

SURA en tu **HISTORIA**

HACEMOS PARTE DE LA

HISTORIA DE NUESTROS AFILIADOS



VIDEO
GESTIÓN
2022



JUNIO 20 DE 2023

RENDICIÓN DE CUENTAS

EPS SURA

GESTIÓN

20
22

AGENDA

J U N I O 2 0 D E 2 0 2 3



SURA EN TU HISTORIA

- Esta historia la hemos construido **gracias a nuestro talento humano y aliados.**
- **Gestionamos la salud** de nuestros afiliados y los acompañamos en cada momento.
- Escuchamos a nuestros afiliados que **reconocen nuestro trabajo** para juntos seguir escribiendo la historia.
- **Asumimos el riesgo financiero** para garantizar unos buenos resultados en salud.



Espacio
PARA PREGUNTAS.

ESTA HISTORIA

NO LA HEMOS
CONSTRUIDO SOLOS...



LO HEMOS HECHO GRACIAS A:

TALENTO
HUMANO

Mantuvimos como prioridad el cuidado de todo nuestro equipo humano. Conservamos el empleo de nuestros colaboradores pues son el gran habilitador de nuestra estrategia.

1.600
colaboradores

RED DE
PRESTACIÓN

Estos resultados solo son posibles gracias al trabajo articulado con nuestra amplia red de prestadores en todos los municipios donde tenemos presencia. Implementación de Redes Integrales e Integradas.

INICIAMOS EL 2022 CON:

1.509
Prestadores

FINALIZAMOS CON:

1.551
Prestadores en
diciembre del 2022

MODELO
OPERATIVO

Transformando los canales, accesos y modalidades de atención según las necesidades de nuestros afiliados.

5

Opciones para
acceso a trámites

ALCANZAMOS RESULTADOS GRACIAS A NUESTRO TALENTO HUMANO EN SALUD:

9.089

(activos a dic 2022)

1,951 Empleados EPS
7,138 Empleados IPS

44%

tienen entre
26 y 35 años.

La antigüedad promedio
de los empleados es de
5.8 años

73%

son mujeres

445

líderes,
de los cuales el
76% son mujeres

80%

de los
empleados
están contratados
de manera indefinida.

Nuestro talento humano



GENERAMOS :

459

Nuevos
empleos
directos en 2022

INVERTIMOS :

\$ 587,116

Millones en salarios
y prestaciones

*Se incluyen empleados, practicantes,
aprendices y Asesores dependientes de EPS e IPS



SURA UNA ORGANIZACIÓN QUE APRENDE

9.416

personas formadas durante el año (incluye activos y retirados)

331.405

horas de formación

\$ 1.220 millones

destinados a formación y desarrollo de los equipos.

Principales temas de formación:

- Legales y regulatorios en sector salud
- Modelos de atención en salud
- Requisitos para la habilitación de los servicios



CUIDAMOS A NUESTRO TALENTO

Conformación de las mesas laboral y de continuidad para abordar casos de:

- Ausentismo complejo
- Abuso del derecho
- Casos de pensión por enfermedades complejas

812

Empleados acompañados en procesos de recuperación de su salud.

4.074

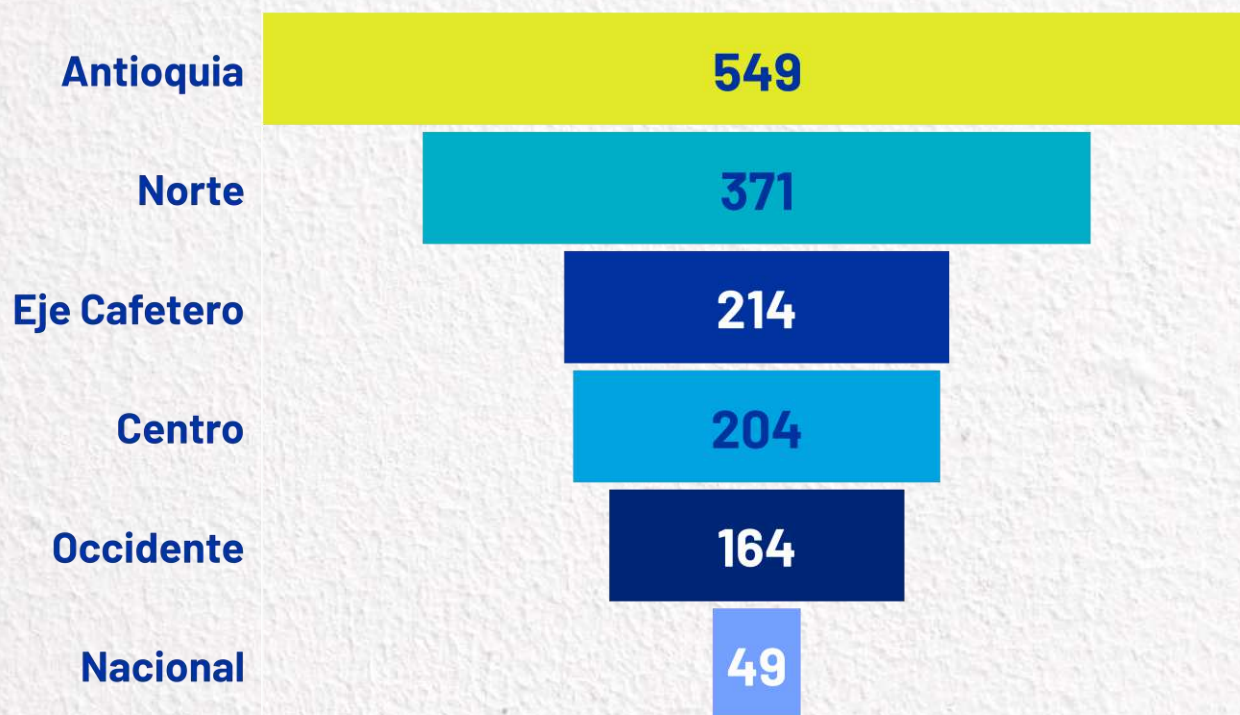
Participando en programas de Descanso saludable, Bioseguridad y manejo de emergencias.

96%

Empleados con cobertura en pólizas de vida y accidentes.

90% de favorabilidad en la encuesta de satisfacción de empleados

RED DE PRESTACIÓN EN EL TERRITORIO



DENTRO DE NUESTRA RED CONTAMOS CON UN PRESTADORES DE:

albergue, ambulancia, ayudas diagnósticas, centros médicos, clínicas y/o hospitales, distribución de medicamentos, insumos, IPS básica, médicos especialistas, otros, oxígeno, prestadores en portabilidad, unidad renal.

REDES INTEGRADAS E INTEGRALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD (RIIPSS)

POBLACIÓN OBJETO



103.939 Afiliados

La conformación de las RIIPSS se priorizó para la población con patologías crónicas y población punta de pirámide (PPP), que son aquellos con alta utilización de prestaciones que requieren que la ruta de atención fluya sin tropiezos.

Inició la estructuración de las RIIPSS para gestantes



PROPÓSITO

Transformar la gestión del riesgo en salud mediante la metodología de gestión de caso y la conformación e integración de las redes de prestación de servicios incorporando un modelo de acceso diferencial y modelos de contratación de riesgo compartido para lograr la cuádruple meta en salud

REDES INTEGRADAS E INTEGRALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD (RIIPSS)

CONFORMACIÓN DE LAS RIIPSS

Modelo contractual

Acuerdos de servicio-oportunidad

Indicadores en red

Modelo gestión de caso

Alertamientos automáticos



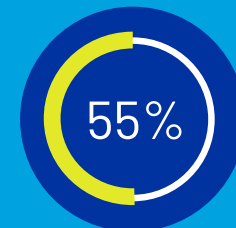
SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO (PHM)

IPS especializada	IPS básica	Urgencias	Atención domiciliaria
	Hospitalaria	Ayudas diagnósticas	Insumos / medicamentos

Priorización de las autorizaciones por riesgo PPP de 0-2 días

1. ERC - VIH
2. Inmunoartropatías
3. EHC
4. Cáncer Mama
5. ICC
6. Asma
7. EPOC
8. Huérfanas (HPTU)
9. DM
10. Obesidad
11. Paliativos/ Permanentes/ Canguro
12. Ca Cérvix
13. Ca de próstata y pulmón

27 RIIPSS implementadas



TRANSFORMACIÓN DEL MODELO OPERATIVO

RETO



Garantizar el acceso y la oportunidad de la atención a nuestros afiliados de acuerdo a sus necesidades



Invisibilizar la autorización evitando tramitología para nuestros afiliados

RESULTADOS EN SALUD

Canales para orientación



Línea de atención



Chat en Línea



Página web



Oficinas de Atención al Usuario

Modalidades de atención médica

Presencial

178 IPS en el país

Virtual

Consultas telemedicina



App virtual

Domiciliaria

Población vulnerable

Canales para coordinación de servicios



Servicios a un clic



Turno virtual (llamadas de salida)



WhatsApp



Línea telefónica población general - vulnerable



Red oficinas de atención al usuario y prestadores conectados

Tecnología



Desarrollos y renovaciones tecnológicos



Interoperabilidad



Automatizaciones

OMNISCANALIDAD PARA GARANTIZAR EL ACCESO



Servicios a un clic- web



Turno virtual



WhatsApp



**Trámite interno
con prestadores**

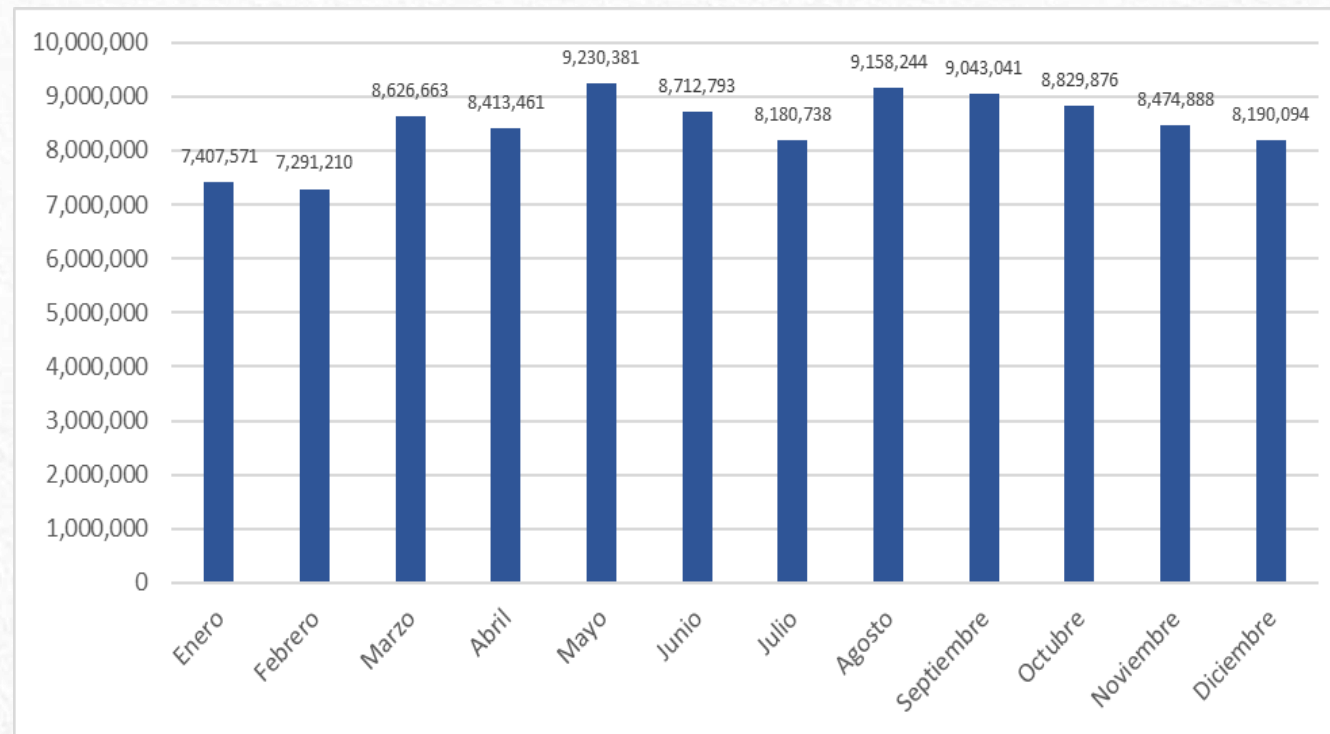


**Autorizaciones
automáticas**



**Oficinas de Atención
al Usuario**

102 millones
de servicios entregados



92 millones de servicios entregados por canales virtuales

10 millones de servicios entregados de manera presencial

ACCESO A LOS SERVICIOS

OPORTUNIDAD TIEMPO DE ASIGNACIÓN

Tipo de consulta	Promedio 2021	Promedio 2022
Consulta Odontología	2.7	3.2
Consulta Medicina Interna	11.5	11.3
Consulta Pediatría	6.1	5.0
Consulta Cirugía General	11.7	17.4
Consulta Ginecología	13.1	9.4
Consulta Obstetricia	5.5	4.5
Consulta Medicina General	2.3	1.7

*La oportunidad para cirugía general aumenta dado el incremento de la demanda de estos servicios y el efecto del aumento de coberturas en vacunación Covid de 2021.

AUTOMATIZACIÓN DE CITAS

Indicador	2021	2022
Número de servicios en el proceso	115	119
Porcentaje automatización	47%	49,10%

Prestaciones con asignación de cita de manera automática como mecanismo para mejorar el acceso y evitar los trámites para el usuario.

GESTIONAMOS LA SALUD
DE NUESTROS AFILIADOS Y
LOS ACOMPAÑAMOS
EN CADA MOMENTO

RESULTADOS EN SALUD 2022



Nuestros afiliados

5,139,757

A DICIEMBRE DE 2022

+ 694,657 más que en el 2021

Contributivo

87.2

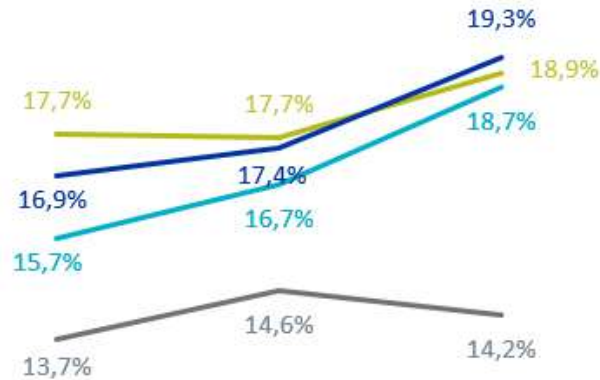
Subsidiado

12.8%

Fuente: Informe afiliados BDUA EPS SURA -Diciembre 2022

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

Contributivo



dic-20 dic-21 dic-22

dic-20	dic-21	dic-22
23,362,083	24,623,736	23,527,972



dic-21 ene-22 feb-22 22-Mar abr-22 may-22 jun-22 jul-22 ago-22 sep-22 oct-22 nov-22 dic-22

dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
24,623,736	24,616,732	24,683,070	24,445,378	24,341,821	24,399,839	24,477,934	23,171,172	23,232,124	23,408,478	23,479,989	23,551,032	23,527,972

— Nueva EPS — SURA — Sanitas — Salud Total — Famisanar

EPS

NUESTROS
AFILIADOS

EN EL 2022

RESULTADOS EN SALUD

¿EN QUÉ REGIONES VIVEN?

Fuente: Informe afiliados BDUA EPS SURA - Diciembre 2022

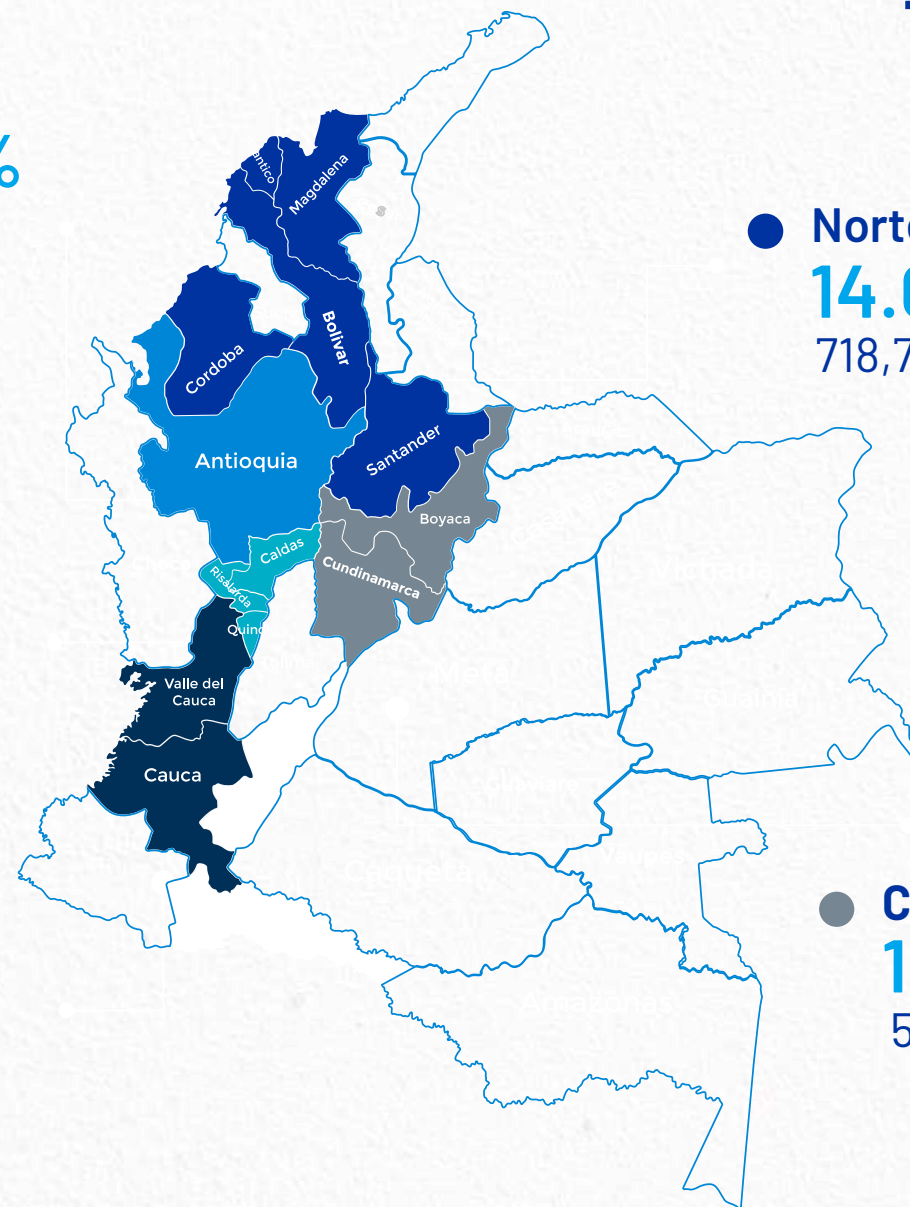
● **Antioquia**
56.89%
2,906,244

● **Eje
cafetero**
7.68%
392,378

● **Occidente**
10.65%
544,188

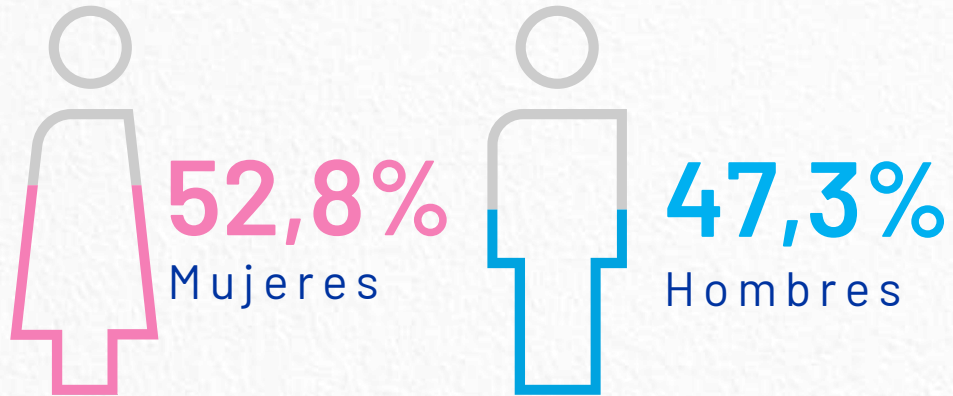
● **Norte**
14.07%
718,712

● **Centro**
10.71%
547,257

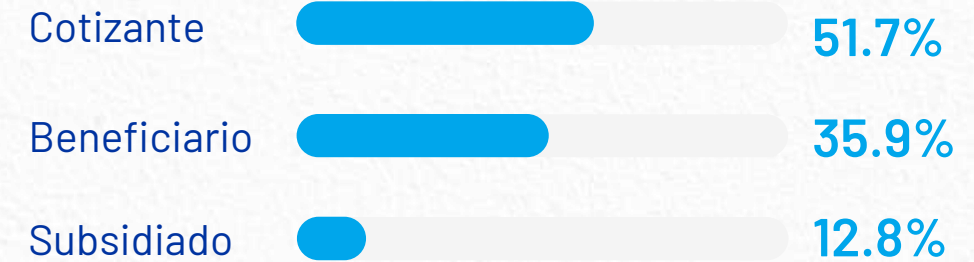


NUESTROS AFILIADOS EN EL 2022

GENERO



TIPO DE AFILIADO



**Nivel
de ingresos**
Contributivo

61.4%
Menos de 2 SMLMV

18.8%
Entre 2 y 5 SMLMV

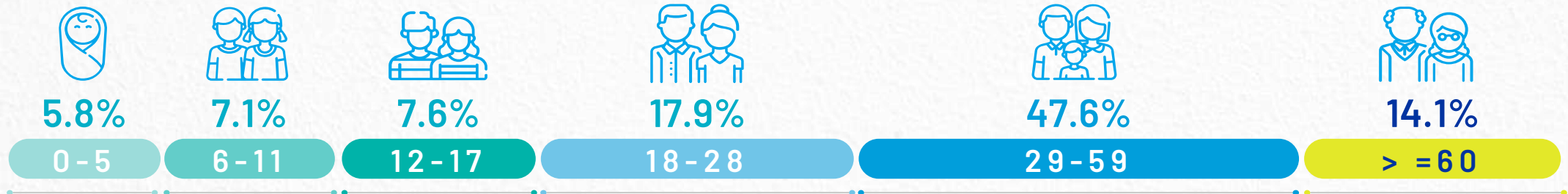
7.4%
Más de 5 SMLMV

80.2%

Nivel de ingresos subsidiado :
Sisben 1: 8,6%
Sisben 2: 3.8%

NUESTROS AFILIADOS EN EL 2022

CURSO DE VIDA



Fuente: Informe afiliados BDUA EPS Sura - Diciembre 2021



Estar presentes en cada uno de los momentos de vida y anticiparnos a las diferentes necesidades.



Reconocer que el desarrollo humano y los resultados en salud dependen de la interacción de diferentes factores, de experiencias y de situaciones presentes de cada individuo influenciadas por el contexto familiar, social, económico, ambiental y cultural.



Importancia de la inversión en cuidados oportunos en cada generación repercutirá en las siguientes.

Fuente: Informe afiliados BDUA EPS Sura - Diciembre 2022

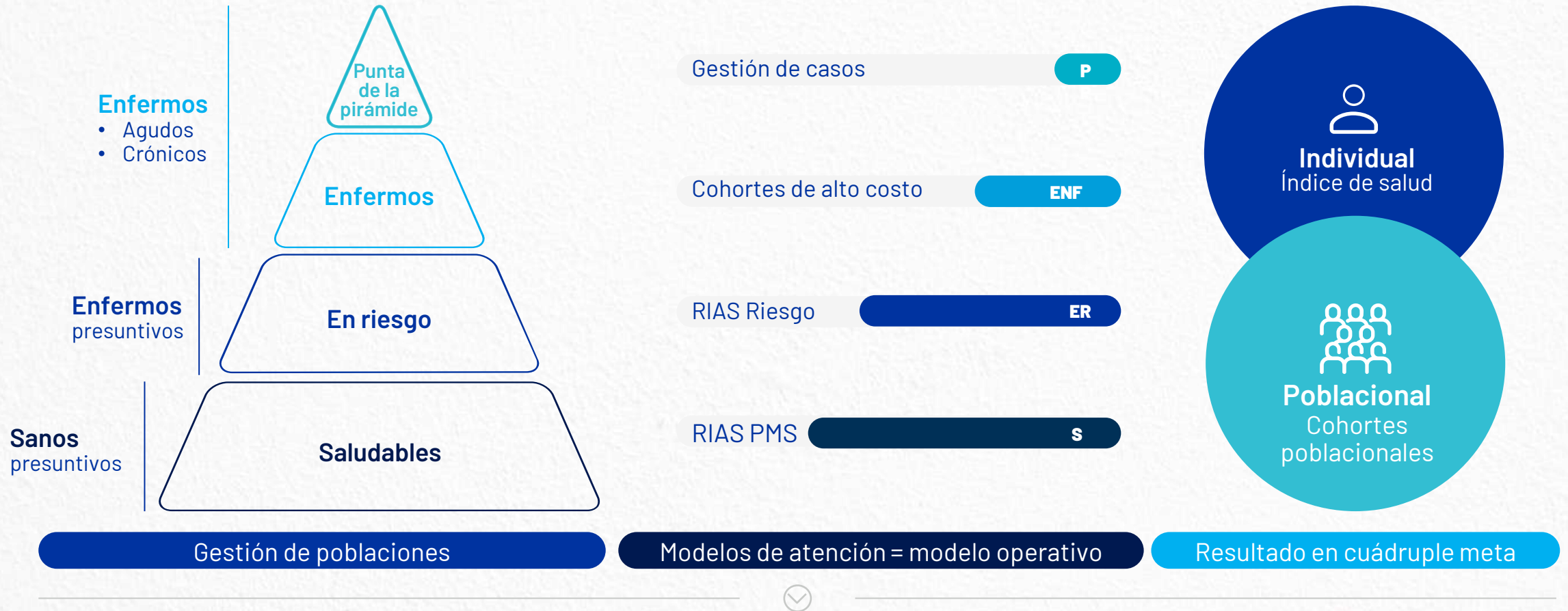
INTERVENCIÓN EN RIESGOS DE SALUD

RESULTADOS EN SALUD

POBLACIONES

INTERVENCIONES

EFECTOS



CICLO DE GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

Fuente: índice de salud – construcción propia Sura Colombia

SALUDABLES

RESULTADOS

Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)
Promoción y Mantenimiento en Salud 2022

ACTIVIDADES REALIZADAS POR CURSO DE VIDA

						
	Primera infancia	Infancia	Adolescencia	Juventud	Adultez	Vejez
2021	373,836	190,914	168,585	382,558	1,497,111	410,275
2022	827,962	581,361	508,454	992,990	3,275,622	965,525
VARIACIÓN	221%	305%	302%	258%	219%	235%

ACCIONES DE DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA

POBLACIÓN	INDICADORES	2021	2022 (SURA)
SALUDABLES	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	22.7%	37,8%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	1.73%	3,5%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	2.42%	11,4%
	Cobertura BCG menores de 1 año (x100)	65.7%	28.6%
	3ra pentavalente menores de 1 año (x100)	73.7%	63.9%
	Polio 3ra dosis menores de 1 año (x100)	73.5	63.9%

En vacunación el resultado está influenciado por subregistro en el sistema de información PAIWEB

VIDEO MODELO VACUNACIÓN



POBLACIÓN EN RIESGO

Indicadores de maternidad segura SURA

RESULTADOS EN SALUD

INDICADORES	2021	2022	META PAÍS
% Embarazo adolescente	6.62%	6,1%	18.2%
Razón de mortalidad materna x 100000 NV	61.93	32.63	42.4
% ingreso a control prenatal	92.9%	91,2	90%
% Bajo peso al nacer	9.0%	8,3%	10.48%
Transmisión vertical VIH	0.00%	0	0
Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.76	0,7	2.7

*Plan maternidad segura
Fuente: tablero indicadores salud sexual y reproductiva EPS SURA

PRINCIPALES ESTRATEGIAS

PLAN MATERNIDAD SEGURA 2022-2023

- Estrategia demanda inducida para identificación de signos de alarma y barreras de acceso en las gestantes.
- Implementación programa domiciliario THAE.
- Educación y reconocimiento oportuno de signos de alarma.
- Planificación en el post-evento obstétrico.
- Implementación ruta de abordaje integral mujeres en edad fértil.

VIDEO MATERNAS



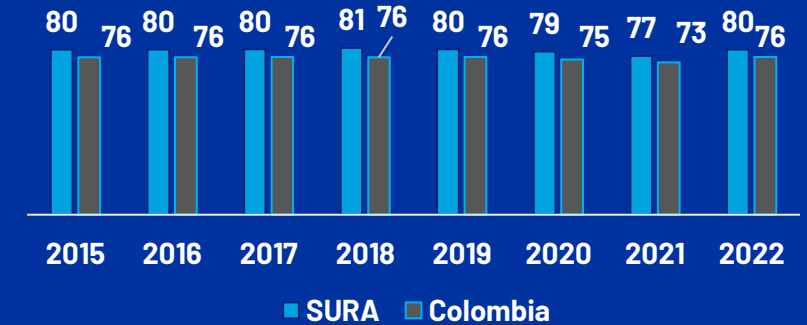
Mortalidad EPS SURA Vs Colombia 2015-2022

- La **esperanza de vida** de EPS SURA, supera en 4 años la esperanza de vida del País.
- La **tasa de mortalidad** del país es 1.7 veces la tasa de mortalidad de EPS SURA
- La **mortalidad evitable** en SURA es el 52,45% mientras que en el país es hasta de un 62.20% de las muertes.
- La tasa de años de vida potencialmente perdidos (AVPP) es inferior en SURA que, en Colombia, reflejando el aumento en la esperanza de vida y la disminución en la tasa de mortalidad.

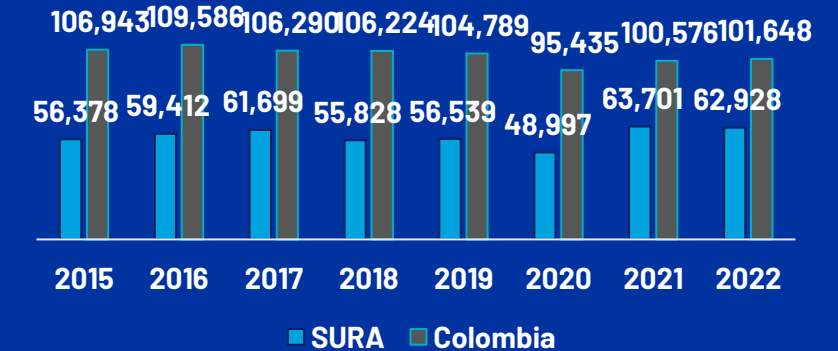
Tasa Mortalidad x 100.000

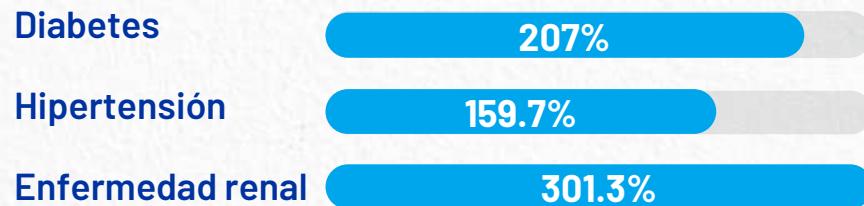
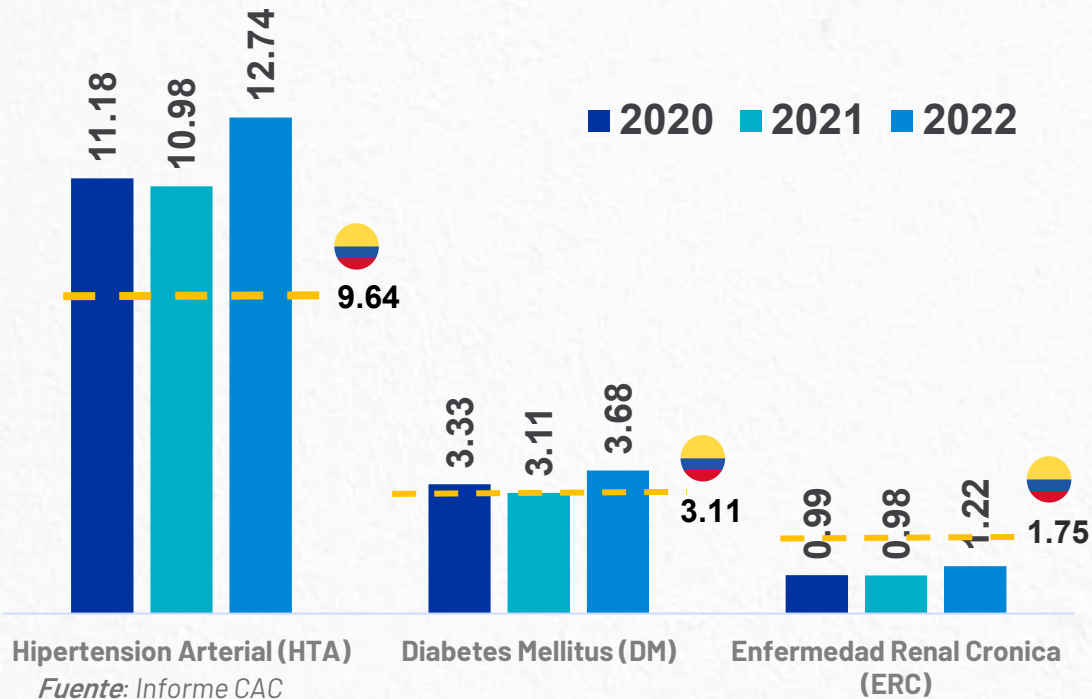


Esperanza de Vida EPS SURA vs. Colombia



Tasa AVPP X 100.000





Captación de pacientes con HTA y DM

60% *33.9%

Prevalencia de personas con enfermedad renal
estadio 5*

74.3/100 mil *81,3%

Incidencia de personas con enfermedad renal
estadio 5*

8.2/100 mil *8.9%

Fuente: Marcas y tablero de estudiados para ERC 2022

*Fuente: <https://cuentadealtocosto.org/site/higia/> 2021

VIDEO MODELO *DIABETES*



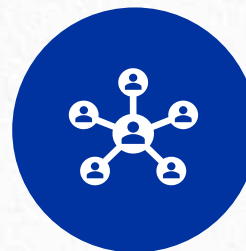
POBLACIÓN
CON CONDICIÓN
DE ENFERMEDAD

Población con Trasplante renal

Cohorte de afiliados con enfermedad renal y sus patologías precursoras.
(Hipertensión arterial y diabetes mellitus)

Fuente: Informe CAC - Gestión Modelos de Atención

PACIENTES TRASPLANTADOS FUNCIONALES



Mejoramiento de la comunicación entre asegurador y red prestadora alrededor de pacientes candidatos a trasplante.



Fortalecimiento de la red para la atención domiciliaria del nivel básico en personas mayores de 70 años con HTA /DM u otras condiciones crónicas no controladas.

POBLACIÓN CON CONDICIÓN DE ENFERMEDAD

Programa de personas viviendo con el virus de VIH/SIDA PVVS

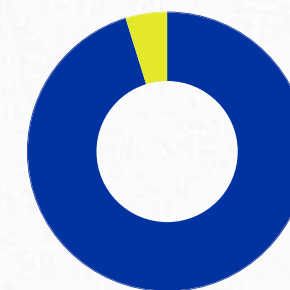
Programa de personas viviendo
con el virus de VIH/SIDA PVVS

Fuente: <https://cuentadealtocosto.org/site/higia/>
*Actualización de datos 2021 post auditoría de la CAC

Indicador	Meta mundo	Meta país	2020	2021	2022
Prevalencia (x 100.000)	NA	170,5	384.8	374	424.9
Incidencia (x100.000)	NA	NA	64.1	40.8	40.8
Proporción de pacientes con carga viral indetectable a las 48 semanas de TAR (%)	>=90%	>=90%	80.7%	88.5%	86.2%
Tasa de hospitalización (x 1000)	NA	<=8	7.69	5.7	8.8

PROPORCIÓN DE
PACIENTES EN TAR

META: 95 %



■ **95.85%**
Si recibe TAR

■ **4.15%**
No recibe TAR



21,840

Pacientes activos



VIDEO VIH





En 2022
se atendieron
186.331



Tamizaje
139.657
(72%)
(BIRADS I y II)



**Seguimiento
al tamizaje**
37.881
(23%)
(BIRADS 3)

Diagnóstico

8.793
(5%)

11%

Reclasificación

82%

Patología benigna

18%

Cáncer de mama

Estrategia
FRÁGIL CÁNCER

**TIEMPO
PARA TI**

ESTADIOS	EPS SURA 2021	COLOMBIA 2021	EPS SURA 2022	META CAC
Insitu	16%	8.2%	8%	≥12%
Estadio 1 y 2	71%	45.3%	58%	≥50%
Estadio 3 y 4	13%	54.7%	34%	<58%



LOGROS

5 DÍAS

De oportunidad entre la
sospecha y el diagnóstico
de cáncer de mama.

15 DÍAS

De oportunidad para
la asignación de citas
en la **IPS Oncológica**.

4,7

Satisfacción general
con el programa

IMPLEMENTACIÓN

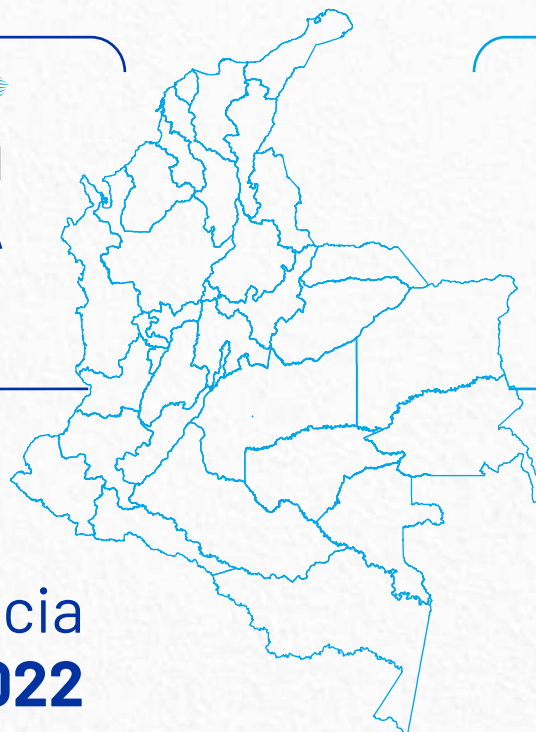
Medellín, Bogotá Barranquilla y
Bucaramanga



Incidencia * 100Mil

SURA
164.9

Incidencia * 100Mil

Colombia
73.4Incidencia
ajustada 2022

EPS SURA PAÍS

PERIODO	2020	2021	2022
Nº. AFILIADOS CÁNCER	41,133	66,289	81,845
INCIDENCIA CRUDA X 100.000	179,5	180,4	243,94
PREVALENCIA X 100.000	970.9	1491.3	1592,39
OPORTUNIDAD PROMEDIO DE ATENCIÓN (META <= 30 DÍAS)	31	54	57

Indicador	2020	2021	2022	Meta EPS SURA
Casos nuevos de menores de 18 años con sospecha, intervenidos y con dx confirmado de leucemia (número de afiliados)	148	223	119	NA
Casos nuevos de menores de 18 años con diagnóstico confirmado de leucemia (número de afiliados).	70	221	82	NA
Tiempo promedio entre la sospecha y la confirmación (días).	3.2	1.5	4.5	< 8
Tiempo promedio entre la confirmación y el inicio del tratamiento (días).	1.9	2	1,6	< 2
Proporción de menores de 18 años con diagnóstico confirmado de leucemia supervivientes a la fecha de corte.	91%	98%	88%	≥80%

**2020**

Actualización Ruta critica de leucemia y concentración de usuarios en IPS Oncologicas con modelo de atención integral.

**2021**

Implementación modelo de gestión y de acompañamiento caso a caso a nivel nacional

**2022**

Continuidad en la estrategia de gestión de caso a nivel Nacional

Nota: La sobrevida en 2022 se ha afectado por un aumento en niños con Leucemias de muy alto riesgo de difícil respuesta que explican el aumento en mortalidad

Resultados de la ejecución de la Ruta Crítica de Leucemia en población menor de 18 años a diciembre de 2022

Garantizar un modelo de atención a todas aquellas personas afiliadas a EPS SURA en quienes se sospeche y/o confirme una enfermedad huérfana con el fin de **integrar y coordinar** una atención con **calidad, segura y compasiva**.

Registro Nacional de Pacientes Con Enfermedades Huérfanas – (RNPEH) – Resolución 946 de 2019.

ESTADO ENFERMEDAD HUÉRFANA	TOTAL GENERAL
Confirmado	9214
Pendiente	5913
Descartado	4299
Otra Enfermedad Huérfana	163
Total general	19589

Proceso de atención y gestión

- ✓ Gestión del Registro nacional de pacientes.
- ✓ Proceso de acreditación de la enfermedad huérfana. Carpeta por paciente con soportes (Resolución 5265 de 2018).
- ✓ Notificación al SIVIGILA.
- ✓ Gestión de nuevos diagnósticos de EH (Resolución 2151 de 2020)
- ✓ RED de atención definida para la regional Antioquia.
- ✓ Acompañamiento a las regionales para la selección de la RED de atención.

EPS SURA tiene
1012 / 2198
Enfermedades huérfanas
(Resolución 5265 de 2018).

Casos reportados en Colombia
69.136 Casos
notificados al SIVIGILA INS –
Periodo epidemiológico XIII

Casos reportados en EPS SURA
13.083 casos
notificados
SIVIGILA para la Semana 52 de
2022 representan el % del total de
notificados en Colombia.

80%
está concentrado
en 55 enfermedades

60%
Representadas en 21
Enfermedades huérfanas

RESULTADOS EN SALUD



INDICADOR	RESULTADO INDICADOR	
	2021	2022
Prevalencia EHC x 1'000.000 Millón	15.1	26.1
Prevalencia Hemofilia A y B x 100 Mil	4.4	4.9
Prevalencia Hemofilia A severa x 100 Mil	1.9	2.0
Incidencia EHC x 100 Mil	0.8	0.41
Incidencia Hemofilia (A y B) x 100 Mil	0.1	0.06
Incidencia Hemofilia A severa x 100 Mil	0.02	0.02

2022

COAGULOPATIA	TOTAL COLOMBIA
Von Willebrand	516
Hemofilia A	207
Otras	134
Hemofilia B	43
Total general	900



Atención usuarios IPS Medicarte a nivel nacional.



IPS Integral – Regional Antioquia – (IPS básica, IPS especializada, manejo inicial de urgencias, derivación para manejo hospitalario, manejo post hospitalización, manejo domiciliario, educación al usuario y familia).



Línea de atención 24/7.



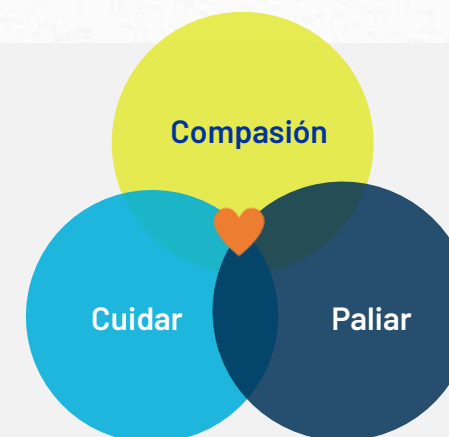
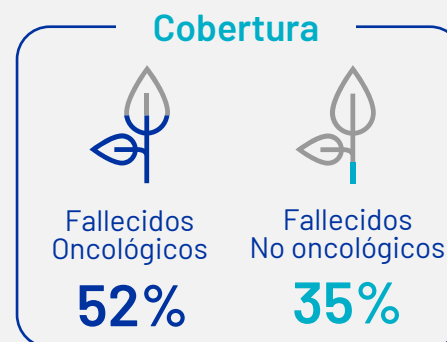
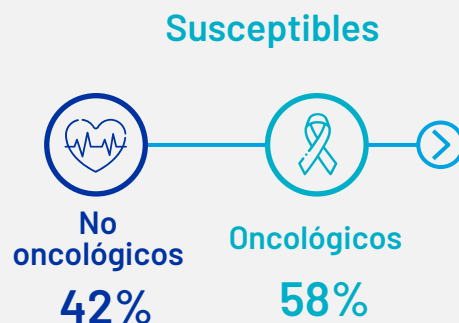
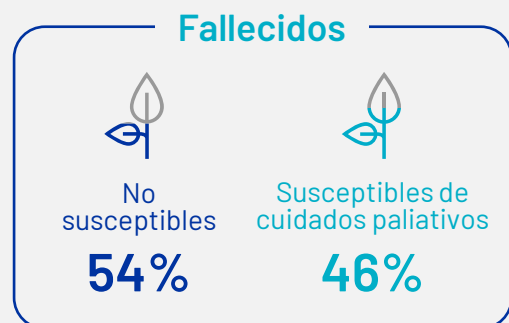
Revisión continua de eventos clínicos.

Fuente: Informe Cohorte EHC – EPS SURA
*Actualización de datos 2021 post auditoria de la CAC

Para Siempre Adultos 2021

Indicador	2021	2022	Variación 2020- 20201(%)
Fallecidos en programa (No.)	2720	3141	15.5%
Cobertura general (%)	42%	45%	7
Días Estancia (Mediana)	86	68	-20.93%
Tasa hospitalización (*1000)	665	544.1	-18.18%
Tasa Urgencias (*1000)	347	354	2.0%

Cuidados paliativos pediátricos



VIDEO

"PARA SIEMPRE"



VELAMOS POR LAS
BUENAS PRÁCTICAS
DE GESTIÓN

CUENTA DE ALTO COSTO



RANKING GESTIÓN DEL RIESGO CUENTA DE ALTO COSTO

Ranking General EPS Contributivo

	Puesto	Entidad	Promedio puesto
 EPS010 EPS SURA	1.	EPS010	
	2.	EPS005	
	3.	EPS037	
	4.	EPS002	
 EPS005 EPS SANITAS	5.	EPS017	
	6.	EPS008	
	7.	EPS018	
	8.	EPS001	
 EPS037 NUEVA EPS	9.	EPS012	
	10.	EAS027	
	11.	EPS046	
	12.	EAS016	
	13.	EPS048	



- **EPS del régimen contributivo con los mejores resultados en gestión integral de las enfermedades de alto costo.**
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en las personas con artritis reumatoide
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Cáncer de mama.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Cáncer de próstata.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Cáncer de cérvix.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en las personas con cáncer gástrico
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en las personas con cáncer de pulmón
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en la población adulta con leucemia mieloide aguda
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en los menores de 18 años con leucemia mieloide aguda

ESCUCHAMOS A NUESTROS
AFILIADOS QUE RECONOCEN
NUESTRO TRABAJO PARA

JUNTOS SEGUIR ESCRIBIENDO LA HISTORIA

RESULTADOS EN SATISFACCIÓN 2022



FELICITACIONES



5.043

FELICITACIONES
RECIBIDAS

“ Es muy importa para nosotros reconocer el excelente servicio que recibimos al reportar los síntomas de nuestros hijos a través de la línea telefónica, donde les asignaron 2 horas para atención virtual y cumplidamente los 2 médicos se comunicaron con nosotros.

Les agradecemos inmensamente su valiosa labor, pues yo estaba desesperada ante la situación y **encontrar ese apoyo en SURA es invaluable para nosotros**. Vale la pena todo el esfuerzo que hacen por mejorar cada día. Felicidades y Dios continúe bendiciéndolos. ”

“ La fuerza de un corazón noble se evidencia cuando apoya en un momento de gran dificultad, gracias por su apoyo incondicional durante la enfermedad de mis padres. Gracias por decirme **“todo estará bien”** cuando tenía miedo, gracias por regalarme una voz de aliento cuando mi alma quebrantaba. ”

“ Hice parte del programa “tiempo para ti”, como paciente recibí una atención excelente, muy ágil pero ante todo humana y considerada. **Realmente quedé sorprendida** de la delicadeza y amabilidad en el trato, en el proceso administrativo y en todo lo que rodeó el seguimiento. Un millón de felicitaciones!!! ”

PQRS SURA 2020 -2021

2021

2022

SUGERENCIA

339

587

+73%

Variación 2021 vs 2022

FELICITACIÓN

4.446

5.043

+14%

Variación 2021 vs 2022

QUEJA

257.024

387.645

+51%

Variación 2021 vs 2022

PETICIÓN

999.854

1.067.769

+7%

Variación 2021 vs 2022

Fuente: Tablero PQRS Power BI

Por cada 1.000 servicios coordinados tuvimos una tasa de quejas de 3.8

Por cada 10.000 afiliados tuvimos una tasa de quejas de 64.2

PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJAS Y PETICIONES EPS SURA 2021-2022

2021

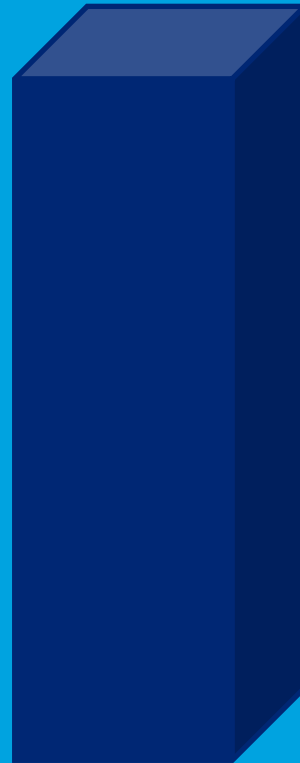
QUEJAS: 257.024

Incluye reclamos

1. Falta de oportunidad y disponibilidad para conseguir la cita.
2. Problemas con autorizaciones de salud.
3. Inconformidad con la entrega de medicamento.

PETICIONES: 999.854

1. Solicitud corrección datos básicos y de ubicación cliente
2. Información proceso de autorizaciones de salud.
3. Solicitud asignación de citas.



2022

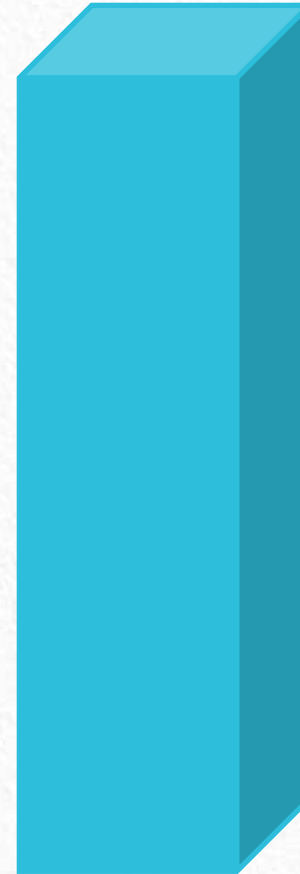
QUEJAS: 387.645

Incluye solicitudes

1. Falta de oportunidad y disponibilidad para conseguir la cita.
2. Problemas con autorizaciones de salud.
3. Inconformidad con la entrega de medicamento.

PETICIONES: 1 067.769

1. Información proceso de autorizaciones de salud.
2. Solicitud de conciliación pago o mora.
3. Solicitud de ingreso o retiro de cotizante



RESULTADO DE
SATISFACCIÓN

RESULTADOS



4,0

Meta EPS



4.15

Satisfacción EPS



104%

Cumplimiento EPS



(208,896)

Base: Total encuestados



TUT

I N F O R M E

ELAS

2022

INFORME TUTELAS

EPS SURA

TOTAL

11,553
2021

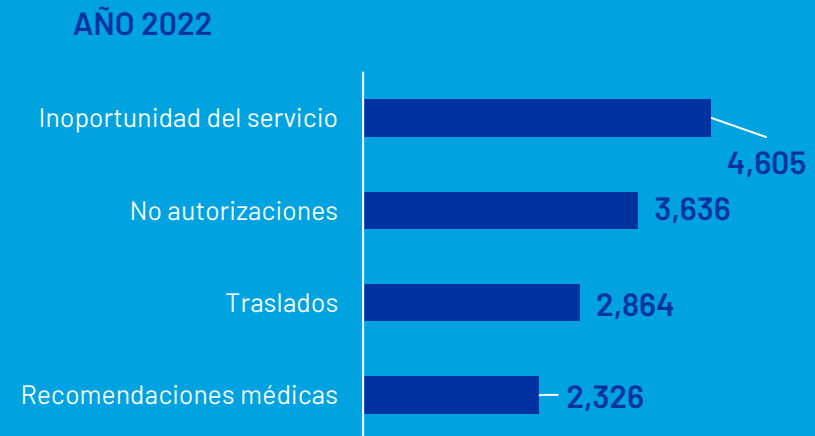
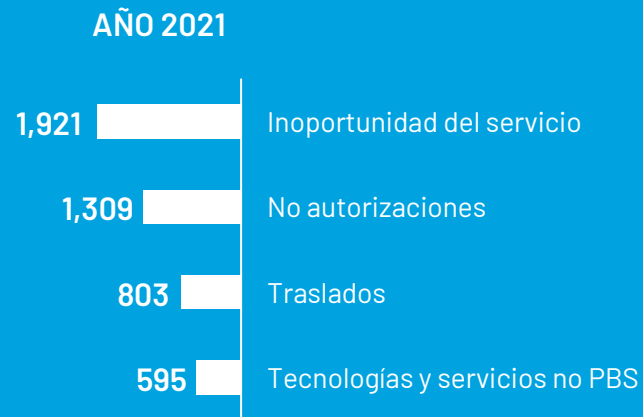
22,040
2022



COMPORTAMIENTO REGIONAL



CAUSAS





LE DAMOS VOZ A NUESTROS AFILIADOS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA





Acompañamos la gestión participativa de **12** asociaciones activas a nivel país, a diciembre 2022



Articulado con las entidades gubernamentales de cada territorio para el desarrollo y fortalecimiento de los ejes estratégicos de la participación ciudadana.



250 Afiliados en ejercicio del derecho a participar en **+ de 60** espacios de ámbito nacional y regional.



Apertura de espacios para el ejercicio de control social en salud, no solo a procesos internos SURA, sino también a prestadores de nuestra red

PARTICIPACIÓN CIUDADANA / ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Reconocemos a la asociación de usuarios como un actor del “**Vivir a SURA**”

PARTICIPACIÓN CIUDADANA / ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Algunas de las acciones que fortalecieron la autonomía de las asociaciones

- ✓ Participación basada en la equidad e igualdad
- ✓ Colaboración activa en el mejoramiento de los procesos y la experiencia SURA
- ✓ Promotores de una cultura de bienestar y salud
- ✓ Impulsores de procesos de formación para el desarrollo de capacidades participativas



ESPACIOS PRESENCIALES



Asumimos el riesgo
financiero para garantizar unos
BUENOS RESULTADOS
y que todos nuestros afiliados
reciban todas las atenciones de
salud, incluso en momentos de
alta incertidumbre.

RESULTADOS FINANCIEROS
Y DE CONTRATACIÓN 2022

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO

	Diciembre 2022	%Var	Ppto 2022	Desv
Primas Totales	7,315,977	27.2%	7,359,425	-43,448
Siniestros Totales	-7,379,875	32.0%	-7,204,351	-175,524
Gastos de Intermediación	-63,722	35.8%	-65,262	1,540
Deterioro de Cartera	42,285	-229.4%	5,848	36,436
Gastos Varios	-48,880	48.0%	-35,136	-13,744
Resultado Técnico	-134,216	-401.0%	60,524	-194,739
Gastos administrativos	-233,317	19.6%	-247,203	13,886
Resultado Industrial	-367,533	144.1%	-186,680	-180,853
Rendimientos Financieros	119,198	858.8%	72,253	46,945
Descuentos por pronto pago / Otros	110,266	-29.5%	116,410	-6,144
Utilidad Neta	-138,069	-859.7%	1,984	-140,053

BALANCE, FLUJO DE CAJA E INDICADORES DE PERMANENCIA

Información al 31 de diciembre de 2022

Cifras en millones \$ COP

Activos

\$ 2,093,852

8% ▲



Pasivos

\$ 1,868,183

21% ▲



Patrimonio

\$ 225,669

41% ▼



Utilidades

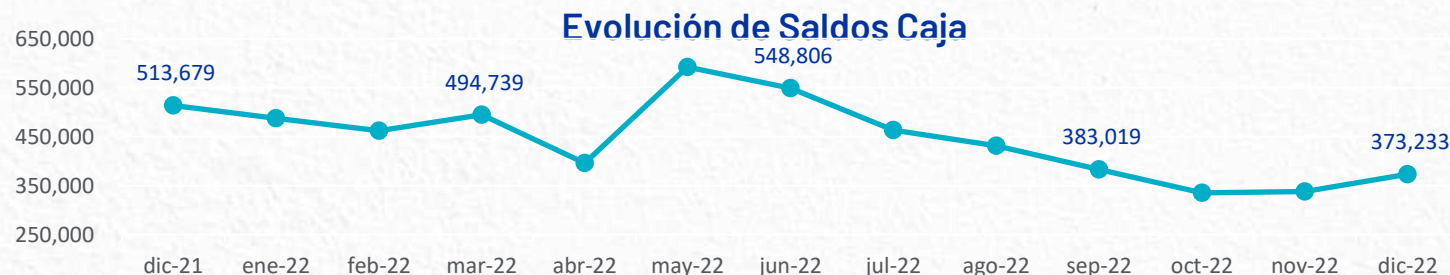
Acumulado \$ 18,174



Saldo Inicial	513,679
+ Utilidad Neta	(138,069)
+ Capital de trabajo	104,030
+ Reservas	425,113
- Inversiones	(425,231)
+ Otros	(106,288)
= Neto Flujo de Caja	(140,445)
Saldo Final	373,233



Capital de trabajo	2022
Cartera PBS	59,763
Cartera No PBS	83,990
CxP Prestadores No PBS	(68,678)
Otros	28,956
Total	104,030



Indicadores

	Dic 2021	Dic 2022
Solvencia*	1.43	1.59
Calce de Reservas	109%	101%

*Fuente: Informe de evaluación del cumplimiento de los indicadores de capital mínimo, patrimonio adecuado y régimen de inversión de la reserva técnica, publicado por la Superintendencia Nacional de Salud

GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO



Riesgo de Crédito



Riesgo de Liquidez



Riesgo de Mercado

OBJETIVOS



Disminuir probabilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contraídas con terceros.

Cumplir de forma oportuna y plena con los compromisos de pago.

Administrar y controlar exposiciones dentro de parámetros razonables y al mismo tiempo **optimizar la rentabilidad.**

GESTIÓN
2022

El portafolio de inversiones estuvo constituido principalmente por títulos de renta fija con un 98.83% en calificación crediticia AAA y soberana

- Proyección de flujos de caja en el corto y mediano plazo y su seguimiento (diario, semanal y mensual).
- Seguimiento a indicador de liquidez para 7,15 y 30 días.
- Seguimiento a indicadores de operación: recaudos y pagos

- Metodología interna (VaR Gerencial) con el objetivo de apoyar la gestión de inversiones.

GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO



Ingreso

RECURSOS
PBS

EPS SURA recibe los ingresos de UPC a través de **procesos de compensación** que corren de manera oportuna cada mes en los ciclos establecidos.

RECURSOS
NO PBS

EPS SURA recibe los ingresos correspondientes a NO PBS en los mecanismos establecidos por la ADRES a través de presupuestos máximos y recobros.

Los ingresos están determinados por los resultados de los procesos de auditoría, así como la disponibilidad de recursos del gobierno.



Pagos prestadores

EPS SURA paga a sus prestadores de servicios de salud en un plazo de **60 días**, no obstante, el plazo promedio de pago durante el 2022 estuvo en **28 días**.

EPS SURA paga a sus prestadores de servicios de salud NO PBS en un plazo máximo de 60 días.



Liquidez

A pesar de los grandes retos que para la propia liquidez de la EPS ha representado el desbalance entre el ingreso y el costo en los servicios PBS y no PBS, especialmente durante el 2022 por la inclusión de servicios del NO PBS al PBS con una tarifa insuficiente, así como valores adeudados del 2021 por insuficiencias en este mismo sentido, siempre que ha sido posible, ha prevalecido la premisa de honrar el pago a sus prestadores en los tiempos convenidos, así como se han implementado otros mecanismos de acceso a liquidez para los prestadores como anticipos y adelantos de pago, cuando las condiciones así lo han permitido.

Lo anterior, en el marco de un uso responsable de los recursos públicos y velando por mantener los indicadores financieros en los niveles deseados.

ESPACIO PARA
PREGUNTAS
2022



GRA-
CIAS