VIGILADO Supersalud

Micrositio de rendición de cuentas

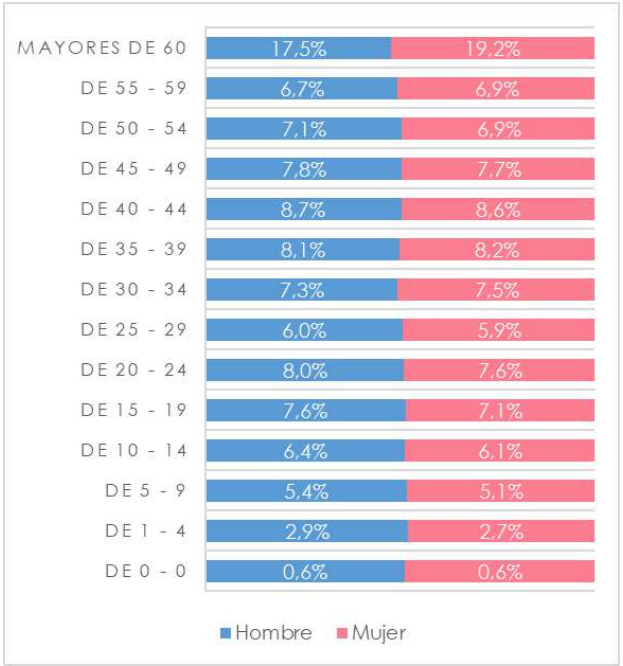
Enero a Marzo
2025

SOS
Servicio Occidental de Salud

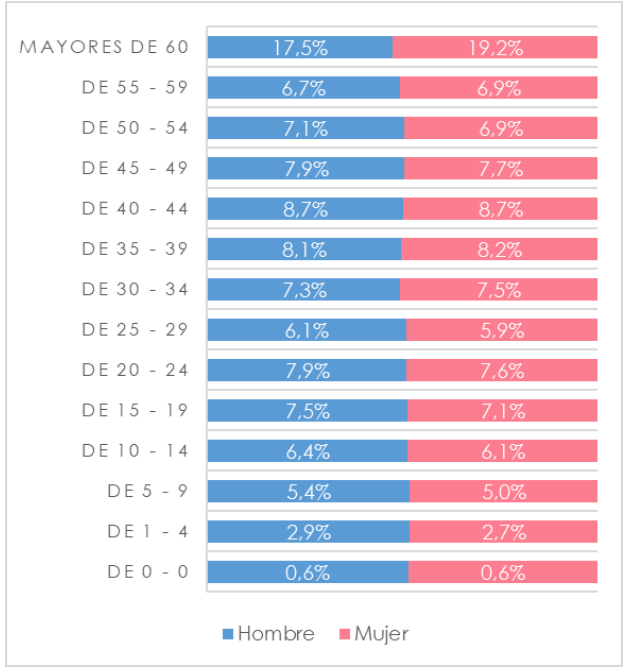
Caracterización de afiliados

Caracterización población régimen contributivo

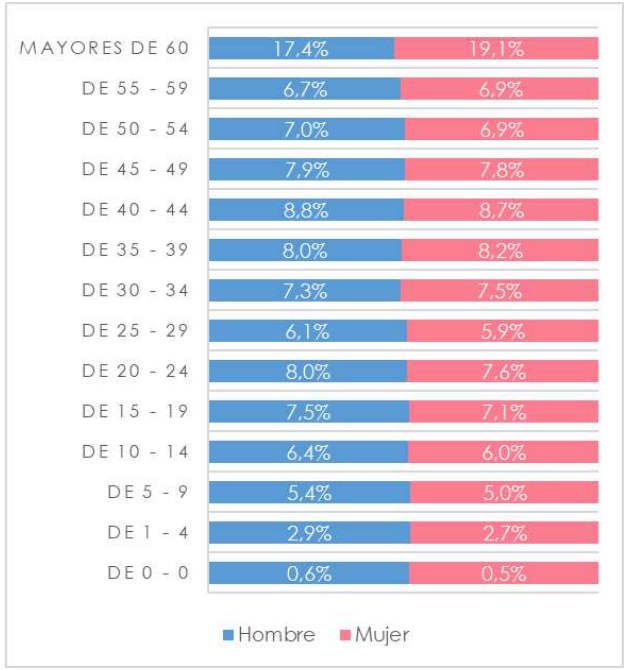
Enero



Febrero



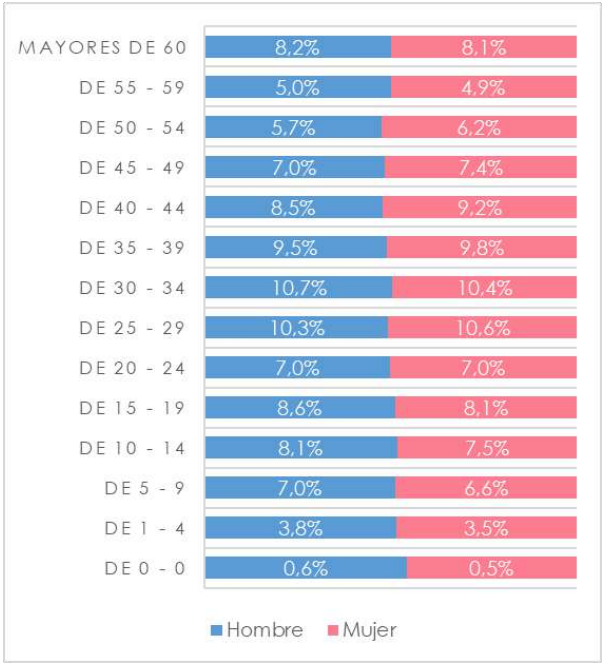
Marzo



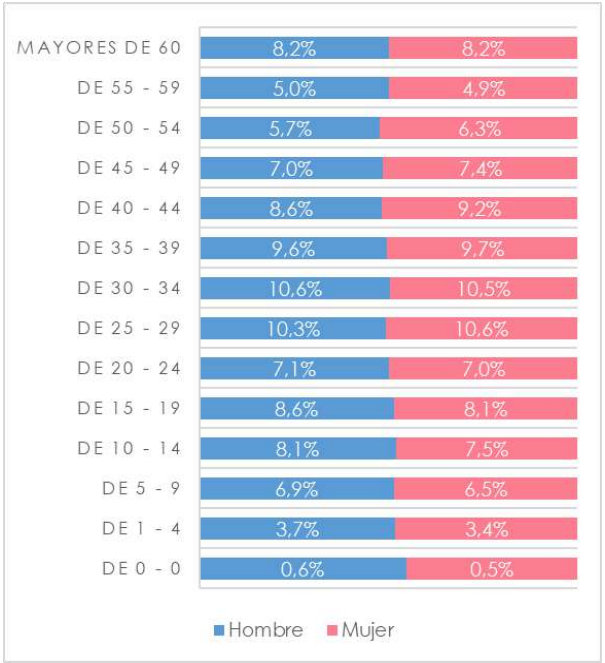
Fuente: informe población Comercial – Periodo: enero a marzo 2025

Caracterización población movilidad subsidiado

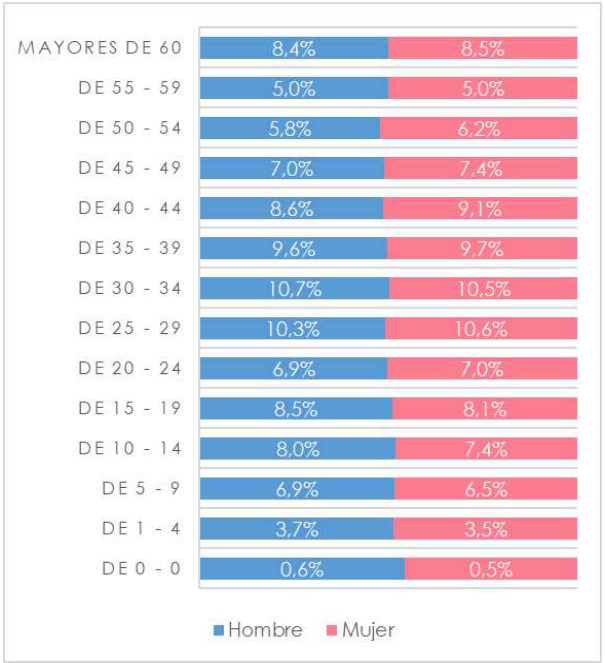
Enero



Febrero



Marzo



Fuente: informe población Comercial – Periodo: enero a marzo 2025

Indicadores sistema de gestión de calidad

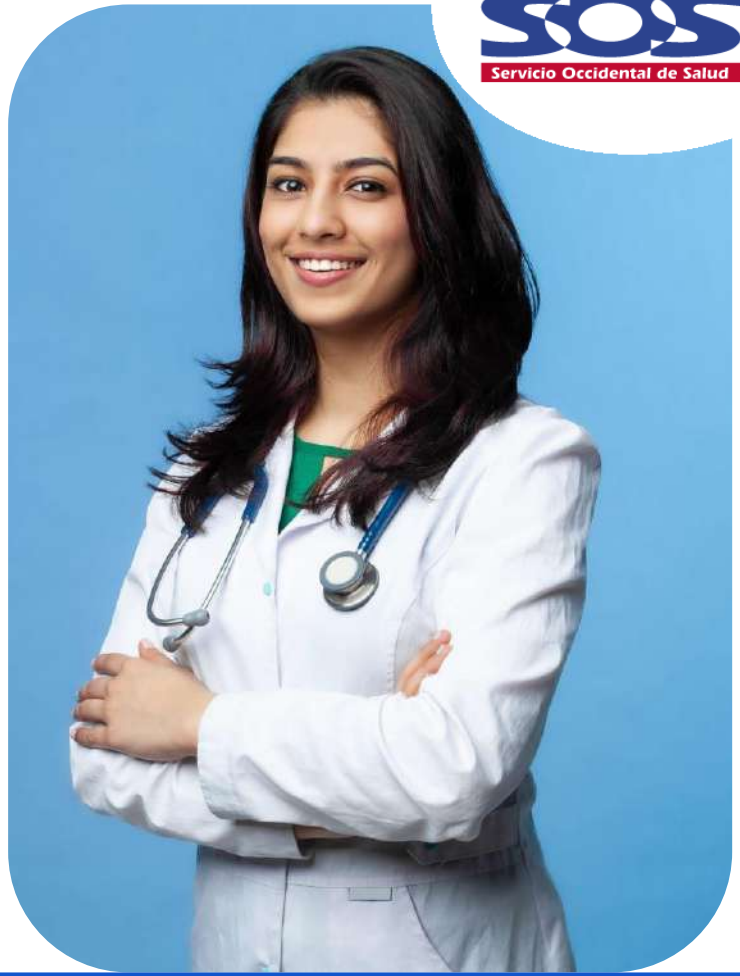
Indicadores de calidad

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

Ingresa a www.sos.com.co

- ✓ Opción Rendición de cuentas
- ✓ Selecciona Micrositio de rendición de cuentas
- ✓ Opción Indicadores I trimestre 2025

Estado de la contratación en salud



Estado de la contratación en salud

NIVEL COMPLEJIDAD	PRIVADA	PÚBLICA	TOTAL
MEDIANA	455	22	477
BAJA	250	222	472
ALTA	185	7	192
TOTAL	890	251	1141
PARTICIPACIÓN	80%	20%	

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.

Fuente: Informe red de prestadores – Gestión de redes – Periodo: enero a marzo 2025

Nuestros afiliados

Afiliados

Indicadores			ene-25	feb-25	mar-25
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	554.572	557.206	561.190
		Poblacion activa contributiva	547.122	550.049	553.314
		PBS Activa	745.651	747.156	746.349
		PBS Activa + Suspendida	753.101	754.313	754.225
		Activa PAC	39.648	39.419	39.231
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	1.551	4.665	4.163
		Inclusiones	376	279	409
		Reactivaciones	1.159	1.466	1.850
		Cambio sede IPS	1.022	845	739
		Traslados	1.201	791	1.498
	Retiros	empresa	17.160	8.930	7.222
		traslado	1.910	1.091	2.436
		mora	-	-	1
		cambio sede ips	1.022	845	739
		no cumple requisitos	1.639	450	1.620
		motivos personales	120	170	140
		traslado no autorizado	19	48	56
		doble afiliacion	36	97	113
		fallecimiento	241	177	220
		cambio inicio de vigencia	6	11	12
		no tiene cobertura	14	30	12
		terminacion emergencia sanitaria	-	-	4
Movilidad			198.529	197.107	193.035
Suspendidos			7.450	7.157	7.876
Portabilidad			1.307	1.317	1.306

Fuente: Informe población - comercial – Periodo enero a marzo 2025

Nuestras oficinas

Oficinas de atención al usuario

Buga | 1

Tuluá | 1

Zarzal | 1

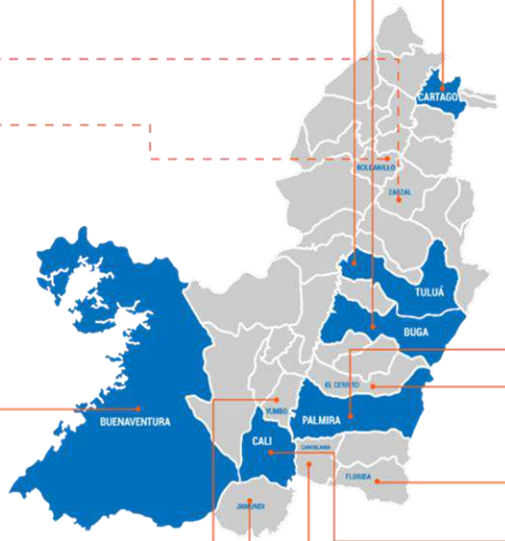
Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1



Buenaventura | 1

Cali | 3

Candelaria | 1

Jamundí | 1

Yumbo | 1

Oficinas de atención al usuario

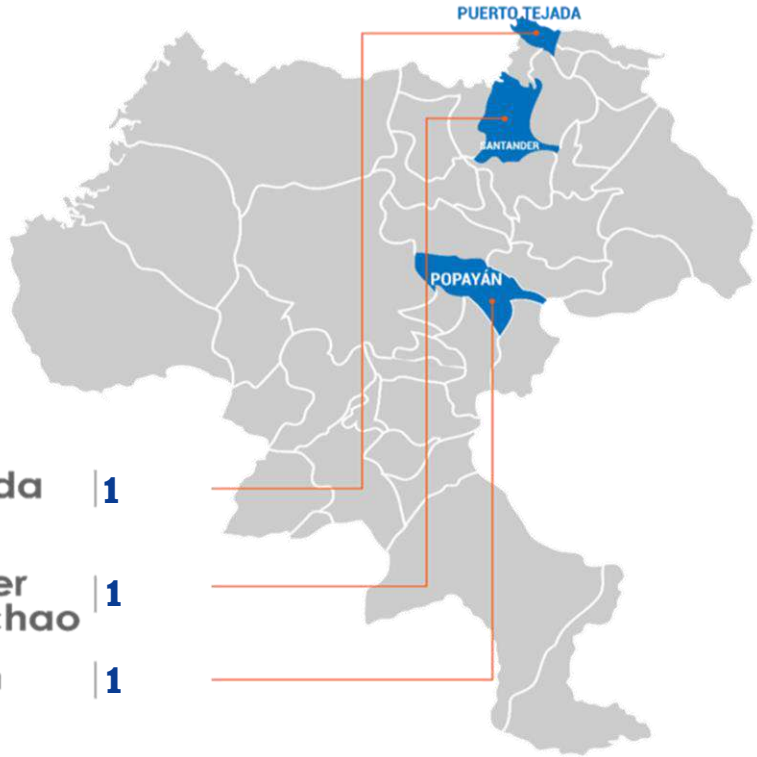
Pereira | 1

Armenia | 1

Sevilla | 1

Caicedonia | 1

Oficinas de atención al usuario



Pto. Tejada	1
Santander de Quilichao	1
Popayán	1

Tiempos de espera para la atención de usuarios

Canal telefónico

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**
Segundos	61	2,71	36
Minutos	1,01	1,63	2,26

Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**
Segundos	16	17	21
Minutos	0,26	0,28	0,35

El tiempo de espera se calcula desde el momento que el usuario selecciona la opción del menú para ser atendido, hasta el momento en que es contestada por un agente de servicio al cliente

Canal presencial

TME: Tiempo medio de espera			
Tiempo de espera	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**
Segundos	42	37	15
Minutos	36	34	32

El tiempo medio de espera se calcula desde el momento que el usuario toma el turno para ser atendido, hasta el momento en que es llamado por un Asesor de Servicio Integrado (ASI)

Fuente: Call Center - canales no presenciales experiencia del usuario y Sistema de asignación de turnos. Software sin cola. Periodo enero a marzo 2025

Satisfacción de usuarios

Satisfacción de usuarios

Desde la EPS S.O.S S.A se realiza de manera semestral el estudio de satisfacción a los usuarios. A continuación se presenta el resultado correspondiente al segundo semestre:

2024

	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	81,1%

Meta 80%

Vigilado Supersalud

Fuente: Listado de usuarios generados desde la unidad de B.I y validado por actuaría – Aplicativo CIR ABPS. Periodo: Julio a Diciembre 2024

¡Gracias!

VIGILADO Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud