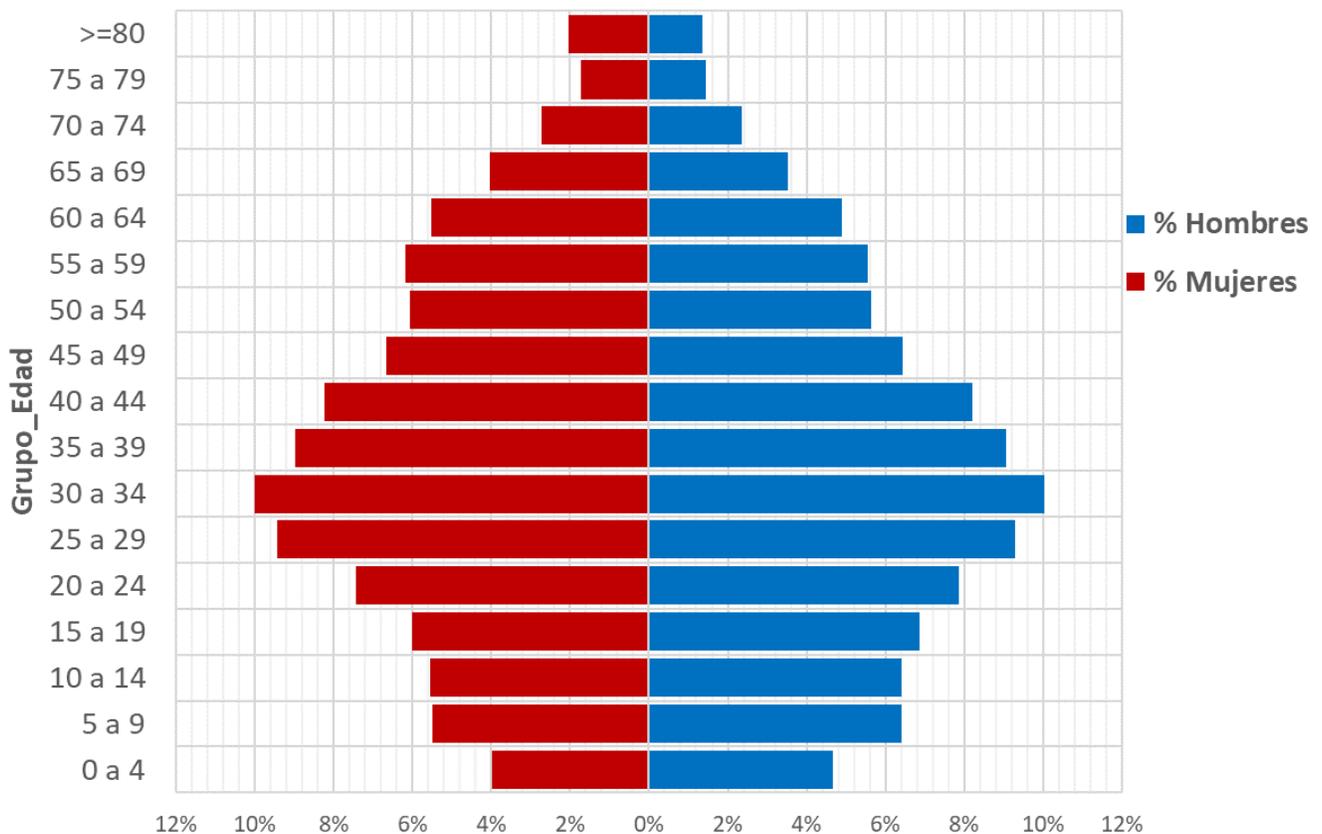


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA MARZO 2024

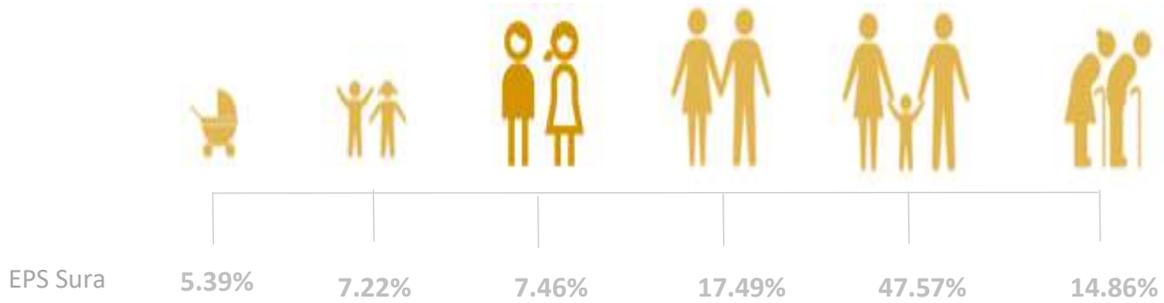


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA MARZO 2024

En EPS SURA para marzo de 2024, el 50.9% de los afiliados eran cotizantes, el 34.3% eran beneficiarios y el 14.8% del régimen subsidiado; según el nivel de ingresos el 62.8% es inferior a 2 SMLMV, seguido del nivel de ingreso entre 2 a 5 SMLMV con el 16.30%.

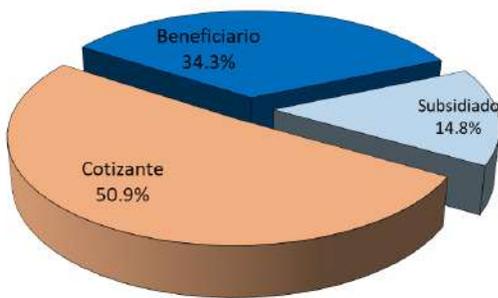


ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA MARZO 2024

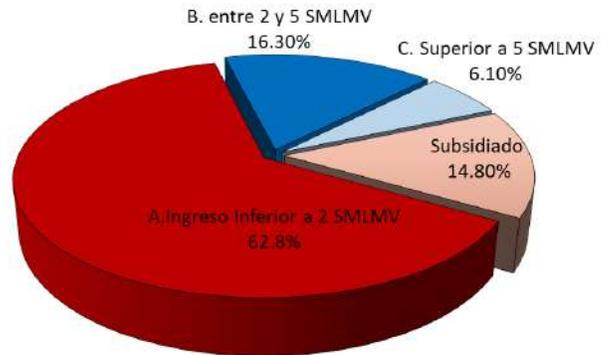


ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA MARZO 2024

## ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a marzo de 2024.

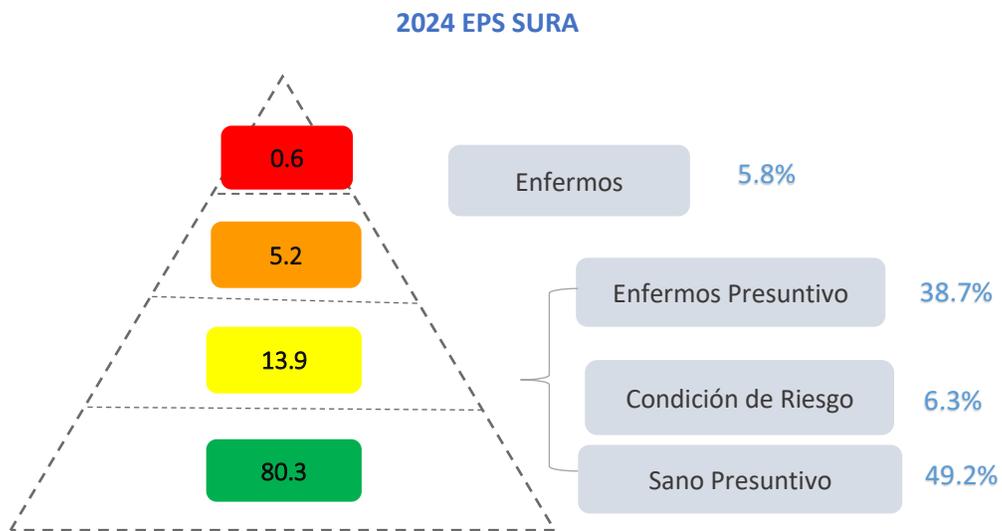


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA MARZO 2024

## INDICADORES EN SALUD

Los indicadores priorizados por la EPS para hacer seguimiento y tener alertas son los siguientes:

Indicadores	2020	2021	2022	2023	03-2023
Cobertura de BCG menores de 1 año (x100)	79.0%	65.7%	28.60%	20.9%	46.0%
3ra Pentavalente menores de 1 año (x100)	90.0%	73.7%	63.90%	78.1%	11.5%
Polio 3rea dosis menores de 1 año (x100)	91.5%	73.5%	63.90%	71.7%	64.6%
Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	22.5%	22.7%	37.8%	47.4%	46.5%
% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	1.2%	1.7%	3.5%	2.6%	2.97%
% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	1.2%	2.4%	11.4%	11.8%	11.84%
Tamizaje del cáncer de cuello uterino			26.7%	31.6%	31.5%
Mujeres de 50 a 69 años con tamizaje para cancer de mama con mamografía			26.1%	33.4%	33.4%
% Embarazo adolescente	6.4%	6.6%	6.1%	5.5%	5.39%
% ingreso a control prenatal	94.8%	92.9%	91.2%	97.5%	97.4%
% Bajo peso al nacer	8.2%	9.0%	8.3%	7.8%	7.4%
Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0
Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.71	0.76	0.70	0.13	0.39
Razón Global de muerte materna *1.000	0.44	0.65	0.31	0.00	0.26
Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	37.42%	55.60%	77.10%	82.40%	82.1%
Número total de pacientes diabéticos	137,899	165,003	202,686	224,147	227,770
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	3.27	3.84	3.94	4.11	4.2
% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	10.0%	28.0%	32.0%	31.0%	31%
Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	50.6%	50.8%	57.0%	69.0%	56.0%
Cobertura en salud oral en DM	27.6%	29.9%	38.0%	36.8%	36.4%
Cobertura en salud oral en HTA	24.70%	26.10%	34.50%	34.50%	34.0%
Número total de pacientes con VIH	14,987	17,605	22,204	24,940	25,524
Prevalencia (x 100.000)	358.10	374.03	435.00	460.42	470.20
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	96.3%	93.9%	96.7%	98.0%	80.7%
Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica.	1.9	2	1.6	0.89	0.3
Promedio en días desde la confirmación diagnostica hasta el tratamiento en cáncer infantil diferente de leucemia.	7.5	1.3	1.3	3.8	1.96
Oportunidad de la atención general para cáncer de mama (días entre la consulta por la presencia de síntomas asociados al cáncer hasta el primer tratamiento) Anual	75	66	65	-	-
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	59	50	52	-	-
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	25	27	35	-	-
Mortalidad de cáncer. Anual	6.00%	6.40%	5.56%	-	-

\* Los indicadores se actualizan posterior al reporte de la resolución 202, 30 de abril de 2024

\*\* Los indicadores de cáncer se actualizan año vencido posterior al cargue reporte CAC 05 mayo.

## CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

\*\*\*Indicadores priorizados para la EPS de la caracterización poblacional – CAPO, años 2018-2022

Indicador	Grupo de Riesgo	2018	2019	2020	2021	2022
Prevalencia_HTA_18_69_años	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas	10.09	10.45	11.44	11.53	12.3
Prevalencia DM_18_69_años		2.77	3.24	3.26	3.36	3.41
Enfermedades no transmisibles		83.84	84.94	80.50	82.20	75.1
Captacion_HTA_18_69_años		34.24	39.24	39.28	39.39	53
Captación DM 18_69_años		77.58	92.65	93.16	93.1	95
Tasa General de Fecundidad - EAPB	Población en condición materno – perinatal	21.26	28.95	29.32	27.10	18.8
Razón de mortalidad materna a 42 días		23.94	14.37	38.55	53.66	26.5
Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer - EAPB		10.15	10.03	9.38	10.41	10.30
Condiciones maternas perinatales		1.87	1.83	1.97	2.04	2.12
Cobertura TAR VIH/SIDA	Población con riesgo o infecciones	88.73	91.43	95.37	93.23	88.6
Prevalencia VIH/SIDA		0.27	0.29	0.35	0.38	0.39
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67) todas las demás enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores	Población con riesgo o infecciones respiratorias crónicas	12.74	14.54	11.07	13.03	SD
Tasa ajustada de años de vida potencialmente perdidos (grupos lista 6/67) Neoplasias	Población con riesgo o presencia de cáncer	1443	1451	1588.99	1545.3	SD
Condiciones transmisibles y nutricionales	Población en riesgo o presencia de alteraciones nutricionales	33.59	33.02	17.27	12.11	15.20

Fuente: Ministerio de Salud – SISPRO.

\*\*\*Información con periodicidad de actualización anual. Los indicadores 2022 de mortalidad no se encuentran actualizados.

## Resultados de la experiencia

Al concluir el primer trimestre de 2024, la métrica de Satisfacción con la EPS SURA experimentó un incremento de 0,07 puntos en comparación con la puntuación final del año 2023. La métrica de Satisfacción con la EPS SURA para el primer trimestre de 2024 se ubicó en 4,25 puntos. Esta calificación se obtuvo a partir de un total de 296.709 respuestas, que equivale al 64.71% de las 458.706 respuestas recibidas en todo el 2023, y a 120.806 respuestas más en comparación con el primer trimestre del año anterior. De igual forma y en línea con lo proyectado en el informe anterior, los resultados de la medición del Contact Center de EPS ya se visualizan dentro de los resultados de las métricas.



ILUSTRACIÓN 6. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA ACUMULADA A MARZO 31 DE 2024.



ILUSTRACIÓN 7. NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS RECIBIDAS DESDE ENERO 1 HASTA MARZO 31 DE 2024, Y VARIACIÓN EN LA CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA CON RELACIÓN AL MISMO PERIODO EN 2023.



ILUSTRACIÓN 8. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA MES A MES A MARZO 31 DE 2024.

Los usuarios destacan la amabilidad y la organización de la atención, así como la actitud de servicio de los funcionarios de la EPS SURA. Además, los usuarios hacen manifiesta la empatía y el profesionalismo con el que la EPS SURA gestiona sus atenciones. Sin embargo, solicitan mayor claridad sobre en qué circunstancias se cobran las cuotas moderadoras, copagos, y otros cobros.

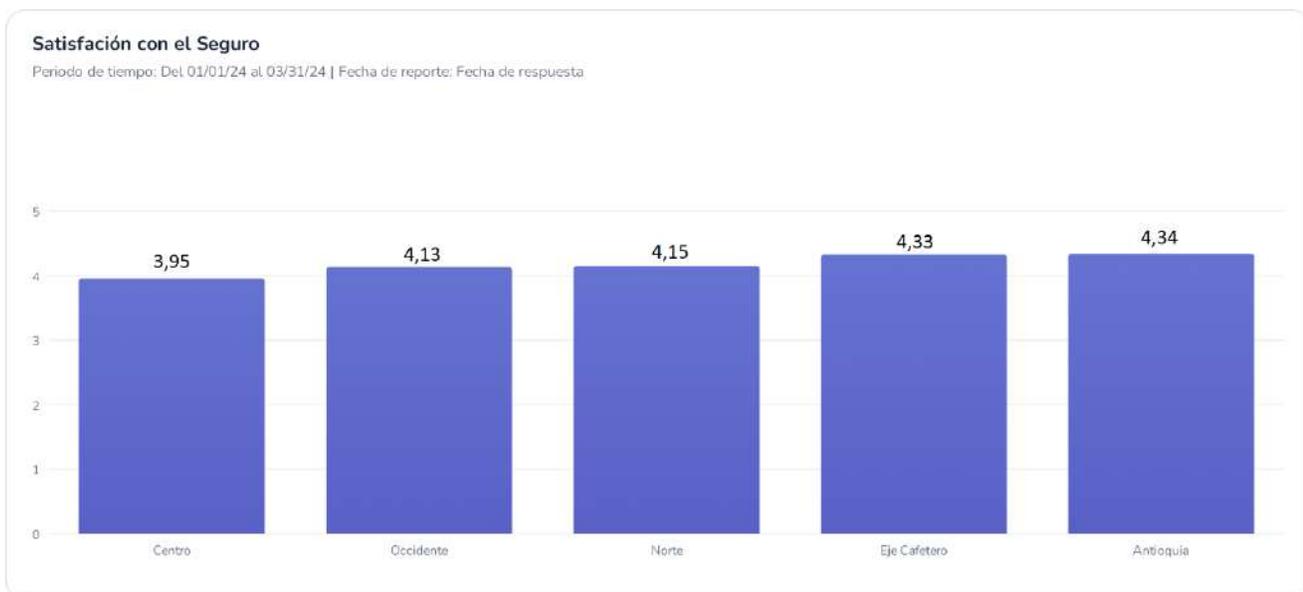


ILUSTRACIÓN 9. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA ACUMULADA POR REGIONALES A MARZO 31 DE 2024.

Las regionales Antioquia, Eje Cafetero superan la meta anual de Satisfacción de la Compañía por 0,19 y 0,18 puntos respectivamente. Norte por su parte, alcanza exactamente el puntaje de la meta Compañía, con 4,15 puntos. Con relación a la regional Centro, si bien ésta tiene

un puntaje trimestral de 3,95 puntos (Ilustración 9), reporta mejoras en los tópicos de oportunidad de citas y copagos, con relación al mismo periodo del año anterior.

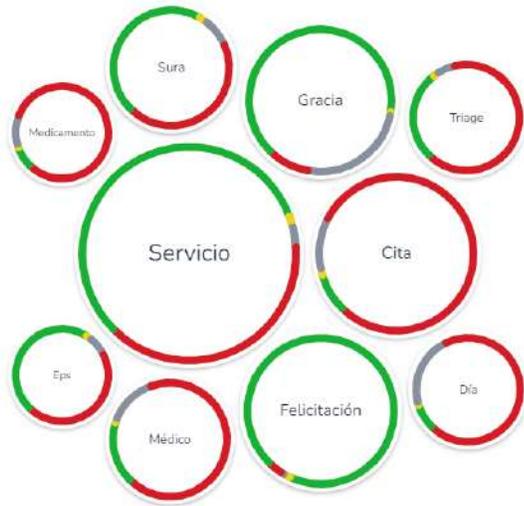


ILUSTRACIÓN 10. EXPLORACIÓN DE TEMAS ABORDADOS POR LOS USUARIOS DE LA EPS SURA, Y SU RESPECTIVA POLARIDAD, AL 31 DE MARZO DE 2024.

### Estado contratación de la red

Etiquetas de fila	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y HOSPITALES	ESPECIALISTA ACTIVIDAD	ESPECIALISTA SUCITA	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	OPERADORES DE MEDICAMENTOS	OTROS	OXIGENO	PORTABILIDAD	UNIDAD RENAL	Total general
CENTRO	4	20	49	11	7	7	22	35	31	1	13		200
EJE CAFETERO	7	31	37	35		2	29	39	39		11		230
MEDELLIN	4	36	83	28	66	8	95	130	86		53		589
NACIONAL	3	1				32			3	7		2	48
NORTE	8	44	70	40	39	5	30	51	89		12		388
OCCIDENTE	4	15	27	12	12	4	21	51	40		4		190
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>147</b>	<b>266</b>	<b>126</b>	<b>124</b>	<b>58</b>	<b>197</b>	<b>306</b>	<b>288</b>	<b>8</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>1645</b>

Ilustración 11. RED DE PRESTACIÓN POR NIVEL DE ATENCIÓN

## Portabilidad y novedades de suspensión afiliados

NOVEDAD SUSPENSION TRIM I-2024	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Febrero	409

MOVILIDAD POR REGIMEN SUBSIDIADO TRIM I-2024		
SUBSIDIO TOTAL	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Enero	66.415
	Febrero	56.698
	Marzo	47.163
CONTRIBUCION SOLIDARIA	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Enero	636
	Febrero	1.129
	Marzo	626

## Oficinas de atención al usuario

Plataforma Panorama/Bogotá

Calle 31 # 13A - 51

Teléfono: 601 354 0040

Horarios: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.

Regional Occidente / Cali

Calle 64 Norte # 5B - 146. Centro Empresa Locales 45 y 46

Teléfono: 602 664 8333

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

Regional Norte / Barranquilla

Calle 82 # 46 - 58, Centro Comercial Premium Place. Local 6 y 7.

Teléfono: 605 361 7900

Fax: 605 361 7969

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

Plataforma 45/Bucaramanga

Calle 45 # 27A - 69, Bucaramanga, Santander 3

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.

Sucursal Pereira

Calle 15 # 13 - 110. Centro Comercial Pereira Plaza, Local 201  
Teléfono: 606 325 1999  
Horario: lunes a viernes 7:30 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

Marsella  
Cra 14 # 16-20 hospital san José  
Horario: martes a sábado 7:30 a.m. a 12:00 p.m

Sucursal Manizales  
Carrera 23 # 65A - 41, Local P306. Edificio Parque Médico (Segundo piso) Manizales  
Teléfono: 606 885 9515  
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

Aguadas  
Carrera 3 calle 16 salida pacora hospital San José de Aguadas  
Horario: martes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Sábados 7:30 a.m. a 12:00 p.m.

Aránzazu  
CRA 2 # 4-12 hospital San Vicente de Paúl  
Horario: martes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Sábados 7:30 a.m. a 12:00 p.m  
Anserma  
Cra. 4 #9-14, local 3  
Horario: martes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Sábados 7:30 a.m. a 12:00 p.m

Sucursal Cartagena  
Pie del cerro. Calle 30 # 17 - 109. Centro Comercial Portales de San Felipe, Local 1 - 20  
Teléfono: 605 656 1757  
Fax: 605 656 1805  
Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

Sucursal Armenia  
Avenida Bolívar # 9N - 16. Centro Comercial Mocawa, Piso 2  
Teléfono: 606 746 9801, 606 746 9862  
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. Jornada continua

Buenavista  
Carrera 3 N° 2 - 29 alcaldía de Buenavista piso 1  
Horario: martes y viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 1:00 a 3:30pm segundo y último sábado del mes 8:00 a 12:00 p.m

Génova  
Carrera 12 -calle 24 # 23-25  
Horario: lunes, miércoles y jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

**Córdoba**

CR 10 # 11-48

Horario: miércoles y viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua, un sábado al mes 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

**Pijao**

CRA 4 #12 – 20

Horario: lunes, martes y jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

**Filandia**

Carrera 6 # 5-6 Centro Comercial Santa Julia

Horario: lunes y miércoles de 7:30 a.m. a 12:00m.

**Salento**

2 piso alcaldía Municipal Cl 6 # 6-34 Parque Principal

Horario: viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m

**Circasia**

Calle 5 #15- 51 Comité de Cafeteros

Horario: lunes y miércoles de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. Martes, jueves y viernes 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

**Sucursal Apartadó**

Dg. 100 # 105A - 53, Local 104. Mall Trinity Plaza. Barrio Ortiz

Teléfono: 604 828 1931

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Jornada continua

**Sede Montería**

Carrera 6 # 65 – 24, Places Mall

Horario: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 7:00 a. m. a 1:00 p. m.

**Regional Antioquia/Medellín**

Carrera 43A # 34 - 95. Centro Comercial Almacentro. Local 259

Teléfono: 604 261 8000

Fax: 604 430 7310

Horario: lunes a viernes de 7 a. m. a 3 p. m. en jornada continua.

**Sucursal Rionegro**

Calle 43 Avenida Galán N 54 - 139, Local 211, Centro Comercial San Nicolás de Rionegro.

Teléfono: 604 531 9922

Fax: 604 531 7496

Horario: lunes a viernes de 7 a. m. a 3 p. m. en jornada continua.

## Línea fija por ciudad y nacional



Línea de atención afiliados  
**PBS EPS SURA**

---

- Bogotá: 601 489 79 41
- Medellín: 604 448 61 15
- Cali: 602 380 89 41
- Barranquilla: 605 319 79 01
- Cartagena: 605 642 49 46
- Bucaramanga: 607 691 79 41
- Pereira: 606 325 19 99
- Manizales: 606 885 95 15
- Apartadó: 604 828 82 33
- Armenia: 606 731 49 36
- Otras ciudades: 01 8000 519 519



Línea de atención  
**Conciliación de Pagos**

---

- Desde Medellín: 604 444 83 00
- Resto del país (Línea Gratuita): 01 8000 518 300



Línea prestadores de  
**Servicios de Salud**

---

- Desde Medellín: 604 448 61 15
- Resto del país (Línea Gratuita): 01 8000 519 519

## Gestión por canal línea servicio al cliente

EPS



EPS	Llamadas Contestadas	Total Ingresos por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contacto atendidos por estos canales	Nivel de servicio
Enero	224.410	54.656	30.602	309.668	12%
Febrero	237.713	70.289	30.742	338.744	14%
Marzo	216.108	47.052	24.337	287.497	12%