

EPS



**Informe 3°
trimestre 2019**

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en septiembre de 2019 contaba con 3,507,587 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica:

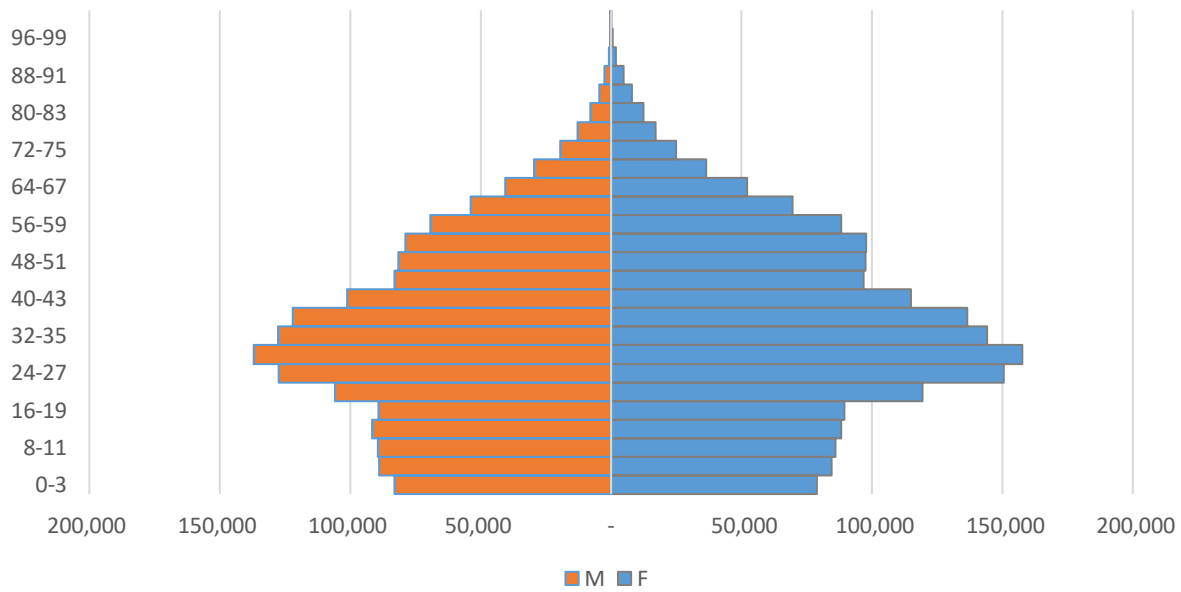


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA SEPTIEMBRE 2019

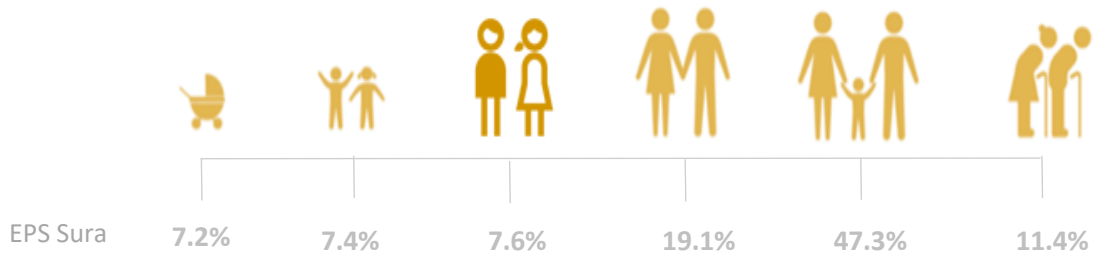


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA SEPTIEMBRE 2019

En EPS SURA para el 2019, el 53,4% de los afiliados son cotizantes y el 46.6% beneficiarios.

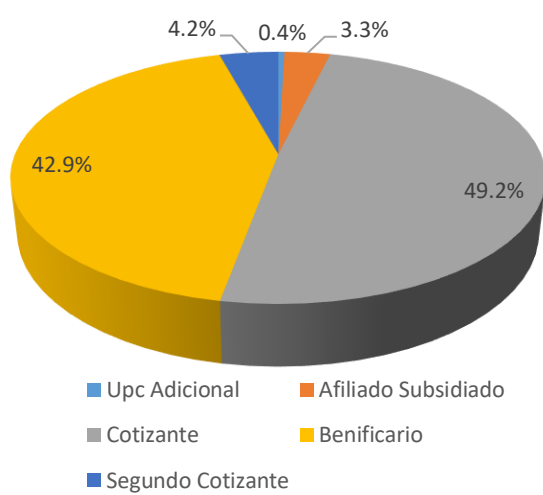


ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA SEPTIEMBRE

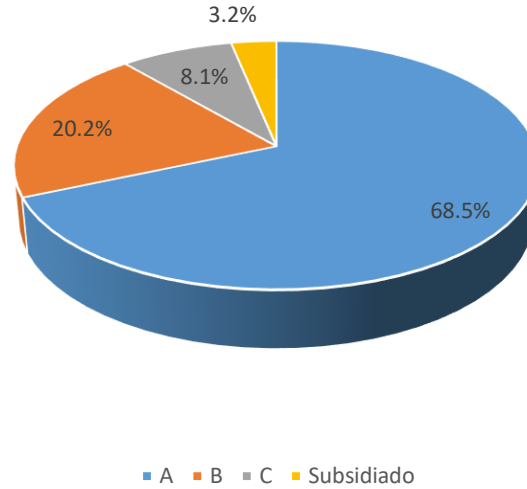


ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA SEPTIEMBRE

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a septiembre de 2019.

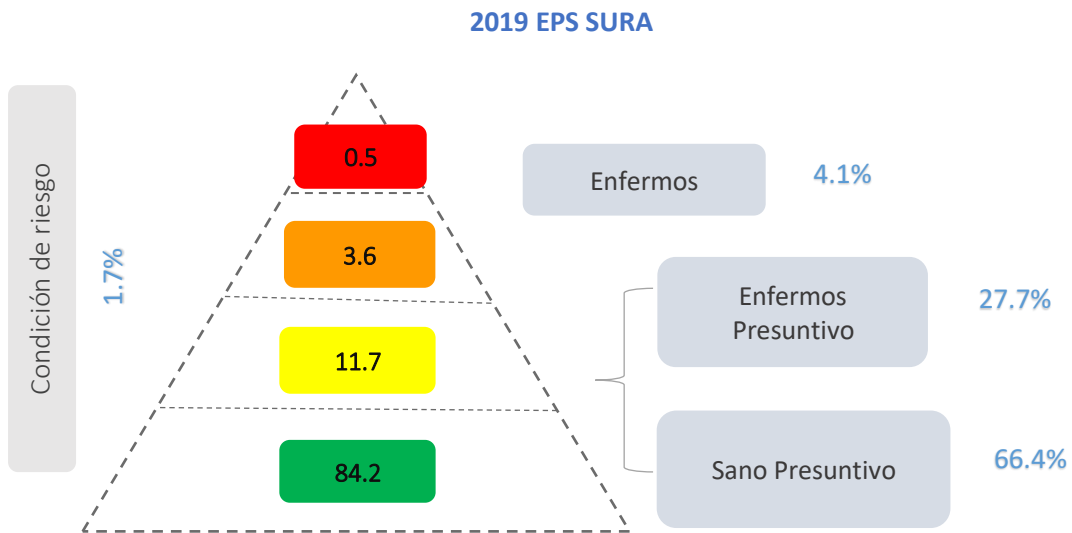


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

Indicadores priorizados para la EPS de la caracterización poblacional – CAPO, año 2017-2018

Indicador	2017	2018
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años total	74.33	78.50
Prevalencia de hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años total	9.77	10.05
tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)300 - enfermedades sistema circulatorio302 - enfermedades hipertensivas	58.10	66.77
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)300 - enfermedades sistema circulatorio303 - enfermedades isquémicas del corazón	263.99	369.38
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)600 - todas las demás enfermedades601 - diabetes mellitus	38.50	48.14
Tasa de mortalidad infantil por (grupos lista niñez) 11 - ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal total	43.87	45.22
Tasa de mortalidad en niños de 1 a 4 años por (grupos lista niñez) 11 - ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal total	0.78	0.74
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)400 - ciertas afecciones originadas en el período perinatal total	48.71	16.02

INDICADORES EN SALUD

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

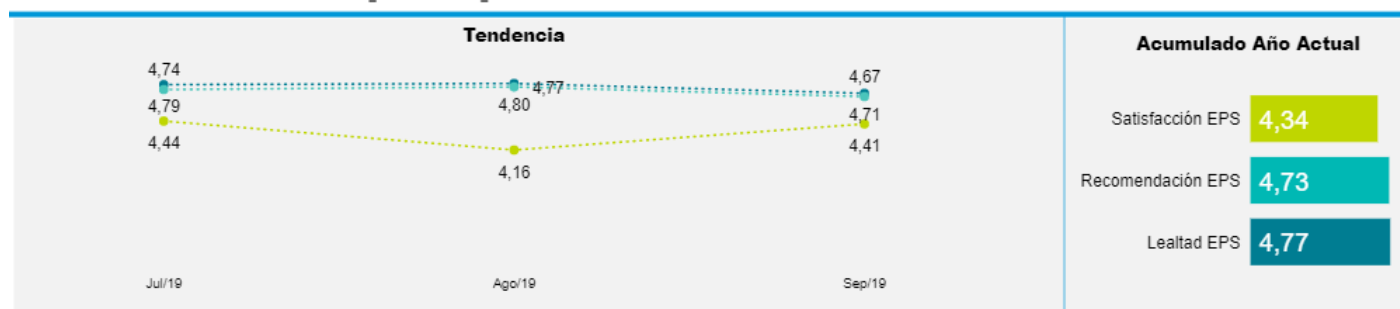
Población	Indicadores	2017	2018	03-2019	09-2019
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95%	95%	90%	85.3%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	37.1%	39.8%	41.4%	44.3%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	7.5%	15.27%	14.43%	12.57%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	3.2%	6.06%	9.2%	14.23%
	% acumulado de citologías de 25-69 años	26.0%	27.1%	6%	19.7%
	% cumplimiento C y D en menores de 1 año	57%	61%	59%	44.4%
	% porcentaje acumulado de realización de mamografía 50-69 años	31.8%	31.0%	10.2%	24.73%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	8.9	7.91	6.9	7.0
	% ingreso a control prenatal	97	94	93.4	95.1
	% Bajo peso al nacer	8.9	8.7	9.0	9.4
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0

	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.41	0.32	0.72	0.41
	Razón de muerte materna	11.14	21.6	0.0	0.41
	Cobertura salud oral en gestantes	63.8%	67.2%	67.8%	66.9%
RCV	Número total de pacientes diabéticos	73,822	93,154	98,048	112,032
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.68	2.99	3.02	3.19
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	70.8	26.0	27.67	32.87
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	57.20%	52.30%	45.56%	61.3%
	Cobertura en salud oral en DM	41.8%	41.0%	42.7%	43.8%
	Cobertura en salud oral en HTA	37.0%	38.4%	39.8%	40.7%
	VIH	Número total de pacientes con VIH	6,982	9,023	10,723
Prevalencia (x 100.000)		253.61	289.37	330.68	316.3
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)		97.6%	95.1%	97.7%	97.9%
CÁNCER	Oportunidad de la atención general para cáncer de mama (días entre la consulta por la presencia de síntomas asociados al cáncer hasta el primer tratamiento)	65	75	95	95
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico)	11	47	60	60
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico)	18	24	40	40
	Mortalidad de cáncer	6.80%	6.40%	2.20%	2.20%

Resultados en Satisfacción

Durante el tercer trimestre de 2019 podemos evidenciar que los indicadores de recomendación se encuentran superiores a los del trimestre del año pasado (4.73) y la lealtad subió un punto (4.77), lo cual nos dice que la marca EPS SURA es importante para el cliente, seguimos con el reto de entregar un mejor servicio para mejorar el indicador de satisfacción, que a hoy es el más bajo (4.34).

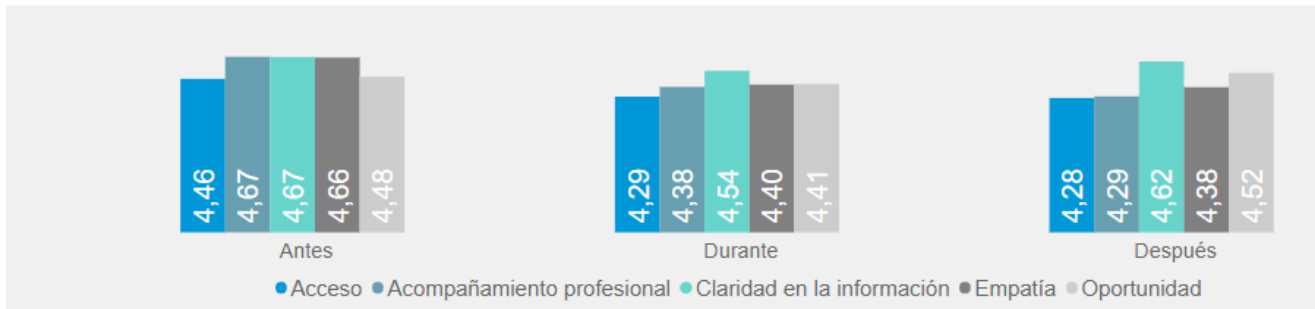
Indicadores principales Total EPS País (IPS Básicas, Nivel 2 y 3, Urgencias, Salud en Casa)



Podemos ver que los indicadores de Acompañamiento profesional, Claridad en la información y Empatía son en promedio los mejores calificados y estables en todo el proceso en la EPS Sura, es importante enfocarse en la Oportunidad de las citas y en el acompañamiento del profesional, que para los usuarios son los factores más importantes del servicio y que son los que más influyen en la satisfacción.

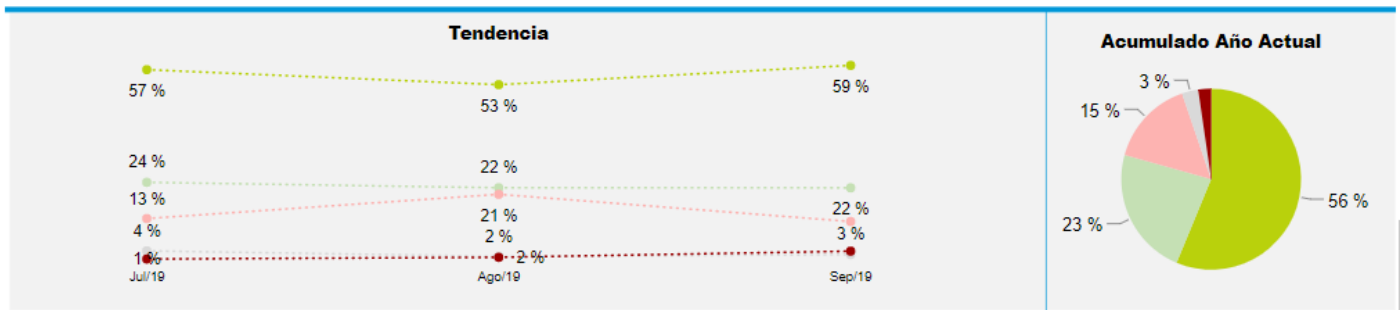
Momentos por total

Acumulado año



Cerramos septiembre con un crecimiento de apóstoles de 2% comparado con el cierre del segundo trimestre de 2019, en el acumulado del tercer trimestre tenemos un 56% de apóstoles, un 23% de neutros positivos, los neutros negativos son solo del 15%, los indiferentes son solo el 3% y los detractores son solo del 2%.

Apóstoles y Detractores Total EPS País (IPS Básicas, Nivel 2 y 3, Urgencias, Salud en Casa)



Resultados Financieros

	Sep 2018	Sep 2019	%Var	Ppto 2019	% Cump	Desviación
Primas totales	2,090,987	2,607,229	25%	2,507,606	104%	99,622
Siniestros totales	(1,945,890)	(2,494,874)	28%	(2,319,781)	108%	(175,092)
Gastos varios	(9,070)	(9,371)	3%	(10,003)	94%	632
intermediación	(24,134)	(28,132)	17%	(31,446)	89%	3,313
Provisión de Cartera	(20,902)	(40,154)	92%	(39,678)	101%	(476)
Resultado técnico	90,991	34,697	-62%	106,698	33%	(72,001)
Gastos admón	(112,945)	(119,102)	5%	(132,492)	90%	13,390
R. Industrial	(21,954)	(84,405)	-284%	(25,794)	-127%	(58,611)
Resultado financiero	18,269	18,196	0%	14,634	124%	3,562
op.	53,631	52,331	-2%	54,485	96%	(2,154)
Utilidad antes de imp.	49,946	(13,877)	-128%	43,325	232%	(57,203)
renta	(94)	(112)	19%	-	0%	(112)
Utilidad neta	49,852	(13,989)	-128%	43,325	-32%	(57,315)

	Sep 2018	Sep 2019	Ppto 2019
Siniestralidad	93.1%	95.7%	92.5%
Gastos intermediación	1.2%	1.1%	1.3%
Resultado técnico	4.4%	1.3%	4.3%
Gastos administrativos	5.4%	4.6%	5.3%

Estado de contratación de la red

Etiquetas de fila	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y/O HOSPITALES	DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	MEDICO ACTIVIDAD	MEDICO SUCITA	OTROS	OXIGENO	PORTABILIDAD	UNIDAD RENAL	URGENCIAS	Total general
CENTRO	3	21	38	24	11	17	14	12	30		16			186
MEDELLIN	10	76	104	86	29	54	96	115	102		32		1	705
NACIONAL	2	1				1				3		1		8
NORTE	4	36	68	24	1	14	46	55	52		7			307
OCCIDENTE	3	14	34	17	5	9	29	28	24		4			167
Total general	22	148	244	151	46	95	185	210	208	3	59	1	1	1373

Información Oficinas de Atención al Usuario

A continuación, EPS SURA presenta una relación de las oficinas de atención para los usuarios.

Oficina	Dirección
Bogotá	Calle 31 # 13 A 51 - PANORAMA
Cali	Calle 64 Norte #5B - 146. Centro Empresa Locales 44, 45 y 46
Pereira	Calle 15 #13 -110 Centro Comercial Pereira Plaza Local 222
Manizales	Cra 23 B #65A-41 Local P306, Edificio Parque Médico (Segundo piso) Manizales

EPS



Armenia	Avenida Bolivar No. 9N-16 Centro Comercial Mocawa Piso 2
Medellin	Carrera 43 A #34-95 Centro Comercial Almacentro. Local 259
Cartagena	Pie del cerro Calle 30 #17 - 109. Centro Comercial Portales de San Felipe, Local 1 - 20
Barranquilla	Calle 82 #46 - 58