RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

VERSIÓN 2 - AUDIENCIA PÚBLICA

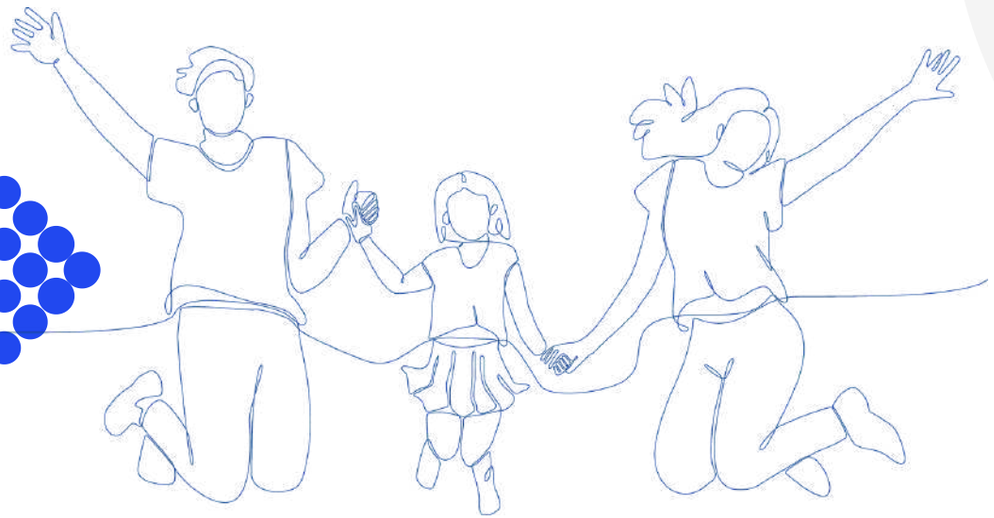
Vigilado Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

EN S.O.S ESTAMOS **COMPROMETIDOS**

Con el cuidado de la salud de nuestros usuarios y sus familias en el suroccidente del país, promoviendo la construcción de una región más sana y productiva.



SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

PROPÓSITO SUPERIOR

CUIDAMOS CON **PASIÓN**
LO MÁS IMPORTANTE PARA TI
Y LOS QUE TE AMAN,

Tu salud

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

CULTURA ORGANIZACIONAL

APASIONADOS

POR SERVIR

- Somos sensibles a las necesidades del otro y buscamos lo mejor para todos.
- Resolvemos necesidades, brindando un servicio ágil y de calidad.
- Construimos relaciones sólidas basadas en la confianza, el respeto y la amabilidad.

POR CONTRIBUIR

- Creamos un ambiente de trabajo positivo donde todos colaboramos y nos comprometemos.
- Encontramos juntos las mejores soluciones, valorando las ideas de cada uno.
- Somos flexibles y nos adaptamos a los cambios, siempre apoyándonos como equipo.

POR LOGRAR

- Cumplimos nuestras promesas para conquistar nuestras metas.
- Tomamos decisiones responsables, midiendo su impacto en el resultado final.
- Aprendemos de cada experiencia para mejorar continuamente.

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

MEGA CORPORATIVA

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

Periodo Junta Directiva

1 de enero de 2024 - 8 de abril de 2024

Miembros Principales

Jacobo **Tovar Caicedo**.....**PRESIDENTE**
Margarita **López**.....**PRINCIPAL**
Jose Fernando **Montes Salazar**.....**PRINCIPAL**
César Augusto **Arias Hernández**.....**PRINCIPAL**

Miembros Suplentes

Alejandra **Jaramillo González**.....**SUPLENTE**
David Alberto **Londoño Isaza**.....**SUPLENTE**
Jhon Germary **Ramírez Sánchez**.....**SUPLENTE**
Fernando **Arias Amezquita**.....**SUPLENTE**
Danny **Viviana Moreano Hurtado**.....**SUPLENTE**

Programa de Recuperación:

Resolución 2023320030003789-6 del 9 de junio de 2023, prorrogado mediante **Resolución No. 2024320030000613-6 del 8 de febrero de 2024** por el término de 1 año.

Periodo de Intervención

9 de abril 2024 – 31 de diciembre de 2024

Resolución No. 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024

10 de abril de 2024

Intervención Forzosa Administrativa con fines de Administrar

Artículo Quinto. Ordenar la separación del gerente o representante legal, de la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas de la Entidad (...)

Resolución No. 2024320030009685-6 de agosto de 2024

Por la cual se nombran los miembros de la Junta Asesora de la EPS Servicio Occidental de Salud S.A

23 de agosto de 2024

Resolución No. 2024320030015030 de noviembre de 2024

15 de noviembre de 2024

Por la cual se remueve y designa el agente interventor de la ENTIDAD (...)

Fe de erratas
Dato ajustado

La designación de JAHV MCGREGOR S.A.S. como Contralor para el seguimiento de las acciones y estrategias implementadas con ocasión de la medida de toma de posesión e intervención forzosa administrativa para administrar, con funciones propias de un Revisor Fiscal.

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

JUNTA ASESORA

Resolución No. 20243200300009685-6 del 23 de agosto de 2024

No.	NIT	Nombre Comercial
1	890.303.208	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar - COMFANDI
2	890.324.177	Fundación Valle del Lili
3	800.149.695	Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S.
4	830.053.963	Itau Fiduciaria Patrimonios Autónomos
5	891.480.000	Caja de Compensación Familiar de Risaralda

Por la cual se nombran los miembros de la Junta Asesora de la EPS Servicio Occidental de Salud S.A. - "S.O.S." identificada con NIT 805.001.157-2 en la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios e intervención forzosa administrativa para administrar

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

PLAN DE TRABAJO DE INTERVENCIÓN

Plan de Trabajo de Intervención, EPS S.O.S S.A.

A partir del mes de abril de 2024, en cumplimiento de lo establecido por la **Resolución No. 20241000000003061-6 del 10 de abril de 2024,** la EPS pasó de reportar un Programa de Recuperación a un Plan de Trabajo de Intervención.

El proceso de intervención generó 12 de ordenamientos agrupados en tres componentes, así:

- **COMPONENTE TÉCNICO CIENTÍFICO**
- **COMPONENTE FINANCIERO**
- **COMPONENTE JURÍDICO**

La designación de JAHV MCGREGOR S.A.S. como Contralor para el seguimiento de las acciones y estrategias implementadas con ocasión de la medida de toma de posesión e intervención forzosa administrativa para administrar, con funciones propias de un Revisor Fiscal.

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

PLAN DE TRABAJO DE INTERVENCIÓN

Orden 1
Reducción y resolución de fondo y de acuerdo la circular Externa 202315100000010-5 de junio 22 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud

Orden 2
Intensificar las acciones de identificación, seguimiento y resolución de las barreras de acceso para cumplir las rutas integrales de atención (RÍAS)

Orden 3
Fortalecer la red de servicios en los departamentos donde hace presencia; identificando y gestionando la suficiencia, oferta y demanda de prestadores

Orden 4
Auditar, conciliar y revelar el impacto en los Estados Financieros de la Entidad, garantizando la razonabilidad de las cifras, reconociendo la totalidad de los hechos económicos.

Orden 5
Diseñar, implementar y adoptar estrategias para el recaudo efectivo de la cartera radicada y conciliada ante los entes territoriales, ADRES y demás deudores

Orden 6
Diseñar, implementar y adoptar estrategias para la conciliación, depuración y pago de obligaciones pendientes con la red prestadora

Orden 7
Implementar estrategias de mejora del indicador de siniestralidad, que sean eficientes para la gestión del riesgo en salud

Orden 8
Ejecutar un plan de trabajo para cumplir con la adecuada aplicación de la metodología para el cálculo de las reservas técnicas

Orden 9
Implementar medidas de salvamento definidas en el artículo 9.1.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010 orientadas a la recuperación financiera de la EPS

Orden 10
Garantizar la prestación de los servicios de salud a la población afiliada y reducir el riesgo jurídico por la interposición de acciones de tutela.

Orden 11
Realizar liquidación de los acuerdos de voluntades terminados con la red prestadora de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud

Orden 12
Realizar seguimiento a la totalidad de los procesos jurídicos notificados o adelantados en contra de la entidad

Fe de erratas
Dato ajustado

Componente Técnico Científico | Componente Financiero | Componente Jurídico

PLAN DE TRABAJO DE INTERVENCIÓN

RESULTADOS

Diciembre de 2024

77 Total indicadores del Plan

75 Indicadores reportados en el mes

52 Cumplen

23 No Cumplen

Fe de erratas
Dato ajustado

Fuente: EPS SOS SA, Reporte Plan de Trabajo de Intervención abril – diciembre de 2024

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

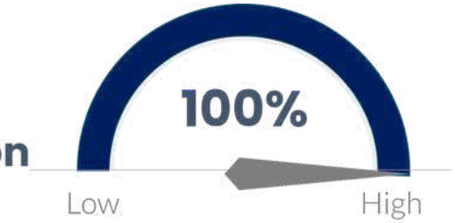
SISTEMA INTEGRADO de gestión de riesgos y Gobierno Corporativo

Vigilado Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

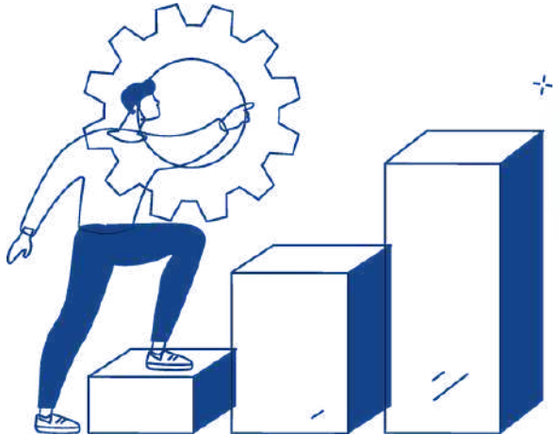
Resultados de alto impacto **del SIGR y SARLAFT 2024**

Ejecución Metodología de Riesgos priorizada a las 12 órdenes del Plan de Intervención



Ejecución Metodología de Riesgos en Salud y de Satisfacción con segmentación semaforizada a nivel de municipios

Cumplimiento Plan del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo C.E. 00004 de 2018 - SNS



Fe de erratas
Dato ajustado

Resultados de alto impacto **del SIGR y SARLAFT 2024**

Gestión del Oficial de Cumplimiento EPS SOS S.A.:

01

- Reportes oportunos UIAF (Procesos, Procedimientos, ROS).
- Gestión de 1.358 alertas a través de software de listas restrictivas sin impacto de riesgo.

→ **100%**

02

- Cumplimiento del Plan de Trabajo SARLAFT/PADM
- Ejecución metodología de riesgos para SARLAFT/PADM.

→ **100%**

03

- Capacitación colaboradores EPS
- Ejecución Debidas Diligencias y Verificación Ampliada, prestadores, provedores, empleados, afiliados PAC

→ **100%**

Fe de erratas
Dato ajustado

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO *Corporativo*

GOBIERNO ORGANIZACIONAL

En el mes de **octubre de 2024** se realizó el reporte **formato GT001** ante la Supersalud el cual contiene el estado de implementación de las **119 medidas que adopta la organización en el marco de buenas prácticas organizacionales**. Del total de medidas, **5 de las mismas no se aplican a la EPS**, toda vez que la EPS S.O.S no hace parte de un grupo empresarial y no es una **caja de compensación familiar.**

CAPACITACIÓN SARLAFT/FPADM, SICOF y PTEE

- La EPS S.O.S S.A realizó el curso anual de Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude - SICOF y el Plan de Transparencia y Ética Empresarial a todos los colaboradores.

999 **colaboradores capacitados**

Que realizaron el curso y lo aprobaron para el año 2024.

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO *Corporativo*

COMITÉS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

En cumplimiento de lo establecido por la **Circular Externa 0007 del 30 de junio 2017** de la Superintendencia Nacional de Salud, donde se establecen las instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales - código de conducta y buen gobierno, la EPS S.O.S establece los controles de seguimiento para los comités de obligatorio cumplimiento:

- **Comité de Riesgos.**
- **Comité de Conducta.**
- **Comité de Gobierno organizacional.**
- **Comité de Contraloría.**

A corte **Diciembre 2024**, los comités en función de su ejecución, presentan:

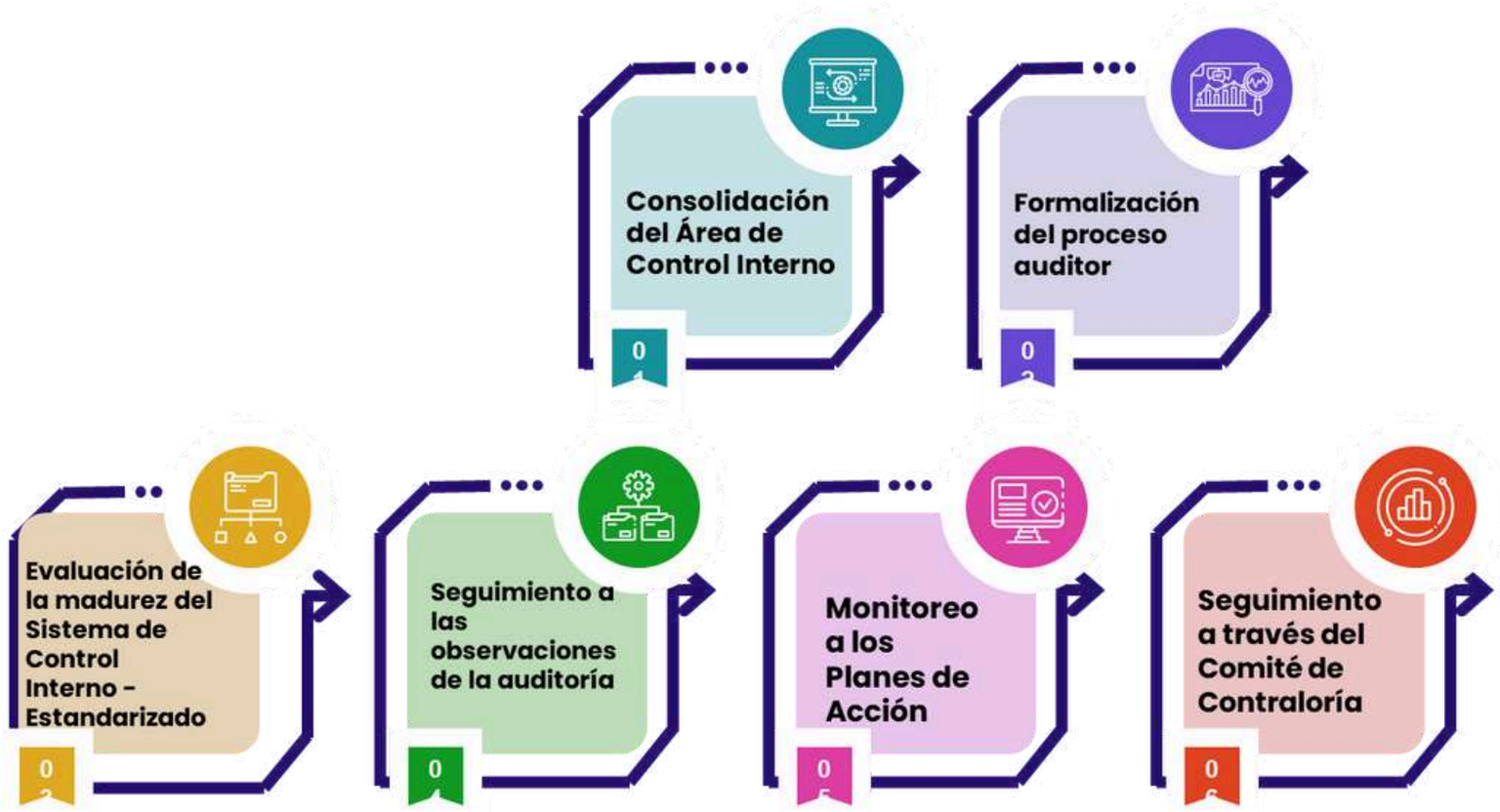
Cumplimiento del

81.25% **de ejecución de comités de obligatorio cumplimiento.**

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO *Corporativo*

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

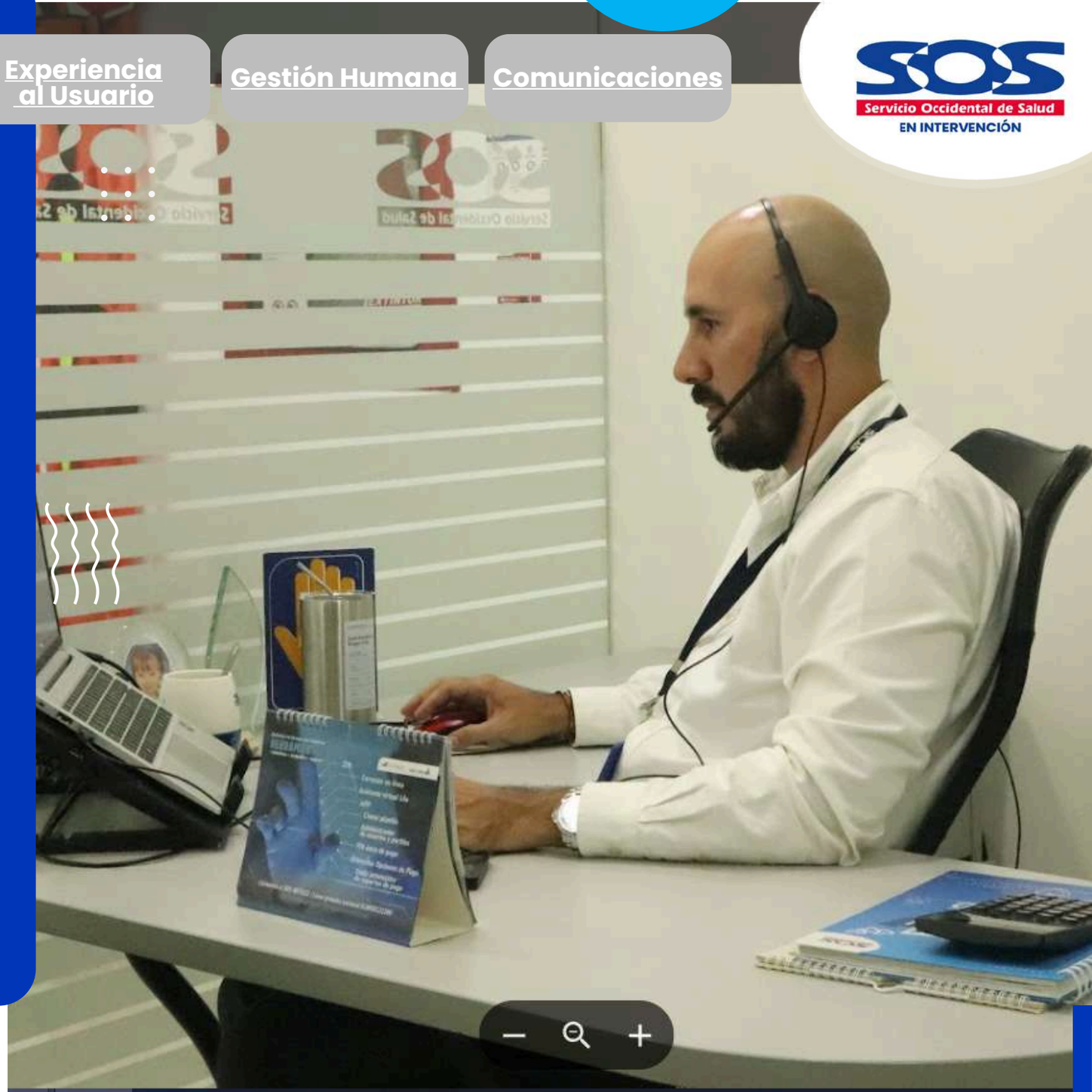


Fe de erratas
Dato ajustado

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

EN S.O.S ESTAMOS COMPROMETIDOS

CON LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD *de la información*

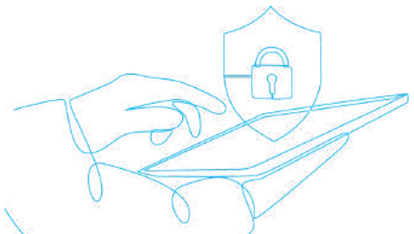


Vigilado Supersalud

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD *de la información*

Fortalecimiento de la Cultura y Concienciación

- **3 formaciones en accesibilidad web** en colaboración con el Instituto Nacional de Ciegos - INCI.
- **1045 colaboradores finalizaron el curso de protección de datos personales**.
- **241 colaboradores participaron** en la Semana de la Seguridad de la Información.
- **24 píldoras de sensibilización en seguridad y privacidad**, fueron enviadas a los colaboradores.

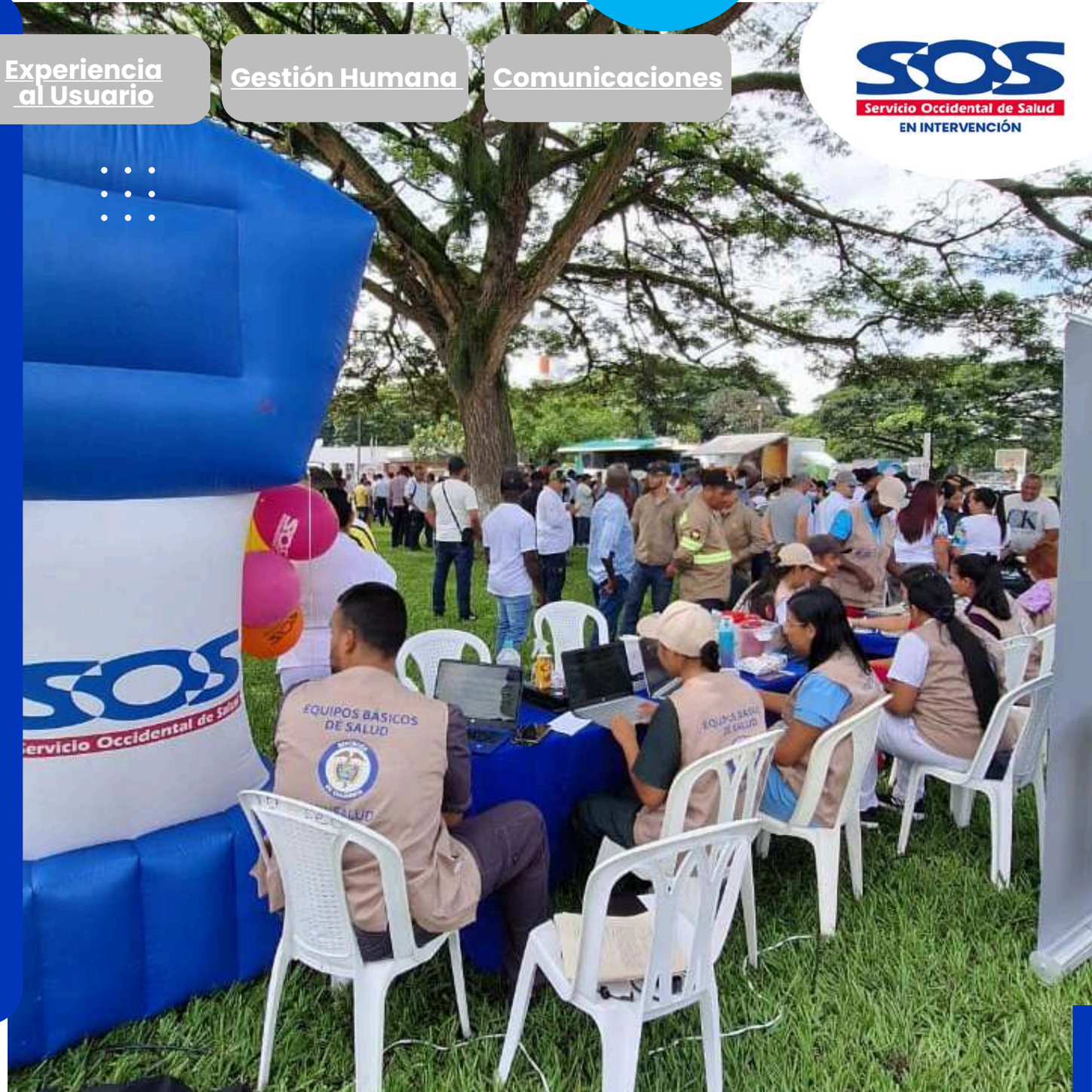


Mejora de la gobernanza y el cumplimiento

- Se formalizó la aceptación de **políticas de seguridad y TI al ingreso de nuevos colaboradores.**
- Actualización de las autorizaciones para el **tratamiento de datos personales** de los colaboradores.
- Definición de la **Seguridad y Privacidad**, como proceso.
- **47 acuerdos de confidencialidad**, anexos de transmisión y transferencia de información suscritos con prestadores y proveedores.

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

NUESTRA *Población*



Vigilado Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

Población del plan *de beneficios en salud*

POBLACIÓN S.O.S 2024
756.872 AFILIADOS

La **EPS S.O.S S.A** cerró el año 2024 con una población activa en el Plan de Beneficios en Salud de **756.872 afiliados** incluyendo contributivo y movilidad, de estos el **99,8%** se ubica en los 81 municipios en los que EPS S.O.S S.A cuenta con autorización para operar y **1.327 afiliados,** correspondientes al 0,2%, otros municipios por portabilidad.

Usuarios Por Región PBS	Porcentaje
Valle del Cauca	79,2%
Pereira	11,3%
Cauca	6,6%
Quindío	2,7%
Otros departamentos	0,2%

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

Población

PLAN COMPLEMENTARIO DE SALUD

Usuarios Por Región PAC	Porcentaje
Valle del Cauca	36.364
Risaralda	2.340
Cauca	1.550
Quindío	296

Los planes complementarios de salud cuentan con **40.450 afiliados** en el 2024, de los cuales se concentra el **89,7%** en el Valle del Cauca, el **5,8%** Risaralda, Cauca el **3,8%** y Quindío el **0,7%.**

Planes Complementarios	39.231
Bienestar	22.425
Familiar	15.188
Quimbaya	1.290
Especial Senior	755
Privilegio	322
POS Plus	342
PAC Plus	228

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Prestación de SERVICIOS en salud

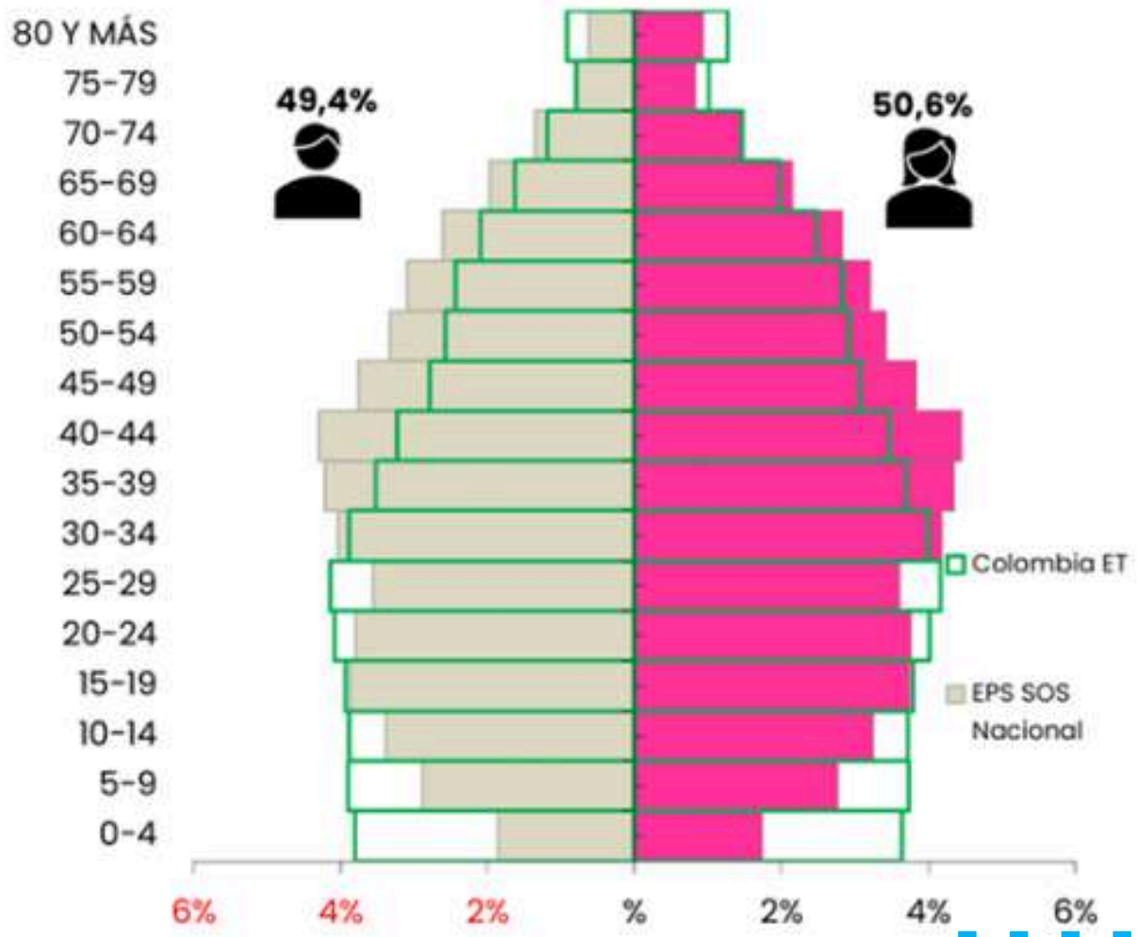
Vigilado Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA *del usuario*

CARACTERIZACIÓN *Poblacional*

Pirámide Poblacional y distribución etaria
EPS SOS Vs País . Diciembre 2024



Fuente: EPS SOS SA, Unidad de Análisis Planeación – Epidemiología , diciembre 31 de 2024

- La estructura demográfica que se evidencia a través de la pirámide poblacional, se observan las siguientes características:
- **El 50.6% son mujeres**.
- Menor concentración de **niños y adolescentes** y un incremento de la **población adulta con mayor concentración** poblacional en edades intermedias entre 30 a 44 años.
- La mediana de edad de la población afiliada es **37 años**.

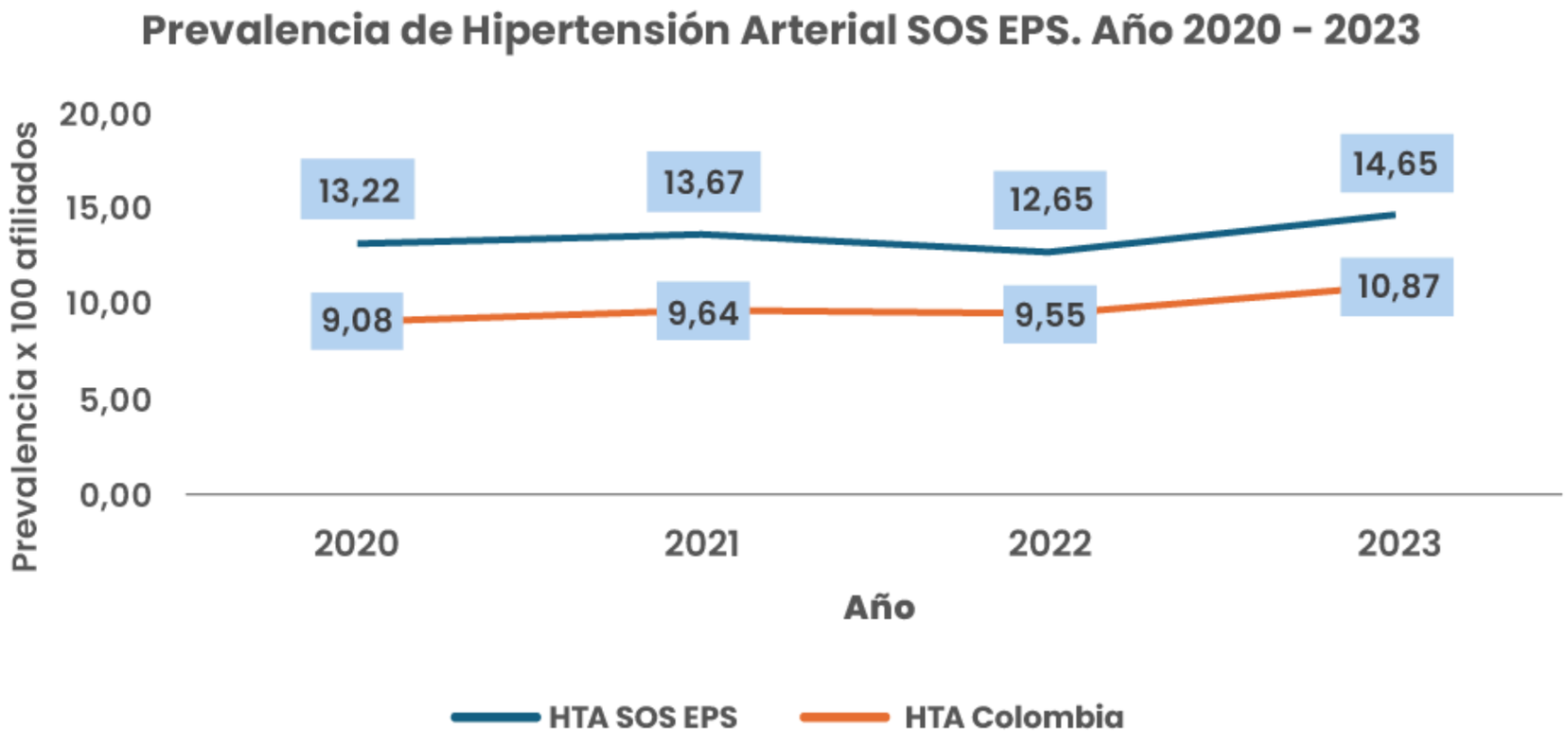
SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

Atenciones 2024

Agrupador	2022	2023	2024
MEDICAMENTOS	5.341.294	6.392.180	6.039.661
CONSULTA PROFESIONAL	3.766.686	3.698.887	3.557.765
AYUDAS DIAGNÓSTICAS BÁSICAS	2.803.300	2.835.458	2.763.344
AYUDAS DIAGNÓSTICAS ESPECIALIZADAS	2.084.026	2.022.731	1.976.206
ODONTOLOGÍA	655.299	702.084	745.813
TERAPIAS	307.923	284.634	307.916
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	246.519	243.103	230.336
INSUMOS	159.074	170.493	270.665
DOMICILIARIO	92.130	125.595	102.602
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	107.861	97.611	92.698
HOSPITALIZACIÓN	119.239	72.389	81.477
ALTO COSTO	29.423	23.075	24.712
MEDICAMENTOS NO PBS	25.640	26.388	17.359
OTROS SERVICIOS NO PBS	201.138	175.506	175.017
Total general	**15.939.552**	**16.870.134**	**16.385.571**
Población comercial a cierre Año	**766.290**	**753.844**	**756.872**
Promedio atenciones Personas	**20,8**	**22,4**	**21,6**
Autorizaciones PBS	**1.704.577**	**2.393.241**	**1.108.248**

Fuentes : UPC 2020 al 2024 , NO PBS CTM por periodo Cierre , y Cierre mes a mes Autorizaciones

Prevalencias Enfermedades de Alto Costo
EPS S.O.S País año 2024



15,88

2024 EPS S.O.S

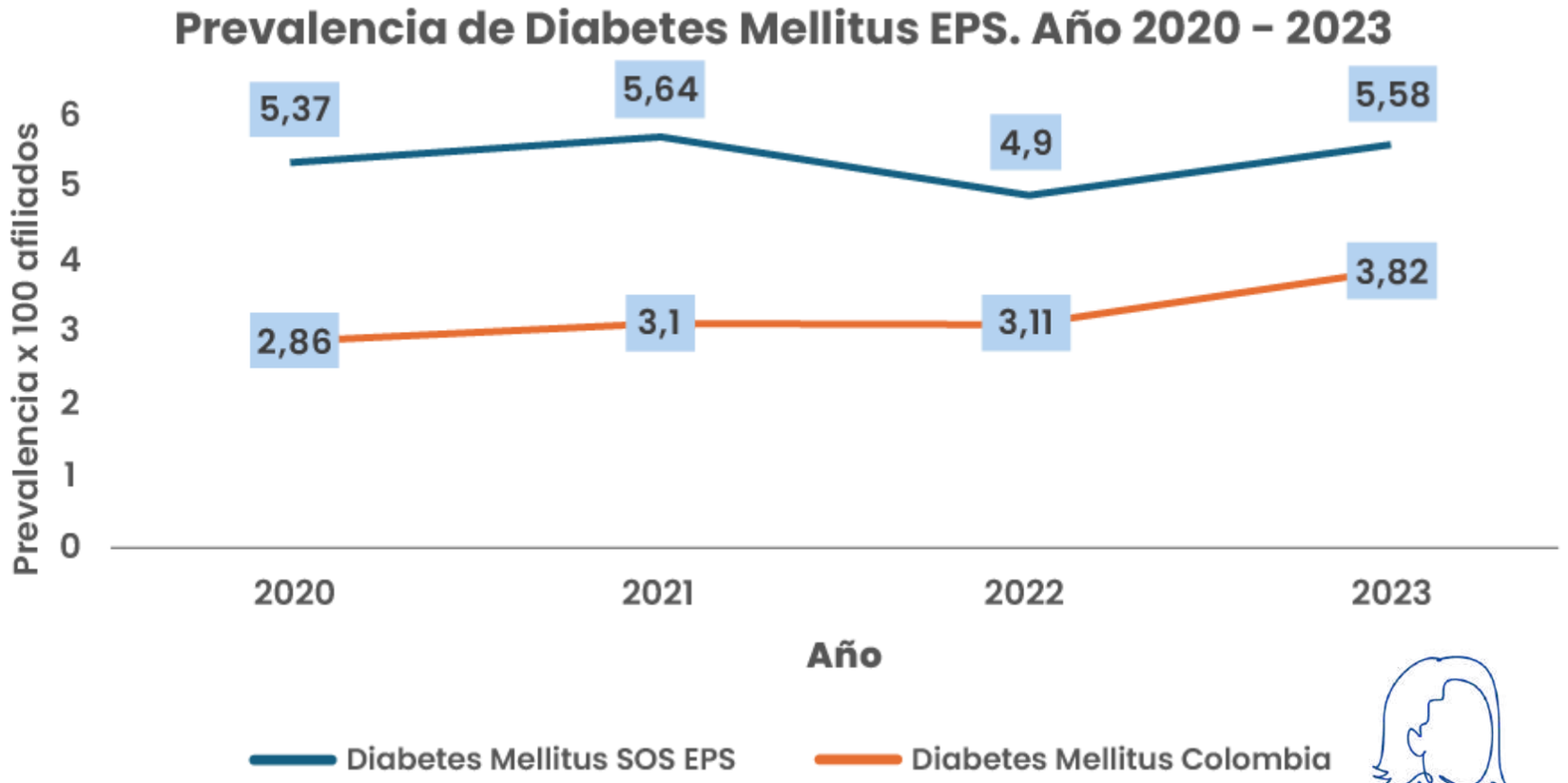
Fuente: Consulta aplicativo HIGIA (Hechos – Información – Gestión – Innovación – Acción) Cuenta de Alto Costo.

Disponible: https://cuentadealtocosto.org/higia/Cancer-morbimortalidad-demografico. Fecha de consulta:/06/05/2025. Dato 2024 se obtiene de Informe Asistencia Técnica EPS S.O.S S.A CAC

Las **prevalencias de enfermedades crónicas** presentan una tendencia al incremento superando las tasas de prevalencia del país.

Fe de erratas
Dato ajustado

Prevalencias Enfermedades de Alto Costo
EPS S.O.S País año 2024



6,67

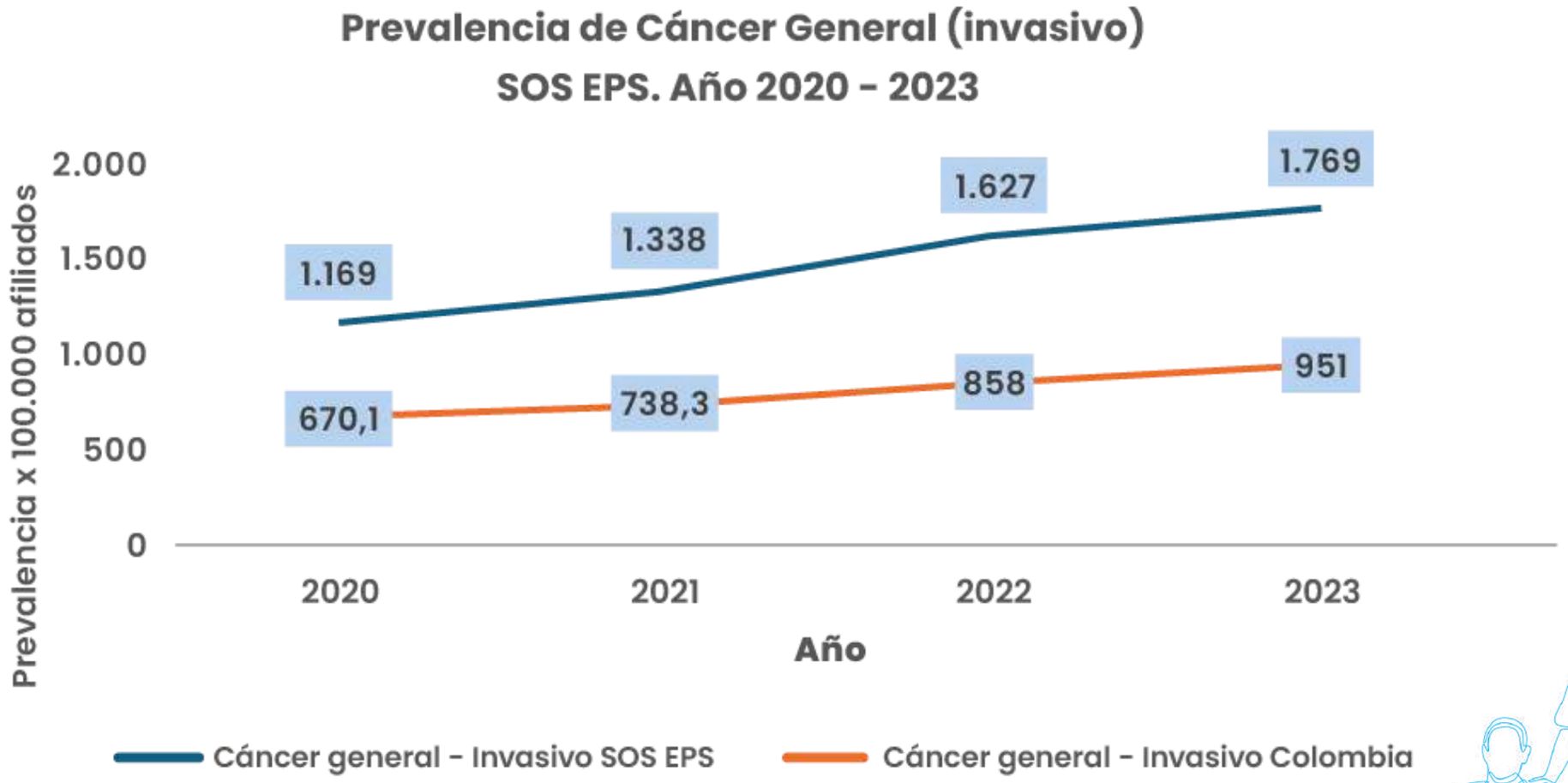
2024 EPS S.O.S

Fe de erratas
Dato ajustado

Fuente: Consulta aplicativo HIGIA (Hechos – Información – Gestión – Innovación – Acción) Cuenta de Alto Costo.

Disponible: https://cuentadealtocosto.org/higia/Cancer-morbimortalidad-demografico. Fecha de consulta:/06/05/2025. Dato 2024 se obtiene de Informe Asistencia Técnica EPS S.O.S S.A CAC

Prevalencias Enfermedades de Alto Costo
EPS S.O.S País año 2024



1.750

2024 EPS S.O.S

Fuente: Consulta aplicativo HIGIA (Hechos – Información – Gestión – Innovación – Acción) Cuenta de Alto Costo.

Disponible: https://cuentadealtocosto.org/higia/Cancer-morbimortalidad-demografico. Fecha de consulta:/06/05/2025. Dato 2024 se obtiene de Informe Asistencia Técnica EPS S.O.S S.A CAC

Fe de erratas
Dato ajustado

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y *calidad de la atención* EN SALUD

Vigilado Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

INDICADORES DE EFECTIVIDAD

TAMIZAJES PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

Indicadores – Efectividad	IT	IIT	IIIT	IVT	META 2024
Razón de Mortalidad Materna a 42 días	0,0	91,2	21,8	44,8	**42,95**
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	6,0	6,0	6,3	8,0	**10**
Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	3,7	1,6	0,0	4,4	**14,5**
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	3,5	7,1	10,8	7,3	**10,61**
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	0,0	0,0	0,0	0,0	**4,75**
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	0,0	0,0	0,0	0,0	**6,15**
Letalidad por dengue	0,1	0,06	0,07	0,07	**2**
Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 con diálisis programada	57,69	68,50	64,06	58,62	**35%**
Proporción de progresión de Enfermedad Renal Crónica	55,23	57,49	59,76	61,76	**50%**

Fe de erratas
Dato ajustado

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN *del riesgo*

Indicadores – Gestión del Riesgo	IT	IIT	IIIT	IVT	Meta 2024
Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	96,33	97,0	97,3	95,52	**95%**
Proporción de gestantes a la fecha positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) con TAR (Tratamiento Antirretroviral)	100	100	100	Sin Casos	**100%**
Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	60,8	57,0	57,0	88,16	**90%**
Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento	100	100	100	100	**90%**
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	60,53	60,2	70,2	58,05	**60%**
Proporción de pacientes Hipertensos controlados	60,68	63,8	70,7	71,21	**41,98**
Captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	138,3	134,8	131,0	130,2	**82,45**
Proporción de pacientes diabéticos controlados (con vmedición hemoglobina glicosilada en los últimos 6 meses)	42,25	40,4	44,02	43,74	**50%**
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	11,33	19,46	11,26	11,24	**30%**

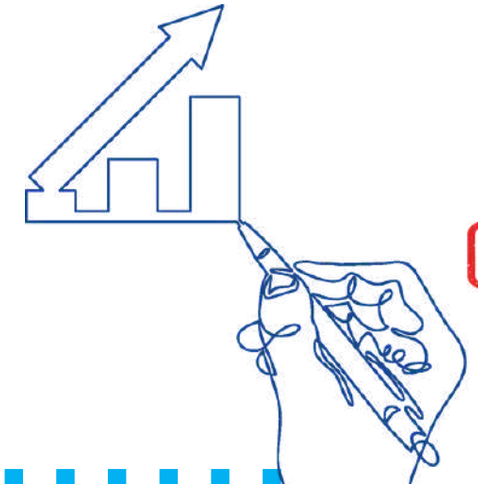
Indicadores – Gestión del Riesgo	IT	IIT	IIIT	IVT	Meta 2024
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de mama	19,00	19,00	70,94	69,96	**30**
Proporción de mujeres con citología cérvico uterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	17,09	17,09	17,09	31,35	**80%**
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	3,80	3,80	5,30	5,25	**7,93**
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de cuello uterino	10,31	35,80	62,12	48,89	**30**
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de Próstata	5,00	63,84	63,04	50,21	**60**
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de leucemia Aguda Pediátrica (LAP)	0,25	1,67	1,00	0,13	**3**

Fe de erratas
Dato ajustado

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN *del riesgo*

Indicadores – Experiencia de la Atención	IT	IIT	IIIT	IVT	Meta 2024
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3,50	3,92	3,98	3,63	**3**
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	4,29	2,80	3,06	3,31	**3**
Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética Nuclear	5,55	5,51	2,86	5,28	**5**
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de cataratas	12,99	9,25	4,77	10,13	**5**
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	26,69	16,72	7,39	18,10	**5**
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	42,25	40,4	44,02	43,74	**5**
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	83,7	83,7	79,59	74,6	**80%**
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	77,11	77,11	73,23	73,2	**80%**
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	19,3	19,3	22,89	22,9	**20%**



Fe de erratas
Dato ajustado

ATENCIONES POR *curso de vida*

Valoraciones Integrales por Curso de Vida: PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA

Promoción y mantenimiento a la salud

En **2024** se alcanzo un total de

406.445

Valoraciones integrales

Se evidencia una red primaria comprometida con la gestión de riesgo en salud

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Cohortes
RESULTADOS DE GESTIÓN

Vigilado Supersalud

GESTIÓN DEL RIESGO
Promoción y Prevención Cohortes

Cohorte Materno Perinatal

Población

2.163 pacientes activas a corte de diciembre de 2024, encontrándose el mayor porcentaje de población en la sede de **Cali con un 42.35%,** seguida de la **sede de Palmira con un 11.5%** y la **sede de Pereira con un 9.57%,** el resto corresponde a las demás sedes.

Según Clasificación de riesgo: el **39% de las gestantes son de bajo riesgo obstétrico, Alto riesgo obstétrico el 53%** y **muy alto riesgo obstétrico el 8%.**

Resultados

Durante el año 2024 se logró el cumplimiento de la meta esperada en la captación temprana a control prenatal **antes de la semana 10** de gestación del 80%, con un **resultado acumulad a corte diciembre de 80,03%** impactando positivamente en la población gestante afiliada, la **tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH)** en gestantes continúa por encima de la meta esperada del **95%,** registrando un acumulado para el año 2024 de **95.52%.**

La tasa de incidencia de **sífilis congénita** reporta un resultado de **1.56 casos por 1000 nacidos vivos** quedando dentro de la **meta** esperada de **1,96 casos por 1000 NV.**

GESTIÓN DEL RIESGO
Promoción y Prevención Cohortes

Cohorte Infecciosas - VIH

Población

3.263 pacientes activos al 31 de diciembre 2024, lo que representa un **0.4% de nuestra población afiliada,** siendo la tasa de incidencia acumulada para el año de **26.11 casos por 100.000 usuarios**, por debajo de la incidencia nacional del país de **28.38 casos por 100.000 habitantes (año 2023)**, la tasa de prevalencia de S.O.S nacional es de **0.43 casos por 100 afiliados.**

El 55.93% de la población se concentra en la sede de **Cali, el 11.74%** en la sede de **Pereira, el 8.55%** en la sede de Palmira, y el resto corresponde a las demás sedes.

Resultados

Indicadores trazadores: Proporción de pacientes con carga viral **indetectable:** 81.6% (meta 80%).
Oportunidad de ingreso en días a programa: 7.8 días (meta 8 días)
Tratamiento antirretroviral en gestantes con VIH: 100% (meta 100%).
Estudio de transmisión materno infantil: 100% (meta 95%) Se redujo el número de hospitalizaciones asociadas al VIH en 2024, registrando a corte diciembre una tasa de 1.5 x 1000 afiliados, menor a la reportada en el mes de diciembre del año 2023 de 2.4 x 1000 afiliados.

GESTIÓN DEL RIESGO
Promoción y Prevención Cohortes

Cohorte Salud Mental

Población

30.186 usuarios activos al 31 de diciembre de 2024, lo que representa un **incremento del 9%** con respecto al año anterior, y el **4,01% de nuestra población afiliada**.

En cuanto a la distribución de la población de Salud mental, se identifica que el **48,9% se encuentra en Cali**, el **13,2% en Pereira,** el **10,9% en Palmira,** el **6,3% en Cartago,** y el resto en las demás sedes.

Resultados

En el año 2024 con el prestador complementario Oportunidad de Vida quien gestiona el riesgo en salud mental aproximadamente al **70% de la población de la EPS**, se logró una **disminución** en el indicador de oportunidad en la **asignación de cita por psiquiatría** pasando en el mes de **enero del 2024 de 13,9 días a 11,5 días en el mes de diciembre 2024.**

Los reingresos hospitalarios por dx de salud mental, estuvieron en **el 3,21%, por debajo del techo máximo del 5%.**

El promedio día estancia hospitalaria de los egresos por trastornos de salud mental, se mantuvo igual con respecto al año 2023, la media de **9.2 en unidades de Salud Mental**, mostrando estabilidad en el indicador y en el control del riesgo.

EPS S.O.S S.A continúa con la atención **24x7 de la línea Salud Mental,** para el 2024 se tuvo **32 usuarios que llamaron a la línea** con temas como: **depresión (12 casos), ideación suicida (9 casos), ansiedad (7 casos), violencia sexual (2), paciente psicótico (1), Violencia (1).**

Todos estos casos fueron enrutados en la ruta de atención Salud Mental.

Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

GESTIÓN DEL RIESGO
Promoción y Prevención Cohortes

Población

El Total, de usuarios con **Riesgo Cardiovascular** a **diciembre 2024 fue 114.394**, con **crecimiento del 0,84%** respecto al 2023, en cuanto a la prevalencia para Hipertensión se sitúa en **14,01% y para Diabetes** en el **6,08 superior a la prevalencia referente Colombia de 10,87 y 3,82 respectivamente (CAC).**
Los pacientes con diagnóstico de Diabetes a diciembre 2024 son **45.938 y para Hipertensos de 105.916.**
Referente a indicadores de gestión, de los tres grupos poblaciones, a cierre 2024 se obtienen los siguientes resultados:
-**Población hipertensa controlada** mayor de 60 años con una meta del **60% se tiene cumplimiento del 74,04%** evidenciando un aumento del **4,28% respecto al cierre del 2023.**
-**Presión Arterial en población diabética e hipertensa** mayor a 18 años con meta del **60% cierre con cumplimiento del 69,66%** con mejora del 9,21% de control respecto al año anterior
-**Diabéticos controlados con Hemoglobina glicosilada** menor a 7%: con un resultado de **43,74%** indicador que si bien no se encuentra cumplimiento la meta establecida del **50%** tiene un comportamiento positivo durante el 2024 con un incremento del **1,08% respecto al 2023.**
Respecto a la distribución territorial, el **38,6% de la población se encuentra concentrada** en el distrito de **Cali, el 37.5%** en el Departamento del Valle del Cauca, **11,6% en Risaralda, 6,4%** en **Cauca, 3,5% Buenaventura** y **2,5% Quindío**.

Cohorte Cardiovascular

Resultados

Durante el 2024 se articularon las acciones de seguimiento y gestión con las IPS del nivel primario y complementario en pro del mejoramiento continuo del proceso de atención asegurando la satisfacción del usuario y el logro de los resultados en salud:

-**35 mesas de trabajo** con la red de IPS primaria.
-Acompañamiento continuo y mensual a **32 IPS d la red primaria**
-**61 jornadas de salud** impactando positivamente a **868 usuarios.**
-**22 mesas de trabajo** con la red complementaria para el seguimiento de programas de falla cardiaca, ERC y trasplantes.

GESTIÓN DEL RIESGO
Promoción y Prevención Cohortes

Cohorte **Cáncer**

Población

A diciembre 2024, se identificaron en **total 17.800 pacientes con cáncer, 9.64%** más que el año anterior, representando una incidencia de **1.564 y una prevalencia nacional 2.359 por cada 100.000 afiliados,** siendo 1,7 veces superior al referente en Colombia de **951,6 por cada 100.000 habitantes** (CAC - ago 2023).

El subriesgo con mayor impacto es el cáncer de piel con **el 22.4% de los casos** , seguido de **cáncer de mama con el 15.6% y próstata con el 10.4%** con mayor representación en los ciclos de vejez y adultez.

El 36% de los pacientes se encuentran en **Cali,** seguidos por **Risaralda con el 11%,** Cauca **8%, Buenaventura 4% y Quindío 2%.**

Resultados

Durante el 2024 a través de las actividades de detección temprana se alcanza una **cobertura de 60.58% correspondiente a 138.125 mujeres en edades de 25 a 69 años** que fueron tamizadas con citología y ADN PVH según edad. Con respecto a la ruta de cáncer de mama se alcanza una **cobertura de 61.59% correspondiente 51.158 mujeres tamizadas mayor a 50 años.**

Para el segundo semestre del año 2024 se amplia red aliada para llevar cabo actividades de detección a través de jornadas en los diferentes territorios con presencia de unidad móvil permitiendo un mayor acercamiento con nuestra población afiliada.

De acuerdo a la continuidad de ruta de cáncer de mama s**e diagnosticaron 221 mujeres y en la ruta de cáncer de cérvix 80 usuarios** las cuales fueron direccionadas para manejo oncológico

El promedio de la confirmación diagnóstica de Leucemia aguda pediátrica LAP, fue de 1 día, por debajo de la meta de 5 días.

GESTIÓN DEL RIESGO
Promoción y Prevención Cohortes

Cohorte **Artritis Reumatoide**

Población

La cohorte cuenta con **4.599 pacientes** activos a diciembre de 2024 mostrando una **disminución del 2,1%** con respecto al año anterior, con una Incidencia de **28,09 por cada 100.000 habitantes** comparado con el **referente nacional de 16,33** lo que muestra una alta carga de la enfermedad y una **prevalencia de 0,59 por cada 100 habitantes** comparado con el referente nacional de 0,37.

Resultados

Los pacientes de la cohorte de Artritis Reumatoide cuentan con un **programa integral en manejo multidisciplinario** a nivel nacional lo cual permite manejar el indicador de proporción de pacientes con Artritis Reumatoide en tratamiento que lograron remisión - control de la enfermedad **(medido por DAS28)** que sobrepasa la meta de **CAC (30%)**, con un resultado acumulado del **55%,** logrando tener pacientes controlados de su enfermedad de base.

GESTIÓN DEL RIESGO
Promoción y Prevención Cohortes

Cohorte **Trastornos Heredados de la Coagulación**

Población

A cierre 2024 la cohorte cuenta con **153 pacientes activos** sin incremento respecto al año anterior, de **los cuales el 62,2% son mujeres y el 37,8% son hombres.**

Con una Incidencia de **2,65 por cada 100.000 habitantes** mayor que la del referente país de 1,40 y **una Prevalencia de 6,89 por cada 100.000 habitantes**, siendo mayor comparada con el **referente nacional de 6,26 por cada 100.000 habitantes.**

Resultados

El 82% de los pacientes está en manejo a demanda y **el 18% en profilaxis** esto gracias a que la cohorte cuenta con un programa integral para el manejo de la patología, obteniendo como resultado la proporción de hospitalización por sangrado en pacientes con hemofilia en 1 caso en el año 2024 por debajo del referente nacional (10).

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

Desde el área de vigilancia epidemiológica se formularon diferentes acciones:

1 En 2024 se notificaron 30.676 eventos de interés en salud pública, de los cuales, tras validaciones semanales y ajustes mensuales a las instituciones de salud. Se realizaron comités de vigilancia epidemiológica, por departamento, logrando así 31 espacios en el año 2024.

2 Se realizaron 28 espacios de asistencia técnica a la red prestadora, para fortalecer el proceso de notificación de los eventos de interés en salud pública y la calidad de información reportada.

SEMANA 49 a 52

SIVIGILA
BOLETÍN EPIDEMIOLOGICO V
Periodo epidemiológico 13

1061 CASOS NOTIFICADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2022	17037	2644	1745	1571	1544	1752	3214	1482	1075	934	904	1252	1224
2023	487	497	453	462	482	561	629	627	689	699	750	815	772
2024	1966	2459	2696	2806	2447	2693	2284	2032	1321	1163	1051	990	1061

Tabla 1. Comparación año 2022 – 2023 – 2024
Periodo epidemiológico 12

Semana Epidemiologica 49 a 52, año 2024			
Año	Nº de Not.	Año	Variacion
2022	1329	2022 - 2023	-2,63%
2023	1294		
2024	1061	2024 - 2023	-18,01%

Fuente: Sivigila.

La tendencia de notificaciones de los eventos de interés en salud pública muestra una disminución significativa en el número de casos desde 2022 hasta 2024. Durante el año 2024 se inicia con cifras más altas que en 2023, sin embargo, el promedio anual sigue siendo menor. En el periodo epidemiológico 13, las notificaciones han disminuido un 18.01% en 2024 en comparación con el año anterior.

Fuente: Sivigila.

3 Se elaboraron 13 boletines de vigilancia epidemiológica, emitidos por cada periodo epidemiológico a nivel organizacional. A continuación, se presenta la imagen de los boletines correspondientes a la vigilancia epidemiológica:

Fe de erratas
Dato ajustado

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

Desde el área de vigilancia epidemiológica se formularon diferentes acciones:

4 Se implementaron acciones frente a la contingencia de dengue.

Las actividades principales fueron:

- Implementación de **Plan de Contingencia** para prevenir y controlar el dengue.
- Caracterización y **seguimiento epidemiológico** semanal para análisis actualizado.
- Participación en **salas de análisis de riesgo** con entidad territorial.
- Capacitación en **diagnóstico y tratamiento** del dengue a talento humano en salud.
- Capacitación a la **liga de usuarios** para reconocer y manejar los signos del dengue.
- Generación de **estrategias de IEC** a través de videos, volantes y redes sociales.
- Auditorías de **historia clínica en el Valle del Cauca** para asegurar el manejo adecuado de los casos.

Fe de erratas
Dato ajustado

PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIÓN (PAI)

Promoción y mantenimiento a la salud

A continuación, se describen los porcentajes de coberturas en programa ampliado de inmunizaciones en el año 2024.

Cobertura PAI

Para la vigencia 2024 se aplicaron

un total de

48.920

biológicos en población menor de 5 años.

	BCG - HB en Recien Nacidos	Terceras Dosis Polio y Pentavalente menores de 1 año	Primera Dosis de Triple Viran en población de 1 año	Premer Refuerzo de Triple Viral población de 1 año	Segundo Refeurzo DPT población de 5 años
2023	96,60%	95,56%	96,71%	93,15%	97,88%
2024	96,42%	95,00%	95,04%	95,34%	75,59%
Meta	95%	95%	95%	95%	95%

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

GESTIÓN DE EQUIPOS BÁSICOS DE SALUD EBS

1

Gestión conjunta: SOS- Secretaría de salud de Cali - Minsalud

22 y 27 de noviembre de 2024

Enlace con el MSPS para realizar el proceso de inscripción de EBS en la plataforma **SI-APS y SURVEY.**

La SSD de Cali solicita MSPS **asistencia técnica para inscripción de EBS.**

2

Formación EPS SOS Transferencia de Conocimiento

22 de noviembre de 2024

Formación en **Fichas de Caracterización Atención Primaria en Salud** - APS Instrumentos y formularios para caracterización poblacional.

3

Georreferenciación y Mapeo población para Asignación de Familias a EBS

27 al 31 de diciembre de 2024

1.Se priorizan en la distribución las comunas con **mayor cantidad de familias**, se inicia con las **comunas 14 y 17**, y para completar los **22 EBS se toman familias de la comuna 15 y 22**.
2.Se toma la población **BDUA** al corte de **noviembre 2024** y que esté georreferenciada.
3.La asignación a **EBS se hace por comuna y coordenadas geográficas.**

Fe de erratas
Dato ajustado

SOS
Servicio Occidental de Salud
@EPS_SOS
SOS CAPS
Servicios
integrales

EPS
SOS
Servicio Occidental de Salud
@ESEHOSPITALSANTAMONICA

Ver video

Contratación

Vigilado Supersalud

Gestión de red DE PRESTADORES

Principales Logros en la Gestión de Redes Integrales en Salud

EPS S.O.S S.A implementó el Manual de Suficiencia de la Red de Prestadores de Servicios de Salud, permitiendo contar con una evaluación y análisis de los servicios de nivel primario y complementario en los territorios, en referencia a la demanda requerida para la atención de la población **frente a la capacidad instalada de la red de prestadores**.

La aplicación de esta metodología permitió identificar los territorios que presentaron brechas y mejorar la contratación y el acceso a los servicios.

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

Gestión de red DE PRESTADORES

La red prestadora de servicios de salud se caracteriza de la siguiente manera:

RED DE PRESTADORES

SEDE	RAZÓN SOCIAL	SUCURSAL	TOTAL
CALI	218	83	301
NACIONAL	28	139	167
POPAYÁN	29	110	139
PEREIRA	58	55	113
QUINDÍO	43	42	85
PALMIRA	47	33	80
TULUÁ	34	29	63
CARTAGO	32	22	54
BUGA	26	21	47
BUENAVENTURA	19	25	44
NORTE DEL CAUCA	7	19	26
TOTAL	541	578	1.119

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Caracterización
CONTRATOS RED DE PRESTADORES

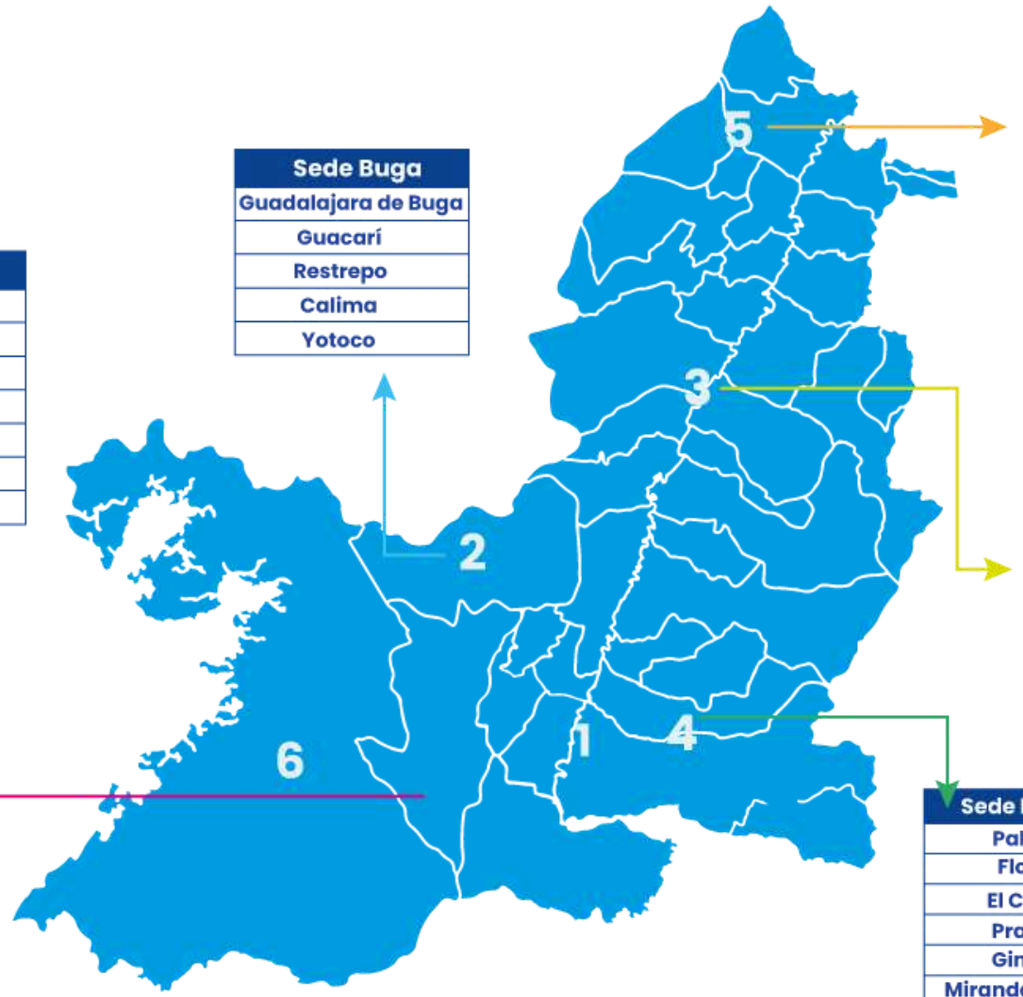
RED PÚBLICA Y PRIVADA				
CLASE IPS	RAZÓN SOCIAL	SUCURSAL	TOTAL	% PART
PRIVADA	443	449	892	80%
PÚBLICA	98	129	227	20%
TOTAL	541	578	1.119	100%

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

Red Sedes del VALLE DEL CAUCA

Sede Cali
Cali
Yumbo
Jamundí
Candelaria
Dagua
Vijes
La Cumbre

Sede Buga
Guadalajara de Buga
Guacarí
Restrepo
Calima
Yotoco



Sede Cartago
Cartago
La Unión
Obando
Ansermanuevo
La Victoria
Versalles
El Cairo •
Toro •
Ulloa •
El Águila •
El Dovio •
Alcalá •
Argelia •

Sede Tuluá
Tuluá
Roldanillo
Andalucía
Bugalagrande
San Pedro
Zarzal
Riofrío
Bolivar
Trujillo•

Sede Palmira
Palmira
Florida
El Cerrito
Pradera
Ginebra
Miranda (cauca)
Corinto (cauca)

SEDE	POBLACIÓN	PARTICIPACIÓN
CALI	340,080	58%
PALMIRA	86.662	15%
BUGA	49.278	8%
TULUÁ	44.521	7%
CARTAGO	39.972	7%
BUENAVENTURA	31.135	5%
TOTAL	595.638	100%

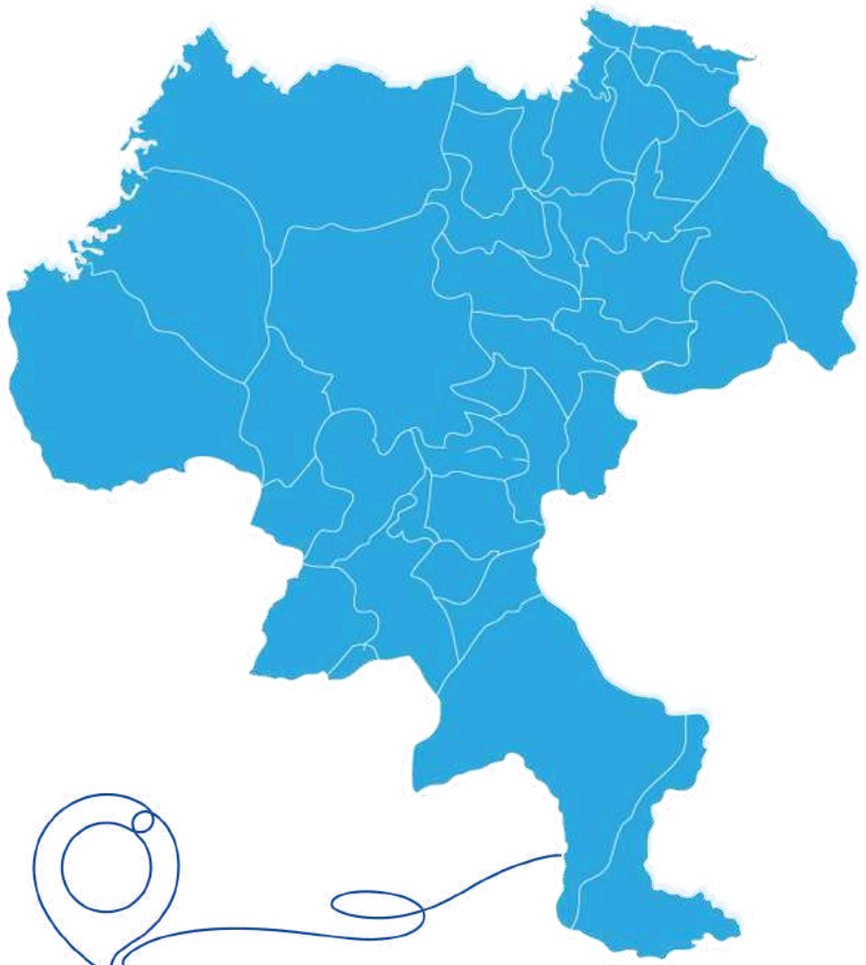
• 8 Municipios no autorizados de los 42

RESUMEN

Municipios 42
Municipios habilitados 34
Usuarios S.O.S 595.126
Red pública 15%
Red privada 85%

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

Red Sedes POPAYÁN NORTE DEL CAUCA



Municipios

- Almaguer
- Argelia
- Balboa
- Bolívar
- Buenos Aires
- Cajibío
- Caldono
- Caloto
- Corinto
- El Tambo
- Florencia
- Guachené
- Guapi
- Inzá
- Jambaló
- La Sierra
- La Vega
- Mercaderes
- Micay
- Miranda
- Morales
- Padilla
- Páez
- Patía
- Piamonte
- Piendamó
- Popayán
- Puerto Tejada
- Puracé
- Rosas
- San Sebastián
- Santa Rosa
- Santander de Quilichao
- Silvia
- Sotará
- Suárez
- Sucre
- Timbío
- Timbiquí
- Toribío
- Totoró
- Villa Rica

RESUMEN

Municipios: 42
Municipios habilitados: 26
Usuarios SOS: 51.783
Red pública 64%
Red privada 36%

17 Municipios no autorizados de los 42

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

Red Sedes RISARALDA

Municipios

- Pereira
- La Virginia
- Santa Rosa de Cabal
- Dosquebradas
- Belén de Umbría
- Guática
- Quinchía
- Mistrató
- Santuario
- Apia
- Balboa
- La Celia
- Marsella
- Pueblo Rico

RESUMEN

Municipios: 14
Municipios habilitados: 9
Usuarios SOS: 85.872
Red Pública 23%
Red Privada 77%

● 5 Municipios no autorizados de los 14

Red Sedes QUINDÍO

Municipios

- Caicedonia (Valle)
- Sevilla (Valle)
- Armenia
- Cajamarca
- Calarcá
- Circasia
- Córdoba
- Filandia
- Génova
- Montenegro
- Pijao
- Quimbaya
- Salento
- La Tebaida

RESUMEN

Municipios 12
Municipios habilitados 12
Usuarios S.O.S 21.948
Red pública 34%
Red privada 66%

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Estado DE LA CONTRATACIÓN

Concepto	No de Contratos	Objeto	Estado
Contratos ejecutados	115	Contratos de prestación deservicios y tecnologías en salud	Terminados y en gestión de liquidación
Contratos ejecutados	952	Contratos de prestación deservicios y tecnologías en salud	Activos

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

GESTIÓN Farmacéutica

Vigilado Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

GESTIÓN Farmacéutica

La EPS S.O.S cuenta con una red de farmacias que permite la accesibilidad, oportunidad, calidad y seguridad en la **entrega de medicamentos e insumos PBS, NO PBS y ALTO COSTO** a los usuarios, de acuerdo a los tratamientos prescritos por los médicos tratantes y la normatividad vigente.

Para el **cierre de 2024** se cuenta con una red de **85 farmacias** para la dispensación de medicamentos ambulatorios de baja complejidad y alta complejidad, logrando la cobertura en los municipios habilitados para prestar el servicio.

Operador	Servicios	Cobertura
Cruz Verde	Medicamentos, insumos, dispositivos médicos, Alimentos con Propósito Médico Especializado (APME), Preparaciones Magistrales y otras tecnologías farmacéuticas.	Nacional, excepto Cali
Ramédicas		Cali
Genhospi		
Medistarma		Operador de Respaldo Nacional
Medicarte	**1.** Trastornos Hereditarios Coagulación. **2.** Enfermedades Huérfanas: POMPE, Gaucher, Fabry, MPS, Síndrome Humorístico Urémico, Angioedema hereditario. **3.** Gestión Avanzada de Medicamentos (GAM)	Nacional
Asisfarma	Trasplante - Inmunosupresores , Gestión Avanzada de Medicamentos (GAM)	Nacional

GESTIÓN
de los recursos

Vigilado Supersalud

GESTIÓN de los recursos

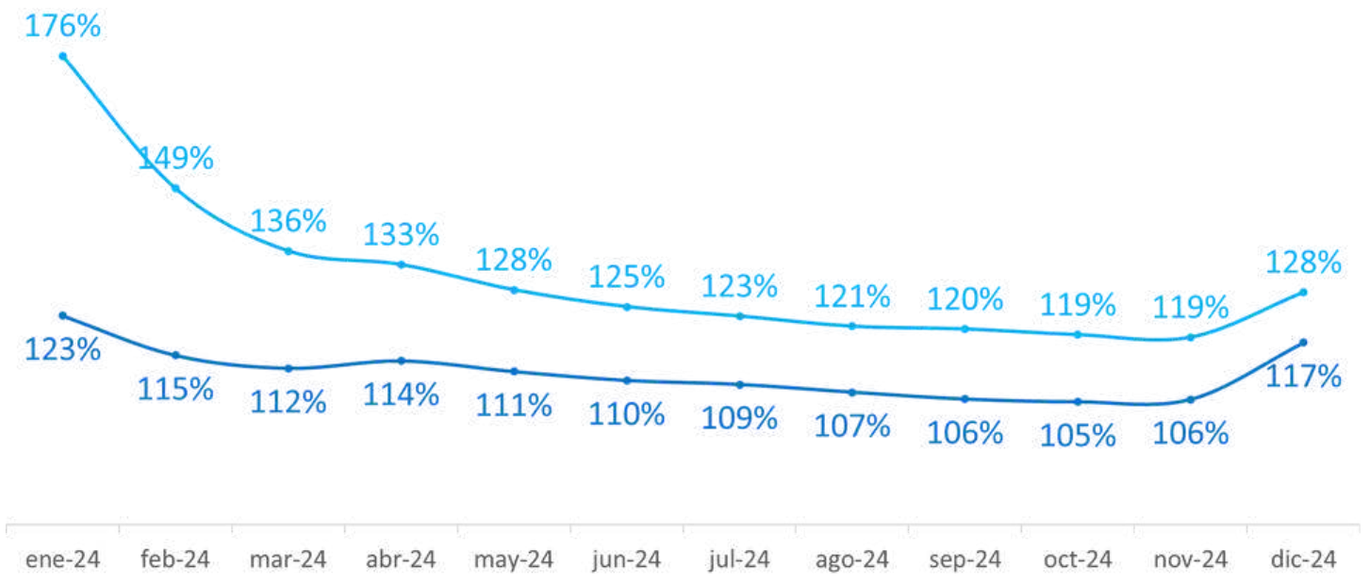
Estado de Resultados 2024

Servicio Occidental de Salud SOS obtiene sus ingresos principalmente de servicios del Plan de Beneficios en Salud (PBS) del Régimen Contributivo y Movilidad del Subsidiado, así como de los Planes de Atención Complementaria.

	2024
Ingresos operacionales	1,525,033
Costo servicios de salud	1,791,363
Resultado bruto	-266,330
% resultado bruto	-17.46%
Gasto de personal	58,262
Gastos generales	58,262
Gastos operacionales	99,680
Resultado operacional	-366,010
Ingresos no operacionales	5,568
Egresos no operacionales	10,214
Resultado final	**-370,656**

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

SINIESTRALIDAD acumulada



SINIESTRALIDAD GENERAL S.O.S

SINIESTRALIDAD SNS

Metodología SNS

Excluye los ingresos por ajuste cuenta de alto costo, ARL – CTC – Tutelas – Convenios – Canasta COVID y losegresosporLiberación de reservas, recobros CTC – Tutelas – Canasta COVID

Metodología S.O.S

Incluye los ingresos por ajuste cuenta de alto costo, ARL – CTC – Tutelas – Convenios – Canasta COVID y losegresosporLiberación de reservas, recobros CTC – Tutelas – Canasta COVID

Resultados Financieros

Concepto	Valor	Variación %
Ingresos	$ 1.530.602	▲ 10%
Costos	$ 1.791.363	▲ 27%
Gastos	$ 109.894	▼ 2%
Resultados	- $ 370.656,0	

Fe de erratas
Dato ajustado

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

ESTADO DE *Situación Financiera*

Activo
-7.4% $264.747

Pasivo
41.3% $1.195.296

Patrimonio
66,2% – $ 930,549

INDICADORES *Habilitación Financiera*

Patrimonio Adecuado
–$ 1.017.492

Capital Mínimo
– $ 855.193

Inversión Reserva Técnica
– $ 815.317

Fe de erratas
Dato ajustado

Fuente: Registros contables EPS S.O.S - Cifras en millones

La EPS está implementando planes de acción que permitan mitigar la brecha para el cumplimiento de los indicadores de habilitación

Gestión de Los Recursos

Fe de erratas
Dato ajustado

Gracias a la política de pagos, **la EPS logró en el año 2024** mantener el flujo constante de recursos con ***un incremento del 11% en pagos ($160.133 millones).***

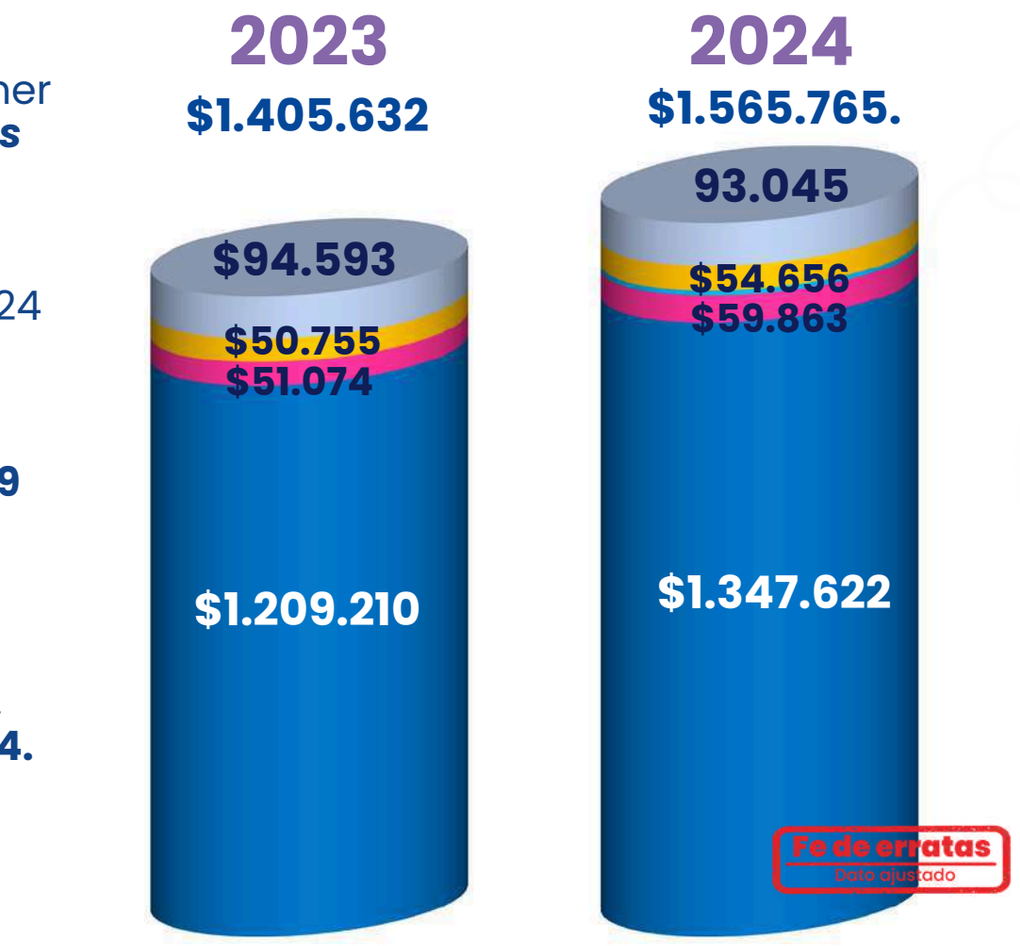
11% **Mayor giro** de recursos a los prestadores de salud en 2024 pasando **de $1.2 billones en 2023 a $1.3 billones en 2024.**

17% **Mayor giro** de recursos para el pago de prestaciones económicas 2024 **pasando de $51 millones en 2023 a $59 millones en 2024.**

8% **Mayor giro** de recursos para el pago de obligaciones financieras por créditos para el pago a prestadores de salud, pago de impuestos además de los gastos legales, **pasando de $50 millones en 2023 a $54 millones en 2024.**

-2% **Menor valor** en los pagos administrarivos **pasando de $94 millones en 2023 a $93 millones en 2024.**

A partir del año 2024, en cumplimiento del plan de intervención, la EPS SOS S.A. inició la constitución de reservas técnicas, las cuales registraron un saldo al cierre del año por $10.579 millones.



EVOLUCIÓN DE LOS *Gastos*

El indicador de eficiencia del gasto (total gastos operaciones / sobre total ingresos operacionales) fue de **6,54%, en el 2024** como resultado de la gestión en el control de los recursos por parte de la Entidad, tal como se observa en la siguiente gráfica:

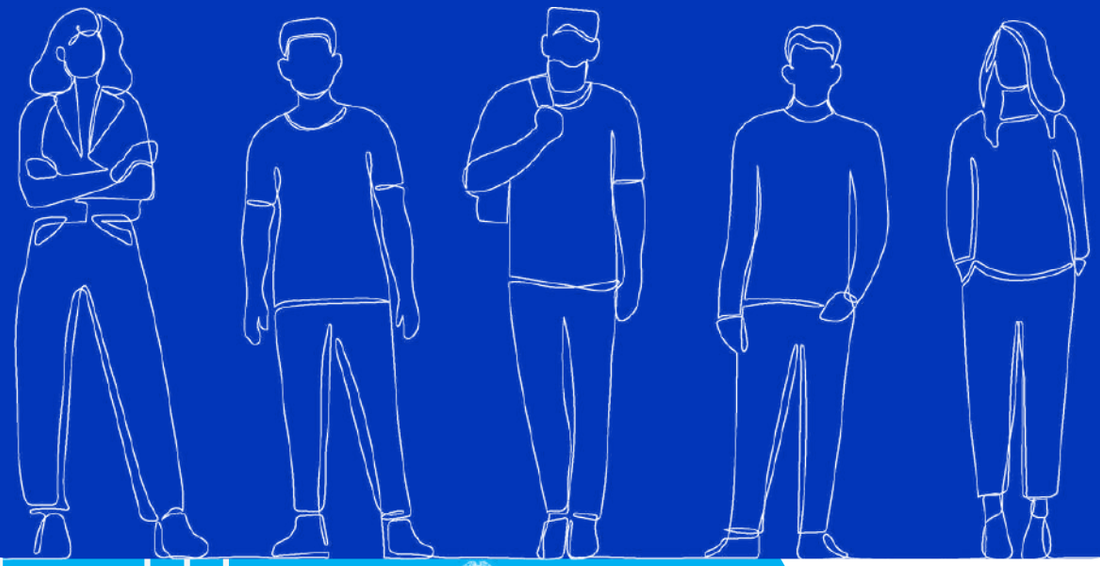
6.54%

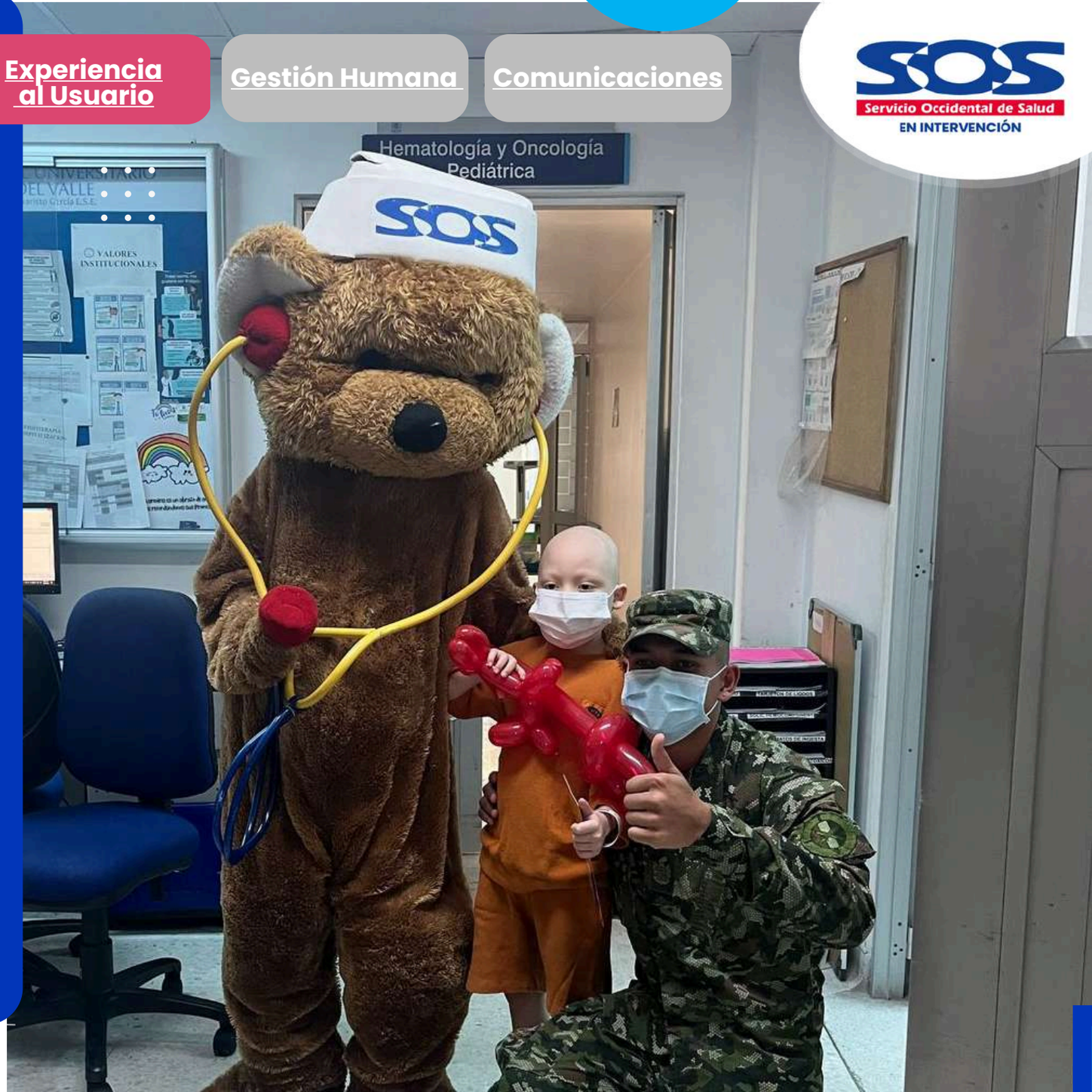
Resultado de la gestión en el control de **recursos del 2024**

Fuente: EPS SOS SA, Informe de Gestión - Estados Financieros diciembre 31 de 2024

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

SATISFACCIÓN *de usuarios*



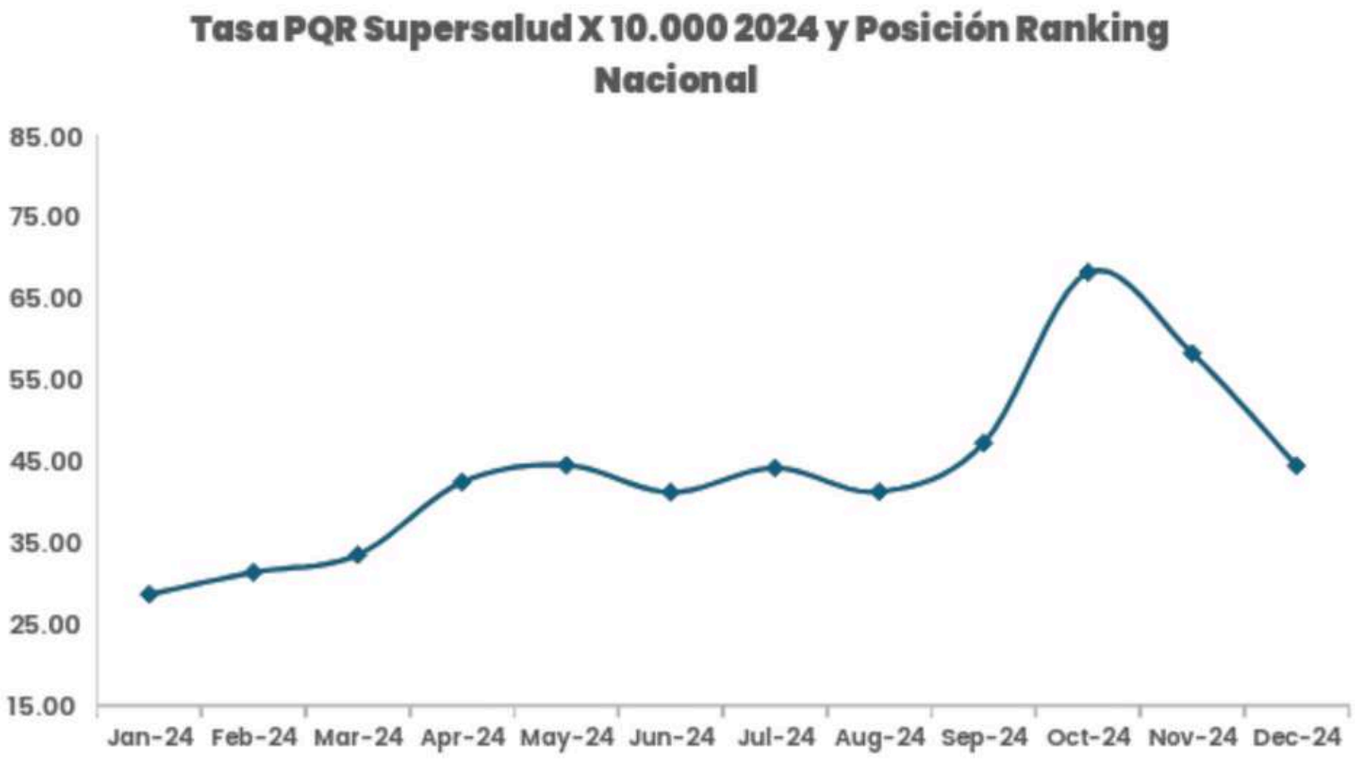


SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA *del usuario*

TASA PQR SUPERSALUD 2023-2024

Tasa PQR Supersalud x 10.000 2024 y Posición Ranking Nacional



Fuente: Tablero Power BI, Experiencia al Usuario

A Partir de la intervención realizada según **resolución 2024320030015030-6 del 15 de noviembre de 2024,** La EPS S.O.S. implementó acciones correctivas que permitieron que entre octubre y diciembre de 2024, **las PQRD redujeron 35%** (de 5.140 a 3.348) y la **tasa SuperSalud cayera 23,72 Puntos de Tasa x cada 10.000 afiliados.**

35% Reducción de **PQRD**

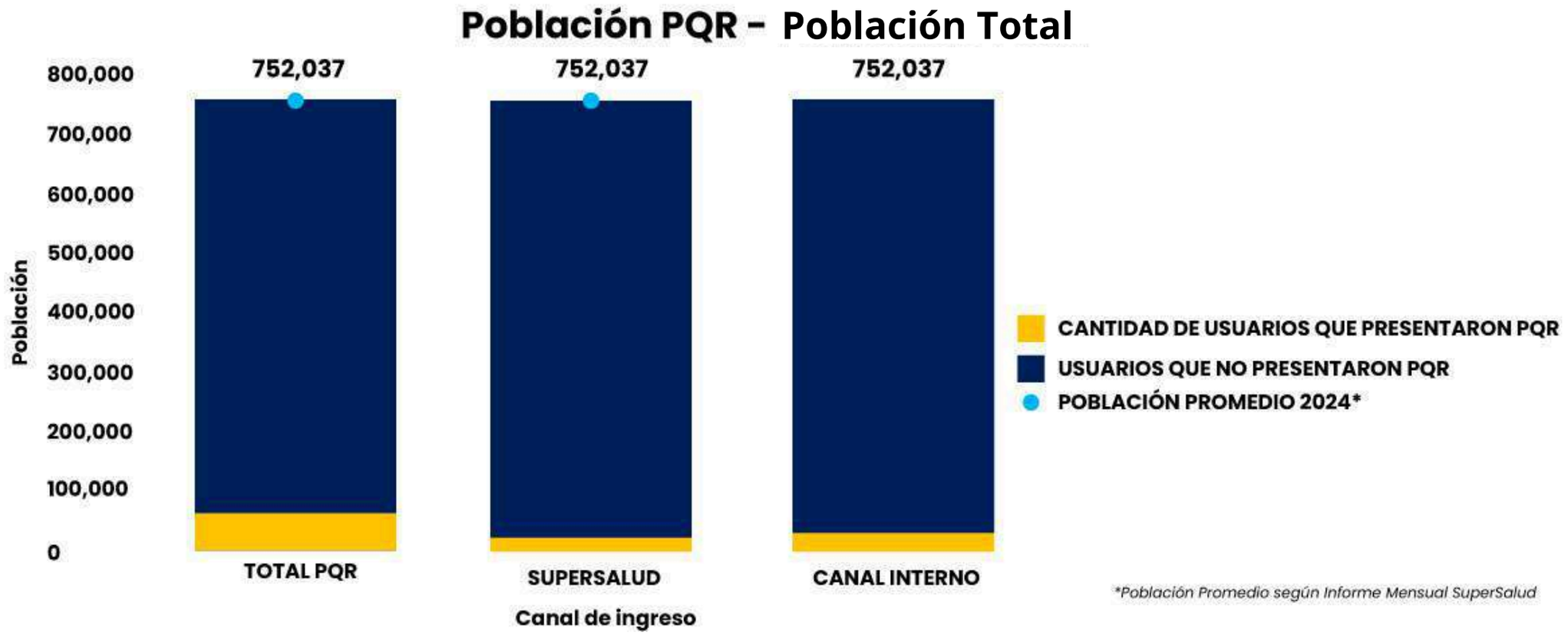
COMPORTAMIENTO PQR 2023-2024

Fuente: Tablero Power BI, Experiencia al Usuario

En el año 2024, nuestros usuarios hicieron un mayor uso de los canales propios de la EAPB para radicar sus manifestaciones, pasamos de **36.814 a 62.870** lo que representa un incremento del **71%**, adicional la participación de las PQR que ingresaron por nuestros canales frente al total de las registradas por año, pasó del **52% (año 2023) al 61%(año 2024)** evidenciando así un incremento de **9%**, lo que demuestra un mayor grado de confianza al usar nuestros canales de atención.

COMPORTAMIENTO POR POBLACIÓN

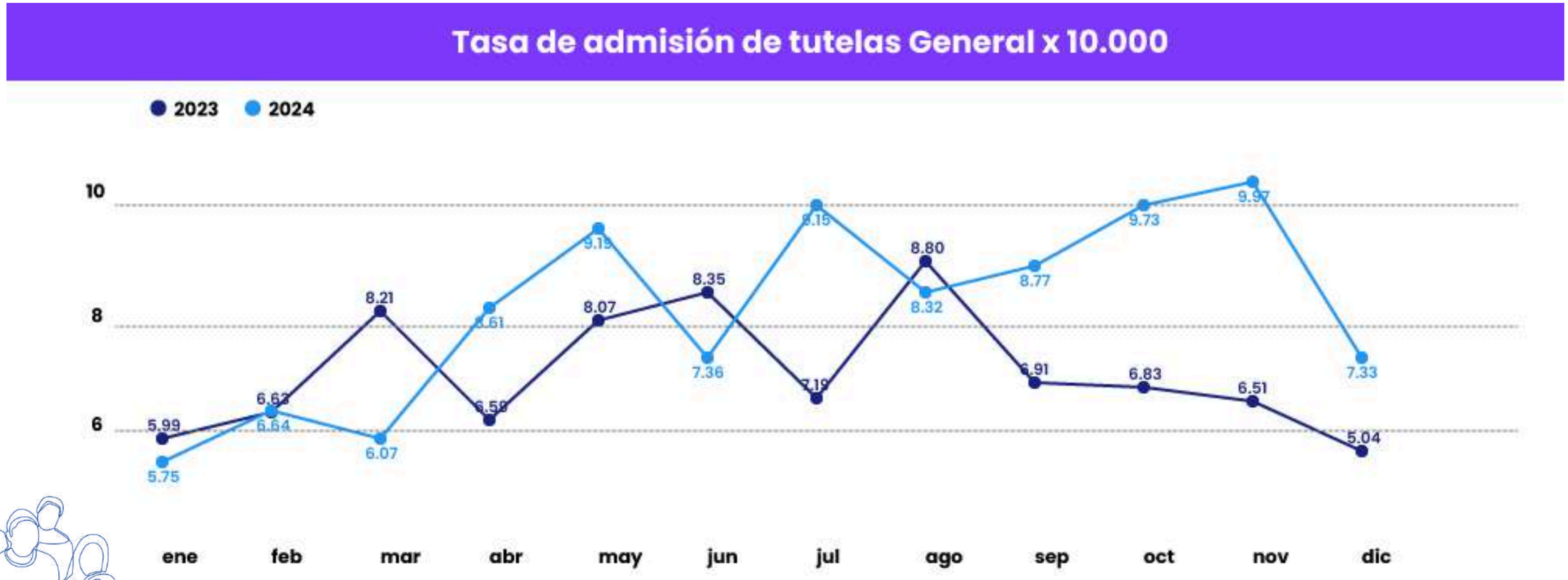
2024



Fuente: Tablero Power BI, Experiencia al usuario

COMPORTAMIENTO POR POBLACIÓN

2024



SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

COMPORTAMIENTO POR POBLACIÓN 2024

Detalle Subclasificación	Cantidad	%Part
INOPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN	5484	53%
INOPORTUNIDAD DE ENTREGA	1259	12%
DIRECCIONAMIENTO DEL SERVICIO	1204	12%
NO ORDEN MÉDICA / ORDEN PARTICULAR	477	5%
INOPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN	443	4%
OTROS	239	2%
PACIENTE HOSPITALIZADO	182	2%
INTEGRALIDAD	181	2%
NO RADICACIÓN DE LA SOLICITUD	119	1%
INCUMPLIMIENTO DEL DEBER	118	1%
INOPORTUNIDAD EN LA REMISIÓN	114	1%
SERVICIO EN COTIZACIÓN	112	1%
MEDICAMENTO AGOTADO	88	1%
SERVICIO NO PERTINENTE	65	1%
NO PERTINENTE LA PRETENSIÓN	64	1%
INCONSISTENCIA EN SOPORTES	44	0%
NO GESTIÓN DE PRESOLICITUD	38	0%
ERROR EN LA AUTORIZACIÓN	28	0%
NO COMUNICACIÓN CON EL USUARIO	11	0%
NO PRESTACIÓN / INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	8	0%
FALTA DE SEGUIMIENTO A LA VALORACIÓN	7	0%
MEDICAMENTO EN COTIZACIÓN	6	0%
ORIENTACIÓN INADECUADA	6	0%
AFILIACIÓN	3	0%
PARAMETRIZACIÓN DE SERVICIO	3	0%
INOPORTUNIDAD EN AUTORIZACIÓN DE SERVICIO CON COBERTURA TUTELA	2	0%
VINCULACIÓN DEL JUZGADO	2	0%
FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD	1	0%
NO COBERTURA GEOGRÁFICA	1	0%
TUTELA ANTERIOR SIN COBERTURA	1	0%
TOTAL	**10310**	**100%**

CANALES de atención

Vigilado Supersalud

CANALES de atención

INFORME CANALES NO PRESENCIALES 2024								
Medio de contacto	Usuarios únicos	Transacciones realizadas	Resolutividad	% Satisfacción	% Facilidad	Nivel de atención	Nivel de servicio	% abandono
WhatsApp	550,672	666,328	97%	86%	89%	81%	81%	18%
Chatbot	87,298	81,376	94%	89%	92%	75%	75%	25%
Oficina virtual afiliados	640,204	729,357	50%	47%	59%	N/A	N/A	N/A
Total, canales no presencial	1,278,174	1,477,061	96%	86%	89%	81%	73%	19%

Los resultados demuestran cómo las mejoras implementadas a lo largo del año en el canal virtual, principalmente en el bot institucional, han impulsado **la eficiencia** del servicio, de la EPS S.O.S.

CANAL VIRTUAL Oficina virtual

Nuestros Logros

1. Se habilitó e implementó la funcionalidad de **consulta y descarga de autorizaciones médicas** para los usuarios afiliados.

2. Se implementó la funcionalidad de **radicación de OPS y consulta de estado de afiliación** para los prestadores a través de Anita **(WhatsApp y Chatbot).**

3. Se brindó **capacitación y acompañamiento** a diversas áreas de la organización con el fin de fortalecer el conocimiento y **fomentar el uso de los canales virtuales** entre los usuarios, empleadores y prestadores de la EPS S.O.S S.A.

4. Se implementó y **estabilizó la oficina virtual** para prestadores, optimizando la gestión de trámites y consultas para los prestadores de la EPS S.O.S S.A.

5. Se **fortaleció la seguridad** (*Ethical hacking*) y se realizaron ajustes en las funcionalidades dentro de la oficina virtual para afiliados.

CANAL VIRTUAL Oficina virtual

Nuestros Logros

6. Se **fortaleció el monitoreo y seguimiento** al proveedor telefónico ABPS para asegurar la **estabilidad del bot Anita** y prevenir posibles fallas en su operatividad.

7. S**e implementó una encuesta de satisfacción en el formulario web,** conforme a la respuesta brindada a PQRD.

8. Se actualizó el **catálogo de preguntas frecuentes en Anita**, mejorando la precisión y oportunidad de las **respuestas a 6.54% Resultado de la gestión en el control de recursos del 2024**

9. Se implementó la opción de **verificación del correo electrónico**, brindando mayor flexibilidad a los usuarios para recibir la información al realizar **trámites en el bot Anita.**

10. Se desarrolló un tablero automatizado para el canal virtual, **facilitando el monitoreo** y seguimiento del **cumplimiento de los indicadores** dentro de los canales no presenciales.

CANAL Telefónico

INFORME CANAL TELEFÓNICO 2024								
Medio de contacto	Llamadas ingresadas	Resolutividad	% Satisfacción con el canal	% Satisfacción con el asesor telefónico	% Facilidad	Nivel de atención	Nivel de servicio	% abandono
IVR	295,347	83%	91%	94%	82%	N/A	N/A	4%
PBX Sedes	285,057					95%	76%	5%
Línea 018000	24,175					99%	81%	1%
Línea PAC	22,608					85%	48%	15%
Total	627,187	83%	91%	94%	82%	94%	75%	5%

Al cierre de 2024, el canal telefónico registró un **total de 627.187 llamadas ingresadas,** reflejando un **incremento del 8%** en comparación con el año anterior, donde se **registraron 580.684 llamadas.** El nivel de atención alcanzó un **94%, superando la meta establecida del 90%** con un cumplimiento del 104%. En cuanto a la oportunidad de respuesta, **el 75% de las llamadas fueron contestadas en menos de 50 segundos**, lo que contribuyó a una **satisfacción con el canal del 91%, superando la meta del 80% con un cumplimiento del 114%.**

CANAL Presencial

Sede S.O.S	Cantidad puntos de atención
Cali	6
Tuluá	4
Palmira	3
Buenaventura	3
Armenia	3
Norte del Cauca	2
Pereira	1
Cartago	1
Buga	1
Popayán	1

25 Oficinas

de Atención al usuario

La EPS S.O.S S.A. cuenta con 25 oficinas de atención al usuario, atendidas por funcionarios **altamente capacitados para atender de forma directa las inquietudes y solicitudes de nuestros usuarios.**

A continuación, relacionamos las oficinas para la atención a nivel nacional.

Nuestros Logros

EPS S.O.S S.A gestionó de manera integral la **reubicación de la oficina principal de Buenaventura,** garantizando la disponibilidad de todos los recursos y servicios necesarios. **Este logro ha resultado en un entorno más agradable**, moderno y cómodo para los usuarios.

Se llevó a cabo la **reubicación de la oficina PAC Vitta a la sede principal de Tuluá**, con el propósito de fortalecer la atención a los usuarios del **Plan Complementario de la EPS S.O.S S.A.** Esta estrategia permite brindar un servicio más centralizado, **mejorando el acceso, la oportunidad y la experiencia del usuario.**

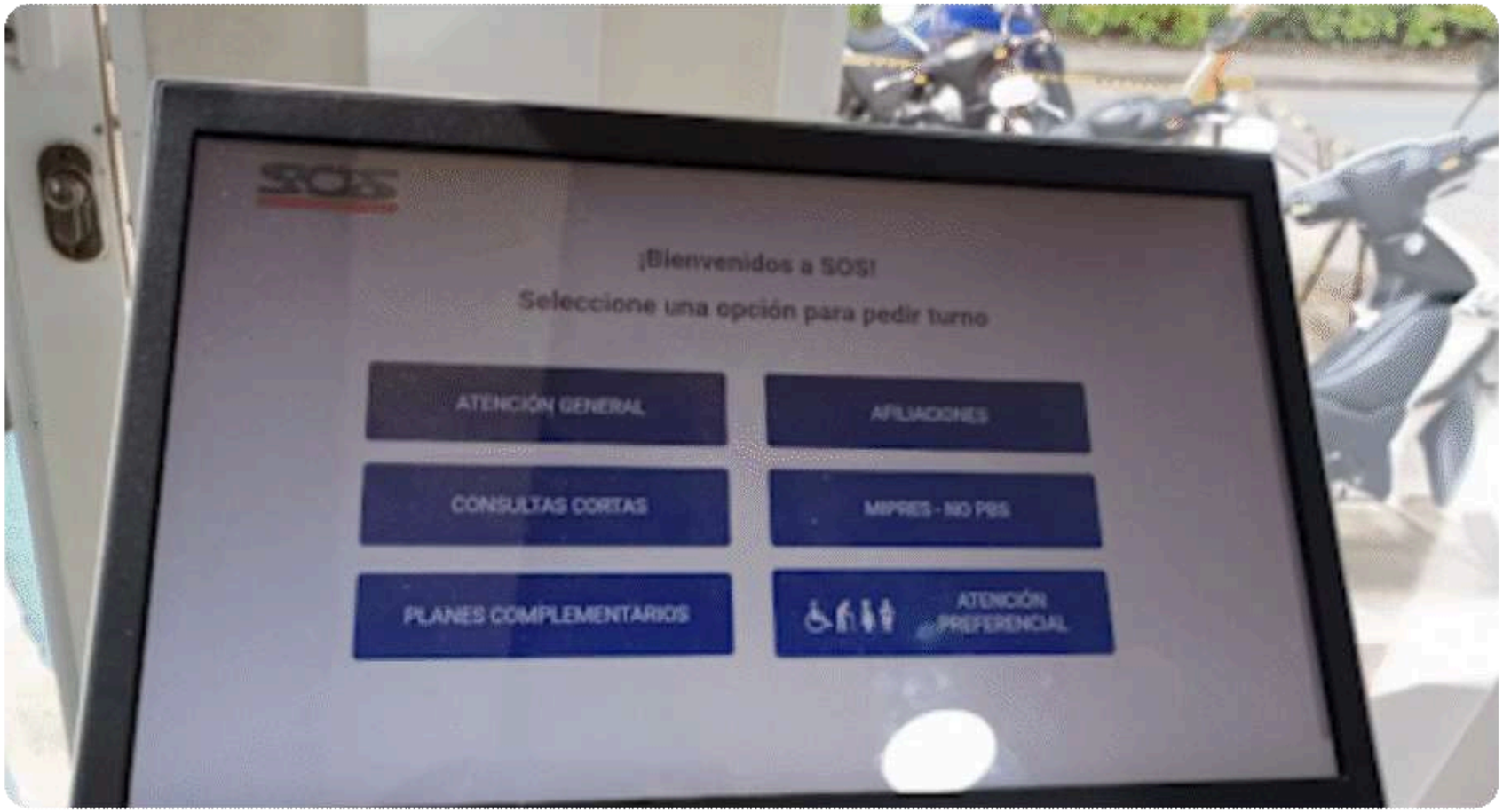
Se garantizan **experiencias memorables en cada contacto** con el usuario a través del **apoyo presencial de las orientadoras en las sedes de EPS S.O.S S.A**., donde brindan información, educación y capacitación. Además contribuyen a la **prevención de PQR,** fortaleciendo así la **calidad en la atención.**

Se fortaleció la **atención presencial en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC),** garantizando un servicio más cercano, ágil y efectivo para los usuarios, con **mayor acompañamiento y orientación en sus trámites y requerimientos.**

Mecanismos de atención prioritaria

Atención preferencial

Continuidad a la **implementación y verificación de mecanismos de atención prioritaria** para personas con derecho a atención presencial:



Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Asociaciones DE USUARIOS

Vigilado Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

ASOCIACIONES *Usuarios vigentes*

11 asociaciones de usuarios

Fortalecemos los mecanismos de participación ciudadana mediante **11 asociaciones de usuarios** orientadas a velar por la defensa de los derechos de los afiliados. Las sesiones se realizan tanto de manera **virtual** como **presencial.**

Departamento	Municipio	Fecha de Confirmación
Risaralda	Pereira	Junio 11 - 2008
Quindío	Armenia	Enero 29 - 2009
Cauca	Popayán Norte del Cauca	Febrero 26 - 2009
Valle del Cauca	Cali	Abril 23 - 2008
	Buenaventura	Abril 29 - 2009
	Palmira	Mayo 6 - 2009
		Septiembre 29 - 2020
	Buga	Octubre 22 - 2008
	Cartago	Enero 29 - 2009
	Tuluá	Octubre 22 - 2008
		Agosto 05 - 2022

GESTIÓN CONJUNTA
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MEJORAS IMPLEMENTADAS PARA **LA SATISFACCIÓN**

1. **Se fortaleció el apoyo** de las Coordinaciones de sede para **mejorar la interacción entre la EPS S.O.S S.A. y Asousuarios**, consolidando la información aportada por las presidentas de las asociaciones. Esto permite **identificar brechas** en el servicio y **definir acciones correctivas en IPS, proveedores y dispensadores de medicamentos.**

2. **Seguimiento y apoyo en los casos de pacientes con inconsistencias** de entregas por parte del operador de medicamentos e insumos médicos, al igual que las oportunidades de citas, así como la información de los casos a secretaria de salud, defensoría y entidades de salud de los municipios.

3. Se estableció un **cronograma de reuniones con frecuencia mensual** con cada una de las Asociaciones de Usuarios.

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

SATISFACCIÓN del usuario

Satisfacción EPS 2024

1er semestre	74.59%
2do semestre	81.06%

Recomendación 2024

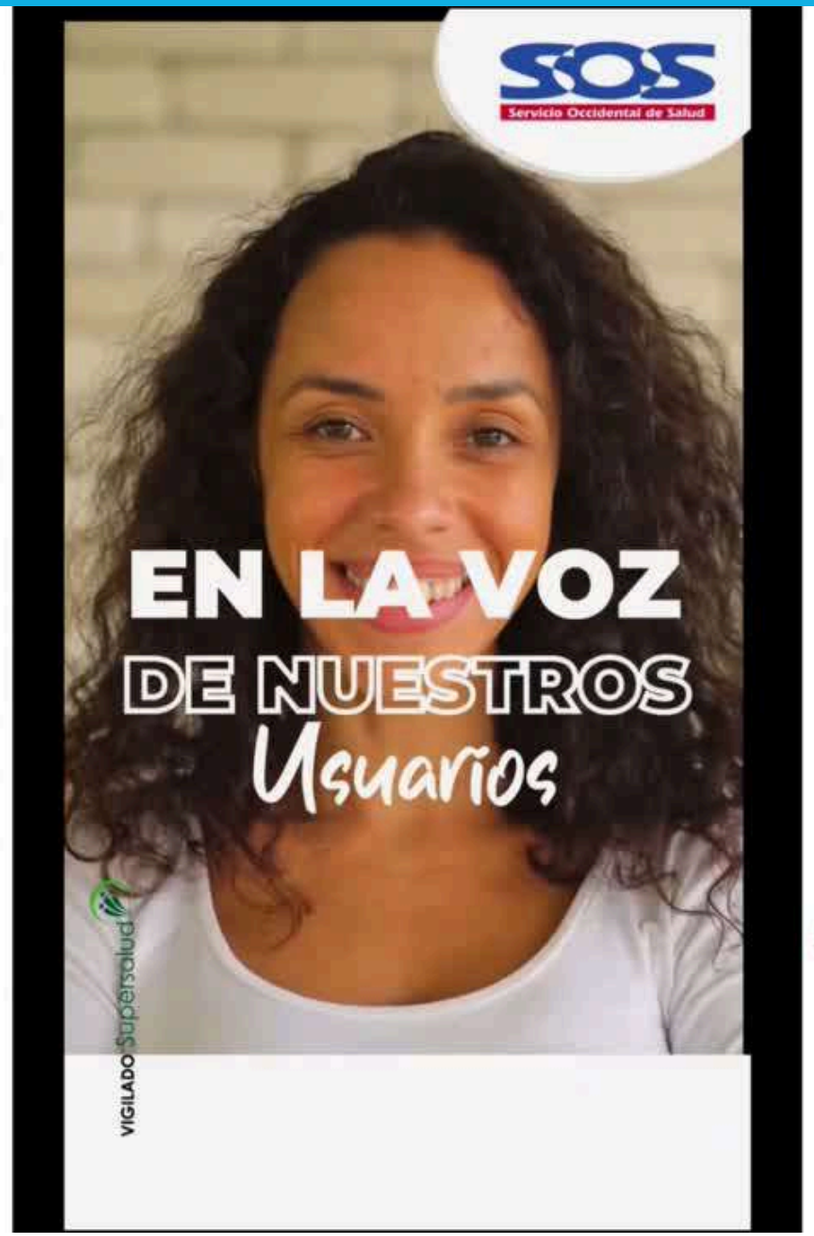
Net Promoter Score - NPS

1er semestre	73.23%
2do semestre	80.31%

Intención de cambio 2024

1er semestre	22.89%
2do semestre	21.60%

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN LA VOZ
DE NUESTROS
Usuarios


SOS
Servicio Occidental de Salud
EN LA VOZ
DE NUESTROS
Usuarios
VIGILADO Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN LA VOZ
Vigilado Supersalud

Ver video

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN LA VOZ
VIGILADO Supersalud
llevo con la S.O.S
aproximadamente
26 años
SOS
Servicio Occidental de Salud
Usuarios
Supersalud

Ver video

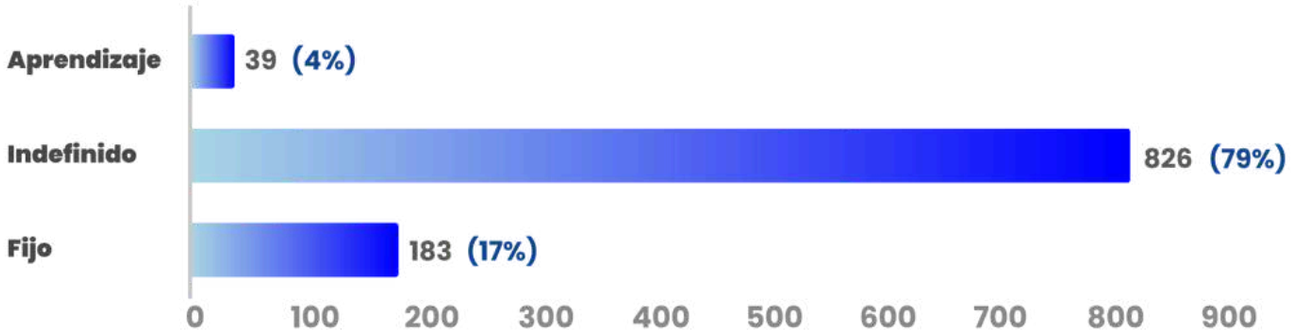
SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

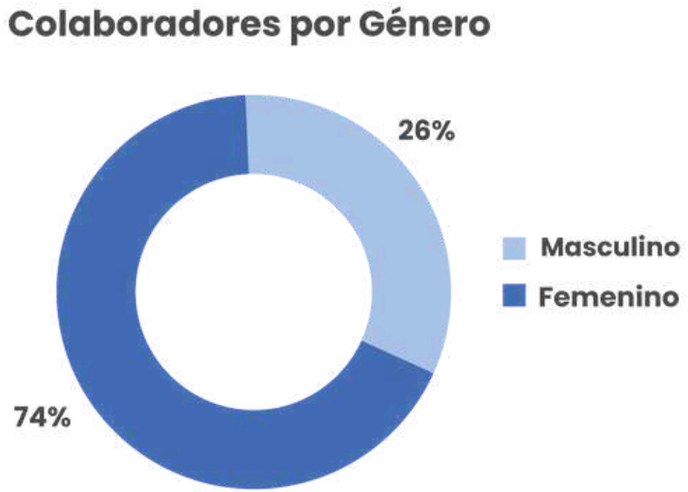
Desarrollo y Bienestar *integral de nuestro equipo*

NUESTROS Colaboradores

El equipo de colaboradores de la EPS S.O.S. está **conformado por 1.048 personas vinculadas directamente por la empresa** de la siguiente manera:

Tipo contrato





El equipo multidisciplinario de **EPS S.O.S S. A** está compuesto por **775 mujeres,** que representan el **74%,** **y 273 hombres,** que **corresponden al 26%.**

Teniendo una representación de mujeres en la organización.

RESULTADOS Talento Humano

En el marco de la estrategia de mejora continua de la EPS S.O.S, se encuentra en curso la medición anual de competencias e **indicadores de desempeño correspondientes al año 2024,** con fecha de cierre establecida para el 15 de mayo. **Esta evaluación abarcará el desempeño de cada colaborador durante el período comprendido entre enero y diciembre 2024** y permitirá obtener una visión más objetiva y representativa de la realidad organizacional. Para ello, se ha trabajado en conjunto con el área de Procesos en el diseño, implementación y seguimiento de la Estrategia de Desempeño Organizacional.

ANÁLISIS DE RESULTADOS ADI	2023	2024(*)
COMPETENCIAS	82%	82%
DESEMPEÑO	96%	96%
NIVEL DE DESARROLLO	90%	90%

*Los datos del 2024 son preliminares, teniendo en cuenta que esta medición cierra el 15 de Mayo de 2025.

Diálogos y Planes de Desarrollo Individual (PDI)

En el 2024, y basándonos en los resultados del ADI 2023, se priorizó el fortalecimiento de los de los Diálogos y planes de desarrollo individual **(PDI);** así como la **promoción del autodesarrollo entre los colaboradores.** Esta estrategia, orientada a impulsar el crecimiento personal y profesional de cada integrante, permitió la creación de PDI de **mayor impacto y fomento un mayor compromiso de los líderes.**

CLIMA *Laboral*

En 2024, nuestro **plan de trabajo** se ajustó estratégicamente para abordar las prioridades identificadas en la **medición de 2023** y responder a los cambios organizacionales significativos. Estos cambios incluyeron ajustes administrativos, fusiones de áreas y modificaciones de procesos, además de la persistencia de alertas de la evaluación anterior.

Como resultado, nos enfocamos en el acompañamiento a equipos y **líderes clave dentro de la EPS**. Implementamos diversas estrategias de intervención que impactaron a **269 personas**, con el objetivo de fortalecer **la dinámica organizacional.**

DESARROLLO DE NUESTROS *Colaboradores*

El 2024 la estrategia de formación de la EPS, tuvo importantes mejoras, entre ellas la implementación de la **plataforma de aprendizaje UBITS,** orientada en impulsar el desarrollo de los colaboradores.

Esta herramienta permitió diseñar planes de formación alineados con las competencias organizacionales y de rol, además de facilitar la **creación de espacios de formación exclusivos, adaptados a las necesidades específicas de la organización.**

Datos de Usabilidad

# personas registradas	→ 1,266
# cursos finalizados	→ 50,901
Horas de estudio	→ 25,988

Gracias a su facilidad de uso, **UBITS** ha permitido a los colaboradores fortalecer sus conocimientos y habilidades, lo que ha contribuido directamente a su desarrollo profesional y ha **incrementado sus oportunidades** de promoción frente a los **movimientos de la planta de personal.**

DESARROLLO DE NUESTROS *Colaboradores*

Tipo	# Espacios	# personas impactadas	Total duración (en horas)
Habilidades blandas	21	426	62
Técnica	47	351	240
Inducción	44	225	180

En paralelo con los planes de formación en UBITS, se promovieron actividades de **capacitación enfocadas a fortalecer las competencias S.O.S. y el logro de los objetivos organizacionales**.

NUESTRA *Cultura*

Las nuevas dinámicas organizacionales impulsan una transformación cultural centrada en los usuarios, orientando todos los esfuerzos hacia la satisfacción de sus necesidades.

Como parte de esta transformación se definieron los **pilares de la cultura organizacional:**

Pasión por Servir,
Pasión por Contribuir
y Pasión por Lograr.

Cada una de estas pasiones está asociadas a comportamientos esperados de cada colaborador, lo que permitió ajustar el **Modelo de Desarrollo** e incorporar estos pilares como competencias organizacionales.
En este mismo proceso se definió la **campaña de divulgación** las pasiones organizacionales, cuya ejecución se realizó entre **enero y febrero de 2025**, así mismo se incluyo la primera medición de **cultura organizacional para S.O.S.**

BIENESTAR de Los colaboradores

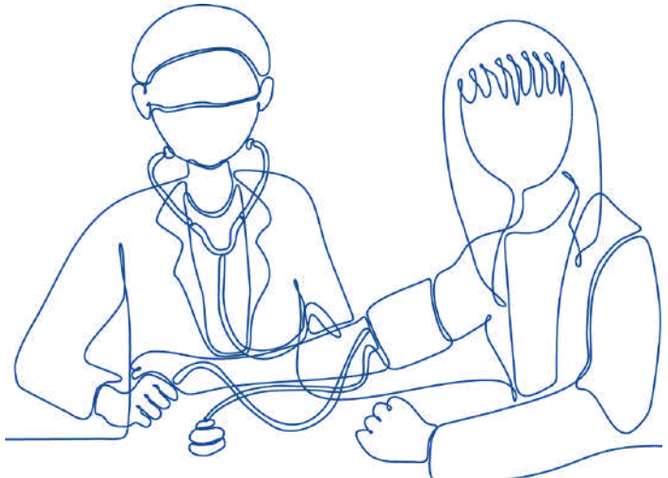
Mínimos de SST 2024

Este año se mantuvo la implementación y el cumplimiento de los **estándares mínimos del SGSST logrando el 100%**, lo que refleja un resultado positivo de la gestión.

Actividades Bienestar

Entornos de trabajo seguros y saludables

En el 2024 continuamos con el desarrollo de 61 actividades en pro de la salud y seguridad en el trabajo, bienestar, con el propósito de promover la salud mental, salud financiera y salud física para los colaboradores Impactando a nuestros colaboradores en las jornadas de salud y bienestar en **100% de nuestras sedes.**



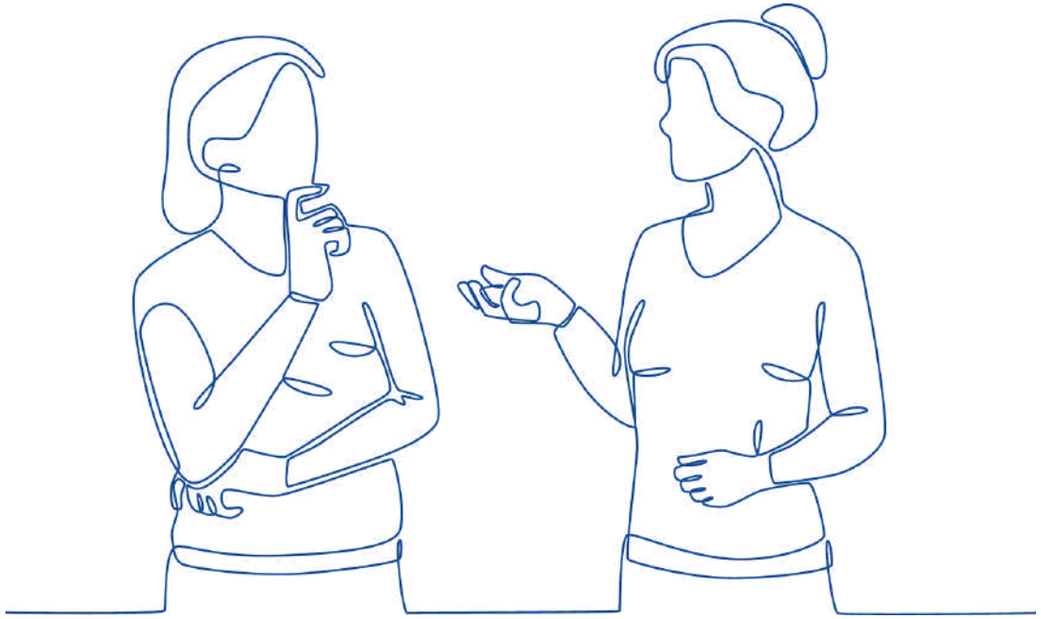
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

COMUNICACIONES AL USUARIO

y reconocimientos Afiliados

Vigilado Supersalud

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN



ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN

Educación y comunicación

REDES Sociales

A través de este medio, hemos logrado generar interacción alrededor de prevención y promoción de la salud, sostenibilidad y experiencias, generando una comunicación fresca, cercana e interactiva.

Al cierre del 2024 logramos más de 2.600 seguidores en Instagram, 990 en X y 5.500 en Facebook.

SOS Servicio Occidental de Salud EN INTERVENCIÓN

COMUNICACIONES a usuarios

Vacunación
4.982.158

Eventos de Interés en Salud Pública
8.242.145

Promoción y Mantenimiento
1. 265.319

Prevención Cáncer
809.789

Planificación
668.486

COVID 19
2.252.912

Programa prenatal
394.625

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Transformamos vidas

Y CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE

Vigilado Supersalud

REGALANDO *Sonrisas*

En nuestra EPS S.O.S, creemos en el poder de la generosidad y la colaboración. Por eso, emprendimos con gran entusiasmo la **campaña interna "Dona un juguete, regala una sonrisa**", con la cual recolectamos en diciembre 2024 más de 170 regalos **que se entregaron a los niños de la Fundación la divina providencia, Fundación nuevo amanecer, fundación Valle del Lili y Fundación Sanar en Pereira como parte de la premisa de que un corazón feliz es un corazón sano.**

PRESERVACIÓN DEL *Medio Ambiente*

Llevamos a cabo la campaña “Liga de Sostenibilidad” logrando concientizar al 100% de nuestros colaboradores sobre la importancia de **nuestros recursos y la necesidad de adoptar prácticas responsables para usar de manera eficiente el agua, ahorrar energía, reciclar de manera adecuada, ser empáticos y solidarios, además de cuidar el medio ambiente.**

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

CONSUMO Responsable de ENERGÍA

Seguimos desarrollando acciones para el consumo responsable de la energía como:

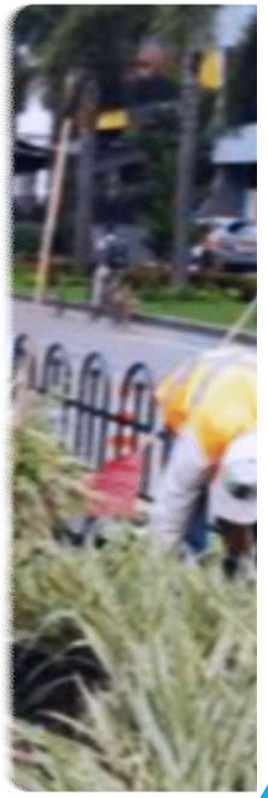
1. Encendido y apagado de aires **acondicionados en horarios específicos.**

2. No uso del ascensor en días establecidos en la sede principal.

Biodiversidad

En asocio con el Dagma se impulsó y acompañó la estrategia de paisajismo y cerramiento de zonas verdes, dando como resultado el embellecimiento de la zona previo a la realización de traslado de plantas y reposición.

Igualmente, se dio continuidad a la estrategia de mantenimiento mediante la adopción de la zona verde en el sur de la ciudad de Cali, en un área de **1.423 m2**, con proveedor especializado que realiza; limpieza general, eliminación de malezas en zonas duras y blandas, recolección de residuos sólidos (hojas, ramas, troncos, escombros y otros desperdicios) y actividades de ornato.



Ver video

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

VERSIÓN 2 - AUDIENCIA PÚBLICA