



MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

octubre a diciembre 2021

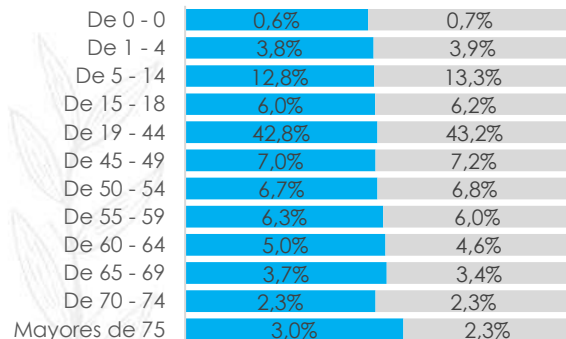
CARACTERIZACIÓN DE AFILIADOS



Caracterización población régimen contributivo

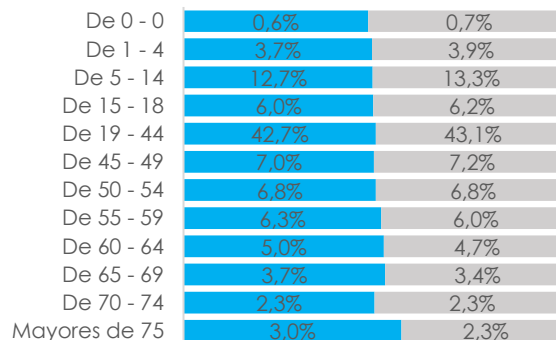


Octubre



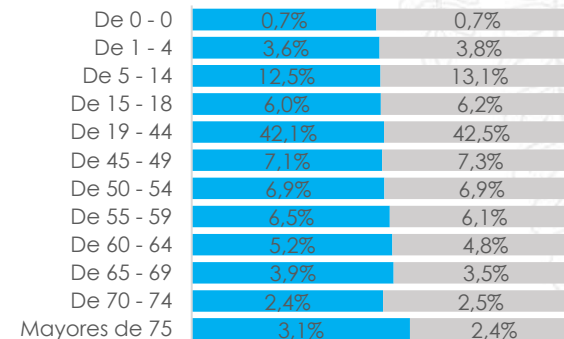
■ Mujeres ■ Hombres

Noviembre



■ Mujeres ■ Hombres

Diciembre

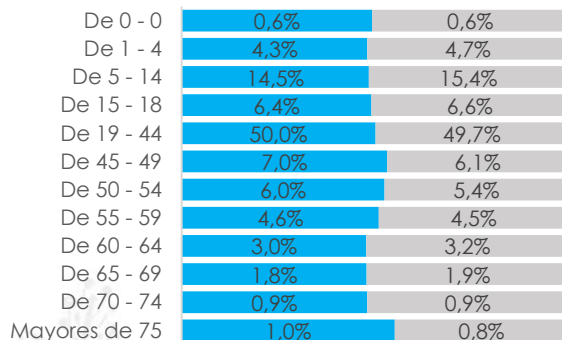


■ Mujeres ■ Hombres

Caracterización población movilidad subsidiado

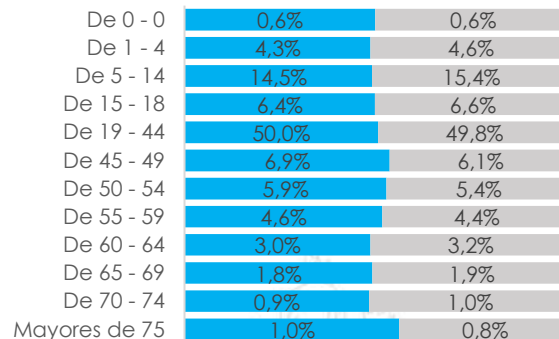


Octubre



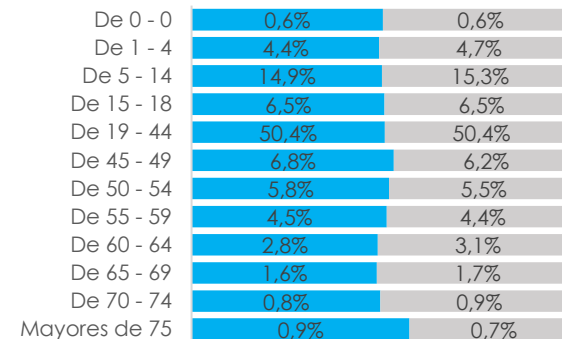
■ Mujeres ■ Hombres

Noviembre



■ Mujeres ■ Hombres

Diciembre



■ Mujeres ■ Hombres



tiempo
de renacer

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	97
PEREIRA	47
ARMENIA	40
POPAYÁN	29
BOGOTÁ	28
PALMIRA	28
TULUÁ	22
CARTAGO	22
BUGA	14
BUENAVENTURA	11
NORTE DEL CAUCA	8
NACIONAL	5
ANTIOQUIA	5
MANIZALES	3
Total general	365

Sede	Cantidad Médicos
CALI	185
PALMIRA	25
TULUA	17
BUGA	12
CARTAGO	9
PEREIRA	8
BUENAVENTURA	3
ARMENIA	2
POPAYÁN	1
Total general	294

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.

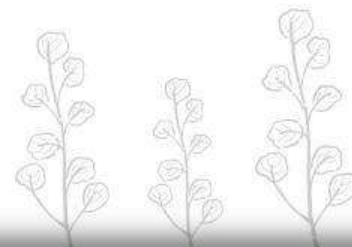
NUESTROS AFILIADOS



INDICADORES			oct-21	nov-21	dic-21
Cantidad de afiliados	AFILIADOS	POBLACIÓN TOTAL CONTRIBUTIVA	718.026	712.447	670.286
		POBLACIÓN ACTIVA CONTRIBUTIVA	714.349	708.816	666.868
		PBS ACTIVA	820.788	817.186	813.678
		PBS ACTIVA + SUSPENDIDOS	824.465	820.817	817.096
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	INGRESOS	REINGRESOS	353	322	463
		INCLUSIONES	685	599	527
		REACTIVACIONES	568	545	534
		CAMBIO SEDE IPS	1.158	1.130	925
		TRASLADOS	114	134	141
	RETIROS	EMPRESA	466	3.230	40.195
		CAMBIO SEDE IPS	1.158	1.130	925
		DOBLE AFILIACION	150	152	101
		MORA	1	0	4
		MOTIVOS PERSONALES	216	146	156
		TRASLADO	4.385	4.278	3.938
		NO CUMPLE REQUISITOS	593	860	864
		TRASLADO NO AUTORIZADO	40	58	69
		FALLECIMIENTO	213	248	528
		CAMBIO INICIO DE VIGENCIA	5	7	2
		NO TIENE COBERTURA	56	32	32
		MOVILIDAD	106.439	108.370	146.810
		PORTABILIDAD	1.599	1.571	1.528
		SUSPENDIDOS	3.677	3.631	3.418

NUESTRAS OFICINAS

Tiempo
de renacer



Oficinas de atención al usuario



En **Servicio Occidental de Salud EPS** contamos con 11 sedes y 15 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**

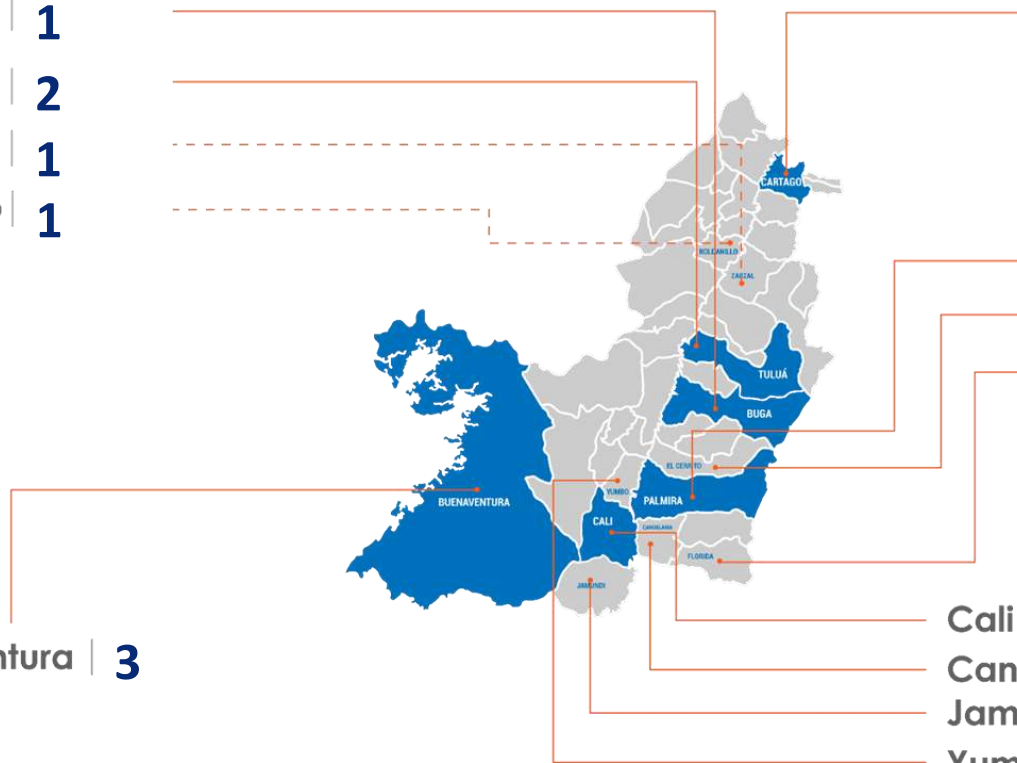
Buenaventura | **3**

Cali | **3**

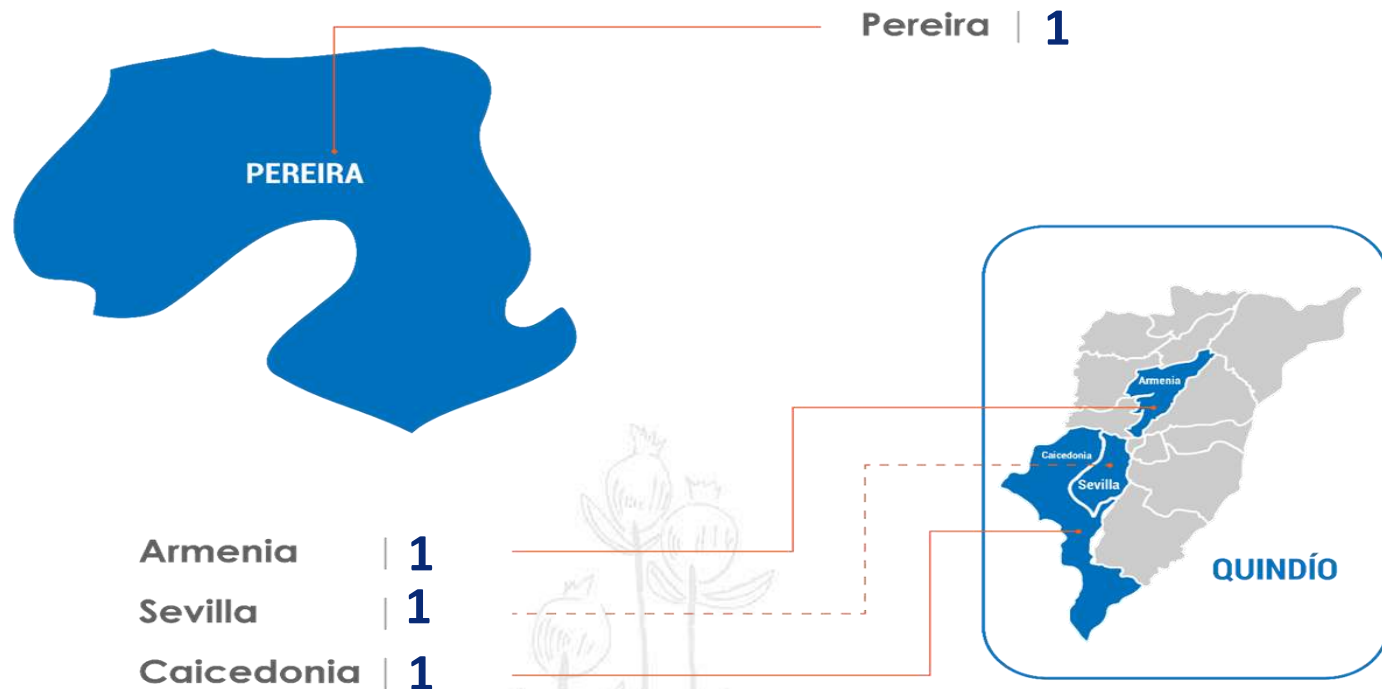
Candelaria | **1**

Jamundí | **1**

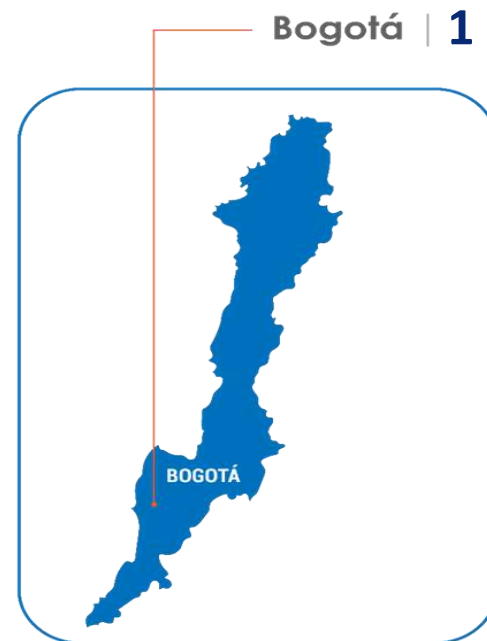
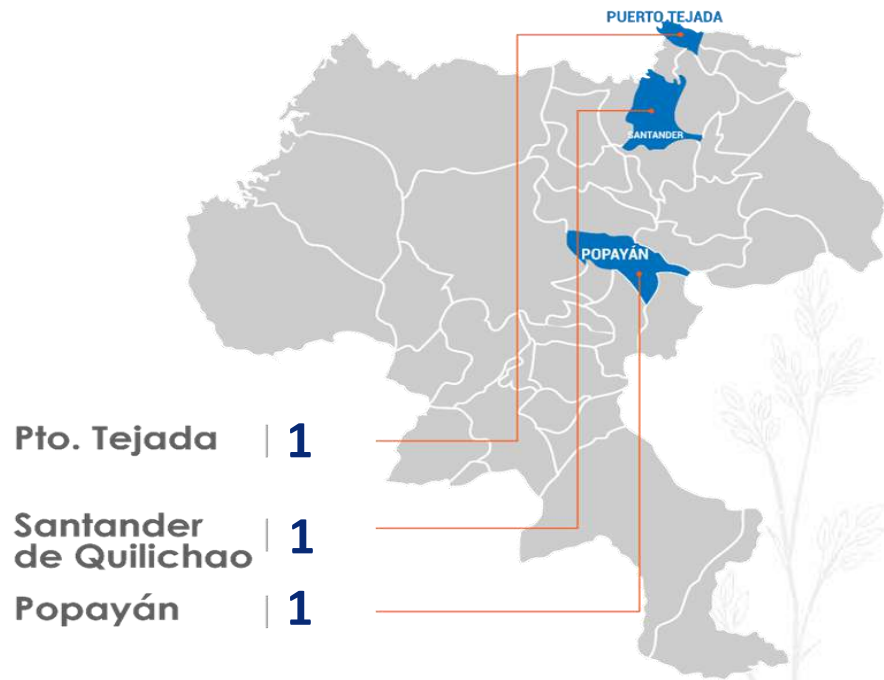
Yumbo | **1**



Oficinas de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario



Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal telefónico:

Tiempo de espera	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	5	9	5
Minutos	0,08	0,15	0,08



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

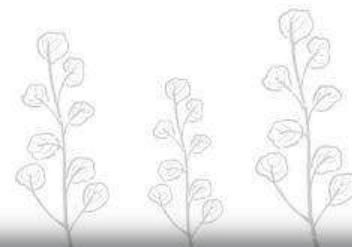
Tiempos de espera para la atención de los usuarios



Canal presencial:

Sede	Octubre	Noviembre	Diciembre
Bogotá	1,0	1,0	0,6
Buenaventura	16,8	15,4	20,8
Buga	16,3	16,6	20,5
Cali	34,0	31,5	39,7
Cartago	17,3	16,6	18,1
Palmira	21,2	19,5	25,7
Tuluá	19,4	20,1	25,9
Cauca	30,2	24,0	26,0
Norte del Cauca	13,2	12,7	20,0
Quindío	15,3	16,7	17,4
Risaralda	16,9	17,5	23,2
Total	18,3	17,4	21,6

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Satisfacción de usuarios



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

2021

EPS	Calificación experiencia global
EPS 018 Servicio Occidental de Salud SOS EPS	79,7%



Gracias

