

EPS



Informe 4to trimestre 2021

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en diciembre de 2021 contaba con 4,445,100 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

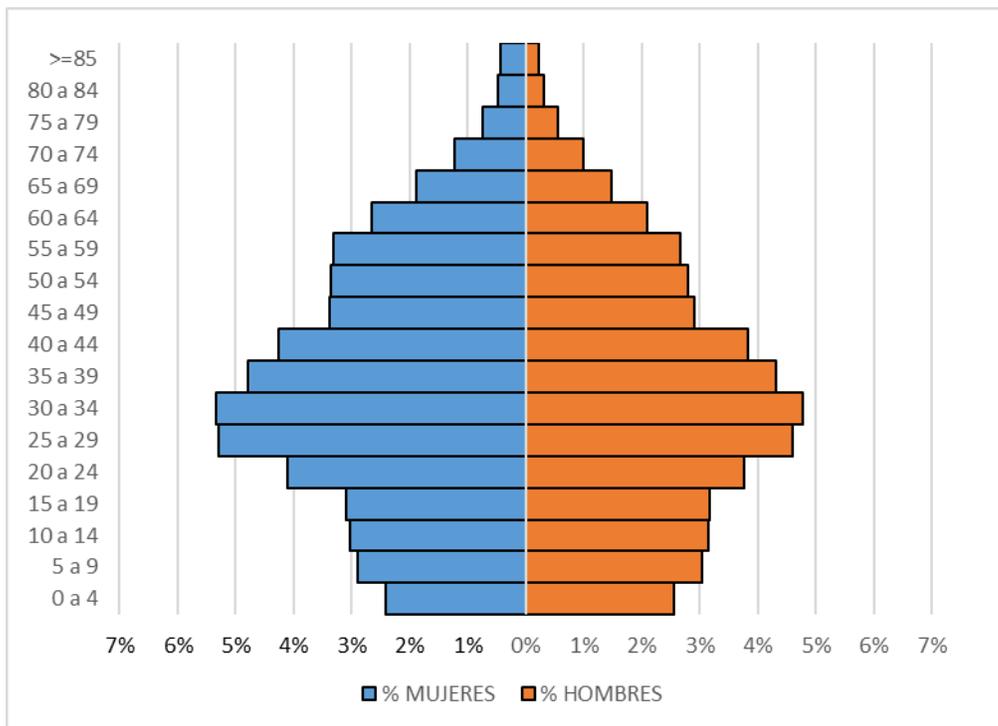


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA DICIEMBRE 2021

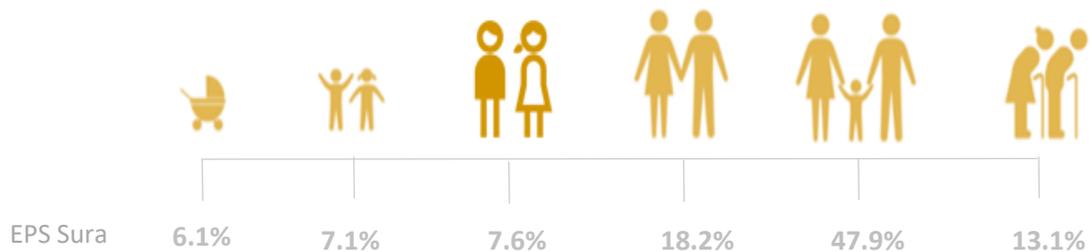
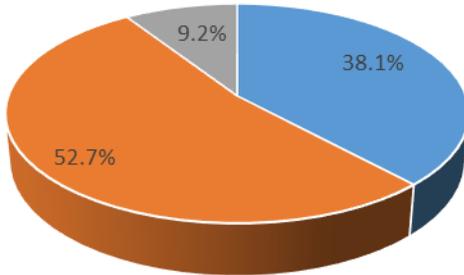


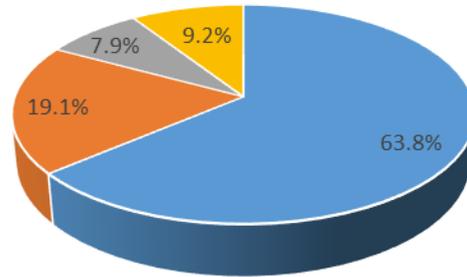
ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA DICIEMBRE 2021

En EPS SURA para diciembre de 2021, el 52.7% de los afiliados eran cotizantes, el 38.1% eran beneficiarios y el 9.2% del régimen subsidiado.



■ Beneficiario ■ Cotizante ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA DICIEMBRE 2021



■ A ■ B ■ C ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA DICIEMBRE 2021

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

2021 EPS SURA

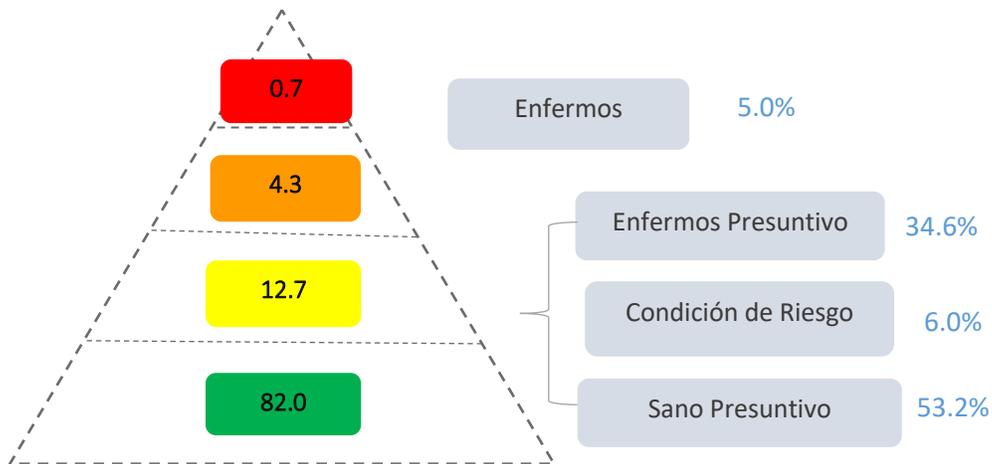


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA DICIEMBRE 2021

INDICADORES EN SALUD

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

Población	Indicadores	2018	2019	2020	2021
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.00%	94.40%	86.80%	70.96%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	39.80%	44.80%	22.5%	22.7%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	15.30%	9.42%	1.19%	1.73%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	6.10%	14.10%	1.21%	2.42%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	7.90%	6.82%	6.36%	6.62%
	% ingreso a control prenatal	94.0%	92.0%	94.8%	92.9%
	% Bajo peso al nacer	8.7%	8.8%	8.2%	9.0%
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.32	0.45	0.71	0.76
	Razón Global de muerte materna *1.000	0.22	0.17	0.44	0.65
	Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	67.20%	66.10%	37.42%	55.6%
RCV	Número total de pacientes diabéticos	93,154	115,106	137,899	165,003
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.99	3.18	3.27	3.84
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	12.0%	21.0%	10.0%	28.0%
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	52.3%	56.0%	50.6%	50.8%
	Cobertura en salud oral en DM	41.00%	43.10%	27.61%	29.94%
	Cobertura en salud oral en HTA	38.4%	40.0%	24.7%	26.1%
VIH	Número total de pacientes con VIH	9,023	11,753	14,987	17,605
	Prevalencia (x 100.000)	289.4	306.2	358.1	374.03
	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	95.10%	94.10%	96.3%	93.9%
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	-
	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 2022.

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

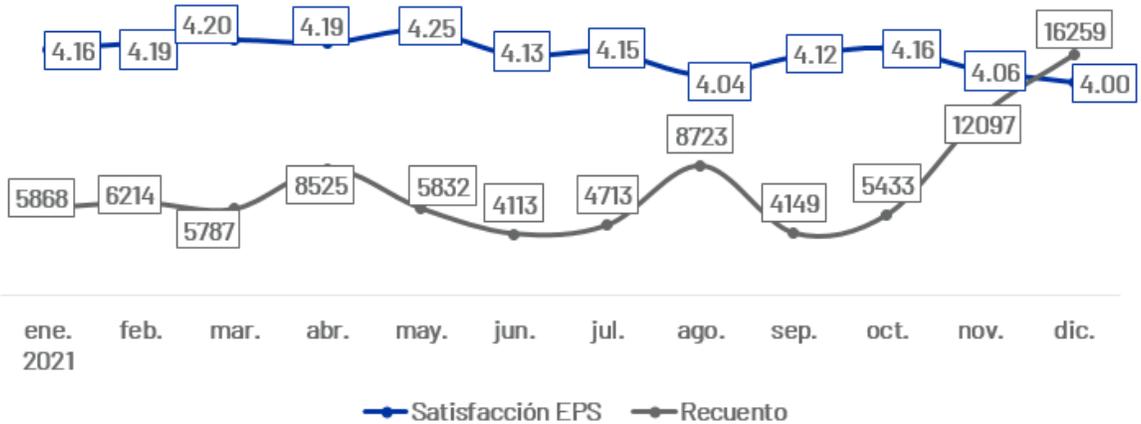
Durante el cuarto trimestre de 2021 se tuvo una satisfacción acumulada de 4.11, llegan a la satisfacción más baja del año en el mes diciembre 4.00, en donde el dolor más frecuente de los usuarios es el acceso a los servicios por tiempos y disponibilidad de agendas.

ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE SATISFACCIÓN EPS SURA A DICIEMBRE 2021

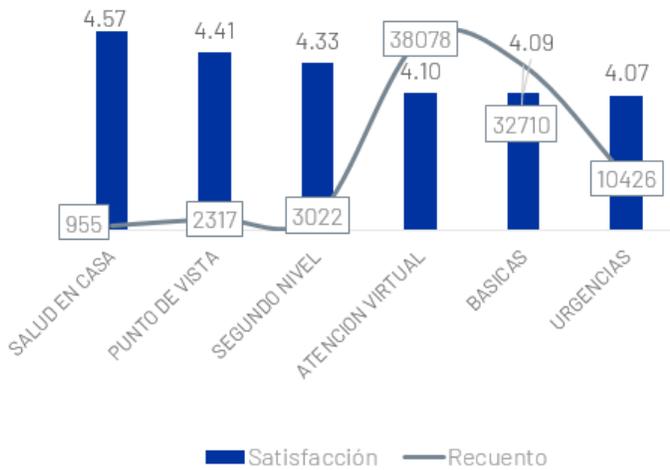
Satisfacción acumulada



87,713 respuestas



Niveles de atención



En el cuarto trimestre los diferentes niveles de atención presentan variaciones en la satisfacción, en el mes de diciembre decrecen todos, excepto Punto de Vista y Segundo nivel que presentan un crecimiento.

Tendencia Niveles de atención

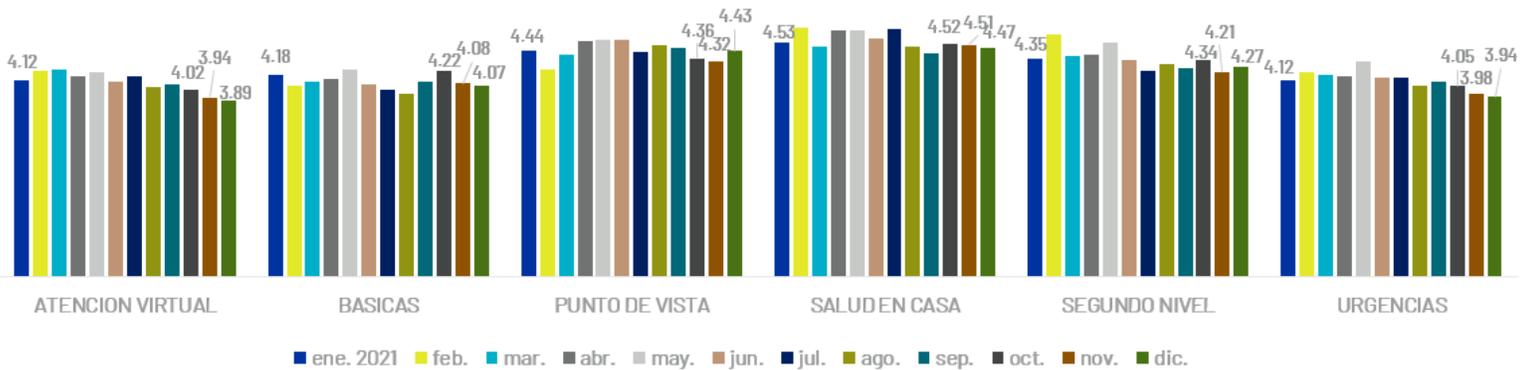
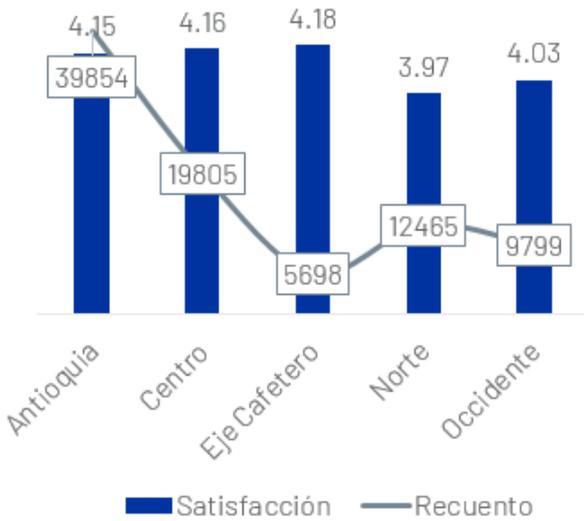


ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES NIVELES DE ATENCIÓN EPS SURA DICIEMBRE 2021

Regionales



En el último mes del cuarto trimestre todas las regionales decrecen, excepto Eje Cafetero que presentan un crecimiento y Centro permanece constante. Importante informar los tiempos de entrega de los resultados de la prueba Covid 19 y realizar el seguimiento a las personas diagnosticadas, dado que es motivo de inconformidad.

Tendencia Regionales

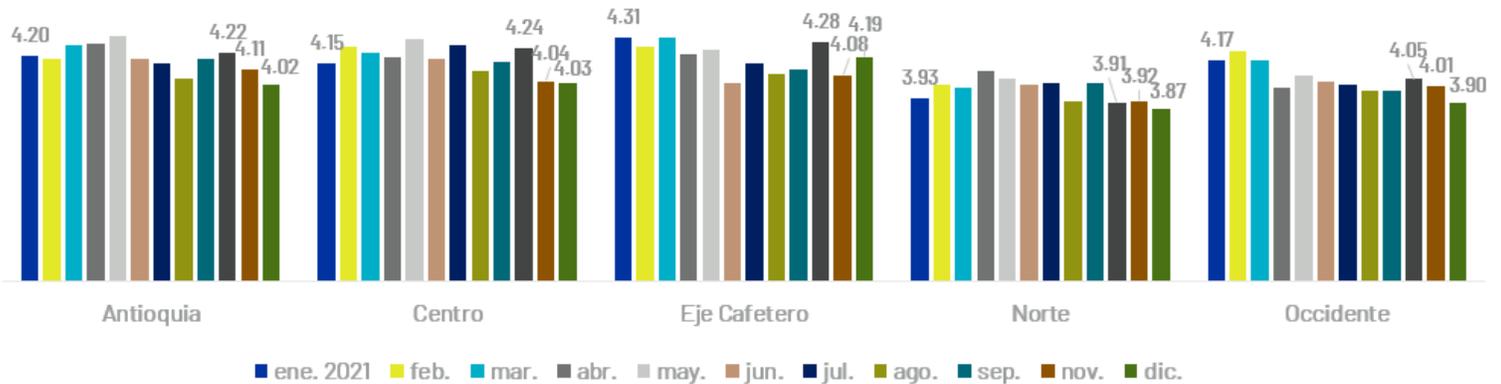


ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES REGIONALES EPS SURA DICIEMBRE 2021

ESTADO CONTRATACIÓN DE LA RED

Etiquetas de fila	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y/O HOSPITALES	DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS	INSUMOS Y MOS	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
OCIDENTE	4	15	38	21	4	11	22	16	39	5			175
Total general	31	146	264	196	50	114	164	178	251	4	79	2	1481

PORTABILIDAD, NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

NOVEDADES SUSPENSION 4to TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
Octubre	6,601
Noviembre	10,309
Diciembre	9,512

PORTABILIDAD NACIONAL 4to TRIMESTRE 2021	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
Octubre	1,057
Noviembre	764
Diciembre	662

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO 4to TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
Octubre	18,900
Noviembre	28,181
Diciembre	32,568

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Regional Antioquia

Carrera 43A # 34 - 95. Centro Comercial Almacentro. Local 259
Teléfono: 604 261 8000
Fax: 604 430 7310
Horario: lunes a viernes de 6:00 a.m. a 4:00 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
Fax: 604 531 7496
Horario: lunes a viernes de 6:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

Plataforma Panorama

Calle 31 # 13A - 51
Teléfono: 601 354 0040
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.

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 4:00 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 5:00 p.m. en jornada continua

Plataforma 45

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

Sucursal Pereira

Calle 15 # 13 - 110. Centro Comercial Pereira Plaza, Local 222
Teléfono: 606 325 1999
Horario: lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:00 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 4:00 p.m. en jornada continua

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 5:00 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 4:00 p.m. Jornada continua

Oficina plataforma atención al público SURA

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 5:00 p.m. Jornada continua

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

EPS	Llamadas Contestadas	Atenciones gestionadas por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contacto atendidos por estos canales	Nivel de servicio
oct-21	267.057	111.375	26.836	405.268	48%
nov-21	259.211	111.066	28.335	398.612	47%
dic-21	235.271	92.608	28.946	356.825	57%