

Informe 4°

Trimestre 2025



CARACTERIZACIÓN

INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en diciembre de 2025 contaba con 5.500.762 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.

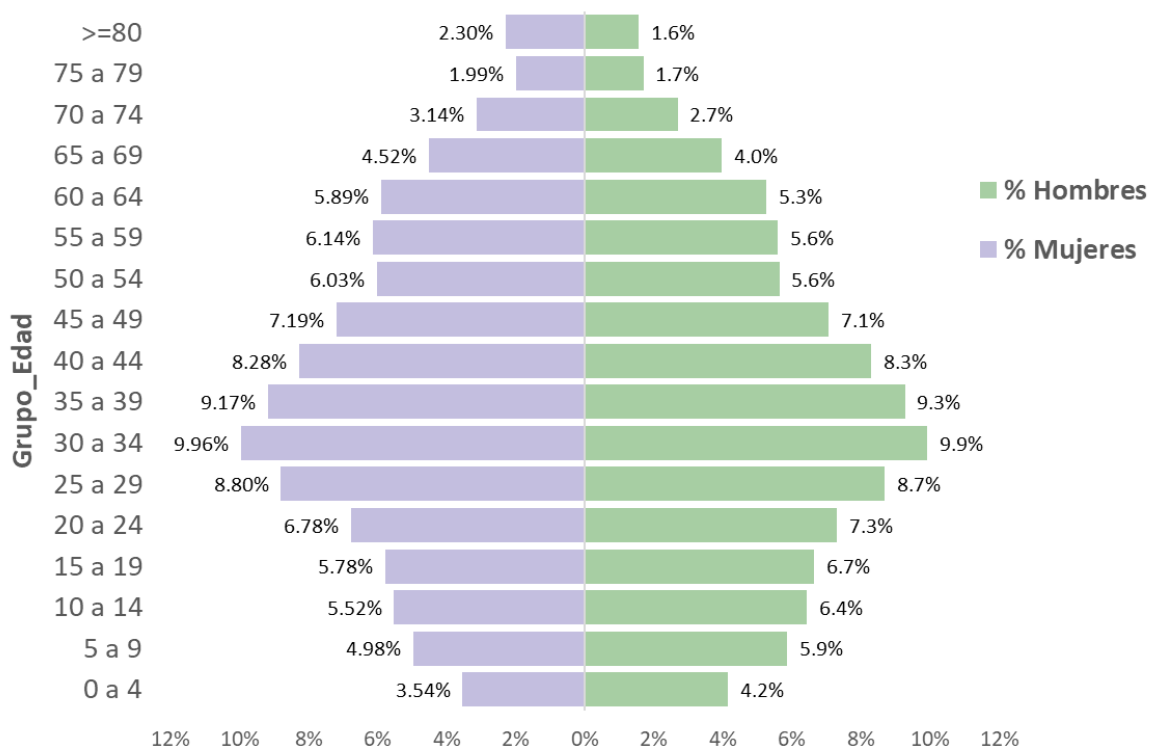


ILUSTRACIÓN 1. Pirámide poblacional EPS SURA diciembre 2025.



EPS SURA

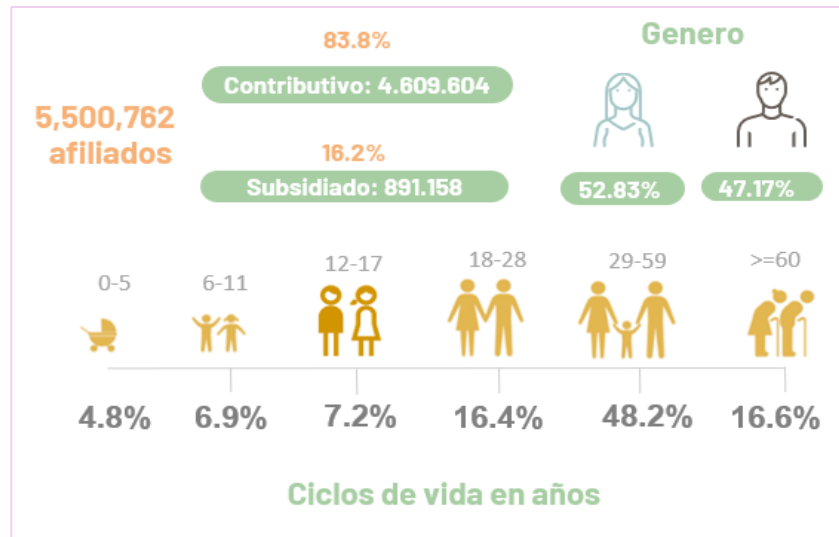


ILUSTRACIÓN 2. Curso de vida, EPS SURA diciembre 2025

En EPS SURA para diciembre de 2025, el 51.79% de los afiliados eran cotizantes, el 32.01% eran beneficiarios y el 16.2% del régimen subsidiado; según el nivel de ingresos el 60.09% es inferior a 2 SMLMV, seguido del nivel de ingreso entre 2 a 5 SMLMV con el 17.33%.

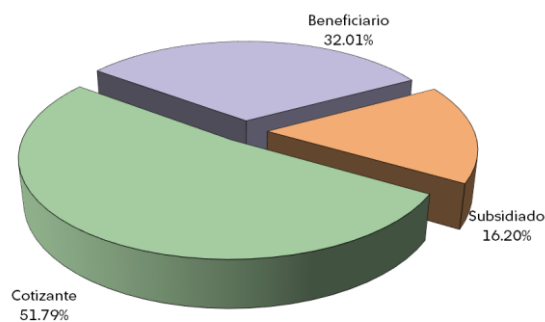


Ilustración 3. Tipo de cotizante, EPS Sura diciembre 2025

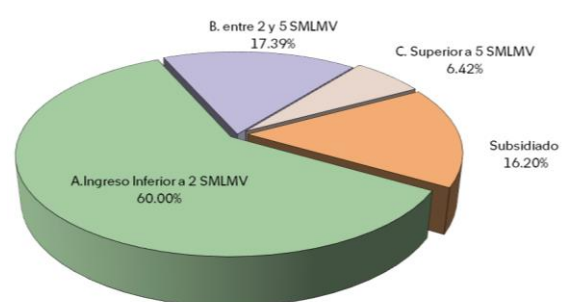


Ilustración 4. nivel de ingresos, EPS Sura diciembre 2025



Línea de atención nacional
01 8000 519 519

epssura.com

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

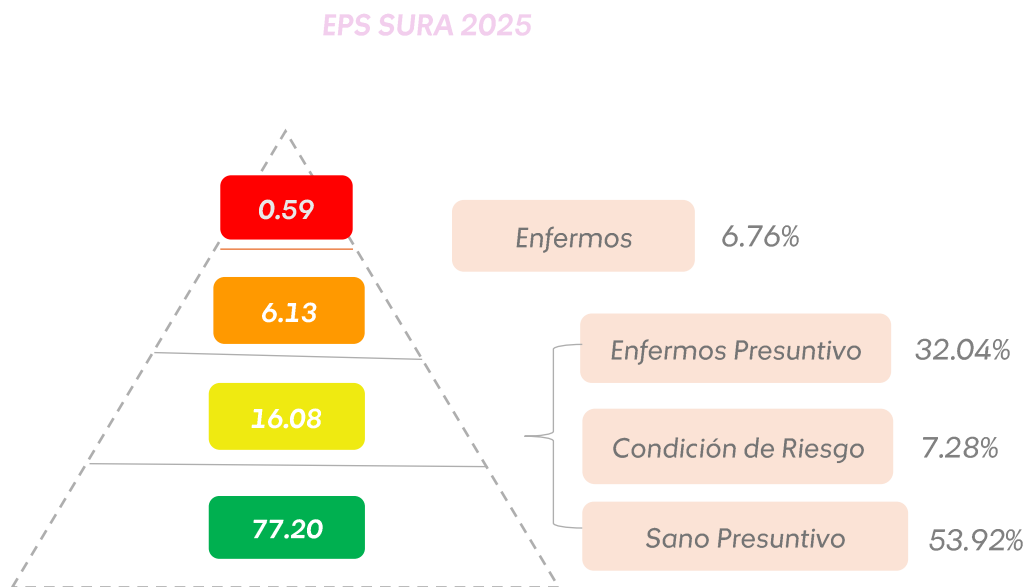


ILUSTRACIÓN 5. Índice de salud EPS SURA diciembre 2025

INDICADORES EN SALUD

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



Indicadores rendición de cuentas	2022	2023	2024	2025
Cobertura vacunación de BCG menores de 1 año (x100)	28.6%	33.8%	49.1%	62.8%
Cobertura de vacunación 3ra dosis Pentavalente menores de 1 año (x100)	63.9%	83.0%	89.5%	91.3%
Cobertura de vacunación triple viral (SRP) menores de 1 año (x100)	NA	111%	85.3%	87.4%
Cobertura de Barniz de flúor entre 1 a 17 años (meta 2025: 25%)	NA	NA	27.25%	30.9%
Cobertura control prenatal	91.2%	92.0%	97.10%	92.69%
Razón Global de muerte materna (x100.000)	26.5	20.48	20.75	17.06
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (x100)	96.7%	92.24%	97.42%	97.57%
Bajo peso a término (x100)	8.30%	4.58%	4.34%	5.51%
% Embarazo adolescente	6.1%	5.70%	5.40%	4.4%
Cobertura de atención odontológica en mujeres con atención de parto (x100)	77.1	82.40%	84.02%	84.52%
Tasa de sífilis congénita x 1.000 nacidos vivos	0.7	0.38	0.33	0.61
Proporción de pacientes diabéticos controlados (x100)*	NA	32%	38%	35.8%
Porcentaje de pacientes Diabéticos estudiados para ERC (Se evalúa un año atrás)	32%	32%	38.0%	40.8
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	3.94	4.11	4.53	4.76
Porcentaje de pacientes Hipertensos estudiados para ERC (Se evalúa un año atrás)	31.0%	30.6%	36.7%	41.6%
Detección temprana de VIH en pacientes incidentes (estadio 0, 1 y 2)	77.0%	71.5%	72.5%	68.7%
Prevalencia VIH (* 100.000 afiliados)	435	460.42	497.07	521.5
Días promedio de confirmación diagnóstica en leucemia pediátrica desde la sospecha.	4.51	2.55	2.64	2.36
Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica.	1.6	0.89	0.55	0.67
Oportunidad de la atención en cáncer de mama [tiempo entre el diagnóstico hasta el primer tratamiento (días)] Anual	44.7	42.5	33.80	30.60
Oportunidad de tratamiento en cáncer de próstata [tiempo entre el diagnóstico hasta el primer tratamiento (días)] Anual	81.8	89.2	86.30	99.70
Oportunidad de tratamiento en cáncer colorrectal [tiempo entre el diagnóstico hasta el primer tratamiento (días)] Anual	52.4	56	51.80	51.60

* El indicador de proporción de pacientes diabéticos controlados a partir de segundo trimestre 2025, el denominador cambio de población con medición en el último semestre a total de pacientes con diabetes. Basado en el consenso -CAC marzo 2025

** 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 2025 – 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 terminar el cuarto trimestre de 2025, la métrica de Satisfacción con la EPS SURA alcanzó un resultado de 4,31. Comparado con el mismo periodo del año anterior, esto representa un incremento del 0,01 punto. Esta calificación se obtiene a partir de 572.155 respuestas, lo que refleja una muestra significativa de la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados por la EPS SURA.

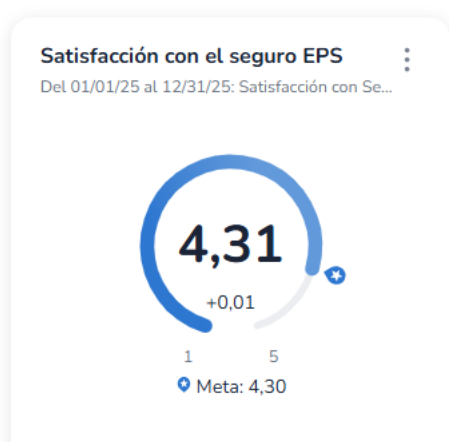


ILUSTRACIÓN 6. Satisfacción con la EPS SURA desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2025.



ILUSTRACIÓN 7. Número total de respuestas recibidas desde enero 1 hasta diciembre 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 diciembre 31 de 2025.

Los usuarios valoran positivamente la atención recibida y expresan agradecimiento por el trato brindado, destacando la amabilidad, la disposición del personal y la calidad humana durante los servicios. Sin embargo, algunos manifiestan inconformidades relacionadas con la atención del personal médico, especialmente por percepciones de falta de empatía. Adicionalmente, reportan molestias por los retrasos en la asignación de citas y en la entrega de medicamentos, señalando que estos procesos se han vuelto cada vez más demorados.

Satisfacción	Meta 2025	I Trim 2025	II Trim 2025	III Trim 2025	IV trim 2025	% Var 4er Trim vs 3do Trim	Ene-Dic	% Cump.
Eje Cafetero	4,30	4,46	4,44	4,48	4,49	0,22%	4,47	103,9%
Antioquia	4,30	4,37	4,37	4,36	4,38	0,46%	4,37	101,6%
Occidente	4,30	4,25	4,25	4,23	4,31	1,89%	4,26	99,0%
Norte	4,30	4,20	4,20	4,19	4,22	0,72%	4,21	91,9%
Centro	4,30	4,10	4,11	4,07	4,10	0,74%	4,09	95,1%

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



Línea de atención nacional
01 8000 519 519

epssura.com

Respecto al tercer trimestre, todas las regionales muestran una mejoría impulsada por los resultados de diciembre, mes en el que se evidenció un incremento de 3 puntos frente a noviembre (pasando de 4.31 a 4.34). Asimismo, se destaca el cumplimiento de las regionales Eje Cafetero y Antioquia.

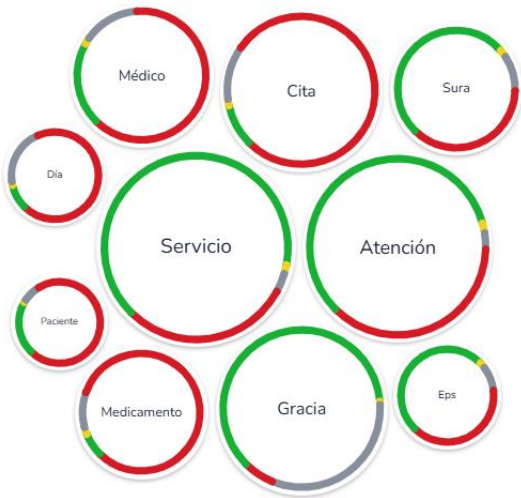


ILUSTRACIÓN 10. Exploración de temas abordados por los usuarios de la EPS SURA, y su respectiva polaridad, desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2025.

ESTADO CONTRATACIÓN DE LA RED

REGIONAL	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y HOSPITALES	ESPECIALISTA ACTIVIDAD	ESPECIALISTA SUCITA	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	OTROS	OXIGENO	PORTABILIDAD	PUNTOS DISPENSAACION DE MEDICAMENTOS	UNIDAD RENAL	Total general
CENTRO	4	27	66	19	3	8	23	56	1	18	31		256
EJE CAFETERO	5	27	38	17		2	28	39		7	21		184
MEDELLIN	5	39	100	22	25	6	95	91		67	84		534
NACIONAL	2	1				31		6	7			2	49
NORTE	4	26	53	20	34	3	30	55		2	33		260
OCCIDENTE	5	16	29	11	10	5	20	38		3	24		161
Total general	25	136	286	89	72	55	196	285	8	97	193	2	1444

ILUSTRACIÓN 11. Red de prestación por nivel de atención



Línea de atención nacional
01 8000 519 519

epssura.com

PORTABILIDAD Y NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

NOVEDAD SUSPENSIÓN TRIM VI - 2025	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Octubre	63
Noviembre	1.105
Diciembre	12

MOVILIDAD POR REGIMEN SUBSIDIADO TRIM VI - 2025		
SUBSIDIO TOTAL	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Octubre	50.096
	Noviembre	32.002
	Diciembre	37.353
CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Octubre	742
	Noviembre	499
	Diciembre	536

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 ClI 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



Línea de atención nacional
01 8000 519 519

epssura.com

- **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, contacto atendidos por estos canales	Nivel de servicio
Octubre	333.012	42.938	44.190	420.140	17%
Noviembre	300.885	36.362	37.209	374.456	19%
Diciembre	301.174	32.668	35.223	369.065	29%

