

EPS



Informe EPS SURA
Rendición de Cuentas
Gestión 2020

Introducción:

Desde EPS SURA, comprometidos con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y con base en nuestros principios de respeto, equidad, responsabilidad y transparencia, brindamos a nuestros afiliados espacios para la participación social, promoción de la articulación con las asociaciones de usuarios y la implementación de procedimientos y metodologías de rendición de cuentas, implementando acciones correspondientes al suministro de información de la gestión y los resultados

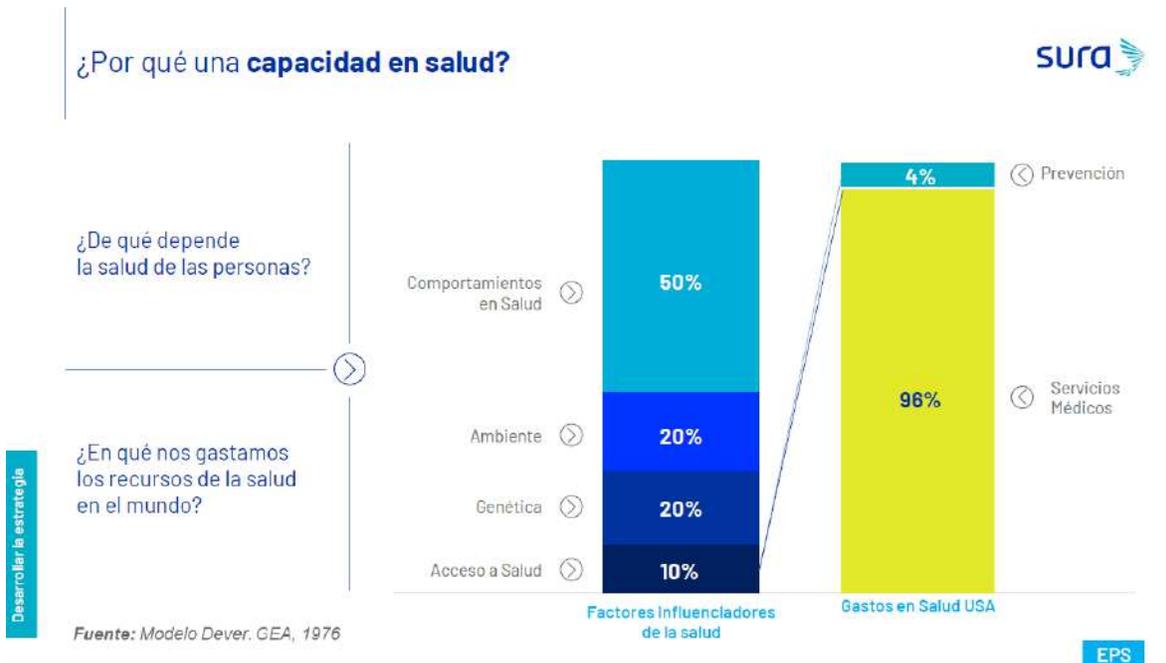
A continuación, presentamos el informe en el cual se reporta información sobre la gestión realizada en la vigencia del año 2020 (1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020) por EPS SURA en la prestación del servicio de salud, contratación, manejo presupuestal, aspectos financieros y administrativos, la satisfacción de los usuarios y los avances y logros obtenidos gracias a la gestión del riesgo en salud.

Nuestras prioridades,
alineadas con la estrategia de Suramericana



1. Salud como capacidad

Conjunto de condiciones físicas, mentales y sociales que le permiten a la persona vivir y desarrollarse



¿Cómo desarrollar la capacidad en salud?



1.1 Ruta COVID - 19

Tuvimos como prioridad proteger la vida de nuestros afiliados y equipos de salud garantizando las acciones para reducir el contagio por COVID-19 y su impacto, así como la continuidad de la atención en los diferentes niveles de complejidad.



1.2 Ruta de atención y de intervención COVID-19



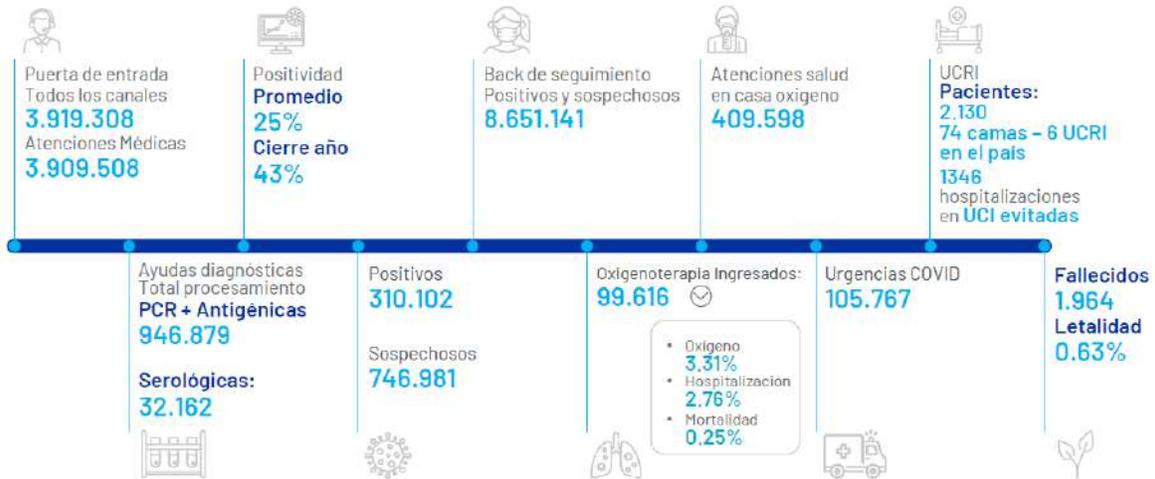
Priorización a través del modelo de probabilidad de complicación por COVID-19

Rutas de poblaciones vulnerables – salud mental

Estrategia PRASS

Plan nacional de vacunación contra el COVID-19

Nos transformamos para proteger la vida de nuestros afiliados



2. Resultados en salud EPS SURA

Nuestro principal propósito en la pandemia

Talento humano

Tuvimos como prioridad el cuidado de todo nuestro personal.

Conservamos el empleo de nuestros colaboradores pues son el gran habilitador de nuestra estrategia.

Atención COVID-19

Nos transformamos para atender la coyuntura por Covid-19 entregando soluciones oportunas y de valor en un contexto de incertidumbre.

Atención No COVID-19

Aceleramos la implementación de un nuevo modelo operativo y fortalecimos la atención virtual en salud.

Red de prestación, Fortalecimos nuestra red de prestación y redistribuimos nuestras IPS entre COVID y No-COVID, a fin de mejorar las prestaciones en entornos de seguridad para todos.



El 2020:
un año para cuidar la vida

50.6 millones Prestaciones en salud

+19.6 millones COVID-19

2.1 Nuestros afiliados

3.937.326

a diciembre de 2020

+ 260.413 más que en el 2019

Contributivo

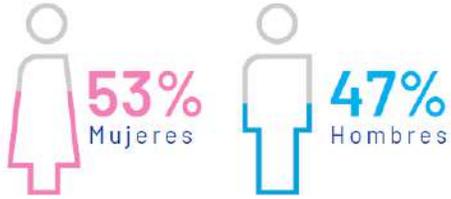
93.20%

Subsidiado

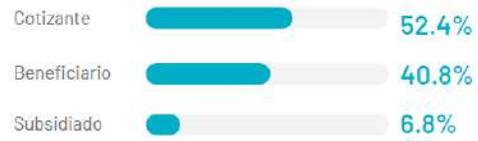
6.80%

Fuente: Informe afiliados BDUA EPS SURA -Diciembre 2020

Genero



Tipo de afiliado



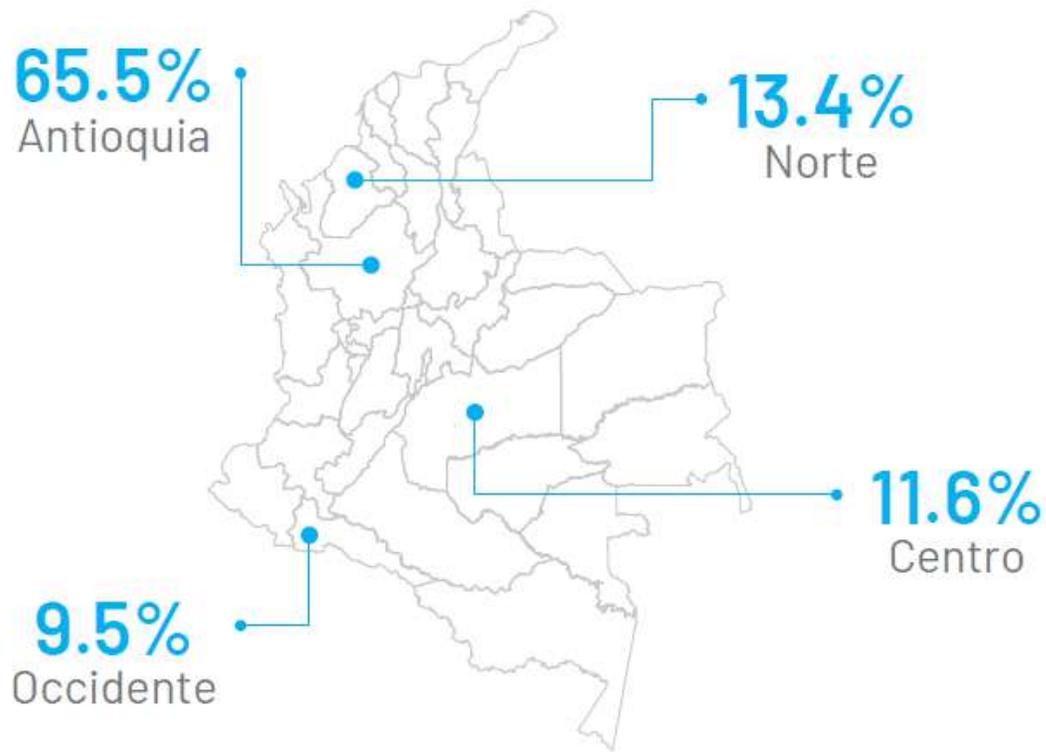
Fuente: Informe afiliados BOUA EPS Sura - Diciembre 2020



85.3%

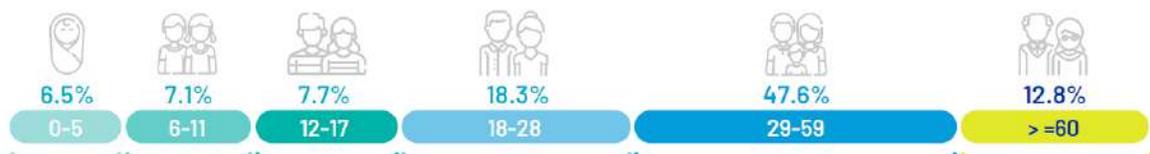
EPS

¿En qué regiones viven?



Fuente: Informe afiliados BDU A EPS SURA - Diciembre 2020

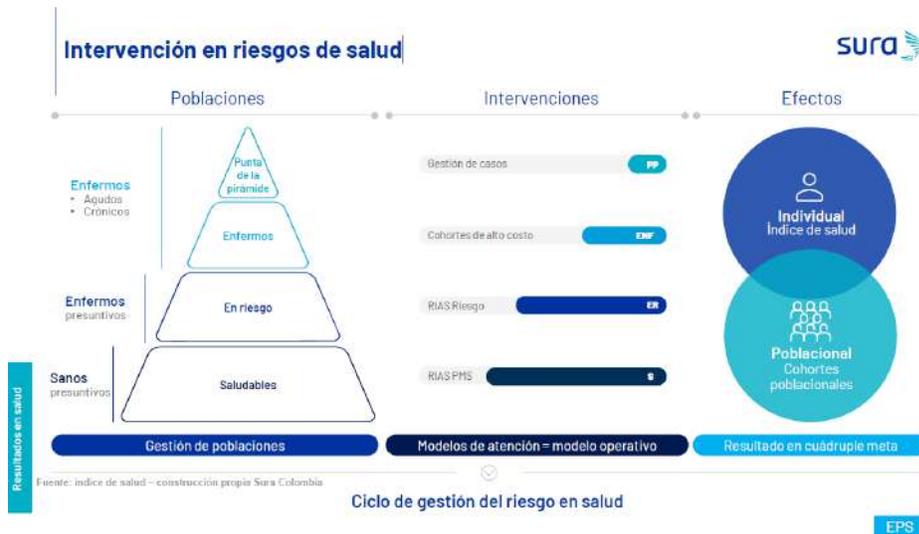
Curso de vida



Fuente: Informe afiliados BDU A EPS Sura - Diciembre 2020

- 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

3. Gestión del riesgo en salud



3.1 Piloto EPS SURA saludable

Promover conocimiento y actitudes para que las personas tomen decisiones y lleven a la práctica estilos de vida saludables en el marco de la cotidianidad, que les faciliten vivir su vida en los diferentes entornos.

- Transformación de servicios tradicionales de nutrición y psicología con enfoque movilizador.
- Transformación de actividades educativas en experiencias saludables. Virtual y presencial
- Estrategia de formación del Talento Humano: transformación de adentro hacia afuera.
- Creación de ambientes saludables.

3.2 Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) Promoción y Mantenimiento en Salud 2020

Actividades realizadas por curso de vida



3.3 Avances de Rutas Integrales de Atención en Salud 2020



Brechas · Debilidad · Factores críticos

3.4 Acciones de detección temprana y protección específica

Estrategias para dar continuidad

- Cero oportunidades perdidas en todos los servicios por los que consulta el afiliado optimizando la accesibilidad, fortaleciendo y desarrollando estrategias que nos permiten lograr impacto en la salud de nuestros afiliados.
- Articulación con Secretarías de Salud, quienes captan población susceptible de atención para las actividades de PE Y DT.
- Captación a través de consultas de tele orientación.
- Activación de demanda inducida controlada tanto de afiliados en riesgo como sanos, así como aquellos en condiciones de vulnerabilidad.
- Articulación con Clínicas y/o hospitales quienes direccionan afiliados con algún riesgo detectado y que no están en los programas de promoción y prevención, entregándolos a las IPS para su gestión.

Actividad	2019	2020	% Variación 2019 - 2020
Tamización para cáncer de cérvix - citología	406.475	232.038	-42,91%
Actividades de planificación Familiar (incluye cirugía definitiva-otros métodos de planificación)	864.937	723.040	-16,40
Actividades de salud oral	4.684.194	1.758.737	-62,45
Tamizaje para cáncer de mama - mamografías	138.462	96.387	-30,77%
Tamizaje agudeza visual en población específica	140.439	76554	-45,48%
Consultas programa Mamas consentidas	336.618	415.584	23,45%

Fuente: TERADATA

Población	Indicadores	2019	2020	Variación
Sanos	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	94.4%	86.8%	-8.05%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	44.80%	22.5%	-49.78%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	9.42%	1.19%	-87.37%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	14.10%	1.21%	-91.42%
	% porcentaje acumulado de realización de mamografía 50-69 años	29.70%	6.61%	-77.74%

Fuente: TERADATA

3.5 Población en riesgo

Indicadores de maternidad segura SURA

Indicadores	2019	2020
% Embarazo adolescente	6.82%	6.36%
% ingreso a controles prenatales	92%	94.40%
% de bajo peso al nacer a termino	4.0%	3.86%
Transmisión vertical VIH	0	0
Sifilis congénita por cada mil	0.45	0.81

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

Estrategias para dar continuidad a la atención de gestantes en pandemia:

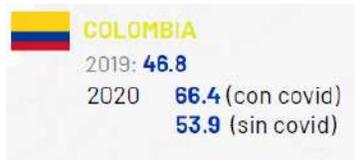
- Definición de ruta para atención durante el 2020: se hicieron **cuatro** ajustes de acuerdo a las etapas de la pandemia y la realidad del país.

- Definición de rutas domiciliarias para entrega de medicamentos, toma de muestras, etc.

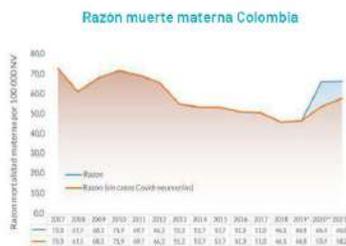
- Implementación de línea para poblaciones vulnerables para facilitar acceso y gestión a estas poblaciones, donde se incluyen las gestantes.

- Estrategia de demanda inducida para identificación de signos de alarma y barreras de acceso, implementada con el prestador Omnivida.

3.6 Mortalidad materna 2020
(Razón por 100.000 nacidos vivos)



Mortalidad materna 2020
(Razón por 100.000 nacidos vivos)



Fuente: BES-Semana epidemiológica 52 / 20 a 29 de diciembre de 2020



Razón muerte materna EPS SURA



Fuente: Tablero Indicadores SSP-Consolidado auditoría-Svigilio

<p>EPS SURA</p> <p>2019: 17.49</p>	<p>2020</p> <p>Con COVID: 43.7</p> <p>Sin COVID: 20</p>	<p>COLOMBIA</p> <p>2019: 46.8</p> <p>2020: 66.4 (con covid)</p> <p>53.9 (sin covid)</p>
--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Garantizamos la continuidad en la atención de nuestros afiliados

- Creación de una mesa de rutas poblacionales para el abordaje de poblaciones vulnerables a la infección por COVID-19.
- Identificación, clasificación y rutas de atención para cada tipo de población vulnerable.
- Definición de criterios para las modalidades de atención.
- Documentación de los lineamientos generales de operación de la atención domiciliaria en IPS básica.
- de nuestros afiliados

4. Población con condición de enfermedad

Afiliados con enfermedad renal crónica y sus enfermedades precursoras



5. Estrategias para poblaciones de enfermos

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

Pacientes trasplantados funcionales



Estrategia pandemia para atención de población

Atención en enfermedad renal crónica (estadio 4 mayores de 70 años y todos las personas con estadio 5)



Toma de muestra de laboratorios en el domicilio previo a consulta



Enfermero en domicilio con nefrólogo sincrónico (virtual)

5.1 Estrategias para poblaciones enfermas

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

Indicador	Meta mundo	Meta país	2019	2020
Prevalencia (x 100.000)	NA	170,5	371,2	384,8
Incidencia (x100.000)	NA	NA	84,3	64,1
Proporción de pacientes con carga viral indetectable o los 48 semanas de TAR (%)	>=90%	>=90%	86,0%	80,7%
Tasa de hospitalización (x 1000)	NA	<=8	9,41	7,89

Proporción de pacientes en TAR



■ **97,5%**
Si recibe TAR

■ **2,5%**
No recibe TAR



14.374
Pacientes activos

5.2 Estrategias para poblaciones enfermas

Programa de patología mamaria



Logros	09 días De oportunidad entre la sospecha y el diagnóstico de cáncer de mama.	04 días De oportunidad para la asignación de citas en la IPS Oncológica.	4,8 Satisfacción general con el programa	Más presencia Implementación del programa en Bogotá y Bucaramanga
---------------	----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

Fuente: Tablero Tiempo para ti – EPS SURA

5.3 Estrategias para poblaciones enfermas

Programa de pacientes con cáncer



Fuente: Informe CAC

5.4 Estrategias para poblaciones enfermas

Ruta crítica de leucemia

Indicador	2019	2020	Meta EPS SURA
Casos nuevos de menores de 18 años con sospecha de leucemia (número de afiliados)	88	148	NA
Casos nuevos de menores de 18 años con sospecha de leucemia intervenidos (número de afiliados)	88	148	100%
Casos nuevos de menores de 18 años con diagnóstico confirmado de leucemia (número de afiliados)	39	70	NA
Tiempo promedio entre la sospecha y la confirmación (días)	3.6	3.2	< 8
Tiempo promedio entre la confirmación y el inicio del tratamiento (días)	1.8	1.9	< 2
Proporción de menores de 18 años con diagnóstico confirmado de leucemia supervivientes a la fecha de corte	94%	91%	>80%

2019

- Implementación ruta de cáncer infantil en eje cafetero. Articulación con IPS Oncológicas para seguimiento caso a caso.
- Resocialización en IPS Básicas.

2020

- Actualización Ruta crítica de leucemia y concentración de usuarios en IPS Oncológicas con modelo de atención integral.

Resultados de la ejecución de la Ruta Crítica de Leucemia en población menor de 18 años a diciembre de 2020

5.5 Estrategias para poblaciones enfermas

Modelo integral de abordaje población con diagnóstico de cáncer - Ruta frágiles Cáncer

2020

- Articulación con el programa Para Siempre
- Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión.
- Nuevos modelo de contratación.
- Mayor articulación con IPS Oncológicas a nivel Nacional y apoyo en el mejoramiento del modelo de atención.

Indicador	2019	2020
% de pacientes con cáncer con triage documental a < de 2 días.	52%	64%
% de pacientes con cáncer atendidos en la consulta del especialista antes de 10 días.	32%	55%
% de pacientes con cáncer que inician tratamiento antes de 30 días.	36%	77.9%

Fuente: Informe frágiles cáncer - EPS SURA

5.6 Estrategias para poblaciones enfermas

Enfermedades huérfanas

Proceso de atención y gestión

- Proceso de acreditación de la enfermedad huérfana.
- Notificación al SIVIGILA.
- Gestión de nuevos diagnósticos de EH: Resolución 2151 de 2020. (En gestión).
- Socialización a toda la Red en el proceso de acreditación de la enfermedad.
- Modelo de IPS integral para enfermedades hereditarias de la coagulación.

Promesa de servicio - Modelo



<p>EPS SURA tiene 821 / 2198 Enfermedades huérfanas (Resolución 5265 de 2018).</p>	<p>Casos reportados en Colombia 38,742 Casos notificados al SIVIGILA para la Semana 52 de 2020.</p>	<p>Casos reportados en EPS SURA 7.515 casos notificados SIVIGILA para la Semana 52 de 2020 representan el 19 % del total de notificados en Colombia.</p>	<p>80% está concentrado en 52 enfermedades</p>	<p>60% Representadas en 19 Enfermedades huérfanas</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

5.7 Estrategias para poblaciones enfermas

Enfermedades hereditarias de la coagulación – (EHC)

Indicador	Resultado Indicador	
	2019	2020
Prevalencia EHC x 100 Mil	13.9	14.3
Prevalencia Hemofilia A y B x 100 Mil	3.5	4.2
Prevalencia Hemofilia A severa x 100 Mil	1.5	2.1
Incidencia EHC x 100 Mil	1.1	0.8
Incidencia Hemofilia (A y B) x 100 Mil	0.2	0.2
Incidencia Hemofilia A severa x 100 Mil	0.1	0.02

2020	
Coagulopatía	Total Colombia
Von Willebrand	364
Hemofilia A	153
Otras	89
Hemofilia B	29
Total general	635

- Atención usuarios IPS Medicare 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).
- Acompañamiento en Staff de IPS Integral.
- Línea de atención 24/7.
- Revisión continua de eventos clínicos.

Fuente: Informe Cohorte EHC – EPS SURA

5.8 Estrategias para poblaciones enfermas

Programa de cuidados paliativos

Para Siempre Adultos

Indicador	2019	2020	Variación 2019-2020 (%)
Fallecidos en programa (No.)	1749	2343	25%
Cobertura general (%)	37%	36%	-1%
Días Estancia (Mediana)	38	63	40%
Tasa hospitalización (*1000)	745	630	-7%
Tasa Urgencias (*1000)	510	423	-21%

Cuidados paliativos pediátricos



Comportamiento Programas de Cuidado Paliativo EPS SURA 2020 Indicadores



Fuente: Tablero Para Siempre – EPS SURA



6. Buenas prácticas de gestión - Cuenta de alto costo

6.1 Ranking gestión del riesgo Cuenta de Alto Costo



- EPS del régimen contributivo con los mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Diálisis.
- 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 hepatitis C.

7. Acceso a los servicios – Transformación del modelo operativo

Retos

- Garantizar el acceso y la continuidad de la atención a la población.
- Migrar de la presencialidad a la virtualidad en la atención y en la autorización.

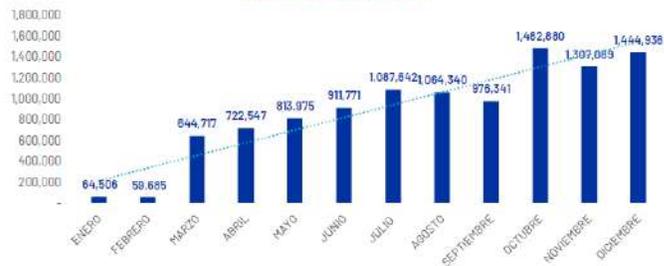


8. Más canales para garantizar el acceso



10.5
millones de autorizaciones

Número de autorizaciones mes por opciones VIRTUALES enero a diciembre 2020



9. Acceso a los servicios

Oportunidad tiempo de asignación

Especialidades	Promedio 2019	Promedio 2020
Consulta Odontología	3.1	2.0
Consulta Medicina Interna	8.1	8.0
Consulta Pediatría	4.1	4.7
Consulta Cirugía General	9.5	8.7
Consulta Ginecología	10.5	10.8
Consulta Obstetricia	3.5	5.5
Consulta Medicina General	1.8	1.8

Automatización de citas

Indicador	2019	2020
Número de servicios en el proceso	36	89
Porcentaje automatización	49%	56%

Automatización de órdenes

Indicador	2019	2020
Número de servicios en el proceso	489	795
Porcentaje automatización	81%	80%

Gestión por trámites a un clic

Indicador	2019	2020
Solicitudes autorizadas	12.346	272.946

El cierre de las plataformas presenciales por la pandemia originada por el covid-19, contribuye a potenciar los canales virtuales y un mayor uso de los usuarios para gestionar sus tramites



9.1 Automatización y unificación de servicios para generar agilidad y oportunidad



La unificación de las plataformas tiene como objetivo estandarizar y homologar procesos a nivel nacional, que permitan concentrarnos en lo realmente importante, transformándonos para agregar valor y siendo relevantes para los afiliados y prestadores.

10. Resultados de Satisfacción

10.1 Felicitaciones

Estas son algunas de ellas

3.270
Felicitaciones recibidas

En esta oportunidad quiero dar mis sinceras felicitaciones por el servicio prestado por la EPS SURA durante mi proceso de descarte de covid-19, en días pasados tuve contacto directo con una paciente positiva, desde el momento que informo mi caso a la EPS e estuvieron súper pendientes de mí, los médicos me llamaron todos los días para control de síntomas, la prueba fue tomada dentro del tiempo que se me había indicado y el resultado, que afortunadamente para mí fue negativo, me lo dieron en menos de 48 horas. Por el excelente servicio prestado muchas gracias y felicitaciones.

Quiero felicitar a SURA por el proceso de adaptación de los servicios que ofrecen en medio de esta pandemia. Estoy maravillada de ver la eficiencia con que se autorizan los procedimientos y la facilidad de pago para que yo no sufra de casa, igualmente el servicio de renovación de formularios médicos, el envío y adrogación de citas para reclamarnos ha sido maravilloso. La verdad estoy encantada con esta excelencia de servicio. Puesto decir que los trámites relacionados con mi EPS en estos momentos tan difíciles me generan tranquilidad.

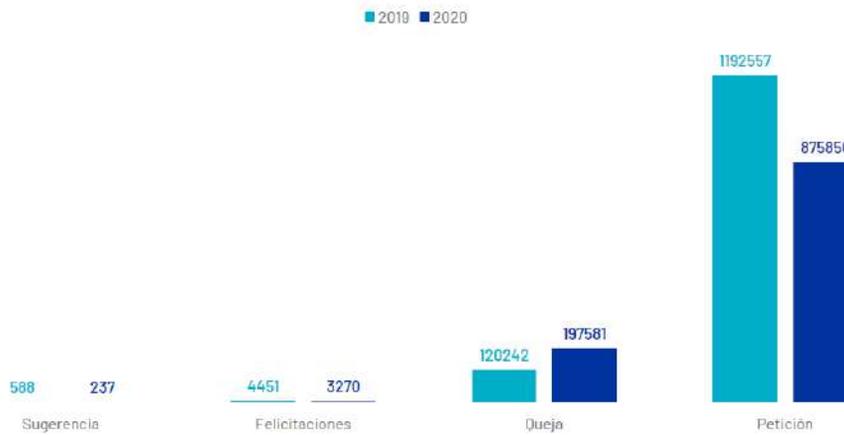
Quiero darles mi agradecimiento sincero y sentido porque me han llegado mis medicamentos a tiempo. Para nosotros es muy importante sentirnos respaldados en estos momentos, ya que soy mayor y este servicio me facilita la vida. ¡Má gracias!

10.1 Resultado de satisfacción

Resultados

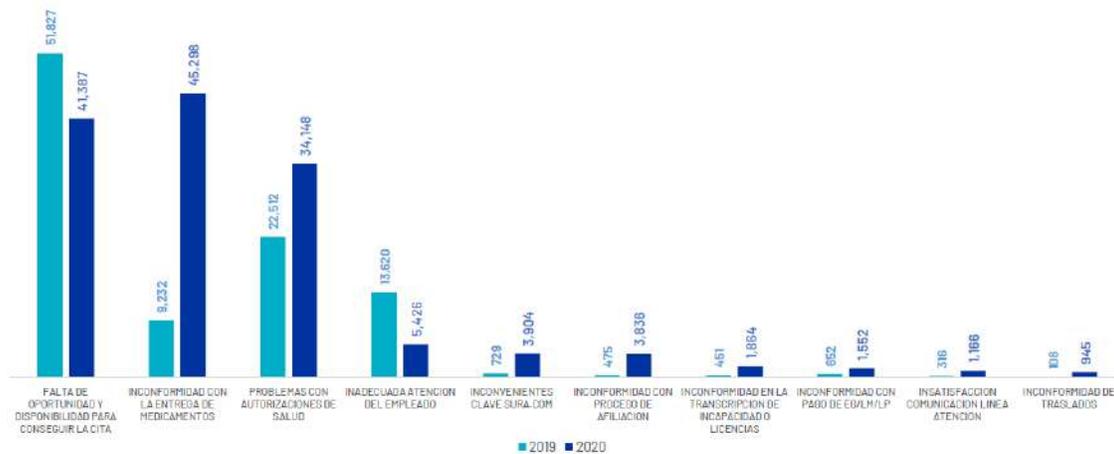


10.2 PQRS SURA 2019 – 2020



Fuente: Tableros de analítica de PQRS - Sinco y CRM Diciembre 2020

10.3 Principales motivos de quejas
EPS SURA 2019 – 2020



Fuente: Tableros de analítica de PQRS - Sinco y CRM Diciembre 2020

11. Informe de Tutelas

En general

Incremento dado por la alta afiliación a SURA a causa de la liquidación de diferentes EPS y a la afiliación voluntaria que trajo como consecuencia fallos trasladados pasando de 232 en 2019 a 749 en 2020, lo que representó el +69



Causas

Año 2019



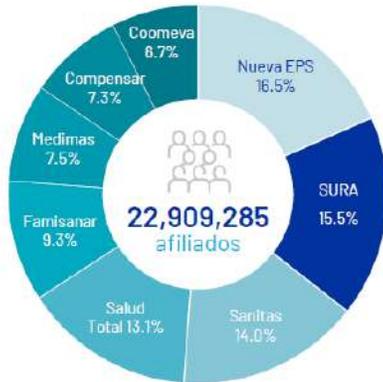
Año 2020



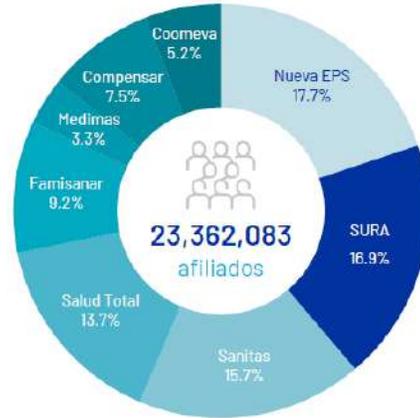
12. Participación de Mercados

Somos la segunda EPS del mercado
Régimen contributivo

Contributivo 2019



Contributivo 2020



12.1 Top of mind 2020-2021



Otros indicadores EPS SURA

22.0%
 Marca más recordada en la mente de los colombianos en 2021

21.0%
 Marca percibida como la más innovadora por los colombianos en 2021

18.0%
 Marca que genera más confianza para los colombianos en 2021

12.2 Participación ciudadana/Asociación de usuarios Reconocemos a la asociación de usuarios como un actor del “Vivir a SURA”



Acompañamos la gestión participativa de once asociaciones activas a nivel país, a diciembre 2020.



+ de 20 espacios para el ejercicio de control social en salud realizados a prestadores de nuestra red



250 afiliados en ejercicio del derecho a participar en **+ de 150** reuniones virtuales acompañadas por líderes de procesos SURA



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



Inicia renovación del sitio web con ajustes accesibles e información sobre las asociaciones de usuarios a nivel país que permite mayor visibilización.

<https://www.epssura.com/asociacion-usuarios/>

Algunas de las acciones que fortalecieron la autonomía de las asociaciones y su representación en otras instancias institucionales



Renovación de la junta asociación de usuarios Bucaramanga y Cali (Asosur)



Sra. Ofelia Clevez y Sr Alexander Ordoñez fueron elegidos para hacer parte de la Junta Asesora Comunitaria Sub-Red Sur y Sub-Red Centro Oriente (Rep asociación de usuarios Bogotá)



Representación de la Sra. Luz Marina Mira Yopez en la terna de la instancia asesora del Sistema de Salud (Rep asociación de usuarios Medellín y Área metropolitana)



Sra. Eddie Castro Carrillo participa en concurso Buen Líder en Salud promovido por Superintendencia Nacional de Salud.



Sra. María Elena Hernández y la Sra. Diana María López elegidas como principal y suplente del consejo consultivo de mujeres (Rep asociación de usuarios Medellín y Área metropolitana)



Sr Gildardo Vargas elegido como miembro no gubernamental del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud de Medellín ((Rep asociación de usuarios Medellín y Área metropolitana)

Aprobación e instalación del modelo MAPAR (Mesa Ampliada Participativa) por parte de la Asociación de Usuarios Medellín y Área Metropolitana



Apertura



Inscripción mesas

13. Resultados Financieros y de contratación

13.1 Estado de resultados acumulado

	Dic 2019	Dic 2020	%Var	Fest Dic%	Cump	Desv	Ppto 2020
Primas Totales	3,573,155	4,403,784	23.2%	4,388,434	100.3%	15,350	4,484,882
Siniestros Totales	-3,376,015	-4,237,686	25.5%	-4,186,878	101.2%	-50,808	-4,222,990
Gastos de intermediación	-38,434	-40,327	4.9%	-42,130	95.7%	1,803	-47,797
Provisión Cartera	-61,491	12,310	-120.0%	-9,015	-136.6%	21,325	-25,938
Gastos Varios	-12,923	-23,952	85.3%	-19,162	125.0%	-4,790	-15,532
Resultado Técnico	84,292	114,129	35.4%	131,251	113.0%	-17,121	172,626
Gastos administrativos	-172,670	-186,753	8.2%	-192,314	97.1%	5,561	-216,918
Resultado Industrial	-88,378	-72,624	-17.8%	-61,063	118.9%	-11,560	-43,292
Rendimientos Financieros	24,170	39,611	63.9%	36,822	107.6%	2,789	31,034
Descuentos por pronto pago	73,565	66,733	-9.3%	63,060	105.8%	3,674	45,778
Utilidad Neta	9,217	32,945	257.4%	38,634	85.3%	-5,689	33,334

	Dic 2019	Dic 2020	Fest Dic
Siniestralidad PBS	95.8%	96.9%	94.5%
Impacto NO PBS	0.16%	2.21%	3.35%
Impacto incapacidades	1.1%	0.35%	0.53%
Siniestr. PBS+NoPBS+Incapac.	97.0%	99.4%	98.4%
Alivio PAC	-2.5%	-3.2%	-3.0%
Siniestralidad Total	94.5%	96.2%	95.4%
Resultado técnico	2.4%	2.6%	3.0%
Gastos Administrativos	4.8%	4.2%	4.4%

13.2 Balance, flujo de caja e indicadores de permanencia

Información al 31 de diciembre de 2020

Cifras en millones \$ COP

Activos	\$ 1,659,534	41% ▲
Pasivos	\$ 1,333,250	50% ▲
Patrimonio	\$ 326,284	11% ▲
Utilidades Acumulado	\$ 32,945	

Saldo Inicial	139,848
+ Utilidad Neta	32,845
+ Capital de trabajo	3,008
+ Reservas	358,670
- Inversiones	(268,303)
- Otros	(18,594)
= Neto Flujo de Caja	121,726
Saldo Final	261,574

Capital de trabajo	2020
CxC PBS	(61,320)
CxC Adres No PBS	47,295
CxP Prestadores No PBS	11,723
Otros	5,310
Total	3,008



Indicadores	Indicadores	
	Dic 2019	Dic 2020
Solvencia	1,56	1,42
Calce de Reservas	93%	111%

EPS

13.3 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 2020	Portafolio de inversiones en su mayoría en renta fija con un 98% en calificación AAA y soberana frente al 86% que se tenía en 2019.	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Metodología interna (VaR Derencial) con el objetivo de apoyar la gestión de inversiones.

Recursos PBS ↶

Recursos NO PBS ↶

Ingresos

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

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

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

Cuotas moderadoras 2020 **\$93,613,553,327**
 Copagos 2020 **\$27,588,406,803**
 * Incluye PBS y NO PBS

Pagos prestadores

EPS SURA paga a sus prestadores de servicios de salud en un plazo máximo de **30 días**, no obstante, durante el 2020 por las estrategias establecidas para apoyar a los prestadores en el período de pandemia, como adelantos de pago de facturas, el plazo promedio de pago estuvo en **12 días**.

EPS SURA paga a sus prestadores de servicios de salud NO PBS de la siguiente forma:

- El 70% se realiza directamente por EPS SURA, durante un plazo máximo de 60 días (Esto incluye giro previo).
- El 30% se paga a los prestadores de servicios NO PBS en el mecanismo del Pago Directo.

Liquidez

Para EPS Sura siempre ha sido condición fundamental, entregar de forma oportuna, liquidez a sus prestadores, para la atención adecuada y efectiva de los servicios de salud. Así, durante 2020 y las circunstancias especiales << que trajo el COVID-19, se emprendieron estrategias especiales para el cumplimiento de este propósito:

- Adelanto de pagos
- Anticipos
- Ampliación de fechas de presentación de facturas
- Aceleración proceso de conciliación de glosas

Lo anterior en un marco responsable de cuidado de los recursos y velando por mantener los indicadores financieros en los niveles deseados.

14. Red de prestadores

REGIONAL	Albergue	Ambulancias	Ayudas diagnósticas	Centros médicos	Clinicas y/o hospitales	Distribución de medicamentos	Insumos y mos	IPS básica	Medico actividad	Medico suelta	Otros	Oxigeno	Portabilidad	Unidad renal	Urgencias	Total general
CENTRO	4	5	20	17	45	29	7	21	11	11	14		15			199
MEDELLIN	1	12	69	59	108	108	10	70	79	101	50		54		2	723
NACIONAL		2	1				26	1			1	5		2		40
NORTE	4	7	37	38	71	36	2	22	48	45	19		8			339
OCCIDENTE	1	3	15	21	34	21	4	12	18	12	15		5			181
Total general	10	29	142	135	258	198	51	126	156	189	99	5	82	2	2	1462

- EPS SURA se enfocó en trabajar conjuntamente con sus aliados prestadores, entregando mayor liquidez al sistema para fortalecer la solidez de su red.
- También se amplió la red en servicios de mayor demanda por COVID, como servicios domiciliarios, medicamentos a domicilio, servicios de urgencias y UCRI, y desarrollo de la atención virtual.

15. Talento Humano

Propósito

Talento humano

Desarrollar, fidelizar y atraer a personas y equipos capaces, competentes y comprometidos con el mismo propósito.

- Un lugar de confluencia e influencia
- Un escenario de desarrollo
- Un entorno protector
- Un propósito compartido

15.1 Nuestros colaboradores



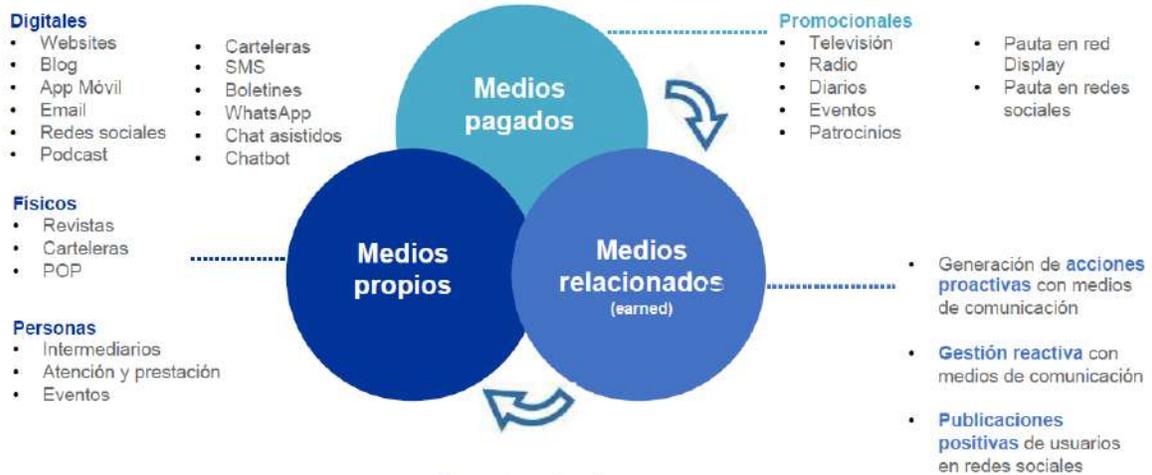
*Se incluyen empleados, practicantes, aprendices y Asesores dependientes de EPS e IPS

15.2 Gestión durante pandemia



16 Comunicación como eje principal

16.1 Medios de comunicación EPS SURA



16.2 Comunicación durante pandemia

En SURA pensamos en el bienestar de las personas. Por esta razón, y haciendo frente a la situación de expansión del Coronavirus (COVID-19), hemos elaborado un plan de choque de comunicaciones que incluye diversos frentes:

EDUCATIVO

Estrategia: enviar comunicación al público en general sobre prevención y promoción, garantizando ser una fuente confiable de información

- Información sobre prevención del virus.
- Mitos alrededor del coronavirus.
- Medidas de bioseguridad y recomendaciones para prevenir el contagio.
- Poblaciones más expuestas y cuidados.
- Qué recomendaciones seguir en caso de estar aislado.
- Qué hacer si presentas síntomas.
- Salud mental en adolescentes.
- Recomendaciones a pacientes en programas específicos.
- **Landing COVID** (<https://www.segurossura.com.co/covid-19>) como medio de comunicación para que los usuarios puedan acceder a toda la información sobre la pandemia.

ACCESO Y USO DE SERVICIOS

Estrategia: comunicar de manera específica a los usuarios que tienen acceso a nuestros servicios e intervenir los procesos y la experiencia.

- ¿Qué hacer en caso de presentar síntomas y por qué canales consultar?
- Precauciones a tener en cuenta para ir a mi IPS.
- ¿Me atienden por urgencias?
- Canales de atención (atención virtual, WhatsApp, línea atención).
- Información sobre novedades en la prestación (cierres de atención, canales alternos).
- **Nuevos canales de comunicación para la atención oportuna:** línea de atención. Atención Virtual en Salud App Seguros SURA, WhatsApp.

16.3 Comunicación durante la pandemia acceso y servicios

Campana
educativa

Estamos en un momento donde debemos encontrar el equilibrio perfecto entre libertad y responsabilidad.

Uno donde debemos entender que recuperar nuestra vida social no es olvidar todo lo aprendido durante más de un año, donde no debemos bajar la guardia, un momento donde tenemos que decir:

¡BIEN HECHO!



16. 4 La vida entre todos

Video con cifras de gestión 2020



Video

17. Espacio para preguntas