

# Informe 1° Trimestre 2026



## CARACTERIZACIÓN

### INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en marzo de 2026 contaba con 5,570,947 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.

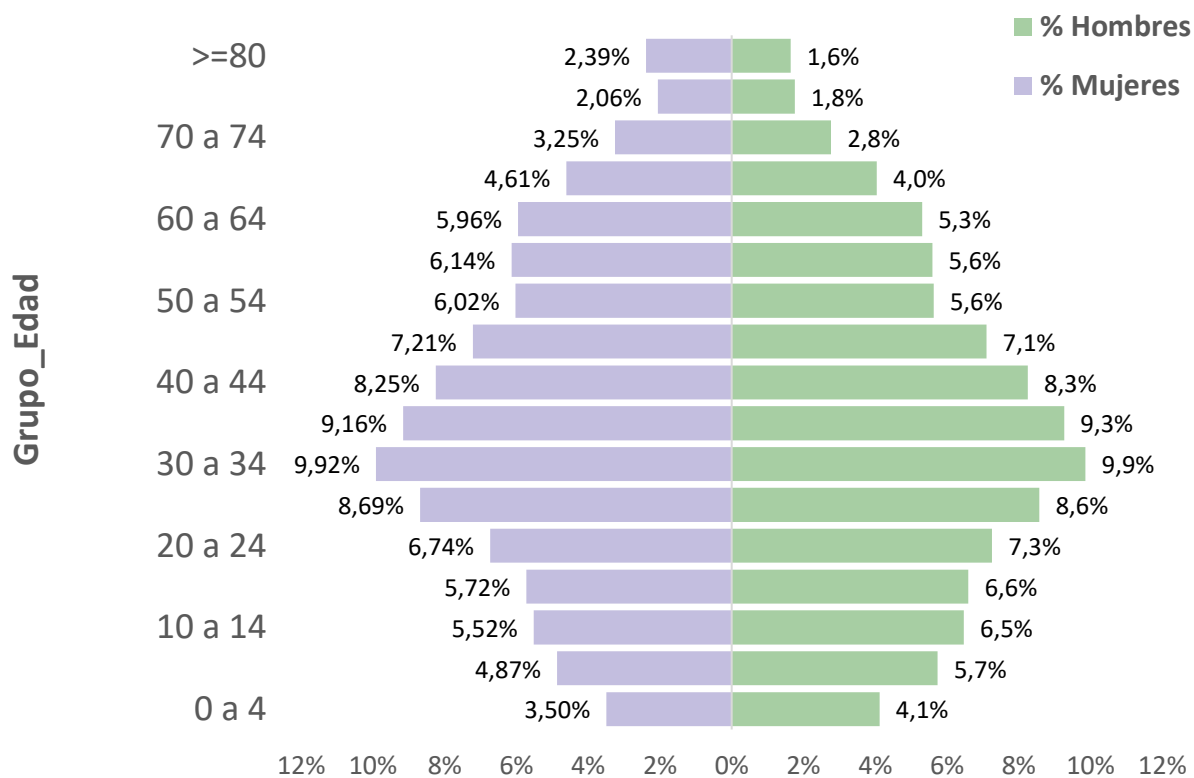


ILUSTRACIÓN 1. Pirámide poblacional EPS SURA marzo 2026.



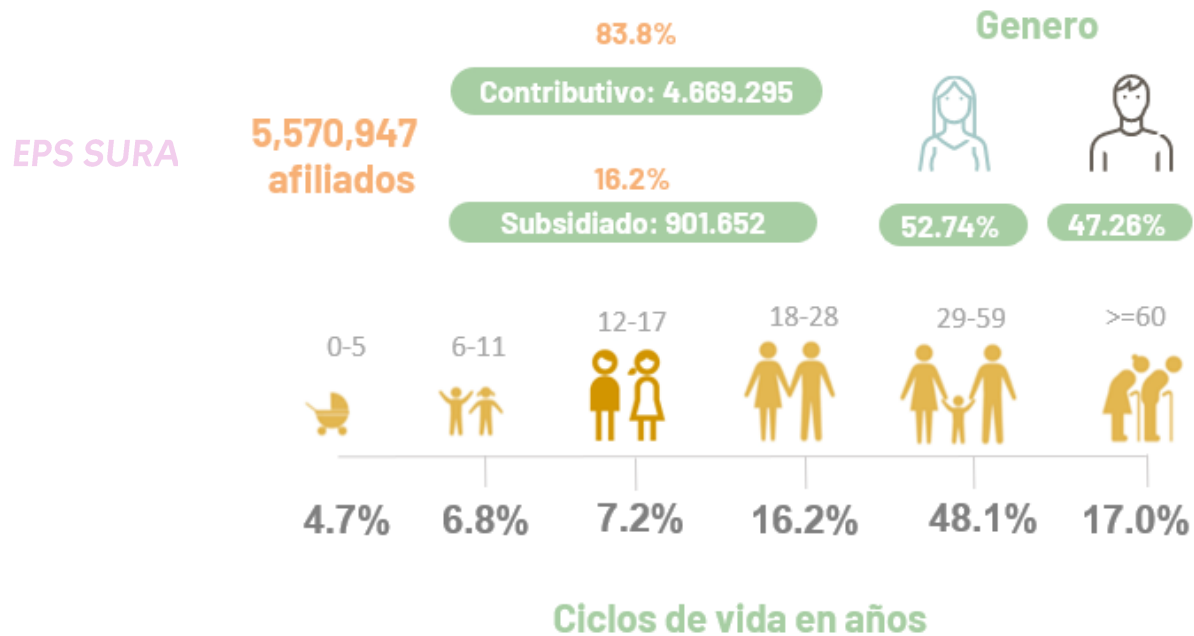


ILUSTRACIÓN 2. Curso de vida, EPS SURA marzo 2026

En EPS SURA para marzo de 2026, el 51.8% de los afiliados eran cotizantes, el 32.0% eran beneficiarios y el 16.18% 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%.

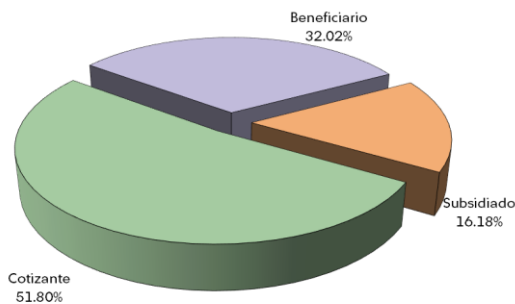


Ilustración 3. Tipo de cotizante, EPS Sura marzo 2026

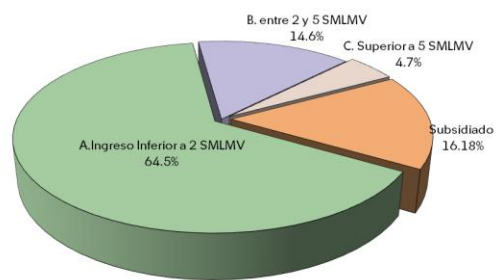


Ilustración 4. nivel de ingresos, EPS Sura marzo 2026



## ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

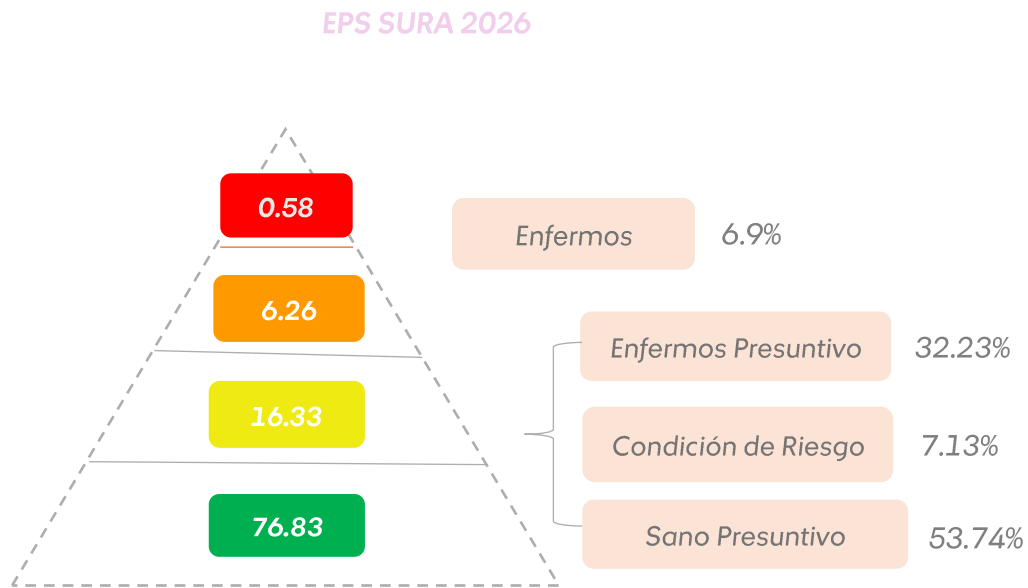


ILUSTRACIÓN 5. Índice de salud EPS SURA marzo 2026

## INDICADORES EN SALUD

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



Indicadores rendición de cuentas	2023	2024	2025	TRIM I 2026
Cobertura vacunación de BCG menores de 1 año (x100) *	33.8%	49.1%	62.8%	4.4%
Cobertura de vacunación 3ra dosis Pentavalente menores de 1 año (x100)	83.0%	89.5%	91.3%	21.0%
Cobertura de vacunación triple viral (SRP) menores de 1 año (x100)	111%	85.3%	87.4%	18.8%
Cobertura de Barniz de fluor entre 1 a 17 años (meta 2025: 25%)	NA	27.25%	30.90%	13.00%
Cobertura control prenatal **	92.0%	97.10%	92.69%	96.20%
Razón Global de muerte materna (x100.000)	20.48	20.75	17.06	10.77
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (x100) **	92.24%	97.42%	97.57%	97.33%
Bajo peso a término (x100) **	4.58%	4.34%	5.51%	5.24%
% Embarazo adolescente**	5.70%	5.40%	4.4%	4.91%
Cobertura de atención odontológica en mujeres con atención de parto (x100) **	82.40%	84.02%	84.52%	86.62%
Tasa de sífilis congénita x 1.000 nacidos vivos **	0.38	0.33	0.61	0.10
Proporción de pacientes diabéticos controlados (x100)***	32%	38%	35.8%	34.1%
Porcentaje de pacientes Diabéticos estudiados para ERC (Se evalúa un año atrás)	32%	38.0%	41.67	41.7%
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	4.11	4.53	4.76	4.88
Porcentaje de pacientes Hipertensos estudiados para ERC (Se evalúa un año atrás)	30.6%	36.7%	41.6%	43.3%
Detección temprana de VIH en pacientes incidentes ( estadio 0, 1 y 2)	71.5%	72.5%	68.7%	77.5%
Prevalencia VIH (* 100.000 afiliados)	460.42	497.07	521.5	545.27
Días promedio de confirmación diagnóstica en leucemia pediátrica desde la sospecha.	2.55	2.64	2.36	2.60
Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica.	0.89	0.55	0.67	2.00
Oportunidad de la atención en cáncer de mama [tiempo entre el diagnóstico hasta el primer tratamiento (días)] Anual	42.5	33.80	30.60	-
Oportunidad de tratamiento en cáncer de próstata [tiempo entre el diagnóstico hasta el primer tratamiento (días)] Anual	89.2	86.30	99.70	-
Oportunidad de tratamiento en cáncer colorrectal [tiempo entre el diagnóstico hasta el primer tratamiento (días)] Anual	56	51.80	51.60	-

\* Las coberturas de vacunación para este periodo han sido calculadas del Tablero SINCO (fuente propia EPS SURA) con los datos disponibles en el FTP dispuesto por el Ministerio de Salud con corte a enero 30 de 2026.

\*\* Los indicadores se presentan con corte a febrero 2026.

\*\*\* 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



## RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA

Al terminar el primer trimestre de 2026, la métrica de Satisfacción con la EPS SURA alcanzó un resultado de 4,40. Comparado con el mismo periodo del año anterior, esto representa un incremento del 0,09 puntos. Esta calificación se obtiene a partir de 146.468 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 EPS    
 Del 01/01/26 al 03/31/26: Satisfacción c...



**ILUSTRACIÓN 6.** Satisfacción con la EPS SURA desde enero 1 hasta marzo 31 de 2026.

Respuestas totales    
 Del 01/01/26 al 03/31/26

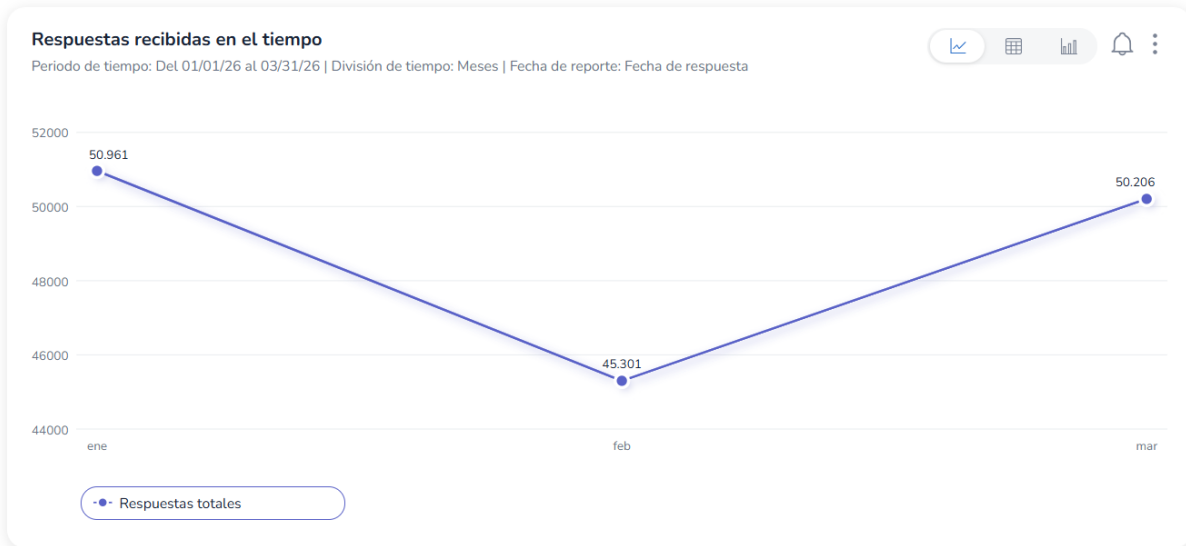
Respuestas totales

**146.468**

+9.968

**ILUSTRACIÓN 7.** Número total de respuestas recibidas desde enero 1 hasta marzo 31 de 2026, y variación en la cantidad de usuarios que respondieron la encuesta con relación al mismo periodo en 2025.





**ILUSTRACIÓN 8.** Satisfacción con la EPS SURA mes a mes, desde enero 1 hasta marzo 31 de 2026.

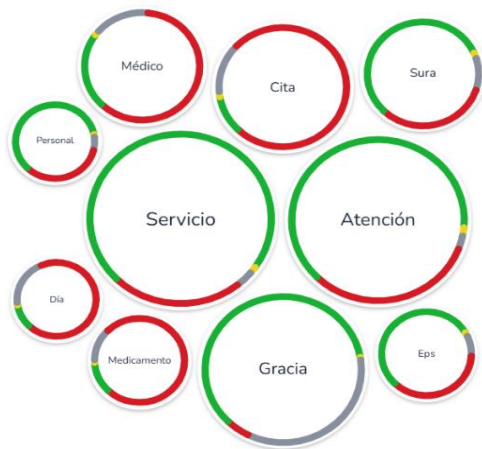
Los usuarios valoran positivamente la atención recibida, expresan agradecimiento por el trato brindado, destacando la amabilidad, la disposición del personal y la calidad humana durante los servicios, también por el orden y la limpieza en las instalaciones. Sin embargo, algunos manifiestan inconformidades relacionadas con problemas con la entrega de medicamentos, la atención del personal médico, especialmente por percepciones de falta de empatía, también reportan molestias por los retrasos en la asignación de citas.

Satisfacción	I Trim 2025	I Trim 2026	Puntos
Eje Cafetero	4,46	4,50	0,04
Antioquia	4,37	4,46	0,09
Occidente	4,25	4,38	0,13
Norte	4,20	4,31	0,11
Centro	4,10	4,21	0,11

**ILUSTRACIÓN 9.** Satisfacción con la EPS SURA por regionales desde enero 1 hasta marzo 31 de 2026.



Respecto al primer trimestre, todas las regionales muestran un buen desempeño, una mejoría impulsada por los resultados de diciembre, se destaca el resultado de las regionales Eje Cafetero, Antioquia y Occidente.



**ILUSTRACIÓN 10.** Exploración de temas abordados por los usuarios de la EPS SURA, y su respectiva polaridad, desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2026.

## ESTADO CONTRATACIÓN DE LA RED

REGIONAL	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CENTROS MEDICOS	CLINICAS Y HOSPITALES	ESPECIALISTA ACTIVIDAD	ESPECIALISTA SUCITA	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	OTROS	OXIGENO	PORTABILIDAD	DISPENSACION MEDICAMENTOS	UNIDAD RENAL	Total general
ANTIOQUIA		1												1
CENTRO	4	27		65	19	3	7	23	54	1	15	39		257
EJE CAFETERO	5	27		38	15		2	28	38		9	25		187
MEDELLIN	5	39		100	21	11	7	95	87		66	112		543
NACIONAL	2	1					31		7	7		1	2	51
NORTE	4	26	1	52	19	33	3	30	54		3	43		268
OCCIDENTE	6	16	1	29	13	10	4	21	39		2	43		184
Total general	26	137	2	284	87	57	54	197	279	8	95	263	2	1491

**ILUSTRACIÓN 11.** Red de prestación por nivel de atención



## PORTABILIDAD Y NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

NOVEDAD SUSPENSIÓN TRIM I - 2026	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Enero	1.198
Febrero	3
Marzo	2.056

MOVILIDAD POR REGIMEN SUBSIDIADO TRIM I - 2026		
SUBSIDIO TOTAL	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Enero	61.362
	Febrero	58.564
	Marzo	41.947
CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Enero	346
	Febrero	747
	Marzo	493

## 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



Línea de atención nacional  
**01 8000 519 519**

**epssura.com**

### 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 Bolivar # 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.



**Línea de atención nacional**  
**01 8000 519 519**

**epssura.com**

### 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**

- **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
Enero	345.813	42.988	46.354	435.155	23%
Febrero	320.217	42.950	48.840	412.007	18%
Marzo	344.529	44.461	36.923	425.913	22%

