



Audiencia Pública de **RENDICIÓN DE CUENTAS** — EPS S.O.S – AÑO 2023 —



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

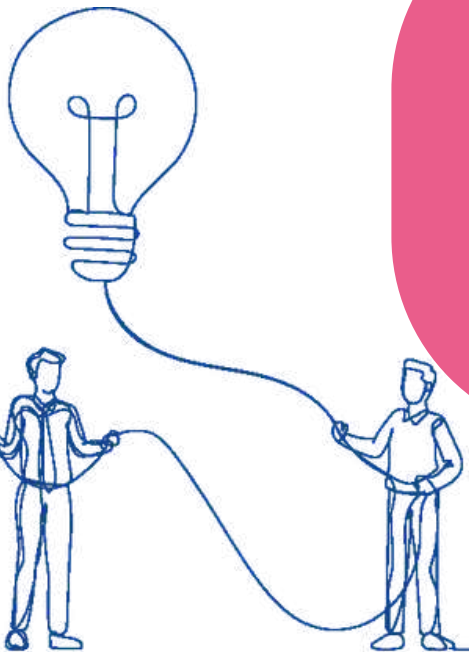
Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

EN S.O.S ESTAMOS *comprometidos*

Con el cuidado de la salud de
nuestros usuarios y sus familias en el
suroccidente del país, **promoviendo
la construcción de una región más
sana y productiva**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Propósito Superior

Cuidamos con pasión lo más
importante para ti y los que te aman,

Tu salud

En **SOS**
CUIDARTE nos inspira



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



PILARES

de Nuestra Cultura



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

1. *Apasionados por servir*



Ponemos en el centro al usuario, interno o externo, para resolver **sus necesidades de manera ágil, práctica y oportuna.**



Construimos relaciones sostenibles dentro y fuera de **la organización, con empatía y actitud ganadora.**



Entregamos un trato cálido y **amable en todas nuestras interacciones.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

2. Apasionados por contribuir



Contribuimos al desarrollo de un ambiente de trabajo positivo, **que favorezca las sinergias entre áreas, equipos y procesos.**



Co-creamos soluciones con mirada integral de la situación, **valorando las ideas de los demás.**



Somos flexibles y ágiles para adaptarnos a los cambios, **respaldándonos en equipo.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

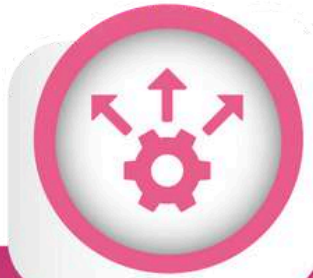
Gestión Humana

Comunicaciones

3. Apasionados por lograr



Somos resolutivos, implementando estrategias claras para alcanzar las metas, **cumpliendo lo que prometimos y midiendo el impacto.**



Capitalizamos los aprendizajes para **encontrar nuevas maneras de hacer las cosas.**



Nos empoderamos, tomamos decisiones con criterio, desde el alcance de nuestro rol, **actuando en beneficio de la organización.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Mega

CORPORATIVA



**Nuestra
Organización**

**Excelencia en el
Servicio**

Financiero

**Experiencia
al Usuario**

Gestión Humana

Comunicaciones

Plan de Habilitación **SUPERSALUD**



**RESULTADOS INFORME
PLAN DE HABILITACIÓN
RESOLUCIÓN 497**

En cuanto a los resultados de seguimiento al plan de mejoramiento del cumplimiento de la Resolución 497 de 2021, se presentaron los siguientes avances:

Grupo	Criterio	Estado Acción
Grupo I Gobierno organizacional	Criterio 1. Hallazgo 1.	70 – 99%
	Criterio 2. Hallazgo 2.	100%
	Criterio 3. Hallazgo 3.	70 – 99%
Grupo II Sistema de Gestión de Riesgos	Criterio 1, hallazgo 4	70 – 99%
	Criterio 2, hallazgo 5	34 – 69%
Grupo III Afiliación, Novedades y Libre Elección en el SGSSS	Criterio 1, hallazgo 6	70 – 99%
	Criterio 3, hallazgo 7	70 – 99%
Grupo IV. Reconocimiento de Prestaciones Económicas	Criterio 1, hallazgo 8	34 – 69%
Grupo VI. Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tutelas	Criterio 1 Hallazgo 10	34 – 69%
	Criterio 1 Hallazgo 11	70 – 99%

Fuente: SNS informe de auditoria Auto N° 2023310000002100 -7 de 19-11-2023

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Plan de Habilitación SUPERSALUD

» RESULTADOS INFORME
PLAN DE HABILITACIÓN
RESOLUCIÓN 497

En cuanto a los resultados de seguimiento al plan de mejoramiento del cumplimiento de la Resolución 497 de 2021, se presentaron los siguientes avances:

Grupo	Criterio	Estado Acción
Grupo VIII Garantía de la Prestación de los Servicios de Salud	Criterio 1, hallazgo 13	70%
	Criterio 2, hallazgo 14	70 – 99%
	Criterio 2, hallazgo 15	34 – 69%
Grupo IX Gestión de la Salud Pública	Criterio 2, hallazgo 17	70 – 99%
Grupo X Contratación y Pago de Tecnologías en Salud	Criterio 1, hallazgo 18	80%
	Criterio 2, hallazgo 19	80%
Grupo XII Tecnologías de Información	Criterio 1, hallazgo 20	80%
	Criterio 2, hallazgo 21	80%
	Criterio 3, hallazgo 22	100%
	Criterio 4, hallazgo 23	80%
Artículo 8	Hallazgo 24	34 – 69%

Fuente: SNS informe de auditoria Auto N° 2023310000002100 -7 de 19-11-2023

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Medidas administrativas

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

2020

ENE-FEB-MAR-ABR-MAY-JUN-JUL-AGO-SEP-OCT-NOV-DIC

2021

ENE-FEB-MAR-ABR-MAY-JUN-JUL-AGO-SEP-OCT-NOV-DIC

2022

ENE-FEB-MAR-ABR-MAY-JUN-JUL-AGO-SEP-OCT-NOV-DIC

2023

ENE-FEB-MAR-ABR-MAY-JUN-JUL-AGO-SEP-OCT-NOV-DIC

2024

ENE-FEB-MAR-ABR-MAY-JUN-JUL-AGO-SEP-OCT-NOV-DIC

MV

Programa
de recuperación

Reporte
Mensual

Resolución 2022320030003291-6
del 9 de junio de 2022

Prórroga Resolución
2023320030003789-6
del 9 de junio de 2023

Último reporte
de información

Prórroga Resolución
2024320030000613-6
del 8 de febrero de 2024

Intervención EPS
Resolución 2024100000003061-6
del 10 de abril de 2024

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

- La EPS ha mostrado un desempeño positivo en la reducción de la mortalidad materna.

- Ha mejorado la identificación y reducción de barreras de acceso a la atención mediante la operativización de la red de servicios.

- Impacto en la disminución de reclamaciones y acciones de tutela en salud.

02

- Existe un avance frente a la organización dentro de la EPS y depuración en los contratos pendientes de liquidación.

- Cumplimiento de la Resolución 497 de 2021, la EPS ha demostrado un compromiso considerable en la implementación de acciones correctivas y de mejora en diversas áreas.

04

01

- La EPS ha logrado actualizar su matriz de suficiencia de red y capacidad instalada.

03

- La concentración de cuentas por **pagar se encuentra en edad de 0 a 90 días (...)**.

05

- Disminución del 2.93% (1.008 PQR) en el número de reclamaciones radicadas en la superintendencia de diciembre de 2022 a diciembre de 2023, **lo cual también está concordante con la disminución en las acciones de tutela e incidentes de desacato.**

Radicación de Planes ANTE LA SUPERSALUD

RESOLUCIÓN 2024320030000613-6
DEL 8 DE FEBRERO DE 2024
- CONCLUSIONES GENERALES PRE

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

SISTEMA INTEGRADO DE *Gestión de riesgos*



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Buenas Prácticas DE GOBIERNO, CORPORATIVO

Durante el 2023 la EPS continuó llevando a cabo esfuerzos corporativos a través del fortalecimiento de estándares normativos y **de prácticas organizacionales encaminadas a la implementación y promoción de un Gobierno Corporativo robusto y sostenible.**

Muestra de ello, es el cumplimiento de las 119 medidas establecidas por la Circular 007 de 2017 y la Circular Externa 2022151000000053-5 DE 2022. De igual forma, se desarrollaron el 100% de los Comités de Junta Directiva estipulados por norma.



**Nuestra
Organización**

**Excelencia en el
Servicio**

Financiero

**Experiencia
al Usuario**

Gestión Humana

Comunicaciones

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO *Corporativo*

Durante el año 2023 se realizó la actualización del Código de Buen Gobierno y Conducta, debidamente aprobados por la Junta Directiva.

Este código comprende 27 capítulos con temas referentes a responsabilidades, órganos de control, lineamientos de conducta, inhabilidades e incompatibilidades, conductas antiéticas, conflictos de interés, entre otros.

TEMA	APROBACIÓN JUNTA DIRECTIVA
Actualización de la política de participación de colaboradores en eventos y/o capacitaciones.	Acta N°339/Marzo 2023
Inclusión de política de patrocinios para eventos educativos a nuestros colaboradores por parte de proveedores o prestadores.	Acta N°348/Octubre 2023
Cambio de nombre del código de acuerdo con la CE 53-5 de 2022.	Acta N°348/Octubre 2023
Inclusión del capítulo sobre los valores de integridad.	Acta N°348/Octubre 2023

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

En s.o.s estamos comprometidos
CON LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD
de la información





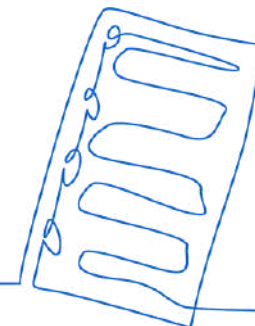
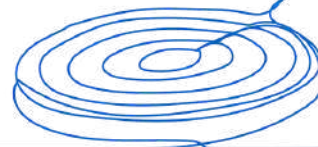
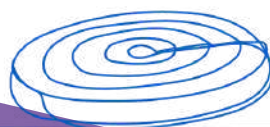
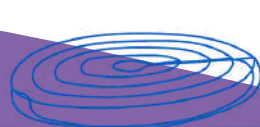
Logros:

- Actualización matrices de activos de información y matrices de riesgos de seguridad y privacidad.
- Se formó a los colaboradores en seguridad y privacidad a través de nuestro curso virtual y campañas de comunicaciones.
- Se generaron 128 anexos de transmisión y transferencia de datos personales para nuestros proveedores y prestadores.
- Actualizamos el contenido de nuestro botón de transparencia en la página web.



Actualización de documentos:

- Política de Tratamiento de Datos Personales
- Política de Revelación de la Información
- Manual de Políticas y Responsabilidades del SGSI.
- Manual de Gobierno de Seguridad y Privacidad de la Información



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

NUESTRA Población



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Población del plan de BENEFICIOS EN SALUD

S.O.S. cerró el año 2023 con una población activa en el Plan de Beneficios en Salud de 753.844 afiliados incluyendo contributivo y movilidad, de estos el 99,8% se ubica en los 81 municipios en los que contamos con autorización para operar y 1.518 afiliados, correspondientes al 0,2%, otros municipios por portabilidad.

Retiro voluntario de algunos municipios según
Resolución número 202310010001867-6 de 2023

POBLACIÓN S.O.S 2024 753.844 AFILIADOS

**A diciembre 2023 contamos 753.844,
76,4% régimen contributivo y 23,6%
movilidad del subsidiado.**

Usuarios Por Región PBS		Porcentaje
Valle del Cauca	587.637	77,95%
Cauca	51.566	6,84%
Pereira	92.358	12,35%
Quindío	21.537	2,85%
Otros departamentos	746	0,01%

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Población

PLAN COMPLEMENTARIO DE SALUD

Los planes complementarios de salud cuentan con 42.494 afiliados en el 2023, de los cuales se concentra el 89,7% en el Valle del Cauca, Risaralda el 6,2%, Cauca el 3,3% y Quindío el 0,8%.

Planes complementarios

42.494

Bienestar	23.101
Familiar	16.505
Quimbaya	1.417
PAC Plus	233
POS Plus	383
Privilegio	216
Especial Senior	639

Usuarios Por Región PAC

Valle del Cauca	38.100
Risaralda	2.630
Cauca	1.386
Quindío	292



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

NUESTRAS JORNADAS *y eventos*



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

NUESTRAS JORNADAS *y eventos*



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

NUESTRAS JORNADAS *y eventos*



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



Prestación de **SERVICIOS** en salud



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA *del usuario*



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

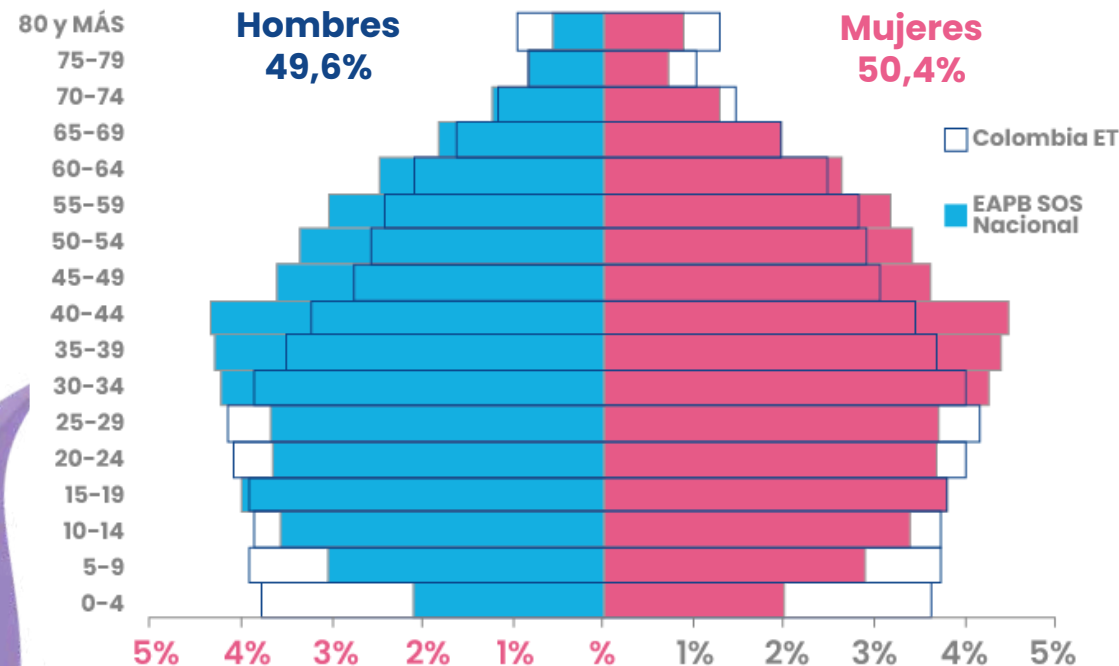
Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CARACTERIZACIÓN Poblacional

Pirámide Poblacional y distribución etaria
EPS SOS Vs País . Diciembre 2023



- Nuestra pirámide poblacional a diciembre de 2023 comparado con Colombia presenta una base más estrecha y un centro más ancho que evidencia una **menor proporción de población menor de 15 años y mayor concentración de adultos de 30 a 44 años. Mediana de edad 36 años.**
- La estructura poblacional se explica por el comportamiento de las tasas de natalidad, mortalidad y fecundidad que muestran **una tendencia negativa en los últimos 3 años contribuyendo al menor recambio poblacional y a un mayor envejecimiento.**
- El incremento de los índices de envejecimiento representa un mayor riesgo enfermedades crónicas no transmisibles, **consecuentemente mayor carga de enfermedad, mortalidad e incremento de uso de servicios y tecnologías.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Atenciones 2023



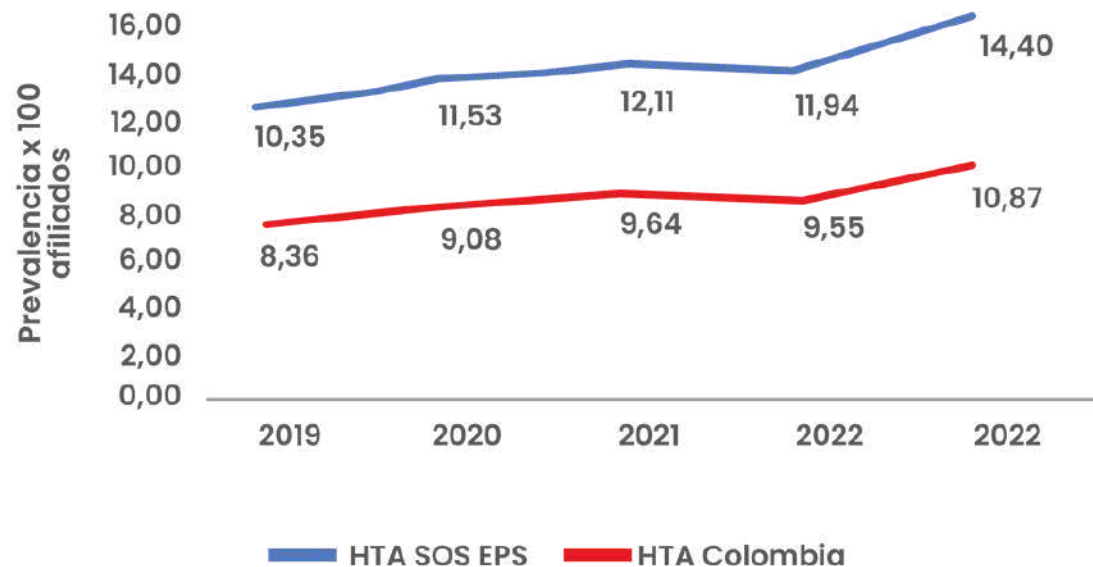
Agrupador	2022	2023	%Var
Medicamentos	5.341.294	6.392.180	20%
Consulta profesional	3.766.686	3.698.887	-2%
Ayudas diagnósticas básicas	2.803.300	2.835.458	1%
Ayudas diagnósticas especializadas	2.084.026	2.022.731	-3%
Odontología	655.299	702.084	7%
Terapias	307.923	284.634	-8%
Procedimientos no quirúrgicos	246.519	243.103	-1%
Insumos	159.074	170.493	7%
Domiciliario	92.130	125.595	36%
Procedimientos quirúrgicos	107.861	97.611	-10%
Hospitalización	119.239	72.389	-39%
Alto costo	29.423	23.075	-22%
Medicamentos NO PBS	25.640	26.388	3%
Otros servicios NO PBS	201.138	175.506	-13%
Total general	15.939.552	16.870.134	
Autorizaciones 2022 PBS	1.704.577		
Autorizaciones 2023 PBS	2.393.241		

Variación de atenciones
prestadas en el 2023

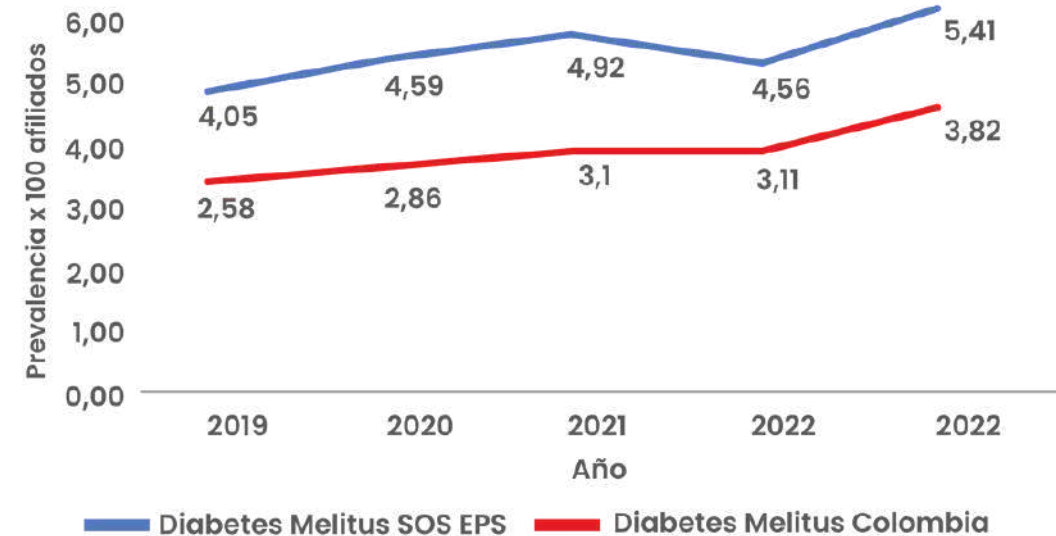
5.8%

Las prevalencias de enfermedades crónicas presentan una tendencia al incremento superando las tasas de prevalencia del país

**Prevalencia de Hipertensión Arterial SOS EPS
Año 2019-2023**



**Prevalencia de Diabetes Mellitus SOS EPS
Año 2019-2023**



Fuente año 2019-2023: Consulta aplicativo HIGIA (Hechos – Información – Gestión – Innovación – Acción) Cuenta de Alto Costo.
Disponible: <https://cuentadealtocosto.org/higia/erc-morbimortalidad-demografico/> Fecha de consulta 10/05/2024

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

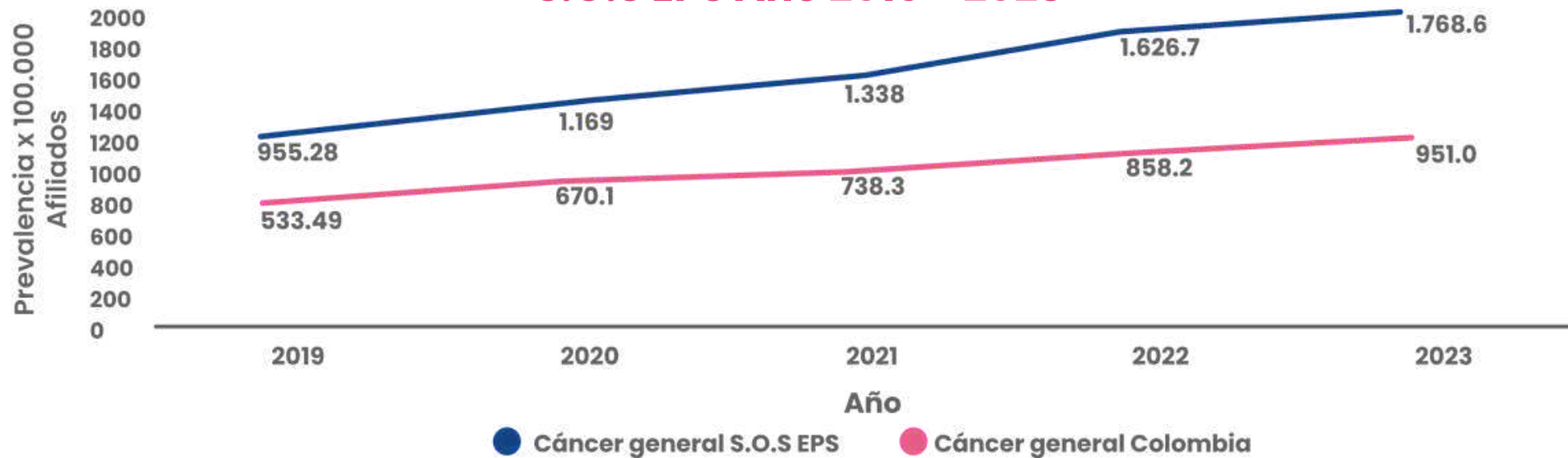
Gestión Humana

Comunicaciones

Prevalencias Enfermedades de Alto Costo

EPS SOS Vs País año 2023

Prevalencia de Cáncer (invasivo) S.O.S EPS Año 2019 – 2023



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y *calidad de la atención* EN SALUD



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

INDICADORES DE EFECTIVIDAD

TAMIZAJES PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

Primera Infancia e Infancia

Indicador	Meta	2022	2023
Proporción de niñas y niños con valoración antropométrica de acuerdo al esquema definido para la primera infancia.	70%	52%	72%
Proporción de personas en la vejez con valoración antropométrica.	70%	67%	79%
Cobertura de personas con valoración de la salud bucal de acuerdo al esquema definido en la primera infancia.	30%	11%	38%

Indicador	Meta	2022	2023
Cobertura de personas en la vejez con atención en salud por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido.	70%	54%	81%
Cumplimiento para tamizaje de cáncer de próstata (PSA).	50%	26%	50%
Proporción de niñas y niños con valoración en primera infancia con desarrollo esperado o normal para la edad.	70%	84%	85%

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

INDICADORES OPORTUNIDAD Y CALIDAD

dimensión efectividad

Tamizajes Promoción y mantenimiento

Indicador	Unidad de medida	Meta	Sentido	Línea País	2022	2023
Razón de Mortalidad Materna a 42 días	Razón (x 100.000 nacidos vivos)	51	Cumple	47,6	0,00	21,85
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Porcentaje	10	Cumple	10,56	3,32	2,19

Indicador	Unidad de medida	Meta	Sentido	Línea País	2022	2023
Letalidad por dengue	Porcentaje	2	No cumple	7,27	12,50	6,00
Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	Porcentaje	40	Cumple	32,05	84,70	56,25
Proporción de progresión de Enfermedad Renal Crónica	Porcentaje	50	Cumple	71,01	44,99	52,66

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

INDICADORES DE GESTIÓN *del riesgo*

Indicador	Meta	Ref País	2021	2022	2023
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico de cáncer de mama y la confirmación diagnóstica de cáncer de mama de casos incidentes	60%	44,69	52,8	9,6	20
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de cáncer de mama	30 días	54,56	29,6	24,9	77,3
Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen de estándar de 30 días para la toma de colposcopia	80%	18,08 días	66,3	88,2	4,84
Tasa de incidencia de tumor maligno invansivo de cérvix	6,4	8,11	1	3	5,3
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de cáncer de cuello uterino	30 días	62,68	63,0	51,5	80,6
Oportunidad de tratamiento (tiempo entre el diagnóstico hasta el primer tratamiento) de CA de próstata	30 días	75,89	61,3	46,5	49,7
Oportunidad del inicio del tratamiento CAInfantil (Leucemias)	5 días	9,25	1	1	1

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

INDICADORES DE GESTIÓN *del riesgo*

Indicador	Unidad de medida	Meta	Tendencia	Línea País	2022	2023
Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	Porcentaje	96	↑	95,26	99,27	95,26
Proporción de gestantes a la fecha positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) con TAR (Tratamiento Antirretroviral)	Porcentaje	100	↑	97,32	94,40	100,00
Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	Porcentaje	90	↑	87,43	98,35	38,46
Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito reciben tratamiento	Porcentaje	100	↑	7,04	100,00	100,00
Proporción de pacientes Hipertensos controlados	Porcentaje	50	↑	68,49	58,18	61,71
Proporción de pacientes diabéticos controlados (con medición hemoglobina glicosilada en los últimos 6 meses)	Porcentaje	50	↑	36,09	40,20	42,02
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	Días	30	↓	33,45	19,64	19,42

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

INDICADORES DE GESTIÓN *del riesgo*



- La captación de mujeres entre 50 y 69 años para tamizaje de cáncer de mama con toma de mamografía aumentó en un 30,56% durante el año 2023.
- La tamización de hombres entre los 50 y 75 años para detección temprana de cáncer de próstata aumentó en un 3,03% durante el año 2023
- La tasa de incidencia de cáncer invasivo de cérvix se mantiene por debajo de la estimación nacional con un resultado actual de 5,3 mujeres diagnosticadas con cáncer invasivo de cérvix por cada 100,00 afiliadas.
- La oportunidad de inicio de tratamiento en cáncer infantil se mantiene en un promedio por debajo de la meta estimada y los resultados nacionales, reportando para el año.
- Los principales retos para el 2024, están enfocados en reducir el tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de cáncer.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

INDICADORES DE EXPERIENCIA del usuario



Indicador	Unidad de medida	Meta	Tendencia	Línea País	2022	2023
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	3	↓	3,35	3,69	3,92
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Días	3	↓	3,86	5,87	5,48
Tiempo promedio de espera para la autorización de resonancia magnética nuclear	Días	5	↓	1,57	5,11	4,48
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de cataratas	Días	5	↓	1,37	7,32	9,74
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	Días	5	↓	2,44	8,60	20,26
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	Días	5	↓	0,3	1,08	2,11
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	Porcentaje	80	↑	64,4	88,10	83,80
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	Porcentaje	80	↓	78,9	81,80	78,80
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	Porcentaje	20	↓	16	20,30	19,60

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

ATENCIONES POR *curso de vida*



Valoraciones Integrales por Curso de Vida:

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA

Promoción y mantenimiento a la salud

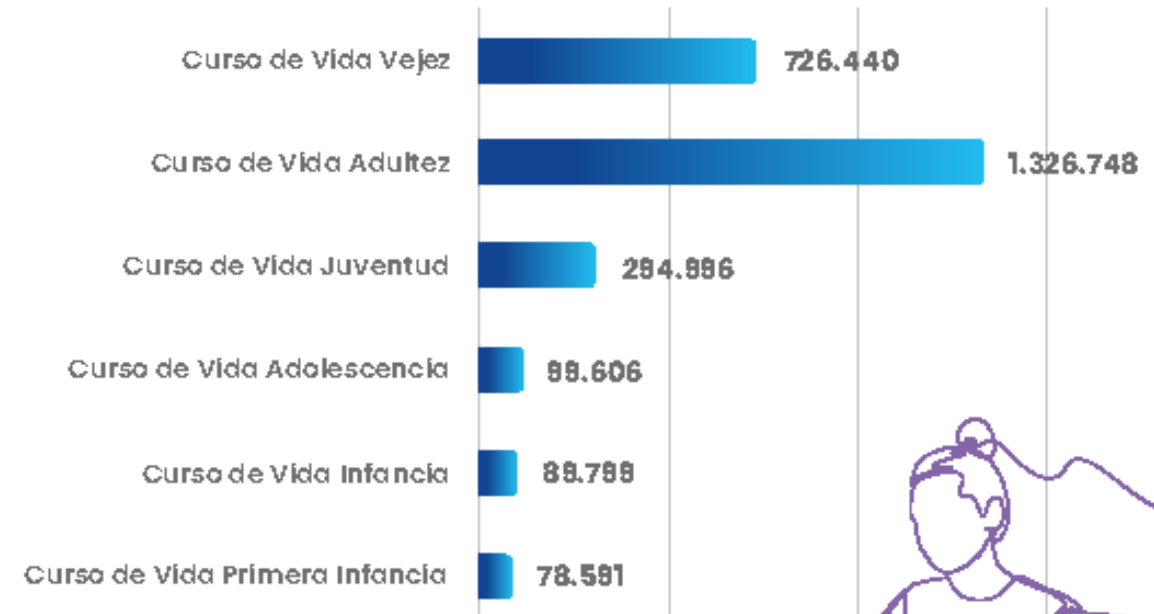
En **2023** se alcanzó
un total de

2.616.180

valoraciones integrales,

Lo que permitió evidenciar la articulación
con nuestros prestadores primarios aliados.

A continuación, se relacionan, por curso de
vida, las valoraciones integrales:



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Cohortes

RESULTADOS DE GESTIÓN

2023



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y PREVENCIÓN Cohortes

Cohorte Materno Perinatal

Población

2.401 pacientes activas a corte de diciembre de 2023. Se distribuyeron de la siguiente manera: 32% Cali, 8% Pereira, Buenaventura y Palmira 6% y el resto corresponde a las demás sedes.

Resultados

Cumplimiento de la meta de tasa de mortalidad materna.
No se presentaron casos de transmisión VHI perinatal.
Para 2023, el total de mujeres gestantes corresponden al 1,81 de mujeres en edad fértil.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y PREVENCIÓN Cohortes

Cohorte Infecciosas VIH

Población

Población Cohorte VIH: 3563

Población EPS: 751.113

% de participación: 0.47%

La población se incrementa en un 14%, resultado de la búsqueda activa de pacientes. La mayoría de concentración de los pacientes está el 56% en sede Cali, el 12% en sede Pereira, el 8% en sede Palmira.

Prevalencia del 4.1 x 1000 afiliados (referente país: 2.7).

Resultados

Proporción de pacientes con carga viral indetectable fue de 87.2% (meta 80%)

Oportunidad de ingreso en días a programa 6.0 días (meta 8 días)

Transmisión materno infantil: 0.48% (meta: 2%)

Se redujo la tasa de hospitalizaciones en el año 2023 de 15.3 a 13.4 lo cual demuestra buenos resultados en la gestión del programa, resultado del control de los pacientes.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y PREVENCIÓN Cohortes

Cohorte Salud Mental

Población

27.472 pacientes activos, participación del 3,66% de la población afiliada. El 48,2% se encuentra en Cali, el 14,5% en Pereira, el 10,4% en Palmira, y el resto en las demás sedes.

Resultados

Disminución en el indicador de oportunidad en la asignación de cita por psiquiatría pasando de 20,6 días a 13 días.
Disminución de reingreso hospitalario 4,1% por debajo del techo máximo del 5%. Por diagnóstico de salud mental.
Disminución en la tasa de casos de intento de suicidio pasando de 63,45 a 62,97 casos por cada 100.000 usuarios afiliados. (10 casos de diferencia a nivel nacional este dato es solo para aclaración del impacto de la reducción).

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y PREVENCIÓN Cohortes

Cohorte Cardiovascular

Población

Población Cohorte RCV: 121.095
Población EPS: 751.113
% de participación: 16.1%

Resultados

La población hipertensa controlada aumentó un 9% respecto al año anterior; se cumple con la meta propuesta del 50%.

La población diabética con resultados de hemoglobina glicosilada < 7 aumento 2% respecto al 2022.

La incidencia de Enfermedad Renal Crónica para el 2023 se sitúa en el 9,36 evidenciando disminución respecto al año anterior en el cual se tuvo una incidencia de 15,93.

Impacto de 2049 usuarios por medio de jornadas saludables realizadas por la red de atención contratada.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y PREVENCIÓN Cohortes

Cohorte Cáncer

Población

Población Cohorte CÁNCER: 16.236

Población EPS: 751.113

% participación: 2,16% de la población afiliada se encuentra diagnosticada con cáncer.

A diciembre de 2023 se identificaron en total 16.236 pacientes con cáncer lo que representa un 2,16% del total de nuestra población afiliada. La mayor población diagnosticada se encuentra en la sede de Cali con un 48% de la población, seguida de la sede Pereira con el 16% y la sede de Palmira con el 9% de la población diagnosticada.

Resultados

La captación de mujeres entre 50 y 69 años para tamizaje de cáncer de mama con toma de mamografía aumentó en un 30,56% durante el año 2023.

La tamización de hombres entre los 50 y 75 años para detección temprana de cáncer de próstata aumentó en un 3,03% durante el año 2023.

La tasa de incidencia de cáncer invasivo de cérvix se mantiene por debajo de la estimación nacional con un resultado actual de 5,3 mujeres diagnosticadas con cáncer invasivo de cérvix por cada 100,00 afiliadas.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y PREVENCIÓN Cohortes

Cohorte Artritis Reumatoide

Población

Población Cohorte Artritis Reumatoide: 4696
Población EPS: 751.113
% de participación: 0.62%

Se fortalece el proceso de captación de la cohorte con un aumento de 17% respecto al año anterior, con incidencia de 25.49 (referente nacional: 13.7) y prevalencia de 0.41 (referente nacional: 0.31).

Resultados

Proporción de pacientes con artritis reumatoide en tratamiento que lograron remisión - control de la enfermedad (medido por DAS28) se mantiene por encima de la meta en un 75% (meta 30%) logrando tener pacientes controlados de la enfermedad.

El programa cuenta con prestadores de excelencia para el manejo integral de la población tanto en el Valle del Cauca como en el Eje Cafetero.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y PREVENCIÓN Cohortes

Cohorte Trastornos heredados de la coagulación

Población

Población Cohorte Trastornos Heredados de la Coagulación: 173
Población EPS: 751.113
% de participación: 0.023%

La población se incrementa en un 11% con respecto al año anterior, esto debido a la amplia captación de pacientes que se realiza como gestión de riesgo, logrando pacientes en ruta integral y control de sus complicaciones.

Resultados

El 84% de pacientes se encuentra en manejo a demanda y el 16% en manejo con profilaxis
Proporción de pacientes con hemofilia hospitalizados por sangrado fue de 8 en el año 2023 (referente nacional 10).
Somos la EAPB referente a nivel nacional en reporte en sivigila en enfermedades huérfanas, lo que da como resultados pacientes en manejo integral y mejores resultados en salud.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Actividades de **SALUD PÚBLICA**

VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

Desde el área de vigilancia epidemiológica se formularon diferentes acciones:

1

En el año 2023 se notificaron 7.923 eventos de interés en salud pública, que se gestionaron según la norma del Instituto Nacional de Salud.

2

Se realizó mensualmente un comité de vigilancia epidemiológica por departamento, logrando así 15 espacios en el año 2023.

3

Se realizaron 15 espacios de asistencia técnica a la red prestadora, para fortalecer el proceso de notificación de los eventos de interés en salud pública y la calidad de información reportada.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Actividades de **SALUD PÚBLICA**

VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

Desde el área de vigilancia epidemiológica se formularon diferentes acciones:

4

Se realizaron 73 unidades de análisis, de donde se desprendieron 115 planes de acción con el respectivo seguimiento.

5

Se realizaron 13 boletines de vigilancia epidemiológica.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIÓN (PAI)

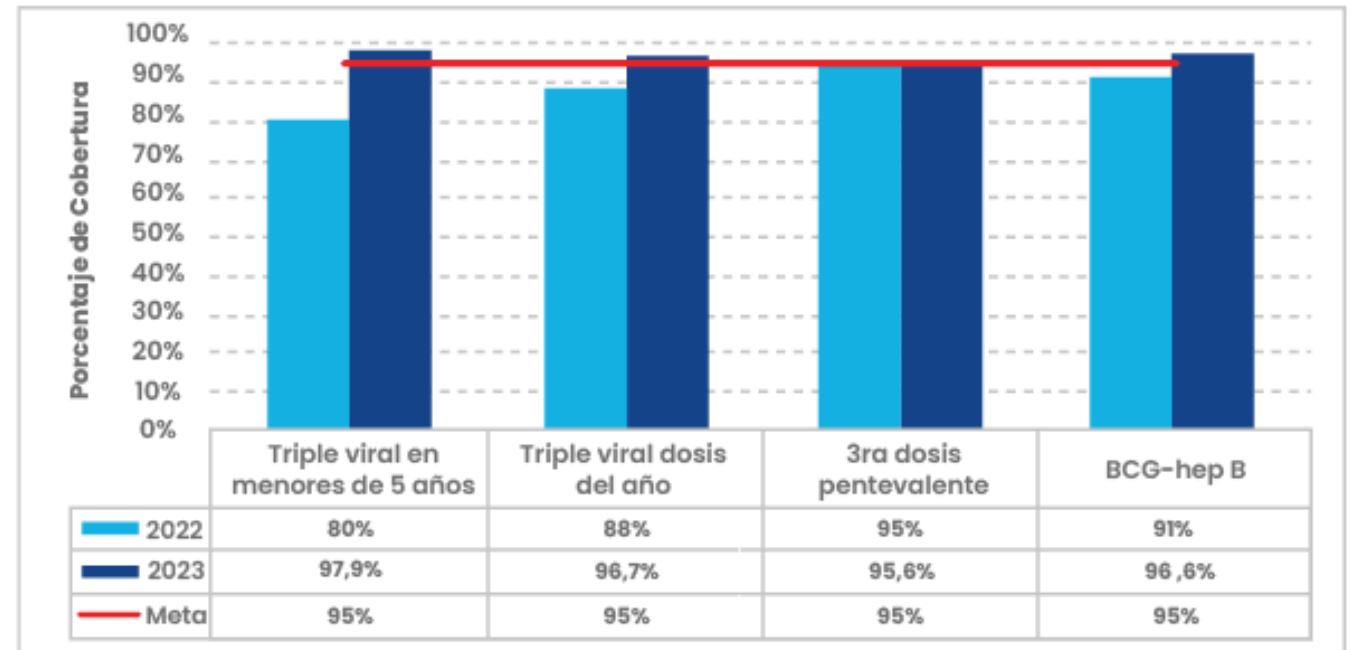
Promoción y mantenimiento a la salud

EAPB	POBLACIÓN COVID-19	1 DOSIS COVID-19	2 DOSIS COVID-19	%1 DOSIS	%2 DOSIS	1 REFUERZO COVID-19	2 REFUERZO COVID-19	%1 REFUERZO	%2 REFUERZO
SOS	786.735	702.508	600.448	89%	76%	243.849	26.015	35%	11%

% de Cobertura PAI

Para la vigencia 2023 se aplicaron un total de 75.225 biológicos en menores de 5 años.

A continuación, se describen los % de coberturas en Programa Ampliado de Inmunizaciones en el año 2023, así:



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Contratación



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Gestión de red DE PRESTADORES

Principales Logros en La Gestión de Redes Integrales en Salud

- 1 Implementar el Modelo de micro-red, logrando con esto el traslado de la contratación en salud de la EPS SOS S.A. a **modalidades de pago prospectivo del 60% del costo en salud.**
- 2 Analizar la suficiencia de la capacidad instalada de la red existente, estudiar el comportamiento del consumo de servicios de salud por **grupos demográficos de riesgo y dimensionar la red requerida por sede a partir de un estudio de demanda potencial de servicios.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Gestión de red DE PRESTADORES

Principales Logros en La Gestión de Redes Integrales en Salud

3

Identificar las brechas en la prestación de servicios de salud en cada uno de los territorios para priorizar la intervención desde el proceso de contratación, con el objetivo de estructurar una **red asistencial suficiente frente a la demanda de servicios que generan nuestros afiliados en función de las características epidemiológicas, demográficas y ubicación geográfica.**

4

Avance en la actualización de los acuerdos de voluntades con los **prestadores a la normatividad vigente (D. 441 de 2022).**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



Gestión de red DE PRESTADORES

Al cierre de la vigencia 2023 se cuenta con 521 contratos activos, número que ha sido el promedio durante toda la vigencia y **que soportan la atención de la población en los territorios donde tiene presencia la EPS.**

Adicionalmente, se informa que durante la vigencia 2023 se gestionó de forma enfática la gestión de la liquidación contractual, la cual arrojó un resultado de 1.043 contratos a **liquidar a corte a 31 de diciembre 2023 de los cuales se han liquidado más del 80%, teniendo en cuenta el Plan de Recuperación y Habilitación de la entidad.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



Caracterización CONTRATOS RED DE PRESTADORES

NATURALEZA JURÍDICA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
PRIVADA	439	84%
PÚBLICA	82	16%
TOTAL GENERAL	521	100%

Cantidad de prestadores Tipo de Contrato	CANTIDAD
EVENTO	447
PGP	52
CAPITA	8
SUMINISTROS	6
BOLSA EVENTO	5
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	3
TOTAL GENERAL	521

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Red de prestadores **POR TIPO DE CONVENIO** y nivel de atención

Cantidad de prestadores por nivel de atención	CANTIDAD
NIVEL I	232
NIVEL II	214
NIVEL III	71
OTROS	4
TOTAL GENERAL	521

Nuestra Organización

Excelencia en el Servicio

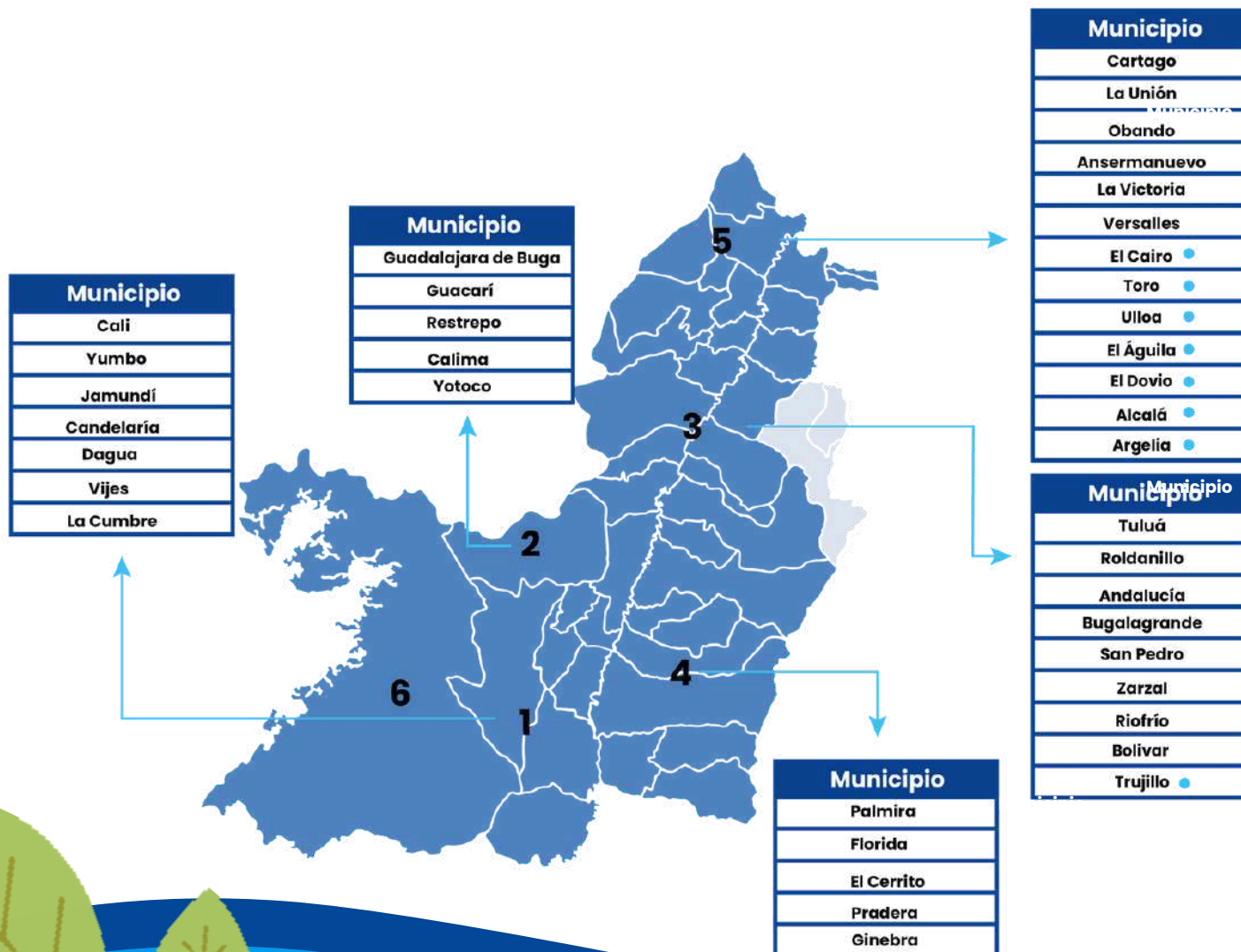
Financiero

Experiencia al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Red Sedes del VALLE DEL CAUCA



Municipios 42
Municipios habilitados 34
Usuarios SOS 587.273

POBLACIÓN SOS DICIEMBRE 2023

SEDE	POBLACIÓN	PARTICIPACIÓN
CALI	340,589	58%
PALMIRA	84,100	14%
BUGA	47,293	8%
TULUÁ	42,627	7%
CARTAGO	42,268	7%
BUENAVENTURA	30,396	5%
Total	587,273	100%

Clase IPS

% Part

Privada

85%

Pública

15%

Total

100%

● 8 Municipios no autorizados de los 42

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

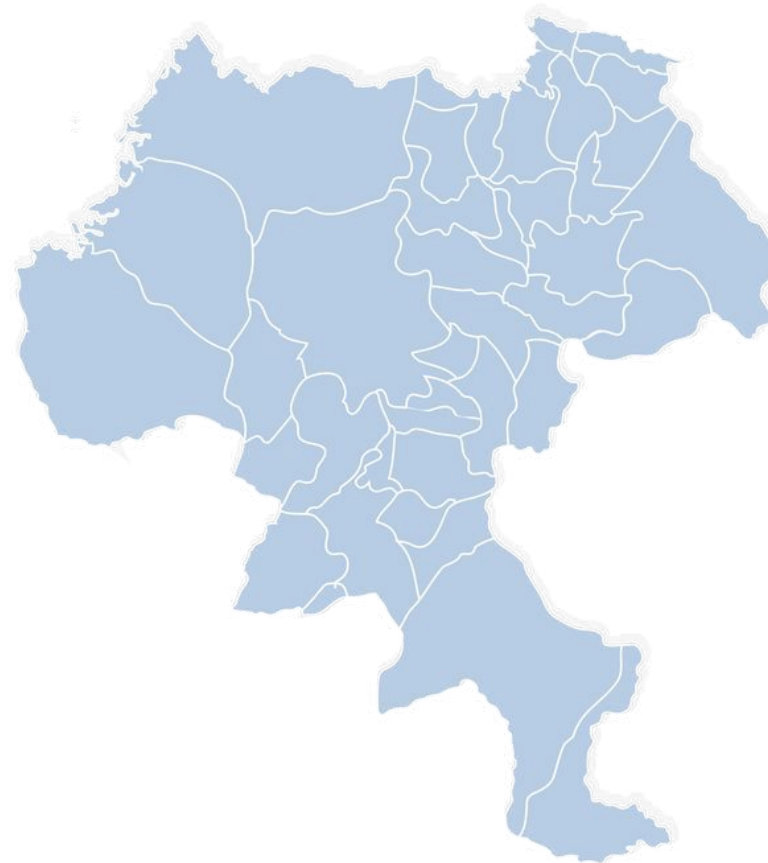
Gestión Humana

Comunicaciones

Red Sede POPAYÁN Norte del Cauca



Red Sede Popayán / Nte del Cauca



Municipios: 42
Municipios habilitados: 25
Usuarios SOS: 21.368

Municipios

- Almaguer
- Argelia
- Balboa
- Bolívar
- Buenos Aires
- Cajibío
- Caloto
- Corinto
- El Tambo
- Florencia
- Guachené
- Guapi
- Inzá
- Jambaló
- La Sierra
- La Vega
- Mercaderes
- Micay
- Miranda
- Morales
- Padilla
- Páez
- Patía
- Piamonte
- Piendamó
- Popayán
- Puerto Tejada
- Puracé
- Rosas
- San Sebastián
- Santa Rosa
- Santander de Quilichao
- Silvia
- Sotará
- Suárez
- Sucre
- Timbío
- Timbiquí
- Toribio
- Totoró
- Villa Rica

Clase IPS	% Part
Privada	36%
Pública	64%
Total	100%

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

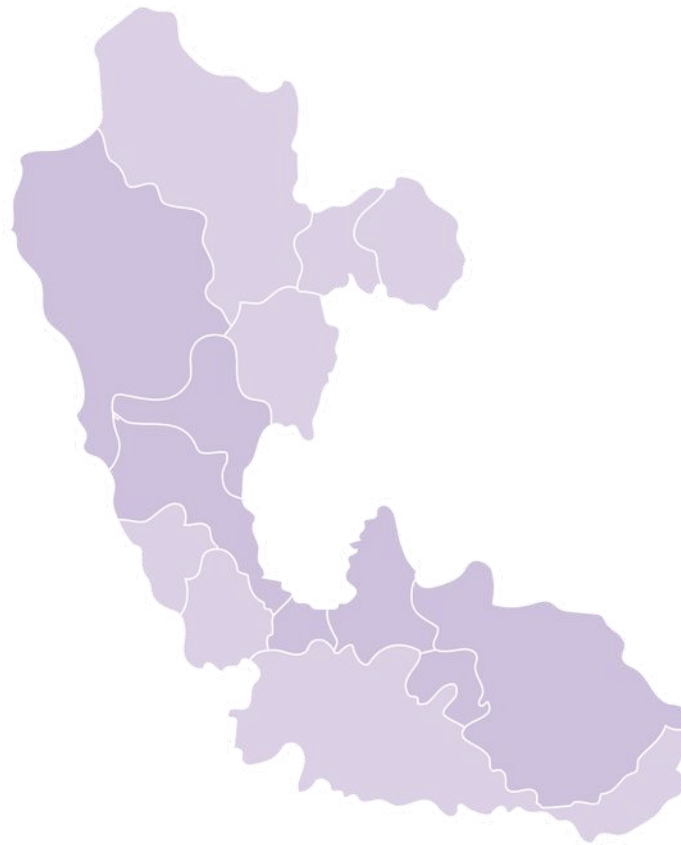
Gestión Humana

Comunicaciones

Red Sede RISARALDA



Municipios: 14
Municipios habilitados: 9
Usuarios SOS: 92.445



Municipios

- Pereira
- La Virginia
- Santa Rosa de Cabal
- Dosquebradas
- Belén de Umbría
- Guática ●
- Quinchía ● ●
- Mistrató ●
- Santuario
- Apia
- Balboa
- La Celia ●
- Marsella
- Pueblo Rico

Clase IPS	% Part
Privada	77%
Pública	23%
Total	100%

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Red Sede QUINDÍO



Municipios

- Caicedonia (Valle)
- Sevilla (Valle)
- Armenia
- Calarcá
- Circasia
- Córdoba
- Filandia
- Buenavista
- Montenegro
- Pijao
- Quimbaya
- Salento
- La Tebaida

Municipios	12
Municipios habilitados	12
Usuarios S.O.S	21,929

Clase IPS	% Part
Privada	74%
Pública	26%
Total	100%

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

RESOLUCIÓN NÚMERO 2023310010001867-6 DE 2023

Por la cual se resuelve la solicitud de retiro voluntario parcial presentada por la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. SOS identificada con NIT 805.001.157-2

EL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las del numeral 1 del artículo 230 de la Ley 100 de 1993, el artículo 2.5.2.3.5.5 del Decreto 780 de 2016 modificado por el Decreto 682 de 2018, los numerales 5 y 7 del artículo 4, el numeral 33 del artículo 7 del Decreto 1080 de 2021, el Decreto 1712 de 2022 y demás normas concordantes y complementarias y,

CONSIDERANDO

A. ANTECEDENTES

1. El señor Diego Fernando Briceño Nieto, actuando en calidad de gerente general de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. – EPS S.O.S. S.A., identificada con NIT 805001157-2, mediante radicado No. 202182300494142 del 30 de marzo de 2021, solicitó retiro voluntario parcial de la autorización de funcionamiento para la operación en el aseguramiento en salud del Distrito Capital Bogotá D.C., y los municipios de Itagüí (Antioquia) y Manzanares (Caldas), adjuntando información relacionada con el trámite.
2. En vigencia del Decreto 2462 de 2013, la extinta Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de la entonces Superintendencia Delegada para la Supervisión Institucional¹, mediante comunicación radicado con el No. 202141201118281 de 3 de agosto de 2021, requirió a la EPS S.O.S. S.A. el envío de información adicional, relacionada con el cumplimiento de los requisitos exigidos para adelantar el trámite, de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.5.2.3.5.5 del Decreto 780 de 2016.
3. La EPS S.O.S. S.A., mediante comunicación identificada con el radicado No. 202182322464262 de 23 de agosto de 2021 y sus copias radicadas bajo los Nos. 202182322509412 y 202182322547342 de 24 y 26 de agosto de 2021 respectivamente, dio respuesta al requerimiento No. 202141201118281.
4. La extinta Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de la Superintendencia Delegada para la Supervisión Institucional, mediante oficio radicado con el No. 202141201283101 de 6 de septiembre de 2021, comunicó a la EPS S.O.S. S.A. que se observaron inconsistencias en los soportes presentados para el trámite y le requirió realizar los ajustes correspondientes.

¹ Estas dependencias correspondían a la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud definida en el Decreto 2462 de 2013; la cual fue modificada mediante el Decreto 1080 de 2021.



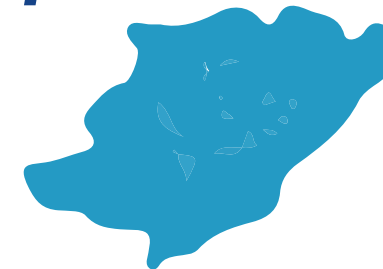
Usuarios S.O.S
— 2.190 —
Municipios 1

Red Sede
Bogotá

Red Caldas
y Antioquia



Usuarios S.O.S
— 10 —
Municipios 1



Usuarios S.O.S
— 146 —
Municipios 1

*RESOLUCIÓN NÚMERO 2023310010001867-6 DE 2023
(Solicitud de retiro voluntario parcial aprobada por la SNS para Bogotá a partir de abril)

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Estado de La CONTRATACIÓN



CONCEPTO

No. DE CONTRATOS

OBJETO

ESTADO

Contratos
Terminados

1.043

Contratos de prestación
de servicios y tecnologías
en salud

Terminados y
en gestión de
liquidación

Contratos
Ejecutados

521

Contratos de prestación de
servicios y tecnologías en
salud

Activos

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN Farmacéutica



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Nuestros Logros

EN GESTIÓN FARMACÉUTICA

- Se dispensaron el 30% más de los **medicamentos comparados con el 2022, pasando de 148 ítems a 212 ítems.**
- Se incrementó en un 25% la inversión en la dispensación ambulatoria de medicamentos, **pasando de \$219.500 MM a \$275.266 MM.**
- Se incrementó el número de usuarios que reclaman medicamentos en un 8% con respecto al **2022 pasando de un promedio mes de 125.000 a 135.000 usuarios.**
- Logramos mejorar la oportunidad de entrega de **medicamentos pasando de un 98,81% a: 99,20%.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Nuestros Logros

EN GESTIÓN FARMACÉUTICA



Los resultados de la tasa de PQRD en este segundo semestre del año acompañan el **éxito de este cambio y demuestran una mayor satisfacción de nuestros usuarios.**

El Operador Cruz Verde finalizó el año 2023 con 150 PQRD, una tasa de 1,9 para el mes de diciembre, **con un cumplimiento del 132% de la meta y una reducción del 52% de las quejas respecto al cierre del año anterior.**

Aumento en los puntos de dispensación a nivel nacional:

Para el cierre del año, logramos la estabilización de la operación en 26 dispensarios propios de Cruz Verde y 34 dispensarios aliados, para un total de 60 dispensarios en operación a nivel nacional, **lo cual, significa mayor cobertura a nuestra población, mejor acceso a medicamentos y reducción de desplazamientos de nuestros usuarios.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

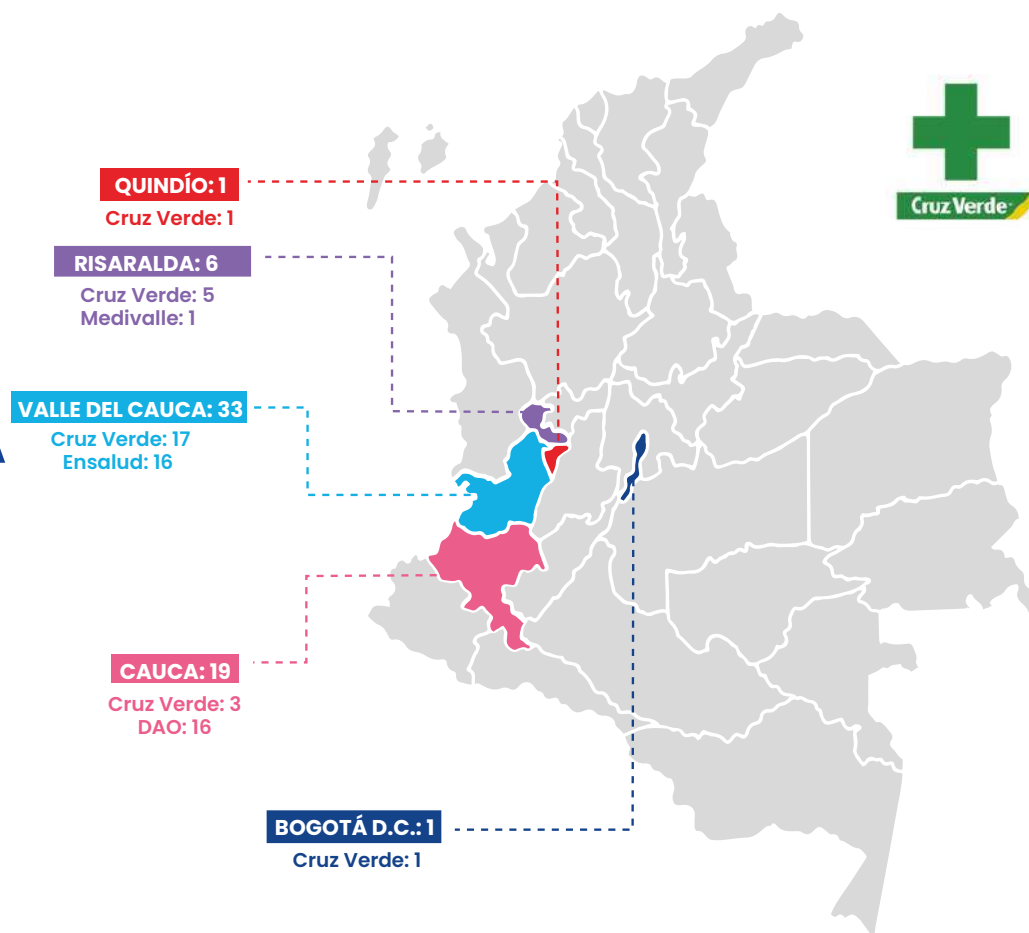
Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Nuestros Logros EN GESTIÓN FARMACÉUTICA

DISPENSARIOS CRUZ VERDE NACIONAL



Puntos de dispensación
propios: **27**



Puntos de dispensación
aliados: **33**



Centros de Distribución: **1**
Bodegas Satélites: **1**



Colaboradores a nivel nacional
para atención de usuarios de S.O.S: **422**

- Químicos farmaceuticos: **8**
(compartidos por zona)
- Regentes de farmacia: **65**
- Auxiliares de farmacia: **289**
- Administradores: **60**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Transparencia

**Y RESPONSABILIDAD
CON LOS RECURSOS**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN *de recursos*



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

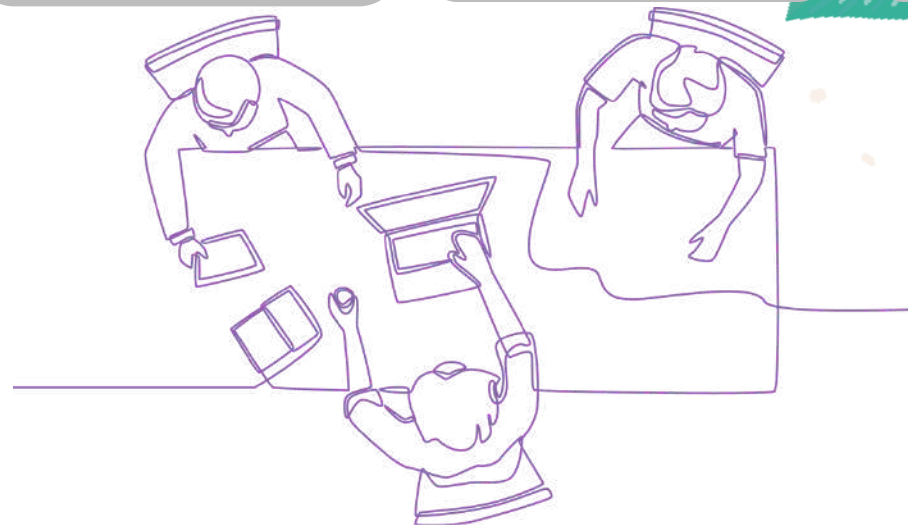
Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN de recursos

Estado de resultados



	Cierre 2023	Cierre 2022	% Variación	Presupuesto
Ingresos	1.385.543	1.346.421	2,9%	1.539.249
Costo médico	1.414.077	1.523.883	-7,2%	1.464.640
Gastos	112.635	92.010	22,4%	118.135
Resultado	-141.169	-269.472	-47,6%	-43.526

Los ingresos por UPC régimen contributivo y movilidad crecieron \$130.770 millones frente al cierre anterior; en el año 2023, estos ingresos representan el 82% frente al total de los ingresos. Los ingresos por presupuestos máximos 2023 aumentaron en un 20,4% frente al cierre de 2022, **es decir \$14.867 millones mientras el crecimiento de los ingresos PAC fue de 7,3% frente al año anterior, equivalentes a \$5.412 millones.**

El costo médico alcanzó un valor por debajo del año anterior por \$109.806 millones, presentando un decrecimiento del 7,2%.

Fuente: Registros contables EPS SOS – Cifras en millones

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

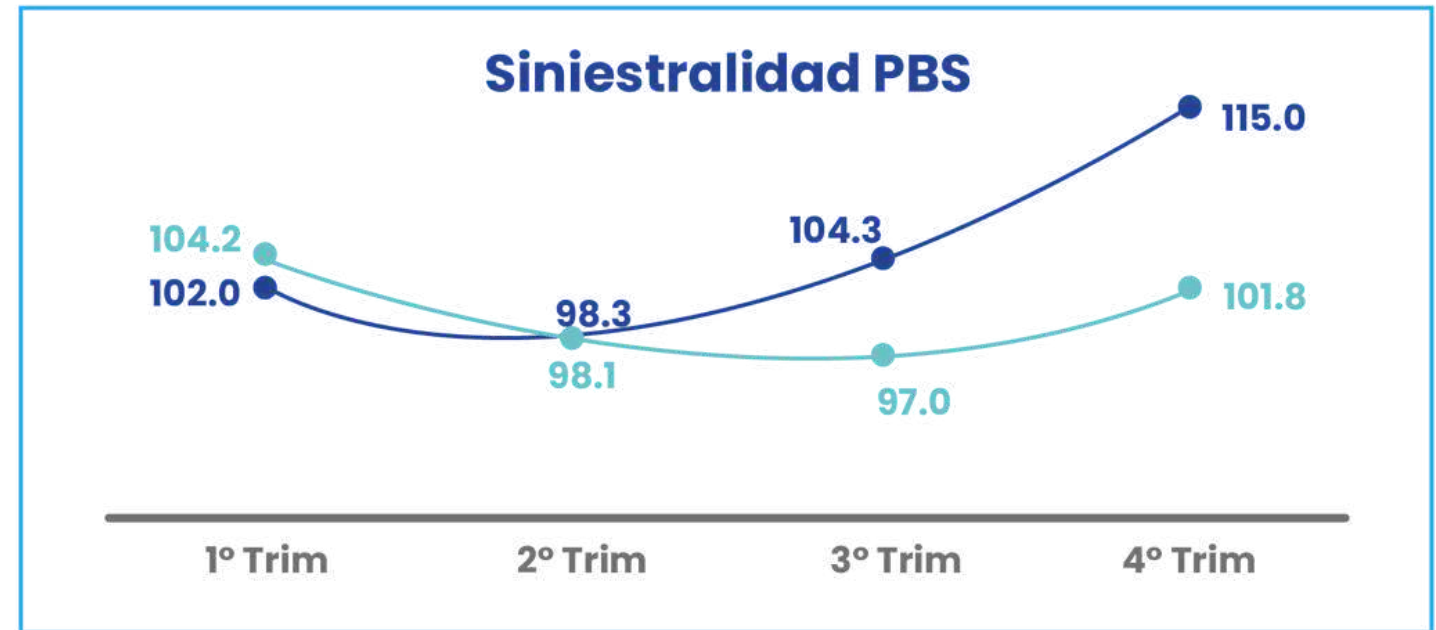
Gestión Humana

Comunicaciones

GESTIÓN *de recursos*

El índice de siniestralidad del PBS (Total egresos PBS/Total ingresos PBS) al cierre de 2023 comparado con el 2022 presenta una disminución del 13,2% **alcanzando un indicador del 101,84%.**

Al observar la tendencia de la siniestralidad de PBS durante el último trimestre del año 2023 **aumenta con respecto a los períodos anteriores por el incremento en el uso de los servicios por parte de los afiliados a la Entidad.**



Año 2022

Año 2023

Fuente: Registros contables EPS SOS – Cifras en millones

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

ESTADO DE Situación Financiera



Fuente: Registros contables EPS SOS – Cifras en millones

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

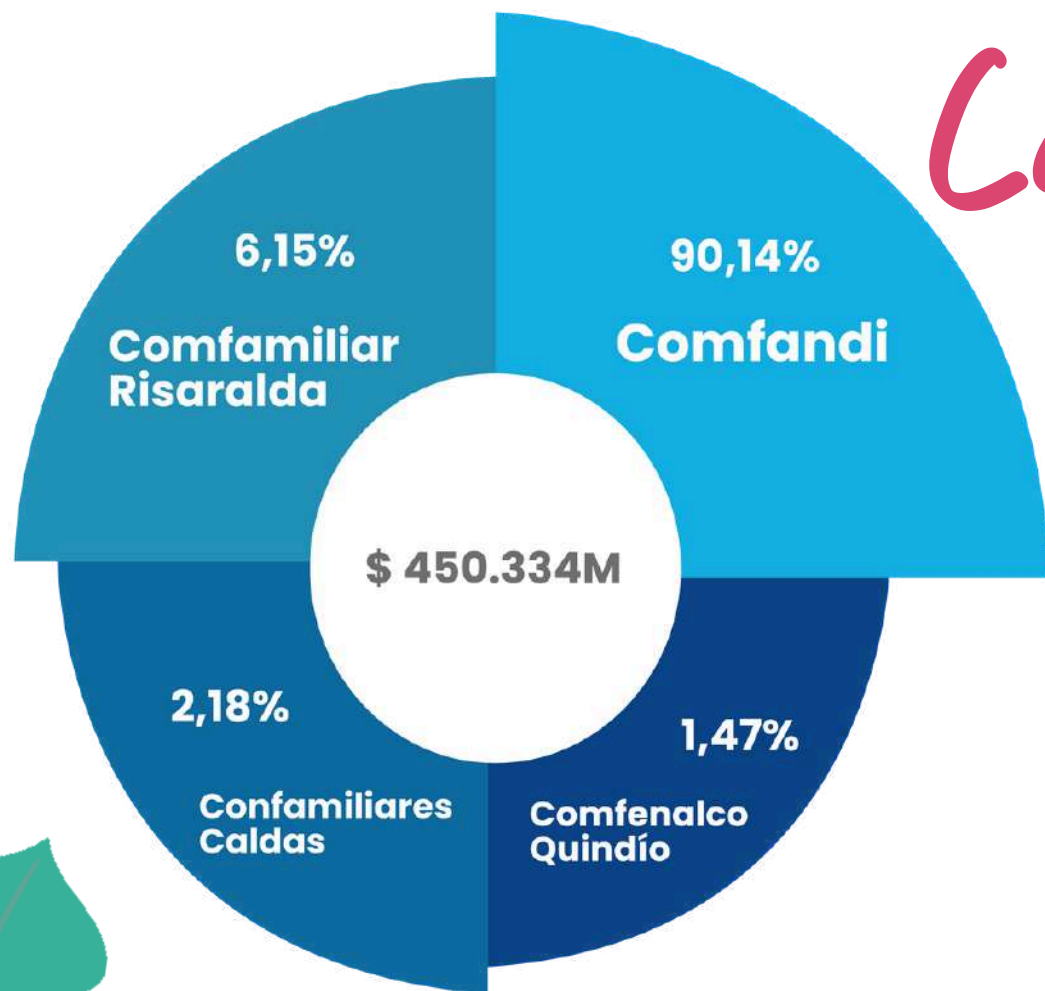
Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Capitalizaciones



85% De la capitalización
fue realizada entre el año
2018 y 2023 por \$382.933M



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

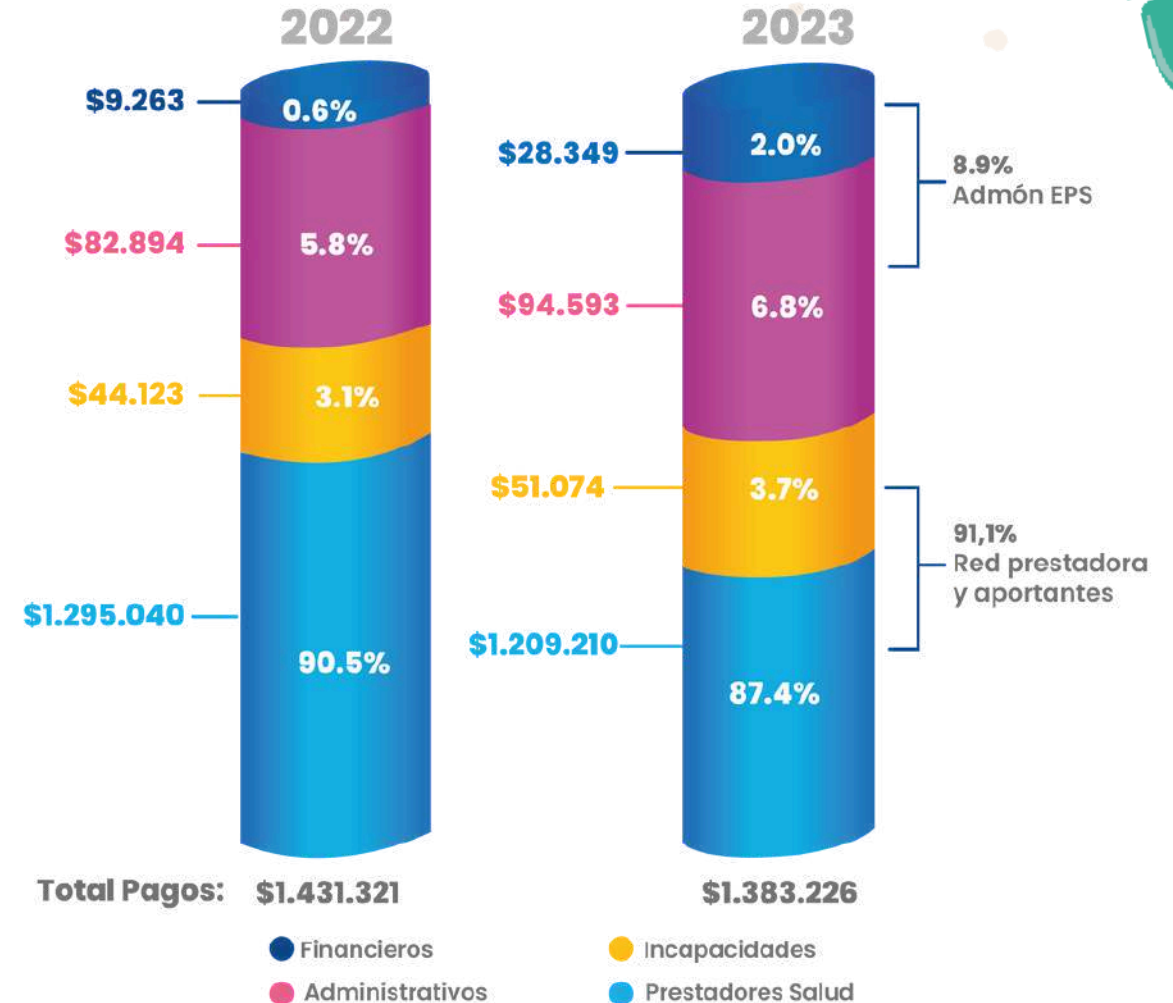
Comunicaciones

Gestión de Recursos

Tendencia flujo de recursos 2022– 2023

Gracias a su política de pagos, la EPS logró en el año 2023 mantener el flujo constante de recursos así:

-  Giro \$1,2 billones de pesos, para nuestros Prestadores de Servicios de Salud.
-  Pago a proveedores administrativos por valor de \$94,5 mil millones de pesos a 333 proveedores.
-  Pago de incapacidades y licencias por valor de \$51,07 mil millones de pesos.
-  Pagos financieros por \$28.349 millones de pesos. A partir del año 2023 se empieza a pagar la cuota del crédito.



Fuente: Registros contables EPS SOS – Cifras en millones

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

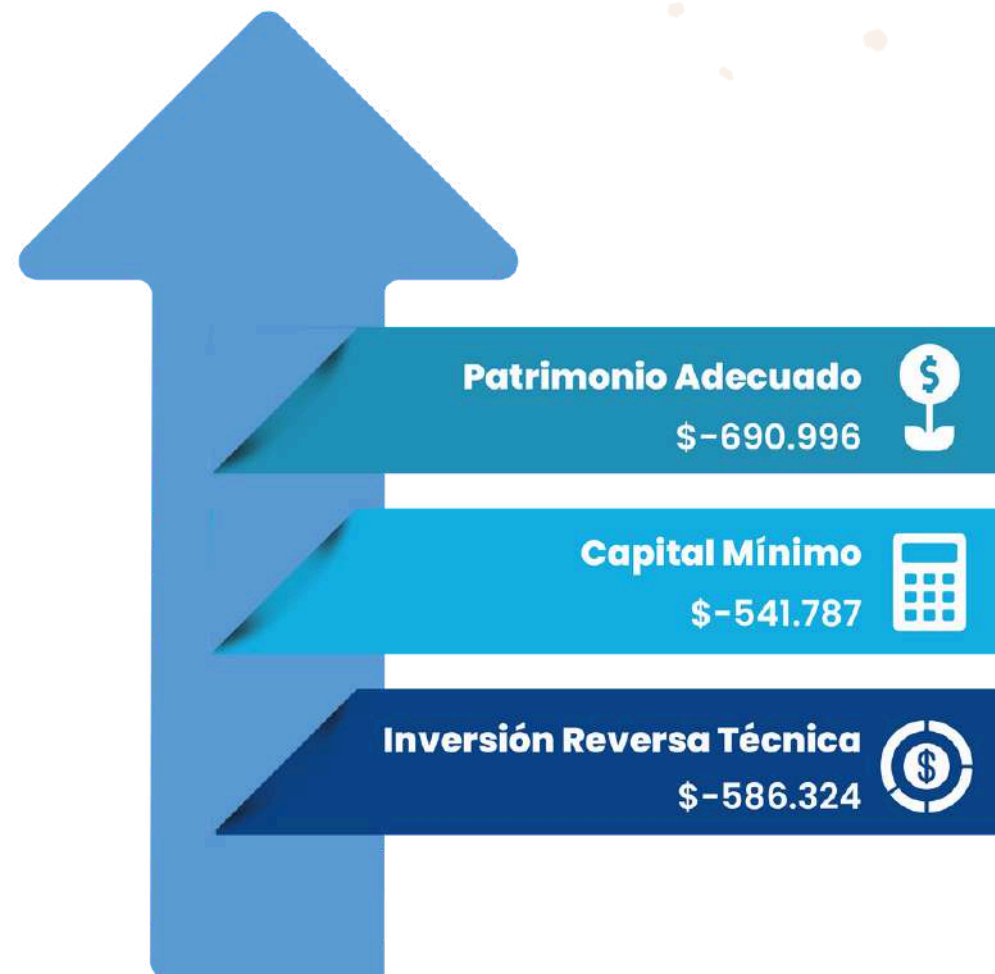
Gestión Humana

Comunicaciones

Indicadores

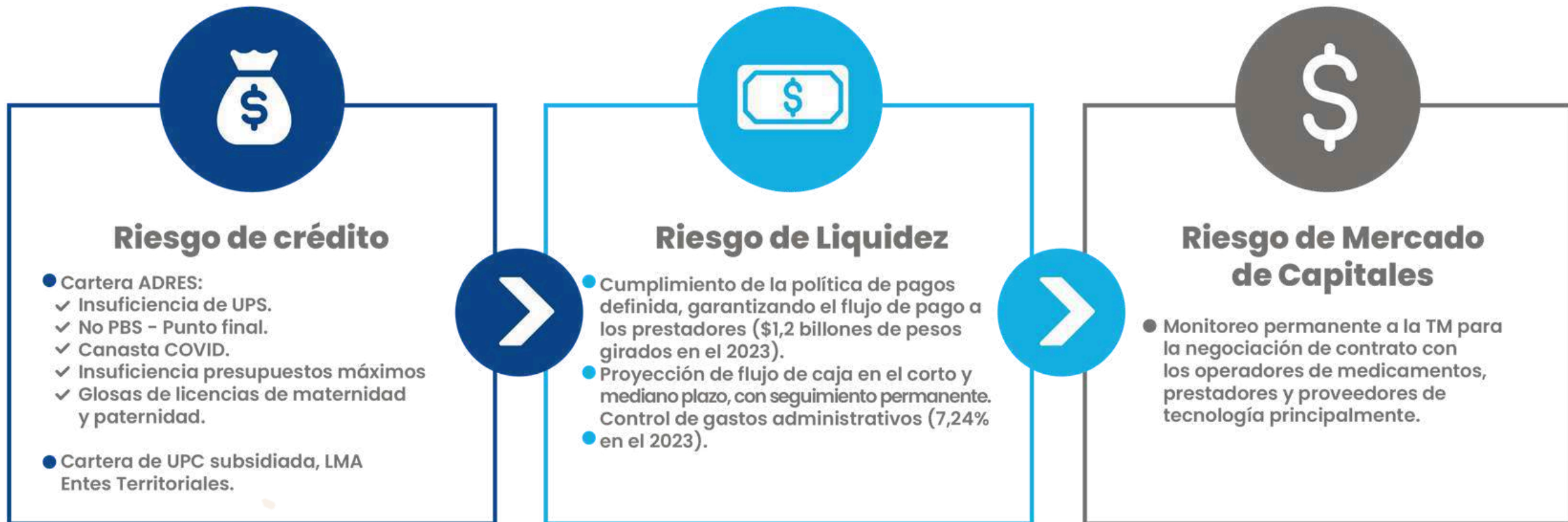
HABILITACIÓN FINANCIERA

La EPS está implementando planes de acción que permitan mitigar la brecha para el **cumplimiento de los indicadores de habilitación**



Fuente: Registros contables EPS SOS – Cifras en millones

GESTIÓN DE *Riesgo Financiero*



Fuente: Registros contables EPS SOS – Cifras en millones

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

SATISFACCIÓN *de usuarios*



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA *del usuario*



Nuestra Organización

Excelencia en el Servicio

Financiero

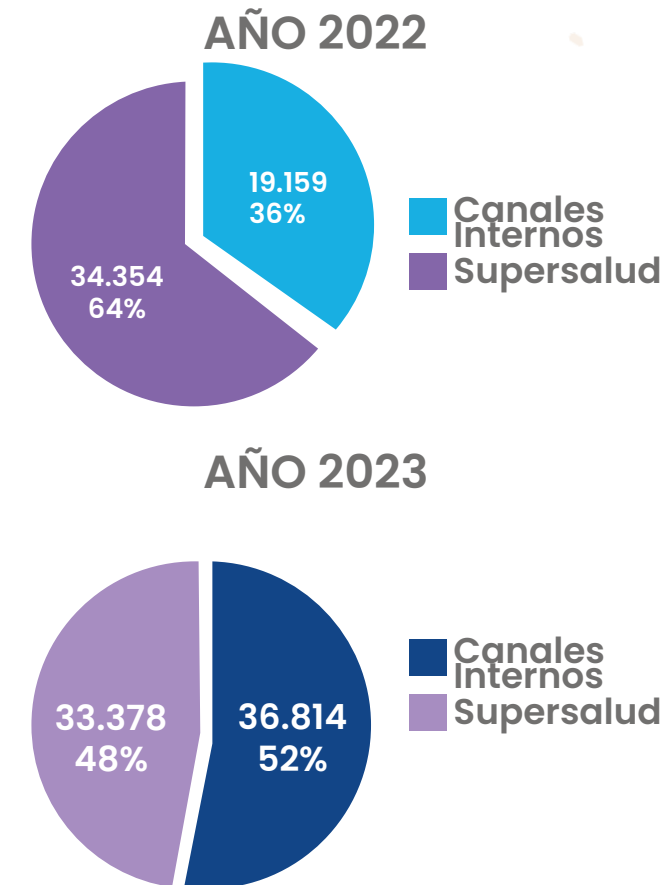
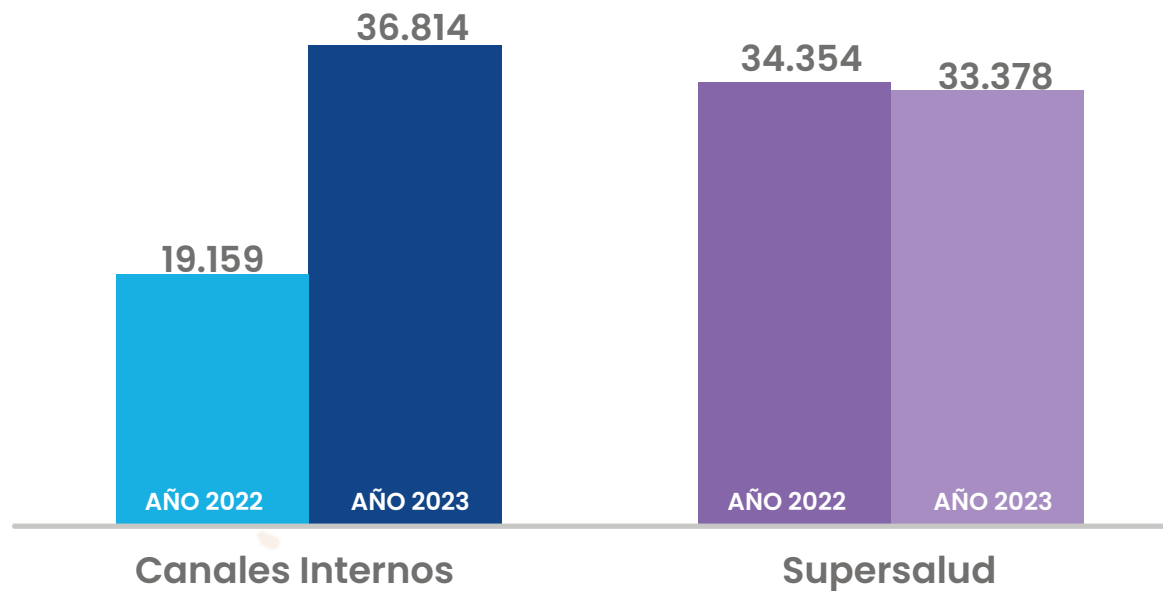
Experiencia al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

PQRD 2022-2023

Volumen PQR Canal Ingreso 2022 vs 2023



En el año 2023, nuestros usuarios hicieron un mayor uso de los canales propios de la EAPB para radicar sus manifestaciones, pasamos de **19.159** a **36.814** lo que representa un incremento del 92%, adicional la participación de las PQR que ingresaron por nuestros canales frente al total de las registradas por año, pasó del **36% (año 2022)** al **52% (año 2023)** evidenciando así un incremento de **16%**, lo que demuestra un mayor grado de confianza al usar nuestros canales de atención.

Fuente: Tablero Power BI, Experiencia al usuario

Nuestra Organización

Excelencia en el Servicio

Financiero

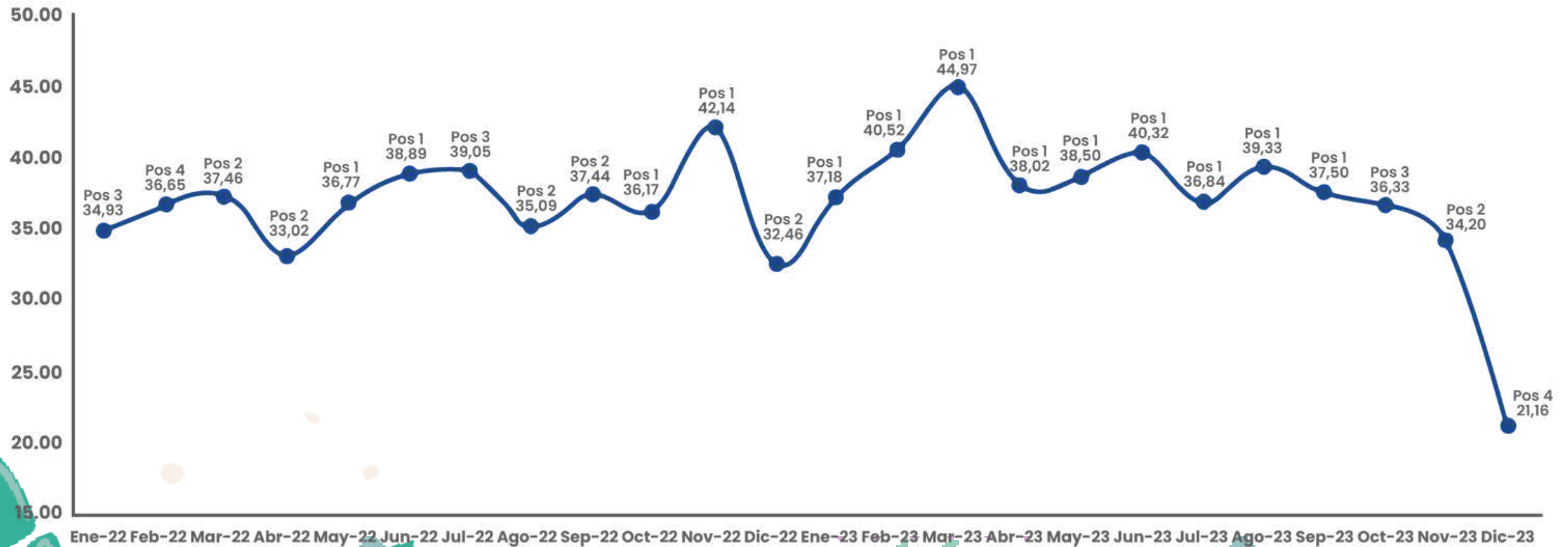
Experiencia al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

TASA PQR SUPERSALUD 2022-2023

Tasa PQR Supersalud x 10.000 2022-2023 y Posición Ranking Nacional



Fuente: SuperSalud

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

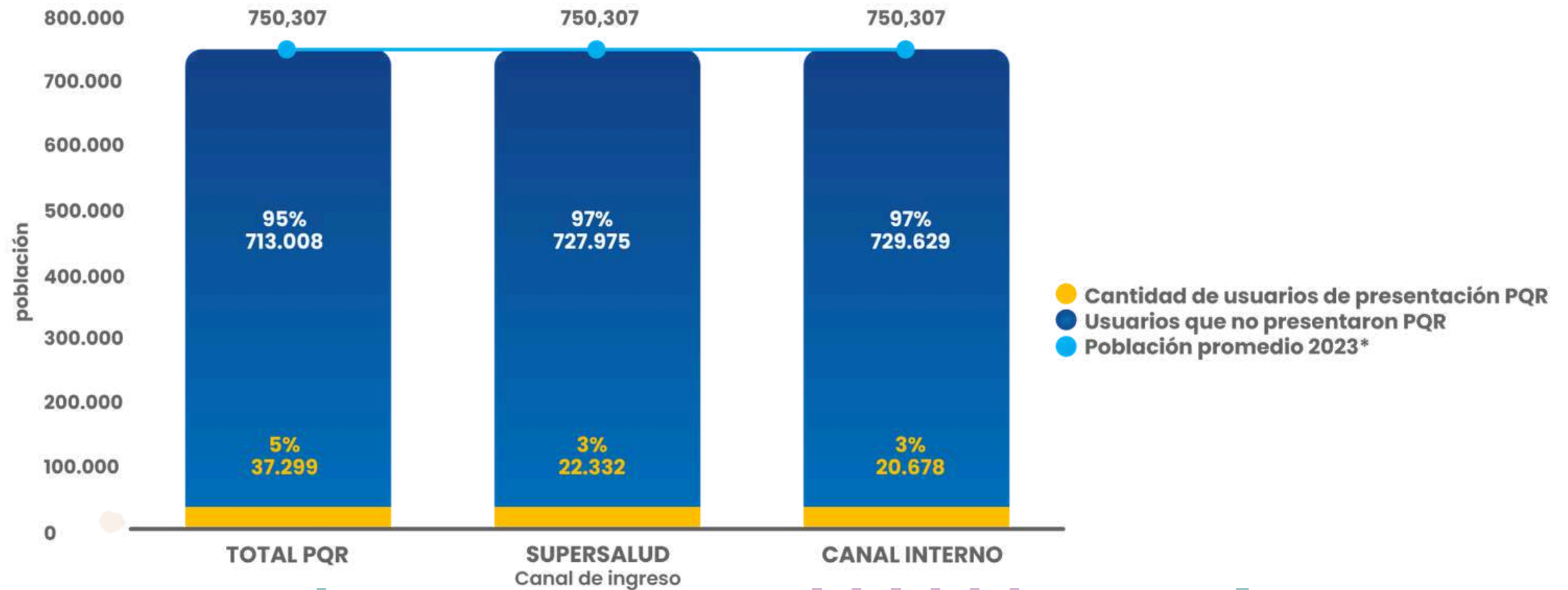
Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

COMPORTAMIENTO POR POBLACIÓN 2023



Fuente: Tablero Power BI, Experiencia al usuario

Nuestra Organización

Excelencia en el Servicio

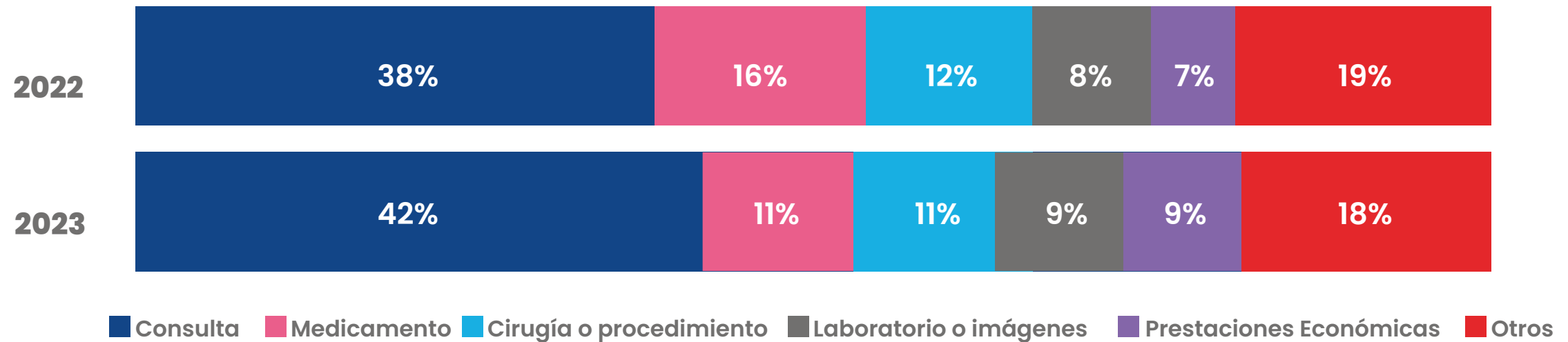
Financiero

Experiencia al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

ANÁLISIS DE LOS Principales motivos



En el año 2023 se presentó una variación positiva del 3% frente al volumen de PQR registradas por **nuestros afiliados ante SuperSalud en el año anterior**

34.354

Año 2022



33.378

Año 2023

Fuente: Tablero Power BI, Experiencia al usuario

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

COMPORTAMIENTO *de tutelas*

TASA DE TUTELAS X 10000 AFILIADOS



La tasa de tutelas por cada 10mil usuarios durante el año 2023 fue 7,07. Con respecto al 2022 se evidencia un aumento de 1.04 puntos. **Para las tutelas relacionadas con servicios de salud la tasa fue de 4.54.** Esta alza se explica por el aumento de las reclamaciones de los usuarios derivadas de las reconfiguraciones de la red que se realizaron en 2023.

Nuestra Organización

Excelencia en el Servicio

Financiero

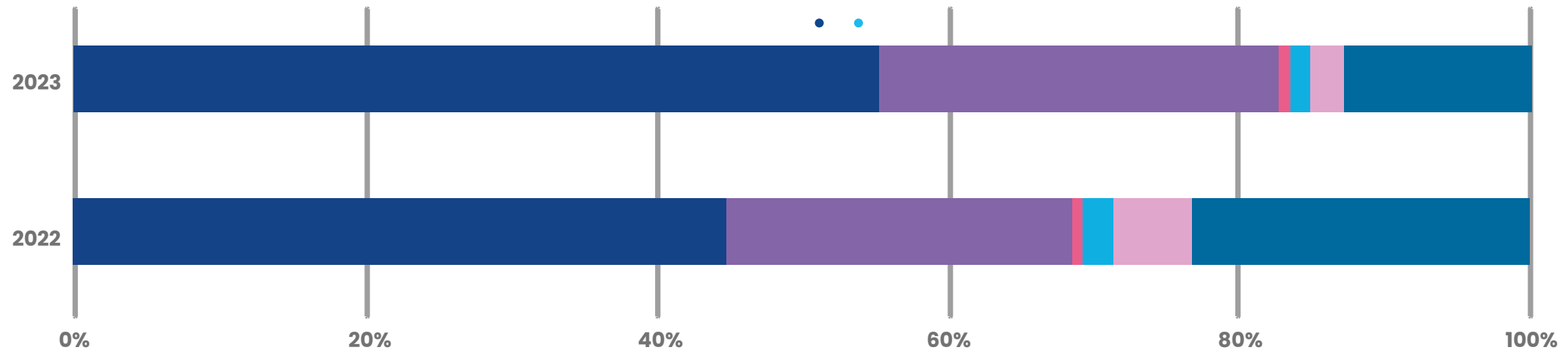
Experiencia al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

COMPORTAMIENTO de tutelas

PRINCIPALES MOTIVOS TUTELAS SALUD 2023



- Barreras de acceso
- Cirugías
- Citas médicas
- Medicamentos
- Prótesis, insumos médicos
- Transporte de pacientes
- Tutelas relacionadas con el sistema (afiliaciones, prestaciones económicas, etc)

Debido a los cambios de la red ejecutados durante el año 2023, se incrementó la percepción de los usuarios frente a la causal: barrera en el acceso, siendo esta la principal causa de inconformidad.

Lo anterior, impacto la favorabilidad de los fallos a favor de los usuarios pasado de un 38% en 2022 a 26% en el 2023.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA *del Usuario*

Contar con procesos ágiles e interconectados que gestionen el riesgo, apalancados en la **capacidad tecnológica y la gestión de la información.**

Acercar a los usuarios a los servicios de la EPS ofreciendo **canales ágiles y fáciles de utilizar.**

Asegurar la oportunidad en la prestación de los **servicios de salud y la gestión farmacéutica.**

Fortalecer la gestión del riesgo en salud cumpliendo **el Modelo Integral de Gestión del Riesgo.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CANALES de atención



Nuestra Organización

Excelencia en el Servicio

Financiero

Experiencia al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CANAL VIRTUAL *Oficina virtual*

CANAL VIRTUAL 2023

Medio de Contacto	Usuarios Únicos		Transacciones Realizadas		Resolutividad		% Satisfacción		% Facilidad		Nivel de atención		Nivel de servicio		% Abandono	
	2023	Variación	2023	Variación	2023	Variación	2023	Variación	2023	Variación	2023	Ejecución	2023	Ejecución	2023	Ejecución
WhatsApp	290.706	104%	360.300	108%	96%	10%	94%	15%	88%	-1%	94%	100%	85%	106%	6%	100%
Chatbot	110.739	32%	99.319	11%	90%	55%	90%	30%	85%	4%	90%	100%	82%	103%	9%	100%
Oficina Virtual Afiliados	594.719	5%	879.594	5%	50%	0%	62%	5%	73%	30%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Total:	996.154	48%	1.339.213	42%												

En el año 2023, fue un año de avances significativos en nuestros canales digitales, se logró virtualizar para que los afiliados realicen sus consultas y transacciones desde cualquier lugar de manera ágil y segura con un total de 1.339.213 transacciones con una **variación positiva del 42% respecto al año anterior las cuales se distribuyen los siguientes medios de contacto: WhatsApp, Oficina Virtual y Chatbot. Para el canal virtual se cierra con un análisis positivo para indicadores de gestión:**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CANAL VIRTUAL *Oficina virtual*



Nuestros Logros

Implementación de la encuesta de satisfacción **Oficina Virtual afiliados y empleadores.**

Implementación radicación de **autorizaciones médicas a través de WhatsApp y Chatbot.**

Implementación acceso al WhatsApp Anita y **consulta de PQRD en la página institucional SOS.**

Implementación de servicios transaccionales **en kioscos interactivos.**

Implementación de descarga de documentos en **formato PDF a través de WhatsApp y Chatbot.**

Implementación de funcionalidad, radicación de **incapacidades y licencias Oficina Virtual Empleadores.**

Implementación nuevo esquema de seguridad oficina virtual para ingreso con tipo y **número de identificación más la contraseña.**

Educación al usuario sobre canales no presenciales mediante diferentes estrategias de información y comunicación **al usuario incentivando al uso de canales digitales para gestión de solicitudes.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CANAL Telefónico



Al cierre del año 2023, a través del canal telefónico ingresaron 580.684 interacciones, un incremento de 9,89% respecto al año anterior donde se registraron 528.396, **para el nivel de atención el cierre fue del 98%, en la oportunidad de respuesta se evidenció que el 89% de las llamadas fueron contestadas en menos de 30 segundos, reflejándose en una satisfacción con el canal del 86%.**

El cumplimiento de indicadores por encima de las metas establecidas, son el resultado de las mejoras que se implementaron durante todo el año en el canal:

A continuación se describen las mejoras implementadas para la vigencia del canal 2023, así:



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CANAL Telefónico



- 1 Implementación de cambio de vigencia y utilización de autorizaciones **a través del Call Center evitando desplazamientos a las oficinas.**
- 2 Creación de nuevos acuerdos de servicio e indicadores **penalizables de gestión para asegurar un óptimo servicio.**
- 3 Implementación de autoatención para **verificación de estado de afiliación PBS y PAC.**
- 4 Reuniones de seguimiento a la calidad de la atención ofrecida a los **afiliados, empleadores y prestadores a través del Call Center.**
- 5 Reestructuración del equipo de agentes telefónicos para **optimización de recursos.**
- 6 Ejecución de campañas outbound para estudio de satisfacción, seguimientos IPS primarias y atención domiciliaria, **seguimiento PQRS campaña de la mano contigo.**
- 7 Orientación y educación a los usuarios con diferentes estrategias de comunicación e información **incentivando al uso de canales digitales para gestión de solicitudes.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



LÍNEAS EXCLUSIVAS

Para nuestros usuarios

Líneas exclusivas de salud mental, PAC, cobro revertido. A través de nuestro teléfono fijo **(602) 489 86 86** y la línea **01 8000 938 777** tenemos disponible la opción 7, exclusiva para orientación en salud mental en horario 7:30 a.m. a 5:00 p.m. **Actualmente la EPS cuenta con cobro revertido para la línea nacional 018000 (llamada gratis desde cualquier operador móvil)**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CANAL Presencial

La EPS SOS S.A. cuenta con 26 oficinas de atención al usuario, atendidas por funcionarios altamente capacitados para atender de forma directa las inquietudes y solicitudes de nuestros usuarios. A continuación, relacionamos las oficinas para la atención a nivel nacional.

RESOLUCIÓN NÚMERO 2023310010001867-6 DE 2023 (Solicitud de retiro voluntario parcial aprobada por la SNS para Bogotá)

Sede S.O.S	Cantidad puntos de atención
Cali	6
Tuluá	4
Palmira	3
Buenaventura	3
Armenia	3
Norte del Cauca	2
Pereira	1
Cartago	1
Buga	1
Popayán	1
Bogotá	1



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

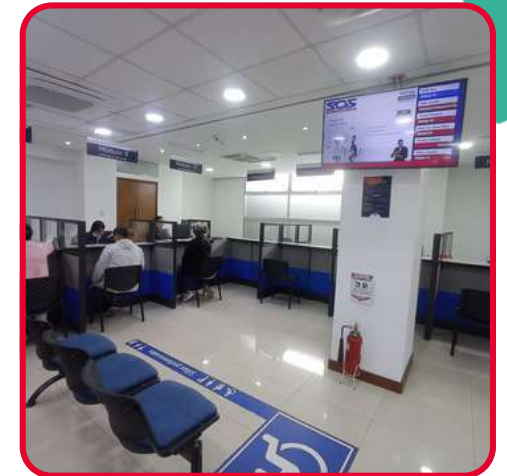
Comunicaciones

Nuestros Logros

Instalación y funcionamiento de 12 Kioscos interactivos, impactando en la disminución de tiempos de espera en sala que permite de forma rápida y fácil la obtención de **certificados, factura de venta PAC, estados de cuenta, estados de afiliación, históricos de pagos, consulta de prescripciones MIPRES, radicación de autorizaciones médicas.**

Visualización del turno en las pantallas de las oficinas de atención, generando **mayor tranquilidad al usuario en la espera para el llamado del turno.**

Reubicación de la oficina Sevilla garantizando que cuente con los recursos y servicios necesarios los cuales **van a permitir brindar experiencias agradables, modernas y cómodas a nuestros usuarios.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Mecanismos de atención prioritaria

Atención preferencial

Continuidad a la implementación y verificación de mecanismos de atención prioritaria para personas con derecho a atención presencial:



Señalética en braille



Sillas preferenciales



Espacio destinado para sillas de ruedas



Ventanilla de atención presencial



Asignación de turnos con atención presencial



Baño con barandas de soporte



Fachada

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

En la voz de nuestros Afiliados

SOS Escucha al Cliente

Fecha de atención: Día 15 Mes 08 Año 23 Hora 10 AM
Fecha de diligenciamiento: Día 15 Mes 08 Año 23 Hora 10 PM
Fecha de emisión: 08-10-2023 Sede
Indique el servicio al que se refiere el comentario: **autorización cardiología**

Comente su experiencia o sugerencia en la atención
Los datos claros nos permitirán responder su inquietud

La niña del modelo
s. me atendió
supremamente bien
me relaciono en todo
el proceso para cambiar
el código que estaba
errado. y no debe
que Regresar otro día
pues me soluciono el
problema rápidamente
quedo muy agradecido

Nombre del usuario: **Juiler Giraldo**
Beneficiario: ☒ Causante ☐ Beneficiario

Documento de identificación (Señale con una X)
☒ CC ☐ RC ☐ TL ☐ NUL ☐ CE 16798351

Dirección: **Kilometro 3-5 Via a la finca**
Correo electrónico: **juilerdaniel@outlook.com**
Teléfono celular: **317492731** Teléfono fijo:

La niña del modelo
s. me atendió
supremamente bien
me relaciono en todo
el proceso para cambiar
el código que estaba
errado. y no debe
que Regresar otro día
pues me soluciono el
problema rápidamente
quedo muy agradecido

Nombre del usuario: **Juiler Giraldo**

SOS Escucha al Cliente

Fecha de atención: Día 15 Mes 08 Año 23 Hora
Fecha de diligenciamiento: Día Mes Año Hora
Fecha de emisión: Sede
Indique el servicio al que se refiere el comentario: **versalles**

Comente su experiencia o sugerencia en la atención
Los datos claros nos permitirán responder su inquietud

Exelute el tubo y
atención clara, muy
rápido y eficaz.
felicitaciones

Nombre del usuario: **Luz Yanna Razo Eraso**
Beneficiario: ☐ Causante ☒ Beneficiario

Documento de identificación (Señale con una X)
☐ CC ☐ RC ☐ TL ☐ NUL ☐ CE 31991735

Dirección: **Cra 42 # 27-18**
Correo electrónico: **yanina.mayalino@hot.machaca**
Teléfono celular: **3173453746**

Exelute el tubo y
atención clara, muy
rápido y eficaz.
felicitaciones

Nombre del usuario: **Luz Yanna Razo Eraso**
Beneficiario: ☒ Beneficiario ☐ Causante

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Asociaciones DE USUARIOS



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

ASOCIACIONES

Usuarios vigentes

Fortalecemos los mecanismos de participación ciudadana mediante 12 asociaciones de usuarios orientadas a velar por la defensa de los derechos de los afiliados. Las sesiones se realizan tanto de manera **virtual** como **presencial**.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA DE CONFIRMACIÓN
Risaralda	Pereira	Junio 11 - 2008
Quindío	Armenia	Enero 29 - 2009
Cauca	Popayán Norte del Cauca	Febrero 26 - 2009
Cundinamarca	Bogotá	Mayo 31 - 2009
Valle del Cauca	Cali	Abril 23 - 2008
	Buenaventura	Abril 29 - 2009
	Palmira	Mayo 6 - 2009
		Septiembre 29 - 2020
	Buga	Octubre 22 - 2008
	Cartago	Enero 29 - 2009
	Tuluá	Octubre 22 - 2008
		Agosto 05 - 2022



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

SATISFACCIÓN del usuario



Satisfacción EPS

2023 **83.6%**

2022 **83.8%**

Vigencia anterior

Recomendación Net Promoter Score - NPS

2023 **77.1%**

2022 **78.8%**

Vigencia anterior

Intención de cambio

2023 **19.3%**

2022 **19.7%**

Vigencia anterior

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



GESTIÓN CONJUNTA ASOUSUARIOS MEJORAS IMPLEMENTADAS PARA *La satisfacción*



Adicionalmente, se establecieron las siguientes acciones para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana:

1. Se fortaleció y se implementó un correo semanal para la población con la que se interactúa entre EPS y Asousuarios. Este correo consolida la información obtenida por la presidenta de cada una de las Asociaciones para establecer las acciones correctivas necesarias en cada uno de los puntos que la Asociación indica una brecha en el servicio. **Estos puntos incluyen: IPS, proveedores de servicio y dispensadores de medicamentos.**

2. Seguimiento y apoyo en los casos de pacientes con inconsistencias de entregas de nuestro prestador de medicamentos e insumos médicos, así como la información de los casos a Secretaría de Salud, Defensoría y entidades de salud del municipio. **Se establece comunicación efectiva con Cruz Verde para gestionar el mayor agotamiento de medicamentos y asegurar su cumplimiento.**

3. Se establecen cronograma de reuniones con **mensuales con cada una de las Asociaciones de Usuarios.**

Nuestra
Organización

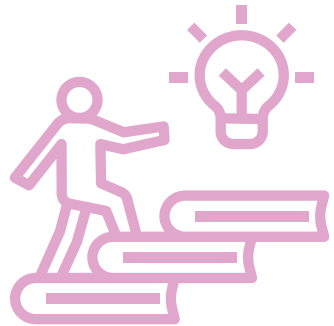
Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



GESTIÓN CONJUNTA ASOUSUARIOS MEJORAS IMPLEMENTADAS PARA *La satisfacción*

VEEDURÍAS CIUDADANAS

1. Para fortalecer el control social de nuestra entidad, la EPS S.O.S ha implementado la estrategia "Conecta con Nosotros Sin Filtros". En esta, los veedores ciudadanos escanean un código QR que los remite a un **formulario de solicitudes, donde pueden reportar casos de usuarios de manera completa y detallada, permitiendo a la EAPB proporcionar respuestas adecuadas.**

Durante el año 2023, se Logró:

1

Renovación de tres (3) Asociaciones de Usuarios correspondientes a: **Armenia, Buenaventura y Tuluá.**

2

Capacitación y fortalecimiento de conocimientos en temas de: **participación en salud, derechos y deberes, entre otros.**

3

Comunicación directa y asertiva con las **Asociaciones de Usuarios conformadas.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Desarrollo y Bienestar integral de nuestro equipo



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

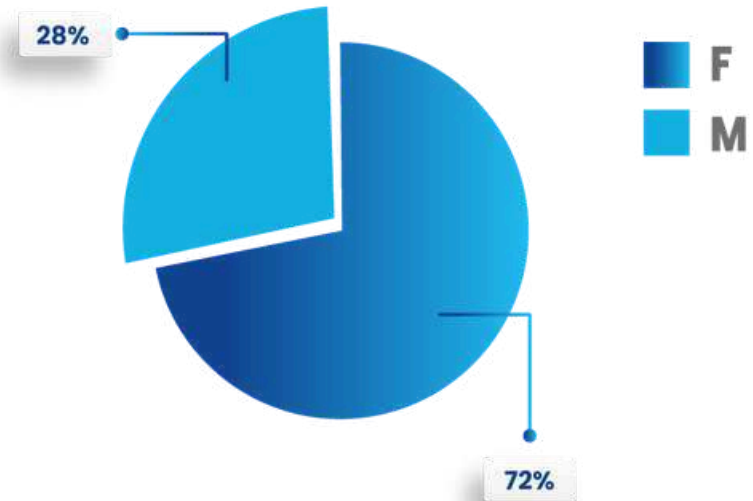
Comunicaciones

NUESTROS Colaboradores

El equipo de colaboradores de la EPS S.O.S. está conformado por **1.168 personas** vinculadas de la siguiente manera:

Tipo contrato

TIPO DE CONTRATO	% TOTAL COLABORADORES	COLABORADORES
Fijo	18,00%	203
Indefinido	78,00%	913
Aprendizaje	4,00%	52
Total General	100%	1168



Colaboradores

Nuestro equipo está conformado

por 838 mujeres

que corresponde al

72% de colaboradores

y 330 hombres

que corresponde al

al 28%; teniendo una representación significativa de mujeres de la organización.



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

RESULTADOS

Talento humano

Estamos convencidos que el talento humano es el recurso más importante para lograr los retos de la organización, por ello, cada día trabajamos para **procurar ambientes de trabajo saludables, seguros, y que apalanquen el desarrollo de nuestros colaboradores.**

ANÁLISIS DE RESULTADOS ADI	2022	2023
COMPETENCIAS	82%	82%
DESEMPEÑO	96%	97%
NIVEL DE DESARROLLO	89%	90%

Como resultado del compromiso con su autodesarrollo, así como el acompañamiento de Líderes y Gestión Humana, **149 colaboradores en su nivel de desarrollo, han evidenciado una mejora en sus competencias y desarrollo.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

RESULTADOS

Talento humano

Resultados Clima

RESULTADO GENERAL

POSITIVO		NEGATIVO
2023	93.5%	6.5%
2022	93.5%	6.5%
RANGO		CRITERIO
95%	100%	Muy Favorable
83%	<94,9%	Favorable
60%	<82,9%	Poco Favorable
0%	<59,9%	Desfavorable

Resultados Liderazgo

RESULTADO GENERAL

POSITIVO		NEGATIVO
2023	89.4%	10.6%
2022	89%	11%
RANGO		CRITERIO
95%	100%	Muy Favorable
83%	<94,9%	Favorable
60%	<82,9%	Poco Favorable
0%	<59,9%	Desfavorable

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

DESARROLLO DE NUESTROS Colaboradores

Categoría	Participación
Habilidades blandas	82,49%
Inducción corporativa	100%
Capacitaciones de ley	87,08%
Competencias técnicas	84,89%

Se realizaron actividades de intervención para el fortalecimiento de 80 personas en 28 horas. Se impactaron 28 líderes en nuestro programa de **Desafío de Líderes, diseñado específicamente para fortalecer las competencias fundamentales de su rol y el desarrollo de habilidades clave.**

Actividades formativas enfocadas en fortalecer las competencias S.O.S. **y el logro de los objetivos organizacionales.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

DESARROLLO DE NUESTROS Colaboradores

Formación

TIPO	# PERSONAS IMPACTADAS	# PROGRAMAS	TOTAL DURACIÓN PROGRAMAS (EN HORAS)
HABILIDADES BLANDAS	238	6	49
INDUCCIÓN	266	1	4
NORMATIVA	1.391	9	9
TÉCNICA	1.284	16	368

Actividades formativas enfocadas en fortalecer las competencias S.O.S.
y el logro de los objetivos organizacionales.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

DESARROLLO DE NUESTROS Colaboradores

Clima laboral y liderazgo

Se realizaron actividades enfocadas a fortalecer el clima laboral en los equipos y las competencias de liderazgo

Clima



Se realizaron talleres de alineación y reconocimiento con los equipos de Riesgos en Salud y Central de Referencia, **impactando aproximadamente 80 personas en 28 horas de actividades.**

Liderazgo

Se realizaron diferentes actividades, impactando a todos los líderes:

- Programa Desafío de Líderes, con un 70% de **efectividad reflejada en la medición del año 2023.**
- Taller La Magia de Creer – **Comité de Gerencia.**
- Taller en Liderazgo Inspirador para líderes de la **Dirección Financiera y Administrativa.**
- Conferencia **de Cultura**
- Coaching con **líder de salud.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

BIENESTAR INTEGRAL

Talento humano

Resultado Estándares
Mínimos de SST 2023

97,5%

Resultado por encima del 95%, siendo positivo en el cumplimiento legal de SST.

12 Talleres y Conversatorios

- Bienestar Financiero
- Bienestar Emocional
- Alimentación Saludable

Impactando el 90% de nuestra población

Apoyando Emprendedores

Impulsamos el programa “Emprendedores” como estímulo al desarrollo económico y su programa familia, a través de dos ferias empresariales en las que 15 empleados tuvieron la oportunidad de presentar sus ideas de negocio, productos y servicios.

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



COMUNICACIONES AL USUARIO *y reconocimientos* *Afiliados*

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones



ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN

Educación y comunicación



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

COMUNICACIONES A USUARIOS



Prevención Cáncer
7.116.822



Comunicaciones
4.480.620



COVID-19
2.380.819



**Promoción y
Mantenimiento**
12.513.357



**Eventos de Interés
en Salud Pública**
2.281.909



Planificación
1.669.767

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

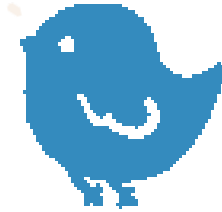
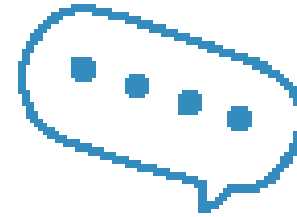
Gestión Humana

Comunicaciones



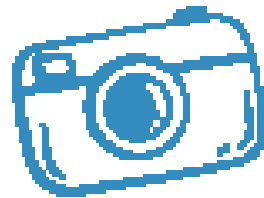
REDES Sociales

Nuevos canales de comunicación



NUESTRO BLOG

En 2023, se actualizó y reestructuró el blog de la página web: Por tu salud, un espacio para la información y la prevención que ofrece contenido relevante sobre la salud, **con un enfoque en la prevención de enfermedades, la promoción de hábitos saludables, la educación y la sensibilización.**



A través del blog, pudimos:

- Brindar información precisa y actualizada sobre diversos temas de salud.
- Promover estilos de vida saludables a través de consejos prácticos y recomendaciones.
- Educar a la comunidad sobre la importancia de la prevención y el cuidado de la salud.
- Sensibilizar sobre enfermedades y condiciones de salud relevantes.
- Promover jornadas de salud para la participación de nuestros usuarios.



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

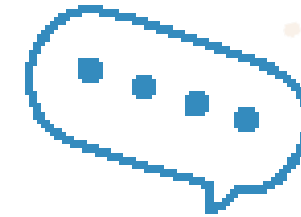
Gestión Humana

Comunicaciones



REDES Sociales

Nuevos canales de comunicación



INSTAGRAM

Este año habilitamos la cuenta oficial de EPS S.O.S en la red social Instagram como nuevo canal de comunicación e interacción con nuestros usuarios y comunidad en general. **A través de este medio, hemos logrado generar interacción alrededor de prevención y promoción de la salud, sostenibilidad y experiencias, generando una comunicación fresca, cercana e interactiva.**

Al cierre del 2023 logramos una comunidad de 434 y un engagement de 6,76%. Por otro lado, **digitalizamos la mascota de la organización "Oso Otto" para acompañar la comunicación en este canal.**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

Transformamos vidas **Y CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE**



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

REGALANDO *Sonrisas*

En nuestra EPS S.O.S, creemos en el poder de la generosidad y la colaboración. Por eso, emprendimos con gran entusiasmo la campaña interna "Dona un juguete, regala una sonrisa", con la cual recolectamos más de 350 regalos **que se entregaron a los niños de la Fundación Más Familia y la Institución Isaías Duarte Cancino como parte de la premisa de que un corazón feliz es un corazón sano.**



PRESERVACIÓN DEL *Agua*



Llevamos a cabo la campaña "Gotica" logrando concientizar al 100% de nuestros colaboradores sobre la importancia del **agua y la necesidad de adoptar prácticas responsables para su cuidado.**

Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CONSUMO

Responsable de

ENERGÍA

Seguimos desarrollando acciones para el consumo responsable de la energía como:

1. Encendido y apagado de aires **acondicionados en horarios específicos.**
2. No uso del ascensor en días establecidos en la sede principal, lo que generó una disminución en 85,5 kw **impactando una reducción de 0,5% del total del consumo por este último mecanismo.**

Biodiversidad

En asocio con el Dagma se impulsó y acompañó la estrategia de paisajismo y cerramiento de zonas verdes, dando como resultado el embellecimiento de la zona previo a la realización de traslado de plantas y reposición.

Igualmente, se dio continuidad a la estrategia de mantenimiento mediante la adopción de la zona verde en el sur de la ciudad de Cali, en un área de 1.423 m², con proveedor especializado que realiza; limpieza general, eliminación de malezas en zonas duras y blandas, recolección de residuos sólidos (hojas, ramas, troncos, escombros y otros desperdicios) y actividades de ornato.



Nuestra
Organización

Excelencia en el
Servicio

Financiero

Experiencia
al Usuario

Gestión Humana

Comunicaciones

CASO de éxito



[Ver Video 30sg](#)

[Ver video 1min](#)

Audiencia Pública de **RENDICIÓN DE CUENTAS** — EPS S.O.S – AÑO 2023 —