

EPS



*Informe 3°
trimestre 2024*

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en septiembre de 2024 contaba con 5.386.655 afiliados, según estados de afiliación requeridos por la resolución 100 de 2024 (activo, activo por emergencia, suspendido, suspendido por mora, suspendido por documento y protección laboral) los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

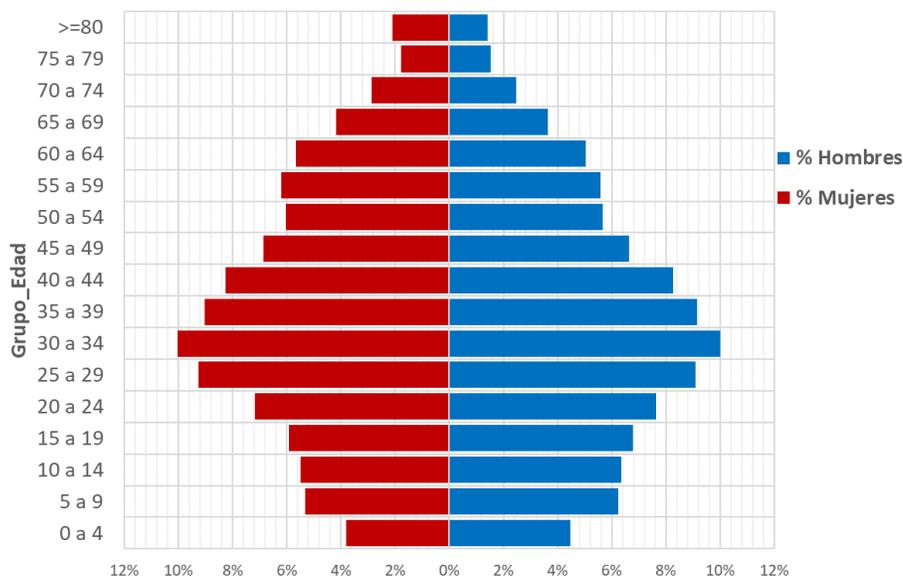


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA SEPTIEMBRE 2024

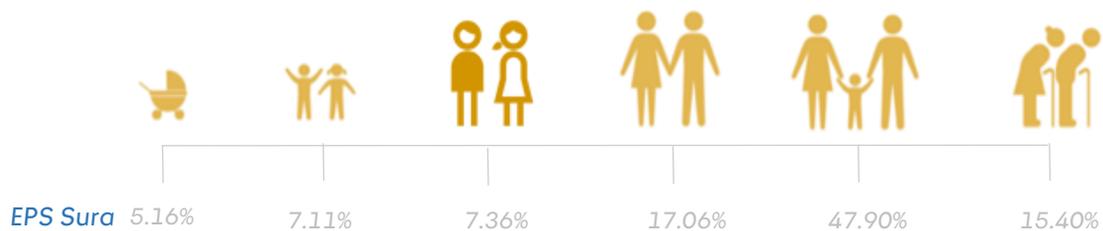


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA SEPTIEMBRE 2024

En EPS SURA para septiembre de 2024, el 51.58% de los afiliados eran cotizantes, el 33.48% eran beneficiarios y el 14.95% del régimen subsidiado; según el nivel de ingresos el 61% es inferior a 2 SMLMV, seguido del nivel de ingreso entre 2 a 5 SMLMV con el 17.5%.

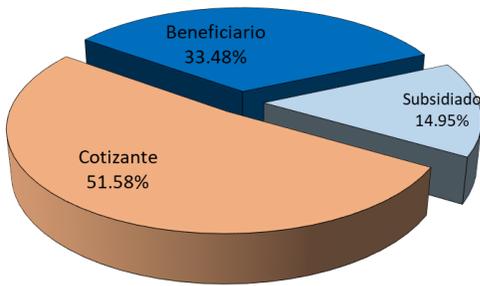


ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA SEPTIEMBRE 2024

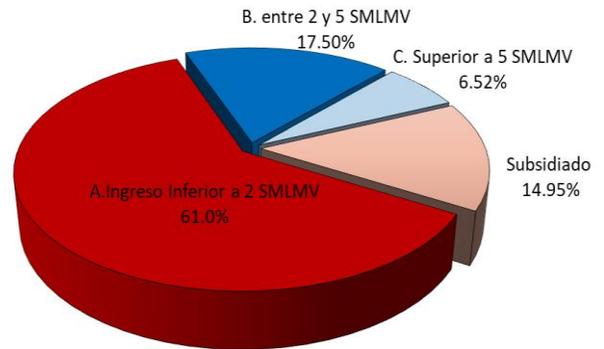


ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA SEPTIEMBRE 2024

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

2024 EPS SURA

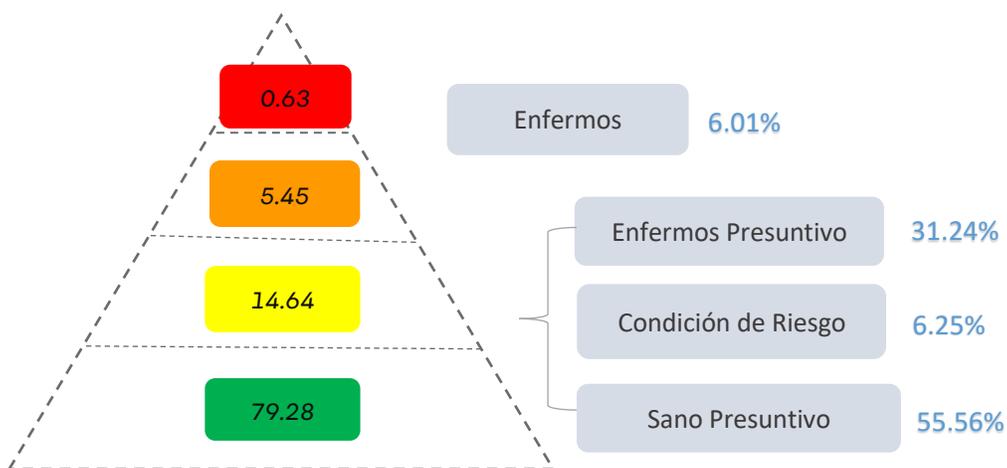


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA SEPTIEMBRE 2024

INDICADORES EN SALUD

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

Indicadores	2020	2021	2022	2023	03-2024	06-2024	09-2024
Cobertura de BCG menores de 1 año (x100)	79.0%	65.7%	28.60%	20.9%	7.4%	11.2%	30.7%
3ra Pentavalente menores de 1 año (x100)	90.0%	73.7%	63.90%	78.1%	17.5%	34.2%	52.1%
Polio 3rea dosis menores de 1 año (x100)	91.5%	73.5%	63.90%	71.7%	17.6%	34.4%	52.3%
Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	22.5%	22.7%	37.8%	47.4%	46.5%	53.6%	54.1%
% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	1.2%	1.7%	3.5%	2.6%	2.97%	3.6%	4.2%
% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	1.2%	2.4%	11.4%	11.8%	11.84%	21.3%	23.9%
Tamizaje del cáncer de cuello uterino*			26.7%	31.6%	31.5%	31.3%	30.9%
Mujeres de 50 a 69 años con tamizaje para cáncer de mama con mamografía*			26.1%	33.4%	33.4%	33.2%	33.2%
% Embarazo adolescente	6.4%	6.6%	6.1%	5.5%	5.39%	5.5%	SD
% ingreso a control prenatal	94.8%	92.9%	91.2%	97.5%	97.4%	97.8%	SD
% Bajo peso al nacer	8.2%	9.0%	8.3%	7.8%	7.4%	9.2%	SD
Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0	0	SD
Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.71	0.76	0.70	0.13	0.39	0.05	SD
Razón Global de muerte materna *1.000	0.44	0.65	0.31	0.00	0.26	0	0
Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	37.42%	55.60%	77.10%	82.40%	82.1%	83.69%	SD
Número total de pacientes diabéticos***	137,899	165,003	202,686	224,147	227,770	232,098	236,086
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	3.27	3.84	3.94	4.11	4.2	4.2	4.38
% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	10.0%	28.0%	32.0%	31.0%	31%	32%	37%
Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	50.6%	50.8%	57.0%	69.0%	56.0%	60.0%	55.0%
Cobertura en salud oral en DM	27.6%	29.9%	38.0%	36.8%	36.4%	43.5%	44.8%
Cobertura en salud oral en HTA	24.70%	26.10%	34.50%	34.50%	34.0%	40.68%	42.10%
Número total de pacientes con VIH	14,987	17,605	22,204	24,940	25,524	26,027	28,081
Prevalencia (x 100.000)	358.10	374.03	435.00	460.42	470.20	434.69	521.31
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	96.3%	93.9%	96.7%	98.0%	80.7%	81.8%	SD
Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica.	1.9	2	1.6	0.89	0.3	0.18	4
Promedio en días desde la confirmación diagnóstica hasta el tratamiento en cáncer infantil diferente de leucemia.	7.5	1.3	1.3	3.8	1.96	5.71	8
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	71	-	-	-
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual**	59	50	52	63	-	-	-
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual**	25	27	35	31	-	-	-
Mortalidad de cáncer. Anual**	6.00%	6.40%	5.56%	5,6%	-	-	-

* Los indicadores se actualizan posterior al reporte de la resolución 202, 31 octubre de 2024

** Los indicadores de cáncer se actualizan año vencido posterior al cargo CAC 05 mayo. Los datos 2023 son antes de auditoria

***El Número total de pacientes diabéticos para el reporte del segundo trimestre 2024 por un error operativo quedo mal calculado, se corrige en este informe.

SD: Por dificultades de extracción de los datos a la fecha no se tienen los datos, se actualizarán en el próximo reporte.

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 tercer trimestre de 2024, la métrica de Satisfacción con la EPS SURA experimenta un incremento de 0,17 puntos en comparación con la puntuación del mismo periodo en el año 2023. La métrica de Satisfacción con la EPS SURA para el cierre del tercer trimestre de 2024 se ubica en 4,30 puntos. Esta calificación se obtiene a partir de 851.733 respuestas, es decir, 378.301 respuestas de usuarios más, o un aumento de 79.91% de respuestas, con relación al mismo periodo del año anterior.



ILUSTRACIÓN 6. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA DESDE ENERO 1 HASTA SEPTIEMBRE 30 DE 2024.

Respuestas totales

851.733

+378.301

ILUSTRACIÓN 7. NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS RECIBIDAS DESDE ENERO 1 HASTA SEPTIEMBRE 30 DE 2024, Y VARIACIÓN EN LA CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA CON RELACIÓN AL MISMO PERIODO EN 2023.

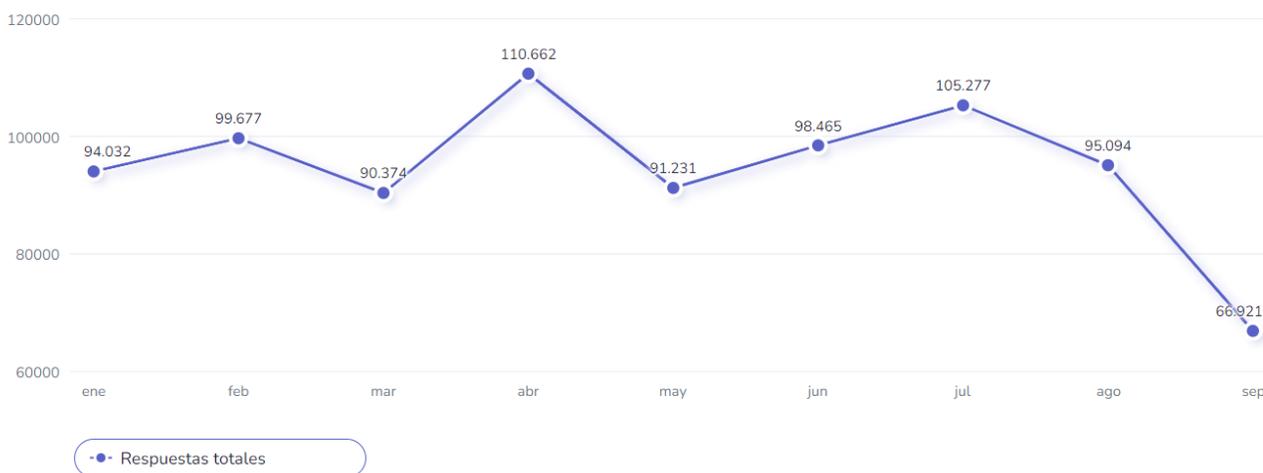


ILUSTRACIÓN 8. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA MES A MES, DESDE ENERO 1 HASTA SEPTIEMBRE 30 DE 2024.

Los usuarios elogian el profesionalismo y la empatía del personal médico de la EPS, y destacan la calidad del servicio en las sedes. Por otra parte, también manifiestan dificultades para agendar citas, e inconformidades con relación a la autorización y entrega de medicamentos. Los usuarios solicitan mayor resolutiveidad en la gestión de los trámites ante la necesidad de realizar múltiples visitas para completarlos, así como mejoras en la comunicación.

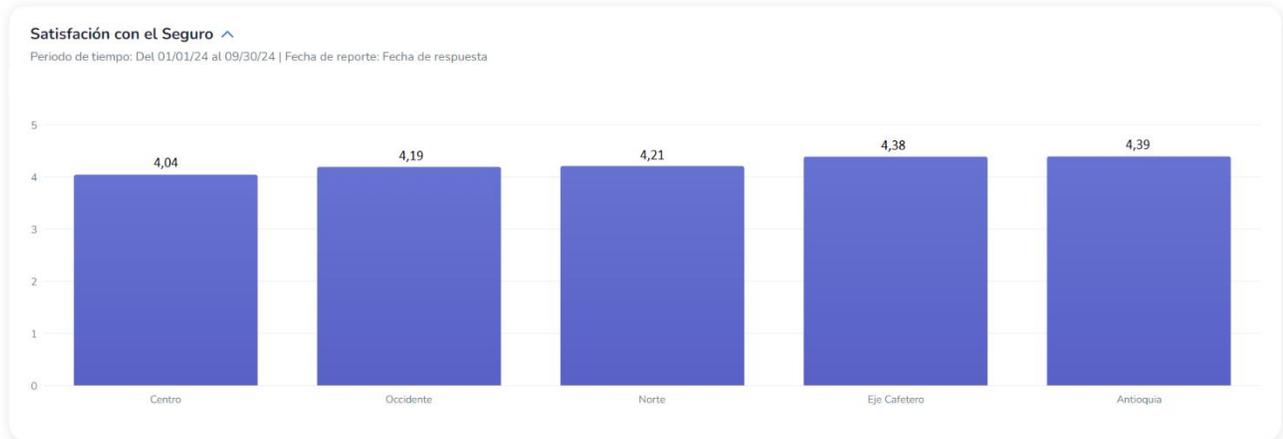


ILUSTRACIÓN 9. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA POR REGIONALES DESDE ENERO 1 HASTA SEPTIEMBRE 30 DE 2024.

En comparación con el cierre del segundo trimestre de 2024, se observa un incremento en el indicador de Satisfacción en cuatro de las cinco regionales, mientras que la quinta se mantiene igual. Las regionales de Antioquia, Eje Cafetero, Norte y Occidente superan la meta de la Compañía de 4,15 de Satisfacción en la EPS, superándola en hasta 0,24 puntos, como es el caso de la regional Antioquia. Por otro lado, la regional Centro supera el umbral de los cuatro puntos, con un incremento de 0,01 puntos en comparación con el cierre del trimestre anterior, y alcanza así 4,04 puntos en el tercer trimestre (ver ILUSTRACIÓN 9). Con relación a este aumento, los usuarios de la regional Centro destacan especialmente la amabilidad y el profesionalismo del personal médico y administrativo.

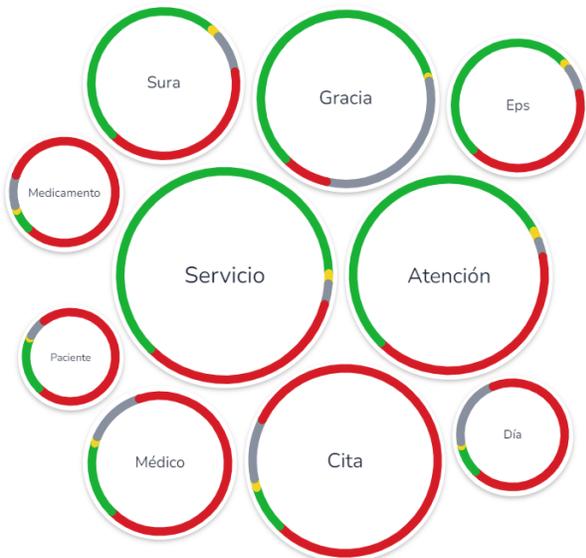


ILUSTRACIÓN 10. EXPLORACIÓN DE TEMAS ABORDADOS POR LOS USUARIOS DE LA EPS SURA, Y SU RESPECTIVA POLARIDAD, DESDE ENERO 1 HASTA SEPTIEMBRE 30 DE 2024.

Estado contratación de la red

REGIONAL	AMBULANCIAS	AYUDAS		CLINICAS Y ESPECIALISTA		ESPECIALISTA		INSUMOS Y		OPERADORES Y GESTORES DE			UNIDAD RENAL	Total general
		DIAGNOSTICAS	HOSPITALES	ACTIVIDAD	SUCITA	MOS	BASICAS	MEDICAMENTOS	OTROS	OXIGENO				
CENTRO	4	20	49	10	4	8	24	33	32	1			185	
EJE CAFETERO	6	28	37	25		2	27	31	38				194	
MEDELLIN	4	38	93	24	47	7	96	103	82				494	
NACIONAL	3	1				31			3	6	2		46	
NORTE	8	41	75	38	36	4	32	52	87		1		374	
OCCIDENTE	3	15	24	12	10	4	21	44	37				170	
Total general	28	143	278	109	97	56	200	263	279	7	3		1463	

ILUSTRACIÓN 11. RED DE PRESTACIÓN POR NIVEL DE ATENCIÓN

Portabilidad y novedades de suspensión afiliados

NOVEDAD SUSPENSION TRIM III-2024	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Abril	161
Mayo	3
Julio	62
Agosto	5

MOVILIDAD POR REGIMEN SUBSIDIADO TRIM III-2024		
	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
SUBSIDIO TOTAL	Abril	39.436
	Mayo	41.007
	Junio	38.186
	Julio	37.110
	Agosto	42.249
	Septiembre	45.891
CONTRIBUCION SOLIDARIA	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Abril	439
	Mayo	665
	Junio	702
	Julio	502
	Agosto	570
	Septiembre	492

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 ClI 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
Abril	262.393	53.412	33.219	349.024	10%
Mayo	280.787	50.030	33.246	364.063	15%
Junio	276.167	39.576	29.060	344.803	23%
Julio	354.385	48.542	34.223	437.150	32%
Agosto	322.371	45.747	31.392	399.510	32%
Septiembre	334.426	46.123	30.829	411.378	37%