VIGILADO Supersalud

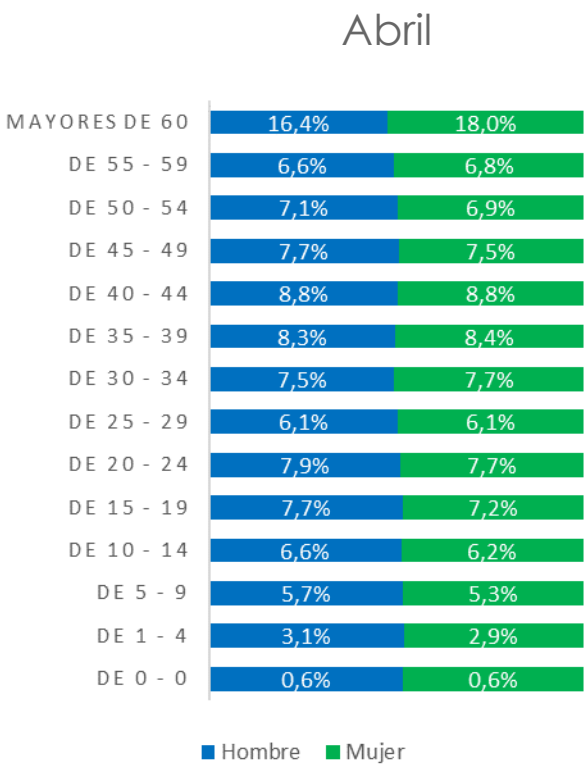
Micrositio de rendición de cuentas

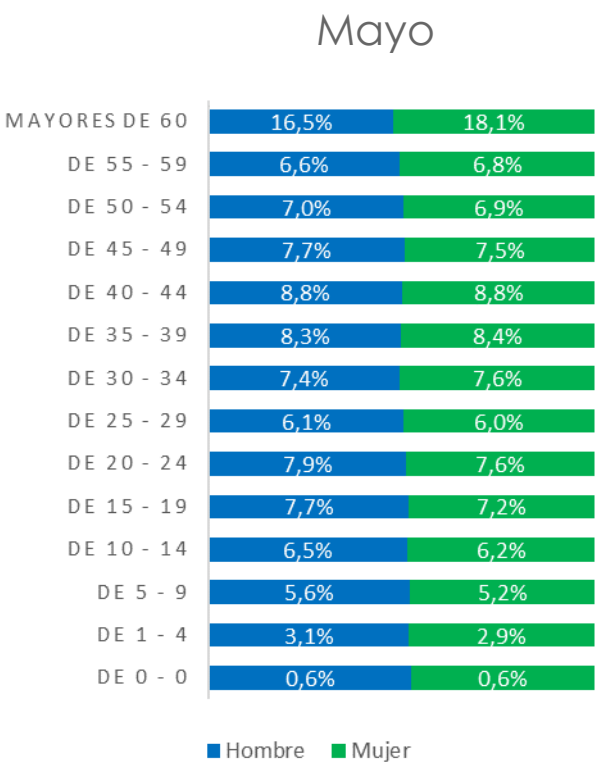
Abril a Junio 2024

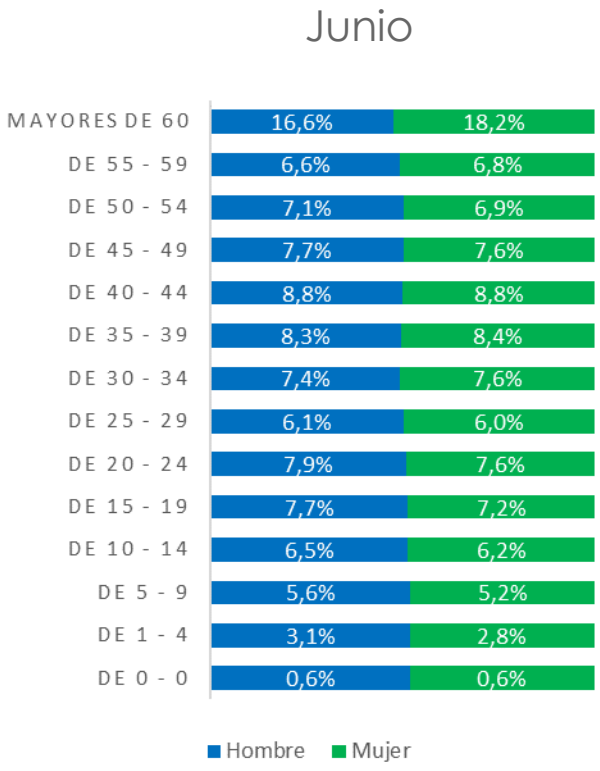
SOS Servicio Occidental de Salud

Caracterización de afiliados

Caracterización población régimen contributivo

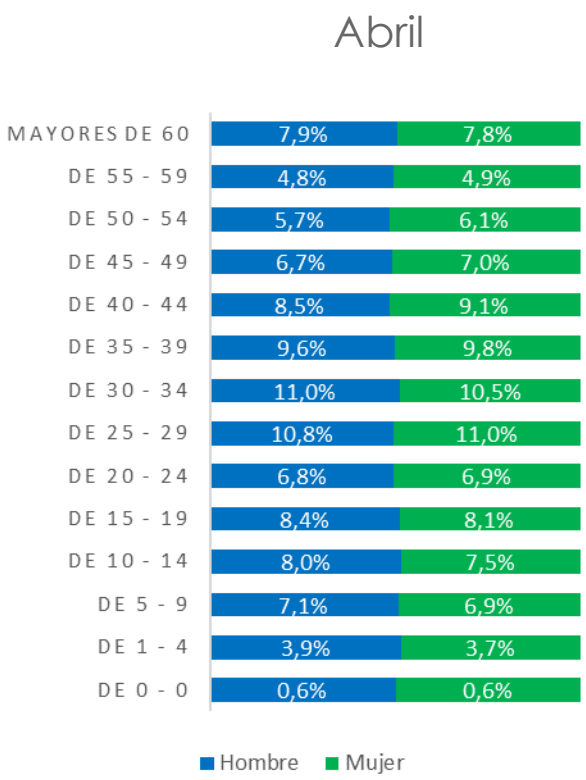


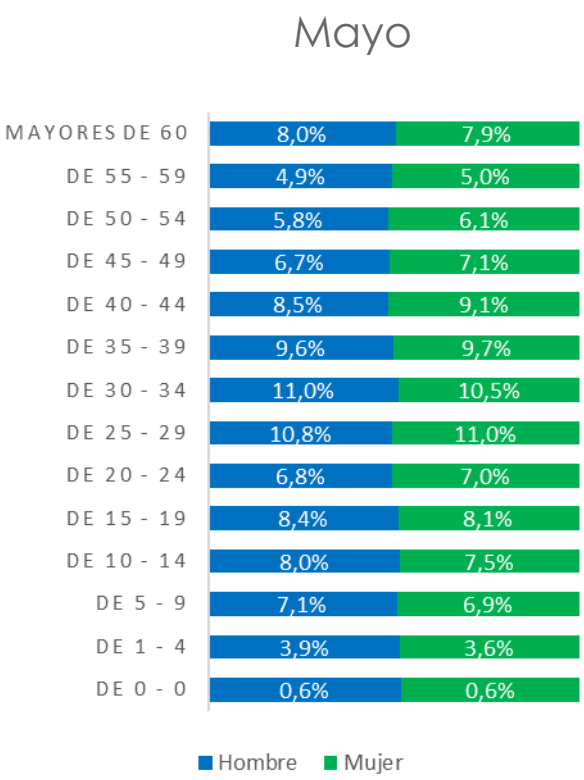


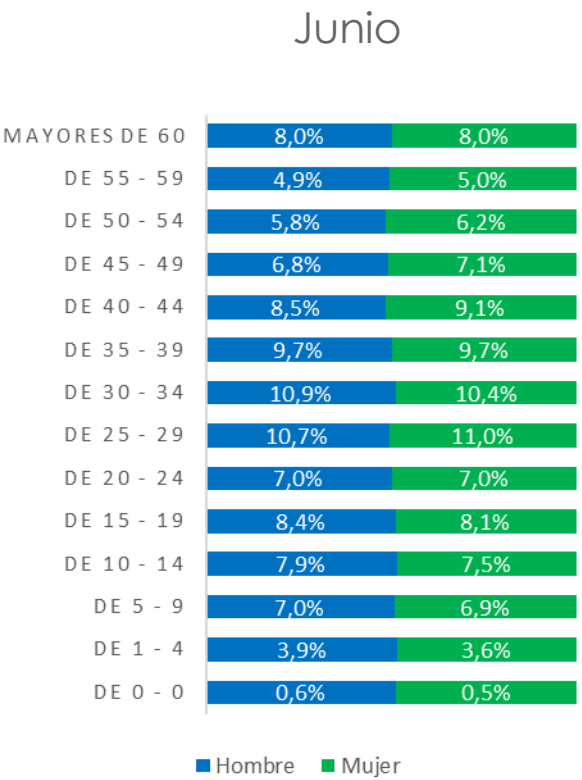


Fuente: informe población Comercial – Corte al 30 de junio 2024

Caracterización población movilidad subsidiado







Fuente: informe población Comercial – Corte al 30 de junio 2024

Indicadores sistema de gestión de calidad

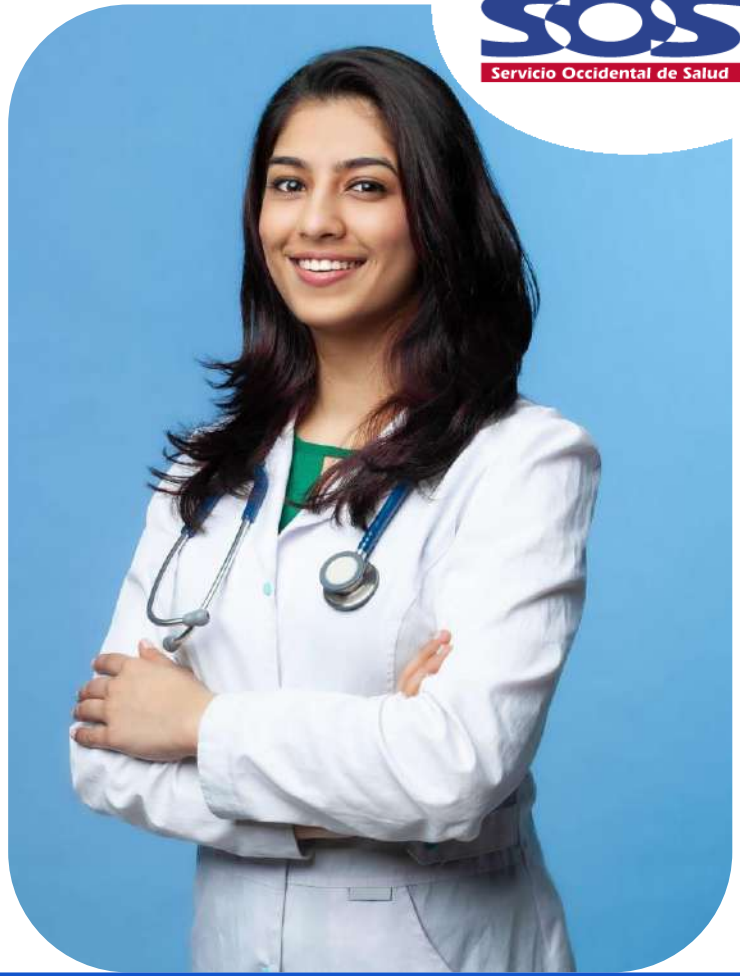
Indicadores de calidad

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 II trimestre 2024

Estado de la contratación en salud



Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
CALI	105
PEREIRA	69
QUINDIO	55
PALMIRA	43
POPAYAN	43
TULUA	39
NACIONAL	34
CARTAGO	31
BUGA	22
BUENAVENTURA	20
NORTE DEL CAUCA	10
Total general	471

Sede	Cantidad Medicos
CALI	135
PALMIRA	19
TULUA	11
BUGA	10
CARTAGO	8
PEREIRA	6
BUENAVENTURA	4
QUINDIO	4
POPAYAN	1
Total general	198

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 – corte al 30 de junio 2024

Nuestros afiliados

Afiliados

INDICADORES			abr-24	may-24	jun-24
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion Total Contributiva	575.225	572.864	571.308
		Poblacion Activa Contributiva	568.363	565.829	564.239
		Pbs Activa	749.248	748.869	747.433
		Pbs Activa + Suspendida	756.110	755.904	754.502
		Activa Pac	40.637	40.535	-
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	2.316	1.621	1.883
		Inclusiones	520	477	468
		Reactivaciones	1.520	1.103	1.307
		Cambio Sede Ips	928	761	768
		Traslados	2.513	1.864	1.984
	Retiros	Empresa	8.230	8.435	7.898
		Traslado	1.941	1.965	3.059
		Mora	1	488	-
		Cambio Sede Ips	928	761	768
		No Cumple Requisitos	397	1.601	1.061
		Motivos Personales	79	150	186
		Traslado No Autorizado	104	59	42
		Doble Afiliacion	56	93	122
		Fallecimiento	207	201	229
		Cambio Inicio De Vigencia	16	9	12
		No Tiene Cobertura	29	34	20
		Terminacion Emergencia Sanitaria	1	2	1
Movilidad			180.885	183.040	183.194
Suspendidos			6.862	7.035	7.069
Portabilidad			1.513	1.491	-

Fuente: Informe población - comercial – corte al 30 de junio 2024

Nuestras oficinas

Oficinas de atención al usuario

Servicio Occidental de Salud

Buga | 1

Tuluá | 1

Zarzal | 1

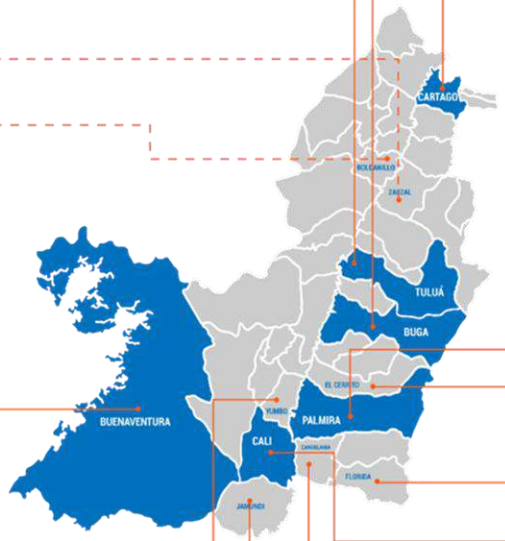
Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1



Buenaventura | 3

Cali | 3

Candelaria | 1

Jamundí | 1

Yumbo | 1

Oficinas de atención al usuario

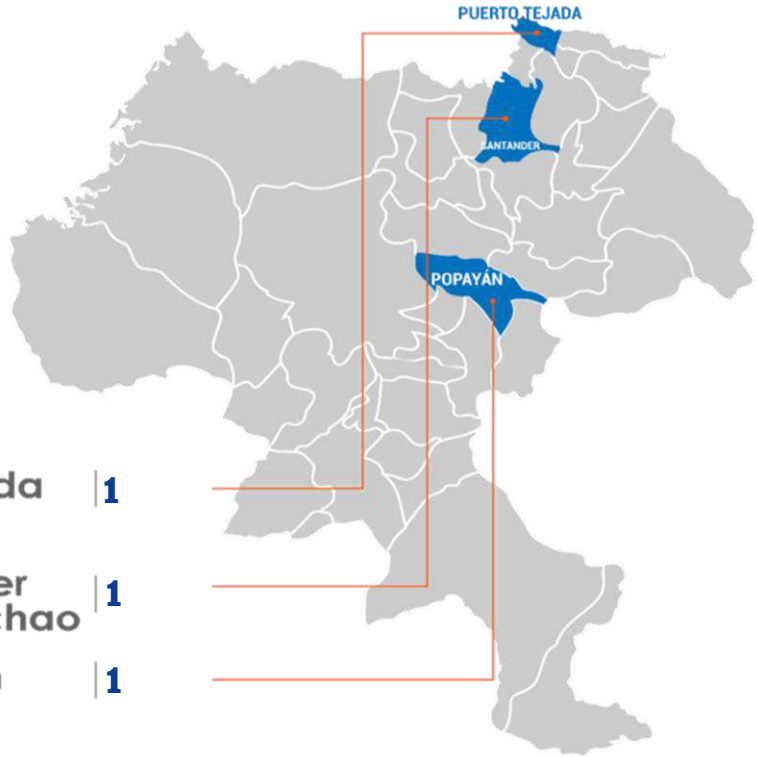
Pereira | 1

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	**abril 2024**	**mayo 2024**	**junio 2024**
Segundos	23	29	26
Minutos	0,38	0,48	0,43

Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	**abril 2024**	**mayo 2024**	**junio 2024**
Segundos	30	23	22
Minutos	0,5	0,38	0,36

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	**abril 2024**	**mayo 2024**	**junio 2024**
Segundos	98	33	3
Minutos	49	53	63

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 abril a junio 2024

Satisfacción de usuarios

Satisfacción de usuarios

Desde la EPS se realiza la evaluación de satisfacción a los usuarios, al corte del segundo semestre se obtuvo el siguiente resultado:

2023

	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	83,7%

El estudio de satisfacción de usuarios en la EPS S.O.S se lleva a cabo cada semestre, de modo que los datos reflejan la información correspondiente al corte de diciembre de 2023.

Fuente: Estudio de satisfacción EPS S.O.S Diciembre 2023

¡Gracias!

VIGILADO Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud