

EPS



Informe 3° trimestre 2023

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en septiembre de 2023 contaba con 5,388,649 afiliados, según estados de afiliación requeridos por la resolución 1536 de 2015 (activo, activo por emergencia, protección laboral, suspendido, suspendido por mora, suspendido por documento) los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

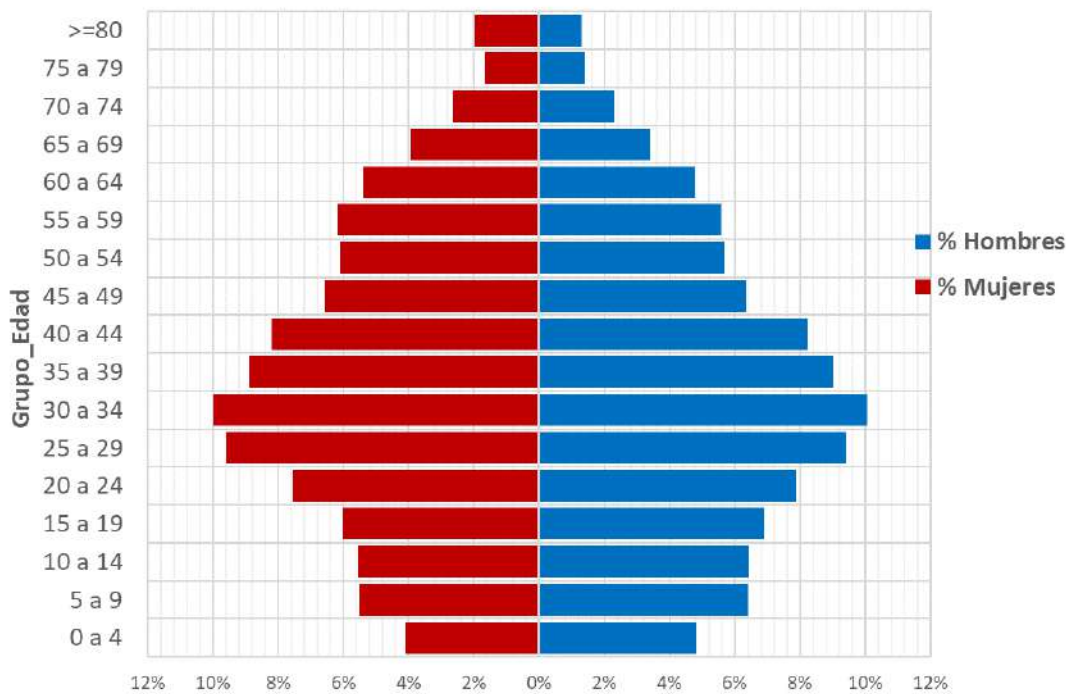


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA SEPTIEMBRE 2023

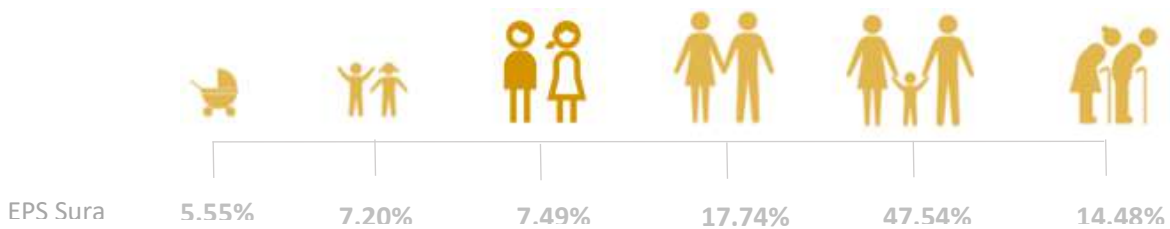


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA SEPTIEMBRE 2023

En EPS SURA para septiembre de 2023, el 51.6% de los afiliados eran cotizantes, el 34.4% eran beneficiarios y el 13.9% del régimen subsidiado; según el nivel de ingresos el 62.1% es inferior a 2 SMLMV, seguido del nivel de ingreso entre 2 a 5 SMLMV con el 17.3%.

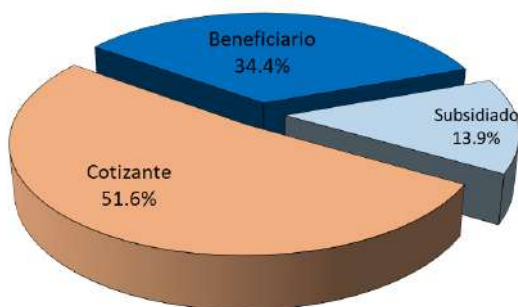


ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA SEPTIEMBRE 2023

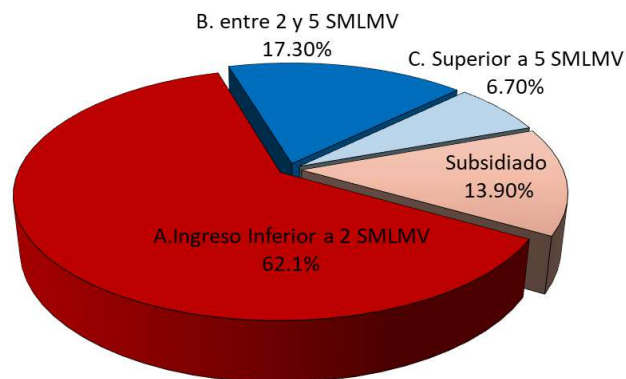


ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA SEPTIEMBRE 2023

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a septiembre de 2023.

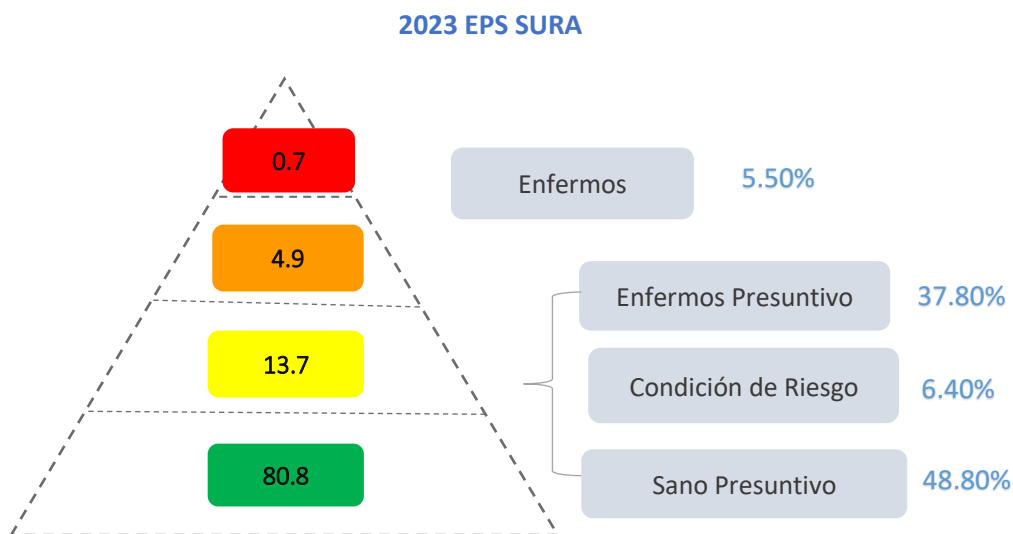


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA SEPTIEMBRE 2023

INDICADORES EN SALUD

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

Indicadores	2019	2020	2021	2022	03-2023	06-2023	09-2023
Cobertura de BCG menores de 1 año (x100)	95.0%	79.0%	65.7%	28.60%	5.9%	9.5%	17.0%
3ra Pentavalente menores de 1 año (x100)	85.0%	90.0%	73.7%	63.90%	22.7%	43.6%	62.1%
Polio 3rea dosis menores de 1 año (x100)	85.0%	91.5%	73.5%	63.90%	16.7%	31.3%	46.9%
Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	44.8%	22.5%	22.7%	37.8%	41.7%	43.9%	45.8%
% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	9.4%	1.2%	1.7%	3.5%	3.2%	3.1%	2.8%
% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	14.1%	1.2%	2.4%	11.4%	12.3%	12.3%	12.1%
Tamizaje del cáncer de cuello uterino				26.7%	31.9%	32.3%	32.3%
Mujeres de 50 a 69 años con tamizaje para cáncer de mama con mamografía				26.1%	31.3%	32.1%	33.7%
% Embarazo adolescente	6.8%	6.4%	6.6%	6.1%	5.6%	5.5%	6.0%
% ingreso a control prenatal	92.0%	94.8%	92.9%	91.2%	97.3%	97.6%	97.6%
% Bajo peso al nacer	8.8%	8.2%	9.0%	8.3%	9.0%	8.3%	8.6%
Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.45	0.71	0.76	0.70	0.11	0.25	0.12
Razón Global de muerte materna *1.000	0.17	0.44	0.65	0.31	0.11	0.37	0.73
Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	66.10%	37.42%	55.60%	77.10%	76.50%	80.60%	81.30%
Número total de pacientes diabéticos	115,106	137,899	165,003	202,686	210,257	215,801	220,863
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	3.18	3.27	3.84	3.94	4.05	4.09	4.08
% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	21.0%	10.0%	28.0%	32.0%	31.0%	31.0%	27.0%
Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	56.0%	50.6%	50.8%	57.0%	56.0%	59.0%	57.0%
Cobertura en salud oral en DM	43.1%	27.6%	29.9%	38.0%	37.5%	37.0%	36.8%
Cobertura en salud oral en HTA	40.0%	24.70%	26.10%	34.50%	35.30%	35.00%	34.60%
Número total de pacientes con VIH	11,753	14,987	17,605	22,204	22,993	23,667	21,035
Prevalencia (x 100.000)	306.20	358.10	374.03	435.00	442.95	448.29	390.36
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	94.1%	96.3%	93.9%	96.7%	98.0%	96.9%	98.1%
Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica.	1.8	1.9	2	1.6	1.5	0.6	0.48
Promedio en días desde la confirmación diagnóstica hasta el tratamiento en cáncer infantil diferente de leucemia.	10.5	7.5	1.3	1.3	3.63	4.31	2.37
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	57	75	66	-	-	-	-
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	24	59	50	-	-	-	-
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	30	25	27	-	-	-	-
Mortalidad de cáncer. Anual	5.33%	6.00%	6.40%	-	-	-	-

* Los indicadores fuente de la resolución 202, son preliminares el reporte a MINSALUD se realiza el 30 de septiembre de 2023

** Los indicadores de cáncer se actualizan año vencido. Los datos de 2022 son antes de auditoría.

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

***Indicadores priorizados para la EPS de la caracterización poblacional – CAPO, años 2018-2021

Indicador	Grupo de Riesgo	2018	2019	2020	2021
Prevalencia HTA de 18 a 69 años	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas	10.09	10.45	11.44	11.53
Prevalencia DM 18 a 69 años		2.77	3.24	3.2605	3.36
Enfermedades no transmisibles		83.84	84.94	80.53	82.45
Captación HTA de 18 a 69 años		34.24	39.24	39.28	39.39
Captación DM 18 a 69 años		77.58	92.65	93.16	93.1
Tasa General de Fecundidad – EAPB	Población en condición materno –perinatal	21.256	28.948	29.32	27.096
Razón de mortalidad materna a 42 días		23.939	14.365	38.569	61.93
Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer – EAPB		10.147	10.032	9.3787	10.406
Condiciones maternas perinatales		1.87	1.83	1.96	2.03
Cobertura TAR VIH/SIDA	Población con riesgo o infecciones	88.73	91.43	95.37	93.23
Prevalencia VIH/SIDA		0.27	0.29	0.35	0.38
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	SD
Tasa ajustada de años de vida potencialmente perdidos (grupos lista 6/67) Neoplasias	Población con riesgo o presencia de cáncer	1443	1451	1489	SD
Condiciones transmisibles y nutricionales	Población en riesgo o presencia de alteraciones nutricionales	33.59	33.02	17.27	11.91

Fuente: Ministerio de Salud – SISPRO.

***Información con periodicidad de actualización anual. Los indicadores 2021 de mortalidad no se encuentran actualizados.

Resultados de la experiencia

Al finalizar el tercer trimestre de 2023 la métrica de Satisfacción con la EPS SURA tuvo una variación positiva de +0,09 puntos y un aumento de 263.659 usuarios adicionales que respondieron la encuesta con respecto al mismo periodo del año anterior, para un total de 469.836 respuestas al 30 de septiembre de 2023.



Ilustración 6. Satisfacción con la eps sura acumulada a septiembre 30 de 2023.



Ilustración 7. Número total de respuestas recibidas desde enero 1 hasta septiembre 30 de 2023 y variación en la cantidad de usuarios que la respondieron con relación al mismo periodo del año anterior.

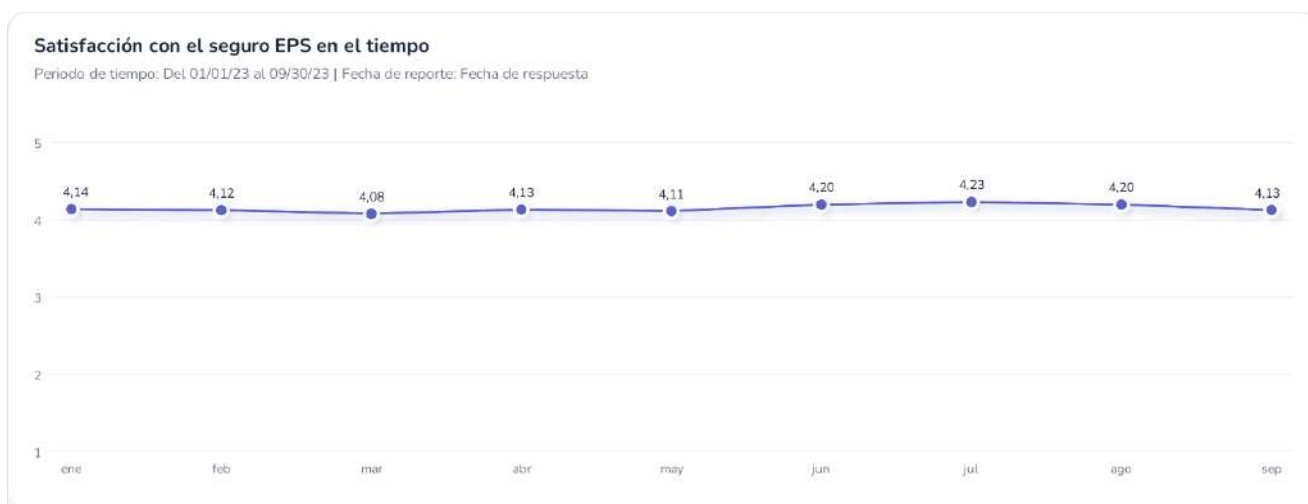


ILUSTRACIÓN 8. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA MES A MES A SEPTIEMBRE 30 DE 2023.

Se resalta el “buen trato” y la “empatía” de los funcionarios, así como la “calidez humana” durante la prestación. Se solicita mayor disponibilidad y resolutiveidad en la asignación de citas, con particular énfasis en aquellas gestionadas de forma telefónica. Los usuarios manifiestan largas esperas en las gestiones telefónicas, así como considerables tiempos de espera en la atención de las citas presenciales. Los usuarios solicitan el respeto de las horas en las que las citas fueron programadas.

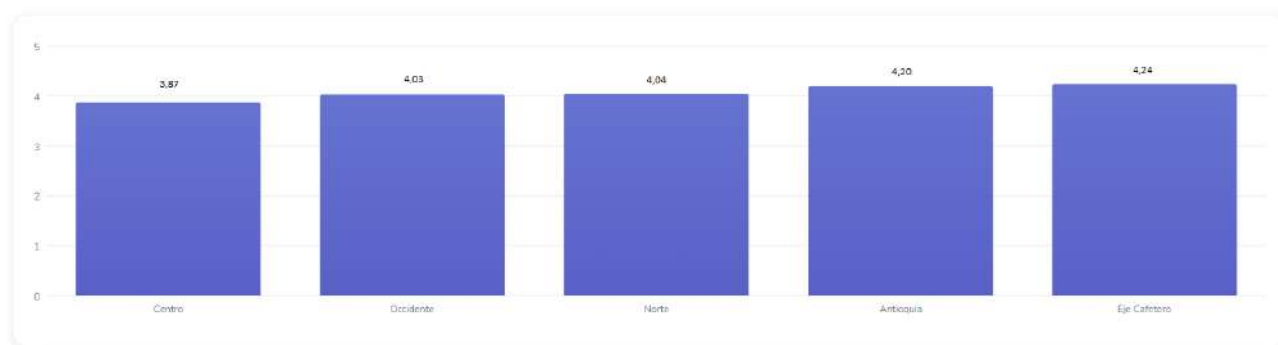


ILUSTRACIÓN 9. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA ACUMULADA POR REGIONALES A SEPTIEMBRE 30 DE 2023.

La Satisfacción con la EPS SURA en las regionales Eje Cafetero y Antioquia están 0,09 y 0,05 puntos por encima de la meta anual respectivamente, mientras que los usuarios califican a la regional Centro con la Satisfacción más baja con 3,87 puntos. La siguiente exploración de temas mencionados por los usuarios de la regional Centro en lo que va corrido del año asocia su calificación de Satisfacción de 3,87 (Ilustración 9) con la dificultad para programar citas (burbuja “Cita”), largos tiempos de espera que afectan la percepción de servicio (burbuja “Servicio”), el tono displicente de la interacción y la capacidad de las sedes físicas (burbuja “Triage”).

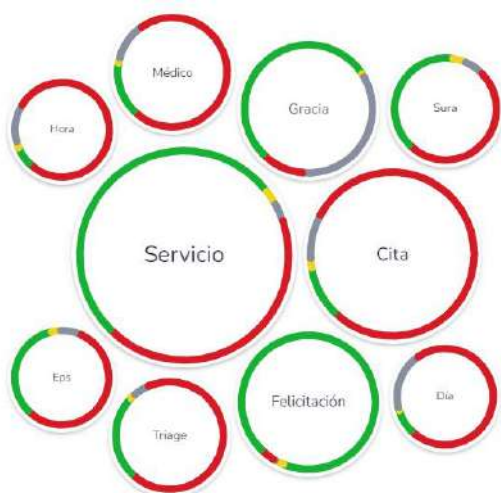


ILUSTRACIÓN 10. EXPLORACIÓN DE TEMAS ABORDADOS POR LOS USUARIOS DE LA REGIONAL CENTRO CON RELACIÓN A LA EPS SURA, Y SU RESPECTIVA POLARIDAD, AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023.

Estado contratación de la red

REGIONAL	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y HOSPITALES	ESPECIALISTA ACTIVIDAD	ESPECIALISTA SUCITA	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	OTROS	OXIGENO	PORTABILIDAD	UNIDAD RENAL	OPERADORES DE MEDICAMENTOS	Total general
CENTRO	4	20	49	11	8	7	21	33	1	14			168
EJE CAFETERO	7	32	35	36		2	29	37		11			189
MEDELLIN	4	37	83	30	66	8	94	85		53			460
NACIONAL	3	1				32		2	7		2	227	274
NORTE	7	44	72	38	38	5	29	85		12		15	345
OCCIDENTE	4	15	28	12	12	4	20	37		4		1	137
Total general	29	149	267	127	124	58	193	279	8	94	2	243	1573

Ilustración 11. RED DE PRESTACIÓN POR NIVEL DE ATENCIÓN

Portabilidad y novedades de suspensión afiliados

NOVEDAD SUSPENSION TRIM III-2023	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Julio	198
Agosto	3.109
Septiembre	292

NOVEDAD PORTABILIDAD TRIM III-2023	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Julio	724
Agosto	704
Septiembre	723

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 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 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 Cll 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	Llamadas Contestadas	Total Ingresos por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contacto atendidos por estos canales	Nivel de servicio
Julio	215,059	45,231	29,194	289,484	17%
Agosto	239,249	46,434	28,877	314,560	20%
Septiembre	241,356	57,067	29,070	327,493	20%