

EPS



**Informe
Trim IV - 2022**

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en diciembre de 2022 contaba con 5,139,757 afiliados, según estados de afiliación requeridos por la resolución 1536 de 2015 (activo, activo por emergencia, suspendido, suspendido por mora, suspendido por documento) los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

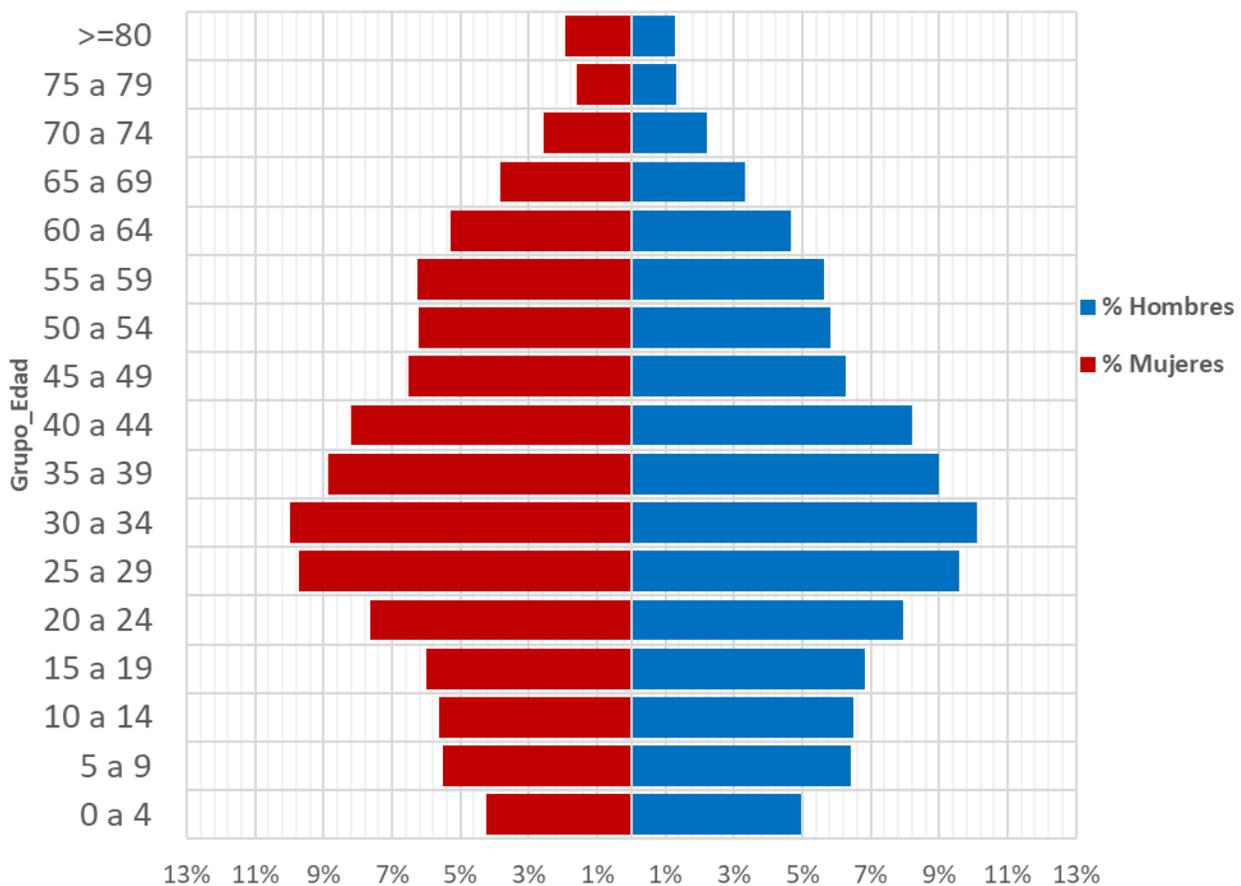


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA DICIEMBRE 2022

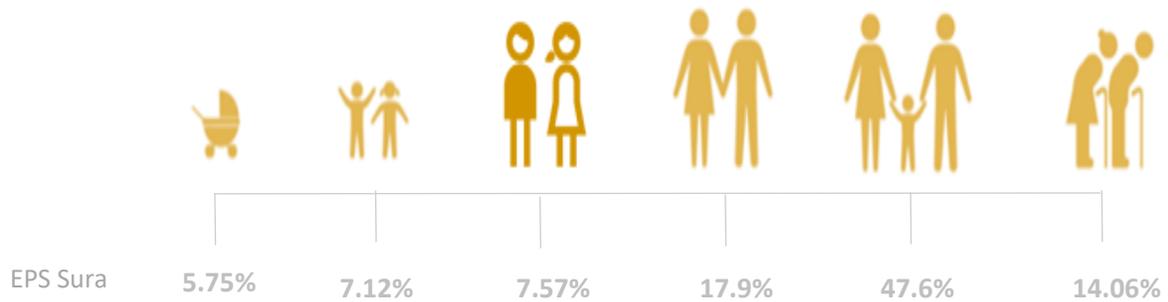


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA DICIEMBRE 2022

En EPS SURA para diciembre de 2022, el 51.7% de los afiliados eran cotizantes, el 35.9% eran beneficiarios y el 12.4% del régimen subsidiado; según el nivel de ingresos el 61.4% es inferior a 2 SMLMV, seguido del nivel de ingreso entre 2 a 5 SMLMV con el 18.8%.

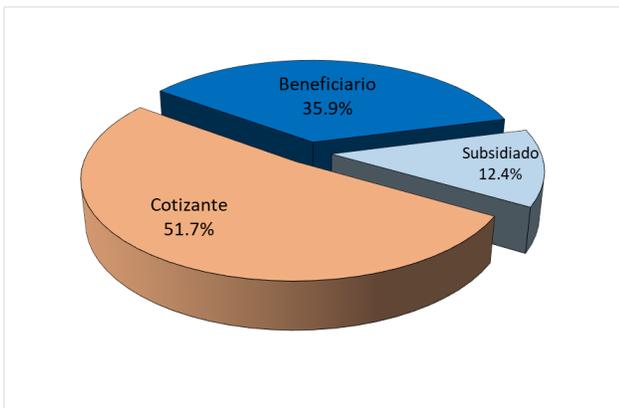


ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA DICIEMBRE 2022

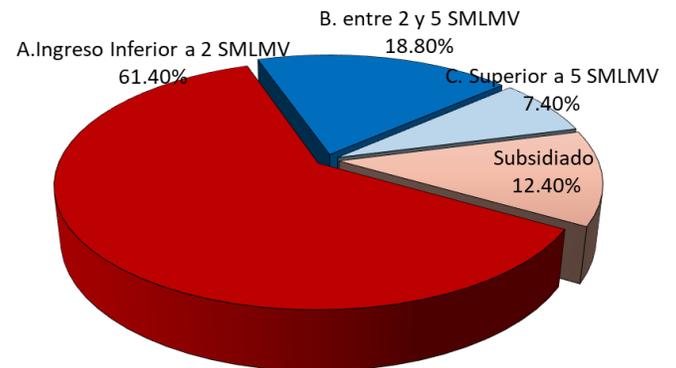


ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA DICIEMBRE 2022

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

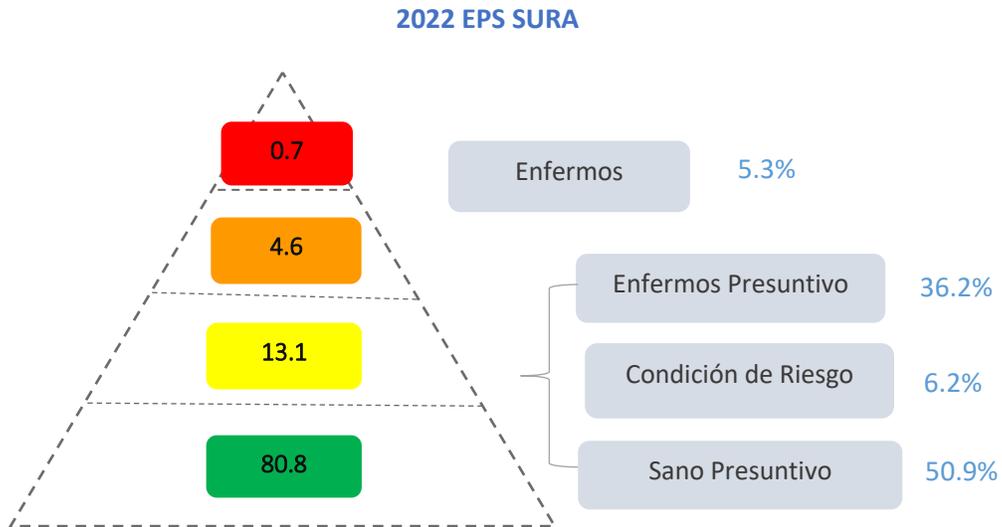


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA DICIEMBRE 2022

INDICADORES EN SALUD

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

Población	Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.0%	94.4%	86.8%	71.0%	52.10%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	39.8%	44.8%	22.5%	22.7%	37.8%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	15.3%	9.4%	1.2%	1.7%	3.5%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	6.1%	14.1%	1.2%	2.4%	11.0%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	7.9%	6.8%	6.4%	6.6%	6.0%
	% ingreso a control prenatal	94.0%	92.0%	94.8%	92.9%	91.6%
	% Bajo peso al nacer	8.7%	8.8%	8.2%	9.0%	8.6%
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.32	0.45	0.71	0.76	0.56
	Razón Global de muerte materna *1.000	0.22	0.17	0.44	0.65	0.33
	Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	67.20%	66.10%	37.42%	55.60%	77.10%
RCV	Número total de pacientes diabéticos	93,154	115,106	137,899	165,003	202,686
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.99	3.18	3.27	3.84	3.94
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	12.0%	21.0%	10.0%	28.0%	32.0%
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	52.3%	56.0%	50.6%	50.8%	57.0%
	Cobertura en salud oral en DM	41.0%	43.1%	27.6%	29.9%	38.0%
	Cobertura en salud oral en HTA	38.4%	40.0%	24.70%	26.10%	34.50%
VIH	Número total de pacientes con VIH	9,023	11,753	14,987	17,605	22,204
	Prevalencia (x 100.000)	289.40	306.20	358.10	374.03	435.00
	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	95.1%	94.1%	96.3%	93.9%	91.2%
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 2018-2021

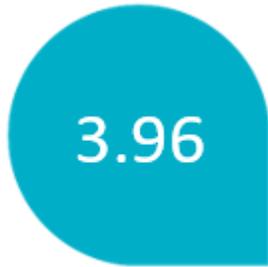
Indicador	Grupo de Riesgo	2018	2019	2020	2021
Prevalencia HTA de 18 a 69 años	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas	10.09	10.45	11.44	11.53
Prevalencia DM 18 a 69 años		2.77	3.24	3.2605	3.36
Enfermedades no transmisibles		83.84	84.94	80.53	82.45
Captación 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	SD
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

Durante el cuarto trimestre del 2022 se tuvo una satisfacción acumulada 3.96, en donde el 72% de los usuarios se encuentra satisfecho y valoran el buen servicio, sin embargo, solicitan mayor oportunidad en la asignación de citas, adicional que los procesos sea más fáciles y claros.



133,904 respuestas

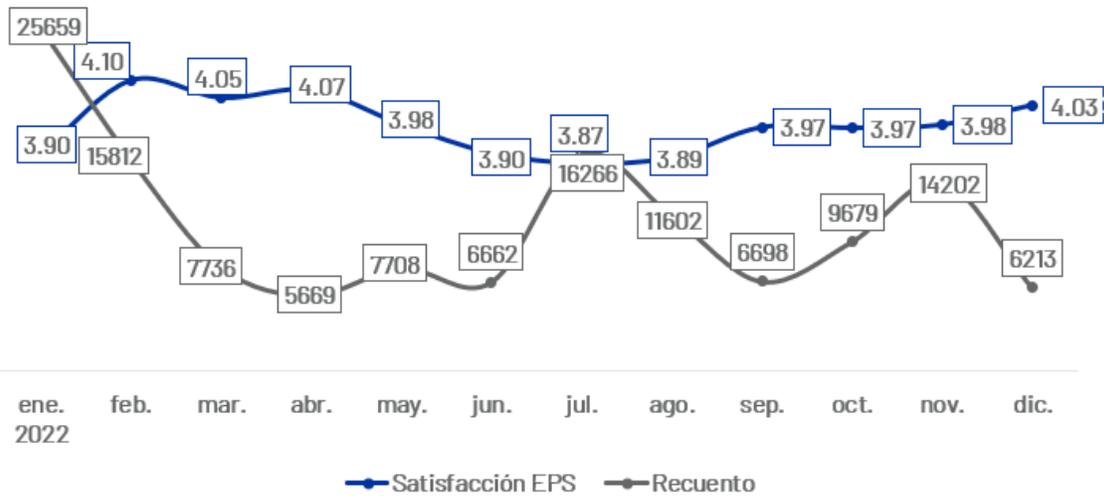


ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN EPS SURA A DICIEMBRE 2022

NIVELES DE ATENCIÓN



Se evidencia un crecimiento en los diferentes niveles de atención lo que hace que el mes de diciembre presente la mejor satisfacción de los últimos meses, sin embargo, Salud en Casa y Segundo Nivel decrecen en donde los usuarios manifiestan dificultades con las autorizaciones y para comunicarse con los diferentes prestadores.

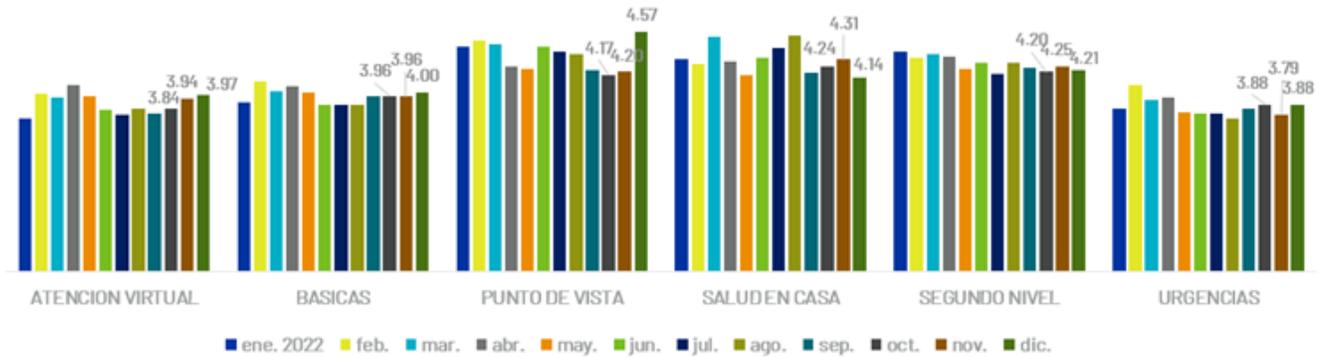


ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES NIVELES DE ATENCIÓN EPS SURA A DICIEMBRE 2022

REGIONALES



ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES REGIONALES EPS SURA A DICIEMBRE 2022

El crecimiento del mes de diciembre es impulsado por las diferentes regionales, especialmente por Occidente y Eje Cafetero, donde resaltan la amabilidad del personal de salud.

Importante hacer más énfasis en el proceso de renovación de medicamentos, tanto con los usuarios como los diferentes prestadores.

TENDENCIA REGIONALES

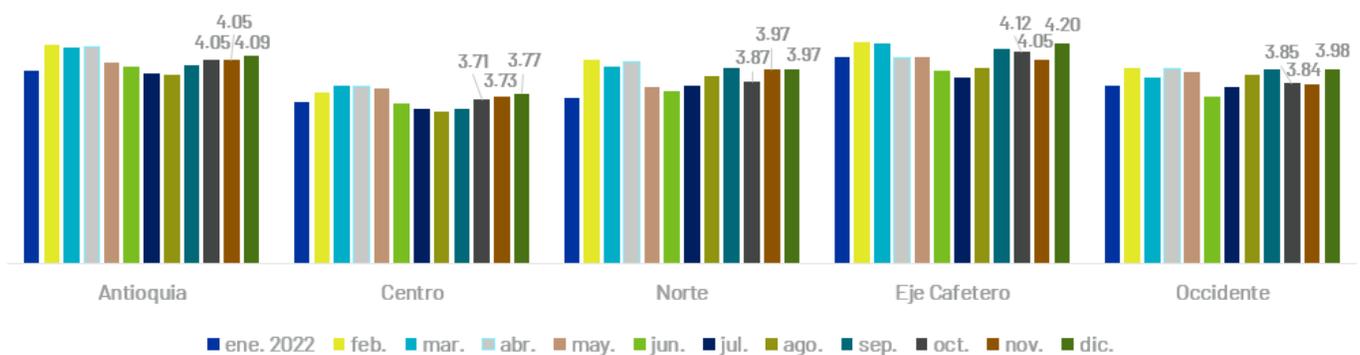


ILUSTRACIÓN 9. INDICADORES REGIONALES EPS SURA

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, MOVILIDAD DE AFILIADOS

PORTABILIDAD NACIONAL TRIM IV-22	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
Octubre	387
Noviembre	586
Diciembre	498

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO TRM IV-22		
	MES REPORTE	CANTIDAD
Contribución Solidaria	Octubre	266
	Noviembre	417
	Diciembre	257
Subsidio Total	Octubre	35.282
	Noviembre	32.228
	Diciembre	39.265

ILUSTRACIÓN 11. PORTABILIDAD, 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.

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.

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 3:00 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 3:00 p.m. en jornada continua

Sucursal Bucaramanga

Calle 45 # 27A - 69, Bucaramanga, Santander 3
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 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 7:30 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 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 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 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Sábados 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

Anserma

Cra. 4 #9-14, local 3

Horario: Martes a viernes de 7:30 a.m. a 2:30 p.m. jornada continua, sábados 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

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 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 4:00 p.m. Jornada continua, un sábado al mes de 8:00 a.m. 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 12:30 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Salento

2 piso alcaldía Municipal ClI 6 # 6-34 Parque Principal
Horario: viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Circasia

ClI 10 # 12-57 hospital.

Horario: lunes y miércoles de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. Martes, jueves y viernes 7:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 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 7:30 a.m. a 3:00 p.m. Jornada continua

Sucursal Montería

Carrera 6 # 65 – 24, Places Mall
Teléfono: 604 828 1931
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.

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
Octubre	222.128	51.031	30.329	303.488	37%
Noviembre	220.125	52.212	29.755	302.092	35%
Diciembre	197.830	40.207	19.923	257.960	32%

ILUSTRACIÓN 12. GESTIÓN CANALES DE ATENCIÓN