

EPS



Informe 1° trimestre 2025

CARACTERIZACIÓN

INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en marzo de 2025 contaba con 5,383,408 afiliados, según estados de afiliación requeridos por la resolución 100 de 2024 (activo, activo por emergencia, suspendido, suspendido por mora, suspendido por documento y protección laboral) los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

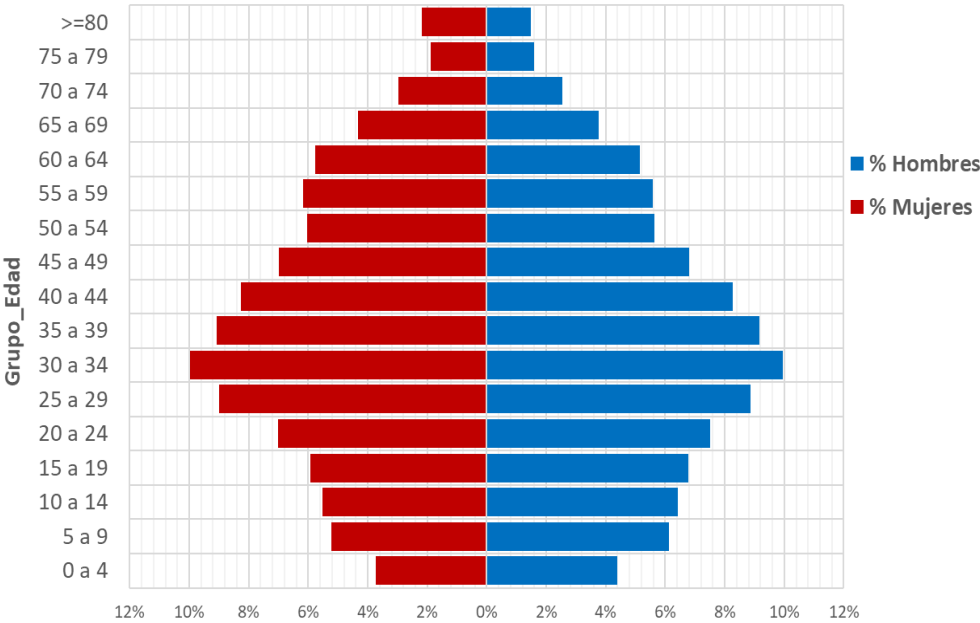


ILUSTRACIÓN 1. Pirámide poblacional EPS SURA marzo 2025.

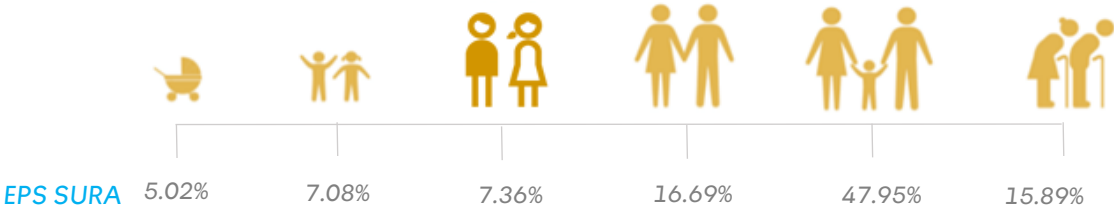


ILUSTRACIÓN 2. Curso de vida, EPS SURA marzo 2025

En EPS SURA para marzo de 2025, el 51.09% de los afiliados eran cotizantes, el 32.6% eran beneficiarios y el 16.26% del régimen subsidiado; según el nivel de ingresos el 61.6% es inferior a 2 SMLMV, seguido del nivel de ingreso entre 2 a 5 SMLMV con el 16.24%.

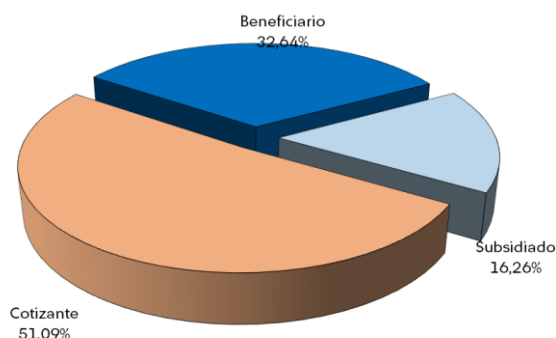


ILUSTRACIÓN 3. Tipo de cotizante, EPS SURA marzo 2025

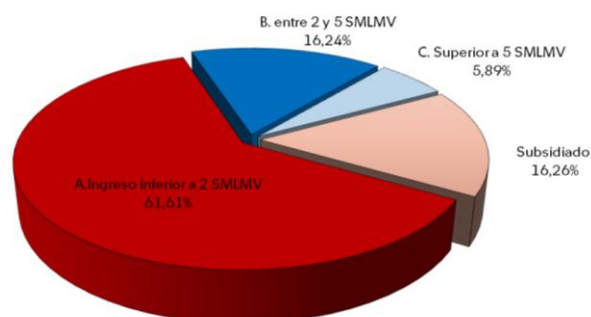


ILUSTRACIÓN 4. nivel de ingresos, EPS SURA marzo 2025

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a marzo de 2025.

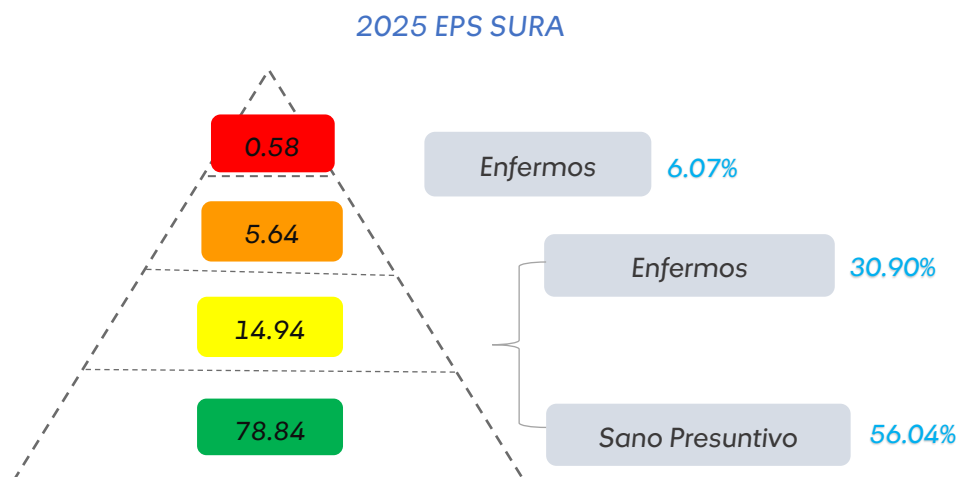


ILUSTRACIÓN 5. Índice de salud EPS SURA marzo 2025

INDICADORES EN SALUD

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

Indicadores	2021	2022	2023	2024	03-2025
Cobertura de BCG menores de 1 año (x100)	65,7%	28,60%	20,9%	49,1%	7,4%
3ra Pentavalente menores de 1 año (x100)	73,7%	63,90%	78,1%	84,7%	18,8%
Polio 3rea dosis menores de 1 año (x100)	73,5%	63,90%	71,7%	83,4%	18,9%
Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	22,7%	37,8%	47,4%	49,11%	23,1%
% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	1,7%	3,5%	2,6%	5,8%	0,3%
% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	2,4%	11,4%	11,8%	25,1%	4,8%
Tamizaje del cáncer de cuello uterino		26,7%	31,6%	31,2%	30,7%
Mujeres de 50 a 69 años con tamizaje para cáncer de mama con mamografía		26,1%	33,4%	32,7%	29,7%
% Embarazo adolescente	6,6%	6,1%	5,5%	5,4%	4,4%
% ingreso a control prenatal	92,9%	91,2%	97,5%	97,1%	91,5%
% Bajo peso al nacer	9,0%	8,3%	7,8%	8,1%	8,2%
Transmisión vertical VIH	0	0	0	1	0
Tasa de sífilis congénita x 1.000	0,76	0,70	0,13	0,33	0,34
Razón Global de muerte materna *1.000	0,65	0,31	0,00	0,15	0
Cobertura salud oral en mujeres con atención de parto	55,60%	77,10%	82,40%	84,02%	83,51%
Número total de pacientes diabéticos	165.003	202.686	224.147	243.874	244.099
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	3,84	3,94	4,11	4,53	4,53
% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	28,0%	32,0%	31,0%	37,9%	33%
Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	50,8%	57,0%	69,0%	65,6%	61,8%
Cobertura en salud oral en DM	29,9%	38,0%	36,8%	41,2%	19,5%
Cobertura en salud oral en HTA	26,10%	34,50%	34,50%	38,80%	18,84%
Número total de pacientes con VIH	17.605	22.204	24.940	26.780	27.204
Prevalencia (x 100.000)	374,03	435,00	460,42	497,07	505,30
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	93,9%	96,7%	98,0%	97,4%	92,1%
Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica.	2	1,6	0,89	0,28	1
Promedio en días desde la confirmación diagnóstica hasta el tratamiento en cáncer infantil diferente de leucemia.	1,3	1,3	3,8	5,17	2,14
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	66	65	71	-	-
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	50	52	63	-	-
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual*	27	35	31	-	-
Mortalidad de cáncer. Anual	6,40%	5,56%	5,6%	-	-

* Los indicadores se actualizan posterior al reporte de la resolución 202, 30 de abril de 2024

** Los indicadores de cáncer se actualizan año vencido posterior al cargue reporte CAC 05 mayo.

PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES Y PROBLEMÁTICAS EN SALUD DE LOS AFILIADOS – RESOLUCIÓN 100 DE 2024

Problema priorizado	Magnitud	Factibilidad	Viabilidad	Pertinencia social	Trascendencia
Población en condición materno – perinatal	2	4	4	4	4
Población con riesgo o alteración cardiovascular	3	4	4	3	3
Población con riesgo o presencia de cáncer cérvico uterino	2	4	4	4	4
Población con riesgo o presencia de cáncer mama	3	4	4	4	4
Población con riesgo o presencia de cáncer de próstata	3	4	4	4	4
Población con riesgo o presencia de cáncer de colon y otros órganos digestivos	3	3	4	4	3
Población con riesgo o presencia de cáncer del tejido linfático, de otros órganos hematopoyéticos y de tejidos afines	2	3	4	4	3
Población con riesgo o presencia de VIH (SIDA)	3	4	4	3	3
Población con riesgo o trastornos psicosociales y del comportamiento	2	2	3	4	4
Población en riesgo o presencia de alteraciones nutricionales	2	2	2	3	3

Priorización de necesidades y problemáticas en salud afiliados EPS SURA 2024 – Resolución 100 de 2024

Fuente: Ministerio de Salud – SISPRO.

*Información con periodicidad de actualización anual. Según resolución 100 de 2024

Resultados de la experiencia

Al concluir el primer trimestre de 2025, la métrica de Satisfacción con la EPS SURA alcanzó un resultado de 4,30. Comparado con el mismo periodo del año anterior, esto representa un incremento del 1,2%. Esta calificación se obtiene a partir de 136.500 respuestas, lo que refleja una muestra significativa de la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados por la EPS SURA.

Satisfacción con el seguro E...

Del 01/01/25 al 03/31/25: Satisfacció...



ILUSTRACIÓN 6. Satisfacción con la EPS SURA desde enero 1 hasta marzo 31 de 2025.

Respuestas totales

Del 01/01/25 al 03/31/25

Respuestas totales

136.500

-147.583

ILUSTRACIÓN 7. Número total de respuestas recibidas desde enero 1 hasta marzo 31 de 2025, y variación en la cantidad de usuarios que respondieron la encuesta con relación al mismo periodo en 2024.

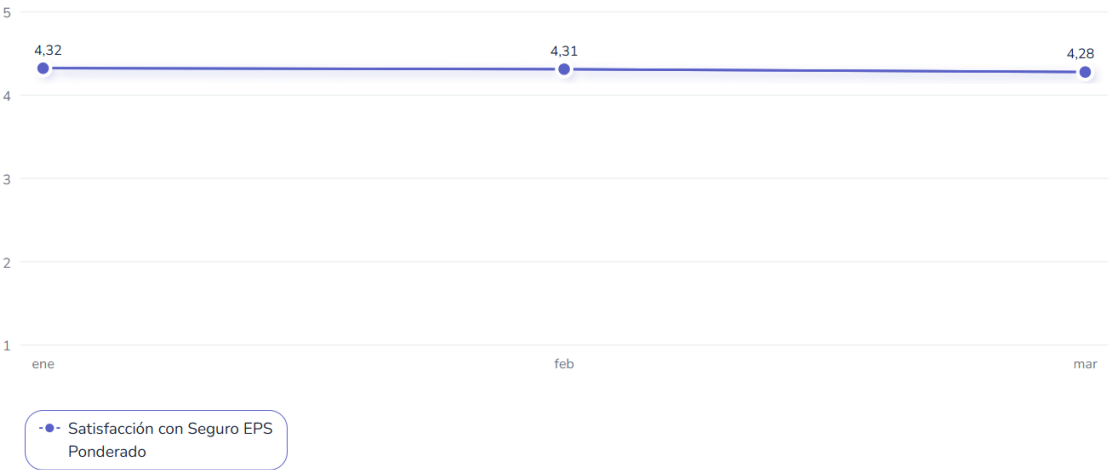


ILUSTRACIÓN 8. Satisfacción con la EPS SURA mes a mes, desde enero 1 hasta marzo 31 de 2025.

Los usuarios se sienten agradecidos y expresan gratitud por el servicio prestado. Sin embargo, manifiestan inconformidad con el personal médico en cuanto a la atención, ya que consideran que no son empáticos. Además, expresan molestias debido a la demora en la asignación de citas con los especialistas, la entrega de medicamentos y la autorización de procedimientos. A pesar de que algunos usuarios manifiestan inconformidad, siguen expresando comentarios positivos por el servicio, gratitud y atención.

Satisfacción	Meta 2025	I Trim 2024	I Trim 2025	% Var.	% Cump.
Eje Cafetero	4,30	4,33	4,46	3,0%	103,7%
Antioquia	4,30	4,34	4,37	0,7%	101,6%
Occidente	4,30	4,13	4,25	2,9%	98,8%
Norte	4,30	4,14	4,20	1,4%	97,7%
Centro	4,30	3,95	4,10	3,8%	95,3%

ILUSTRACIÓN 9. Satisfacción con la EPS SURA por regionales desde enero 1 hasta marzo 31 de 2025.

En comparación con los resultados del primer trimestre del año anterior, se observa un incremento significativo en todas las regionales en el indicador de Satisfacción. El regional centro presenta un incremento del 3,8%, eje cafetero del 3,0%, occidente del 2,9%, norte del 1,4% y Antioquia del 0,7%. Las regionales de Antioquia y Eje Cafetero superan la meta interna de la Compañía de 4,30 puntos de Satisfacción en la EPS, con un margen de 3,7 y 1,6 puntos respectivamente.

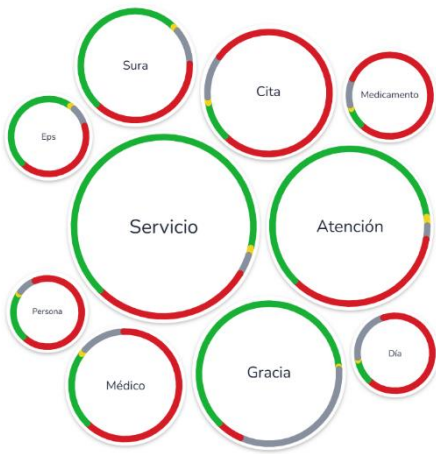


ILUSTRACIÓN 10. Exploración de temas abordados por los usuarios de la EPS SURA, y su respectiva polaridad, desde enero 1 hasta marzo 31 de 2025.

Estado contratación de la red

Etiquetas de fila	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICA S	CLINICAS Y HOSPITALES	ESPECIALISTA ACTIVIDAD	ESPECIALISTA SUCITA	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA S	OTRO	OXIGEN O	PUNTOS DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	UNIDAD RENAL	Total general
CENTRO	6	29	68	24	4	8	29	50	1	38		257
EJE CAFETERO	7	27	37	24		2	27	38		31		193
MEDELLIN	4	39	98	24	45	6	97	90		108		511
NACIONAL	2	1				30		3	7		2	45
NORTE	7	29	53	20	35	3	22	55		37	1	262
OCCIDENTE	5	15	24	12	10	4	20	37		43		170
Total general	31	140	280	104	94	53	195	273	8	257	3	1438

ILUSTRACIÓN 11. Red de prestación por nivel de atención

Portabilidad y novedades de suspensión afiliados

NOVEDAD SUSPENSION TRIM I - 2025	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Enero	9
Febrero	146
Marzo	1.952

MOVILIDAD POR REGIMEN SUBSIDIADO TRIM I - 2025		
SUBSIDIO TOTAL	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Enero	60.240
	Febrero	49.065
	Marzo	46.197
CONTRIBUCION SOLIDARIA	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Enero	457
	Febrero	485
	Marzo	994

Oficinas de atención al usuario

Plataforma Panorama/Bogotá

Calle 31 # 13A - 51

Teléfono: 601 354 0040

Horarios: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.

Regional Occidente / Cali

Calle 64 Norte # 5B - 146. Centro Empresa Locales 45 y 46

Teléfono: 602 664 8333

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

Regional Norte / Barranquilla

Calle 82 # 46 - 58, Centro Comercial Premium Place. Local 6 y 7.

Teléfono: 605 361 7900

Fax: 605 361 7969

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

Plataforma 45/Bucaramanga

Calle 45 # 27A - 69, Bucaramanga, Santander 3

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.

Sucursal Pereira

Calle 15 # 13 - 110. Centro Comercial Pereira Plaza, Local 201

Teléfono: 606 325 1999

Horario: lunes a viernes 7:30 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

Marsella

Cra 14 # 16-20 hospital san José

Horario: martes a sábado 7:30 a.m. a 12:00 p.m.

Sucursal Manizales

Carrera 23 # 65A - 41, Local P306. Edificio Parque Médico (Segundo piso) Manizales

Teléfono: 606 885 9515

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

Aguadas

Carrera 3 calle 16 salida pacora hospital San José de Aguadas

Horario: martes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Sábados 7:30 a.m. a 12:00 p.m.

Aránzazu

CRA 2 # 4-12 hospital San Vicente de Paúl

Horario: martes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Sábados 7:30 a.m. a 12:00 p.m.

Anserma

Cra. 4 #9-14, local 3

Horario: martes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Sábados 7:30 a.m. a 12:00 p.m.

Sucursal Cartagena

Pie del cerro. Calle 30 # 17 - 109. Centro Comercial Portales de San Felipe, Local 1 - 20

Teléfono: 605 656 1757

Fax: 605 656 1805

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

Sucursal Armenia

Avenida Bolívar # 9N - 16. Centro Comercial Mocawa, Piso 2

Teléfono: 606 746 9801, 606 746 9862

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. Jornada continua

Buenavista

Carrera 3 N° 2 - 29 alcaldía de Buenavista piso 1

Horario: martes y viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 1:00 a 3:30pm segundo y último sábado del mes 8:00 a 12:00 p.m

Génova

Carrera 12 ·calle 24 # 23-25

Horario: lunes, miércoles y jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Córdoba

CR 10 # 11-48

Horario: miércoles y viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua, un sábado al mes 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Pijao

CRA 4 #12 – 20

Horario: lunes, martes y jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Filandia

Carrera 6 # 5-6 Centro Comercial Santa Julia

Horario: lunes y miércoles de 7:30 a.m. a 12:00m.

Salento

2 piso alcaldía Municipal Cll 6 # 6-34 Parque Principal

Horario: viernes de 8:00 a.m. a 12:00 pm

Circasia

Calle 5 #15- 51 Comité de Cafeteros

Horario: lunes y miércoles de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. Martes, jueves y viernes 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

Sucursal Apartadó

Dg. 100 # 105A - 53, Local 104. Mall Trinity Plaza. Barrio Ortiz

Teléfono: 604 828 1931

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Jornada continua

Sede Montería

Carrera 6 # 65 – 24, Places Mall

Horario: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 7:00 a. m. a 1:00 p. m.

Regional Antioquia/Medellín

Carrera 43A # 34 - 95. Centro Comercial Almacentro. Local 259

Teléfono: 604 261 8000

Fax: 604 430 7310

Horario: lunes a viernes de 7 a. m. a 3 p. m. en jornada continua.

Sucursal Rionegro

Calle 43 Avenida Galán N 54 - 139, Local 211, Centro Comercial San Nicolás de Rionegro.

Teléfono: 604 531 9922

Fax: 604 531 7496

Horario: lunes a viernes de 7 a. m. a 3 p. m. en jornada continua.

Línea fija por ciudad y nacional



Línea de atención afiliados **PBS EPS SURA**

- Bogotá: 601 489 79 41
- Medellín: 604 448 61 15
- Cali: 602 380 89 41
- Barranquilla: 605 319 79 01
- Cartagena: 605 642 49 46
- Bucaramanga: 607 691 79 41
- Pereira: 606 325 19 99
- Manizales: 606 885 95 15
- Apartadó: 604 828 82 33
- Armenia: 606 731 49 36
- Otras ciudades: 01 8000 519 519



Línea de atención **Conciliación de Pagos**

- Desde Medellín: 604 444 83 00
- Resto del país (Línea Gratuita): 01 8000 518 300



Línea prestadores de **Servicios de Salud**

- Desde Medellín: 604 448 61 15
- Resto del país (Línea Gratuita): 01 8000 519 519

Gestión por canal línea servicio al cliente

EPS	Llamadas Contestadas	Total Ingresos por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contactos atendidos por estos canales	Nivel de servicio
Enero	366.770	41.900	29.461	438.131	54%
Febrero	359.825	42.640	32.119	434.584	53%
Marzo	374.184	42.615	41.926	458.725	35%