

EPS



Informe
Trimestre II- 2022

CARACTERIZACIÓN

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en junio de 2022 contaba con 5,202,077 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

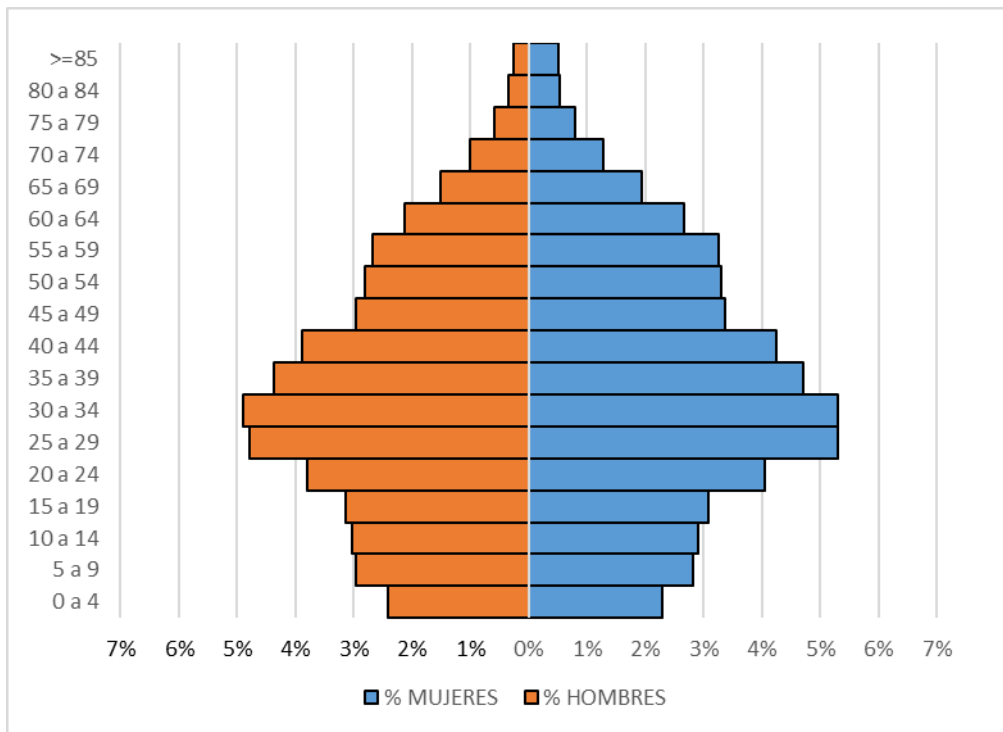


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA JUNIO 2022

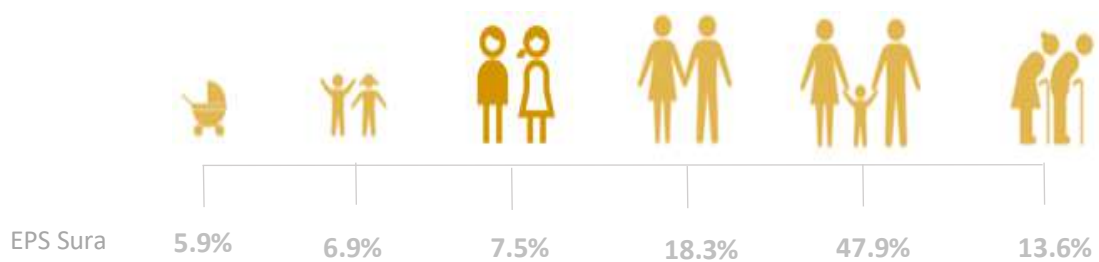
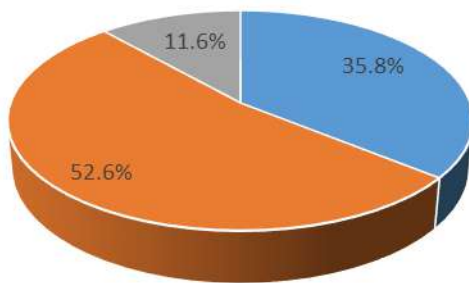
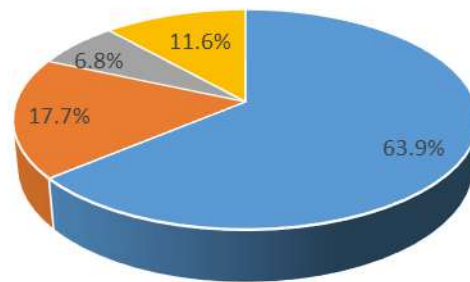


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA JUNIO 2022

En EPS SURA para junio de 2022, el 52.6% de los afiliados eran cotizantes, el 35.8% eran beneficiarios y el 11.6% del régimen subsidiado.



■ Beneficiario ■ Cotizante ■ Subsidiado



■ A ■ B ■ C ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA JUNIO 2022

ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA JUNIO 2022

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a junio de 2022.

2022 EPS SURA

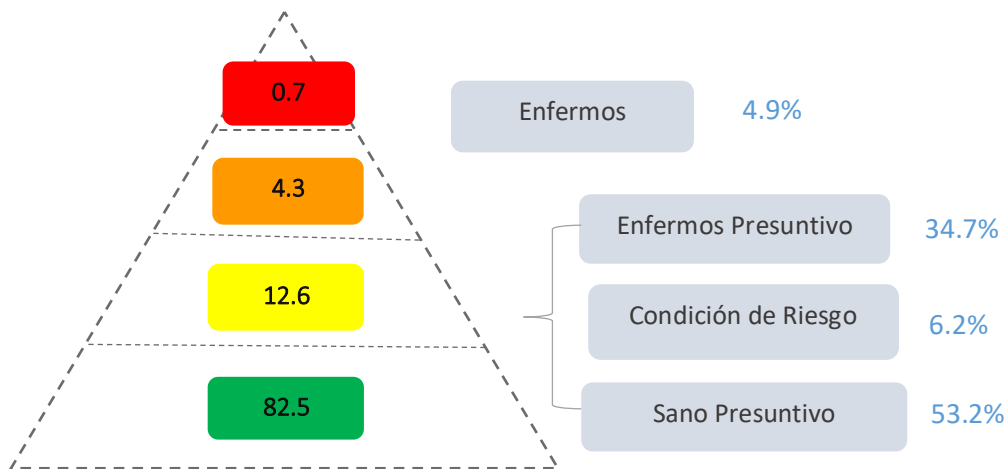


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA JUNIO 2022

EPS



INDICADORES EN SALUD

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

Población	Indicadores	2018	2019	2020	2021	03-2022	06-2022
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.0%	94.4%	86.8%	71.0%	11.3%	24.7%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	39.8%	44.8%	22.5%	22.7%	26.9%	31.7%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	15.3%	9.4%	1.2%	1.7%	2.3%	3.0%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	6.1%	14.1%	1.2%	2.4%	4.0%	6.4%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	7.9%	6.8%	6.4%	6.6%	6.2%	6.1%
	% ingreso a control prenatal	94.0%	92.0%	94.8%	92.9%	97.9%	97.4%
	% Bajo peso al nacer	8.7%	8.8%	8.2%	9.0%	9.2%	7.7%
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.32	0.45	0.71	0.76	0.27	0.51
	Razón Global de muerte materna *1.000	0.22	0.17	0.44	0.65	0	0.51
	Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	67.20%	66.10%	37.42%	55.60%	62.20%	68.60%
RCV	Número total de pacientes diabéticos	93,154	115,106	137,899	165,003	182,638	190,014
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.99	3.18	3.27	3.84	4.07	3.70
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	12.0%	21.0%	10.0%	28.0%	29.0%	31.0%
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	52.3%	56.0%	50.6%	50.8%	50.4%	56.0%
	Cobertura en salud oral en DM	41.0%	43.1%	27.6%	29.9%	31.9%	36.3%
	Cobertura en salud oral en HTA	38.4%	40.0%	24.70%	26.10%	27.70%	31.90%
VIH	Número total de pacientes con VIH	9,023	11,753	14,987	17,605	20,755	20,496
	Prevalencia (x 100.000)	289.40	306.20	358.10	374.03	408.00	398.65
	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	95.1%	94.1%	96.3%	93.9%	97.0%	96.8%
CÁNCER**	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	95	57	75	66	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	60	24	59	50	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	40	30	25	27	-	-
	Mortalidad de cáncer. Anual	5.30%	5.33%	6.00%	6.40%	-	-

** Los indicadores de cáncer se actualizan año vencido.

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

Indicadores priorizados para la EPS de la caracterización poblacional – CAPO, años 2018-2020

Indicador	Grupo de Riesgo	2018	2019	2020
Razón de mortalidad materna	Población en condición materno –perinatal	24.46	14.76	SD
Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Población en condición materno –perinatal	10.12	9.96	9.49
Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más consultas de control prenatal	Población en condición materno –perinatal	98.35	98.41	97.04
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas	44.08	95.23	51.93
Captación de Diabetes Mellitus de personas de 18 a 69 años	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas	78.51	81.35	97.21
Prevalencia de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas	2.76	2.38	3.26
Prevalencia de Hipertensión Arterial en personas de 18 a 69 años	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas	10.06	34.70	11.44
Prevalencia registrada de VIH/SIDA en personas de 15 a 49 años	Población con riesgo o infecciones	0.38	0.41	0.50
Tasa de mortalidad por IRA en menores de 5 años	Población con riesgo o infecciones	1.67	6.46	SD
Tasa de mortalidad por leucemia aguda en menores de 18 años	Población con riesgo o presencia de cáncer	1.34	1.17	SD
Tasa de incidencia de cáncer invasivo de CERVIX	Población con riesgo o presencia de cáncer	66.21	16.58	18.64
Tasa de mortalidad infantil	Sin Grupo de Riesgo Clasificado	6.02	6.92	5.81

Fuente: Ministerio de Salud – SISPRO.

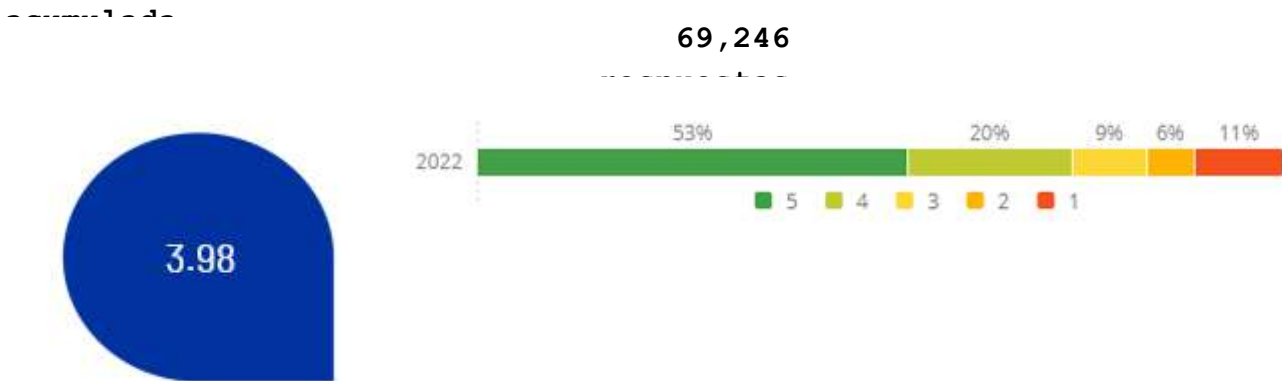
* Información con periodicidad de actualización anual. Los indicadores 2020 de mortalidad no se encuentran actualizados.

Resultados de la experiencia

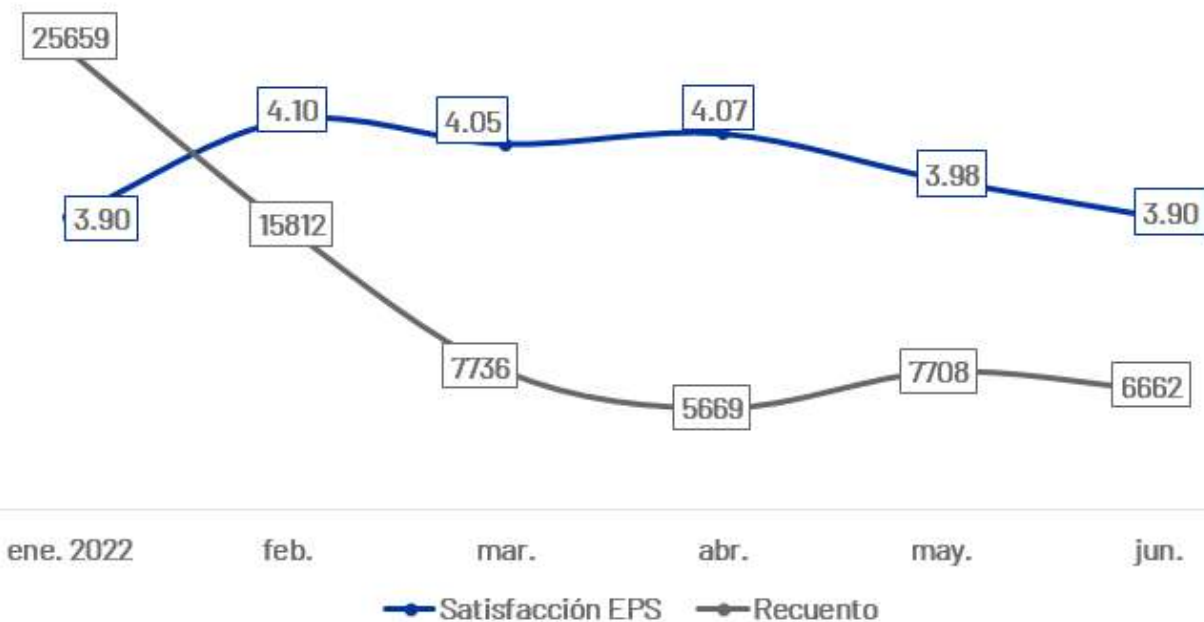
Durante el segundo trimestre del 2022 se tuvo una satisfacción acumulada de 3.98, en donde el 73% de los usuarios se encuentra satisfecho y resaltan el buen servicio prestado y la calidad en la atención, sin embargo, se debe mejorar el acceso a los servicios y resolver por los diferentes canales con información clara y precisa.

ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN EPS SURA A JUNIO 2022

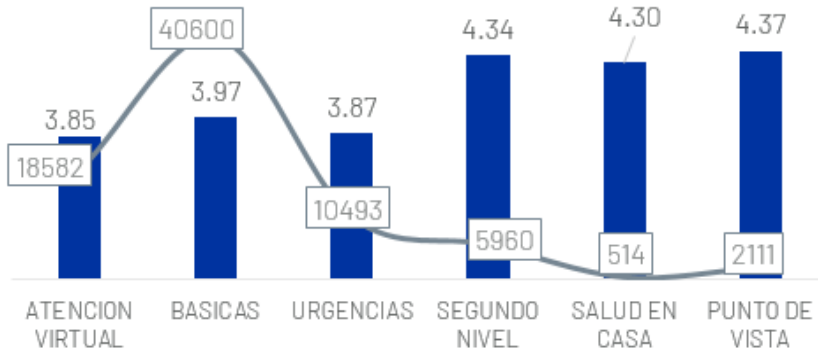
Satisfacción



Tendencia Satisfacción por mes



Niveles de atención



Punto de vista, Segundo Nivel y Salud en Casa tienen las mejores calificaciones en Satisfacción, sin embargo, Atención Virtual, Urgencias y Básicas están por debajo de 4, en donde los usuarios han venido percibiendo un menor acompañamiento y manifiestan en atención Virtual trato poco humano por parte del personal de salud, cancelación de citas, demoras tanto para la asignación de la citas como para la atención, adicional las citas virtuales no se cumplen, dan información errada y citas virtuales pero procesos presenciales en la IPS.

Tendencia Niveles de atención

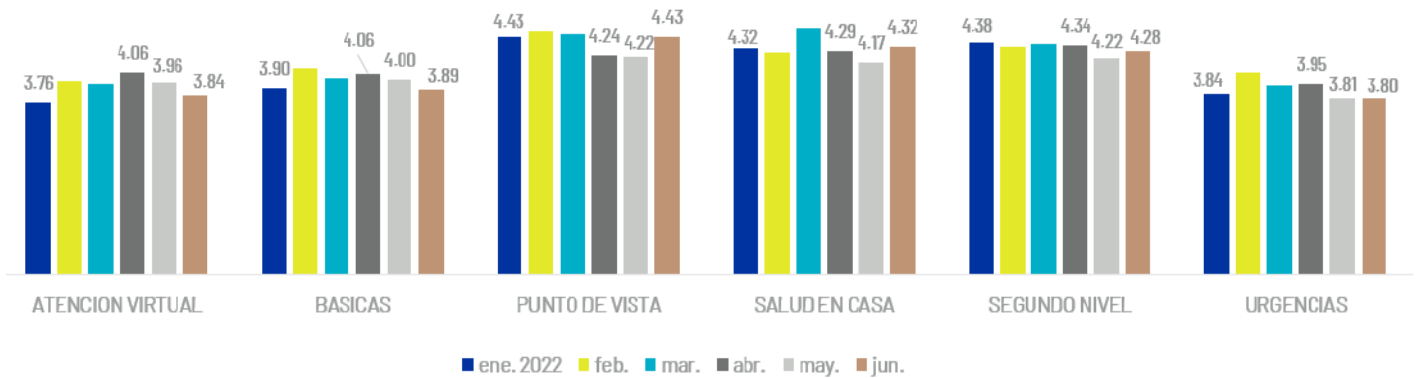
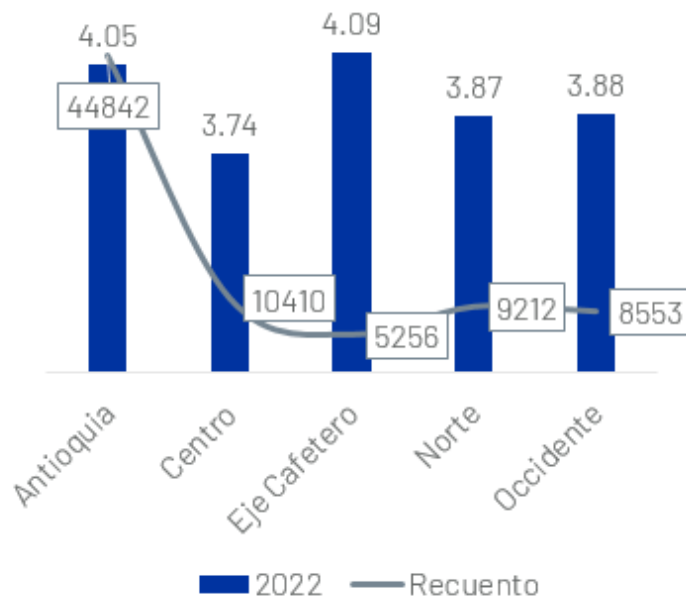


ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES NIVELES DE ATENCIÓN EPS SURA A JUNIO 2022

ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES REGIONALES EPS SURA A JUNIO 2022

Regionales



Eje Cafetero y Antioquia son la regionales con mejor satisfacción (ambas por encima de 4) por otro lado, Centro, Norte y Occidente presentan la menor satisfacción por debajo de 4. Importante realizar planes de acción enfocados en los dolores de los clientes.

Tendencia Regionales

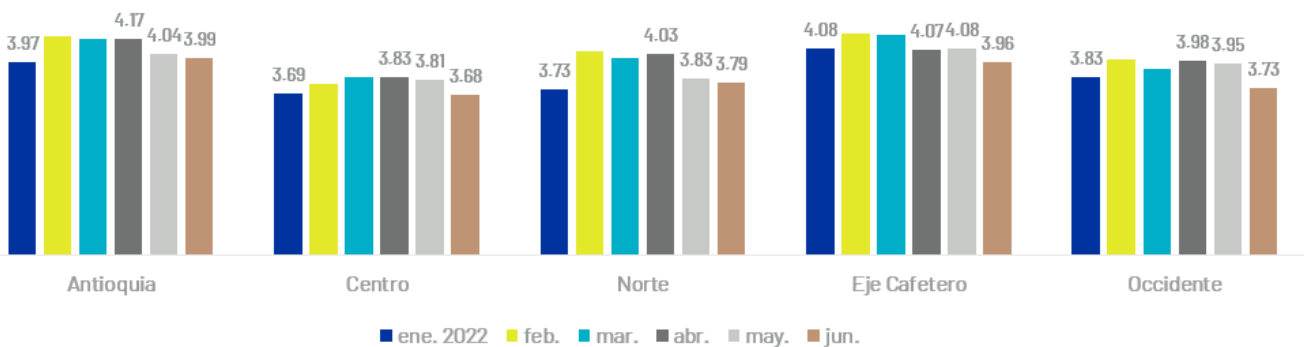


ILUSTRACIÓN 9. INDICADORES REGIONALES EPS SURA

ESTADO CONTRATACIÓN DE LA RED

Etiquetas de fila	DISTRIBUCION												Total general
	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y/O HOSPITALES	DE MEDICAMENTOS	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	MEDICO ACTIVIDAD	MEDICO SUCITA	OTROS	OXIGENO	PORTABILIDAD	UNIDAD RENAL	
CENTRO	5	20	45	36	6	23	11	10	32	1	15		204
EJE CAFETERO	7	32	32	30	2	8	40		34		12		197
MEDELLIN	5	37	80	94	8	64	34	89	85		55		551
NACIONAL	4	1			27	1			1	10		2	46
NORTE	7	44	72	49	2	26	47	32	66		13		358
OCCIDENTE	3	16	29	21	3	15	14	12	35		5		153
Total general	31	150	258	230	48	137	146	143	253	11	100	2	1509

ILUSTRACIÓN 10. RED NACIONAL Y REGIONAL

PORTABILIDAD, NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

NOVEDADES SUSPENSION TRIM II-22	
MES REPORTE	CANTIDAD
Abril	13,423
Mayo	24,098
Junio	1,093

PORTABILIDAD NACIONAL TRIM II-22	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
Abril	1.102
Mayo	1.106
Junio	866

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO 4to TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
Abril	32,976
Mayo	48,597
Junio	37,734

ILUSTRACIÓN 11. PORTABILIDAD, SUSPENSIÓN, MOVILIDAD

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO**Regional Antioquia**

Carrera 43A # 34 - 95. Centro Comercial Almacentro. Local 259
Teléfono: 604 261 8000
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 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
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

Plataforma Panorama

Calle 31 # 13A - 51
Teléfono: 6014012121
Horarios: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 1:00 p.m.

IPS SURA Olaya

Av. Caracas # 26A - 71 Sur
Horarios: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

AyG Zipaquirá

Carrera 10 # 1 - 77
Horarios: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

AyG NIZA

Carrera 71B # 127 - 68
Horarios: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

IPS SURA Chapinero

Carrera 7 # 54 - 27
Horarios: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Plataforma Soacha

IPS - Diagonal 7A # 8-21
Horario: Lunes a viernes: 7:30 a. m. a 12:00 m. - 1:00 p.m a 5:00 p.m.

Plataforma DARSALUD

Carrera 78K # 33 A -76
Horario: Lunes a viernes: 7:30 a.m a 12:00 m. - 1:00 p.m a 5:00 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 1:00 p.m. en jornada continua

Regional Norte / Barranquilla

Calle 82 # 46 - 58, Centro Comercial Premium Place. Local 6 y 7.
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua

Sucursal Bucaramanga

Calle 45 # 27A - 69, Bucaramanga, Santander 3
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 1:00 p.m.

IPS SURA Bucaramanga

Calle 52 # 29 - 123
Teléfono: 607 647 0800
Horario: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

IPS Coomultrasan

Carrera 27 # 33 - 80
Horario: lunes a vienes 7:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.

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 1:00 p.m. en jornada continua

Sucursal Manizales

Carrera 23 # 65A - 41, Local P306. Edificio Parque Médico (Segundo piso) Manizales
Teléfono: 606 885 9515
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua

Sucursal Cartagena

Pie del cerro. Calle 30 # 17 - 109. Centro Comercial Portales de San Felipe, Local 1 - 20
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua.

Sucursal Armenia

Avenida Bolivar # 9N - 16. Centro Comercial Mocawa, Piso 2
Teléfono: 606 746 9801, 606 746 9862
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 1:00 p.m. Jornada continua

Sucursal Apartadó

Dg. 100 # 105A - 53, Local 104. Mall Trinity Plaza. Barrio Ortiz
Teléfono: 604 828 1931
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. 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

GESTIÓN POR CANAL

EPS	Llamadas Contestadas	Total Ingresos por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contacto atendidos por estos canales	Nivel de servicio
Abril	215.976	46.490	29.289	291.755	44%
Mayo	221.624	48.428	29.102	299.154	43%
Junio	214.411	53.350	24.445	214.411	45%

EPS



ILUSTRACIÓN 12. GESTIÓN CANALES DE ATENCIÓN