

# **Informe EPS SURA**

## **Rendición de Cuentas**

### **Gestión 2019**

#### **Introducción:**

Desde EPS SURA, comprometidos con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y con base en nuestros principios de respeto, equidad, responsabilidad y transparencia, brindamos a nuestros afiliados espacios para la participación social, promoción de la articulación con las asociaciones de usuarios y la implementación de procedimientos y metodologías de rendición de cuentas, implementando acciones correspondientes al suministro de información de la gestión y los resultados

A continuación, presentamos el informe en el cual se reporta información sobre la gestión realizada en la vigencia del año 2019 (1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019) por EPS SURA en la prestación del servicio de salud, contratación, manejo presupuestal, aspectos financieros y administrativos, la satisfacción de los usuarios y los avances y logros obtenidos gracias a la gestión del riesgo en salud.

## Direccionamiento Estratégico Suramericana S.A.

Entregar bienestar  
y competitividad  
sostenibles a las  
personas y a las  
empresas



Talento humano  
y la Gestión  
de Tendencias  
y Riesgos



Fidelización,  
atracción  
y crecimiento  
de los clientes



Rentabilidad sostenible  
superior al costo de  
capital

**Estrategia**

**Objetivo Estratégico**

### Pilares estratégicos

Modelo operativo – Relacionamiento de largo plazo – Creación de valor - Sostenibilidad

## 1. RESULTADOS EPS SURA 2019

### 1.1 Resultados en Salud

¿Cómo cerramos 2019?

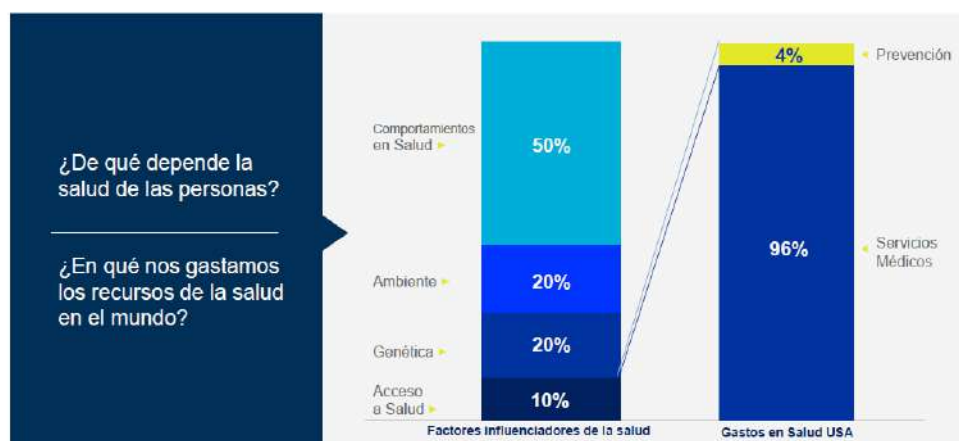
Nuestros Afiliados 3.676.913



## ¿Quiénes son nuestros afiliados?



## 2. Intervención riesgos en Salud



## 2.1 Acciones de detección temprana y protección específica 2015-2019

Actividad	2015	2016	2017	2018	2019	% Variación 2018 - 2019
Tamización para cáncer de cérvix - citología	353.992	429.570	412.363	359.537	406.475	13%
Actividades de planificación Familiar (incluye cirugía definitiva- otros métodos de planificación)	1.215.988	1.298.590	1.352.783	795.579	864.937	9%
Actividades de salud oral	1.029.707	2.316.791	2.687.482	3.151.412	4.684.194	48%
Tamizaje para cáncer de mama - mamografías	70.329	83.804	89.459	81.232	138.452	70%
Tamizaje agudeza visual en población específica	43.982	47.450	52.052	82.458	140.439	70%
Consultas programa Mamas consentidas	116.542	126.494	194.950	275.403	336.618	22%

Fuente: TERADATA

## 2.2 Proyecto Saludables

### Propósito:

Promover conocimiento y actitudes para que las personas tomen decisiones y lleven a la práctica estilos de vida saludables en el marco de la cotidianidad, que les faciliten vivir su vida en los diferentes entornos.

### 1er Trimestre ▶ 100%

- ▶ Inicio Contextualización y Conceptualización.
- ▶ Mapa de Influencia en hábitos saludables.
- ▶ Ruta de adopción del hábito.
- ▶ Certificación Coach en Salud.

### 3er Trimestre ▶ 100%

- ▶ Diseño y Validación del Prototipo de la propuesta de valor #1.
- ▶ Alistamiento y trabajo con mesas de implementación.

### 2do Trimestre ▶ 100%

- ▶ Entendimiento de la población.
- ▶ Descubrimiento del cliente.
- ▶ Segmentación Dinámica y propuestas de valor (tres -3-).
- ▶ Entrega de variables de estilos de vida saludable para índice de salud.

### 4to Trimestre ▶ 100%

- ▶ Rediseño del Prototipo para testeo y valoración etnográfica.
- ▶ Reencuadre y alistamiento del plan de trabajo con las mesas de implementación.
- ▶ Inicio del Testeo con clientes.
- ▶ Inicio definición del diseño con mesas de trabajo para Implementación del Modelo IPS SURA – Saludables abril 2020 en IPS Bello.
- ▶ Resignificar la Salud en Seminario Clínico.

## GENERACIÓN DE VALOR

01 Conceptualización, definición de nichos a través de la segmentación dinámica, definición de propuestas de valor, diseño de prototipo.

02 Entrega de variables de estilos de vida saludable para índice de salud.

03 Testeo del prototipo en 32 participantes:

✦ 14 clientes de EPS,

✦ 7 clientes de Póliza

✦ 11 colaboradores de Salud SURA

## 2.3 INDICADORES DE MATERNIDAD SEGURA

Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019
% Embarazo adolescente	11.9%	10.5%	8.9%	7.91%	6.82% ▼
% ingreso a controles prenatales	95%	98%	97%	94% Indicador	92% ▼
% de bajo peso al nacer	9%	9.4%	8.9%	8.7%	8.8% ▼
Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0
Sífilis congénita por cada mil	0.44	0.49	0.41	0.32	0.45 ▲

Fuente: tablero indicadores salud sexual y reproductiva EPS SURA

## COMPORTAMIENTO MORTALIDAD MATERNA 2018-2019 POR REGIONAL

(Razón por 100.000 nacidos vivos)



## Detalle muertes maternas 2019 por IPS y evitabilidad

Regional	Grupo de IPS	2019			
		Evitable	No evitable	No evaluable	Total casos
Antioquia	CIS COMFAMA - Itagüí	-	1	-	1
Antioquia	CIS COMFAMA - San Ignacio	1	-	-	1
Antioquia	COOMSOCIAL - Estadio	-	-	1	1
Antioquia	IPS PAC COOPSANA - SURAMERICANA	1	-	-	1
Norte	Viva 1a - San José	1	-	-	1
TOTAL CASOS		3	1	1	5

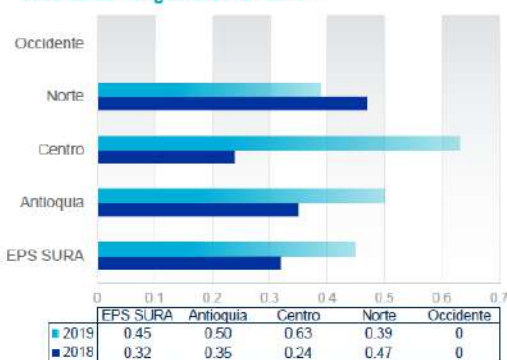
Todos los casos de mortalidad materna fueron analizados en COVE interno

Fuente: Consolidado auditoría-SIVISILA 2019

### Sífilis congénita 2018 -2019

(Tasa por 1,000 nacidos vivos)

Tasa Sífilis Congénita 2018 - 2019 ▶

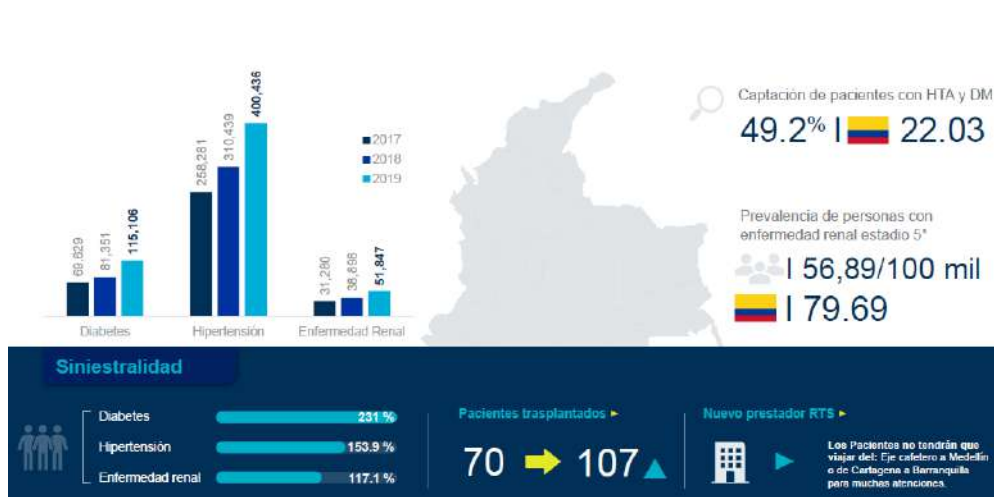


Detalle Sífilis Congénita 2018 - 2019 ▶

REGIONAL	2018			2019		
	Evitables	No evitables	Total	Evitables	No evitables	Total
Antioquia	4	2	6	4	5	9▲
Centro	0	1	1	1	1	2▲
Norte	0	2	2	0	2	2
Occidente	0	0	0	0	0	0
TOTAL EPS SURA	4	5	9	5	8	13▲

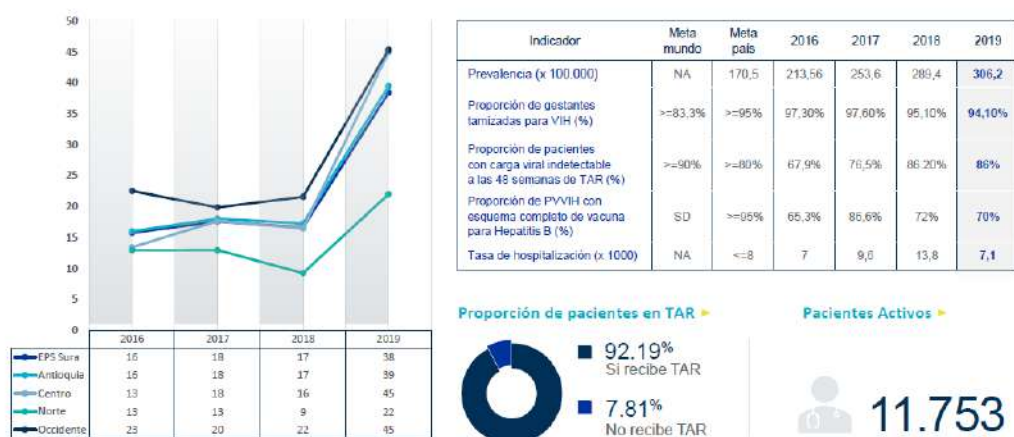
## 2.4 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas

Cohorte de afiliados con enfermedad renal y sus patologías precursoras  
(Hipertensión arterial y diabetes mellitus)



## 2.5 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas

### Programa de personas viviendo con el virus de VIH/SIDA PWS

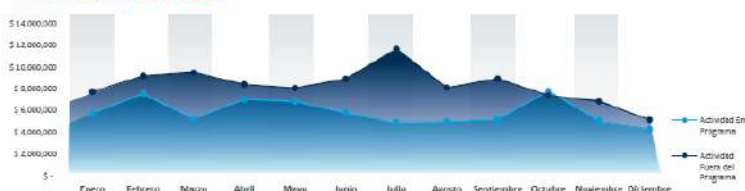


## 2.6 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas

### Programa de cuidados paliativos

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019	Variación 2018-2019 (%)
Fallecidos en programa (No.)	268	857	1154	1473	1749	19%
Cobertura general (%)	17%	39%	41%	40%	39%	-3%
Días Estancia (Mediana)	15	29	36	83	38	-54%
Tasa hospitalización (*1000)	732	506	630	795	745	-6%
Tasa Urgencias (*1000)	241	581	665	537	510	-5%

Costo promedio por persona ▶



24 | 24 de junio de 2020 | SURA © Todos los derechos reservados

Niños en PCPP por clasificación ▶



Programa de Cuidado Paliativo Pediátrico



## 2.7 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas



## 2.8 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas

Programa de pacientes con cáncer

## Afiliados en regionales

## REGIONAL NORTE

2019: 1,362  
6.5%

## REGIONAL ANTIOQUIA

2019: 22,925  
81.3%

## REGIONAL CENTRO

2019: 2,102  
7.4%

## REGIONAL OCCIDENTE

2019: 1,832  
4.8%

## INCIDENCIA COLOMBIA

178.8



Modelos de atención: Nueva modalidad contractual, FVDL (Cali), Clínica Vida (Medellín).

Periodo	PAÍS			
	2019	2018	2019	% VAR. 2018 - 2019
Nº. Afiliados	20019	23643 ▲	28291 ▲	20%
Incidencia x 100.000 afiliados	156.3	144.5 ▼	157.2 ▲	9%
Prevalencia x 100.000 afiliados	816.9	858.6 ▼	769.4 ▼	-10%
Oportunidad promedio de atención (meta <= 30 días)	55	66 ▼	60 ▼	-11%

Fuente: Informe de la CAC

## 2.9 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas

## Ruta crítica de leucemia

Indicador	2017	2018	2019	Meta EPS SURA
Casos nuevos de menores de 18 años con sospecha de leucemia (número de afiliados)	9	82	88 ▲	NA
Casos nuevos de menores de 18 años con sospecha de leucemia intervenidos (número de afiliados)	9	82	88 ▲	100%
Casos nuevos de menores de 18 años con diagnóstico confirmado de leucemia (número de afiliados)	5	72	39 ▲	NA
Tiempo promedio entre la sospecha y la confirmación (días)	3	3	3.6 ▲	< 8
Tiempo promedio entre la confirmación y el inicio del tratamiento (días)	0,2	1,68	1.8 ▲	< 2
Proporción de menores de 18 años con diagnóstico confirmado de leucemia supervivientes a la fecha de corte.	100%	94.5%	94% ▼	≥80%

Resultados de la ejecución de la Ruta Crítica de Leucemia en población menor de 18 años a diciembre de 2019

## 2.10 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas

## Población frágil -Cáncer

Indicador	2016	2017	2018	2019
% de pacientes con cáncer con triage documental a < de 2 días.	SD	70%	87%	52% ▼
% de pacientes con cáncer atendidos en la consulta del especialista antes de 10 días.	SD	70%	87%	32% ▼
% de pacientes con cáncer que inician tratamiento antes de 30 días.	SD	75%	87%	36% ▼
Número de consultas prioritarias atendidas en domicilio.	1.064	1.201	699	1086 ▲
% de resolución de casos en el domicilio.	86%	90%	90%	98% ▲

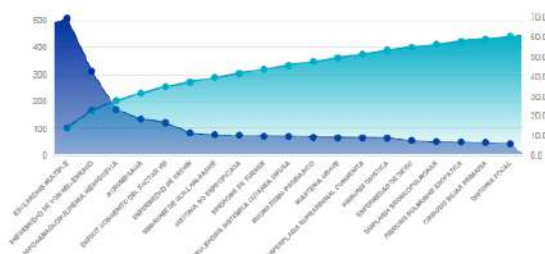
## 2.11 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas

### Enfermedades huérfanas

Registro Nacional de Pacientes con Enfermedades Huérfanas – (RNPEH) – Resolución 946 de 2019.

Estado enfermedad huérfana	Antioquia	Occid.	Centro	Norte	Eje cafetero	Total general
Confirmado	2,434	388	294	220	218	3,554
Pendiente	2,236	92	247	127	133	2,835
Descartado	1,284	168	139	115	119	1,825
Fallecido	215	24	20	19	18	296
Retirado	68	8	10	8	6	100
Otra enfermedad huérfana	12	7	8	1	5	33
<b>Total general</b>	<b>6,249</b>	<b>687</b>	<b>718</b>	<b>490</b>	<b>499</b>	<b>8,643</b>

#### Enfermedades huérfanas – confirmadas ▶



EPS SURA tiene  
**367 / 2198**  
Enfermedades huérfanas  
(Resolución 5265 de 2018).

Casos confirmados  
**3554 y 2384**  
casos notificados al SIVIGILA  
para la Semana 52 de 2019. 67%.

▶ El **80%**  
está concentrado  
en 52 enfermedades.

▶ El **60%**  
Representadas en  
19 Enfermedades huérfanas.



Garantizar un modelo de atención a todas aquellas personas afiliadas a EPS SURA en quienes se sospeche y/o confirme una enfermedad huérfana con el fin de **integrar y coordinar una atención con calidad, segura y compasiva**.

#### Promesa de servicio – Modelo ▶



#### Actividades 2020 ▶

- Socialización Modelo enfermedades huérfanas a todas las regionales.
- Acompañamiento a la Regional Antioquia para implementación del Modelo; Se entregó población a 10 IPS (3219 Casos aproximadamente).
- Respuesta mensual al Ministerio de Salud y Protección Social del RNPEH.
- Acompañamiento a las regionales y a las IPS seleccionadas para la RED, además para definir el estado de los registros de MINSALUD.
- Notificación al SIVIGILA desde central, con validación de historia clínica y ayudas diagnósticas de acuerdo con la Resolución 5265 de 2018.
- Carpeta por paciente de enfermedad huérfana con soportes de acreditación de la enfermedad. (2265).

## 2.12 Estrategias para poblaciones en riesgo y enfermas

### Enfermedades hereditarias de la coagulación –(EHC)

Indicador	Resultado Indicador				
	2015	2016	2017	2018	2019
Prevalencia EHC x 100 Mil	11.3	13.6	12.3	13.7	<b>13.9 ▲</b>
Prevalencia Hemofilia A y B x 100 Mil	3.4	3.6	3.3	3.5	<b>3.5</b>
Prevalencia Hemofilia A severa x 100 Mil	1.7	1.4	1.3	1.5	<b>1.5</b>
Incidencia EHC x 100 Mil	—	2.9	0.4	0.9	<b>1.1 ▲</b>
Incidencia Hemofilia (A y B) x 100 Mil	—	0.4	0.0	0.3	<b>0.2 ▼</b>
Incidencia Hemofilia A severa x 100 Mil	—	0.0	0.0	0.1	<b>0.1</b>

Coagulopatía	Regional Antioquia	Regional Centro	Regional Norte	Regional Occidente	Total general
Von Willebrand	768	94	46	21	<b>929</b>
Hemofilia A	234	44	31	34	<b>343</b>
Otras	175	15	1	7	<b>198</b>
Hemofilia B	55	16		7	<b>78</b>
Total general	<b>1232</b>	<b>169</b>	<b>78</b>	<b>69</b>	<b>1548</b>

- Atención usuarios IPS Medicate a nivel nacional.
- IPS Integral – Regional Antioquia – (IPS básica, IPS especializada, manejo inicial de urgencias, derivación para manejo hospitalario, manejo post hospitalización, manejo domiciliario, educación al usuario y familia).
- Acompañamiento en Staff de IPS Integral.
- Línea de atención 24/7.
- Revisión continua de eventos clínicos.

## 3. Rutas de atención en Salud

## MIAS – Modelo Integral de Atención en Salud ▶



## MAITE: modelo de acción integral territorial ▶

## Ocho líneas de acción:

01 | 🏠

**Aseguramiento:**

- Herramientas
- CAPO
- Gestión integral del riesgo.

02 | 🏥

**Salud pública**

(Prioridades definidas)

- RIAS.
- PDSP 2012-2021.
- ASIS (Anual) ET
- Planes territoriales de Salud

03 | 👤

**Prestación de servicios:**

- RIPSS
- Al Hospital

04 | 👤

**Talento Humano:**

- Fortalecimiento capacidades

05 | 💰

**Financiamiento:**

- Giro Directo.

06 | 🎯

**Enfoque diferencial**

07 | 🤝

**Articulación intersectorial**

08 | 🏛️

**Gobernanza**

## 4. Avances de rutas integrales de atención en Salud 2019



## 4.1 Resultados RIAS PMS Junio – Diciembre 2020

## Adolescencia ▶

Descripción - Prestación	Total Actividades
Atención en salud Medicina – RIAS Curso de Vida Adolescencia	5,073
Atención en Salud Oral – RIAS Curso de Vida Adolescente	4,957
Atención Psicosocial – RIAS Curso de Vida	1,034
Hematocrito - RIAS Curso de Vida Adolescencia	3,831
Hemoglobina - RIAS Curso de Vida Adolescencia	3,880
<b>TOTAL</b>	<b>1,875</b>

## Juventud ▶

Descripción - Prestación	Total Actividades
Atención en salud Medicina – RIAS Curso de Vida Juventud	5,073
Atención en Salud Oral IAS Curso de Vida Juventud	4,957
Atención Psicosocial – RIAS Curso de Vida	1,034
Tamizaje citología vaginal tumoral	3,831
<b>TOTAL</b>	<b>18,775</b>

## Adultez ▶

Descripción - Prestación	Total Actividades
Atención en salud Materna - RIAS Curso de Vida Adultez	18,189
Atención en Salud Oral - RIAS Curso de Vida Adultez	18,270
Atención Psicosocial - RIAS Curso de Vida Adultez	1,969
Colesterol HDL - RIAS Curso de Vida Adultez	22,793
Colesterol total - RIAS Curso de Vida Adultez	22,671
Creatinina en suero - RIAS Curso de Vida Adultez	21,724
Glucosa en suero - RIAS Curso de Vida Adultez	21,229
Tamizaje ADN - PVIH + Citología vaginal tumoral (RIAS Curso de Vida Adultez/Viejez)	12,668
Tamizaje cáncer de colon y recto - Sangre oculta en heces (RIAS Curso de Vida Adultez/Viejez)	2,774
Tamizaje cáncer de próstata - PSA- (RIAS Curso de Vida Adultez/Viejez)	3,143
Triglicéridos - RIAS Curso de Vida Adultez	22,673
Uroanalisis - RIAS Curso de Vida Adultez	20,878
Xeromamografía tamizaje de detección temprana de CA Sero	32,780
<b>TOTAL</b>	<b>226,311</b>

## Viejez ▶

Descripción - Prestación	Total Actividades
Atención en salud Materna - RIAS Curso de Vida Viejez	4,507
Atención en Salud Oral - RIAS Curso de Vida Viejez	3,707
Atención Psicosocial - RIAS Curso de Vida Viejez	618
Colesterol HDL - RIAS Curso de Vida Viejez	5,022
Colesterol total - RIAS Curso de Vida Viejez	4,996
Creatinina en suero - RIAS Curso de Vida Viejez	5,417
Glucosa en suero - RIAS Curso de Vida Viejez	4,673
Tamizaje ADN - PVIH + Citología vaginal tumoral (RIAS Curso de Vida Adultez/Viejez)	2,319
Tamizaje cáncer de colon y recto - Sangre oculta en heces (RIAS Curso de Vida Adultez/Viejez)	6,351
Tamizaje cáncer de próstata - PSA- RIAS (RIAS Curso de Vida Adultez/Viejez)	2,620
Triglicéridos - RIAS Curso de Vida Viejez	4,987
Uroanalisis - RIAS Curso de Vida Viejez	4,999
Xeromamografía tamizaje de detección temprana de CA Sero	18,961
<b>TOTAL</b>	<b>69,177</b>

## 5. Acceso a los servicios

## Oportunidad tiempo de asignación ▶

ESPECIALIDADES	PROMEDIO 2018	PROMEDIO 2019	VARIACIÓN
Consulta Odontología	3.3	3.1	- 7% ▼
Consulta Medicina Interna	11.1	8.1	- 27% ▼
Consulta Pediatría	7.4	4.1	- 44% ▼
Consulta Cirugía General	16.8	9.5	- 43% ▼
Consulta Ginecología	14.7	10.5	- 28% ▼
Consulta Obstetricia	4.7	3.5	- 26% ▼
Consulta Medicina General	2.4	1.6	- 34% ▼

## Automatización de citas ▶

INDICADOR	2018	2019	VARIACIÓN
Número de servicios en el proceso	16	36	125%
Porcentaje automatización	34%	49%	45%

Se destaca la adaptación del proceso a prestaciones capitadas, la implementación en otras ciudades y la optimización del proceso desde tecnología.

## Automatización de órdenes ▶

INDICADOR	2018	2019	VARIACIÓN
Número de servicios en el proceso	1,102	1,834	66%
Porcentaje automatización	20%	81%	305%

Proceso de estandarización de RMN, identificación de prestaciones más frecuentes por regional, automatización de prestaciones de los convenios PGP y seguimientos periódicos de la estrategia.

## Gestión por trámites a un clic ▶

INDICADOR	2018	2019	VARIACIÓN
Solicitudes autorizadas	946	12,346	12,05%

• Cambio en la visualización en la opción autorización de órdenes y solicitud de servicios del módulo de servicios a un clic en la página web de EPS SURA, permite consulta de la gestión de la solicitud.

• Recepción de la solicitud directamente en Saludweb para mejorar la trazabilidad y gestión de la solicitud.

## Impresión en consultorio ▶

Porcentaje impresión en consultorio	2018	2019	VAR.	▶	Gestión de información para el seguimiento en detalle de los especialistas.
	33%	41%	20%		

## 6. Proyecto de transformación de la EPS



Llegar a los focos fue un trabajo de investigación a nivel nacional recogiendo hallazgos de los **tres actores de la experiencia para definir dónde se generan los impactos de valor para el usuario.**

### REDES RESPONSABLES DEL CUIDADO El vehículo para el inicio de la Transformación de la EPS

Nuevo Modelo de Negocio para Gestionar el riesgo en Salud, repensando lo que hacemos y como lo hacemos.

Modelo de relacionamiento con todos los actores del ecosistema para la gestión de riesgo en salud y la entrega bienestar al usuario.

Nueva manera de cuidar al usuario, **nueva percepción valor.**

Un nuevo modelo de operación que busca llegar a mas personas, con mejores servicios: atención virtual, información compartida, transformación de la experiencia y procesos.

## 7. Modelos responsables del proceso



**Estructura de gobierno** ▶  
Claridad de gobernabilidad, con participación de todos los miembros de la RRC:  
▶ Comité Directivo  
▶ Comité Operativo



**Disminución de la variabilidad** ▶  
Homologación de modelos de atención y guías. El manejo clínico debe ser el mismo en toda la RRC.



**Información para la gestión** ▶  
Conocimiento, acceso y gestión de la misma información del usuario, como la información para la gestión de la RRC y esta debe ser oportuna, transparente y segura.



**Certidumbre para las partes** ▶  
Relaciones transparentes que permitan la comunicación constante, el flujo adecuado de la información, la garantía de un pago fijo y de la co-responsabilidad sobre la población asignada. El usuario tendrá claridad de su direccionamiento en RRC.



**Relaciones simétricas** ▶  
Equipo en igualdad de condiciones. Todos los integrantes de la RRC, trabajamos para el logro del propósito.



**Red articulada** ▶  
Principio fundamental que garantiza el logro de los resultados en salud, satisfacción, costo-efectividad, satisfacción prestadores. (Cuádruple meta).

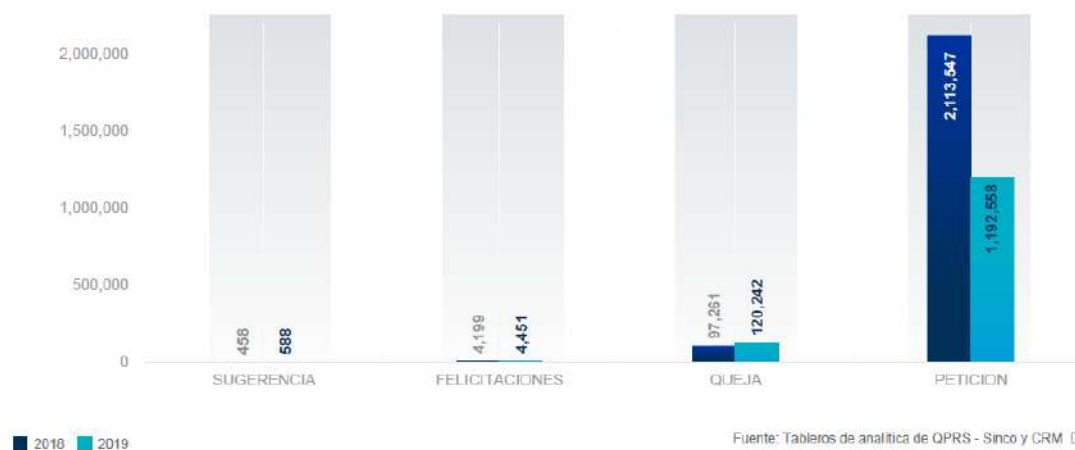


## ¿Qué hemos logrado?



## 8. Resultados en Satisfacción

### 8.1 PQRS SURA 2018-2019



### 8.2 Felicitaciones

Estas son algunas de ellas



4,451 Felicitaciones recibidas

“ Hace varios años pago el PAC, quedé altamente sorprendida por la atención preferencial que me dieron, quiero agradecerles y felicitarlos por esa estrategia tan ganadora que están aplicando, por que de verdad que no sentía la diferencia ni el beneficio de pagar este plan; ahora me siento muy feliz de hacer el aporte adicional por esta atención.

Mil gracias y que sigan creciendo, de mi parte los recomendaré. ”

“ Me han atendido con un alto nivel de calidad de servicio, me han explicado cada inquietud como afiliada de SURA, quiero felicitar a esta entidad por tan excelente y diferencial atención

”

“ Felicitarlos por la gran empresa que son, todo el personal desde el portero son excelentes en su desempeño; ayer por primera vez use la EPS, ya que estuve durante todos los años anteriores afiliada a otra EPS ... de verdad me siento muy feliz de pertenecer a esta gran EPS. ”

Fuente: Tableros de analítica de QPRS - Sincro y CRM Diciembre 2019

### 8.3 Quejas EPS SURA 2018-2019

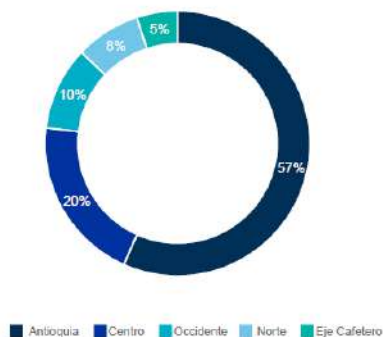
Tendencia mensual en año 2018-2019



### 8.4 Participación de quejas por regional

Tasa de quejas x 1000 afiliados activos mensual

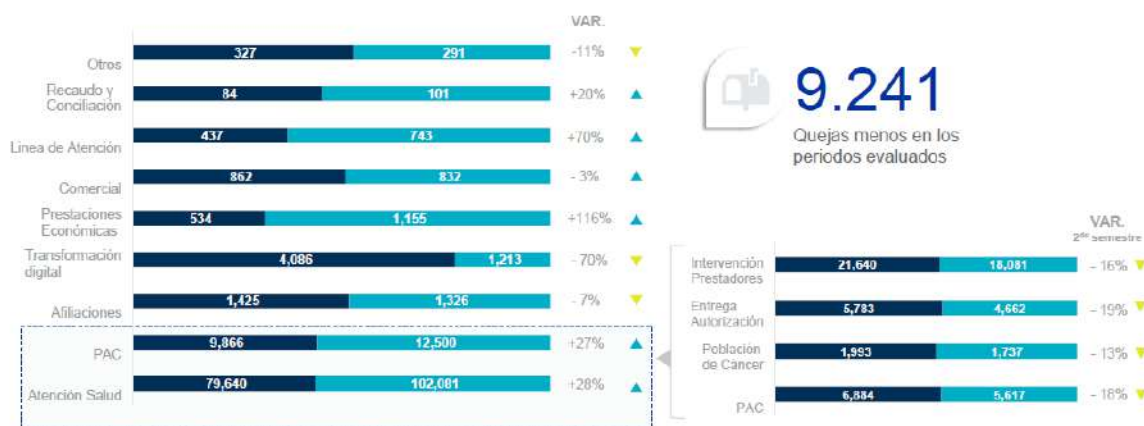
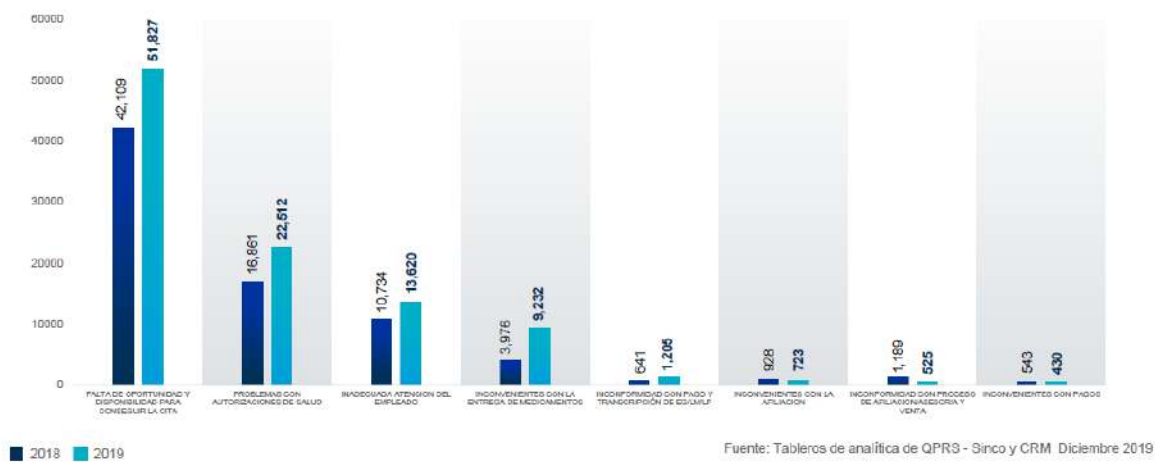
Participación quejas 2019



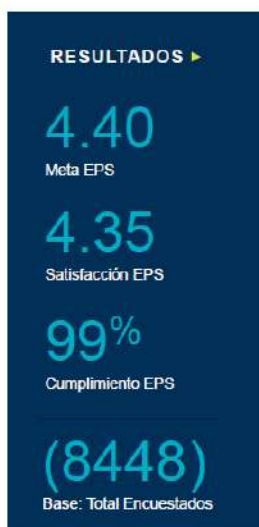
Tasa de quejas (por cada 1,000 afiliados activos) 2019



## 8.5 Principales motivos de quejas EPS SURA 2018 -2019



## Resultado por proceso

**NORTE ▶**

Meta: **4.53**  
Satisfacción: **4.45**  
Cumplimiento: **98%**

**ANTIOQUIA ▶**

Meta: **4.41**  
Satisfacción: **4.37**  
Cumplimiento: **99%**

**OCCIDENTE ▶**

Meta: **4.29**  
Satisfacción: **4.26**  
Cumplimiento: **99%**

**CENTRO ▶**

Meta: **4.35**  
Satisfacción: **4.14**  
Cumplimiento: **95%**

**8.6 Satisfacción por ciudad con la EPS: comparativo**

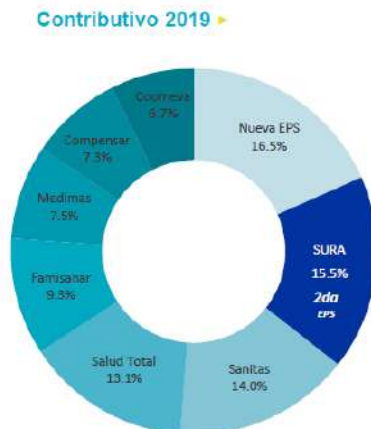
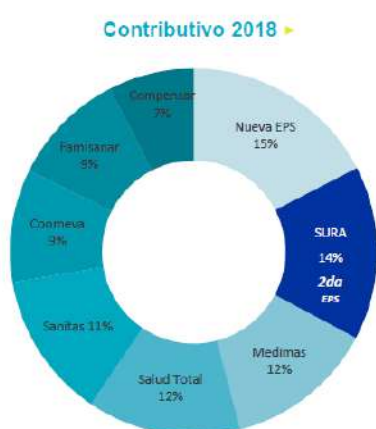
Base total encuestados 8,448

	2018	2019
Pais	4.36	4.35 ▼
Bogotá	4.20	4.14 ▼
Medellín	4.30	4.35 ▲
Cali	4.18	4.26 ▲
Barranquilla	4.46	4.45 ▼
Pereira	4.26	4.37 ▲
Manizales	4.44	4.68 ▲
Cartagena	4.28	4.45 ▲
Bucaramanga	4.43	4.43 ►
Armenia	4.45	4.45 ►

Satisfacción	Lealtad	Recomendación
4.35	4.76	4.72
4.14	4.55	4.51
4.35	4.79	4.74
4.26	4.78	4.68
4.45	4.72	4.75
4.37	4.77	4.75
4.68	4.90	4.85
4.45	4.69	4.71
4.43	4.68	4.70
4.45	4.80	4.81

**8.7 Somos la segunda EPS del mercado**

Régimen Contributivo



**Contributivo**

2018  
**22,239,840**

2019  
**22,909,285**

 **Afiliados compensados**

Fuentes: Sispro.gov.gov - dic 2018 y dic 2019\*

## SANTAS Y SURA

Las mayores tasas de crecimiento · Régimen Contributivo

**Evolución número de afiliados compensados**



**Tasas de crecimiento anual de afiliados compensados**

Fuentes: Sispro.gov.gov - diciembre 2019


## 8.8 Principales indicadores de marca

### TOP OF MIND




**Resultados positivos en la gestión de cierre 2019**  
Crecimientos en todos los indicadores de marca

**Otros indicadores EPS SURA**

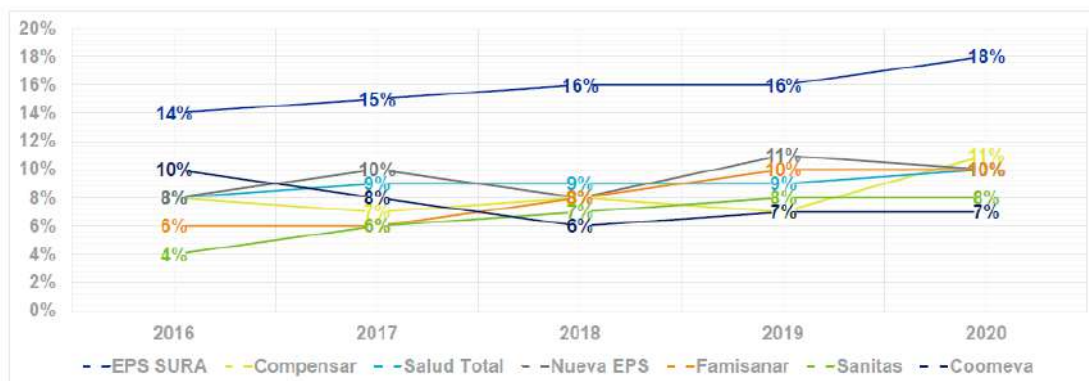
 **Marca más recordada en la mente de los colombianos en 2019**  
**17.0%**

 **Marca más recomendada por los colombianos en 2019**  
**23.8%**

 **Marca favorita en la categoría por los colombianos en 2019**  
**24.2%**

## Resultados TOM histórico

2016-2020



EPS SURA viene repuntando en la categoría desde 2016, este año alcanzó el 18% de TOM con un crecimiento de 2 puntos frente a 2019, ha sido el porcentaje más alto desde 1997. Compensar se sitúa en el segundo con un aumento de 4 puntos obteniendo 11%. Detrás están con 10% Salud Total y Nueva EPS.

## 8.9 Reconocimiento 2019

TOP OF MIND



Fuente: Revista Dinero e Invermer Gallup. Mayo 2019

Fuente: Revista Opinión&Salud. Mayo 2019

## 9. Satisfacción de usuarios

### 9.1 Asociación de usuarios EPS SURA 2019

Once asociaciones de usuarios activas en el país.

350 afiliados en ejercicio del derecho a participar, +120 reuniones realizadas y acompañadas por líderes de procesos SURA, además de otros espacios de construcción con nuestra red de prestadores a nivel país, aportando al mejoramiento de la experiencia SURA.

Comunicación permanente con los entes territoriales para el desarrollo y fortalecimiento de los ejes estratégicos de la participación ciudadana.

#### Reconocimientos



Delegados de la asociación de usuarios Medellín, ocupan tercer puesto en el "Concurso de Buenas Prácticas en Participación Ciudadana y Control Social" realizado por la Superintendencia Nacional de Salud.



Secretaría de salud de Bogotá hace un reconocimiento a la asociación de usuarios por:

- Compromiso y dedicación.
- Aplicación y ejecución de actividades para el control social.

Además, son invitados a participar en piloto de rendición de cuentas públicas.



Asociación de usuarios Medellín es reconocida por la Secretaría de Salud y Protección Social de Antioquia, por apoyar el control social y el desarrollo de actividades para el fortalecimiento en el ejercicio de la Participación Ciudadana.



Reconocimientos



Trabajo en equipo



Trabajo en equipo



Trabajo en equipo



## 10. Resultados Financieros

### 10.1 Estado de resultados acumulado

	Dic 2018	Dic 2019	%Var	Ppto 2019	%	Desv
<b>Primas Totales</b>	2,854,570	3,571,561	25.1%	3,405,602	105%	165,959
<b>Siniestros Totales</b>	2,664,189	3,374,423	26.7%	3,140,661	107%	-233,762
Gastos de Intermediación	-32,852	-38,417	16.9%	-43,132	89%	4,715
Provision Cartera	-30,091	-61,491	104.4%	-63,322	97%	1,831
Gastos Varios	-12,835	-12,926	0.7%	-13,926	93%	1,000
<b>Resultado Técnico</b>	<b>114,604</b>	<b>84,303</b>	<b>-26.4%</b>	<b>144,560</b>	<b>142%</b>	<b>-60,256</b>
Gastos administrativos	-154,366	-172,767	11.9%	-179,912	96%	7,146
<b>Resultado Operacional</b>	<b>-39,762</b>	<b>-88,463</b>	<b>122.5%</b>	<b>-35,353</b>	<b>250%</b>	<b>-53,111</b>
Rendimientos Financieros	25,573	24,170	-5.5%	20,520	118%	3,650
Otros y Dctos pronto pago	73,770	73,659	-0.1%	71,061	104%	2,599
<b>Utilidad Neta</b>	<b>59,486</b>	<b>9,226</b>	<b>-84.5%</b>	<b>56,228</b>	<b>16%</b>	<b>-47,002</b>



- Subsidiario  
168,169
- PAC  
186,690
- Contributivo  
3,508,743

#### Indicadores

	Dic 2018	Dic 2019	Ppto 2019
Siniestralidad Total	93.3%	94.5%	92.2%
<b>Resultado técnico</b>	<b>4.0%</b>	<b>2.4%</b>	<b>4.2%</b>
Gastos Administrativos	5.4%	4.8%	5.3%
<b>Resultado Operacional</b>	<b>-1.4%</b>	<b>-2.5%</b>	<b>-1.0%</b>
% Margen neto	2.1%	0.3%	1.7%

## 10.2 Balance general e indicadores de permanencia



## 10.3 Gestión de riesgo financiero

	Riesgo de Crédito	Riesgo de Liquidez	Riesgo de Mercado
<b>Objetivos</b>	Disminuir probabilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contraídas con terceros.	Cumplir de forma oportuna y plena con los compromisos de pago.	Administrar y controlar exposiciones dentro de parámetros razonables y al mismo tiempo <b>optimizar la rentabilidad</b> .
<b>Gestión 2019</b>	Portafolio de inversiones en su mayoría en renta fija con un 89% en calificación AAA frente al 63% que se tenía en 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyección de flujos de caja en el corto y mediano plazo y su seguimiento (diario, semanal y mensual).</li> <li>Seguimiento a indicador de liquidez para 7, 15 y 30 días.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodología interna (VaR Gerencial) con el objetivo de apoyar la gestión de inversiones.</li> <li>Busca preservar adecuados niveles de solvencia y de cumplimiento de presupuesto de ingreso financiero ante posibles escenarios de desvalorización del portafolio.</li> </ul>

## 10.4 Gestión de recursos del sistema

	Ingresos	Pagos prestadores	Liquidez
Recursos PBS ▶	EPS SURA recibe los ingresos de UPC a través de <b>procesos de compensación</b> que corren de manera oportuna cada mes en los ciclos establecidos.	EPS SURA paga a sus prestadores de servicios de salud en un plazo máximo <b>de 30 días</b> .	La liquidez de EPS SURA está fuertemente ligada al comportamiento de los flujos de ingresos y egresos correspondientes a los servicios NO PBS. En el marco de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo) se estableció el mecanismo de acuerdos de pago para los servicios NO PBS, que hizo posible que EPS SURA tuviera el ingreso de alrededor de \$150.000 millones en el mes de julio, recursos que fueron utilizados para entregar liquidez a los prestadores.
Recursos NO PBS ▶	EPS SURA recibe los ingresos correspondientes a NO PBS en los mecanismos establecidos por la ADRES a través de los recobros.	EPS SURA paga a sus prestadores de servicios de salud NO PBS de la siguiente forma:	
	Los ingresos están determinados por los resultados de los procesos de auditoría, así como la disponibilidad de recursos del gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 70% se realiza directamente por EPS SURA, durante un plazo máximo de 60 días (Esto incluye giro previo).</li> <li>El 30% se paga a los prestadores de servicios NO PBS en el mecanismo del Pago Directo.</li> </ul>	

## 11. Principales cifras Talento Humano

### ESTRATEGIA TALENTO HUMANO

Desarrollar, fidelizar y atraer a personas y equipos capaces, competentes y comprometidos con el mismo propósito.

- Un lugar de confluencia e influencia
- Un escenario de desarrollo
- Un entorno protector
- Un propósito compartido

#### 11.1 Cifras Generales y Movilidad Laboral

- **Número de empleados y asesores activos a Diciembre 2019**

**EPS SURA 1322**  
**IPS SURA 5541**

- **Empleos nuevos**

**EPS SURA 198**  
**IPS SURA 1029**

- **Convocatorias internas**

**EPS SURA 40**  
**IPS SURA 61**

\*Se incluyen convocatorias mixtas, que son extensivas al público interno.

\*En IPS se generan semilleros para cargos críticos que permiten agilizar la contratación. Continuamente se preseleccionan candidatos externos para profesionales en Medicina, Odontología, Enfermería, Auxiliares de enfermería y de odontología.

- **Cargos más seleccionados**

Estos 3 cargos representan más del 50% de las contrataciones totales en cada compañía

#### EPS SURA

1. Asesores productos voluntarios
2. Asesores productos obligatorios
3. Auxiliares de autorizaciones

#### IPS SURA

1. Profesionales en Medicina
2. Auxiliares de Enfermería
3. Auxiliares de punto de servicio

## 11.2 Beneficios

- **Número de personas beneficiadas con crédito para vivienda, vehículo, educación, computador, útiles escolares, salud financiera**

**EPS SURA 236**  
**IPS SURA 1011**

- **Personas beneficiadas Patrocinios de estudio**

**EPS SURA 59**  
**IPS SURA 143**

Inversión  
**\$180.836.61**

- **Beneficios emocionales**  
Personas beneficiadas

**EPS SURA 86**  
**IPS SURA 171**

\*Asesorías de duelo, jurídica, psicológica.

**EPS SURA 95**  
**IPS SURA 95**

\*Redes de afinidad.

## 11.3 Desarrollo

### Desarrollo de líderes

**269**  
LÍDERES

\* Valoraciones de potencial, planes de desarrollo, programas para el desarrollo de competencias.

**Competencias priorizadas:**  
Desarrollo de personas, Compresión emocional, Desarrollo de sí mismo

### Desarrollo de equipos

**1811**  
PERSONAS

\* Acompañamientos y mapas de equipo, conversatorios, talleres.

**Competencias priorizadas:**  
Confianza, Propósito, Aprendizaje, Orientación a las personas, Conocimiento de sí mismo.

### Acompañamiento individual

**255**  
PERSONAS

\* Conversatorios, programas desarrollo individual, acompañamiento psicológico, formación en retroalimentación

**Competencias priorizadas:**  
Prospectiva, Comprensión emocional, Desarrollo de sí mismo

## 11.4 Indicadores 2018 vs 2019

### EPS SURA + IPS SURA

#### Horas de formación

Compañía	Horas de formación	# de personas
2019 EPS	14,679	1,464
2019 IPS	124,106	5,783
<b>2019 EPS SURA + IPS SURA</b>	<b>138,785 ▲</b>	<b>7,247 ▲</b>
2018 EPS SURA + IPS SURA	86,722	3,695

#### Patrocinios

Compañía	Patrocinios 2019	Inversión 2019	Patrocinios 2018	Inversión 2018
EPS	53 ▼	\$74.665.338 ▲	59	\$41.843.326
IPS	143 ▲	\$106.171.279 ▲	35	\$21.136.021
<b>Total general</b>	<b>196</b>	<b>\$180.836.617 ▲</b>	<b>88</b>	<b>\$62.979.347</b>

#### Becarios

Nombre	Programa	Universidad
Paola Andrea Reyes Camacho	Especialización en Gerencia de la Salud Pública	Universidad CES
Hector Enrique Palmett Ríos	Maestría en Administración en Salud	Universidad CES

#### Eventos propios

Evento	Inversión 2019	Inversión 2018	Asistentes 2019	Asistentes 2018
Congreso de Cirugía	\$24.006.969	-	87	0
Encuentro de pediatría	\$9.694.751	-	87	0
Nuevas Realidades	\$80.149.778 ▲	\$4.038.377	12 ▼	29
Seminario clínico	\$240.202.692	\$196.476.484	792 ▲	708
<b>Total general</b>	<b>\$354.054.180 ▲</b>	<b>\$199.514.861</b>	<b>906 ▲</b>	<b>731</b>

**7** Asistentes a eventos internacionales

## **12. Espacio de preguntas**