VIGILADO Supersalud

Micrositio de rendición de cuentas

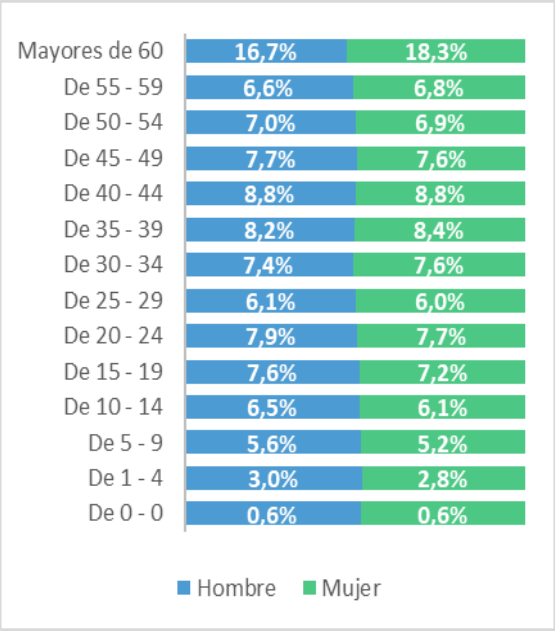
Julio a Septiembre
2024

SOS
Servicio Occidental de Salud

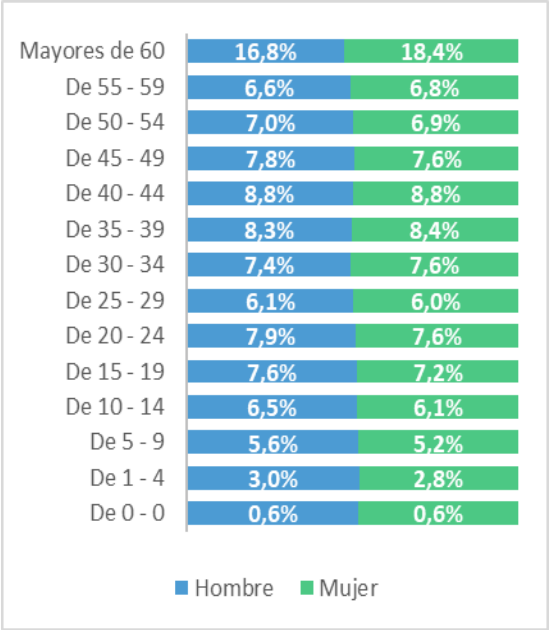
Caracterización de afiliados

Caracterización población régimen contributivo

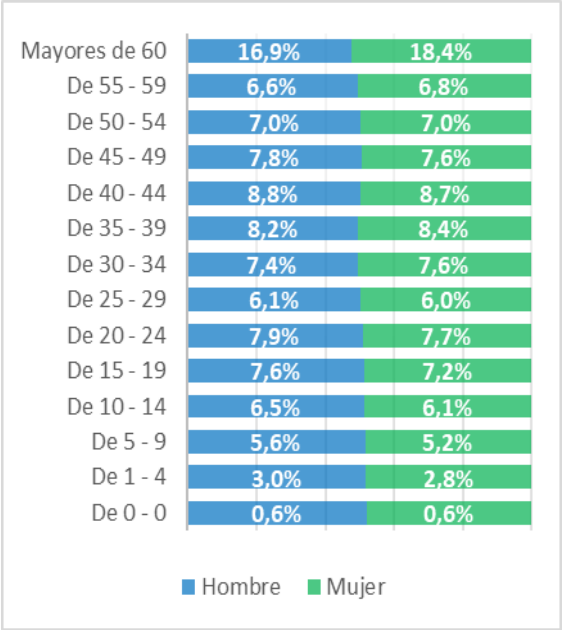
Julio



Agosto



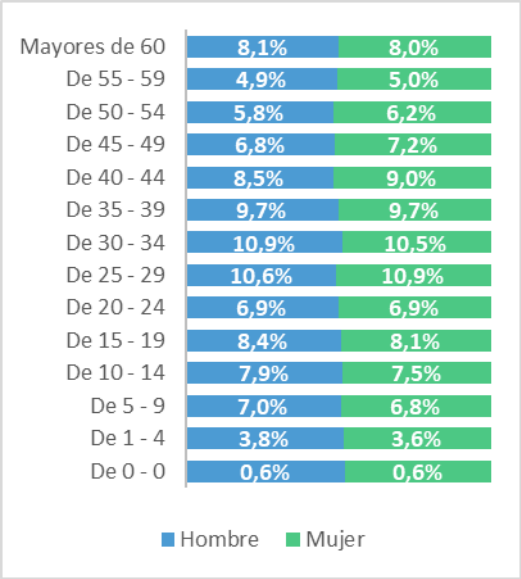
Septiembre



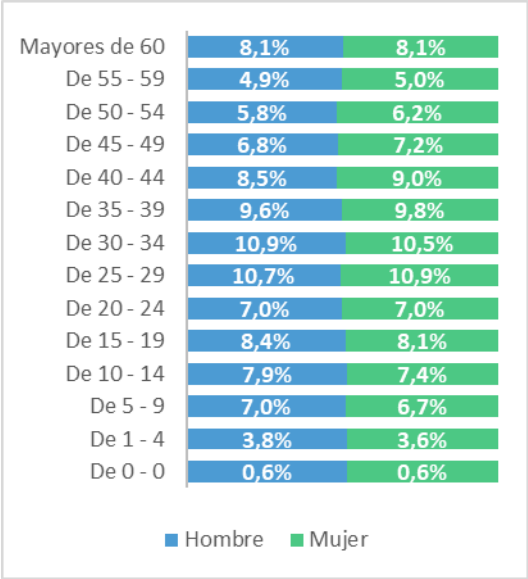
Fuente: informe población Comercial – Corte al 30 de septiembre 2024

Caracterización población movilidad subsidiado

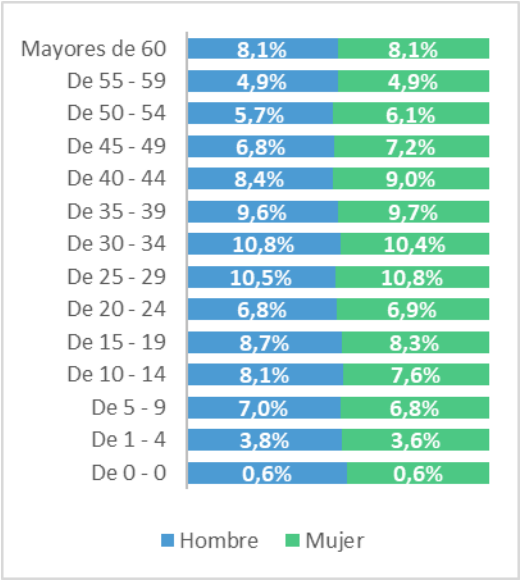
Julio



Agosto



Septiembre



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

Indicadores sistema de gestión de calidad

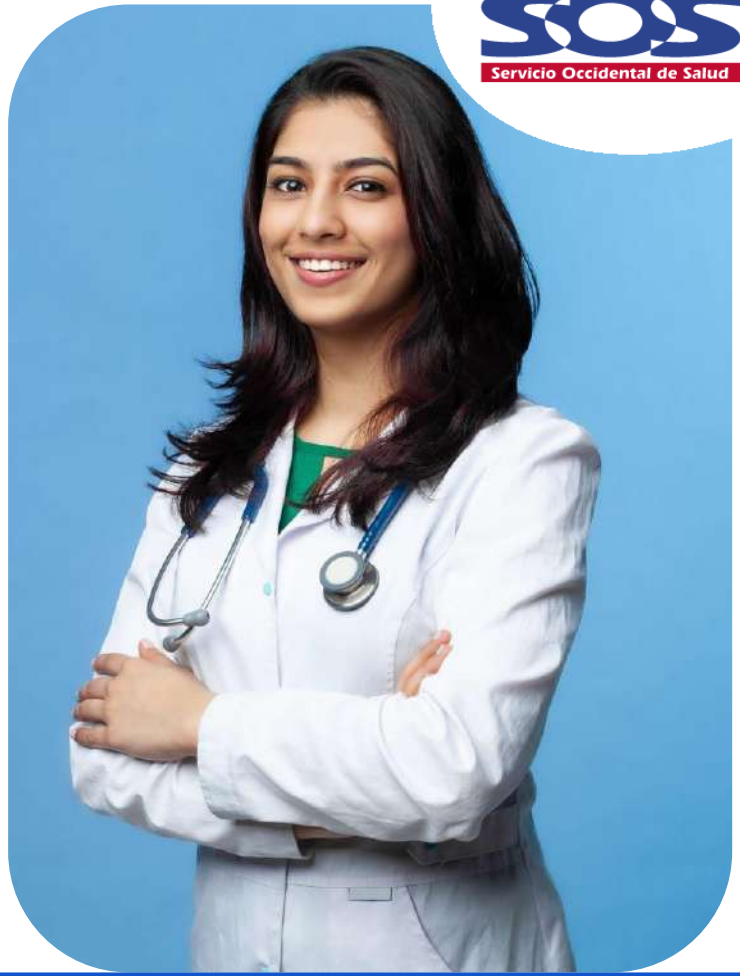
Indicadores de calidad

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 III trimestre 2024

Estado de la contratación en salud



Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
CALI	94
PEREIRA	50
QUINDIO	39
PALMIRA	30
POPAYAN	29
NACIONAL	26
TULUA	25
CARTAGO	24
BUENAVENTURA	14
BUGA	14
NORTE DEL CAUCA	8
Total general	353

Sede	Cantidad Medicos
CALI	131
PALMIRA	18
BUGA	12
TULUA	10
CARTAGO	8
PEREIRA	5
QUINDIO	5
BUENAVENTURA	4
POPAYAN	1
Total general	194

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 septiembre 2024

Nuestros afiliados

Afiliados

INDICADORES			jul-24	ago-24	sep-24
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	570.480	570.358	570.518
		Poblacion activa contributiva	563.445	563.577	563.266
		PBS Activa	747.799	748.178	749.025
		PBS Activa + Suspendida	754.834	754.959	756.277
		Activa PAC	40.359	40.345	40.336
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	1.718	1.933	2.134
		Inclusiones	474	462	440
		Reactivaciones	1.714	1.435	1.440
		Cambio sede IPS	989	739	894
		Traslados	2.485	2.298	2.604
	Retiros	empresa	8.493	8.831	8.854
		traslado	2.453	1.478	1.870
		mora	2	-	-
		cambio sede ips	989	739	894
		no cumple requisitos	759	914	538
		motivos personales	153	107	204
		traslado no autorizado	128	45	31
		doble afiliacion	43	90	108
		fallecimiento	229	211	195
		cambio inicio de vigencia	8	10	15
		no tiene cobertura	20	20	10
		terminacion emergencia sanitaria	1	-	-
Movilidad			184.354	184.601	185.759
Suspendidos			7.035	6.781	7.252
Portabilidad			-	-	-

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

Nuestras oficinas

Oficinas de atención al usuario

Buga | 1

Tuluá | 1

Zarzal | 1

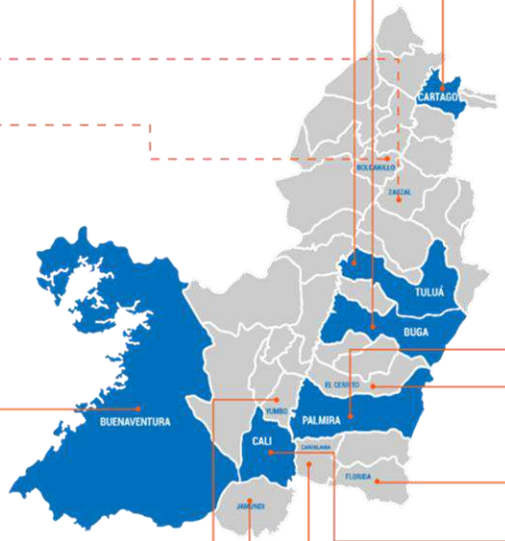
Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1



Buenaventura | 1

Cali | 3

Candelaria | 1

Jamundí | 1

Yumbo | 1

Oficinas de atención al usuario

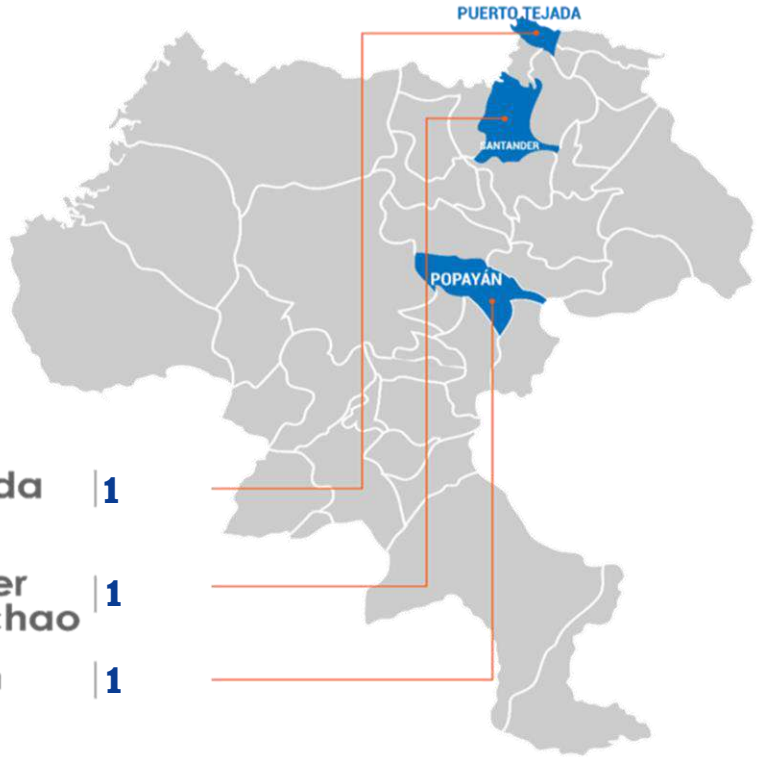
Pereira | 1

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	Julio	Agosto	Septiembre
Segundos	31	28	54
Minutos	0,51	0,46	0,9

Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	Julio	Agosto	Septiembre
Segundos	21	26	26
Minutos	0,35	0,43	0,43

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	Julio	Agosto	Septiembre
Segundos	12	7	72
Minutos	47	43	45

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 julio a septiembre 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:

2024

	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	74,59%

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 junio de 2024.

Fuente: Estudio de satisfacción EPS S.O.S enero a junio 2024

¡Gracias!

VIGILADO Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud