

EPS



**Informe 3cer  
trimestre 2020**

## CARACTERIZACIÓN

### 1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en septiembre de 2020 contaba con 3,794,038 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

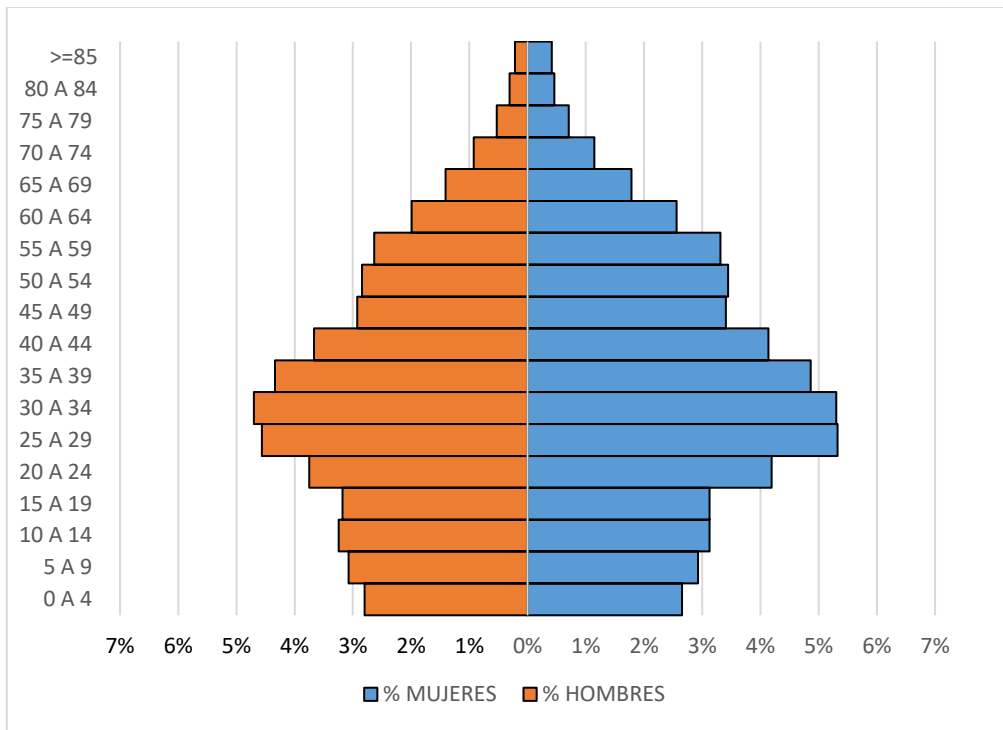


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA SEPTIEMBRE 2020

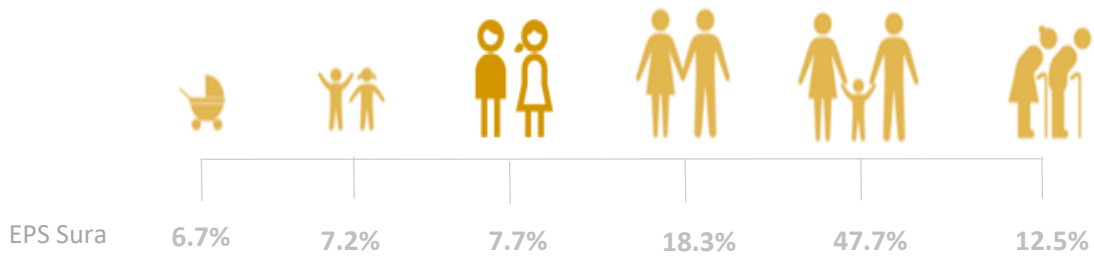
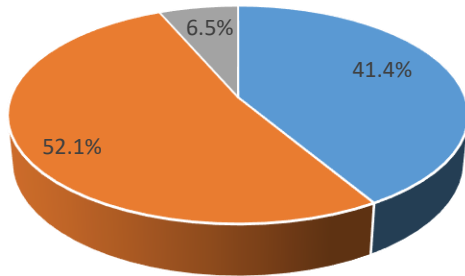
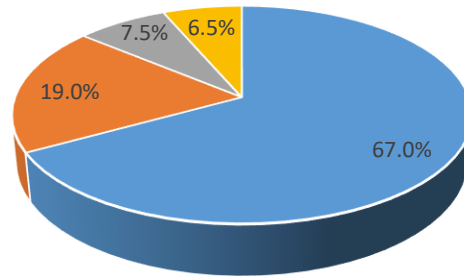


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA SEPTIEMBRE 2020

En EPS SURA para septiembre de 2020, el 52.1% de los afiliados eran cotizantes, el 41.4% eran beneficiarios y el 6.5% del régimen subsidiado.



■ Beneficiario ■ Cotizante ■ Subsidiado



■ A ■ B ■ C ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA SEPTIEMBRE 2020

ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA SEPTIEMBRE 2020

### ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

#### 2020 EPS SURA

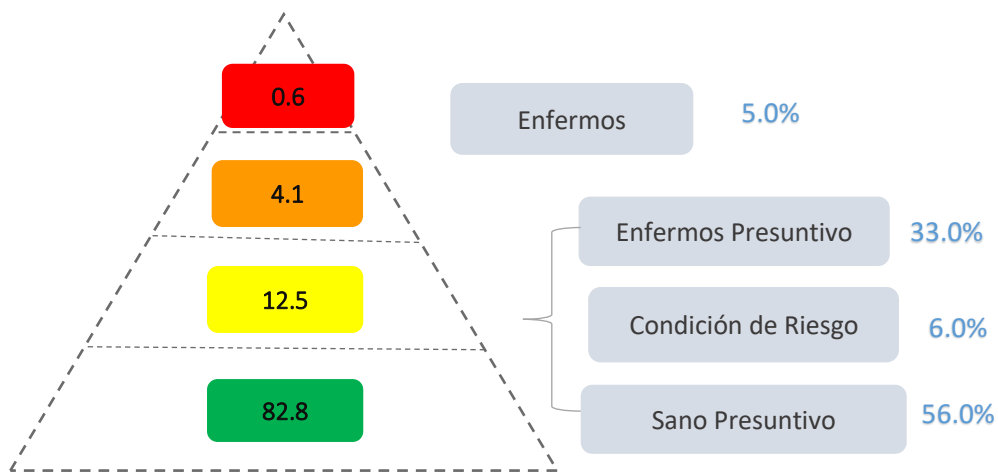


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA SEPTIEMBRE 2020

## 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	06-2020	09-2020
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.00%	95.00%	94.40%	19.10%	37.53%	68.30%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	37.10%	39.80%	44.80%	45.10%	39.40%	31.84%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	7.50%	15.30%	9.42%	10.77%	7.97%	2.59%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	3.20%	6.10%	14.10%	13.12%	9.18%	2.17%
	% cumplimiento C y D en menores de 1 año*	54.60%	55.00%	43.35%	38.00%	0.00%	0.01%
	% porcentaje acumulado de realización de mamografía 50-69 años	31.80%	31.10%	29.70%	8.40%	9.8%	4.4%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	8.9	7.9	6.82	6.45%	6.11%	5.97%
	% ingreso a control prenatal	97	94	92.0	96.0%	95.4%	97.5%
	% Bajo peso al nacer	8.9	8.7	8.8	9.2%	8.1%	7.9%
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.41	0.32	0.45	0.56	0.29	0.63
	Razón de muerte materna *1.000	0.11	0.22	0.17	0.28	0.00	1.01
	Cobertura salud oral en gestantes	63.80%	67.20%	66.10%	65.53%	77.80%	68.15%
RCV	Número total de pacientes diabéticos	73,822	93,154	115,106	122,940	128,043	131,964
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.68	2.99	3.18	3.22	3.36	3.51
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	70.80%	12.00%	21.00%	23.00%	22.00%	21.00%
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	57.20%	52.30%	56.00%	52.00%	51.00%	49.94%
	Cobertura en salud oral en DM	41.80%	41.00%	43.10%	42.51%	36.36%	31.72%
	Cobertura en salud oral en HTA	37.00%	38.40%	40.00%	38.99%	34.3%	29.16%
VIH	Número total de pacientes con VIH	6,982	9,023	11,753	11,869	12,221	14,113
	Prevalencia (x 100.000)	253.6	289.4	306.2	308.91	320.50	353.65
	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	97.60%	95.10%	94.10%	97.36%	97.7%	98.83%
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	57	-	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	47	60	24	-	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	24	40	30	-	-	-
	Mortalidad de cáncer. Anual	6.40%	5.30%	5.33%	-	-	-

\*A partir del segundo trimestre del año 2020 el indicador fue modificado por tanto no es comparable con los trimestres ni años anteriores.

## CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

Indicadores priorizados para la EPS de la caracterización poblacional – CAPO, año 2018-2019

Indicador	2017	2018	2019
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años total	74,33	78,50	78,50
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	SD	44,07	44,07
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)300 - enfermedades sistema circulatorio303 - enfermedades isquémicas del corazón	263,98	369,37	339,39
Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno de la mama de la mujer	104,66	90,43	90,43
Tasa de mortalidad perinatal	6,73	5,99	5,86
Tasa ajustada de mortalidad por enfermedades del sistema circulatorio	72,52	71,08	63,19
Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno del cuello del útero	2,88	2,34	2,91
Tasa ajustada de años de vida potencialmente perdidos por neoplasias	1.598,31	1.496,28	1.442,97
Tasa ajustada de mortalidad por enfermedad por el VIH/Sida	1,55	1,43	1,81
Tasa ajustada de mortalidad por embarazo, parto y puerperio	0,30	0,30	0,33

SD: Sin dato

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

### Resultados de la experiencia

Durante el primer semestre de 2020 tuvimos una satisfacción acumulada de 4.07, donde se evidencia una tendencia creciente de satisfacción durante el primer trimestre y un decrecimiento durante el segundo, llegando en junio a su punto más bajo de 3.86. Para el tercer semestre presenta una tendencia positiva desde el mes de agosto llegando a 4.16 a cierre del mes de septiembre y con un acumulado 4.6.

ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A SEPTIEMBRE 2020

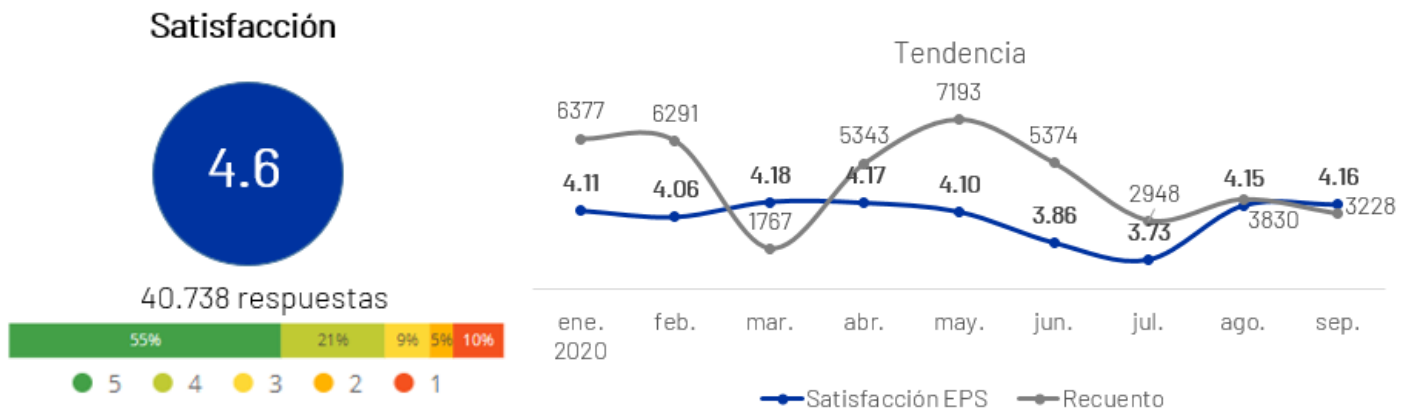
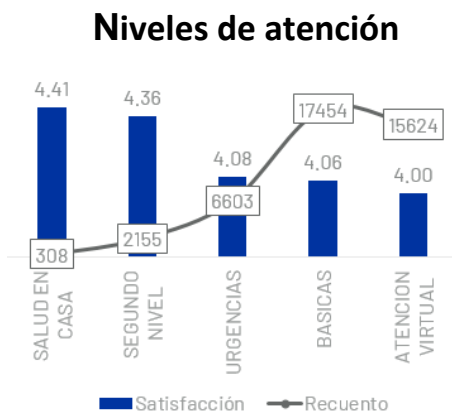


ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES NIVELES DE ATENCIÓN EPS SURA SEPTIEMBRE 2020



En el tercer semestre los diferentes niveles de atención presentan una mejoría en la satisfacción, y en el último mes Urgencias tiene un decrecimiento impulsado por la mala atención y los tiempos de espera.

### Tendencia Niveles de atención

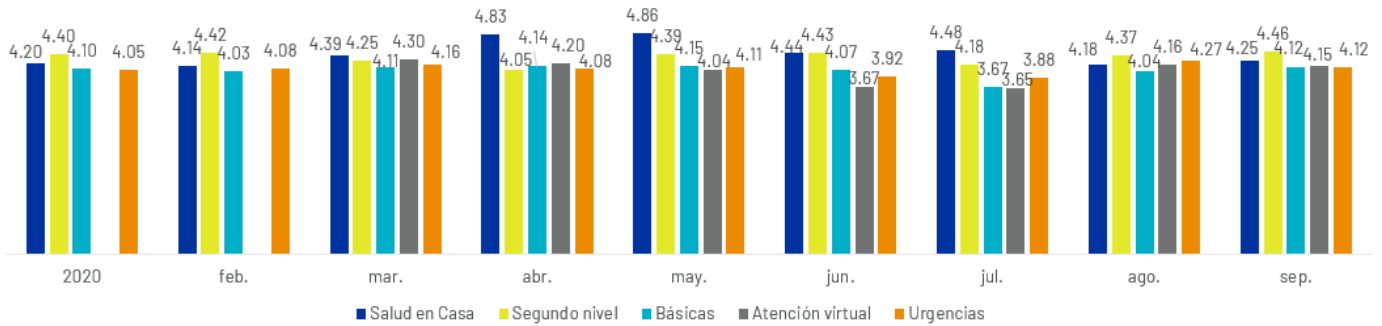
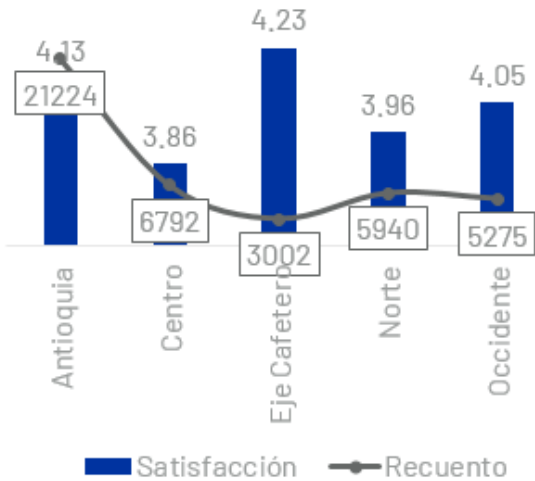


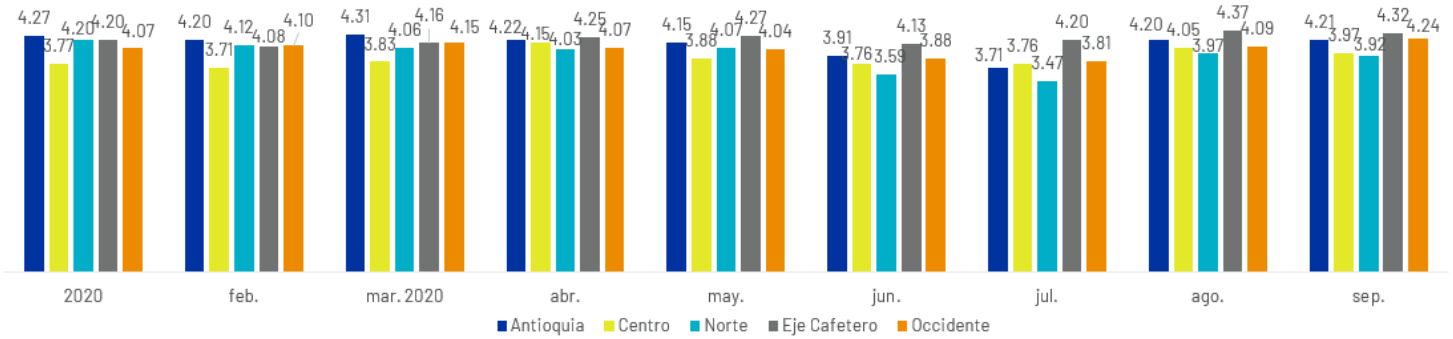
ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES REGIONALES EPS SURA SEPTIEMBRE 2020

### Regional



Todas las regionales desde el mes de agosto presentan una mejoría en la satisfacción y para el mes de septiembre Centro, Norte y Eje Cafetero presentan un leve decrecimiento.

### Tendencias regionales



### ESTADO 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	5	20	44	28	7	16	10	12	35	14			191
MEDELLIN	13	71	109	109	9	65	83	103	112	52		2	728
NACIONAL	2	1			28	1			4			2	38
NORTE	7	39	73	38	2	21	49	47	65	8			349
OCCIDENTE	4	15	38	21	4	11	22	16	39	5			175
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>146</b>	<b>264</b>	<b>196</b>	<b>50</b>	<b>114</b>	<b>164</b>	<b>178</b>	<b>251</b>	<b>4</b>	<b>79</b>	<b>2</b>	<b>1481</b>



## PORTABILIDAD, NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

PORTABILIDAD NACIONAL 3 TRIMESTRE 2020	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
JULIO	1.136
AGOSTO	985
SEPTIEMBRE	953

NOVEDADES SUSPENSION 3 TRIMESTRE 2020	
MES REPORTE	CANTIDAD
JULIO	18.326
AGOSTO	8.030
SEPTIEMBRE	8.326

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO 3 TRIMESTRE 2020	
MES REPORTE	CANTIDAD
JULIO	23.361
AGOSTO	866
SEPTIEMBRE	520

## OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa del COVID19, en el mes de marzo se realiza cierre de las oficinas de atención presencial, se continúan fortaleciendo los canales existentes y se da apertura a nuevos canales virtuales para la atención de los afiliados a EPS SURA.

### NUESTROS CANALES PARA TRÁMITES Y ATENCIÓN VIRTUAL

Sospechas de tener el COVID-19, tenemos estos canales disponibles para ti:

- Línea nacional: 01 8000 519 519.
- WhatsApp 317 518 02 37
- Atención Virtual en Salud a través de la App Seguros SURA.

### Trámites Autorizaciones

- Página web [epssura.com](http://epssura.com), opción Servicios a un clic. Allí se encuentran más de 30 opciones disponibles.
- Escribe al WhatsApp 317 518 02 37, opción 3, para trámites de autorizaciones de salud.
- Turno virtual: un asesor de EPS SURA te contactará telefónicamente para ayudarte a dar solución a tu trámite, de acuerdo con la solicitud que hagas y en la fecha y hora que elijas. Puedes agendarlo a través de los siguientes canales:
- Nuestra página web [epssura.com](http://epssura.com) opción: Solicita tu turno virtual (para trámites de operaciones, afiliaciones, medicina laboral y salud)
- Nuestra línea de atención 01 8000 519 519 opciones 1-2 para trámites de salud

## Línea fija por ciudad y nacional

Ciudad	Número
Medellín	4486115
Bogotá	4897941
Cali	3808941
Barranquilla	3197901
Bucaramanga	6917941
Cartagena	6424946
Armenia	7314936
Pereira	3251999
Manizales	8859515
Apartado	8288233
Línea atención nacional	01 8000519 519

**GESTIÓN POR CANAL**

<b>EPS</b>	<b>Llamadas Contestadas</b>	<b>Atenciones gestionadas por Contáctenos</b>	<b>Número de Chat Atendidos</b>	<b>Total contacto atendidos por estos canales</b>	<b>Nivel de servicio</b>
Julio	384.971	96.257	59.365	540.593	27%
Agosto	320.463	79.687	44.352	444.502	43%
Septiembre	257.550	80.070	41.257	378.877	32%