



MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Abril a Junio 2021

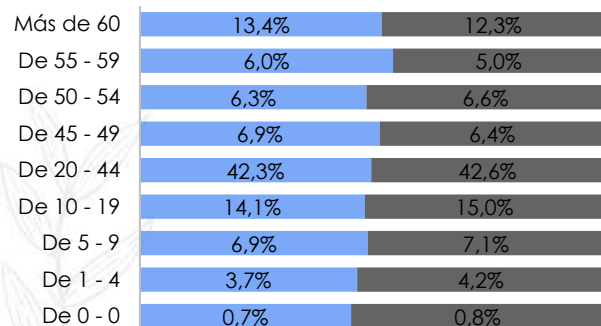
CARACTERIZACIÓN DE AFILIADOS



Caracterización población régimen subsidiado

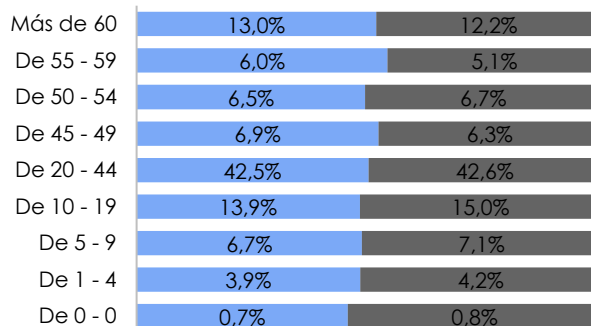


Abril



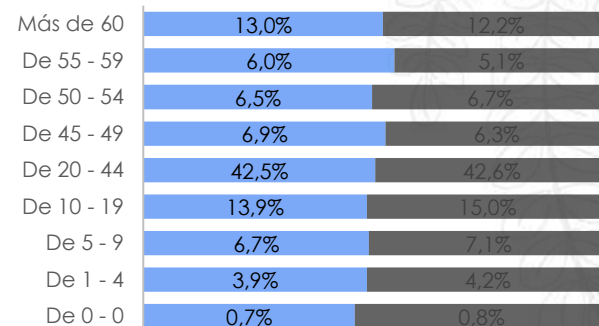
■ Mujeres 2021 ■ Hombres 2021

Mayo



■ Mujeres 2021 ■ Hombres 2021

Junio

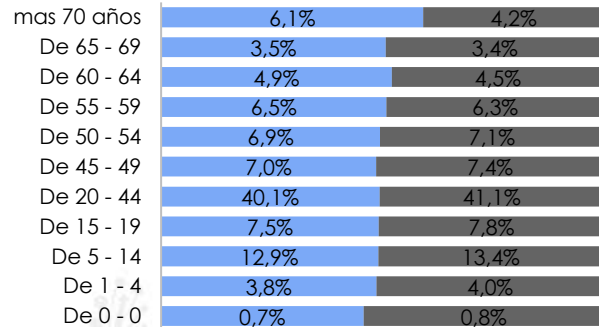


■ Mujeres 2021 ■ Hombres 2021

Caracterización población régimen contributivo

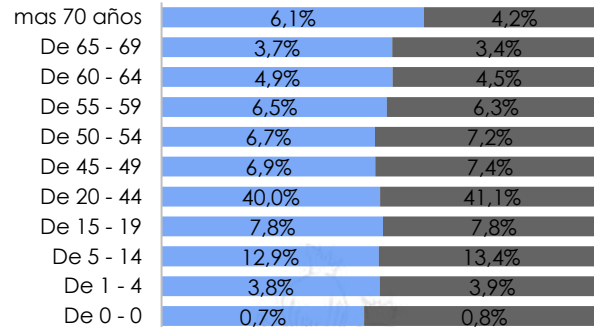


Abril



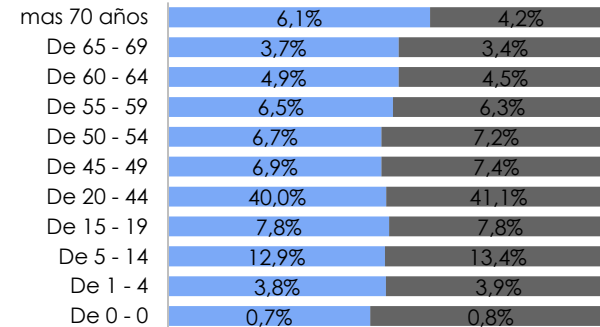
■ Mujeres ■ Hombres

Mayo



■ Mujeres ■ Hombres

Junio



■ Mujeres ■ Hombres



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





Tiempo
de renacer

ESTADO DE LA CONTRATACIÓN EN SALUD

Estado de la contratación en salud



Sede	Cantidad IPS
CALI	108
PEREIRA	46
ARMENIA	41
BOGOTA	32
PALMIRA	27
POPAYAN	25
TULUA	21
CARTAGO	20
BUGA	16
BUENAVENTURA	9
NORTE DEL CAUCA	8
ANTIOQUIA	6
NACIONAL	3
MANIZALES	2
Total general	364

Sede	Cantidad Médicos
CALI	210
PALMIRA	29
TULUA	20
BUGA	12
CARTAGO	12
PEREIRA	8
BUENAVENTURA	4
ARMENIA	2
POPAYAN	1
Total general	298

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.

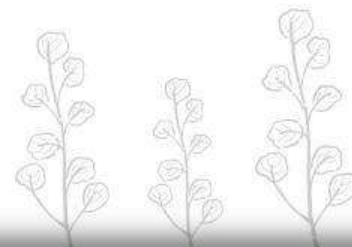
NUESTROS AFILIADOS



Indicadores			abr-21	may-21	jun-21
Cantidad de afiliados	Afiliados	Población total contributiva	725.221	721.205	722.075
		Población activa contributiva	719.480	715.866	716.826
		PBS activa	831.741	828.904	829.586
		PBS activa + suspendida	837.212	834.243	834.835
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando la cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	1.307	888	1.457
		Inclusiones	706	603	616
		Reactivaciones	916	593	2.977
		Cambios sede IPS	1.054	653	1.051
		Traslados	132	133	118
	Retiros	Empresas	1.953	3.320	3.045
		Cambios sede IPS	1.054	653	1.051
		Doble afiliacion	272	124	206
		Mora	1	-	1
		Motivos personales	194	166	101
		Traslados	3.992	4.494	3.297
		No cumple requisitos	669	653	124
		Traslado no autorizado	118	56	43
		Fallecimiento	238	248	324
		Cambio de inicio de vigencia	1	2	18
		No tiene cobertura	47	40	21
Movilidad		Movilidad	112.261	113.038	112.760
Suspendidos		Suspendidos	5.471	5.339	5.249

NUESTRAS OFICINAS

Tiempo
de renacer



Oficinas de atención al usuario



En **Servicio Occidental de Salud EPS** contamos con 11 sedes y 25 oficinas de atención al usuario.

Oficinas de atención al usuario

Buga | **1**

Tuluá | **2**

Zarzal | **1**

Roldanillo | **1**

Cartago | **1**

Palmira | **1**

El Cerrito | **1**

Florida | **1**

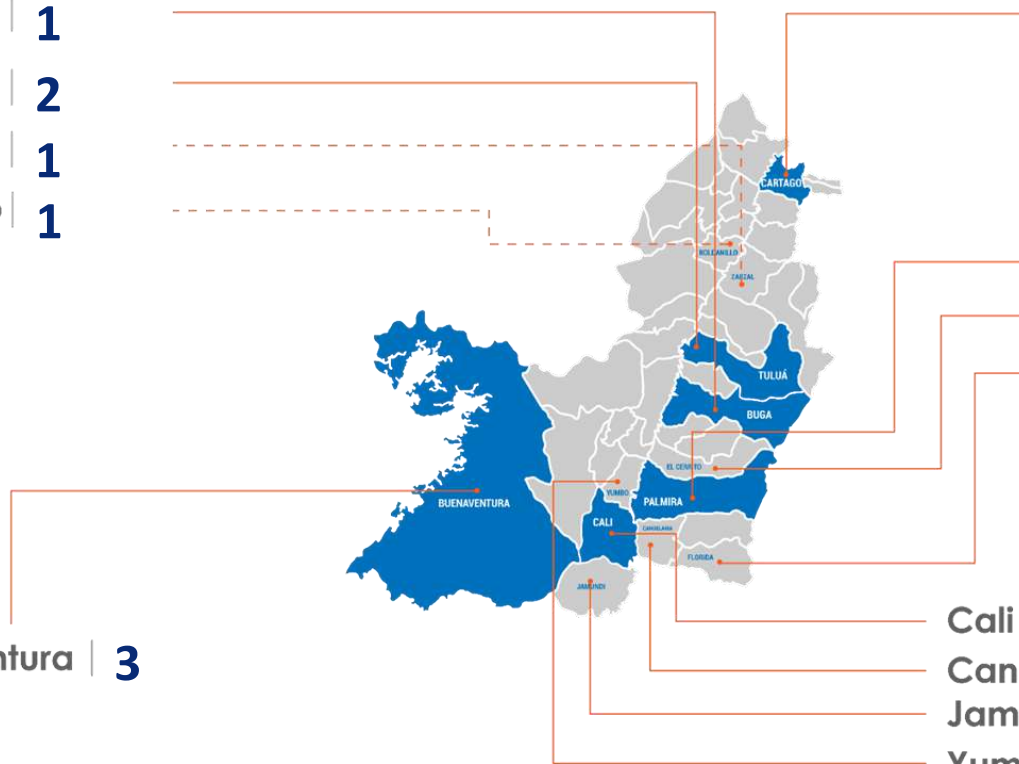
Buenaventura | **3**

Cali | **12**

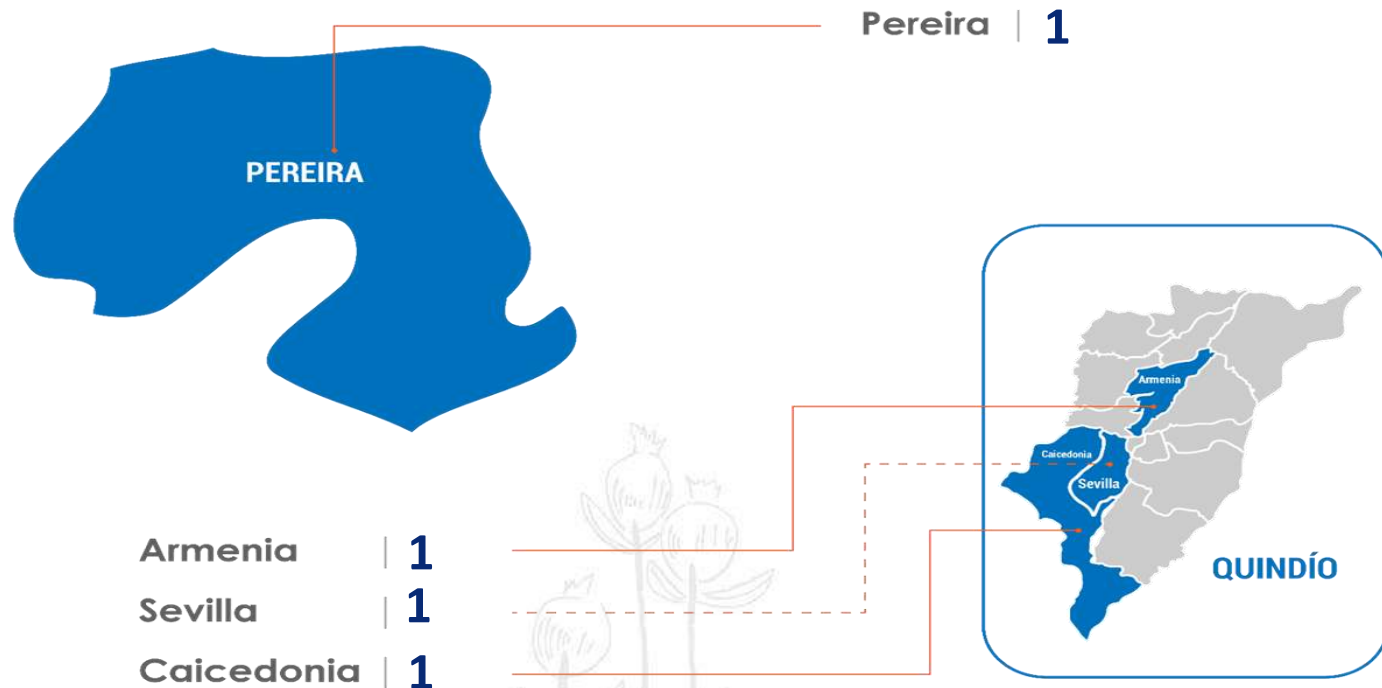
Candelaria | **1**

Jamundí | **1**

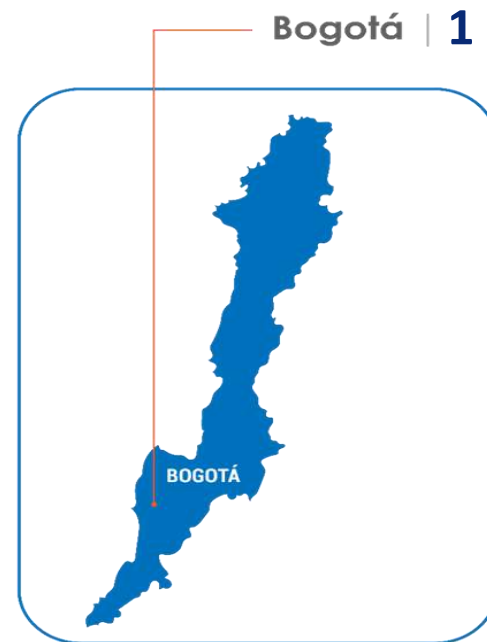
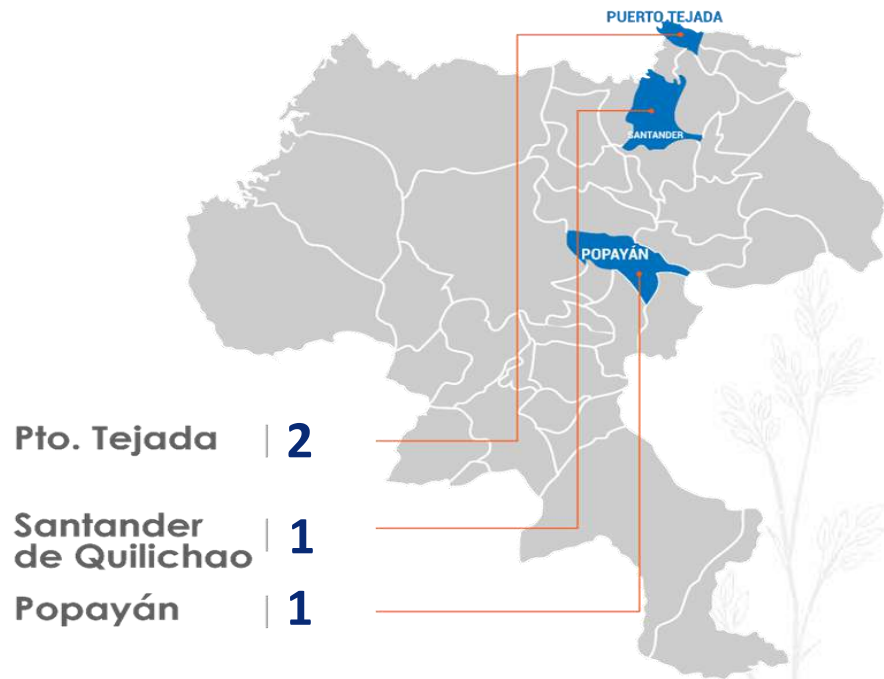
Yumbo | **1**



Oficinas de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario



Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal telefónico:

Tiempo de espera	Abril	Mayo	Junio
Segundos	14	14	37
Minutos	0,23	0,23	0,62



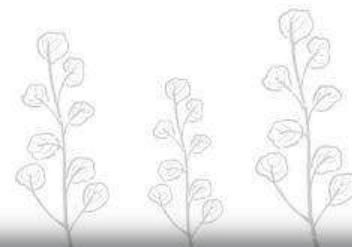
El tiempo de espera se calcula desde que ingresa la llamada hasta que se contesta la misma (en segundos y minutos)

Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal presencial:

Sede	Abril	Mayo	Junio	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



Títulos

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



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

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>

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

