

MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

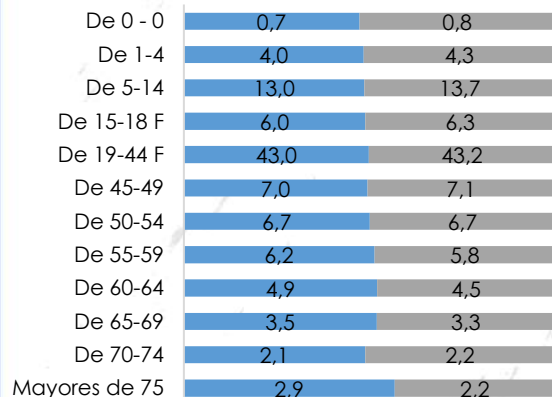
Enero a Marzo 2021

Caracterización de afiliados

Caracterización población régimen contributivo

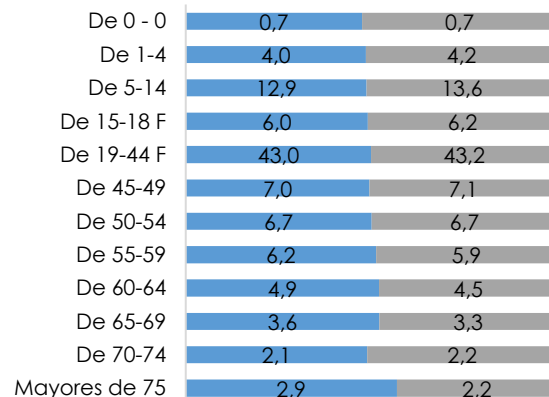
Enero

■ F ■ M



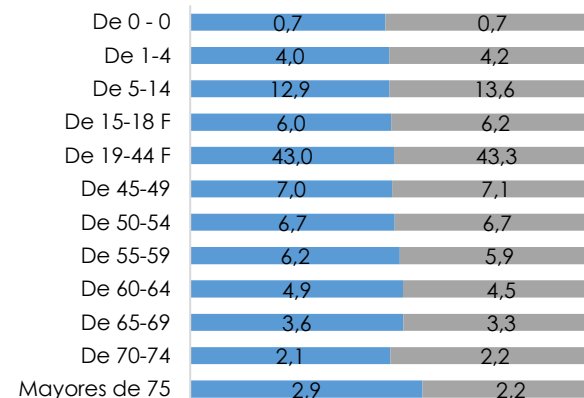
Febrero

■ F ■ M



Marzo

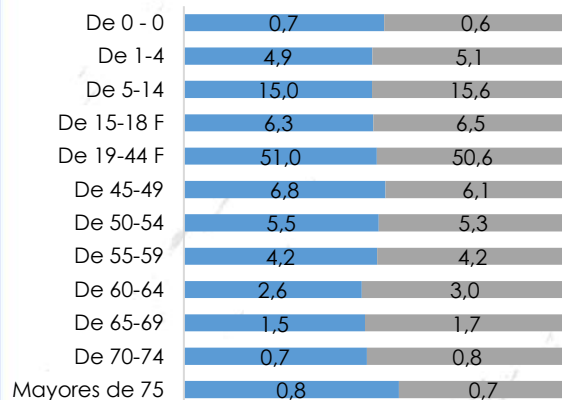
■ F ■ M



Caracterización población régimen subsidiado

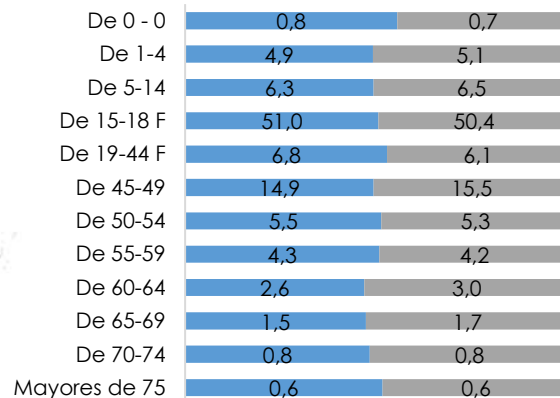
Enero

■ F ■ M



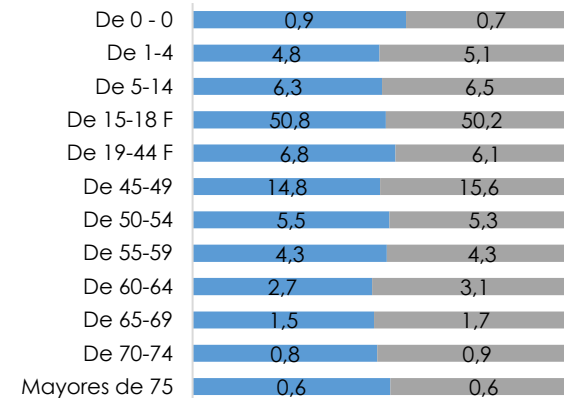
Febrero

■ F ■ M



Marzo

■ F ■ M



Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Indicadores de calidad

Para consultar los Indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad.

Haz clic aquí



Estado de la contratación en salud

Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
ANTIOQUIA	14
ARMENIA	40
BOGOTÁ	37
BUENAVENTURA	9
BUGA	16
CALI	113
CARTAGO	20
MANIZALES	28
NACIONAL	16
NORTE DEL CAUCA	7
PALMIRA	27
PEREIRA	50
POPAYÁN	26
TULUÁ	21
Total	424

Sede	Cantidad médicos
ARMENIA	1
BUENAVENTURA	5
BUGA	12
CALI	218
CARTAGO	12
PALMIRA	30
PEREIRA	7
POPAYÁN	1
TULUÁ	21
Total	307

Vigencia: Contratos con cláusula de renovación automática.

Valor de los contratos: El valor de los contratos es indeterminado pero determinable al momento de la facturación.

Nuestros afiliados

Afiliados

INDICADORES		ene-21	feb-21	mar-21	
Cantidad de afiliados	AFILIADOS	POBLACIÓN TOTAL CONTRIBUTIVA	722.685	723.682	725.306
		POBLACIÓN ACTIVA CONTRIBUTIVA	716.451	716.450	719.905
		PBS ACTIVA	837.180	834.102	834.600
		PBS ACTIVA + SUSPENDIDOS	843.414	841.334	840.001
		ACTIVA PAC	44.045	43.889	43.778
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	INGRESOS	REINGRESOS	2.461	1.991	2.030
		INCLUSIONES	687	683	689
		REACTIVACIONES	1.086	1.119	981
		CAMBIO SEDE IPS	1.175	1.239	1.237
		TRASLADOS	126	68	103
	RETIROS	EMPRESA	3.210	4.723	2.912
		CAMBIO SEDE IPS	1.175	1.239	1.237
		DOBLE AFILIACION	64	70	271
		MORA	2	1	0
		MOTIVOS PERSONALES	144	180	220
		TRASLADO	3.489	2.506	4.057
		NO CUMPLE REQUISITOS	767	233	159
		TRASLADO NO AUTORIZADO	48	94	88
		FALLECIMIENTO	294	389	230
		CAMBIO INICIO DE VIGENCIA	15	2	4
		NO TIENE COBERTURA	5	14	26
		MOVILIDAD	120.729	117.652	114.695
		PORTABILIDAD	1.622	1.640	1.710
		Portabilidad (con Bogotá, Manzanares e Itagüí)	PORTABILIDAD	5.482	5.363
Suspensiones	SUSPENDIDOS	6.234	7.232	5.401	

Oficinas de atención al usuario

Oficinas de atención al usuario



En Servicio Occidental de Salud EPS contamos con 11 sedes y 37 oficinas de atención al usuario.

SOS
Servicio Occidental de Salud

VALLE

RISARALDA

QUINDÍO

VALLE

CAUCA

BUENAVENTURA

CALI

JAMUNDÍ

EL AGUILA

ANDERMARQUEO

CARTAGO

EL CARO

ANGELIA

TORO

OBANDO

LA UNIÓN

LA VICTORIA

EL DOVO

MOLINILLO

TAPEZAL

BOLIVAR

TRUJILLO

BUGALAGRANDE

SEVILLA

CAICEDONIA

BOYACÁ

ARTALEJA

SAN PEDRO

TULUÁ

BUGA

YOTOCO

CAJAMA

BUSTAMANTE

YALES

LA CRUZ

GUACAR

GRENERA

EL CENIZO

PALMIRA

PIEDRA

FLORIDA

ANDELARA

★ Sede principal

• Oficina principal y punto de autorización

Punto de autorización

Oficinas de atención al usuario Quindío



ARMENIA

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
ARMENIA	• Armenia	
	• SIAU Sevilla - Atn. excepto jueves	
	• SIAU Calcedonia - Atención jueves	

* Sede principal

* Oficina principal y punto de autorización

Punto de autorización



Oficina de atención al usuario Risaralda



PEREIRA



SEDE	OFICINA	CATEGORÍA
PEREIRA	Pereira	

★ Sede principal

★ Oficina principal y punto
de autorización

Oficina de atención al usuario Bogotá D.C



BOGOTÁ

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
BOGOTÁ	• Bogotá	

* Sede principal

* Oficina principal y punto
de autorización



Oficinas de atención al usuario Cauca y Norte del Cauca



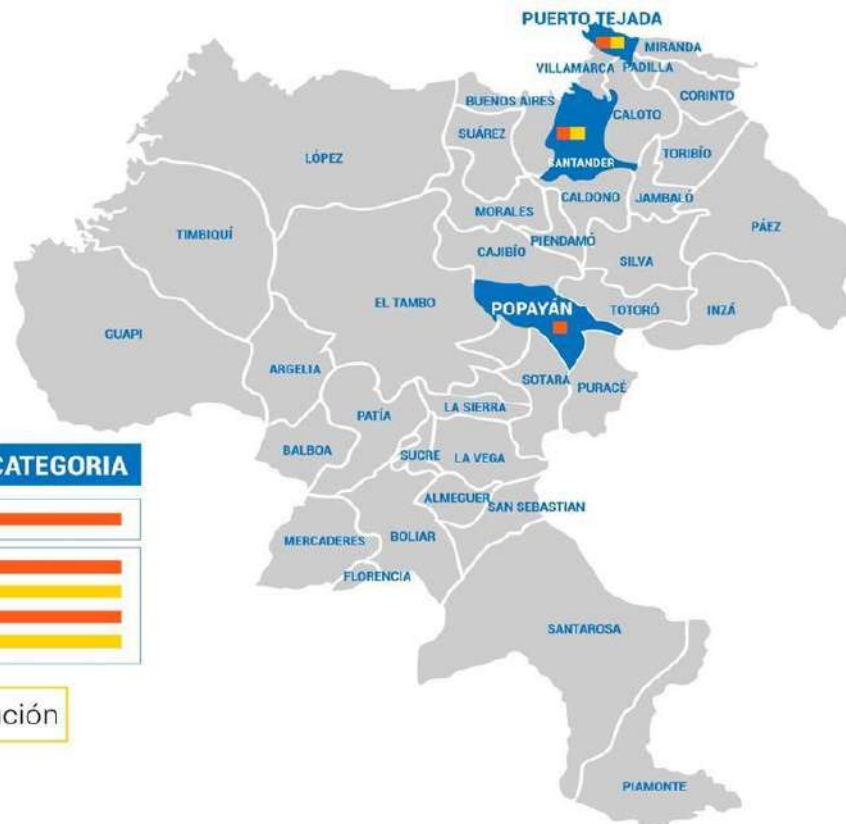
CAUCA

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
POPAYÁN	Popayán	
NORTE DEL CAUCA	- Puerto Tejada - Ingenio Cabaña - Santander de Quilichao - SIAU Santander IPS Comfacauca	

* Sede principal

* Oficina principal y punto de autorización

Punto de autorización



Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal telefónico:

Tiempo de espera	Enero	Febrero	Marzo
Segundos	208	106	19
Minutos	3,46	1,76	0,19



El tiempo de espera se calcula desde que ingresa la llamada hasta que se contesta la misma (en segundos y minutos)

Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal presencial:

Sede	Enero	Febrero	Marzo	Total
Bogotá	78,2	64,4	69,8	70,8
Buenaventura	25,0	36,4	31,1	30,8
Buga	19,2	20,6	18,9	19,6
Cali	65,4	79,9	71,8	72,4
Cartago	21,7	20,9	16,7	19,8
Palmira	15,5	21,0	26,5	21,0
Tuluá	23,0	20,7	23,7	22,5
Cauca	46,0	32,0	27,8	35,3
Norte del Cauca	14,5	15,7	15,4	15,2
Quindío	17,2	18,3	16,4	17,3
Risaralda	17,6	20,5	24,7	20,9
TOTAL	28,3	32,5	31,5	30,7

Satisfacción de usuarios

Satisfacción Afiliados

El ranking de satisfacción incluye régimen contributivo y subsidiado, se agrupan en tres dimensiones según el Ministerio de Salud y Protección Social:



2018

EPS	Total ranking	Ranking Oportunidad	Ranking Satisfacción	Ranking Trámites
EPS 018 Servicio Occidental de Salud SOS EPS	9	6	9	9

Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Ranking-satisfaccion-eps-2018.pdf>

¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S?

En la EAPB se realiza la evaluación de la satisfacción el usuario. Presentamos el resultado de la experiencia global con el servicio de acuerdo con la percepción de los afiliados para el segundo semestre de 2020 en el top two box (Muy bueno y Bueno)

II Sem/20
Top Two
box
MB + B
77,6%

Fuente: Resultado estudio de satisfacción Interno EAPB Servicio Occidental de Salud - II Semestre 2020

¡GRACIAS!