

EPS



Informe 4^o
trimestre 2024

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en diciembre de 2024 contaba con 5.372.485 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.

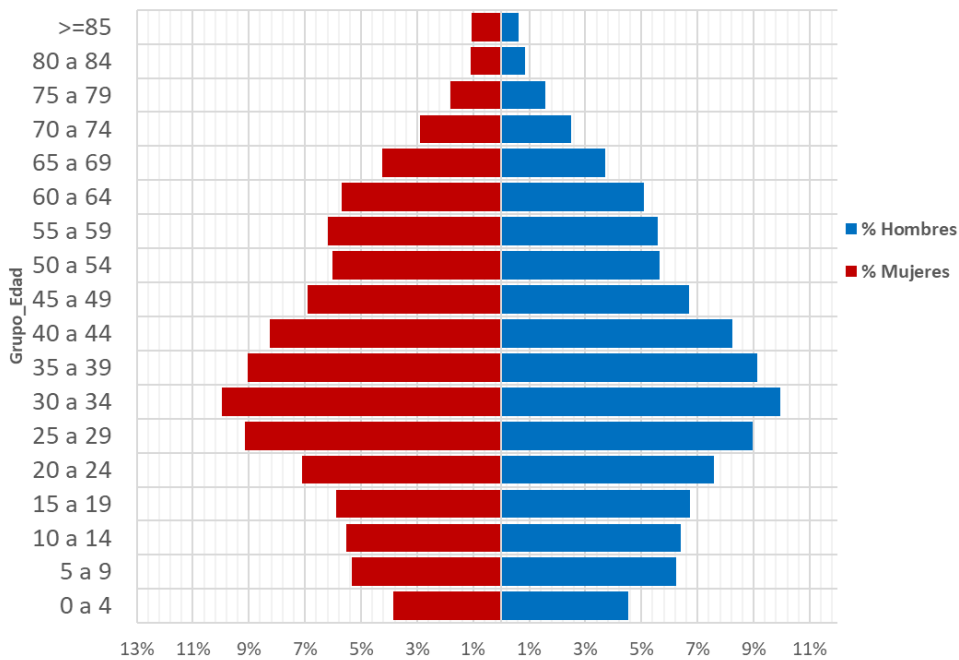


ILUSTRACIÓN 1. Pirámide poblacional EPS SURA DICIEMBRE 2024

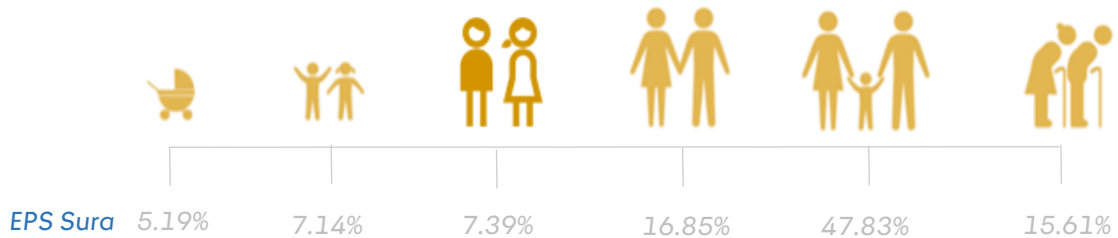


ILUSTRACIÓN 2. Curso de vida, EPS SURA DICIEMBRE 2024

En EPS SURA para diciembre de 2024, el 52% de los afiliados eran cotizantes, el 32.8% eran beneficiarios y el 15.2% del régimen subsidiado; según el nivel de ingresos el 61.1% es inferior a 2 SMLMV, seguido del nivel de ingreso entre 2 a 5 SMLMV con el 16.7%.

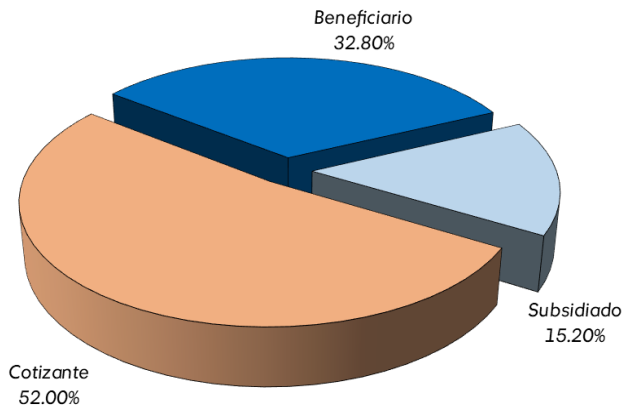


ILUSTRACIÓN 3. Tipo de cotizante, EPS SURA DICIEMBRE 2024

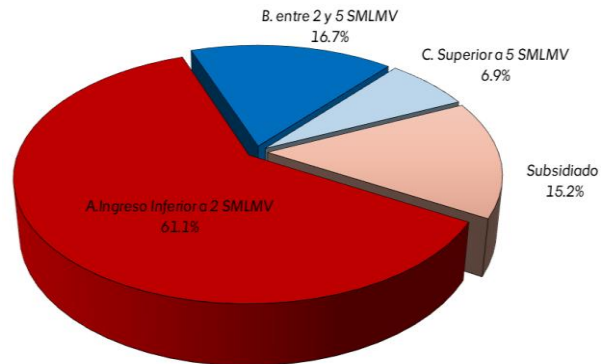


ILUSTRACIÓN 4. nivel de ingresos, EPS SURA DICIEMBRE 2024

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

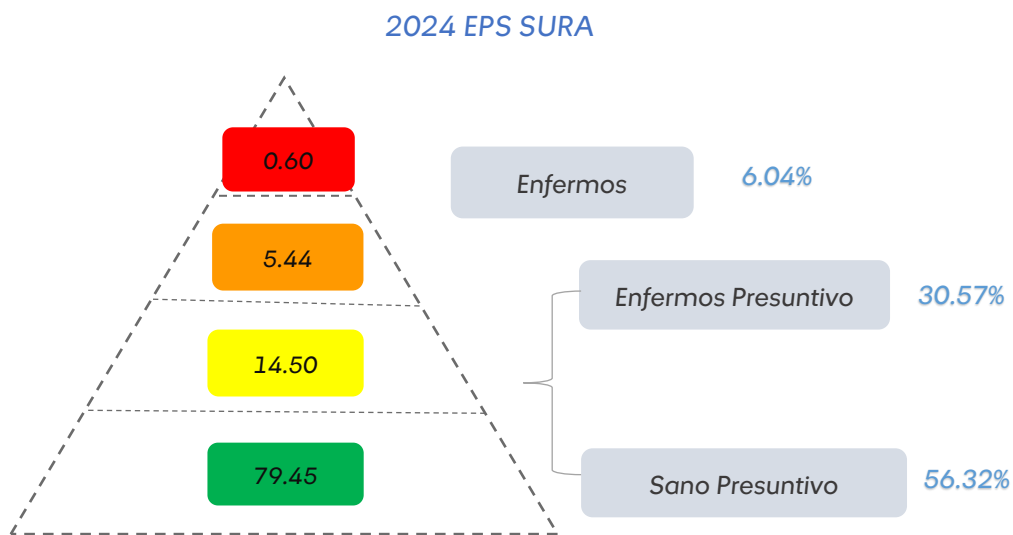


ILUSTRACIÓN 5. Índice de salud EPS SURA DICIEMBRE 2024

INDICADORES EN SALUD

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

Indicadores	2020	2021	2022	2023	2024
Cobertura de BCG menores de 1 año (x100)	79.0%	65.7%	28.60%	20.9%	49.1%
3ra Pentavalente menores de 1 año (x100)	90.0%	73.7%	63.90%	78.1%	84.7%
Polio 3rea dosis menores de 1 año (x100)	91.5%	73.5%	63.90%	71.7%	83.4%
Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	22.5%	22.7%	37.8%	47.4%	49.11%
% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	1.2%	1.7%	3.5%	2.6%	5.8%
% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	1.2%	2.4%	11.4%	11.8%	25.1%
Tamizaje del cáncer de cuello uterino *			26.7%	31.6%	31.2%
Mujeres de 50 a 69 años con tamizaje para cáncer de mama con mamografía *			26.1%	33.4%	32.7%
% Embarazo adolescente	6.4%	6.6%	6.1%	5.5%	5.4%
% ingreso a control prenatal	94.8%	92.9%	91.2%	97.5%	97.1%
% Bajo peso al nacer	8.2%	9.0%	8.3%	7.8%	8.1%
Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	1
Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.71	0.76	0.70	0.13	0.33
Razón Global de muerte materna *1.000	0.44	0.65	0.31	0.00	0.15
Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	37.42%	55.60%	77.10%	82.40%	84.02%
Número total de pacientes diabéticos	137,899	165,003	202,686	224,147	243,874
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	3.27	3.84	3.94	4.11	4.53
% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	10.0%	28.0%	32.0%	31.0%	37.9%
Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	50.6%	50.8%	57.0%	69.0%	65.7%
Cobertura en salud oral en DM	27.6%	29.9%	38.0%	36.8%	41.2%
Cobertura en salud oral en HTA	24.70%	26.10%	34.50%	34.50%	38.80%
Número total de pacientes con VIH	14,987	17,605	22,204	24,940	26,780
Prevalencia (x 100.000)	358.10	374.03	435.00	460.42	497.07
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	96.3%	93.9%	96.7%	98.0%	97.4%
Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica.	1.9	2	1.6	0.89	0.28
Promedio en días desde la confirmación diagnóstica hasta el tratamiento en cáncer infantil diferente de leucemia.	7.5	1.3	1.3	3.8	5.17
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 de marzo de 2024

** Los indicadores de cáncer se actualizan año vencido posterior al cargue CAC 05 mayo.

PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES Y PROBLEMÁTICAS EN SALUD DE LOS AFILIADOS – RESOLUCIÓN 100 DE 2024

Problema priorizado	Magnitud	Factibilidad	Viabilidad	Pertinencia social	Trascendencia
Población en condición materno –perinatal	2	4	4	4	4
Población con riesgo o alteración cardiovascular	3	4	4	3	3
Población con riesgo o presencia de cáncer cérvico uterino	2	4	4	4	4
Población con riesgo o presencia de cáncer mama	3	4	4	4	4
Población con riesgo o presencia de cáncer de próstata	3	4	4	4	4
Población con riesgo o presencia de cáncer de colon y otros órganos digestivos	3	3	4	4	3
Población con riesgo o presencia de cáncer del tejido linfático, de otros órganos hematopoyéticos y de tejidos afines	2	3	4	4	3
Población con riesgo o presencia de VIH (SIDA)	3	4	4	3	3
Población con riesgo o trastornos psicosociales y del comportamiento	2	2	3	4	4
Población en riesgo o presencia de alteraciones nutricionales	2	2	2	3	3

Priorización de necesidades y problemáticas en salud afiliados EPS SURA – Resolución 100 de 2024

Fuente: Ministerio de Salud – SISPRO.

*Información con periodicidad de actualización anual. Según resolución 100 de 2024

Resultados de la experiencia

Al concluir el cuarto trimestre de 2024, la métrica de Satisfacción con la EPS SURA experimenta un incremento de 0,12 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 cuarto trimestre de 2024 se ubica en 4,30 puntos. Esta calificación se obtiene a partir de 1.018.140 respuestas, es decir, 340.406 respuestas de usuarios más, o un aumento de 50,22% de respuestas, con relación al mismo periodo del año anterior.



ILUSTRACIÓN 6. Satisfacción con la EPS SURA desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2024.

Respuestas totales

1.018.140

+340.406

ILUSTRACIÓN 7. Número total de respuestas recibidas desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2024, y variación en la cantidad de usuarios que respondieron la encuesta con relación al mismo periodo en 2023.

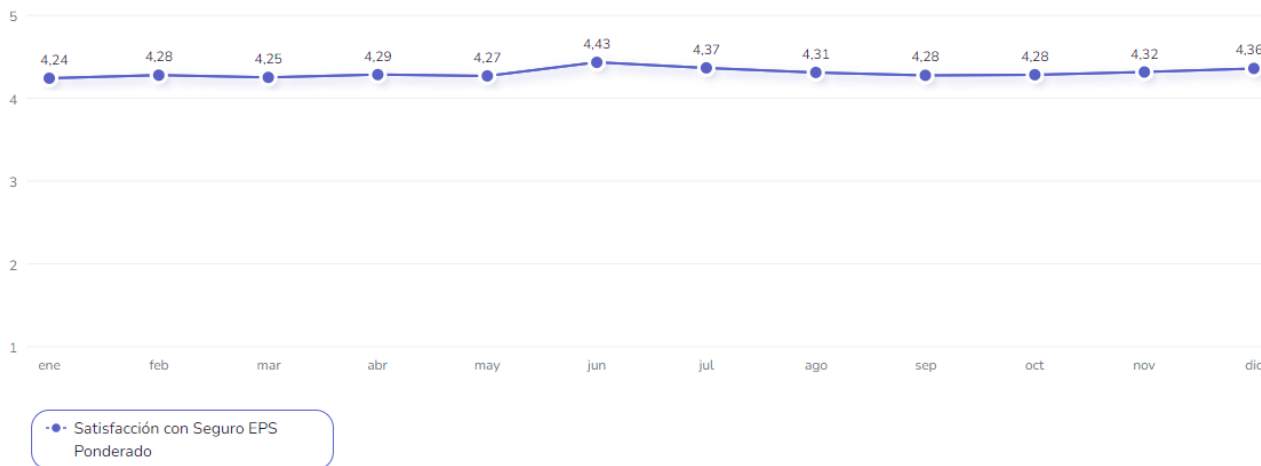


ILUSTRACIÓN 8. Satisfacción con la EPS SURA mes a mes, desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2024.

Los usuarios elogian la calidad humana y profesionalidad del personal médico, la rapidez y eficiencia en la atención, y la amabilidad y empatía de los profesionales de salud de la EPS. También destacan la excelente atención en servicios específicos y la facilidad de acceso a los servicios en algunas sedes. Por otra parte, también manifiestan dolores relacionados con la demora en la asignación de citas, especialmente con especialistas, y los tiempos en la entrega de medicamentos. También se quejan de la falta de seguimiento y comunicación sobre los resultados de exámenes y las autorizaciones de los procedimientos.

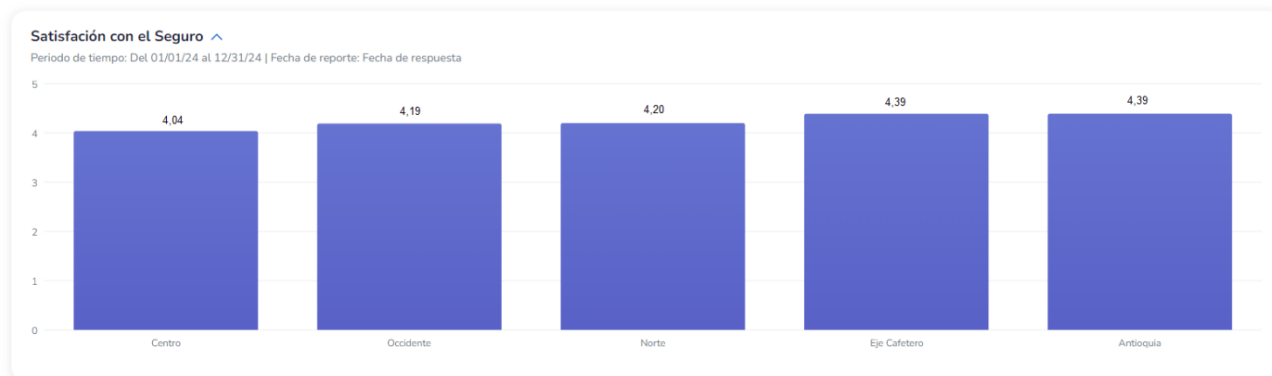


ILUSTRACIÓN 9. Satisfacción con la EPS SURA por regionales desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2024.

En comparación con el cierre del tercer trimestre de 2024, se observa un incremento en el indicador de Satisfacción en la regional de Eje Cafetero, mientras que tres regionales se mantienen estables y la regional Norte presenta una disminución de 0,01 puntos. Las regionales de Antioquia, Eje Cafetero, Norte y Occidente superan la meta interna de la Compañía de 4,15 puntos de Satisfacción en la EPS, con un margen de hasta 0,24 puntos, como es el caso de las regionales de Antioquia y Eje Cafetero. Por otro lado, la regional Centro supera el umbral de los cuatro puntos, alcanzando 4,04 puntos en el cuarto trimestre (ver ILUSTRACIÓN 9). 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 diciembre 31 de 2024.

Estado contratación de la red

Etiquetas de fila	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y HOSPITALES	ESPECIALISTA ACTIVIDAD	ESPECIALISTA SUCITA	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	OTROS	OXIGENO	UNIDAD RENAL	PUNTOS DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	Total general
CENTRO	4	20	48	10	4	8	23	29	1		33	180
EJE CAFETERO	7	27	37	24		2	27	38			31	193
MEDELLIN	4	37	93	24	46	6	96	83			103	492
NACIONAL	3	1				30		3	6	2		45
NORTE	9	40	78	36	36	3	29	83		1	45	360
OCCIDENTE	4	15	24	12	10	4	20	37			43	169
Total general	31	140	280	106	96	53	195	273	7	3	255	1439

ILUSTRACIÓN 11. Red de prestación por nivel de atención

Portabilidad y novedades de suspensión afiliados

NOVEDAD SUSPENSION TRIM IV-2024	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Octubre	132
Noviembre	1390
Diciembre	11

MOVILIDAD POR REGIMEN SUBSIDIADO TRIM IV-2024		
SUBSIDIO	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
TOTAL	Octubre	64.831
	Noviembre	41.219
	Diciembre	35.398
CONTRIBUCION SOLIDARIA	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Octubre	554
	Noviembre	423
	Diciembre	379

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 pm

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.

Linea 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	341.742	45.546	28.414	415.702	48%
Noviembre	309.276	39.149	16.427	364.852	57%
Diciembre	290.646	31.722	6.629	328.997	64%