

Informe 2° Trimestre 2026



CARACTERIZACIÓN

INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en junio de 2026 contaba con 5,659,029 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.

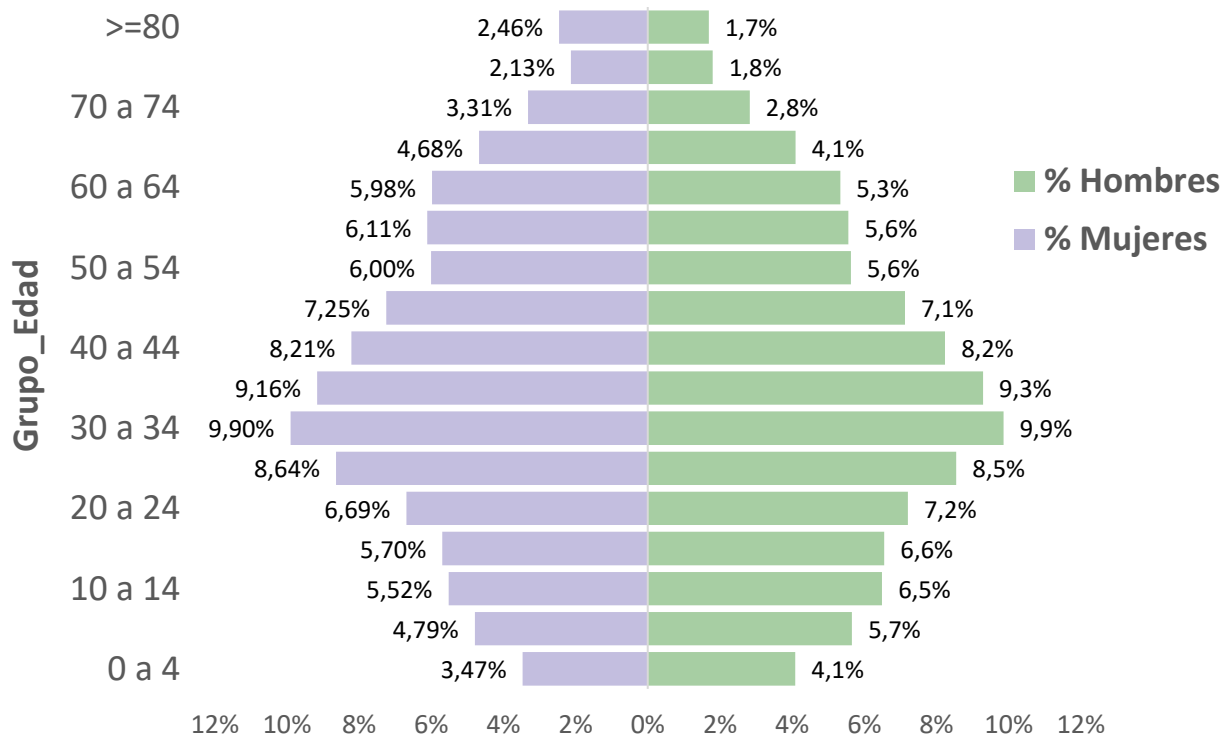


ILUSTRACIÓN 1. Pirámide poblacional EPS SURA junio 2026.



Línea de atención nacional
01 8000 519 519

[epssura.com](https://www.epssura.com)

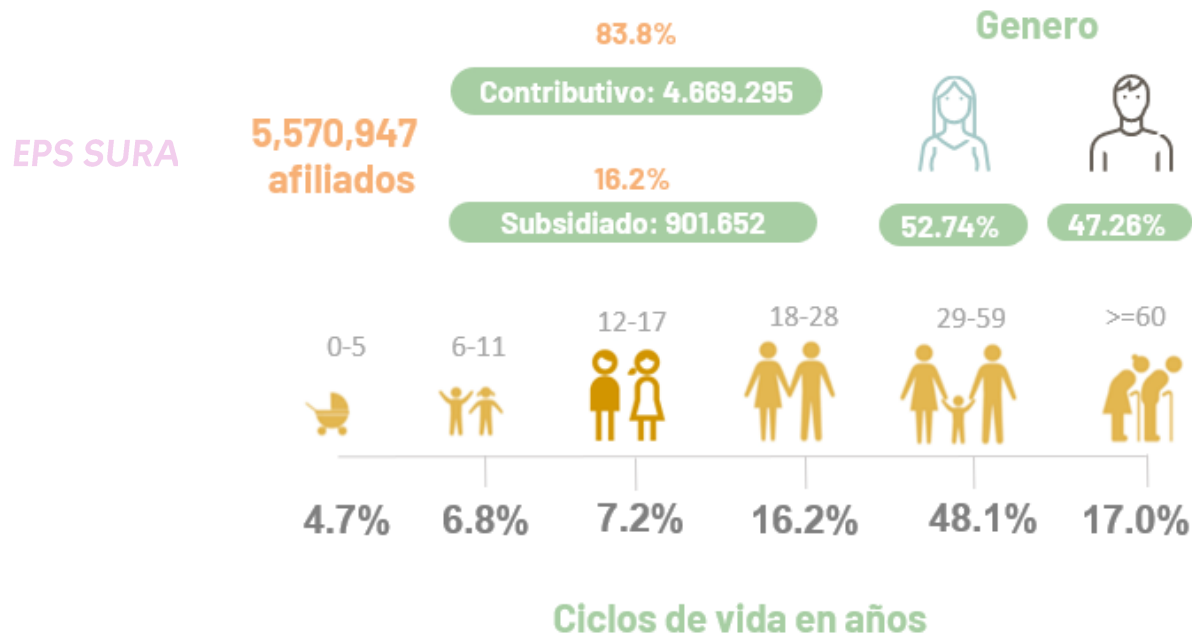


ILUSTRACIÓN 2. Curso de vida, EPS SURA junio 2026

En EPS SURA para junio de 2026, el 51.76% de los afiliados eran cotizantes, el 31.8% eran beneficiarios y el 16.43% del régimen subsidiado; según el nivel de ingresos el 63.5% es inferior a 2 SMLMV, seguido del nivel de ingreso entre 2 a 5 SMLMV con el 15.2%.

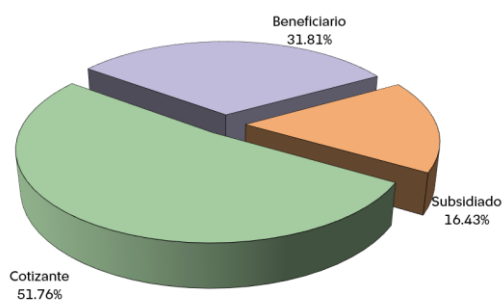


Ilustración 3. Tipo de cotizante, EPS Sura junio 2026

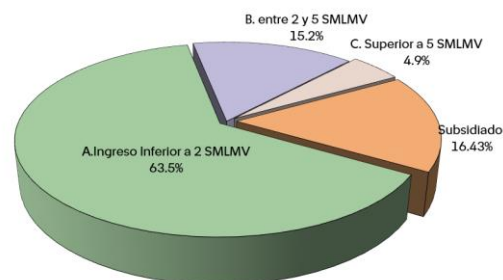


Ilustración 4. nivel de ingresos, EPS Sura junio 2026



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 junio de 2026.

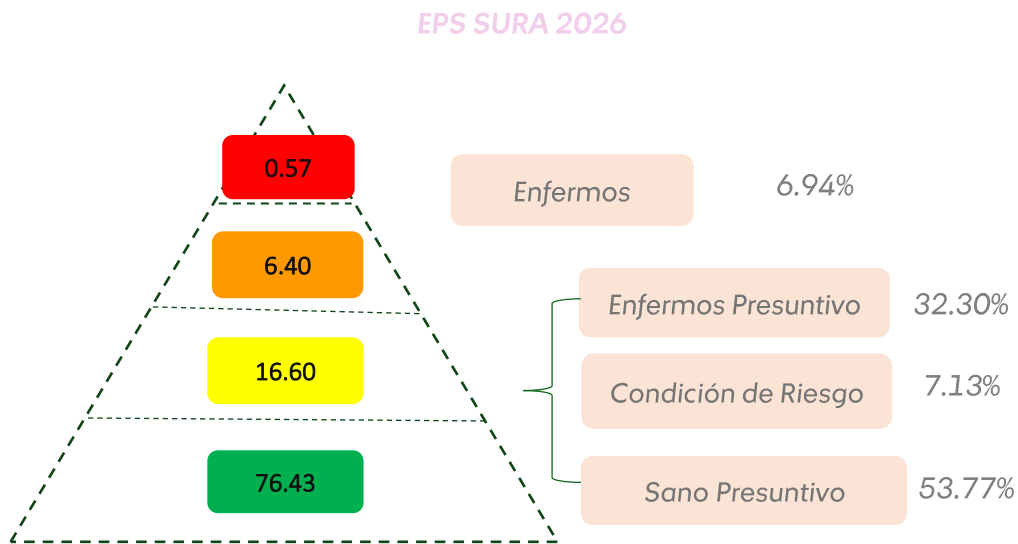


ILUSTRACIÓN 5. Índice de salud EPS SURA marzo 2026

INDICADORES EN SALUD

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



Indicadores rendición de cuentas	2022	2023	2024	2025	I trim 2026	II trim 2026
Cobertura vacunación de BCG menores de 1 año (x100)	28.6%	33.8%	49.1%	62.8%	18,6%	25.6%
Cobertura de vacunación 3ra dosis Pentavalente menores de 1 año (x100)	63.9%	83.0%	89.5%	91.3%	30,1%	49.0%
Cobertura de vacunación triple viral (SRP) menores de 1 año (x100)	NA	111%	85.3%	87.4%	24,1%	41.0%
Cobertura de Barniz de flúor entre 1 a 17 años (meta 2025: 25%)	NA	NA	27.25%	30.90%	13.00%	17.10%
Cobertura control prenatal	91.2%	92.0%	97.10%	92.69%	94.40%	89.30%
Razón Global de muerte materna (x100.000)	26.5	20.48	20.75	17.06	10.60	0.00
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (x100)	96.7%	92.24%	97.42%	97.57%	95.30%	91.40%
Bajo peso a término (x100)	8.30%	4.58%	4.34%	5.51%	5.27%	5.10%
% Embarazo adolescente	6.1%	5.70%	5.40%	4.4%	4.35%	4.23%
Cobertura de atención odontológica en mujeres con atención de parto (x100)	77.1	82.40%	84.02%	84.52%	86.62%	83.00%
Tasa de sífilis congénita x 1.000 nacidos vivos	0.7	0.38	0.33	0.61	0.75	0.71
Proporción de pacientes diabéticos controlados (x100)*	NA	32%	38%	35.8%	34.1%	36.1%
Porcentaje de pacientes Diabéticos estudiados para ERC (Se evalúa un año atrás)	32%	32%	38.0%	40.8	41.7%	39.6%
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	3.94	4.11	4.53	4.76	4.88	5.031
Porcentaje de pacientes Hipertensos estudiados para ERC (Se evalúa un año atrás)	31.0%	30.6%	36.7%	41.6%	43.3%	40.9%
Detección temprana de VIH en pacientes incidentes (estadio 0, 1 y 2)	77.0%	71.5%	72.5%	68.7%	77.5%	79.6%
Prevalencia VIH (* 100.000 afiliados)	435	460.42	497.07	521.5	547.27	525.6
Días promedio de confirmación diagnóstica en leucemia pediátrica desde la sospecha.	4.51	2.55	2.64	2.36	2.60	1.80
Días promedio en inicio del tratamiento en leucemia pediátrica.	1.6	0.89	0.55	0.67	2.00	0.75
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	20.00	-
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	24.00	-
Oportunidad de tratamiento en cáncer colorrectal [tiempo entre el diagnóstico hasta el primer tratamiento (días)] Anual	52.4	56	51.80	51.60	12.00	-

* 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 mayo 31 de 2026.

** Los indicadores se presentan con corte a junio 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 segundo trimestre de 2026, la métrica de Satisfacción con la EPS SURA alcanzó un resultado de 4,39. Comparado con el mismo periodo del año anterior, esto representa un incremento del 0,08 puntos. Esta calificación se obtiene a partir de 312.589 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 06/30/26: Satisfacción ...



ILUSTRACIÓN 6. Satisfacción con la EPS SURA desde enero 1 hasta junio 30 de 2026.

Respuestas totales

Del 01/01/26 al 06/30/26

Respuestas totales

312.589

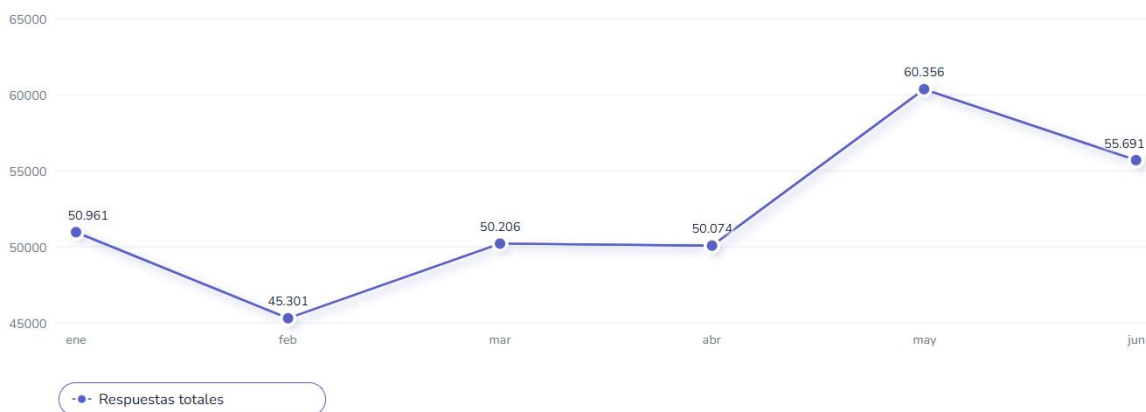
+24.394

ILUSTRACIÓN 7. Número total de respuestas recibidas desde enero 1 hasta junio 30 de 2026, y variación en la cantidad de usuarios que respondieron la encuesta con relación al mismo periodo en 2025.



Respuestas recibidas en el tiempo

Período de tiempo: Del 01/01/26 al 06/30/26 | División de tiempo: Meses | Fecha de reporte: Fecha de respuesta

**ILUSTRACIÓN 8.** Satisfacción con la EPS SURA mes a mes, desde enero 1 hasta junio 30 de 2026.

Los usuarios valoran positivamente la calidad humana y el acompañamiento recibido por parte de muchos profesionales de salud y colaboradores de SURA, destacando la amabilidad, la disposición para ayudar y la confianza generada durante la atención. Sin embargo, algunos manifiestan inconformidades relacionadas con problemas con la entrega de medicamentos, demoras para agendar citas médicas y con especialistas, también manifiestan demoras en autorizaciones.

Satisfacción	I Sem 2025	I Sem 2026	Puntos
Eje Cafetero	4,45	4,50	0,04
Antioquia	4,37	4,45	0,08
Occidente	4,25	4,37	0,12
Norte	4,20	4,29	0,09
Centro	4,10	4,20	0,10

ILUSTRACIÓN 9. Satisfacción con la EPS SURA por regionales desde enero 1 hasta junio 30 de 2026.

Línea de atención nacional
01 8000 519 519

epssura.com

Los resultados evidencian una mejora general de la satisfacción en todas las regionales frente al mismo periodo de 2025, lo que sugiere que, a pesar de las oportunidades de mejora identificadas por los clientes, la percepción global de la experiencia continúa fortaleciéndose.

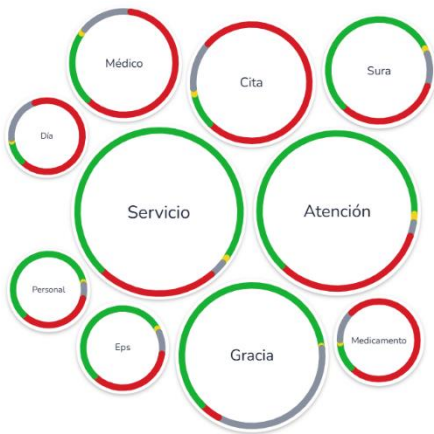


ILUSTRACIÓN 10. Exploración de temas abordados por los usuarios de la EPS SURA, y su respectiva polaridad, desde enero 1 hasta junio 30 de 2026.

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
CENTRO	4	27	1	67	18	2	7	23	54	1	12	39		255
EJE CAFETERO	5	27	1	38	15		2	28	38		9	32		195
MEDELLIN	5	40	1	101	20	8	6	95	83		66	112		537
NACIONAL	2	1					31		7	7		1	2	51
NORTE	4	26	2	52	19	33	3	30	54		3	44		270
OCCIDENTE	6	16	1	29	13	10	4	21	37		2	43		182
Total general	26	137	6	287	85	53	53	197	273	8	92	271	2	1490

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 I - 2026	
MES SOLICITUD	CANTIDAD
Abril	994
Mayo	1.418
Marzo	1.424

MOVILIDAD POR REGIMEN SUBSIDIADO TRIM II - 2026		
SUBSIDIO TOTAL	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Abril	42.482
	Mayo	60.094
	Junio	50.995
CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA	MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
	Abril	440
	Mayo	618
	Junio	777

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. en jornada continua

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



Línea de atención nacional
01 8000 519 519

epssura.com

Plataforma 45/Bucaramanga

Calle 45 # 27A - 69, Bucaramanga, Santander

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

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. del mediodía y de 1:00 p. m. a 4:00 p. m.,

sábados 08:00 a. m. a 12:00 del mediodía

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 8:00 a.m. a 12:00 p.m y 1:00 a 3:30 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 7:30 a.m. a 12:00 p.m y 1:00 p.m a 4:00 p.m., último sábado del mes 8:00 a 12:00 p.m.

Pijao

CRA 4 #12 – 20

Horario: martes y jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. primero y tercer sábado del mes 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Filandia

Carrera 6 # 5-6 Centro Comercial Santa Julia

Horario: lunes, miércoles y viernes 07:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:00 p.m. a 04:00 p.m.

Salento

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

Horario: martes y jueves 07:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:00 p.m. a 04:00 p.m.

Circasia

Calle 5 #15- 51 Comité de Cafeteros

Horario: lunes a viernes 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 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 7:30 a.m. hasta las 5:00 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.



Línea de atención nacional
01 8000 519 519

epssura.com

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



Línea de atención nacional
01 8000 519 519

epssura.com

- 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
Abril	342.610	42.330	34.003	418.943	34%
Mayo	356.376	41.411	32.414	430.201	35%
Junio	340.136	39.988	32.846	412.970	32%

