

EPS



**Informe 4°
trimestre 2023**

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en diciembre de 2023 contaba con 5,349,436 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.

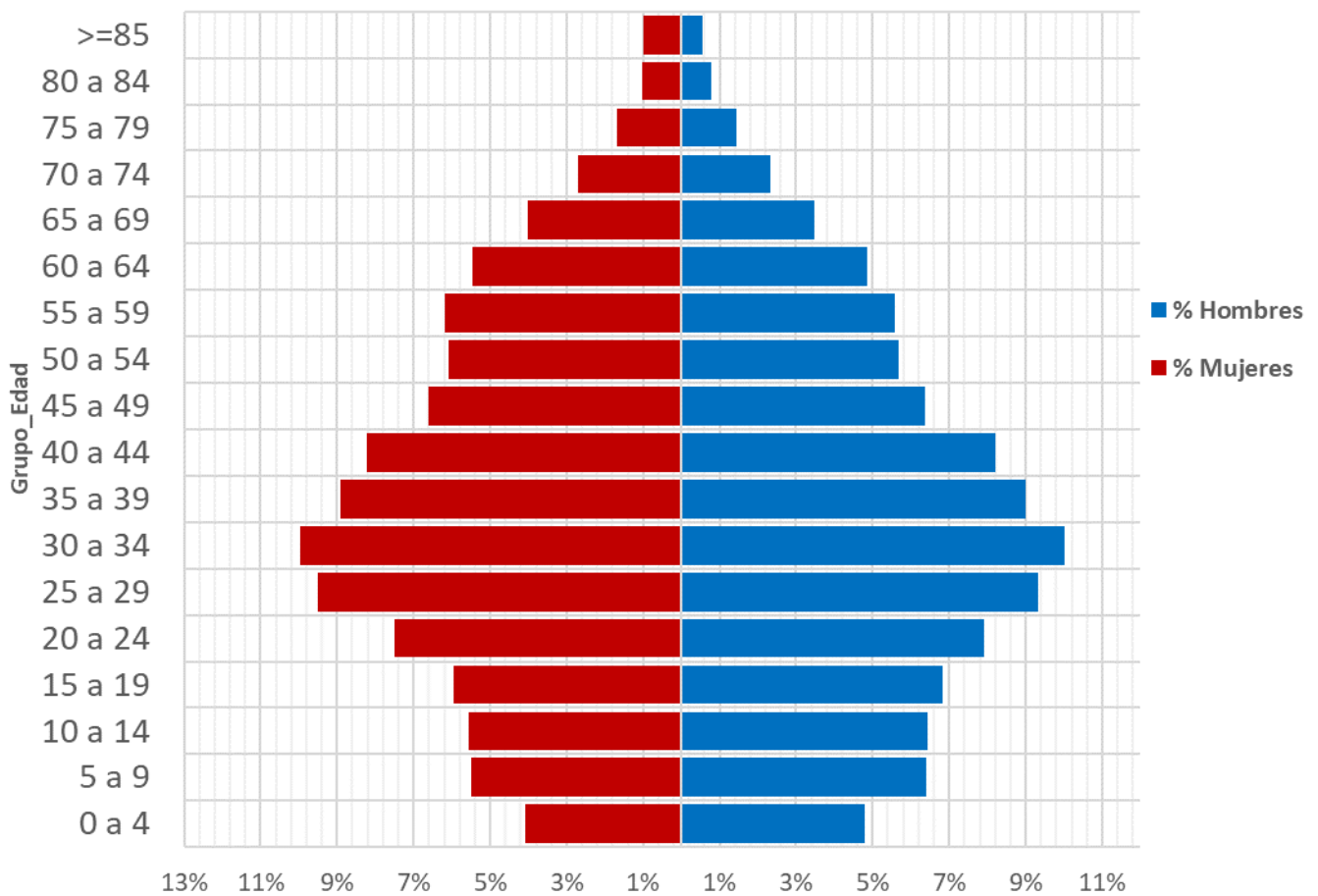


Ilustración 1. Pirámide poblacional EPS Sura DICIEMBRE 2023

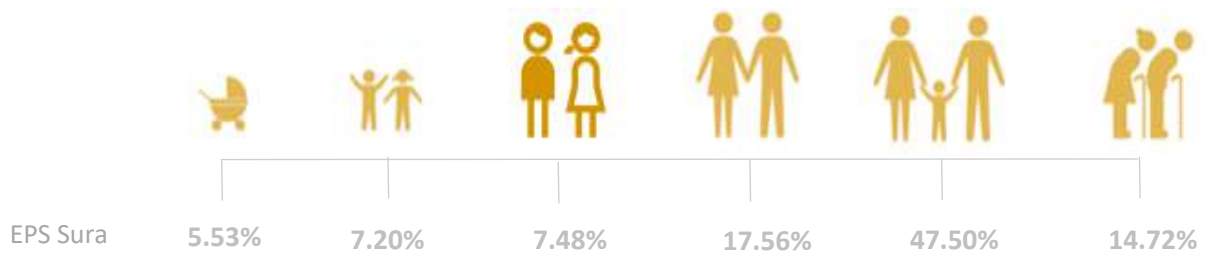


Ilustración 2. Curso de vida, EPS Sura diciembre 2023

En EPS SURA para diciembre de 2023, el 51.7% de los afiliados eran cotizantes, el 33.8% eran beneficiarios y el 14.5% 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 17.6%.

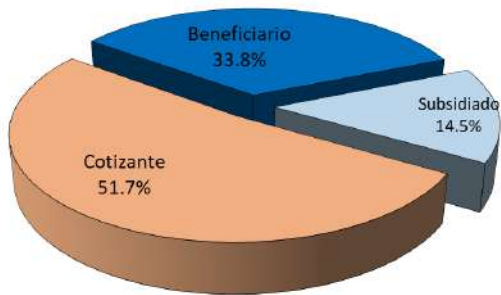


ilustración 3. tipo de cotizante, eps sura diciembre 2023

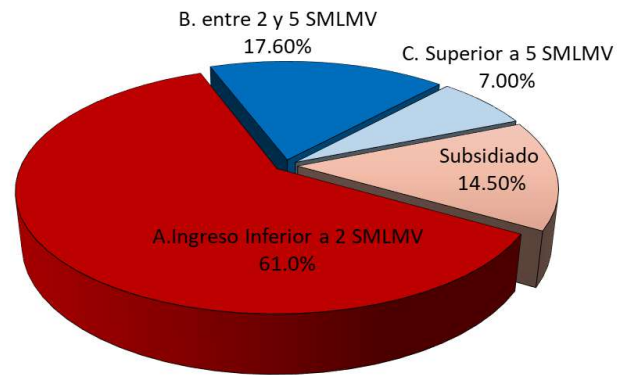


ilustración 4. nivel de ingresos, eps sura diciembre 2023

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

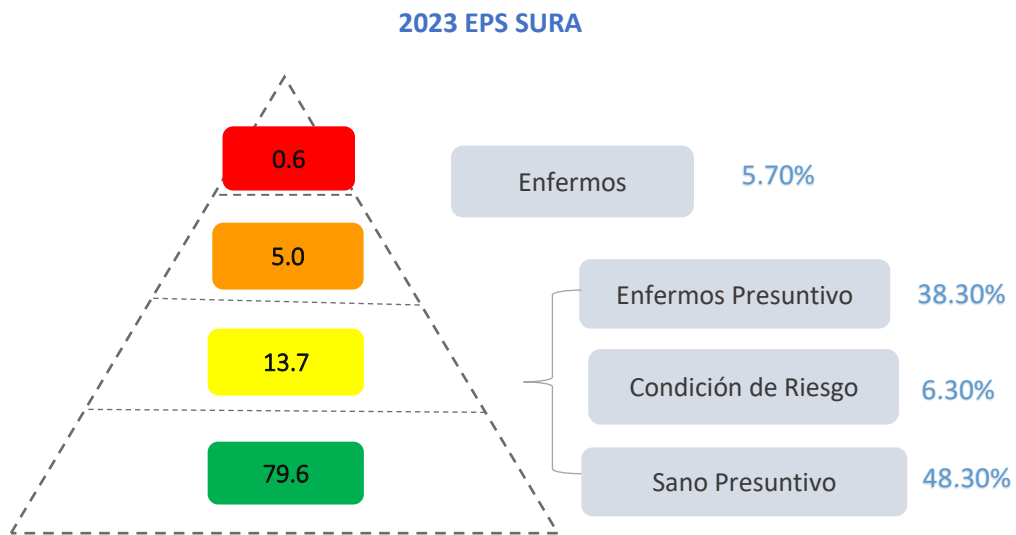


Ilustración 5. Índice de salud EPS SURA diciembre 2023

INDICADORES EN SALUD

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

| Indicadores | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Cobertura de BCG menores de 1 año (x100) | 95.0% | 79.0% | 65.7% | 28.60% | 20.9% |
| 3ra Pentavalente menores de 1 año (x100) | 85.0% | 90.0% | 73.7% | 63.90% | 78.1% |
| Polio 3rea dosis menores de 1 año (x100) | 85.0% | 91.5% | 73.5% | 63.90% | 71.7% |
| Cobertura salud Oral en niño 0-5 años | 44.8% | 22.5% | 22.7% | 37.8% | 47.4% |
| % de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años | 9.4% | 1.2% | 1.7% | 3.5% | 2.6% |
| % de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años | 14.1% | 1.2% | 2.4% | 11.4% | 11.8% |
| Tamizaje del cáncer de cuello uterino | | | | 26.7% | 31.6% |
| Mujeres de 50 a 69 años con tamizaje para cáncer de mama con mamografía | | | | 26.1% | 33.4% |
| % Embarazo adolescente | 6.8% | 6.4% | 6.6% | 6.1% | 5.5% |
| % ingreso a control prenatal | 92.0% | 94.8% | 92.9% | 91.2% | 97.5% |
| % Bajo peso al nacer | 8.8% | 8.2% | 9.0% | 8.3% | 7.8% |
| Transmisión vertical VIH | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tasa de sífilis congénita x 1.000 | 0.45 | 0.71 | 0.76 | 0.70 | 0.13 |
| Razón Global de muerte materna *1.000 | 0.17 | 0.44 | 0.65 | 0.31 | 0.00 |
| Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto | 66.10% | 37.42% | 55.60% | 77.10% | 82.40% |
| Número total de pacientes diabéticos | 115,106 | 137,899 | 165,003 | 202,686 | 224,147 |
| Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados) | 3.18 | 3.27 | 3.84 | 3.94 | 4.11 |
| % pacientes DM/HTA estudiados para ERC | 21.0% | 10.0% | 28.0% | 32.0% | 31.0% |
| Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos | 56.0% | 50.6% | 50.8% | 57.0% | 69.0% |
| Cobertura en salud oral en DM | 43.1% | 27.6% | 29.9% | 38.0% | 36.8% |
| Cobertura en salud oral en HTA | 40.0% | 24.70% | 26.10% | 34.50% | 34.50% |
| Número total de pacientes con VIH | 11,753 | 14,987 | 17,605 | 22,204 | 24,940 |
| Prevalencia (x 100.000) | 306.20 | 358.10 | 374.03 | 435.00 | 460.42 |
| Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%) | 94.1% | 96.3% | 93.9% | 96.7% | 98.0% |
| Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica. | 1.8 | 1.9 | 2 | 1.6 | 0.89 |
| Promedio en días desde la confirmación diagnóstica hasta el tratamiento en cáncer infantil diferente de leucemia. | 10.5 | 7.5 | 1.3 | 1.3 | 3.8 |
| 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 | 57 | 75 | 66 | 65 | - |
| Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual | 24 | 59 | 50 | 52 | - |
| Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual | 30 | 25 | 27 | 35 | - |
| Mortalidad de cáncer. Anual | 5.33% | 6.00% | 6.40% | 5.56% | - |

* 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.

***Informe preliminar de vacunación, las fuentes se encuentran en actualización

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 | 11.4403302 | 11.53 | 12.3 |
| Prevalencia DM_18_69_años | | 2.77 | 3.24 | 3.26052805 | 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 en la fuente.

Resultados de la experiencia

Al concluir el año 2023, la métrica de Satisfacción con la EPS SURA experimentó un incremento de 0,14 puntos en comparación con el año anterior, finalizando el año con una puntuación de 4,18. Esta calificación se obtuvo a partir de un total de 458.706 respuestas recibidas hasta el 31 de diciembre de 2023, lo que supone un aumento de 216.409 respuestas en comparación con el año anterior. La medición del Contact Center se convirtió en un componente de la estrategia para 2024, año en el que sus resultados se visualizarán en las metas anuales.



ILUSTRACIÓN 6. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA ACUMULADA A DICIEMBRE 31 DE 2023.



ILUSTRACIÓN 7. NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS RECIBIDAS DESDE ENERO 1 HASTA DICIEMBRE 31 DE 2023 Y VARIACIÓN EN LA CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA CON RELACIÓN AL 2022.

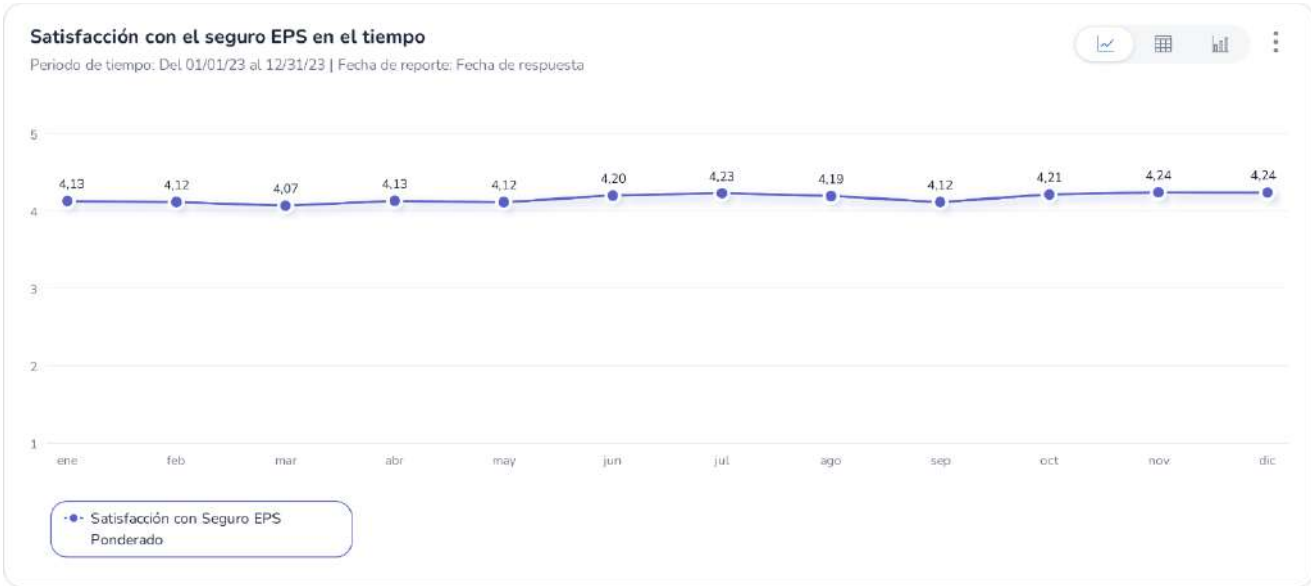


ILUSTRACIÓN 8. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA MES A MES A DICIEMBRE 31 DE 2023.

Los usuarios destacan la calidez humana, la proximidad y la actitud de servicio de los funcionarios de la EPS SURA, así como su disposición para resolver. Sin embargo, solicitan mayor claridad en relación con los montos y las circunstancias en las que deben pagarse los copagos y las cuotas moderadoras. Además, expresan dificultades para establecer contacto y gestionar trámites a través de medios telefónicos, experimentando largos tiempos de espera en línea cuando logran establecer la conexión.

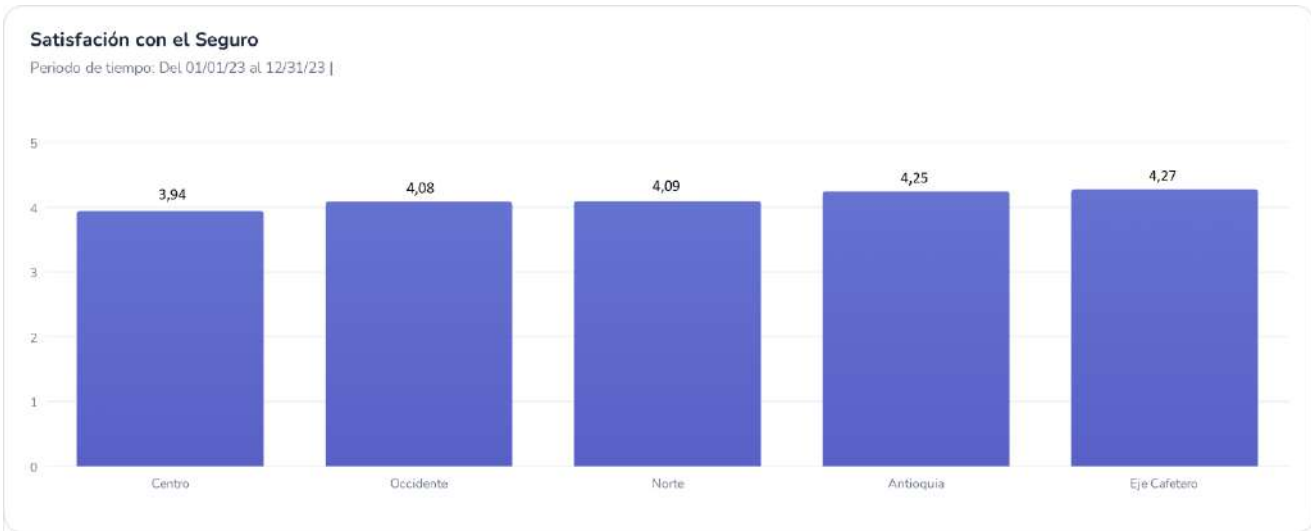


ILUSTRACIÓN 9. SATISFACCIÓN CON LA EPS SURA ACUMULADA POR REGIONALES A DICIEMBRE 31 DE 2023.

Las regionales Eje Cafetero y Antioquia superan la meta anual de Satisfacción con la EPS SURA por 0,12 y 0,10 puntos respectivamente, mientras que la regional Centro recibe la calificación más baja con 3,94 puntos (Ilustración 9). Al explorar los temas mencionados por los usuarios de la regional Centro al finalizar 2023, se asocia su calificación de Satisfacción con discrepancias en el envío de órdenes de exámenes, citas con especialistas y sus correspondientes autorizaciones. Asimismo, se manifiesta dificultad para acceder y gestionar trámites a través de las líneas telefónicas (burbuja “Cita” en la Ilustración 10).

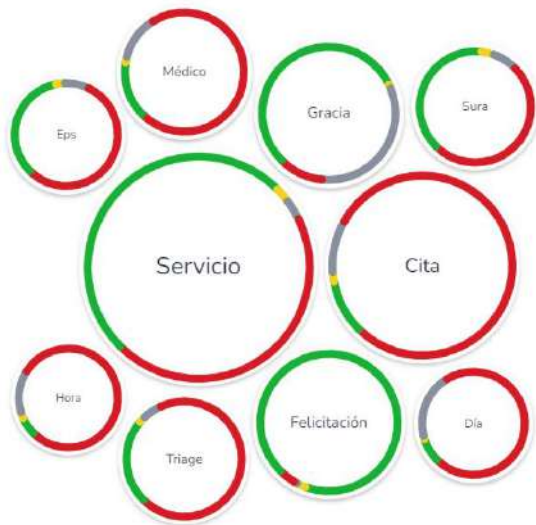


Ilustración 10. Exploración de temas abordados por los usuarios de la regional centro con relación a la eps sura, y su respectiva polaridad, al 31 de diciembre de 2023.

Estado contratación de la red

| Etiquetas de fila | <input checked="" type="checkbox"/> AMBULANCIAS | AYUDAS DIAGNOSTICAS | CLINICAS Y HOSPITALES | ESPECIALISTA ACTIVIDAD | ESPECIALISTA SUCITA | INSUMOS Y MOS | IPS BASICA | OPERADORES DE MEDICAMENTOS | OTROS | OXIGENO | PORTABILIDAD | UNIDAD RENAL | Total general |
|----------------------|---|---------------------|-----------------------|------------------------|---------------------|---------------|------------|----------------------------|------------|----------|--------------|--------------|---------------|
| CENTRO | 4 | 20 | 49 | 11 | 7 | 7 | 22 | 35 | 31 | 1 | 13 | | 200 |
| EJE CAFETERO | 7 | 31 | 37 | 35 | | 2 | 29 | 39 | 39 | | 11 | | 230 |
| MEDELLIN | 4 | 36 | 83 | 28 | 66 | 8 | 95 | 130 | 86 | | 53 | | 589 |
| NACIONAL | 3 | 1 | | | | 32 | | | 3 | 7 | | 2 | 48 |
| NORTE | 8 | 44 | 70 | 40 | 39 | 5 | 30 | 51 | 89 | | 12 | | 388 |
| OCCIDENTE | 4 | 15 | 27 | 12 | 12 | 4 | 21 | 51 | 40 | | 4 | | 190 |
| Total general | 30 | 147 | 266 | 126 | 124 | 58 | 197 | 306 | 288 | 8 | 93 | 2 | 1645 |

Ilustración 11. RED DE PRESTACIÓN POR NIVEL DE ATENCIÓN

Portabilidad y novedades de suspensión afiliados

| NOVEDAD SUSPENSION TRIM IV-2023 | |
|---------------------------------|----------|
| MES SOLICITUD | CANTIDAD |
| Octubre | 525 |
| Noviembre | 12 |
| Diciembre | 1 |

| NOVEDAD MOVILIDAD TRIM IV-2023 | |
|--------------------------------|----------|
| MES SOLICITUD | CANTIDAD |
| Octubre | 36.510 |
| Noviembre | 41.757 |
| Diciembre | 36.877 |

| MOVILIDAD POR REGIMEN SUBSIDIADO TRIM III-2023 | | |
|--|----------------------|-----------------------------|
| SUBSIDIO TOTAL | MES SOLICITUD | CANTIDAD SOLICITUDES |
| | Octubre | 42,013 |
| | Noviembre | 54.392 |
| | Diciembre | 44.941 |
| CONTRIBUCION SOLIDARIA | MES SOLICITUD | CANTIDAD SOLICITUDES |
| | Octubre | 412 |
| | Noviembre | 345 |
| | Diciembre | 192 |

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 CII 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 |
|-----------|----------------------|--------------------------------|--------------------------|--|-------------------|
| Octubre | 231.551 | 54.141 | 28.614 | 314.306 | 20% |
| Noviembre | 228.650 | 48.166 | 25.615 | 302.431 | 20% |
| Diciembre | 189.501 | 39.762 | 22.875 | 252.138 | 20% |