

EPS



**Relatoría:**  
**AUDIENCIA**  
**PÚBLICA**  
**RENDICIÓN DE**  
**CUENTAS - 2018**

## Rendición de cuentas EPS SURA 2018

### Bienestar y transparencia por un país más saludable

EPS SURA, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, en especial la Circular Externa número 008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1757 de 1994 y la Ley 850 de 2003, desarrolla anualmente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas dirigida a su población afiliada, su red de prestación, asociaciones de usuarios y a la ciudadanía en general, con el propósito de compartir los resultados obtenidos por su gestión durante el periodo contable en el marco de la cuádruple meta: salud, satisfacción, financieros y del recurso humano. Gabriel Mesa, Gerente General de EPS SURA, tomó la palabra para realizar una presentación general de la estrategia de la compañía durante el 2018 y cómo esta ha permitido la obtención de los resultados. Referenciados. “Cada cosa que logramos es porque somos un equipo. No podemos llegar solos, llegamos juntos, poniendo a las personas en el centro”, dijo.

Debemos transformarnos permanentemente para ser relevantes en el tiempo para nuestros afiliados. Unimos las capacidades de todos los actores del sistema de salud para entregar bienestar y competitividad a las personas, lo que se traduce en una vida balanceada y con propósito. Desde la gestión de tendencias y riesgos es posible entender cuáles son las necesidades más puntuales para las personas.

En la actualidad disponemos de más herramientas y tecnologías para el bienestar del ser humano. Es indispensable creer que podemos hacer cambios reales. A EPS SURA esto le exige resignificar lo que hacemos: entender nuestro papel para lograr bienestar. En ese ecosistema del cambio ponemos a la persona en el centro. Este ecosistema compromete a todos los actores y contextos que interactúan en la sociedad estableciendo relaciones equilibradas y con potencial para generar valor de manera sostenible.

La base para la transformación son los aliados, claves para aumentar la confianza y el talento humano, nuestro mayor atributo. Pasar de productos y soluciones a capacidades para brindarle a las personas bienestar y competitividad, es lo que define la transformación de un sistema que debe dejar de estar centrado en la enfermedad para avanzar a ser un sistema orientado al bienestar.

Luego de este recorrido general por la estrategia de EPS SURA Gabriel Mesa cedió la palabra para que cada uno de los líderes de los equipos presentaran los resultados en salud, satisfacción, financieros y del talento humano durante el 2018.

### Resultados en Salud – Dra. Irma Echeverri

Los resultados en Salud reflejan el trabajo conjunto con la red aliada. El entendimiento de nuestros afiliados es el punto de partida para relacionarnos con ellos y ponerlos en el centro de nuestra atención. Para ello nos valemos de diferentes variables que nos ayudan a acercarnos a nuestra población y construir un contexto para Ofrecerles un mejor cuidado.

1. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en diciembre de 2018 contaba con 3,118,130 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución por grupos etarios:

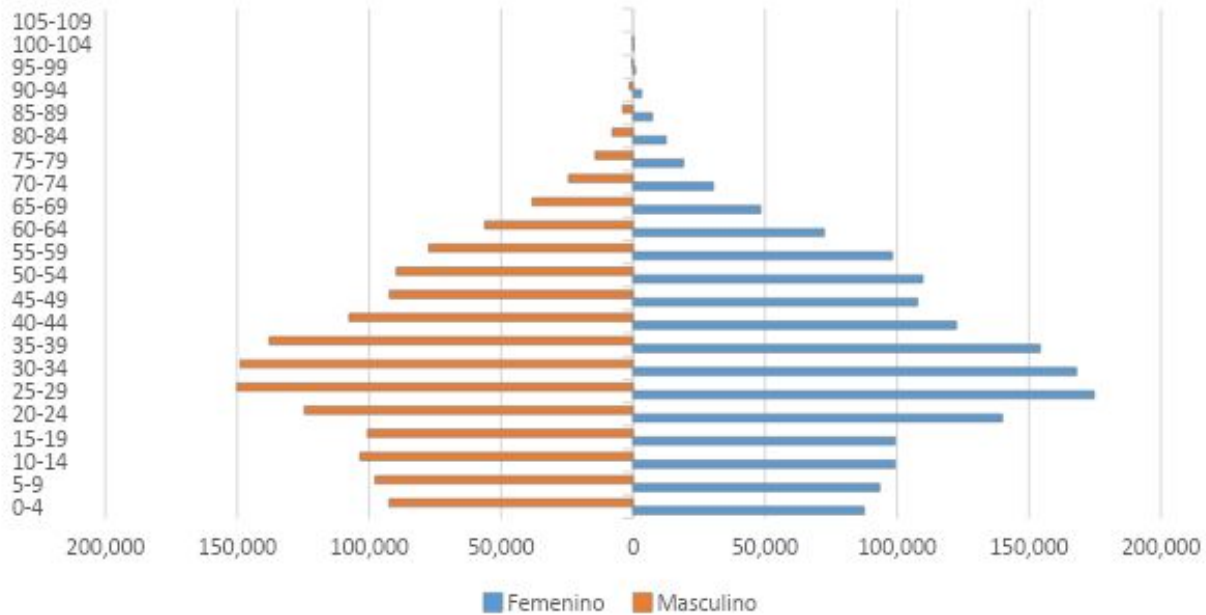


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA 2018

En relación con su curso de vida, cerca del 80% de la población afiliada se encuentra en los ciclos de juventud, adultez y vejez. Para este último grupo es importante mencionar que nuestra velocidad en el crecimiento del índice de envejecimiento se ha cuadruplicado en los últimos 9 años lo cual nos plantea un reto para cuidar de una manera diferencial a estas poblaciones y a las que migran a este grupo a través de estrategias que promuevan el envejecimiento activo y saludable.

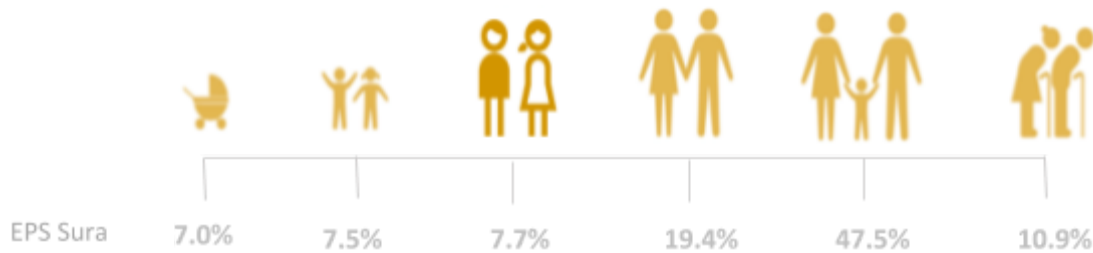
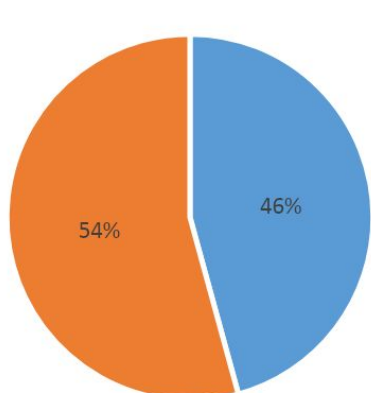
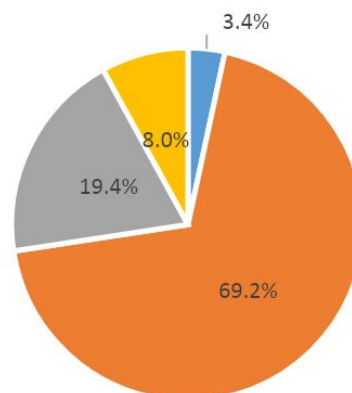


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA 2020 En EPS SURA el 54 % de los afiliados son cotizantes y el 46% beneficiarios.



■ Beneficiario ■ Cotizante

ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA



■ Subsidiado ■ A ■ B ■ C

ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA

“as características representan oportunidades de transformar el modelo de cuidado en la población”, manifestó la Dra. Irma Echeverri.

### ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentaron los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a diciembre de 2018.

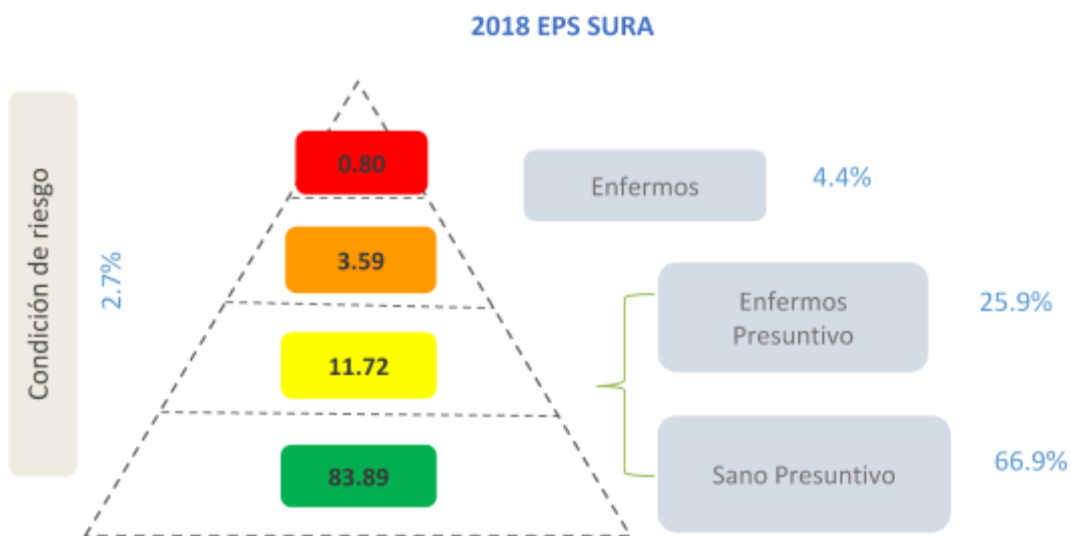


ILUSTRACIÓN 1. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA

Con el objetivo de poder pasar de un sistema centrado en la enfermedad, a uno que procure la salud y el bienestar, es indispensable definir intervenciones de impacto para mantener saludables a las personas

durante más tiempo a través la prevención y generar opciones de autocuidado para la promoción y prevención.

## INDICADORES EN SALUD

Los indicadores priorizados por la EPS para hacer seguimiento y monitoreo a sus poblaciones y definir desviaciones que deben intervenir son los siguientes:

Población	Indicadores	2017	2018
<b>SANOS</b>	Cobertura vacunación biológicos trazadores PAI	95%	95%
	Tamización para cáncer de cérvix	451,276	359,536
	Actividades de crecimiento y desarrollo	482,865	470,121
	Actividades de planificación familiar	683,221	795,579
	Actividades de salud oral	2,687,482	3,151,412
	Tamizaje para cáncer de mama	107,603	117,039
	Tamizaje agudeza visual	92,064	82,458
<b>GESTANTES</b>	% Embarazo adolescente	8.9	7.91
	% ingreso a control prenatal	97	94
	% Bajo peso al nacer	8.9	8.7
	Transmisión vertical VIH	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.41	0.32
	Razón de muerte materna	11.14	21.6
<b>RCV</b>	Número total de pacientes diabéticos	73,822	93,154
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.68	2.99
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	70.8	26.0
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	57.20%	52.30%
<b>VIH</b>	Número total de pacientes con VIH	6,982	9,023
	Prevalencia (x 100.000)	253.61	289.37
	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	97.6%	95.1%
	Proporción de pacientes con carga viral indetectable a las 48 semanas de terapia antirretroviral (%)	76.5%	85.1%
<b>Ca</b>	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)	74	74
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico)	15	51
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico)	34	30
	Mortalidad de cáncer	6.8%	6.4%

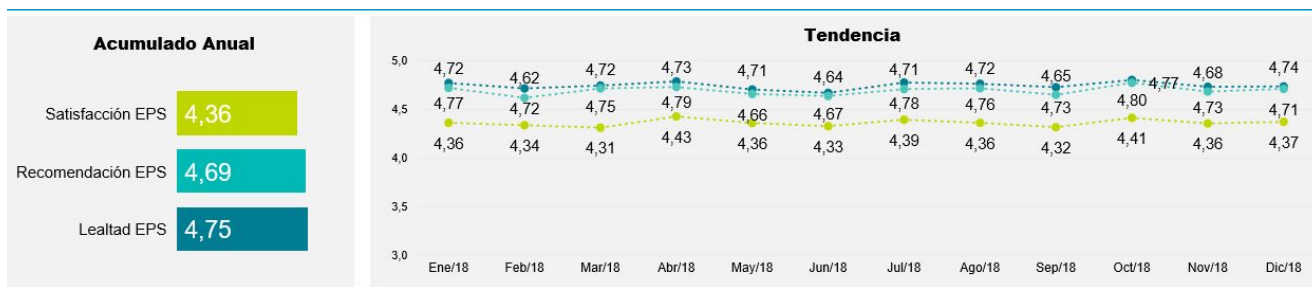
Importante aclarar que los resultados presentados se encuentran en el marco de una intervención estructurada a través de un modelo de atención mediante los cuales se materializa la oferta de valor para nuestra población. En ese sentido se presentaron algunas intervenciones diseñadas e implementadas durante el 2018 y que materializan

la gestión del riesgo: modelo de saludables, modelo de crónicos, tiempo para ti, Para Siempre para población pediátrica y estrategias como el plan de abordaje de mortalidad materna y sífilis congénita así como el programa de educación mamás consentidas.

### Conclusiones

Es importante entender el trabajo colaborativo que contempla la Resolución 1441, de 2016. Entre todos los actores del sistema de salud generamos redes responsables del cuidado con el afiliado como centro de la atención.

### Resultados en Satisfacción – María Isabel Orozco



En general finalizamos el año con cambios a nivel de indicadores principales, la satisfacción disminuyó en un -0,05, la recomendación disminuyó un -0,02 y la lealtad aumentó un 0,03; todo lo anterior comparado con el 2017. La mejora continua y permanente está presente en cada una de las estrategias que desarrollamos.

Nuestra meta de satisfacción estaba contemplada en 4.5, durante 2018 logramos que fuera de 4.36, con lo cual alcanzamos un 75 % del cumplimiento. Seguimos trabajando en estrategias que nos permitan el cumplimiento al 100 % de la meta trazada

### Momentos por total

Acumulado año



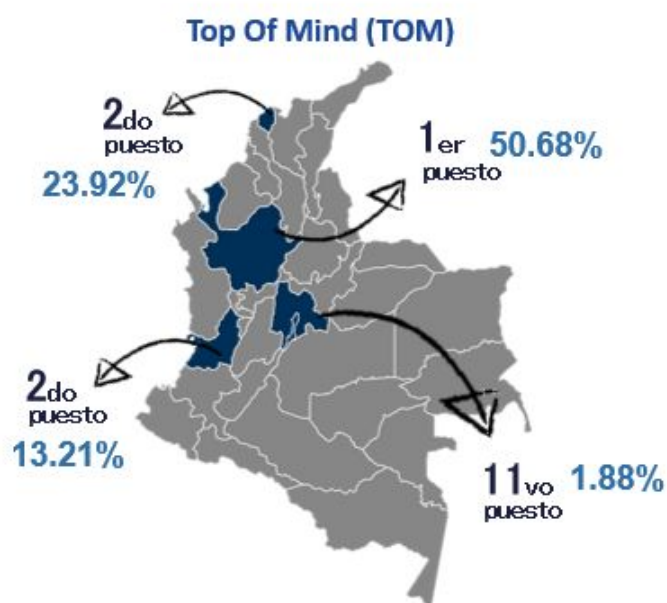
Hay poca variación en los apóstoles de la EPS que crecen, cerramos 2018 con una relación ideal de 13:1, es decir, 13 apóstoles por cada detractor, siendo la mejor en los 9 años evaluando el servicio y superando el ideal 7:1.

Los principales motivos de queja fueron: atención en salud, Plan Complementario de Salud y errores en la página web y en trámites a un clic. La compañía cierra el año 2018 con total de 83,659 quejas. Se logra controlar el incremento que año tras año se venía presentando.

Los resultados también permiten ver una disminución de las quejas en procesos como Gestión Interactiva, Afiliaciones, Comercial, Prestaciones económicas, Tesorería y Recaudo. Que impactan de forma positiva el servicio prestado a nuestros clientes; continuaremos trabajando en los temas de servicio y accesos, para consolidarnos como una compañía centrada en las personas, gestora de tendencias y riesgos; apoyados en el Talento Humano de todos los colaboradores.

El rol de la Asociación de Usuarios ha sido fundamental al abrir nuevas oportunidades de crecimiento a partir de la representación de los afiliados. Estas han permitido el desarrollo de planes de mejora a los procesos y fortalecen el rol de la participación social en EPS SURA.

## Principales indicadores de marca



Fuente: Universal McCann - ByOptimus - acum. noviembre 2018

## Otros indicadores

EPS 



EPS

El estudio del público nos ha mostrado el papel que juega la reputación de la marca a la hora de que la gente nos prefiera por encima de otras entidades. Entender y medir nuestro desempeño ayuda a establecer relaciones de largo plazo y a ser relevantes para nuestros afiliados.

## Conclusiones

Uno de los principales logros es el hacer partícipes a nuestros aliados en el mejoramiento de la experiencia para los usuarios. Los valores que rigen a la compañía, la transparencia, el respeto, la responsabilidad y la equidad hacen parte fundamental del servicio que brindamos.

## Resultados financieros – Daniela Tobón

Estado de Resultados						
	Cierre 2018	%Var	Ppto 2018	% Cump	Ppto 2019	%Var
<b>Primas Totales</b>	2,854,570	22%	2,758,497	103%	3,402,516	19%
<b>Siniestros POS</b>	-2,632,615	23%	-2,602,466	101%	-3,204,502	22%
Recobro NO PBS	691,059	18%	704,551	98%	637,469	-8%
Siniestros NO PBS	-713,264	14%	-719,397	95%	-649,537	-9%
Impacto NO PBS	-22,205	-38%	-14,847	52%	-12,068	-46%
<b>Siniestros Totales</b>	-2,664,189	22%	-2,552,805	104%	-3,138,375	18%
<b>Gastos de Intermediación</b>	-32,852	9%	-35,595	92%	-41,815	27%
<b>Provisión Cartera</b>	-30,091	-13%	-36,637	82%	-63,444	111%
<b>Gastos Varios</b>	-12,835	-1%	-20,629	62%	-13,611	6%
<b>Resultado técnico</b>	114,604	39%	112,832	444%	145,270	181%
<b>Gastos admón</b>	-154,366	13%	-161,049	96%	-179,737	16%
<b>R. Industrial</b>	-39,762	52%	-48,217	540%	-34,466	198%
<b>Resultado Financiero</b>	99,343	-3%	100,497	94%	90,694	-113%
<b>Utilidad neta</b>	59,486	56%	52,179	114%	56,228	-5%

	Cierre 2018	Ppto 2018	Ppto 2019
<b>Siniestralidad PBS</b>	94.5%	93.9%	94.1%
<b>Impacto NO PBS</b>	0.8%	0.5%	0.4%
<b>Siniestralidad PBS+NOPBS</b>	95.3%	94.4%	94.5%
<b>Alivio por siniestralidad PAC</b>	-2.0%	-1.9%	-2.2%
<b>Siniestralidad total</b>	93.3%	92.5%	92.2%
<b>Gastos de intermediación</b>	1.2%	1.3%	1.2%
<b>Resultado Técnico</b>	4.0%	4.1%	4.3%
<b>Gastos Administrativos</b>	5.4%	5.8%	5.3%

Ser una compañía centrada en la gente, cuyo foco en la gestión es el cliente y ver la salud como un tema de aseguramiento que entregue bienestar a las personas. Esta situación hace crucial una transformación, necesaria y dinámica, de la forma en que la compañía crea valor a través de la Gestión de Tendencias y Riesgos que nos permita ser relevantes para nuestros afiliados.

La sostenibilidad es la base para la competitividad a largo plazo. Los resultados financieros muestran lo indispensable que es para EPS SURA proteger nuestro presente para asegurar nuestro futuro.

## Principales cifras de Talento Humano – Luz Adriana Rivas

El talento humano es para nosotros un factor diferencial. Para entregar bienestar a nuestros usuarios, debemos dar bienestar a nuestros colaboradores. Para este fin desarrollamos estrategias de fidelización, captación y desarrollo que entregan beneficios a nuestros empleados.

Los auxilios y créditos de vivienda y patrocinios de estudio han sido pieza clave en potenciar el talento humano de EPS SURA.



Uno de los principales activos de las empresas es la gestión del conocimiento que hace parte de la formación de las personas. Buscando tener los mejores profesionales capacitados y comprometidos desarrollando otras competencias tanto virtual como presencial.

Otro aspecto trabajado han sido los beneficios emocionales. Mediante la participación en proyectos estratégicos y pasantías trabajamos en el desarrollo de los líderes ya que ellos pueden acompañar al resto de la compañía en la potencialización del factor humano. Entendemos que cuando un profesional tiene las capacidades y conocimientos superiores, su rendimiento superará el esperado.



## Preguntas

**Darío Ramírez, vía streaming.**

***Ante la situación de Medimás, ¿cómo se prepara la EPS para la recepción de afiliados?***

**Responde Gabriel Mesa, Gerente General de EPS SURA:**

Es una situación evidentemente real. Estuvimos en reunión con el Ministerio de Salud. El gobierno debe tomar medidas para manejar el asunto. Una de ellas es que las enfermedades huérfanas, como la enfermedad de Fabri, deben manejarse de manera centralizada.

Es necesario pensar en medidas como una prima integral de riesgo para que cada persona tenga una prima individual de acuerdo con su nivel de riesgo, como lo hacen en Holanda. Así, las EPS recibirán esta prima para atender a los pacientes teniendo en cuenta sus necesidades. En EPS SURA estamos creciendo, hay que traer pacientes más sanos para sopesar los que llegan con necesidades muy altas. A futuro la tarea está en incrementar la atención virtual sobre la atención en IPS.

**Juan Gonzalo Alzate, Gerente de la Clínica Soma.**

**¿Proyectan empezar a hacer contratación por eventos o por pagos fijos?**

**Responde Pablo Otero, Gerente de salud EPS SURA:**

Más que en modelos de contratación nosotros queremos enfocarnos en modelos de gestión que realmente logren integrar, de acuerdo con las necesidades, todos los servicios para poder entregar bienestar a nuestros afiliados. Como consecuencia de este, se da el modelo contratación. Nuestra meta es tener población mucho más saludable.

**Luis Jaime, Clínica Las Américas**

**¿Cómo fusionar los intereses de todos los actores a través de la inteligencia de negocios sin dejar de ser humanos?**

**Responde Gabriel Mesa, Gerente General de EPS SURA:**

La única manera en que las empresas de salud sean sostenibles es teniendo las personas más sanas. Todos hacemos parte de una red responsable de cuidado. Debemos ponernos de acuerdo para encontrar las acciones necesarias para restablecer la salud de las personas.

En EPS SURA tenemos dos proyectos estratégicos: transformar las EPS y ser gestores del riesgo mediante el conocimiento, prever lo que las personas necesitan; potenciar nuestro ecosistema con aliados estratégicos para alinearnos bajo los mismos términos.