

EPS



# **Informe 1er trimestre 2020**

## CARACTERIZACIÓN

### 1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en marzo de 2020 contaba con 3,814,900 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

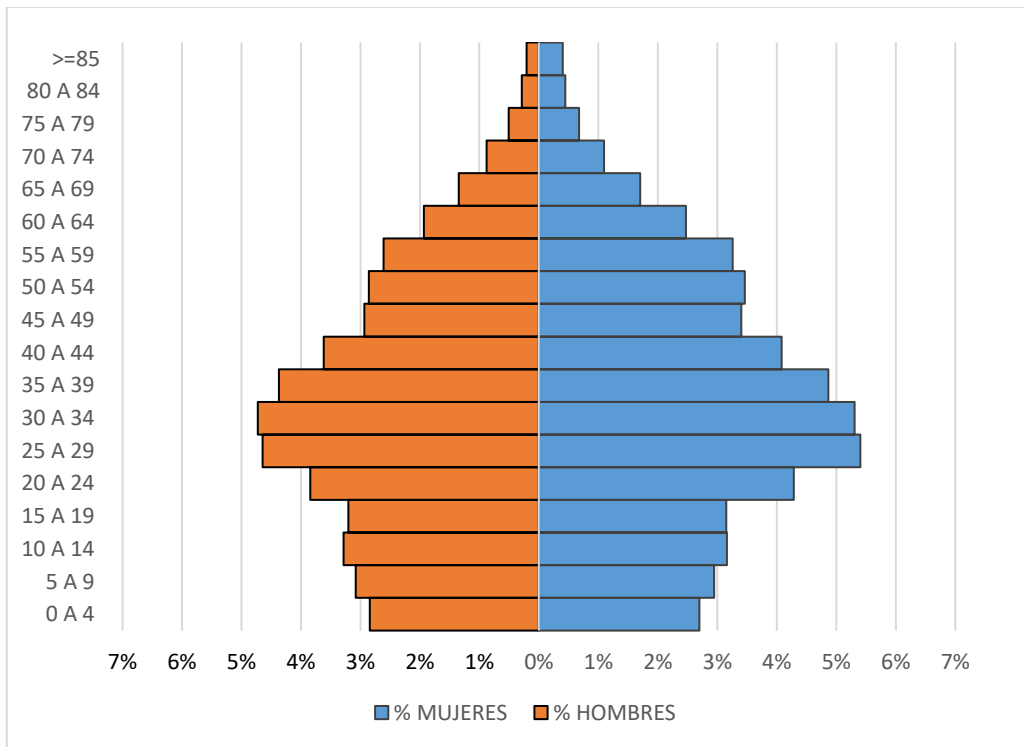


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA MARZO 2020

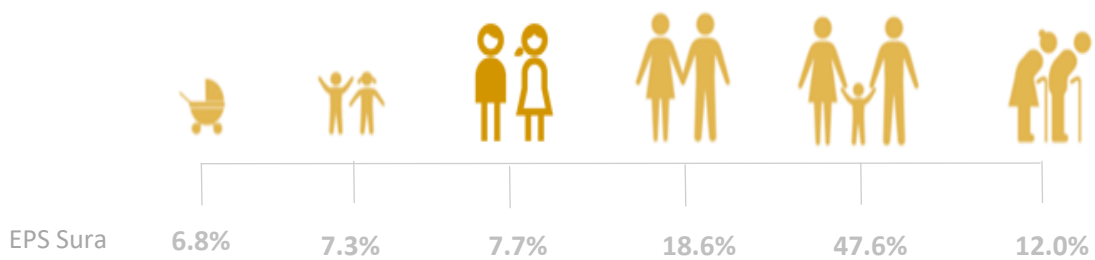
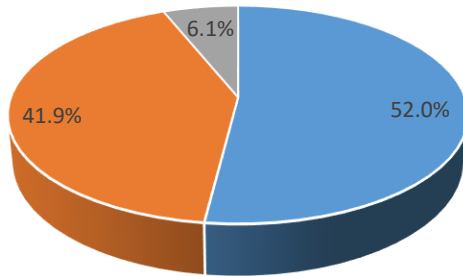
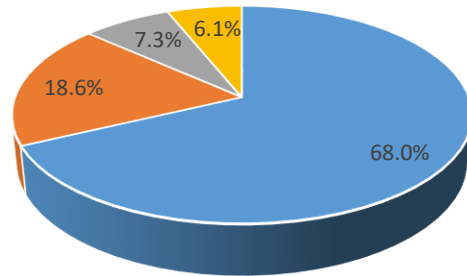


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA MARZO 2020

En EPS SURA para marzo de 2020, el 52.0% de los afiliados eran cotizantes, el 41.9% eran beneficiarios y el 6.1% del régimen subsidiado.



■ Cotizante ■ Beneficiario ■ Subsidiado



■ A ■ B ■ C ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA MARZO 2020

ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA MARZO 2020

### ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a marzo de 2020.

#### 2020 EPS SURA

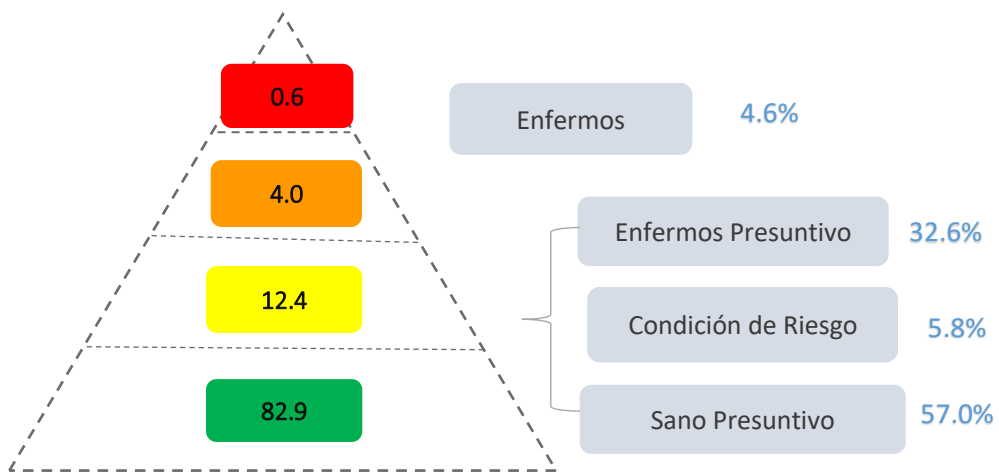


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA MARZO 2020

## INDICADORES EN SALUD

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

Población	Indicadores	2017	2018	2019	03-2020
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.00%	95.00%	94.40%	19.10%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	37.10%	39.80%	44.80%	45.10%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	7.50%	15.30%	9.42%	10.77%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	3.20%	6.10%	14.10%	13.12%
	% acumulado de citologías de 25-69 años	26.00%	27.10%	26.80%	4.30%
	% cumplimiento C y D en menores de 1 año	54.60%	55.00%	43.35%	38.00%
	% porcentaje acumulado de realización de mamografía 50-69 años	31.80%	31.10%	29.70%	8.40%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	8.9	7.9	6.82	6.45%
	% ingreso a control prenatal	97	94	92.0	96.0%
	% Bajo peso al nacer	8.9	8.7	8.8	9.2%
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.41	0.32	0.45	0.56
	Razón de muerte materna	11.14	21.6	17.49	0.28
	Cobertura salud oral en gestantes	63.80%	67.20%	66.10%	65.53%
RCV	Número total de pacientes diabéticos	73,822	93,154	115,106	122,940
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.68	2.99	3.18	3.22
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	70.80%	12.00%	21.00%	23.00%
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	57.20%	52.30%	56.00%	52.00%
	Cobertura en salud oral en DM	41.80%	41.00%	43.10%	42.51%
	Cobertura en salud oral en HTA	37.00%	38.40%	40.00%	38.99%
VIH	Número total de pacientes con VIH	6,982	9,023	11,753	11,869
	Prevalencia (x 100.000)	253.6	289.4	306.2	308.91
	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	97.60%	95.10%	94.10%	97.36%
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) Anual	75	95	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	47	60	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	24	40	-	-
	Mortalidad de cáncer. Anual	6.40%	5.30%	-	-

## CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

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

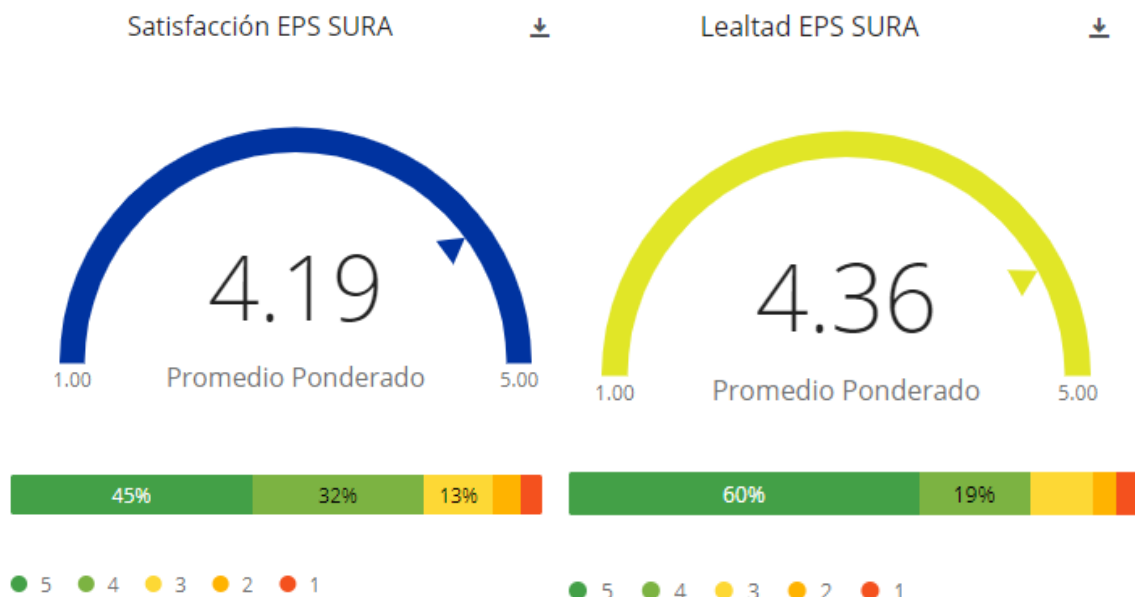
Indicador	2017	2018
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años total	74.33	78.50
Prevalencia de hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años total	9.77	10.05
tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)300 - enfermedades sistema circulatorio302 - enfermedades hipertensivas	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	44.72

\* INFORMACIÓN CON PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN ANUAL - FUENTE: MINISTERIO DE SALUD

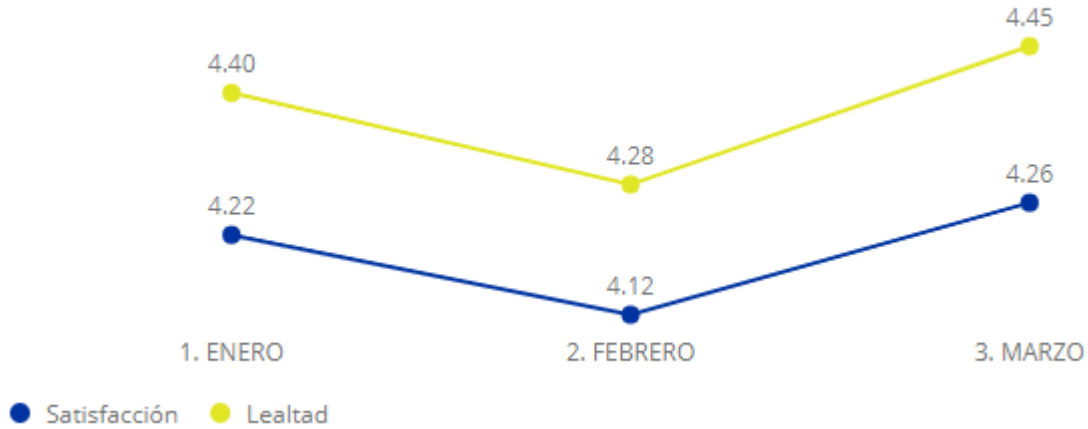
## Resultados en Satisfacción

Durante el primer semestre de 2020 tuvimos una satisfacción de 4.19 donde el 45% de los clientes estuvieron muy satisfechos, una lealtad de 4.36 donde el 60% de los clientes son muy leales y un NPS de 38 con un 58% de clientes promotores. Además, se evidencia una caída en los indicadores en febrero, con una recuperación en marzo, llegando al máximo de satisfacción del trimestre de 4.26.

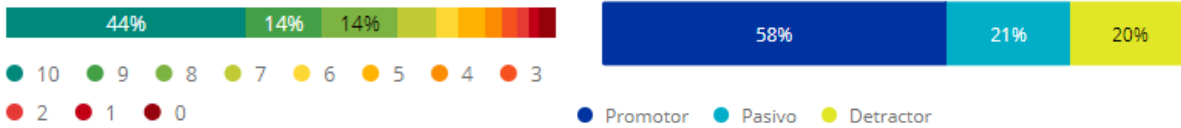
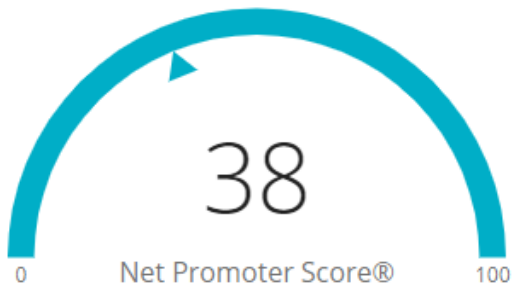
ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES PRIMER TRIMESTRE 2020



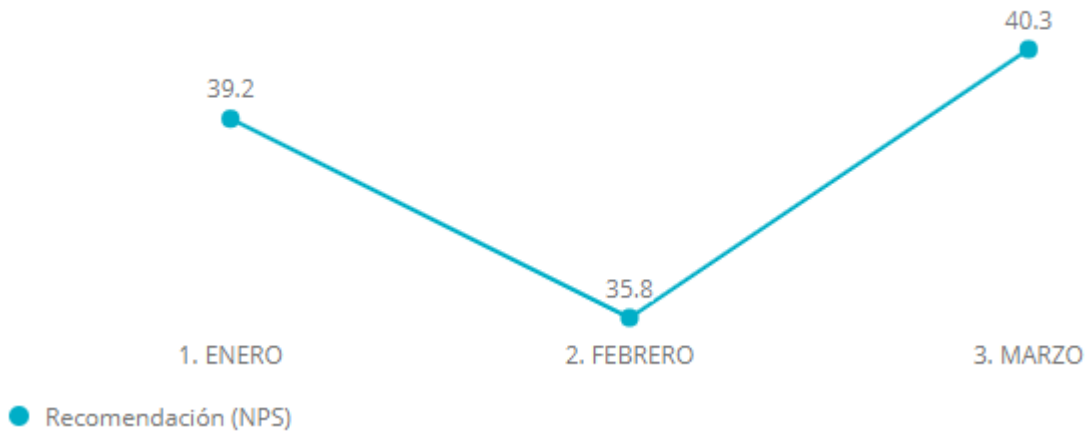
Tendencia indicadores principales por mes



Recomendación (NPS) EPS SURA ⓘ ⬇



Tendencia indicadores principales por mes ⓘ



Accesibilidad y empoderamiento son los atributos con mejor calificación, y empatía y resolutiveidad presentan las calificaciones más bajas, sin embargo se presenta oportunidad de mejora en todos los atributos de la experiencia.

#### Atributos de la experiencia

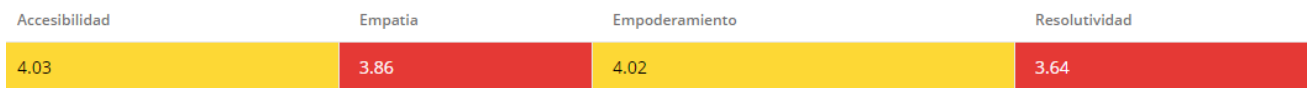


ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES DE ATRIBUTOS DE LA EXPERIENCIA PRIMER TRIMESTRE DE 2020

## ESTADO CONTRATACIÓN DE LA RED

REGIONAL	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS YO HOSPITALES	DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	MEDICO ACTIVIDAD	MEDICO SUCITA	OTROS	OXIGENO	PORTABILIDAD	UNIDAD RENAL	URGENCIAS	TOTAL
CENTRO	3	21	41	28	7	16	10	11	34		17			188
MEDELLIN	10	72	105	105	9	59	85	110	101		41		1	698
NACIONAL	2	1			26	1			1	2		2		35
NORTE	4	36	64	33	1	20	49	49	52		8			316
OCCIDENTE	3	14	35	20	4	11	27	27	24		5			170
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>144</b>	<b>245</b>	<b>186</b>	<b>47</b>	<b>107</b>	<b>171</b>	<b>197</b>	<b>212</b>	<b>2</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1407</b>

## PORTABILIDAD, NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

PORTABILIDAD NACIONAL 1 TRIMESTRE 2020	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
ENERO	871
FEBRERO	961
MARZO	734

NOVEDADES SUSPENSION 1 TRIMESTRE 2020	
MES REPORTE	CANTIDAD
ENERO	11153
FEBRERO	7694
MARZO	416

## MOVILIDAD AFILIADOS

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO	
MES REPORTE	CANTIDAD
ENERO	11822
FEBRERO	91122
MARZO	35491

## 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
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
Bucaramanga	Calle 45 # 27A - 69
Rionegro	Calle 43 Avenida Galán N 54 - 139, Local 211, Centro Comercial San Nicolás de Rionegro
Apartadó	Dg. 100 # 105A - 53, Local 104. Mall Trinity Plaza. Barrio Ortiz



## TIEMPOS DE ESPERA POR CANAL

EPS	Llamadas Contestadas Línea de Servicio al cliente	Atenciones gestionadas por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contacto atendidos por estos canales
Enero	177.050	17.143	13.994	208.187
Febrero	173.007	17.527	9.051	199.585
Marzo	186.170	19.426	24.949	230.545

EPS	Nivel de Servicio
Enero	20%
Febrero	21%
Marzo	17%

Oficina	Tiempo promedio de espera en oficinas de atención al usuario
Bogotá	00: 22:47
Cali	01:47:00
Pereira	00:44:15
Manizales	00:30:58
Armenia	00:44:15
Medellin	00:56:09
Cartagena	00:34:39
Barranquilla	00:24:84
Bucaramanga	00:19:57