

EPS



# **Informe 3er trimestre 2021**

## CARACTERIZACIÓN

### 1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en septiembre de 2021 contaba con 4,551,810 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

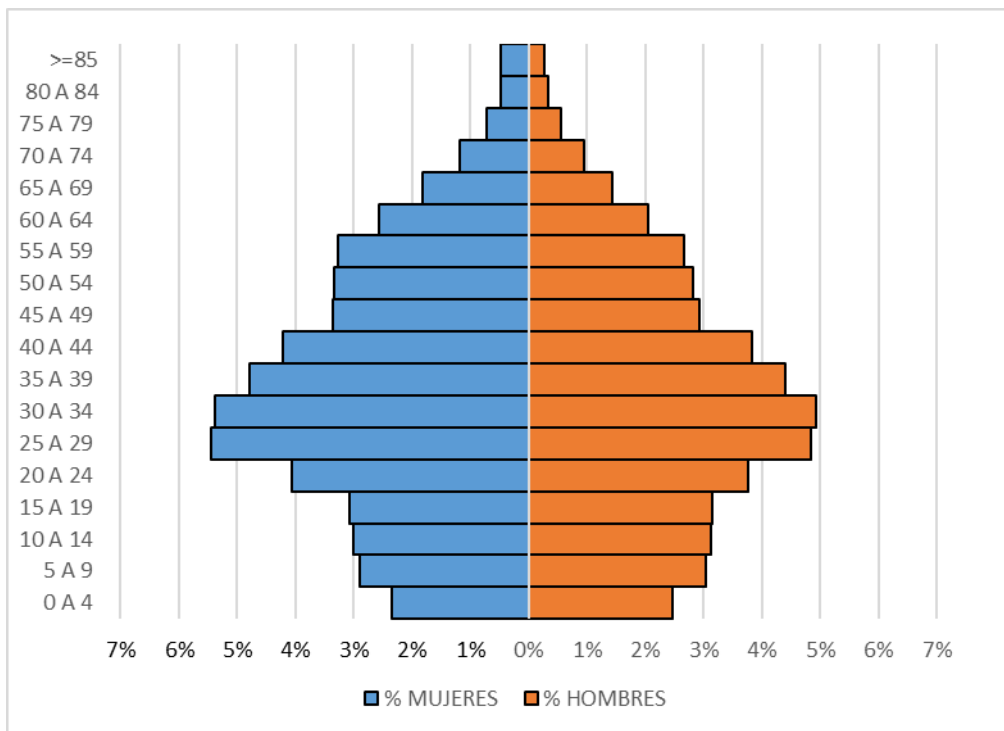


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA SEPTIEMBRE 2021

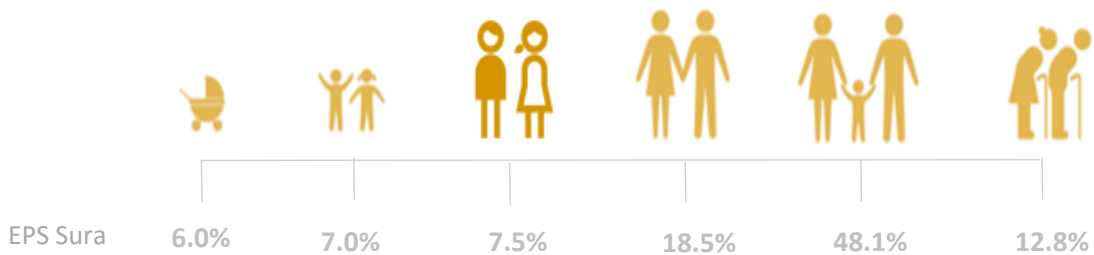
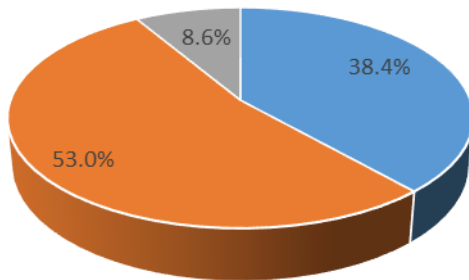


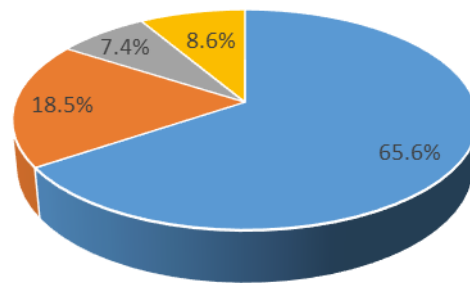
ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA SEPTIEMBRE 2021

En EPS SURA para septiembre de 2021, el 53.0% de los afiliados eran cotizantes, el 38.4% eran beneficiarios y el 8.6% del régimen subsidiado.



■ Beneficiario ■ Cotizante ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA SEPTIEMBRE 2021



■ A ■ B ■ C ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA SEPTIEMBRE 2021

## ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a septiembre de 2021.

### 2021 EPS SURA

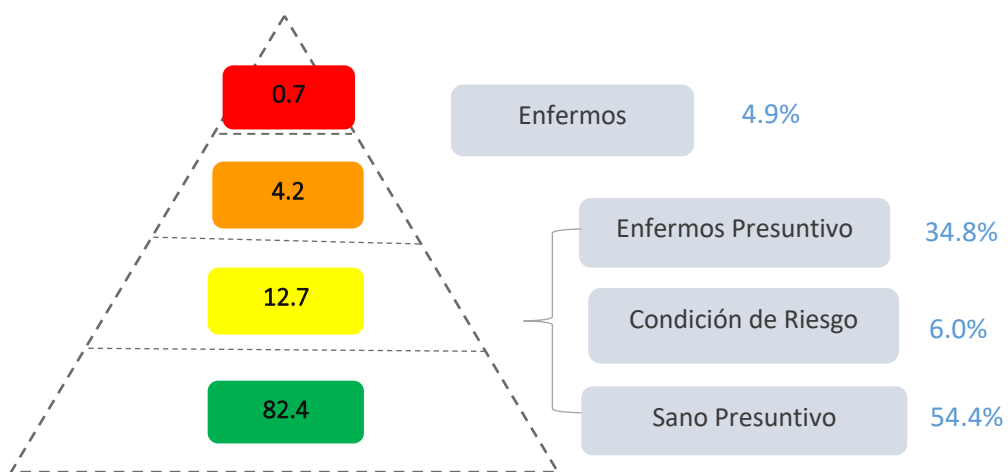


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA SEPTIEMBRE 2021

## INDICADORES EN SALUD

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

Población	Indicadores	2018	2019	2020	03-2021	06-2021	09-2021
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.00%	94.40%	86.80%	19.16%	39.10%	54.30%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	39.80%	44.80%	22.5%	14.2%	14.9%	18.0%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	15.30%	9.42%	1.19%	0.29%	0.46%	0.98%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	6.10%	14.10%	1.21%	0.34%	0.63%	1.39%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	7.90%	6.82%	6.36%	6.4%	7.2%	6.2%
	% ingreso a control prenatal	94.0%	92.0%	94.8%	91.7%	90.8%	97.5%
	% Bajo peso al nacer	8.7%	8.8%	8.2%	8.5%	8.7%	9.1%
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.32	0.45	0.71	0.57	0.67	0.50
	Razón Global de muerte materna *1.000	0.22	0.17	0.44	0.72	1.21	0.37
RCV	Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	67.20%	66.10%	37.42%	31.5%	39.2%	46.8%
	Número total de pacientes diabéticos	93,154	115,106	137,899	143,679	149,386	157,645
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.99	3.18	3.27	3.53	3.56	3.6
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	12.0%	21.0%	10.0%	21.0%	18.0%	26.0%
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	52.3%	56.0%	50.6%	44.00%	40.5%	38.6%
	Cobertura en salud oral en DM	41.00%	43.10%	27.61%	22.8%	25.3%	27.6%
VIH	Cobertura en salud oral en HTA	38.4%	40.0%	24.7%	20.2%	21.5%	23.9%
	Número total de pacientes con VIH	9,023	11,753	14,987	15,205	16,383	16,739
	Prevalencia (x 100.000)	289.4	306.2	358.1	354.4	369.35	398.89
CÁNCER**	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	95.10%	94.10%	96.3%	92.9%	92.7%	98.5%
	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	-	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	60	24	59	-	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	40	30	25	-	-	-
	Mortalidad de cáncer. Anual	5.30%	5.33%	6.00%	-	-	-

\*\* Los indicadores de cáncer se actualizan después de mayo del siguiente año.

## CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

Indicadores priorizados para la EPS de la caracterización poblacional – CAPO, año 2018-2019

Indicador	2017	2018	2019
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años total	74,33	78,50	78,50
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	SD	44,07	44,07
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)300 - enfermedades sistema circulatorio303 - enfermedades isquémicas del corazón	263,98	369,37	339,39
Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno de la mama de la mujer	104,66	90,43	90,43
Tasa de mortalidad perinatal	6,73	5,99	5,86
Tasa ajustada de mortalidad por enfermedades del sistema circulatorio	72,52	71,08	63,19
Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno del cuello del útero	2,88	2,34	2,91
Tasa ajustada de años de vida potencialmente perdidos por neoplasias	1.598,31	1.496,28	1.442,97
Tasa ajustada de mortalidad por enfermedad por el VIH/Sida	1,55	1,43	1,81
Tasa ajustada de mortalidad por embarazo, parto y puerperio	0,30	0,30	0,33

SD: Sin dato

\* INFORMACIÓN CON PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN ANUAL - FUENTE: MINISTERIO DE SALUD

**Resultados de la experiencia**

Durante el tercer trimestre de 2021 se tuvo una satisfacción acumulada de 4.15 y en el mes de agosto se prestó un decrecimiento, en donde los usuarios mencionan dificultades para acceder a los servicios tanto en la asignación de las citas por los diferentes canales, como en los tiempos de espera para estas. Adicional manifiestan demoras en la entrega de órdenes, remisiones y fórmulas, sin embargo, en el mes de septiembre se evidencia una recuperación en la satisfacción.

ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A JUNIO 2021

Satisfacción acumulada

53,799 respuestas

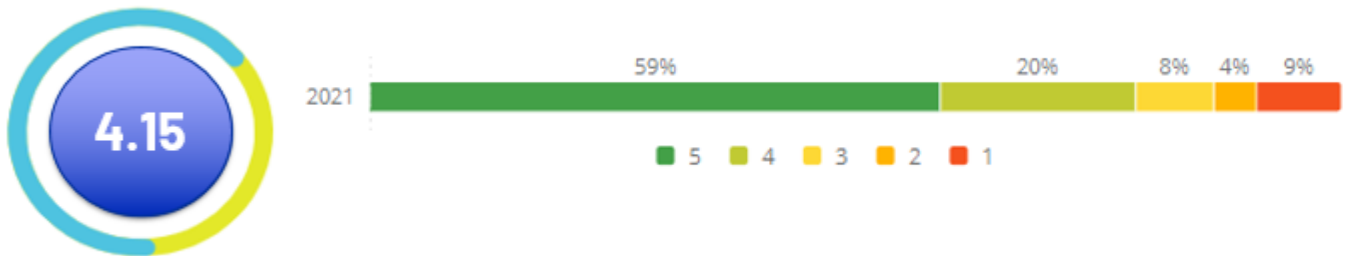


ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A SEPTIEMBRE 2021

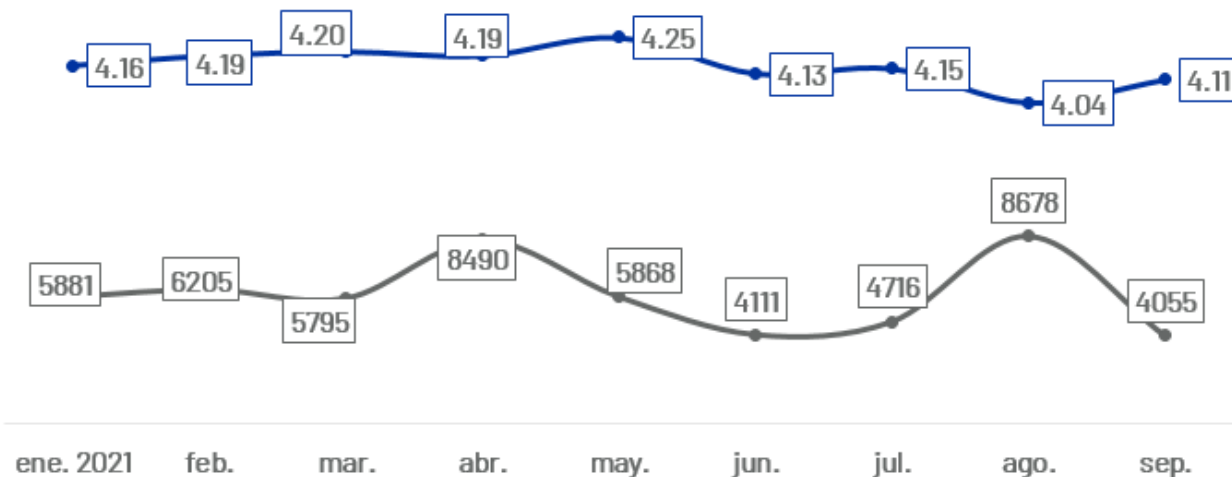
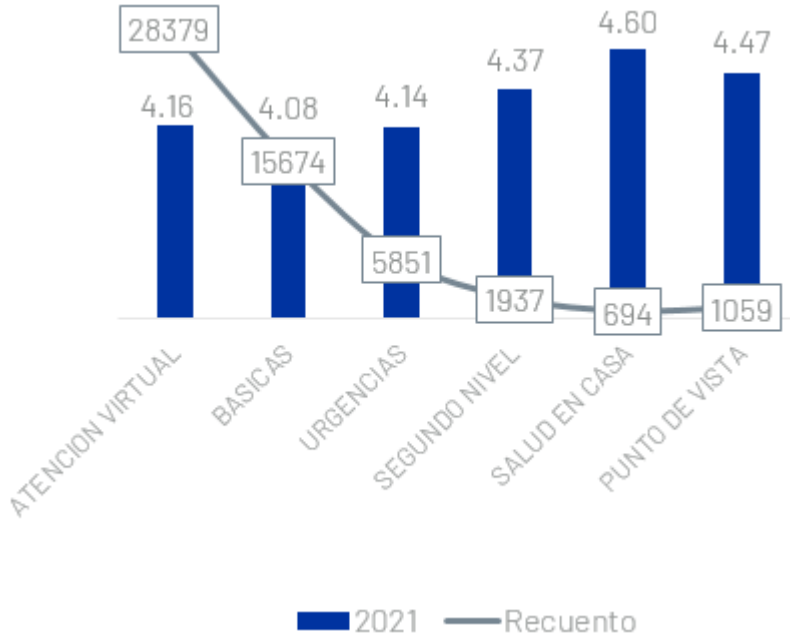


ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES NIVELES DE ATENCIÓN EPS SURA SEPTIEMBRE 2021

**Niveles de atención**



El crecimiento en el mes de septiembre es impulsado por Básicas, Atención Virtual y Urgencias, en donde los usuarios manifiestan que ha mejorado la atención y la amabilidad del personal.

**Tendencia Niveles de atención**

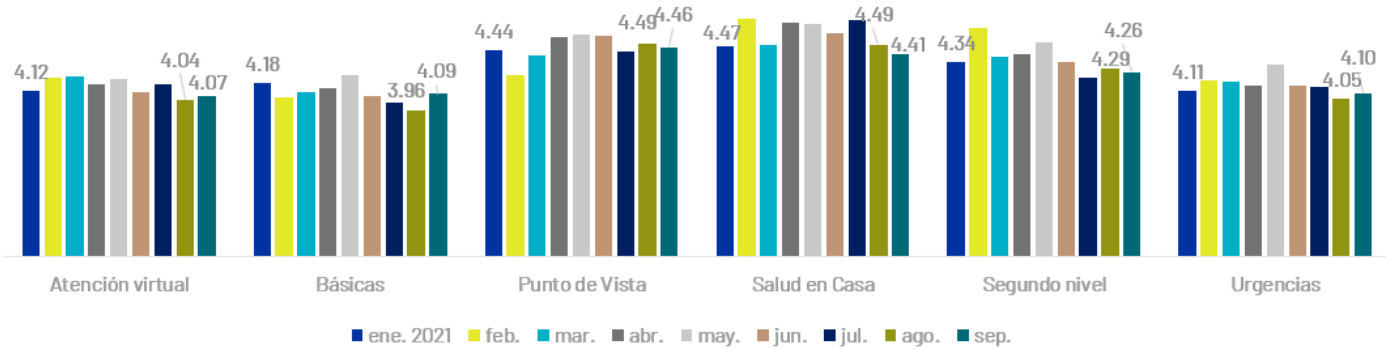
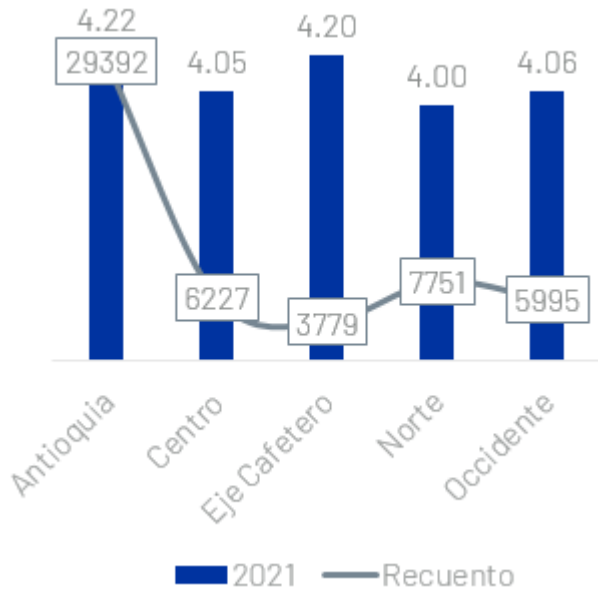


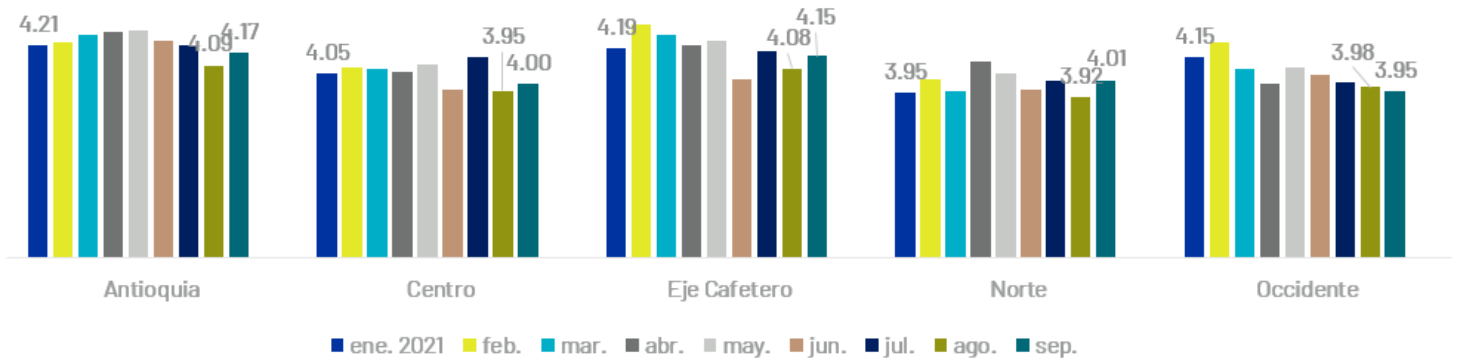
ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES REGIONALES EPS SURA SEPTIEMBRE 2021

**Regional**



El crecimiento del mes de septiembre es impulsado especialmente por la regional Norte, importante revisar los tiempos de espera y el acceso a las citas.

**Tendencias regionales**





## ESTADO CONTRATACIÓN DE LA RED

Etiquetas de fila	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y/O HOSPITALES	DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS	INSUMOS Y MEDICAMENTOS	IPS BASICA	MEDICO ACTIVIDAD	MEDICO SUCITA	OTROS OXIGENO	PORTABILIDAD	UNIDAD RENAL	URGENCIAS	Total general
CENTRO	5	20	44	28	7	16	10	12	35	14			191
MEDELLIN	13	71	109	109	9	65	83	103	112	52		2	728
NACIONAL	2	1			28	1			4		2		38
NORTE	7	39	73	38	2	21	49	47	65	8			349
OCCIDENTE	4	15	38	21	4	11	22	16	39	5			175
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>146</b>	<b>264</b>	<b>196</b>	<b>50</b>	<b>114</b>	<b>164</b>	<b>178</b>	<b>251</b>	<b>4</b>	<b>79</b>	<b>2</b>	<b>1481</b>

## PORTABILIDAD, NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

NOVEDADES SUSPENSIÓN 3er TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
Julio	9.851
Agosto	9.407
Septiembre	4.754

PORTABILIDAD NACIONAL 3er TRIMESTRE 2021	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
Julio	868
Agosto	893
Septiembre	1.177

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO 3er TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
Julio	262
Agosto	4.656
Septiembre	146.083

## OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa del COVID19, en el mes de marzo 2020 se realiza cierre de las oficinas de atención presencial, se continúan fortaleciendo los canales existentes y se da apertura a nuevos canales virtuales para la atención de los afiliados a EPS SURA.

## NUESTROS CANALES PARA TRÁMITES Y ATENCIÓN VIRTUAL

Sospechas de tener el COVID-19, tenemos estos canales disponibles para ti:

- Línea nacional: 01 8000 519 519.
- WhatsApp 317 518 02 37
- Atención Virtual en Salud a través de la App Seguros SURA.

## Trámites Autorizaciones

- Página web [epssura.com](http://epssura.com), opción Servicios a un clic. Allí se encuentran más de 30 opciones disponibles.
- Escribe al WhatsApp 317 518 02 37, opción 3, para trámites de autorizaciones de salud.
- Turno virtual: un asesor de EPS SURA te contactará telefónicamente para ayudarte a dar solución a tu trámite, de acuerdo con la solicitud que hagas y en la fecha y hora que elijas. Puedes agendarlo a través de los siguientes canales:
- Nuestra página web [epssura.com](http://epssura.com) opción: Solicita tu turno virtual (para trámites de operaciones, afiliaciones, medicina laboral y salud)
- Nuestra línea de atención 01 8000 519 519 opciones 1-2 para trámites de salud

**Línea fija por ciudad y nacional****Línea de atención afiliados  
PBS EPS SURA**

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

**Línea prestadores de  
Servicios de Salud**

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

**Línea de atención  
Conciliación de Pagos**

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

**GESTIÓN POR CANAL**

<b>EPS</b>	<b>Llamadas Contestadas</b>	<b>Atenciones gestionadas por Contáctenos</b>	<b>Número de Chat Atendidos</b>	<b>Total contacto atendidos por estos canales</b>	<b>Nivel de servicio</b>
Julio	403522	123.999	41791	569312	50%
Agosto	330981	117.979	34476	483436	52%
Septiembre	255692	124.758	19361	399811	54%