

EL ARTE *de salir* ADELANTE



AUDIENCIA DE RENDICIÓN
DE CUENTAS 2019

¿QUÉ ES EL arte?

El 2019 fue un año cargado de retos, en el que decidimos fluir para continuar con el firme propósito de cumplir los objetivos y adaptarnos para superar las dificultades.

Por eso decidimos apoyarnos en el trabajo en equipo, convirtiendo esta experiencia en un arte, "El Arte de Salir Adelante", porque aunque la vida nos plantee desafíos, lo importante es aprender a superarlos y ver el lado positivo de cada experiencia, poniendo en práctica nuestras destrezas para perfeccionarlas aún más con cada suceso



CONTENIDO

1. El inicio de nuestro arte	3
2. Una pintura de nuestro sector	10
3. Nuestra inspiración	13
4. Avanzar es todo un arte	16
5. Contratación	56
6. El arte de los números	71
7. Satisfacción usuarios	79



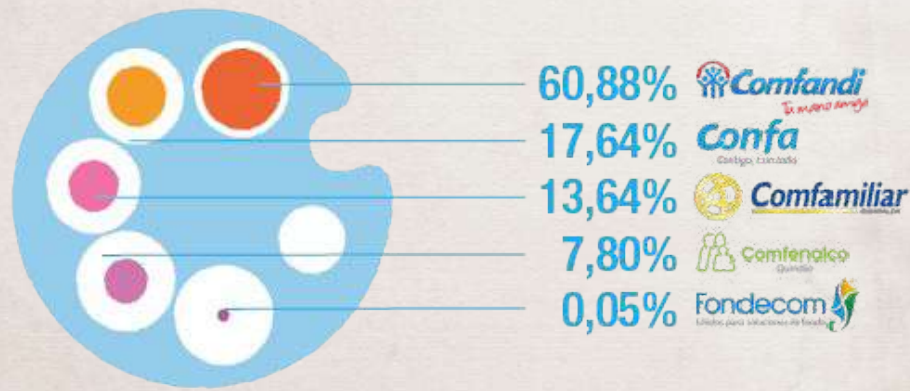
1 EL INICIO DE NUESTRO *Arte*

Nuestra empresa



Hace 24 años, 10 cajas de compensación familiar del suroccidente colombiano se unieron para crear la EPS S.O.S, una marca que ha contribuido a mejorar la calidad de vida, atendiendo con esmero las necesidades en salud de sus afiliados, gracias a su vocación y compromiso en el servicio brindado.

En la actualidad contamos con la confianza de **5 accionistas** y el compromiso y liderazgo de **14 miembros de junta**.



1.2. JUNTA DIRECTIVA



Jacobo Tovar Caicedo
Presidente

Principales

Alejandra Jaramillo González
Diego Fernando Briceño Nieto
Jesús Maurier Valencia Hernández
José Fernando Montes Salazar
Eduardo Garcés Mendoza
Luis Guillermo Vélez Atehortúa



Suplentes

Margarita López
David Londoño Isaza
Eduardo Fernández de Soto
Gloria Nancy Galves Montoya
Jhon Germay Ramírez Sánchez
Gladys Rodríguez Muñoz
Fernando Arias Amezquita





MISIÓN

En **Servicio Occidental de Salud EPS** valoramos la tranquilidad de nuestros afiliados, familias, empresas y comunidad, acompañándolos en **el cuidado integral de la salud con calidad y calidez**, en alianza con las mejores instituciones y profesionales de la salud, con un excelente equipo humano, el respaldo y la confianza de nuestros accionistas, contribuyendo al **desarrollo de una Colombia más saludable, productiva y equitativa para todos**.



VISIÓN

Ser excelente en el cuidado integral de la salud de nuestros afiliados y sus familias, logrando que sean los más satisfechos, sanos y productivos del país.



OFERTA DE VALOR

En S.O.S nos comprometemos contigo para que disfrutes una vida mejor y juntos construyamos un país maravilloso.

Principales cifras 2019



Somos la EPS del régimen contributivo
número 1 en participación en el Valle del Cauca.



Ingresos 2019

\$ 977.789
MILLONES



Costos 2019

\$ 977.582
MILLONES



Siniestralidad

100%



Usuarios PBS

833.592



Usuarios PAC

53.965

28
238

Departamentos

Municipios

19
101

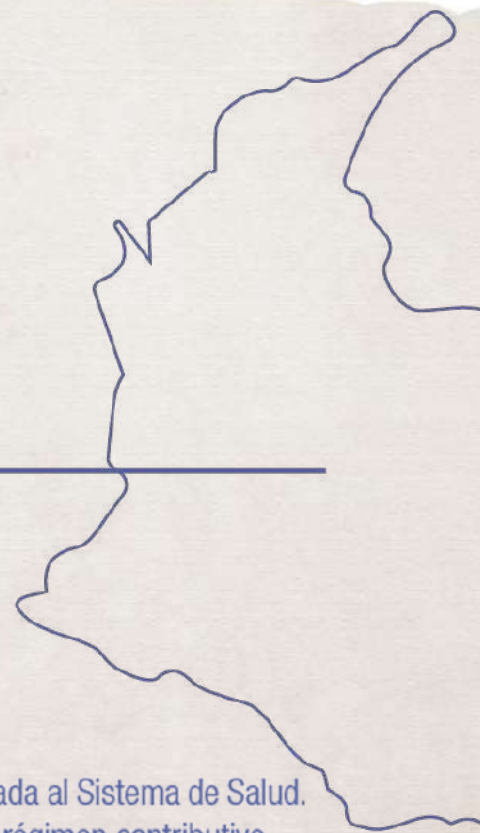
Departamentos

Municipios

S.O.S TIENE EL

1,77% del total de la población nacional afiliada al Sistema de Salud.

3.29% del total de la población nacional del régimen contributivo.



Reconocimientos

ENERO

Reconocimiento por el compromiso en el cumplimiento de las metas de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de la atención integral a la mujer en edad fértil y gestante en el municipio.

Esta distinción fue entregada por parte de la Alcaldía Municipal y la Secretaría de Salud de Cali por la creación, implementación y continuo monitoreo de rutas de atención entre los diferentes prestadores de servicios de salud de la ciudad y nuestra Entidad.

ABRIL

Reconocimiento por coberturas útiles en vacunación PAI durante el año 2018.

Nuestra organización recibió este galardón por parte de la Secretaría de Salud Municipal.

MAYO

La mejor EPS del país en gestión del riesgo en diálisis.

Este importante premio fue entregado por la Cuenta de Alto Costo como un reconocimiento al trabajo realizado por nuestra organización en el cumplimiento de los requisitos de la Cuenta de Alto Costo a nivel renal.

SEPTIEMBRE

Evaluación SIVIGILA – SIANIESP (resultado positivo del 100%)

Por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos como una de las mejores EPS del país en vigilancia epidemiológica al conseguir un puntaje del 100% en la calificación del uso del instrumento de evaluación del Instituto Nacional de Salud.

OCTUBRE

Reconocimiento y exaltación del trabajo institucional y la voluntad para la implementación del proceso de valoración en la salud integral a mujeres víctimas de violencia sexual en el marco del conflicto armado en el Valle del Cauca.

DICIEMBRE

Reconocimiento a la EPS Servicio Occidental de Salud, como la EPS con menos hallazgos en auditorías y asistencias técnicas.

Reconocimiento otorgado por la Secretaría de Salud Municipal de Candelaria.



LA ESCULTURA
DE NUESTRO
Gobierno

GOBIERNO CORPORATIVO



S.O.S continúa con la adopción e implementación de cada una de las 110 medidas de la Circular 007 de 2017.

Mediante Resolución 8855 del 27 de septiembre de 2019, se prorrogó la medida de vigilancia especial, en virtud de los avances presentados por la EPS.

Durante el año 2019, la Junta sesionó en dieciocho (18) ocasiones, seis (6) de ellas de forma extraordinaria, con el fin de debatir, evaluar y orientar estratégicamente a la EPS en virtud de los indicadores de salud, de satisfacción y financieros obtenidos por la compañía

La Asamblea General de Accionistas sesionó en cinco (5) oportunidades en el año 2019, cuatro (4) de ellas de forma extraordinaria, siendo la sesión ordinaria el día 20 de marzo de 2019.



2

UNA PINTURA
DE NUESTRO
Sector

Tres puntos clave para el sector

1

Se ha implementado medidas y controles que **minimizan el riesgo de corrupción** desviando los recursos de la salud.

2

Las medidas de punto final aportan a **cerrar los lastres ante los recobros al ADRES y los Entes Territoriales** por atenciones no cubiertas por la UPC.

3

Fortalecimiento de las prácticas, asistenciales como de aseguramiento a través del uso de **la telemedicina, la instauración de la historia clínica portable y la especialización** de los profesionales de la salud.



1 Desmitificar muchas de las acusaciones infundadas y mediáticas, que hacen ver al sector del aseguramiento en salud como un negocio que genera grandes utilidades a costa de la no atención de los afiliados cuando la realidad es evidente en los resultados:

Tabla 2. Cuadro de utilidades y pérdidas dic. de 2018

TIPO DE ENTIDAD	UTILIDADES		PÉRDIDAS		UTILIDAD NETA
	VALOR	Nº ENTIDADES	VALOR	Nº ENTIDADES	
EPS CONTRIBUTIVO	164	7	-875	7	-711
EPS SUBSIDIADO	261	13	-848	17	-587
ADAPTADAS	0,6	1	-8	1	-7
TOTAL	427	21	-1.731	25	-1.305

*Cifras en miles de millones de \$

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud y SIHO-Ministerio de Salud y Protección Social.



2

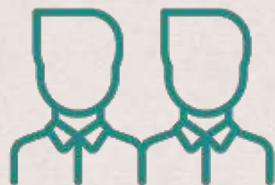
Hacer realidad mejores resultados en salud en la población, aplicación de modelos de atención costo eficientes, gestiones que impactan los estados de salud y calidad de vida de las personas



3 NUESTRA *Inspiración*

NUESTROS USUARIOS

Los afiliados en el sector salud crecieron un **1,7% en el último año.**



47.062.265

afiliados dic. 2018



47.846.436

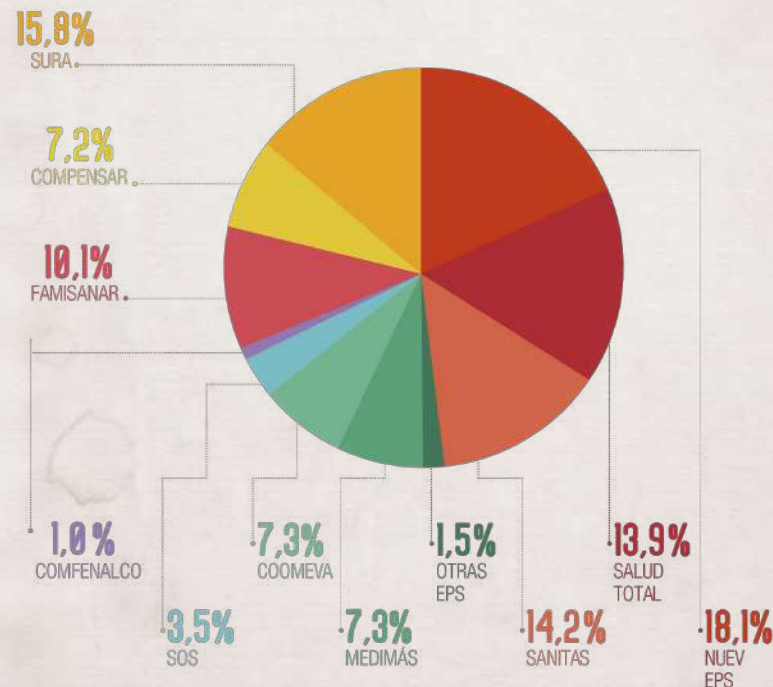
afiliados dic. 2019

Tabla 4. Afiliados por régimen a nivel nacional diciembre 2015 – 2019

RÉGIMEN	DIC-18	DIC-19	VAR. ABS	VAR %
Subsidiado	22.658.108	22.808.930	150.822	0,7
Contributivo	22.378.384	22.909.679	531.295	2,4
Excepción	2.025.773	2.127.827	102.054	5,0
TOTAL GENERAL	47.062.265	47.846.436	784.171	1,7

Fuente: Ministerio de Salud SISPRO BDUA

Participación de mercado por EPS a nivel nacional diciembre 2019

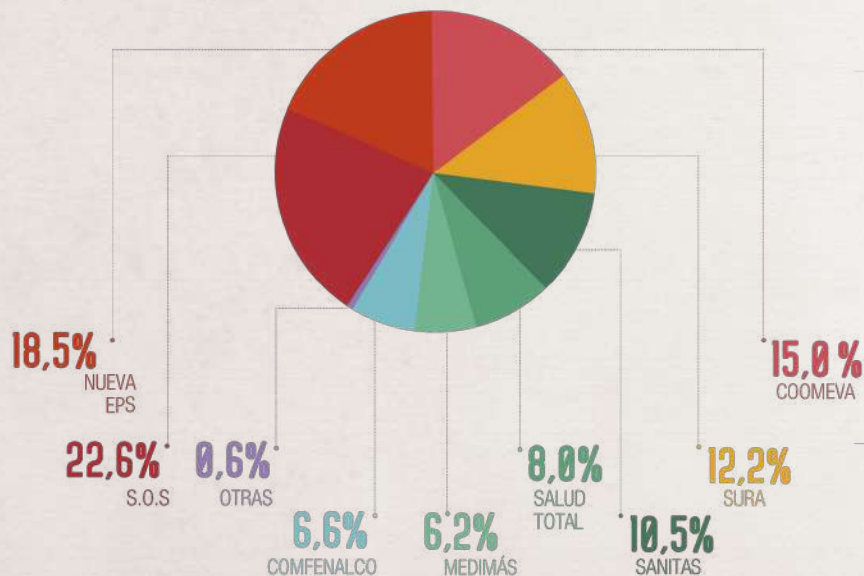


Fuente: Ministerio de Salud SISPRO BDUA

NUESTROS USUARIOS

S.O.S continúa siendo la EPS más grande del área de influencia

Participación de mercado por EPS área de influencia diciembre 2019



Fuente: Ministerio de Salud SISPRO BDUJ

Distribución de la Población S.O.S



VALLE DEL CAUCA

concentra el
75,4%

RISARALDA

concentra el
7,4%

CAUCA

concentra el
7,4%

QUINDÍO

concentra el
2,7%

BOGOTÁ

ITAGUI, MANZANARES
concentra el
0,6%

AFILIADOS POR PORTABILIDAD (1.306)

concentra el
0,2%

La población afiliada a planes complementarios de S.O.S decreció el **8,9%** como consecuencia de la Resolución 10003 de 2018

53.965 usuarios disfrutaron de nuestros planes complementarios



4

AVANZAR
ES TODO UN

Arte

INDICADORES DE GESTIÓN

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	META DEL INDICADOR	AÑO 2018	I TRIM 2019	II TRIM 2019	III TRIM 2019	DIC. 2019
1	Consulta de primera vez por medicina general	3	2,1	3,9	3,3	2,9	2,2
2	Consulta de primera vez por odontología general	3	2,7	4,3	2,9	3,0	2,6
3	Consulta de primera vez por especialista en cirugía general	20	20,0	12,4	9,8	5,9	11,3
4	Consulta de primera vez por especialista en pediatría	6	8,0	7,4	8,0	8,3	4,1
5	Consulta de primera vez por especialista en medicina interna	30	18,2	10,8	8,6	12,0	9,5
6	Consulta de primera vez por obstetricia	6	10,2	7,8	6,5	6,8	6,4
7	Oportunidad en realización de cirugía de revascularización miocárdica	4,3	4,6	4,7	6,9	3,2	7,0
8	Oportunidad en realización de cirugía de cataratas	22	25,6	25,2	25,1	23,5	19,8
9	Oportunidad en realización de cirugía de remplazo de cadera	19	18,6	27,6	58,0	15,5	13,6

En la gestión de riesgo en salud se observa de manera global una tendencia positiva en los resultados, mejorando el acceso y la oportunidad a los servicios de salud.



INDICADORES DE GESTIÓN

N °	NOMBRE DEL INDICADOR	META DEL INDICADOR	AÑO 2018	I TRIM 2019	II TRIM 2019	III TRIM 2019	DIC. 2019
1	Razón de mortalidad materna	<45	20,1	-	22,8	15,2	23,7
2	Tasa de mortalidad infantil	<14,5	6,0	6,3	7,1	7,6	7,2
3	Tasa de mortalidad perinatal	<11,8	9,4	6,3	7,1	12,1	11,1
4	Tasa de incidencia de sífilis congénita	<0,5	0,7	0,9	0,5	0,6	0,7
5	Porcentaje de gestantes con captación temprana al control prenatal	80	80,5	76,9	74,4	80,4	80,6
6	Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana en gestantes	80	82,9	94,3	94,4	94,5	92,4
7	Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	6,4	6,8	2,4	5,5	6,9	6,6
8	Porcentaje de nacidos con bajo peso al nacer	<10	8,5	8,9	8,9	8,9	8,8
9	Porcentaje de captación de hipertensión arterial (HTA) en personas de 18 a 69 años	41,98	46,4	43,6	46,2	43,6	48,9
10	Porcentaje de pacientes hipertensos controlados < 60 años	>60	74,7	84,9	73,5	71,7	72,6
11	Porcentaje de pacientes hipertensos controlados < 60 años	>60	87,2	72,0	64,8	83,9	84,0

N °	NOMBRE DEL INDICADOR	META DEL INDICADOR	AÑO 2018	I TRIM 2019	II TRIM 2019	III TRIM 2019	DIC. 2019
12	Porcentaje de captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	82,45	100,5	102,9	109,2	107,7	116,8
13	Porcentaje de pacientes diabéticos controlados	>50	49,2	46,4	46,4	51,7	26,1
14	No pérdida de función renal	>50	49,5	64,5	69,7	56,8	72,0
15	Porcentaje de mujeres con toma de citología cervicouterina	80	66,1	14,9	27,2	59,7	75,0
16	Porcentaje de mujeres con citología cervicouterina anormal 30 días toma de colposcopia	80	83,6	93,1	92,9	96,0	96,4
17	Porcentaje de esquemas de vacunación en niños menores de 1 año	95	155,6	31,1	69,2	83,0	99,22
18	Porcentaje de tamización bianual con mamografía de mujeres entre los 50 y 69 años	70	31,7	43,7	51,0	58,0	45,5

Fuente: Sistema de información SOGC Noviembre 2019

INDICADORES DE GESTIÓN

SERVICIO EVALUADO	TOTAL CITAS 2018	PROM. CITAS MES / 2018	TOTAL CITAS 2019	PROM. CITAS MES / 2019
Medicina general	765.416	63.785	921.283	76.774
Odontología general	97.462	8.122	135.642	11.304
Cirugía general	13.332	1.111	13.416	1.118
Pediatría	44.819	3.735	54.028	4.502
Medicina interna	16.508	1.376	19.021	1.585
Obstetricia	17.808	1.484	16.471	1.373

Fuente: Sistema de Información SOGC Noviembre 2019

Al cierre del 2019, se presentó un incremento en el cumplimiento de indicadores del plan de recuperación, pasando del 33% al 78% en los indicadores de oportunidad y del 61,1% al 72,2% en los indicadores de morbilidad y gestión del riesgo

GESTIÓN DE LAS COHORTES

Se llevaron a cabo diferentes estrategias entre las cuales se destaca la implementación de rutas integrales de atención basados en el modelo de atención, caracterización de la población, sistemas de alertas por cambios en el riesgo del afiliado, divulgación de guías y prácticas clínicas a la red, auditorías y campañas en salud. Con esto se logró:



Aumento en:

- ✓ Las actividades de PE y DT pasando de 11.944 a 39.222
- ✓ La cobertura de usuarios en el modelo de salud mental en un 38,7%
- ✓ La satisfacción con el programa de salud mental con una calificación del 94%
- ✓ La satisfacción con el programa de Reumatología con una calificación del 94%



Disminución en:

- ✓ Mortalidad perinatal en un 27%
- ✓ Casos de sífilis gestacional en un 27,6%
- ✓ Tiempos de confirmación diagnóstica e inicio de tratamiento en un 87,90% en casos de cáncer en menores de 18 años
- ✓ La tasa de hospitalización de pacientes del programa de reumatología que pasó del 3% al 0,4%

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA



Dosis de vacunas
aplicadas:

Año 2018: 37.794 vs
Año 2019: + 224.743
Crecimiento 5.9 veces



Actividades de atención
de salud oral.

Año 2018: 96.157 vs
Año 2019: + 226.159
Crecimiento 2,4 veces



Mujeres accedieron al
programa de detección
temprana del cáncer de
cérvix y de mama.

2018: 115.068 vs 2019: + 178.747
Crecimiento 1,4 veces

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA



Usuarios accedieron a métodos
de planificación familiar.
2018: 10.179 vs 2019: + 36.912.
Crecimiento 3,6 veces

Niños ingresaron al
programa de crecimiento y
desarrollo.
2018: 18.574 vs 2019: + 64.555
Crecimiento 3,5 veces

Usuarios accedieron al
programa del joven.
2018: 6.465 vs 2019: + 42.506
Crecimiento 6,6 veces

+ 635.282 usuarios
con alguna
valoración e
intervención del
riesgo año 2019

INVITACIÓN A LAS JORNADAS DE VACUNACIÓN



Mantente al día con el esquema de Vacunación

Prepárate y prepáralos para el futuro
Asiste a tu IPS Comfandi de lunes a sábados para completar la vacuna contra la influenza, totalmente GRATIS

Horarios de atención:

- Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Sábados de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

Dirección:
Calle 32 # 21 - 74

Quiénes deben vacunarse:

- Niños de 6 a 23 meses
- Niños mayores de 24 meses si presenta alguna enfermedad. Llevar historia clínica
- Personas mayores de 60 años
- Personas con hipertensión y diabetes. Presentar soporte de dicha patología





Mantente al día con el esquema de Vacunación

Día de ponerse al día

Asiste este sábado, 27 de Julio, con tu carné de vacunación a tu IPS más cercana para completar esquema de vacunación

¡Vacunas al día, se la ponemos fácil!
Todas las vacunas del esquema son gratis

Conoce el esquema de vacunación



INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



Boletín Informativo

Te queremos mantener informado

Ahorra tiempo

Solicita tus autorizaciones médicas a través de nuestra oficina virtual sin salir de tu casa u oficina.

24 horas

En SOS nos unimos por la **Compañía**

Con nuestro programa de Cuidado Integral Participa de la jornada de capacitación de agosto

¡Ayuda a la seguridad del cuidado para el paciente!

La prevención de las infecciones respiratorias está en tus manos

Conoce cómo hacerlo aquí.

te acompañamos en el cuidado de tu bebé

Activa el servicio PSI (orden SOS) de tu bebé en tu EPS S.O.S.

Consulta las recomendaciones para que tu agua tenga una alimentación balanceada

¡Chef BuenaVida!

Regálale vida!

Llena de regalos a las personas que amas. Cuida tu salud y la de tu familia cumpliendo con las actividades de promoción y prevención de la salud sin costo.

Controles de acuerdo a tu edad

1 mes - 11 años de vida
Debes asistir a los siguientes programas:

Control de crecimiento y desarrollo

Hasta los 12 meses:
asiste a la consulta médica cada mes

De 13 meses - 36 meses: asiste a la consulta médica cada 6 meses

Después de los 36 meses:
asiste a la consulta médica cada año

Vacunación

Recuerda cumplir con la siguiente frecuencia

Recién nacido: BCG - Hepatitis B

2 - 4 meses: DPT - Polio inyectable rotavirus - Neumococo

6 meses: DPT - Polio oral - Influenza estacional

7 meses: Influenza estacional

12 meses: Triple viral - Varicela - Neumococo - Hepatitis A - Influenza estacional

18 meses: DPT - Polio oral - Fiebre amarilla

5 años: DPT - Polio oral - Triple viral

Valoración de agudeza visual y oftalmológica, según tu riesgo

COMUNICACIÓN A LOS USUARIOS

PROGRAMAS DE DETECCIÓN TEMPRANA CÁNCER DE CÉRVIX Y MAMA



SOS
Servicio Occidental de Salud

Regálale más vida
Hazle la
Mamografía

Solicítala en tu IPS básica

Si estás entre los 50 y 69 años recuerda realizarte la mamografía cada **2 años**

Tu salud NO da espera
NO la descuides
Hazte el examen



SOS
Servicio Occidental de Salud

De: EPS S.O.S.
Para: Ana

Hoy queremos que te regales vida.
Realízate tu citología totalmente gratis

IPS Cristo Rey
Lunes a viernes: de 7:00 a.m. - 5:00 p.m.

Puedes presentarte en los horarios de atención a la Carrera 41 # 5 B-89 -Tequendama

Si ya te realizaste tu citología, por favor presenta los resultados en tu próxima consulta médica.

Conoce los horarios de atención de tu IPS primaria para toma de citología haciendo clic aquí



CUPÓN

• GRATIS •

PARA TU CITOLOGÍA

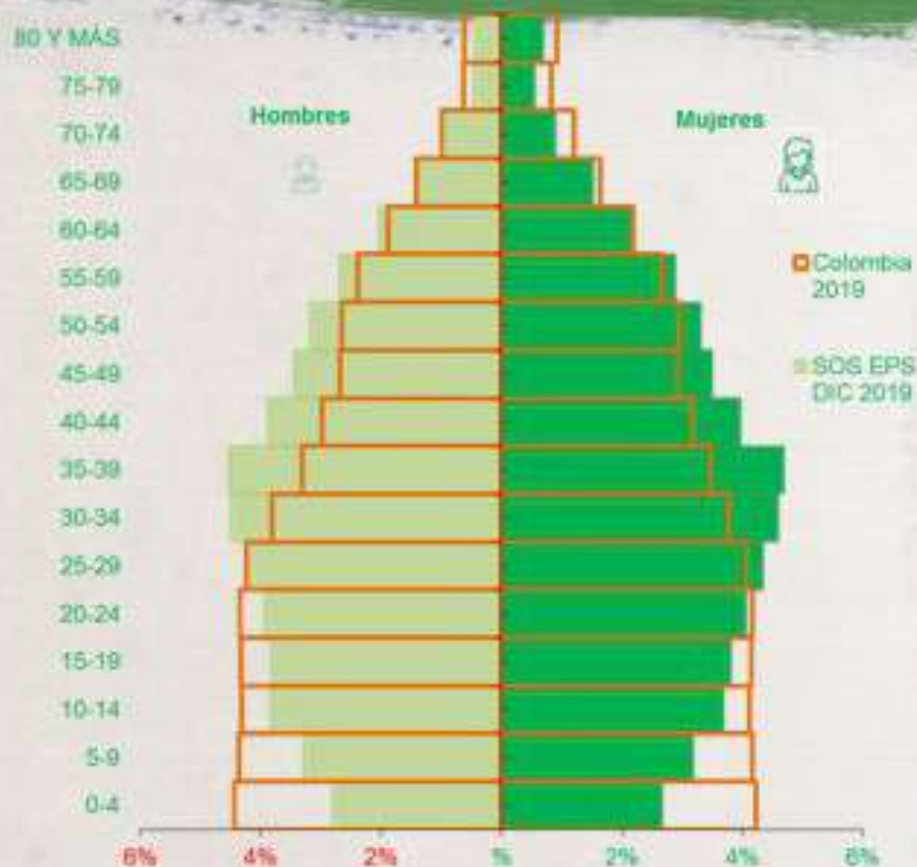
**PONERTE AL DÍA
DE LA CITOLOGÍA
ES TOTALMENTE GRATIS.**

Realízate en tu **IPS** asignada.

Comunícate con tu IPS asignada para ampliar información

Prevenir es mejor que curar

PIRÁMIDE POBLACIONAL SOS EPS DIC 2019

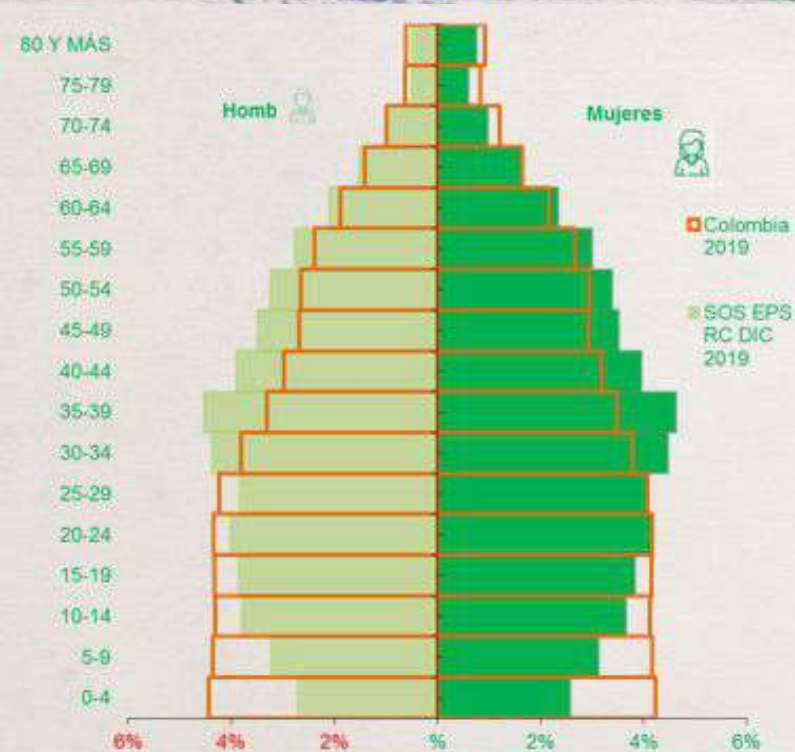


Alta concentración en la fuerza productiva laboralmente

Mayor envejecimiento de la población

Descenso en la fecundidad y en la natalidad

PIRÁMIDE POBLACIONAL - RC



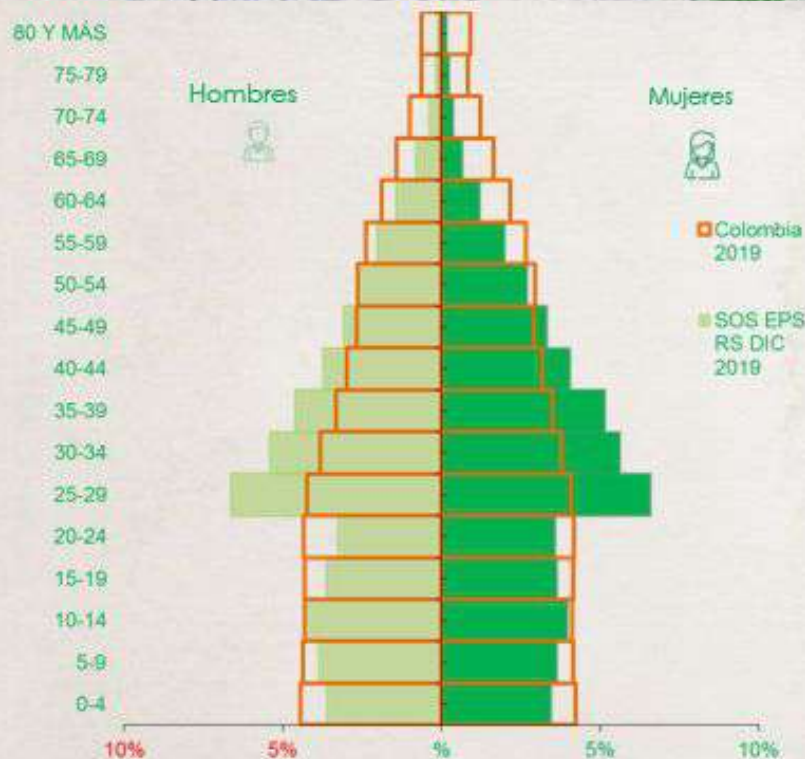
Alta **concentración** en la fuerza productiva laboralmente

Mayor **envejecimiento** de la población

Descenso en la **fecundidad** y en la natalidad

Fuente: Cubo BDUA_GE SISPRO Y DANE proyección 2005

PIRÁMIDE POBLACIONAL - RS



Régimen subsidiado: representando un **11% del total** de la población afiliada.

Mayor concentración en la población de **25 a 29 años**.

Base más amplia, con **mayor natalidad**.

Índices demográficos

Índice Demográfico	Colombia 2019	SOS EPS DIC 2019
Población total	50.374.478	835.834
Población Masculina	24.873.329	412.541
Población femenina	25.501.149	423.293
Población hombres: mujer	97,5	97,5
Porcentaje niños:mujer	33,7	18,9
Índice de infancia	25,6	19,5
Índice de juventud	25,3	24,1
Índice de vejez	12,3	11,2
Índice de envejecimiento	48	57,6
Índice demográfico de dependencia	51,3	35,9
Índice de dependencia infantil	38,8	26,5
Índice de dependencia mayores	12,5	9,5
Índice de Friz	130,4	81,9

Mayor envejecimiento de la población en el régimen contributivo.

Fuente: Cubo BDUA_GE SISPRO Y DANE proyección 2005

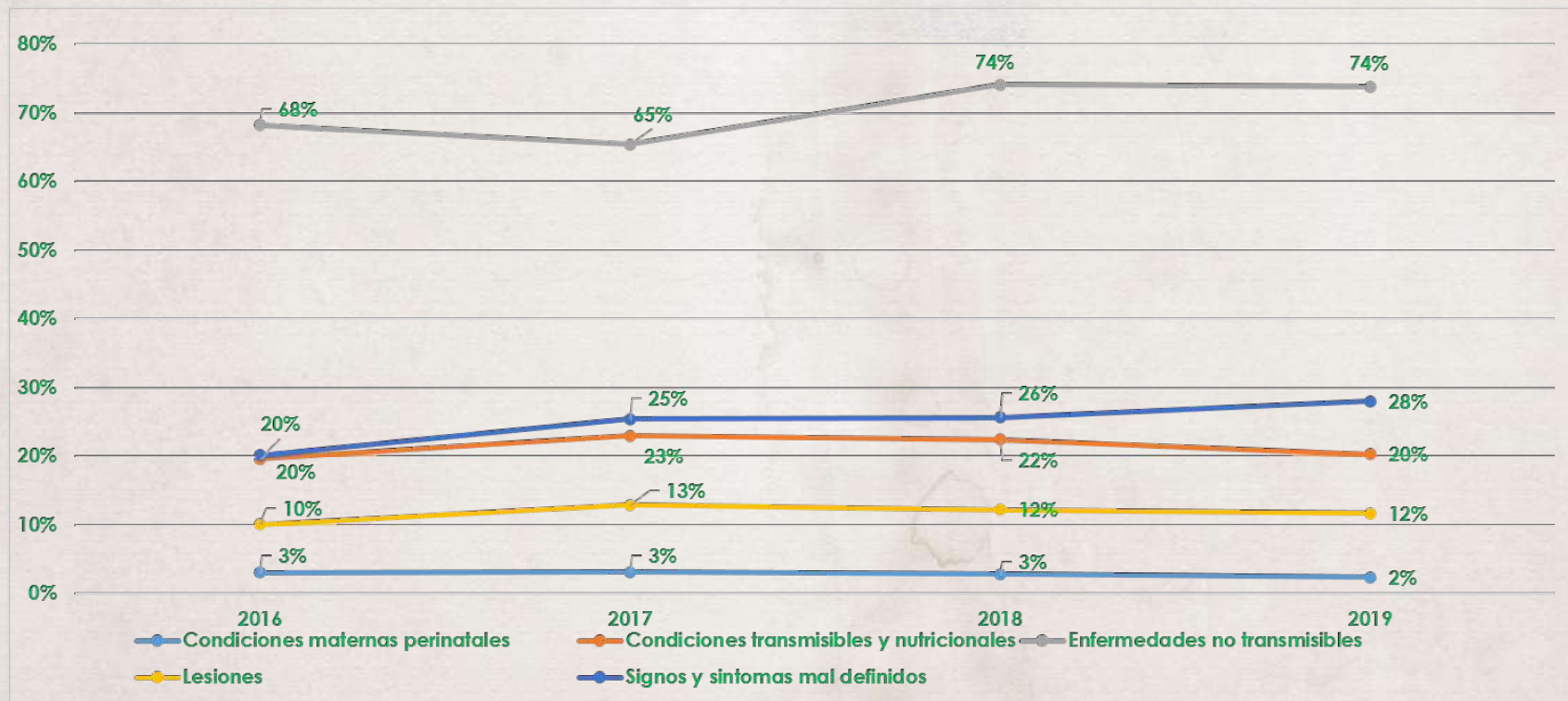
Índice de friz cercano a 60 en ambos regímenes evidenciando una población que tiende al envejecimiento, contrastado con Colombia, donde este índice es cercano a 160 tendiendo a una población más joven.

MORBILIDAD ATENDIDA POR GRAN CAUSA

Morbilidad Atendida por Gran Causa - Carga de enfermedad	2016			2017			2018			2019		
	Proporción de usuarios atendidos por Gran Causa	Nº de personas atendidas	Nº de Atenciones	Proporción de usuarios atendidos por Gran Causa	Nº de personas atendidas	Nº de Atenciones	Proporción de usuarios atendidos por Gran Causa	Nº de personas atendidas	Nº de Atenciones	Proporción de usuarios atendidos por Gran Causa	Nº de personas atendidas	Nº de Atenciones
Enfermedades no transmisibles	68%	98.240	242.415	65%	129.697	327.134	74%	232.701	816.498	74%	262.947	714.294
Condiciones transmisibles y nutricionales	20%	28.223	58.041	23%	45.525	85.561	22%	70.330	178.287	20%	72.284	135.627
Signos y síntomas mal definidos	20%	28.993	55.565	25%	50.366	87.679	26%	80.370	195.267	28%	99.693	199.772
Lesiones	10%	14.452	27.669	13%	25.560	44.218	12%	38.167	98.502	12%	41.454	84.174
Condiciones maternas perinatales	3%	4.379	11.146	3%	6.117	14.067	3%	8.694	30.169	2%	8.336	23.647
Total	100%	144.078	394.836	100%	198.476	558.659	100%	314.148	1.318.723	100%	356.510	1.157.514

Fuente: Cubo SISPRO Morbilidada ASIS

MORBILIDAD ATENDIDA POR GRAN CAUSA

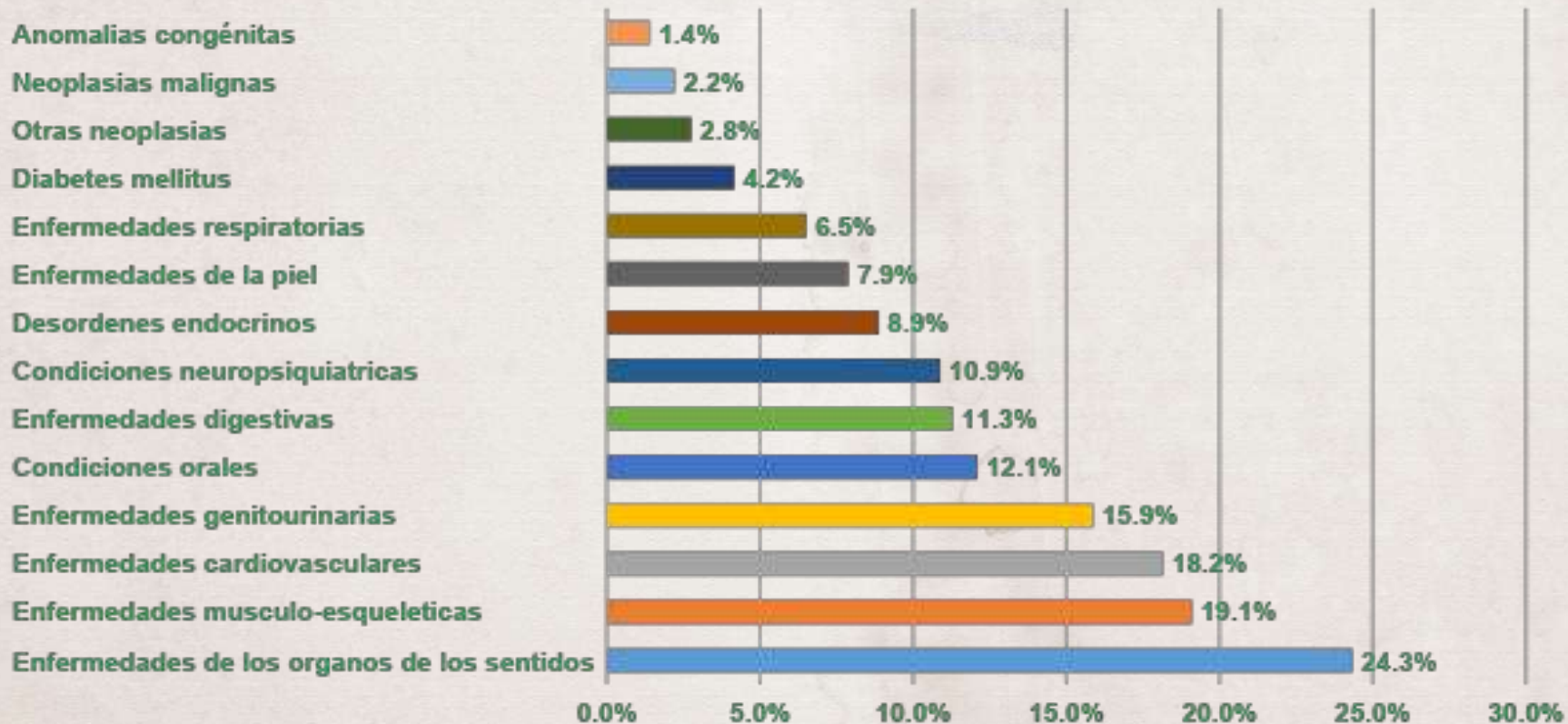


Morbilidad atendida por subgrupo de causas

Morbilidad Atendida por Gran causa	Año 2019		
	Proporción de personas atendidas por Gran causa y subgrupo de causa	Nº de personas atendidas	Nº de atenciones
Enfermedades no transmisibles			
Enfermedades de los órganos de los sentidos	24,3%	64.016	90.972
Enfermedades musculo-esqueleticas	19,1%	50.230	99.844
Enfermedades cardiovasculares	18,2%	47.733	101.546
Enfermedades genitourinarias	15,9%	41.757	79.509
Condiciones orales	12,1%	31.812	49.577
Enfermedades digestivas	11,3%	29.701	54.100
Condiciones neuropsiquiatricas	10,9%	28.613	63.427
Desordenes endocrinos	8,9%	23.350	38.415
Enfermedades de la piel	7,9%	20.745	36.597
Enfermedades respiratorias	6,5%	17.146	34.821
Diabetes mellitus	4,2%	10.954	22.317
Otras neoplasias	2,8%	7.274	11.461
Neoplasias malignas	2,2%	5.837	25.189
Anomalías congénitas	1,4%	3.704	6.519
Total	100,0%	262.947	714.294

Morbilidad atendida por subgrupo de causas

Proporción de usuarios atendidos por Enfermedades no transmisibles



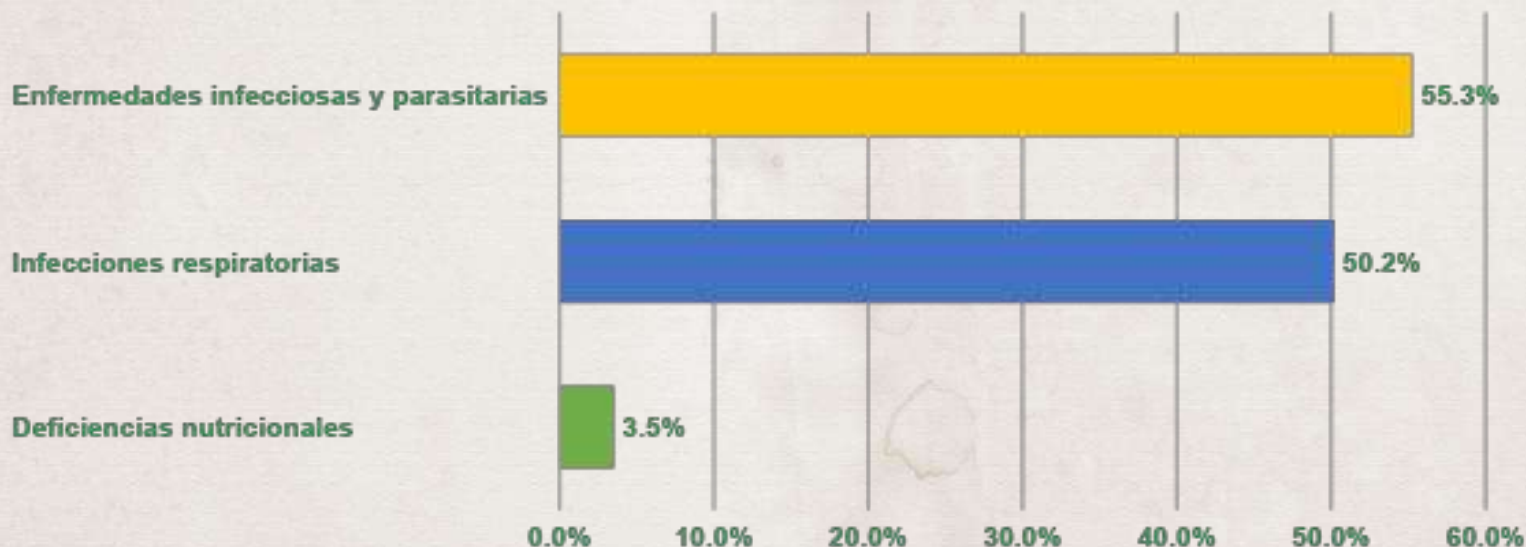
Morbilidad atendida por subgrupo de causas

Morbilidad Atendida por Gran causa	Año 2019		
	Proporción de personas atendidas por Gran causa y subgrupo de causa	N° de personas atendidas	N° de atenciones
Condiciones transmisibles y nutricionales			
Deficiencias nutricionales	3,5%	2.545	4.146
Enfermedades infecciosas y parasitarias	55,3%	39.962	67.884
Infecciones respiratorias	50,2%	36.280	63.597
Total	100,0%	72.284	135.627

Fuente: Cubo SISPRO Morbilidad ASIS

Morbilidad atendida por subgrupo de causas

Proporción de usuarios atendidos por enfermedades transmisibles y nutricionales



Morbilidad atendida por subgrupo de causas

Morbilidad Atendida por Gran causa y subgrupo de causas	Año 2019		
	Proporción de personas atendidas por Gran causa y subgrupo de causa	N° de personas atendidas	N° de atenciones
Lesiones			
Lesiones de intencionalidad indeterminada	0,1%	33	51
Lesiones intencionales	1,3%	536	1.224
Lesiones no intencionales	7,9%	3.281	4.934
Traumatismos, envenenamientos u algunas otras consecuencias de causas externas	92,0%	38.158	77.965
Total	100,0%	41.454	84.174

Fuente: Cubo Morbilidad ASIS SISPRO

Morbilidad atendida por subgrupo de causas

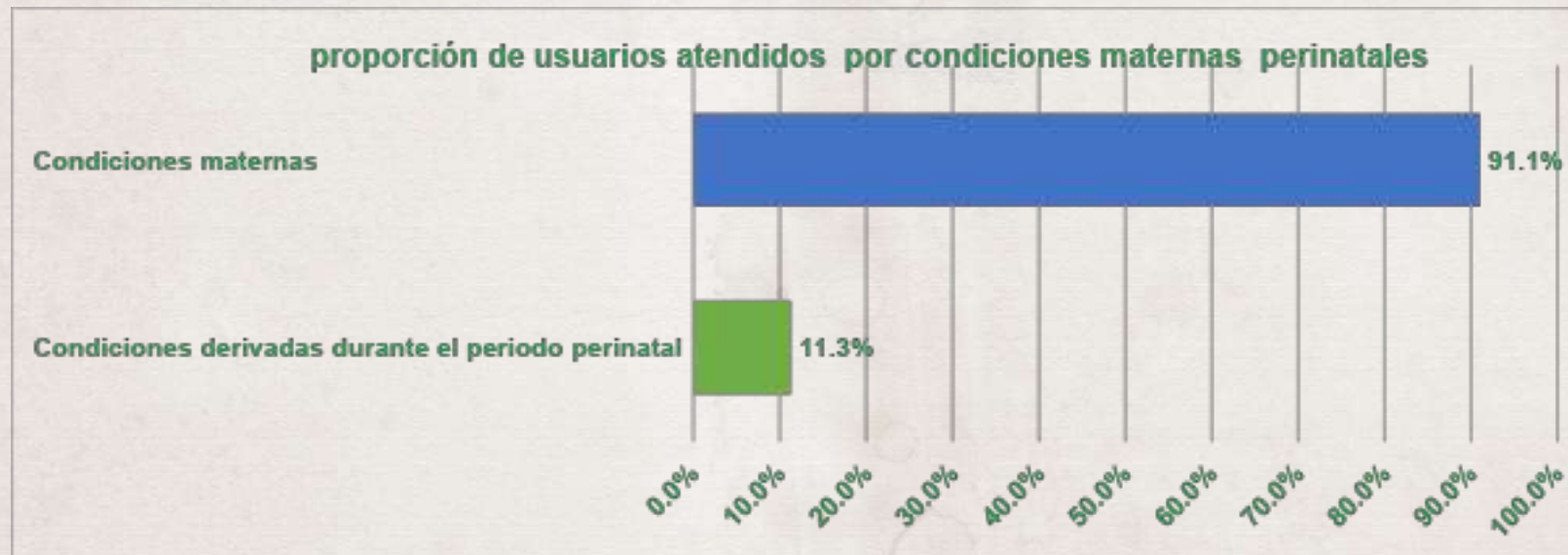
Proporción de usuarios atendidos por lesiones



Morbilidad atendida por subgrupo de causas

Morbilidad Atendida por Gran causa y Subgrupo de Causas	Año 2019		
	Proporción de personas atendidas por Gran causa y subgrupo de causa	N° de personas atendidas	N° de atenciones
Condiciones maternas perinatales			
Condiciones derivadas durante el periodo perinatal	11,3%	942	2.100
Condiciones maternas	91,1%	7.591	21.547
Total	100,0%	8.336	23.647

Morbilidad atendida por subgrupo de causas



Fuente: Cubo Morbilidad ASIS SISPRO

Morbilidad atendida: 15 primeras causas

N°	Diagnóstico Principal de Ingreso usuarios EPS018 - EPSS18	Proporción de usuarios atendidos por Dx	2018		Proporción de usuarios atendidos por Dx	2019	
			Número de Personas Atendidas	Acumulado - Número de Atenciones		Número de Personas Atendidas	Acumulado - Número de Atenciones
1	1 - NO DEFINIDO	50%	196.910	3.206.323	47%	195.445	4.618.558
2	Z000 - EXAMEN MEDICO GENERAL	11%	42.169	1.963.328	8%	34.109	2.017.213
3	I10X - HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	6%	23.334	166.295	10%	39.952	263.302
4	R104 - OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	4%	16.999	142.831	4%	16.890	183.637
5	R509 - FIEBRE, NO ESPECIFICADA	4%	14.875	138.755	4%	15.803	176.440
6	A09X - DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	4%	17.610	105.508	4%	16.316	133.733
7	K021 - CARIES DE LA DENTINA	4%	17.747	79.035	4%	18.315	121.345
8	N390 - INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	3%	10.053	89.632	2%	9.269	115.924
9	M545 - LUMBAGO NO ESPECIFICADO	3%	11.628	61.618	3%	10.989	81.040
10	R51X - CEFALEA	3%	10.020	54.462	3%	11.646	74.136
11	B349 - INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	2%	9.311	57.715	2%	9.402	72.251
12	Z008 - OTROS EXÁMENES GENERALES	2%	9.148	42.564	3%	10.737	67.147
13	Z001 - CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NIÑO	4%	14.107	45.005	4%	15.859	66.535
14	J00X - RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	3%	10.323	42.787	3%	12.004	58.948
15	R074 - DOLOR EN EL PECHO, NO ESPECIFICADO	1%	5.083	35.898	1%	4.837	46.056
Total		100%	395.888	10.300.018	100%	417.574	13.530.544

CUMPLIMIENTO UNIDADES DE ANÁLISIS

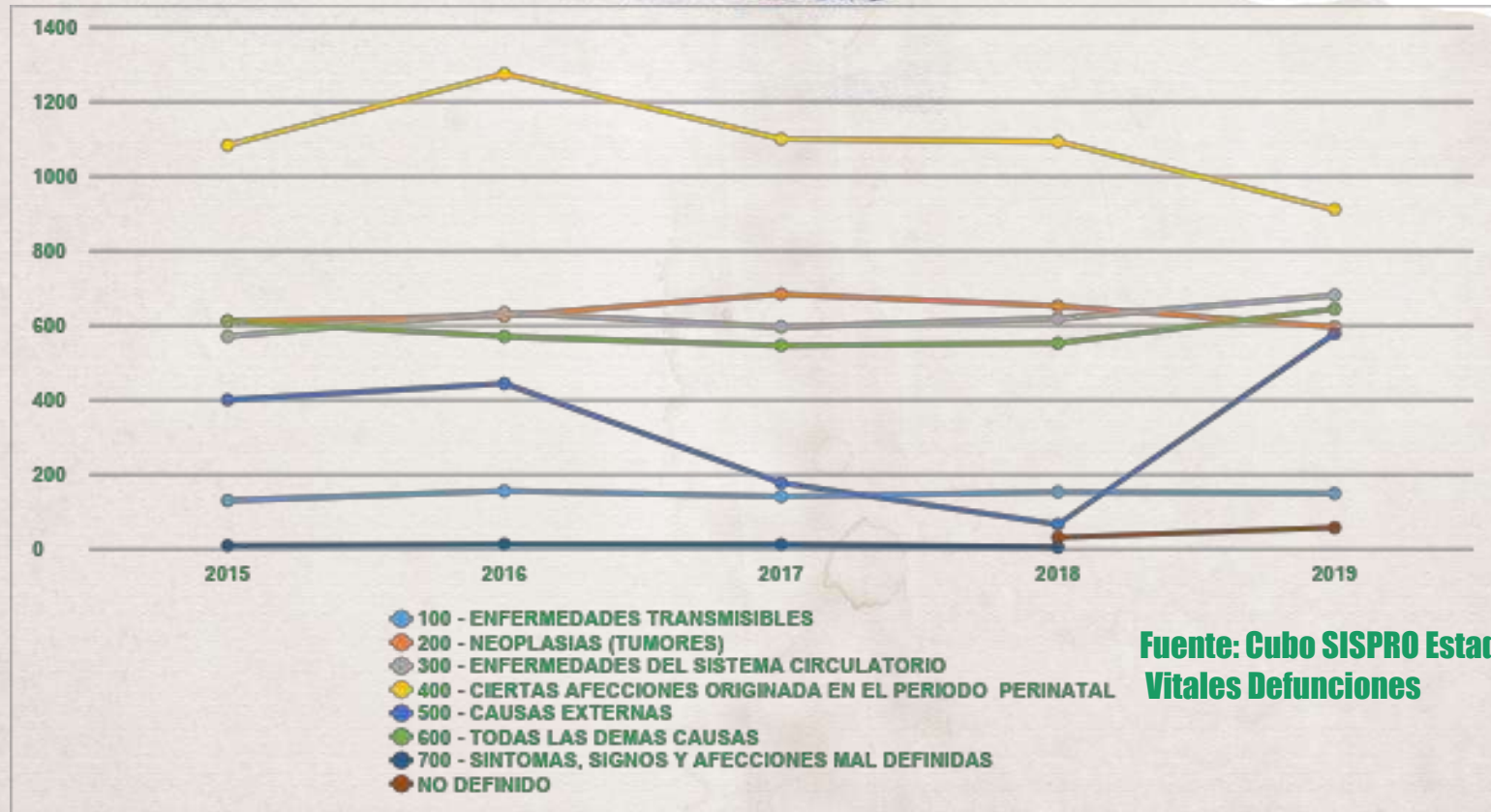
EVENTO	2018	2019
EVENTO ADVERSO SEGUIDO A LA VACUNACIÓN	100%	100%
INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA GRAVE IRAG INUSITADA	100%	100%
LEPTOSPIROSIS	100%	
MENINGITIS BACTERIANA Y ENFERMEDAD MENINGOCÓCICA	100%	75%
MORTALIDAD MATERNA - DATOS BÁSICOS	100%	100%
MORTALIDAD PERINATAL Y NEONATAL TARDÍA	92%	90%
PARALISIS FLACIDA AGUDA (MENORES DE 15 AÑOS)	100%	
SARAMPIÓN	100%	
TUBERCULOSIS	66%	100%
TUBERCULOSIS - VIH	100%	
VIH/SIDA/MORTALIDAD POR SIDA	100%	100%
ZIKA	100%	
MORTALIDAD INFANTIL		100%
DENGUE		100%
SÍFILIS CONGÉNITA		100%
TOTAL	92%	92%

Mortalidad por gran causa

Mortalidad por Gran Causa	Año / Número de defunciones					Total
	2015	2016	2017	2018	2019	
100 - ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	131	157	142	154	150	734
200 - NEOPLASIAS (TUMORES)	613	626	685	653	597	3.174
300 - ENFERMEDADES DEL SISTEMA CIRCULATORIO	571	635	597	619	682	3.104
400 - CIERTAS AFECCIONES ORIGINADA EN EL PERIODO PERINATAL	1.084	1.276	1.101	1.094	912	5.467
500 - CAUSAS EXTERNAS	401	445	178	67	579	1.670
600 - TODAS LAS DEMÁS CAUSAS	611	571	547	553	645	2.927
700 - SINTOMAS, SIGNOS Y AFECCIONES MAL DEFINIDAS	10	14	13	6		43
NO DEFINIDO				32	58	90
Total	3.421	3.724	3.263	3.178	3.623	17.209

Fuente: Cubo SISPRO Estadísticas Vitales Defunciones

Mortalidad por gran causa



Fuente: Cubo SISPRO Estadísticas
Vitales Defunciones

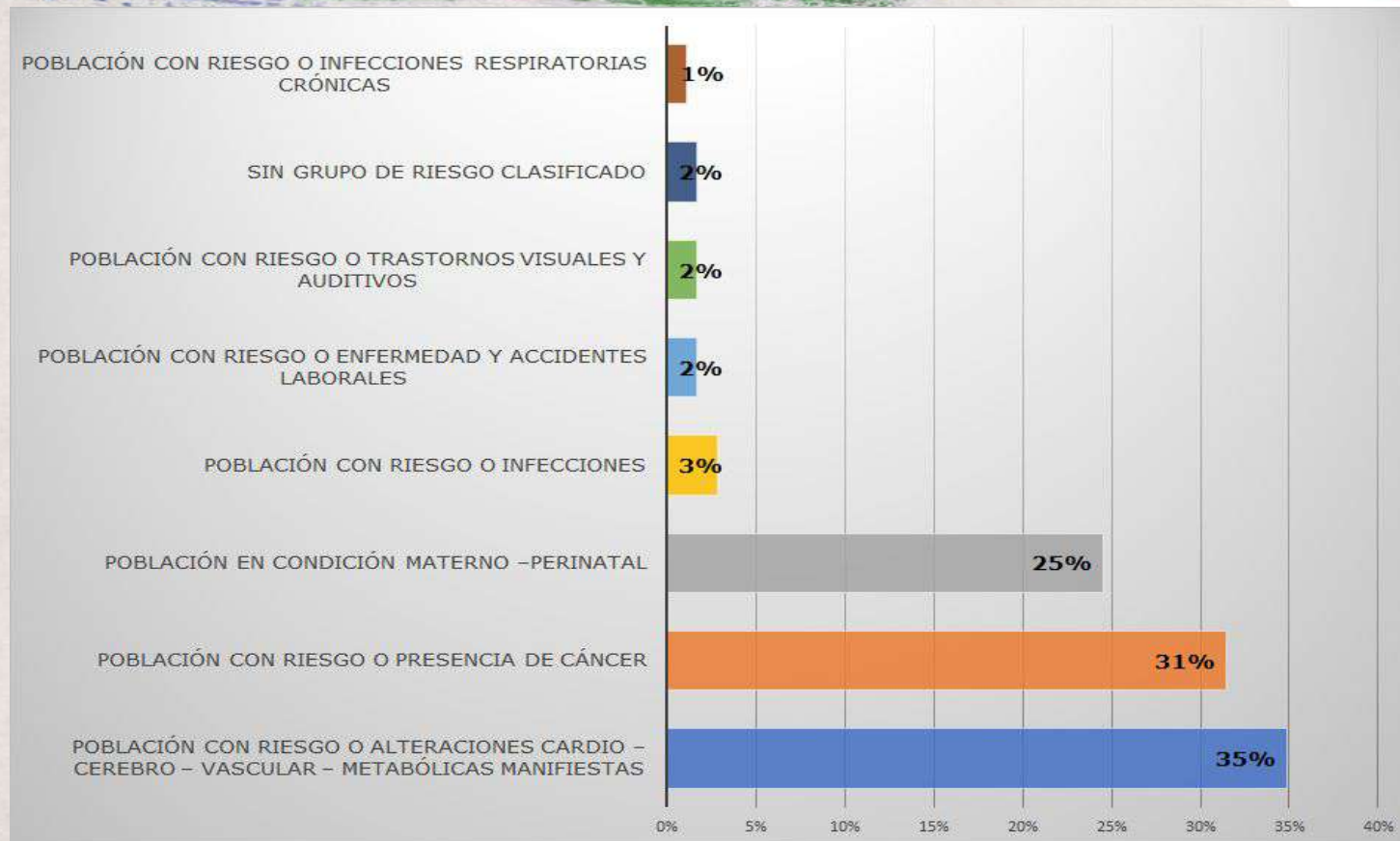
15 primeras causas de mortalidad

N°	15 primeras Causas de Mortalidad por Diagnóstico	Año de Defunción				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	P018 - FETO Y RECIEN NACIDO AFECTADOS POR OTRAS COMPLICACIONES MATERNAS DEL EMBARAZO	851	1.111	932	941	781
2	I219 - INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO, SIN OTRA ESPECIFICACION	251	277	283	302	293
3	X954 - AGRESION CON DISPARO DE OTRAS ARMAS DE FUEGO, Y LAS NO ESPECIFICADAS: CALLES Y CARRETERAS	81	102	33	13	109
4	C169 - TUMOR MALIGNO DEL ESTOMAGO, PARTE NO ESPECIFICADA	62	64	71	65	73
5	X951 - AGRESION CON DISPARO DE OTRAS ARMAS DE FUEGO, Y LAS NO ESPECIFICADAS: INSTITUCION RESIDENCIAL					69
6	C509 - TUMOR MALIGNO DE LA MAMA, PARTE NO ESPECIFICADA	46	55	52	67	57
7	J440 - ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA CON INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES	50	50	28	49	55
8	C349 - TUMOR MALIGNO DE LOS BRONQUIOS O DEL PULMON, PARTE NO ESPECIFICADA	62	44	67	64	54
9	V892 - PERSONA LESIONADA EN ACCIDENTE DE TRANSITO, DE VEHICULO DE MOTOR NO ESPECIFICADO	21	25	13	6	51
10	C189 - TUMOR MALIGNO DEL COLON, PARTE NO ESPECIFICADA	49	36	57	48	46
11	J189 - NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	53	50	42	41	46
12	C259 - TUMOR MALIGNO DEL PANCREAS, PARTE NO ESPECIFICADA	20	27	31	31	32
13	C61X - TUMOR MALIGNO DE LA PROSTATA	36	39	43	53	31
14	J449 - ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	42	42	39	39	31
15	I609 - HEMORRAGIA SUBARACNOIDEA, NO ESPECIFICADA	15	12	26	27	29
Total		3.421	3.724	3.263	3.178	3.623

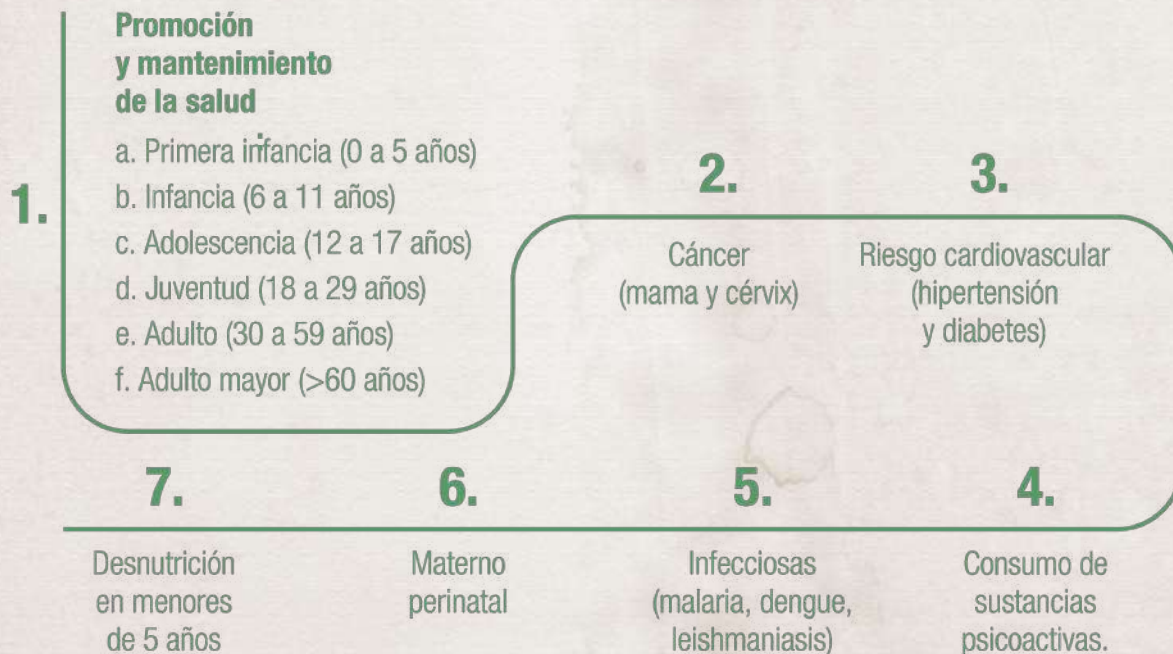
Fuente: SISPRO EEVV_Defunciones

El **31%** de las defunciones son fetales y el **69%** son no fetales para el **año 2019**.

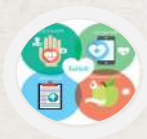
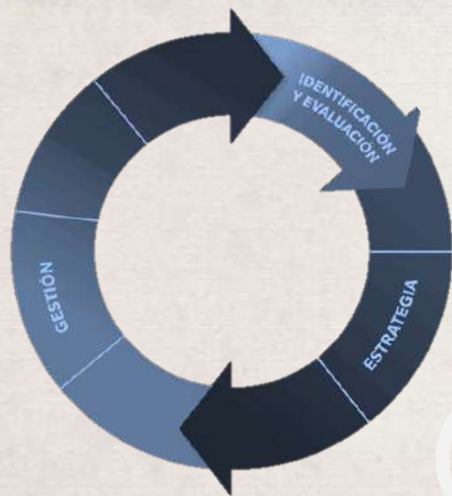
Priorización CAPO - Resolución 1536 reporte en 2019



Siguiendo los lineamientos del Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) y las Rutas de Atención Integral en Salud (RIAS) se priorizaron siete (7) rutas.



COHORTE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES



Aumento de 8% de la captación de pacientes con DM entre 18 y 69 años con respecto al 2018 Resultado: 115,8 % (Meta: 82.45%).

Disminución de pacientes con DM controlados con respecto al año anterior en 3%



Mantenimiento del porcentaje esperado de hipertensos controlados <60 años Resultado : 72,43% (Meta: 60%)



Aumento del porcentaje de pacientes sin pérdida de función renal en 18% comparado al 2.018. Resultado : 68,85% (Meta: 50%)



Incrementó en 3% comparado al 2018 en la captación de pacientes con HTA entre 18 a 69 años. Resultado : 83,53% (Meta: 60%)



Mantenimiento del porcentaje esperado de hipertensos controlados > 60 años. Resultado: 83,53% (Meta: 60%)

COHORTE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES



Implementación de Estándar: herramienta de seguimiento de pacientes hospitalizados /monitoreo y seguimiento continuo a patologías potencialmente evitables



51 notificaciones de alerta a las IPS para el análisis de casos por condiciones sensibles a la atención primaria en salud para la gestión del riesgo, con una cobertura del 100% de las patologías priorizadas a 23 IPS intervenidas con una participación mayor del 71% entre Comfandi, Cristo rey, Comfamiliar Risaralda y Versalles.



14 acciones correctivas intervenidas con el prestador primario y complementario por ingresos persistentes a hospitalización potencialmente evitables.



Reducción de la tasa de hospitalización en el año 2019 comparado al 2018 en un 10.5%.



Identificación de procedimientos quirúrgicos no pertinentes llevados a tratamiento médico con acompañamiento en junta cardioquirúrgica.

GESTIÓN COHORTE CÁNCER



Indicador	EPS SOS	Referente CAC
Incidencia 2019	161,4	55,42
Prevalencia	1421,5	533,4

Se presenta incremento en la prevalencia pasando de 1.184 casos en el año 2017 a 1.421 por 100.000 afiliados para el año 2019.

Prevalencia 3,31 veces mayor en comparación con referentes nacionales , para lo cual se desplegaron diferentes acciones enfocadas al control de la incidencia y captación en estadios tempranos, principalmente en los cánceres priorizados por Ministerio de salud.

GESTIÓN COHORTE CÁNCER



Mejores resultados en salud:

- ✓ La campaña Regálale vida, logró que 19.030 mujeres accedieron al programa de Detección temprana de Cáncer de mama y que 94.682 mujeres accedieron al programa de detección temprana del Cáncer de Cérvix.
- ✓ Se logró el incremento en la estadificación de tumores sólidos pasando de 25% en el año 2017 a 87% en el año 2019.
- ✓ Se logró la reducción de la tasa de cáncer invasivo de cérvix entre 2017 y 2019 la cual descendió de 13.8 a 6.62 por cada 100.000 mujeres afiliadas.
- ✓ Se incrementó la cobertura en Cuidado Paliativo y se logró disminuir la frecuencia de hospitalización a 0.75 vs 1.89 así como uso de servicios en niveles de alta complejidad, fortaleciendo los servicios domiciliarios.

Experiencia del usuario

- ✓ Se logró la reducción de alertas tempranas en el 85% y reducción de tiempos en confirmación diagnóstica e inicio de tratamiento y supervivencia a 5 años del 87.90%.

Costo efectividad

- ✓ Se logró impactar en la gestión del riesgo, garantizando cobertura, oportunidad y continuidad con la articulación del Pago Global prospectivo oncológico ejecutado en 2019 en el Eje Cafetero y Norte del Valle.

GESTIÓN COHORTE CÁNCER



Se presenta incremento en la prevalencia pasando de 1.184 casos en el año 2017 a 1.421 por 100.000 afiliados para el año 2019.

Prevalencia 3,31 veces mayor en comparación con referentes nacionales (cuenta de alto costo), para lo cual se desplegaron diferentes acciones enfocadas al control de la incidencia y captación en estadios tempranos, principalmente en los cánceres priorizados por Ministerio de salud.

Nombre del Indicador	Meta	2017	2018	2019	% variación 2017-2019
% Mujeres tamizaje con citología	80%	47,40%	66,07%	75,01%	58,2%
% toma colposcopia menor a 30 días	80%	78%	83,57%	96,43%	23,6%
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix *	6,4	13,8	6,76	6,62	-52%
% Mujeres tamizaje con mamografía	70%	20%	31,70%	45,45%	127,3%

GESTIÓN DE LA COHORTE VIH

- ✓ Se llevó a cabo la implementación de la ruta de acceso oportuno a los pacientes con diagnóstico de VIH y la divulgación de las guías de práctica clínica para manejo de pacientes con VIH al 100% de la red.

INCIDENCIA	2018	2019	LINEA PAIS
VIH	36,12	31,3	22,12

PREVALENCIA	2018	2019	LINEA PAIS
VIH	0,26	0,31	0,23

Indicadores Trazadores de cuenta alto costo

Indicador	2018	2019	PAIS
Detección temprana de VIH en incidentes	61,04%	69,40%	59,43%
% Personas en TAR con Carga Viral Indetectable (menor de 50 copias)	67,41%	70,34%	63,36%

GESTIÓN DE LA COHORTE VIH



- ✓ **Impacto en gestión de la oferta:** En el ámbito de educación se realizó campaña masiva para celebrar el día internacional de SIDA enviando Mailling a toda nuestra población afiliada, dando a conocer mitos y verdades sobre el VIH.
- ✓ **Impacto en gestión de la demanda:** Reducción del 30% en días de estancia hospitalaria para pacientes VIH y disminución del 32% en número de hospitalizaciones.
- ✓ **Estrategia Semillero:** Inicio de capacitaciones para pacientes con VIH para lograr adherencia a tratamiento- Riesgo evitable.
- ✓ **Cuenta de Alto Costo:** Impacto en la gestión y calidad del dato para el reporte de CAC.

5 CONTRATACIÓN

GESTIÓN RED DE PRESTADORES



CONFORMACIÓN DE LA RED DE PRESTADORES

Cantidad prestadores por sede

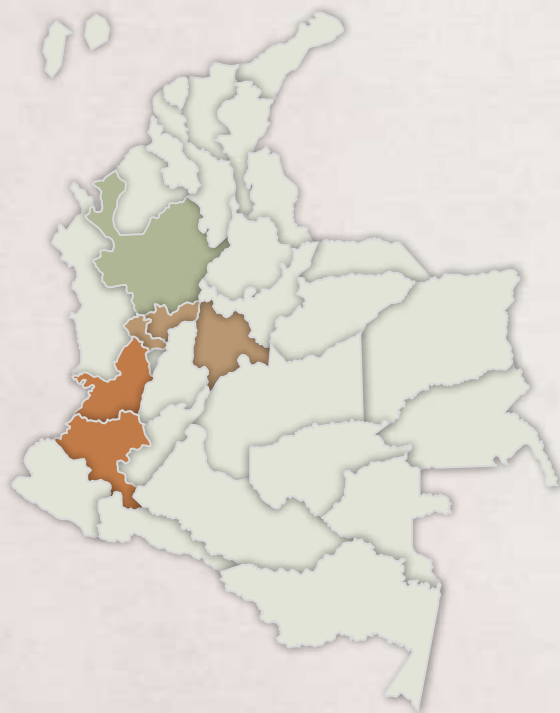
SEDE	IPS	PROFESIONAL	TOTAL
Cali	122	272	394
Pereira	48	19	67
Palmira	31	30	61
Armenia	39	18	57
Tuluá	19	21	40
Manizales	32	7	39
Popayán	33	5	38
Cartago	20	15	35
Bogotá	29	4	33
Buga	17	16	33
Nacional	30	1	31
Antioquia	21	6	27
Buenaventura	8	4	12
Norte del Cauca	6	3	9
Total	455	421	876

Red de prestadores por tipo de servicio

DESCRIPCIÓN	IPS	PROFESIONAL	TOTAL	PART
Medico Adscrito		421	421	48,06%
I.P.S. Ambulatoria	230		230	26,26%
Hospital	126		126	14,38%
I.P.S. Hospitalaria	52		52	5,94%
Insumos	22		22	2,51%
Ambulancia	13		13	1,48%
Prestador No Pos	6		6	0,68%
Cajas	4		4	0,46%
Droguerías	2		2	0,23%
Total	455	421	876	100%

Fuente: Red salud – diciembre de 2019

TERRITORIOS CON POBLACIÓN SOS EPS



Cantidad de usuarios y prestadores por territorio

DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	% PART. POB	RED	% PART. RED
Antioquia	399	0,05%	27	3,08%
Bogotá D.C	4.815	0,57%	30	3,42%
Caldas	188	0,02%	44	5,02%
Cauca	54.478	6,46%	47	5,37%
Quindío	25.511	3,03%	53	6,05%
Risaralda	115.081	13,65%	63	7,19%
Valle del Cauca	642.440	76,19%	579	66,10%
Nacional	296	0,04%	33	3,77%
Total	843.208	100%	876	100%

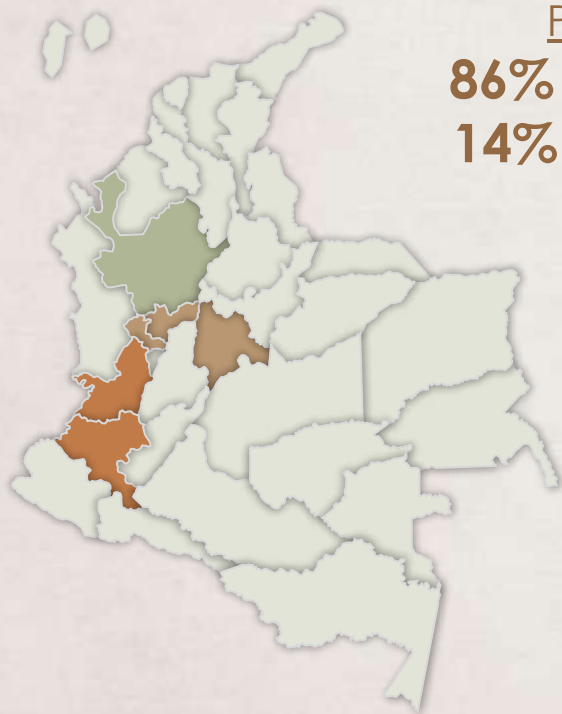
Fuente: Red salud – diciembre de 2019

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Participación

86% Red Privada

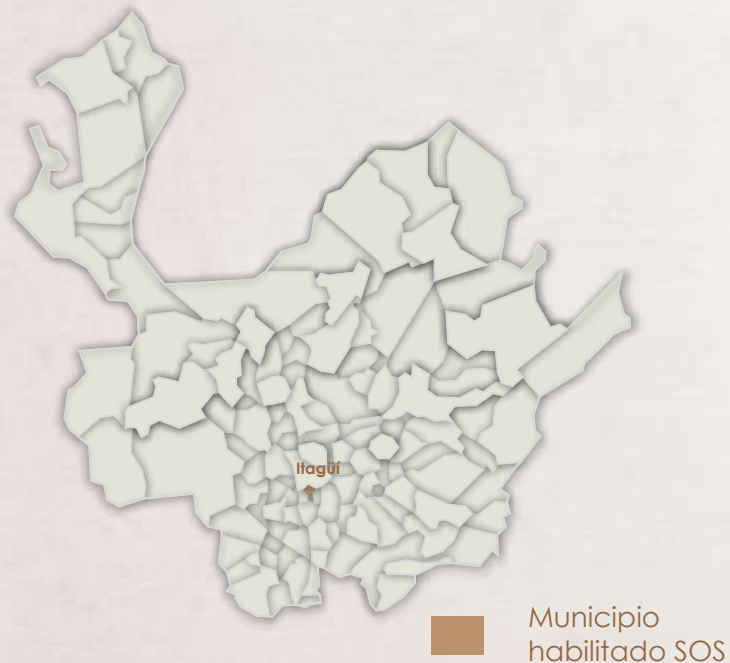
14% Red Pública



Cantidad prestadores por tipo de convenio

TIPO DE CONVENIO	CANTIDAD	% PART
Evento	871	92%
Pago global prospectivo	54	6%
Capitación	17	2%
Total	942	100%

Fuente: Red salud – diciembre de 2019



399 Afiliados

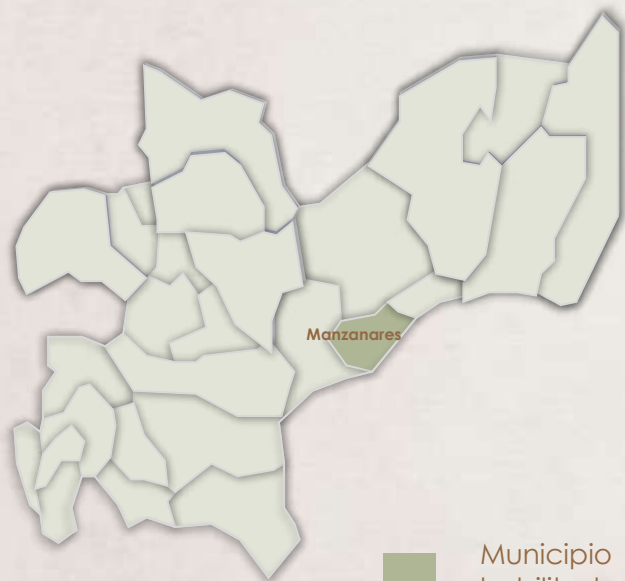
1 Municipio habilitado

61 servicios habilitados

2 prestadores primarios

2 prestadores de mediana y alta complejidad

Fuente: Red salud – diciembre de 2019



■ Municipio
habilitado SOS

188 Afiliados

1 Municipio habilitado

32 servicios habilitados

2 prestadores primarios

1 prestador de mediana y alta complejidad

Fuente: Red salud – diciembre de 2019



Distrito
habilitado SOS

4.815 Afiliados
1 Municipio habilitado
165 servicios habilitados
6 prestadores primarios
22 prestadores de mediana y alta complejidad

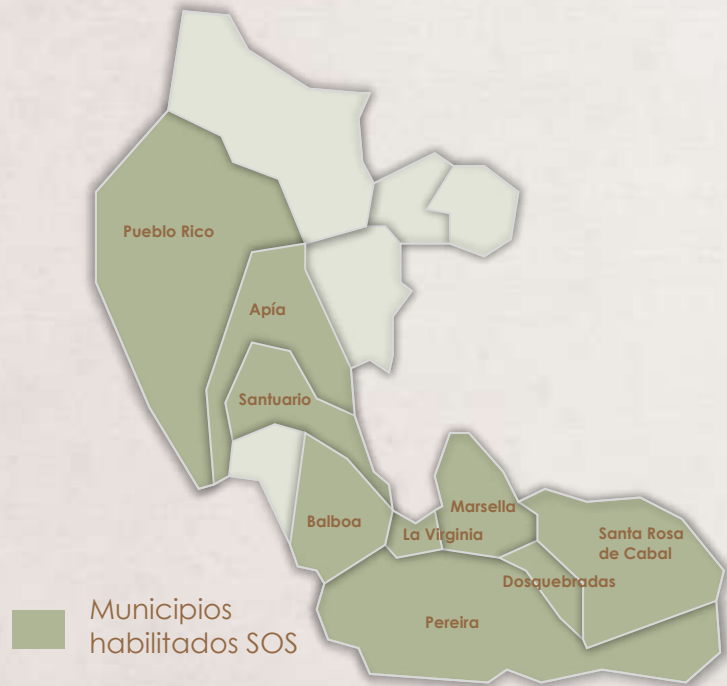
Fuente: Red salud – diciembre de 2019



 Municipios
habilitados SOS

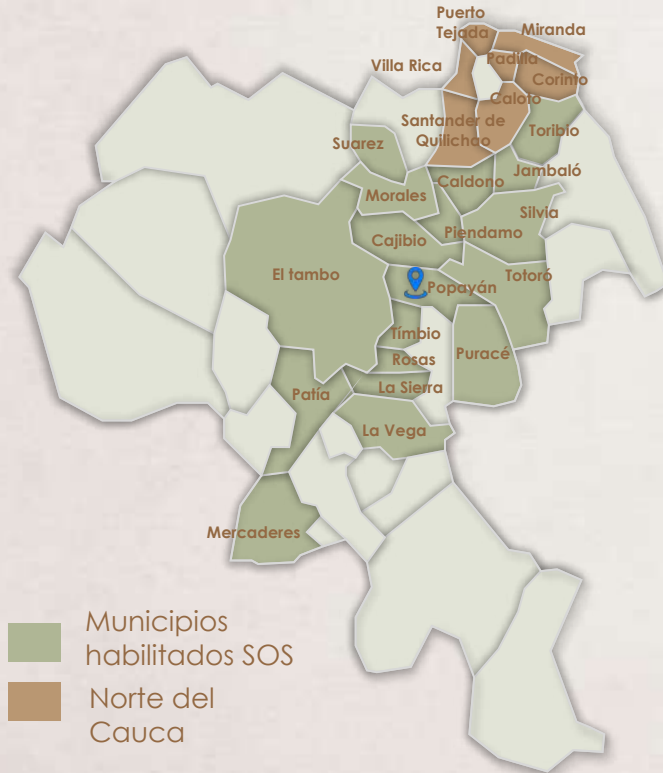
25.511 Afiliados
12 Municipios habilitados
132 servicios habilitados
37 prestadores primarios
30 prestadores de mediana y alta complejidad

Fuente: Red salud – diciembre de 2019



115.081 Afiliados
9 Municipios habilitados
184 servicios habilitados
37 prestadores primarios
38 prestadores de mediana y alta complejidad

Fuente: Red salud – diciembre de 2019



54.478 Afiliados
26 Municipios habilitados
150 servicios habilitados
43 prestadores primarios
39 prestadores de mediana y alta complejidad

Fuente: Red salud – diciembre de 2019



642.440 Afiliados
33 Municipios habilitados
184 servicios habilitados
181 prestadores primarios
145 prestadores de mediana y alta complejidad

Fuente: Red salud – diciembre de 2019

RED DE OPERADORES DE MEDICAMENTOS

Valle del Cauca

Palmira – Buga – Tuluá – Cartago – Buenaventura

Población: 247.651

*PBS – NO PBS: Evedisa

Sede Cali

Población: 394.789

*PBS – NO PBS: Evedisa

*Alto Costo: Medicarte, Evedisa UT Helpharma y Asisfarma
Oncología PBS / NO PBS: Clínica Amiga, FVL, Unicancer, Hemato oncólogos, CMI

Norte del Cauca

Población: 36.969

*PBS – NO PBS: Evedisa

Popayán

Población: 17.509

*PBS – NO PBS: Evedisa

*Alto Costo PBS – Alto Costo NO PBS: Medicarte

Cauca

Fuente: Red salud SOS / diciembre 2019

***FI:** Evedisa: 01/11/2018, Medicarte: 01/07/2019, Asisfarma: 01/08/2018, Evedisa UT Helpharma: 01/08/2019

RED DE OPERADORES DE MEDICAMENTOS



Eje cafetero (Pereira, Manizales y Armenia)

Población: 140.780

*PBS – NO PBS: Evedisa

*Alto Costo: Medicarte, Evedisa UT Helpharma y Asisfarma

Oncología PBS / NO PBS: Clínica Comfamiliar

Fuente: Red salud SOS / diciembre 2019

***FI:** Evedisa: 01/11/2018, Medicarte: 01/07/2019, Asisfarma: 01/08/2018, Evedisa UT Helpharma: 01/08/2019

RED DE OPERADORES DE MEDICAMENTOS



Bogotá

Bogotá

Población: 4.815

*PBS – NO PBS: Evedisa

*Alto Costo: Medicarte, Evedisa UT Helpharma y Asisfarma

Oncología PBS / NO PBS: Instituto cancerológico de Bogotá

Antioquia

Población: 399

*PBS – NO PBS: Evedisa

*Alto Costo: Medicarte y Evedisa



Itagüí

Fuente: Red salud SOS / diciembre 2019

***FI:** Evedisa: 01/11/2018, Medicarte: 01/07/2019, Asisfarma: 01/08/2018, Evedisa UT Helpharma: 01/08/2019

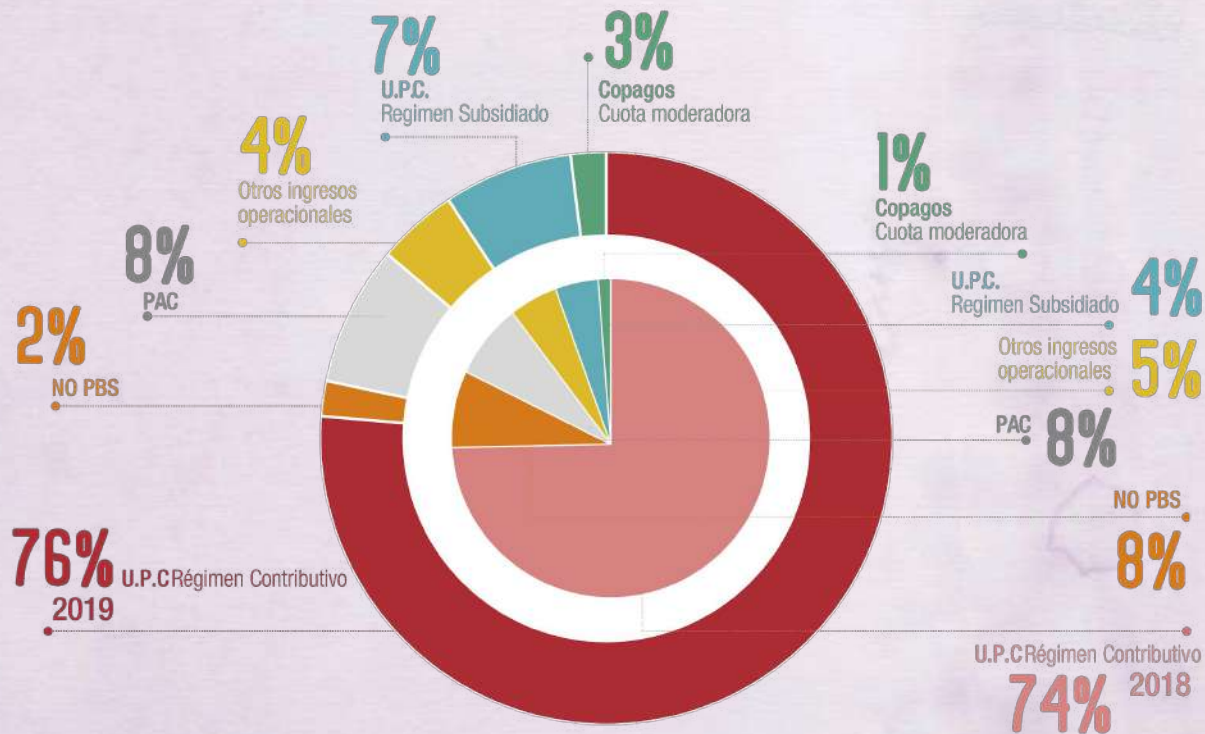
6 EL ARTE DE LOS *Números*

CONSIDERACIÓN Y APROBACIÓN
DE LOS ESTADOS AL
31 DE DICIEMBRE DE 2019

CUMPLIMIENTO PRESUPUESTAL 2019-2018

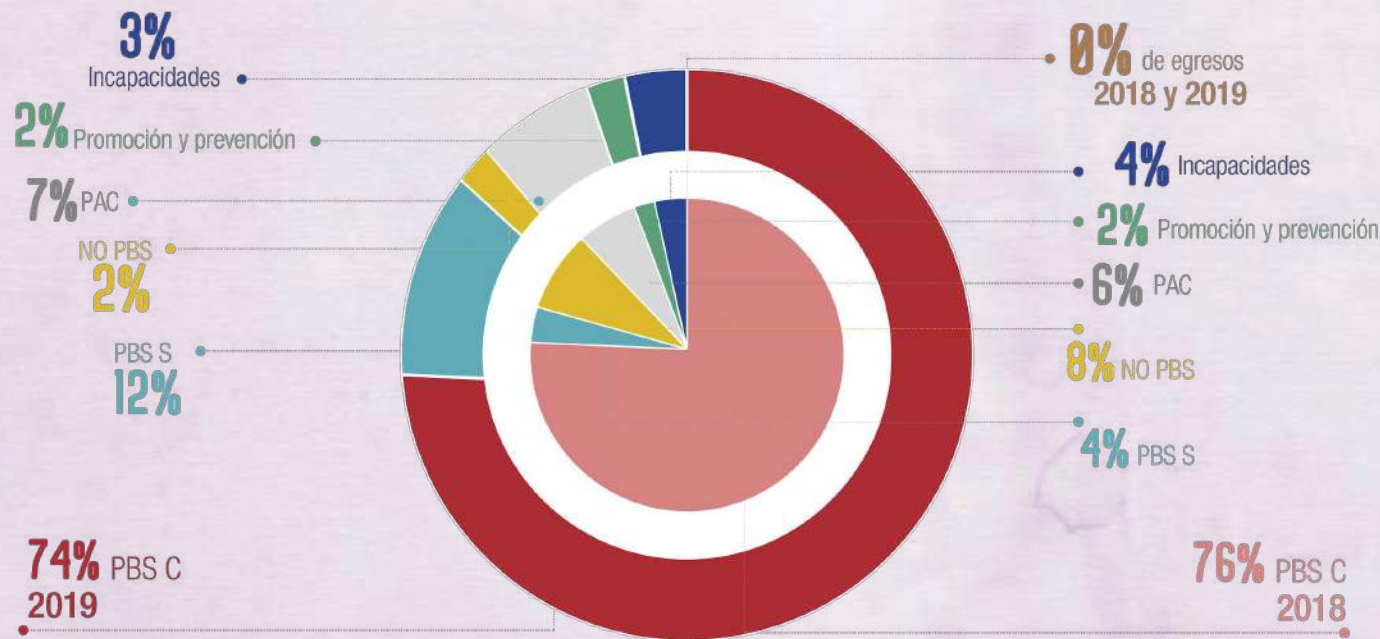
En millones de pesos	Ejecución 2019	Presupuesto 2019	Cump. Pptal. 2019	Cump. Pptal. 2018
Ingresos Operacionales	977.789	1.036.168	94,4%	94,8%
Egresos Operacionales	977.582	1.017.665	96,1%	96,6%
Resul. Bruto	206	18.503	1,1%	338,4%
Total Gastos	71.323	82.953	86,0%	106,9%
Result. Operacional	-71.116	-64.451	110,3%	131,4%
Ing-Egr no operacionales	2.927	-3.127	-93,6%	93,4%
Beneficio Trib.	16.200	16.200	100,0%	
Resultado Final	-51.990	-51.378	101,2%	79,5%
Fuente registros contables SOS				

Ingresos Operacionales



Desde el mes de octubre del 2018 se presentó una reducción en el ingreso mensual como consecuencia de la restricción de afiliados en el PBS que impuso la Superintendencia Nacional de Salud a la EPS a través de la Resolución 10003 de 2018.

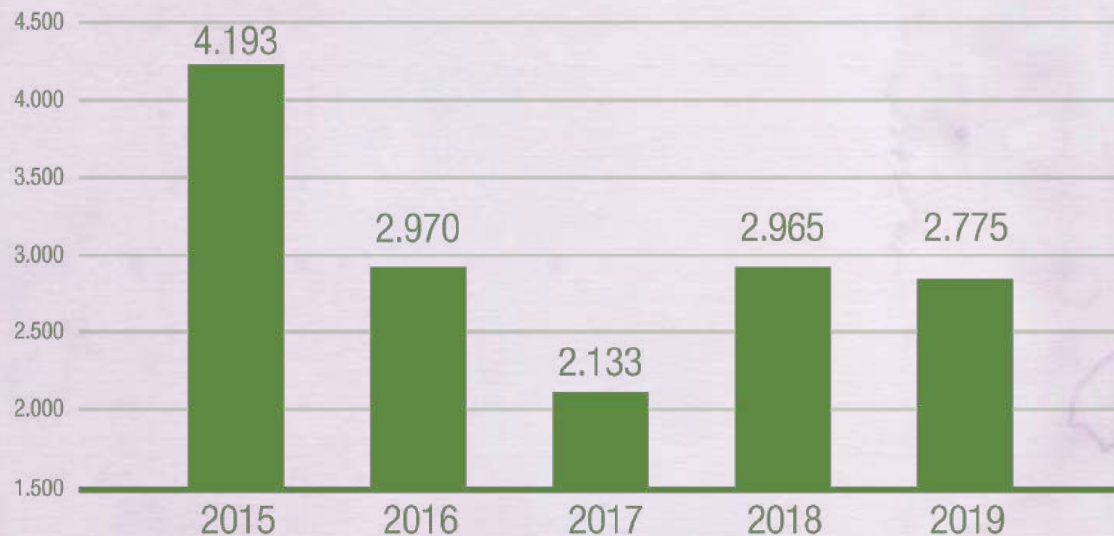
Egresos Operacionales



El costo médico alcanzó un valor por debajo del periodo anterior de **\$67.655 millones** de pesos, presentado un decrecimiento del **6,5%**.

Evolución de los Gastos Generales (Promedio mes)

Gráfico 11. Evolución gastos general - Promedio mes



Fuente: Información Contabilidad - Procesada por Gestión Financiera (cifras en millones de pesos)

Principales causas de la disminución del gasto:

- ✓ Contención en la ejecución de honorarios de asesoría.
- ✓ Se registra menor valor por \$1.457 millones en el deterioro de la cartera de licencias de maternidad.
- ✓ La continuidad en la restricción de afiliaciones y traslados vía PILA.
- ✓ La sustitución del papel de tres tintas.
- ✓ Menor consumo de formularios de afiliación.

En el relacionamiento con los prestadores que brinda **continuidad al cumplimiento de los acuerdos de pago**, se realizó gestión de la siguiente manera:

ESTADO DEL CONVENIO	NO. CONVENIO	PAGADO	PEDIDO	CONVENIO
Finalizados en 2019	26	\$ 38.245	\$ 0	\$ 38.245
Vigentes 2020	19	\$ 34.522	\$ 38.741	\$ 73.263
Total	45	\$ 72.767	\$ 38.741	\$ 111.508

Cifras expresadas en Millones de Pesos.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2019

ACTIVOS	dic-18	dic-19	Var % Dic 19 / Dic18
Fondos restringidos cotizaciones SGSSS	15.473	9.753	-37,0
Disponible	15.305	5.161	-66,3
Inversiones	651	100	-84,7
Deudores	174.410	187.158	7,3
Propiedad Planta y Equipo	9.445	8.949	-5,2
Otros Activos	47.752	63.179	32,3
Total Activos	263.036	274.301	4,3

Cifras expresadas en Millones de Pesos

PASIVOS	dic-18	dic-19	Var % Dic 19 / Dic18
Obligaciones Financieras	30.528	7.600	-75,1
Reservas técnicas	420.727	429.929	2,2
Cuentas por pagar NO PBS	64.754	91.415	41,2
Proveedores administrativos	15.268	12.818	-16,0
Cuentas por pagar al ADRES	15.652	9.906	-36,7
Giro previo ADRES abono recobros	54.502	40.701	-25,3
Pasivos estimados y provisiones	4.561	4.840	6,1
Otros pasivos	64.779	136.961	111,4
Total Pasivos	670.771	734.172	9,5

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2019

PATRIMONIO	dic-18	dic-19	Var % Dic 19 / Dic18
Capital social	72.017	72.017	0,0
Acciones propias readquiridas	0	0	0,0
Reserva para readquisición de acciones	203	203	0,0
Excedente o pérdida del ejercicio	-61.841	-51.990	-15,9
Excedente o pérdida acumulada	-406.489	-468.330	15,2
Efectos de conversión	-17.380	-17.380	0,0
Otros resultados Integrales	5.755	5.609	-2,5
Total Patrimonio	-407.735	-459.871	12,8
Total Pasivo + Patrimonio	263.036	274.301	4,3

7 SATISFACCIÓN

Usuarios

PQRD 2018 - 2019



Fuente: Aplicativo BI año 2018 - 2019

PRINCIPALES MOTIVOS PQRD 2018- 2019

Principales motivos PQRD 2018 - 2019



Fuente: Aplicativo BI año 2018 - 2019



Oficina virtual afiliados

- 413.098 usuarios al cierre del periodo con incremento del 23%.
- 528.834 transacciones virtuales en el año 2019 con un incremento del 42,9%.

Fortalecimiento oficina virtual empleadores

- 30.284 empleadores registrados entre administradores y consultores incremento del 68%
- 261.394 transacciones en el año 2019 con un incremento del 17.3%



OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO



En Servicio Occidental de Salud
EPS contamos con 44 oficinas de
atención al usuario, de estas 11
sedes principales y 33 oficinas.



OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO VALLE DEL CAUCA

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
B/TURA	• Buenaventura	
	• SIAU Comfandi Centro	
	• SIAU Clínica Santa Sofía	
BUGA	• Buga	
CARTAGO	• Cartago	
PALMIRA	• Palmira	
	• SIAU Florida	
	• SIAU Cerrito	
TULUÁ	• Tuluá	
	• SIAU Roldanillo	
	• SIAU Zarzal	
	• Tuluá PAC	
CALI	• Calle Quinta PAC	
	• Calle Quinta PBS	
	• SIAU Candelaria IPS VIVA 1A	
	• SIAU Carvajal	
	• SIAU CENAV Oncología	
	• SIAU CVC	
	• Edificio España	
	• SIAU Fundación Valle De Lili PAC	
	• Jamundí	
	• SIAU Clínica Amiga	
	• SIAU Clínica Remedios	
	• SIAU Comfandi San Nicolás	
	• SIAU Clínica Versalles San Marcos	
	• PAC Versalles	
	• SIAU Programa Vida Amiga Tequendama	
	• Sala No PBS	
	• SIAU Centro de Especialistas Amiga ATICARV	
	• SIAU Colgate	
	• SIAU La 14	
	• SIAU Propal	
	• Versalles Tutelas	
	• Yumbo	
	• SIAU KARDIUP	



Oficinas principales: 11
Puntos de Autorización: 33

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO RISARALDA



PEREIRA



SEDE	OFICINA	CATEGORIA
PEREIRA	• Pereira PBS • Pereira NO PBS • SIAU PAC Clínica Comfamiliar	• • •

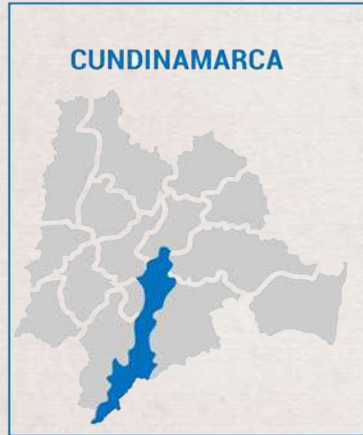
★ Sede principal

Punto de autorización

★ Oficina principal y punto de autorización

Oficinas principales: 2
Punto de Autorización: 1

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
BOGOTÁ	■ Bogotá	

* Sede principal

* Oficina principal y punto
de autorización

Oficina principal: 1



OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO CAUCA Y NORTE DEL CAUCA



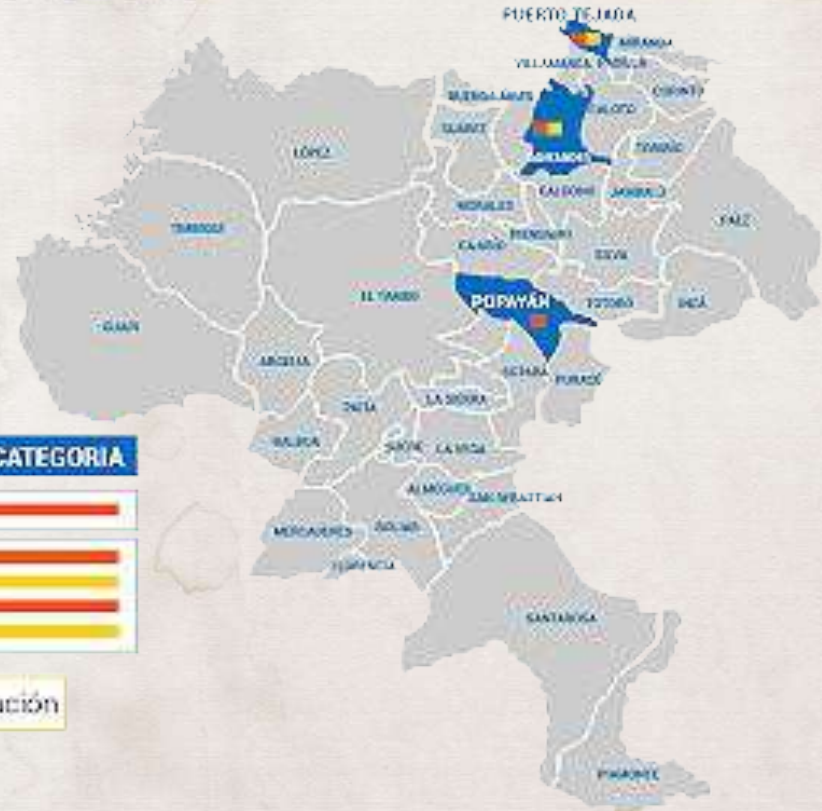
CAUCA

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
POPAYÁN	• Popayán	
NORTE DEL CAUCA	• Puerto Tejada	
	• Ingenio Copeña	
	• Santander de Quilichao	
	• SIAD Santander IPS Comtarcauca	

• Sede principal

• Oficina principal y punto de autorización

Punto de autorización



Oficinas Principales: 3
Puntos de Autorización: 2

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO QUINDÍO



ARMENIA

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
ARMENIA	• Armenia • SIAU Sevilla - Atn. excepto jueves • SIAU Caicedonia - Atención jueves	

* Sede principal

• Oficina principal y punto de autorización

Punto de autorización

Oficina principal: 1
Puntos de Autorización: 2



MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Se dispone de mecanismos de atención prioritaria para personas con derecho a atención prioritaria o preferencial.



Señalética en braille
para personas
con discapacidad visual



Módulos para atención
preferencial



Señalización en piso
para personas con
movilidad reducida



Baños acondicionados
para personas con
discapacidad



TRASLADO OFICINA JAMUNDÍ

Se realiza traslado al centro comercial Alfaguara de la oficina de atención Jamundí siendo este un espacio más confortable, cumpliendo con las condiciones definidas por la normatividad.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Asociaciones de Usuarios

Nuestra entidad cuenta con asociaciones de usuarios promoviendo y fortaleciendo el ejercicio de la participación social. A continuación, se relacionan las asociaciones de usuarios :

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA DE CONFORMACIÓN	ESTADO DE LA ASOCIACIÓN DIC 2019
Cauca	Popayán / Norte del Cauca	febrero 26 2009	Vigente
Cundinamarca	Bogotá	mayo 31 2009	Vigente
Quindío	Armenia	enero 29 2009	Vigente
Risaralda	Pereira	junio 11 2008	Vigente
Valle del Cauca	Cali	abril 23 2008	Vigente
	Buenaventura	abril 22 2009	Vigente
	Palmira	mayo 06 2009	Vigente
	Buga	octubre 22 2008	Vigente
	Tuluá	octubre 22 2008	Vigente
	Cartago	enero 29 2009	Vigente



RENOVACIONES DE JUNTAS DIRECTIVAS ASOCIACIONES DE USUARIOS 2019



Cartago
Marzo 2019



Palmira
Abril 2019



Popayán - Norte del Cauca
Mayo 2019



Bogotá
Junio 2019



Buenaventura
Junio 2019



Armenia
Julio 2019



Audiencia
Rendición de
Cuentas 2018
Cali en julio
2019

LOGROS TRABAJO CONJUNTO CON ASOCIACIONES DE USUARIOS



- Optimización del proceso de dispensación de medicamentos en las diferentes sedes realizado con el operador Evedisa.
- Fortalecimiento en procesos internos de IPS permitiendo mejorar la oportunidad en la asignación de citas en medicina general.
- Fortalecimiento en procesos y normatividad relacionados con: capacitaciones en deberes y derechos, nuevas rutas de atención, radicación de órdenes médicas vía virtual, entre otros.
- Participación en las mesas de trabajo y capacitaciones del Ente Territorial con el propósito de fortalecer los conocimientos de los integrantes de la asociación de usuarios.



INFORME DE SATISFACCIÓN



Evaluación del índice de satisfacción de los afiliados a partir del cual se implementaron acciones de forma prioritaria en el desarrollo de rutas integrales de atención para mejorar la oportunidad en consulta médica especializada, laboratorio e imágenes diagnósticas y medicamentos.

De acuerdo a lo definido en la normatividad se dio al cumplimiento de nuestros imperativos estratégicos y por ende, de nuestra promesa de servicios donde se evaluaron:

- Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS.
- Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos.
- Proporción de usuarios que han pensado cambiarse de EPS.

Así mismo, el fortalecimiento de la calidez y humanización en el proceso de atención a los afiliados.



EXPERIENCIA GLOBAL DEL SERVICIO



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

2do. Sem/19

Top Two box

MB + B

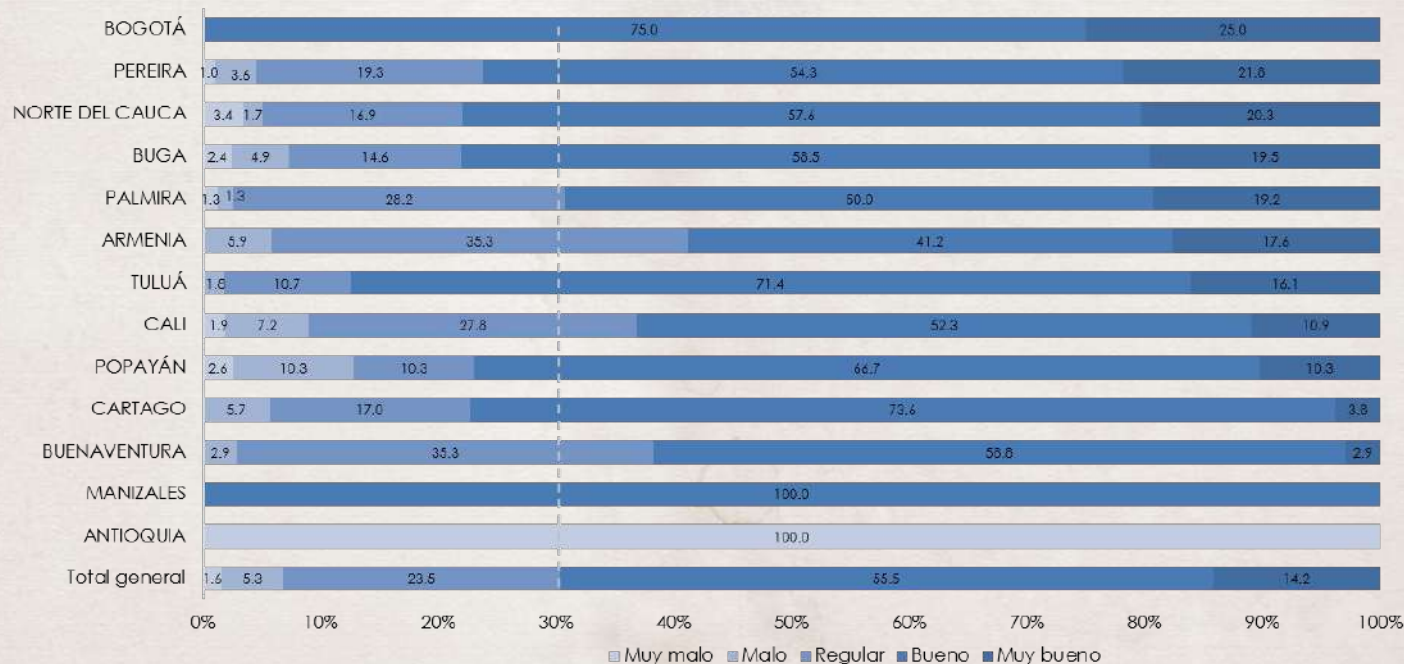
70%

1er. Sem/19

Top Two box

MB + B

63%



■ Muy malo ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno

Nota: Las expresiones numéricas están calculadas en porcentajes

Recomendación
71%

Intención de Cambio
32%

PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD, TUTELAS AÑO 2018 VS 2019

Periodo	Año 2018			Año 2019		
	Total Fallos	Favorables	%	Total Fallos	Favorables	%
Enero	696	198	28,4%	648	163	25,2%
Febrero	1018	265	26,0%	960	283	29,5%
Marzo	795	198	24,9%	907	255	28,1%
Abril	1052	248	23,6%	784	240	30,6%
Mayo	963	259	26,9%	977	310	31,7%
Junio	987	229	23,2%	834	275	33,0%
Julio	950	236	24,8%	1048	335	32,0%
Agosto	926	223	24,1%	895	281	31,4%
Septiembre	990	248	25,1%	979	384	39,2%
Octubre	1098	298	27,1%	910	376	41,3%
Noviembre	1043	237	22,7%	715	269	37,6%
Diciembre	723	196	27,1%	592	195	32,9%
Acumulado	11.241	2.835	25,2%	10.249	3.366	32,8%

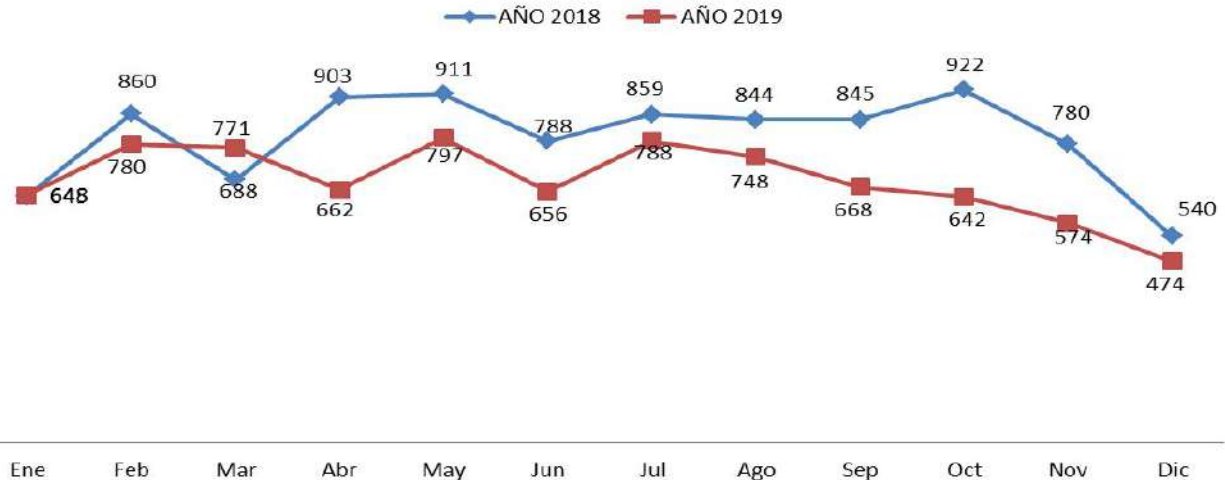
Se genera los fallos en contra de la EPS S.O.S desde el **01 de enero del año 2019 hasta el 31 de diciembre del año 2019**, por el aplicativo ORION para realizar el comparativo de los fallos a favor de los usuarios entre estos dos años.

Se toma solo los fallos que tuvieron como decisión, ordenar algo a **la EPS S.O.S**, se clasifica de acuerdo a la caracterización de **la pretensión**, organizando los de **mayor a menor** en cuanto a las cantidades.

ADMISIONES DE TUTELAS (SALUD – MT – ADMON)

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	total
AÑO 2018	645	860	688	903	911	788	859	844	845	922	780	540	9.585
AÑO 2019	648	780	771	662	797	656	788	748	668	642	574	474	8.208

Frecuencia de admisiones de tutela totales, SOS, mes a mes, 2018 - 2019



SECCIÓN DE *preguntas*

¡ MUCHAS !
Gracias !

ACTA - AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

FECHA: 20 de agosto de 2020

HORARIO: 10:00 am – 12:24 pm

PLATAFORMA: YouTube (en vivo)-Canal institucional Servicio Occidental de Salud S.O.S

OBJETIVO: Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019, que tiene como objetivos:

- Presentar el informe de gestión de la EAPB Servicio Occidental de Salud a la población afiliada, entes de control nacional y territorial.
- La búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana.
- Lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento, a través de la participación ciudadana.

1. Constancia de la convocatoria:

- Invitación publicada en periódico El País los días 19 de julio y 29 de julio de 2020.
- Publicación en plataforma web www.sos.com.co a partir del 17 de julio de 2020.
- Publicación de afiches en las oficinas de atención de la EPS.
- Invitaciones por correo electrónico enviados a integrantes de la asociación de usuarios SOS EPS y entes de control.
- Invitaciones por correo electrónico enviados a los afiliados.
- Socialización en el boletín institucional.
- Socialización de información por mensajería de texto



2. Participación de la Ciudadanía:

En nuestra plataforma www.sos.com.co opción rendición de cuentas, se encuentran publicadas las presentaciones desde el periodo 2010 al 2019, la interacción de los usuarios se garantiza a través del link [Ingrese sus consultas haciendo clic aquí](#)

Igualmente, en nuestro canal institucional YouTube quedó publicada la audiencia realizada correspondiente a la vigencia 2019.

3. Desarrollo de la Audiencia:

PROTOCOLO DEL DÍA

- Inicio de transmisión en vivo
- Bienvenida a la audiencia
- Habilitación del chat para registro de información por parte de los asistentes
- Himno de la República de Colombia
- Contextualización del evento
- Desarrollo del programa
 - El inicio de nuestro arte
 - La escultura de nuestro gobierno
 - Una pintura de nuestro sector
 - Nuestra inspiración
 - Avanzar es todo un arte

Sede Nacional: Cra 56 # 11A-88 Cali - Colombia
Línea Nacional: 018000 938777 **PBX:** (2) 489 86 86
Correo electrónico: servicioalcliente@sos.com.co

Visita nuestras páginas web
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co

- Contratación
- El arte de los números
- Satisfacción de usuarios
- Panel de preguntas y felicitaciones
- Cierre de la audiencia

La ponencia estuvo a cargo de:

- Doctor Diego Fernando Briceño Nieto - Gerente General
- Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud
- Doctor Alexander Lagos Santamaría - Subgerente Financiero
- Doctora Mónica González Ceballos - Jefe Nacional Servicio al Cliente
- Doctora Karen González Peña - Jefe de Comunicaciones

4. Relación de Autoridades, Grupos u Organizaciones Asistentes:

Para la audiencia pública de rendición de cuentas se contó con 560 espectadores entre diferentes públicos los cuales participaron afiliados, integrantes de la asociación de usuarios SOS EPS, funcionarios de IPS, entre otros.

5. Respuestas y aclaraciones

En la audiencia pública de rendición de cuentas se habilitó el chat en el canal de YouTube para que los asistentes pudieran registrar sus comentarios. Igualmente, se abrió espacio para leer y dar respuestas a las inquietudes, observaciones y felicitaciones en su totalidad durante esta jornada.

A continuación se citan 17 preguntas realizadas por 7 participantes de la audiencia.

- **Por favor indiquenme ¿Quién contesta en la EPS porque no me han dado respuesta a mis órdenes médicas y son urgentes?**

Responde la Doctora Mónica González Ceballos - Jefe Nacional Servicio al Cliente

Agradece la intervención realizada y solicita dejar el número de contacto del usuario para revisar el caso específicamente y poder resolver la situación; además, reitera la invitación a usar la página web www.sos.com.co para registrar su solicitud y poder resolver cualquier petición sin salir de casa.

- **¿Un paciente crónico que necesita sus medicamentos pide una cita con el especialista para que le formulen sus medicinas pero al pedir esta se la programan para tres meses?**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Frente al componente de medicamentos, solicita que en los comentarios de la plataforma dejen los datos de contacto de manera particular dar las respuestas respectivas y hacer la gestión por parte del equipo de S.O.S.

En el componente de medicamentos se ha organizado con Evedisa, Medicarte y los demás operadores domésticos que se presentaron y socializaron el día de hoy, unos modelos diferentes para el 2020 con el cual, se va a tener un mejor acercamiento y acceso para nuestros usuarios de tal forma que se logre disminuir los trámites administrativos y la situación que anteriormente se comparte va a ser corregida para este segundo semestre del 2020.

Basado en lo anterior, se informa para todas las personas que tienen inquietudes con el componente de medicamentos, se tendrán unas rutas operativas mucho más flexibles, fáciles y simples para nuestros usuarios a través de los nuevos modelos con estos operadores y también, seguimientos exhaustivos a los operadores de medicamentos con el propósito de garantizar la calidad en la prestación del servicio.

- **De reumatología disminuye porque los pacientes no son ingresados a tiempo al programa, primero que son remitidos a reumatología y no es este quien los atiende sino el médico familiar.**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Este espacio se aprovecha para consolidar todas las inquietudes referente a las especialidades y subespecialidades en las que claramente nuestro país tiene dificultades de oferta frente a todo este ejercicio. Desde S.O.S estamos haciendo un trabajo relacionado con la implementación de los programas.

Nuestros usuarios, para el programa de reumatología, entran por medicina general, siendo esta la ruta de ingreso, luego son atendidos por medicina familiar y en la medida en que ya nuestros pacientes han sido evaluados por los médicos con antelación, en el momento en el que se define la pertinencia para reumatología son asignadas estas citas. De esta manera, lo que se hace es optimizar los recursos y la prestación del servicio, pero en ningún momento y de ninguna manera negar el servicio frente a esas especialidades. De igual forma, ocurre con endocrinología y con otras especialidades en las que hoy tenemos una dificultad, no es una dificultad solamente de S.O.S, es una dificultad de oferta a nivel nacional frente a ciertas especialidades en las que hoy estamos trabajando y revisando para fortalecer los programas a través de médicos expertos. pero sí. claramente

con la atención de reumatología, de acuerdo con la pertinencia de nuestros usuarios. También, se recomienda a los usuarios que tengan esas situaciones que dejen internamente cuáles son las complicaciones o dificultades de acceso que han tenido para que con todo el equipo de servicio al cliente y salud se logren dar respuesta rápidas y oportunas.

- **¿Quisiera saber si van a hablar de cómo está la situación actual con los pagos a las IPS Palmira? ¿Quiero saber qué pasó con el pago de la cartera que estaba pendiente con clínica Palmira?.**

Ese tema fue tocado en una reunión con la asociación de usuarios anteriormente y no sabemos en qué terminó, quisiera saber cómo está la situación actual en general.

Responde el Doctor Alexander Lagos Santamaría - Subgerente Financiero

Con la Clínica Palmira al igual que con toda la red tenemos un flujo constante de recursos. La EPS cuenta con una política de pagos registrada ante la Superintendencia Nacional de Salud y una programación que se revisa y se evalúa de manera semanal y mensual. Específicamente, con esta entidad no se van a tocar los montos y se va a guardar la información debida.

Con la clínica Palmira se maneja un flujo importante y se tiene pago al corriente y de cartera aplicando abonos importantes a estas que van obteniendo vencimiento. Los acercamientos con la clínica se han hecho de manera directa con el gerente de la misma, y así se hacen todos los tratamientos con las diferentes entidades que hacen parte de nuestra red.

Desde la EAPB se atienden todos los procesos de conciliación que son requeridos y además, motivamos y generamos los espacios para escuchar las dificultades que tienen en flujo de recursos todas las organizaciones, obviamente quisiéramos darle una respuesta mucho más contundente en temas de pagos o de recursos hacia la red y que es lo que ha venido mejorando la entidad a lo largo de estos últimos meses.

Con respecto al tema de la pandemia, la EPS no sólo en virtud de los decretos establecidos de orden nacional, ha garantizado y ha mantenido el flujo adecuado de los mismos en los contratos de PGP y capita sino que también ha incrementado la participación y el porcentaje de estos hacia la red en los temas de venta.

Seguimos de manera decidida atendiendo todas las inquietudes y realizando todos los procesos de saneamiento y conciliación con la red para garantizar que la información de cuentas entre los acreedores y en este caso nuestra entidad como responsable de pago, sea la debida.

- **Queremos saber qué va a pasar con Evedisa, llevamos mucho tiempo esperando un buen servicio.**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Con Evedisa y con nuestros operadores de medicamentos se está realizando un trabajo muy diferente en el 2020, desde la contratación con cláusulas totalmente diferentes. De tal forma que vamos a tener seguimientos mucho más exhaustivos y detallados frente al acceso y a la oportunidad en entrega de medicamentos tal cual como lo establecen nuestros indicadores para el seguimiento con la Superintendencia Nacional de Salud.

Evedisa inicia el año 2019 con 467 quejas de dificultades o inoportunidad en la entrega de medicamentos y cerró el 2019 con 322 quejas debido a que se hizo una intervención durante esta vigencia, sin embargo, no se logró una mayor reducción.

Para el 2020 se tienen 288 quejas a corte del mes de julio, lo que implica que los resultados y las intervenciones cada vez han sido más contundentes.

Basados en lo anterior, se continuará fortaleciendo todos los mecanismos de seguimiento y monitoreo para que nuestros usuarios no tengan dificultades en la entrega de sus medicamentos.

- **Queremos saber qué ha pasado con las nuestras contrataciones para fisioterapia el servicio de fisiosalud es pésimo**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Se solicita saber en detalle cuál ha sido la dificultad que ha tenido el usuario debido a que son muy pocas las quejas que se han tenido con el prestador, igualmente, se informa que se realizará la intervención respectiva debido a que puede ser por una situación puntual frente al servicio ofrecido por este prestador en Palmira. Por último, se solicita nuevamente enviar por el interno la situación presentada para realizar la gestión correspondiente.

- **Hace mucho hay falencias con la oportunidad para endocrinología ¿qué trámites están agotando para nuevas contrataciones?**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Como se manifestó anteriormente, hay ciertas dificultades a nivel nacional con algunas especialidades y subespecialidades frente a la oferta de servicios y endocrinología no es la excepción; es una especialidad que en estos momentos se debe seguir trabajando para lograr garantizar esta oportunidad de los servicios de salud por lo que se viene trabajando con las IPS's programas especializados para abarcar mayor población.

Es preciso que desde la asociación de usuarios conozcan un poco cuáles son estas dificultades que se presentan con algunas especialidades y subespecialidades en nuestro país.

- **Una pregunta, ¿Por qué S.O.S está obligando a consignar la cuota moderadora de atención virtual cuando ninguna EPS lo está pidiendo?**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Las cuotas moderadoras y los copagos hacen parte importante de nuestro sistema de salud en Colombia con el fin de sostener el mismo. Sabemos que están regidas por una normatividad muy importante y que nosotros como aseguradora debemos marcar y dar cumplimiento a la implementación de las normas vigentes debido a que hacen parte de los recursos públicos que deben ser muy bien utilizados y que regulan realmente nuestros procesos de atención. Para todo el componente de pandemia en este primer semestre del año, la toma de muestras no tiene y fue exenta de estas cuotas moderadoras; sin embargo, en la consulta o la teleconsulta sí se está asumiendo esta cuota moderadora. Se debe profundizar en el tema, hay excepciones frente a la población especial que queda exenta de estas cuotas moderadoras pero realmente hace parte de la normatividad vigente.

- **Por favor una solución efectiva para los usuarios del plan de beneficios en Bogotá, nos han suspendido casi todos los servicios. Es increíble que se estén pagando casi \$800.000 pesos mensuales y el servicio nada, no sabemos a dónde acudir en caso de urgencia. Nos quitaron todo. Por favor somos dos personas mayores y necesitamos un servicio efectivo.**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Se solicita al usuario dejar los datos para intervenir de manera inmediata y conocer el caso de manera especial. Se aclara a la asociación de usuarios y a los afiliados de Bogotá, que se ha venido trabajando para estabilizar nuestra red en la ciudad de Bogotá de forma tal que para el segundo semestre del año se logrará garantizar esta red de prestadores, como ha sido establecido en los compromisos de las mesas de trabajo anteriores; también con los equipos, la secretaría de salud y la asociación de usuarios.

- **En Palmira, al principio para las teleconsultas no se cobraba la cuota moderadora por que era un convenio que había interno y asumía ese pago S.O.S pero, actualmente la IPS lo cobra porque S.O.S ya no lo asume.**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Muy en la línea de la respuesta anterior, se reitera que estas cuotas moderadoras están regidas por la normatividad vigente, teniendo en cuenta que son recursos públicos los cuales tenemos que entrar a regir.

Cabe aclarar nuevamente que hay excepción y es fundamental conocer estos casos especiales donde se evalúan y así efectivamente hacer la gestión pertinente para evitar esa dificultad de acceso a los servicios de salud. Se solicita también dejar los datos para mirar el caso de manera puntual.

- **Hablan de servicios virtuales como si toda la población estuviera digitalizada, la población más vulnerable y mayor con muchas barreras para poder diligenciar sus servicios virtuales.**
Presentan las quejas con una barra mínima respecto al total de consultas.

Responde la Doctora Mónica González Ceballos - Jefe Nacional Servicio al Cliente:

Actualmente, existen estudios frente al comportamiento del adulto mayor y se debe romper el paradigma que tenemos con respecto a esta población con el manejo de los canales virtuales. Hoy en día, el adulto mayor tiene la posibilidad de ejercer esta práctica, sin embargo, es importante recordar que en nuestra organización contamos no sólo con el canal virtual, también disponemos de canal telefónico y presencial.

Basado en lo anterior y aprovechando la situación actual de emergencia sanitaria queremos invitarlos a que participen más en el uso del canal virtual y con eso cuidar y proteger las condiciones de salud.

La siguiente pregunta, referente a las quejas que presentan como una una barrera mínima, se recuerda que en el gráfico se manifestó que presentaron el total de contactos que los afiliados han establecido con la EPS y hemos realizado énfasis especial en lo que son las quejas, pues son el insumo fundamental para establecer nuestros planes de mejora en todos los procesos de atención.

- **¿Qué hacen ustedes con las inconformidades de los usuarios que es general?.**

Responde la Doctora Mónica González Ceballos - Jefe Nacional Servicio al Cliente:

A través del proceso de escucha a nuestros usuarios, establecemos planes de mejora al interior de la organización con todas las áreas y con ellos ver reflejado el proceso de atención que también se informa en el estudio de satisfacción. Este es nuestro insumo para establecer esas acciones de mejora.

- **Los servicios para acceder a exámenes especializados son un desastre, nunca hay agenda (si se logra comunicar), servicios especializados de radiografía, más de seis meses y nunca logré la cita. Son la mejor EPS porque son los menos malos entre las otras.**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Se agradece al usuario la retroalimentación realizada, seguramente por la experiencia que ha tenido frente a algunas IPS's de ayudas especializadas como lo plantea. Se solicita dejar la información para revisar el caso puntual y evaluar en nuestra red de prestadores ésta IPS con la que se tuvo la dificultad y entrar a tomar los correctivos del caso.

Estamos trabajando para tener un mayor acceso y cobertura a nuestra población, identificando todas estas situaciones que de alguna manera pueden desviar la calidad en la prestación del servicio.

- **¿Por qué contrataron en Popayán con clínica Santa Gracia que es la IPS que presenta mayor inconformidad en los usuarios?**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Subgerente en Salud

Tiene que ver con una situación de oferta frente al departamento del Cauca donde hoy, clínica Santa Gracia tiene una serie de servicios que se requieren para lograr cumplir con la necesidad de los problemas de salud de nuestros asegurados. Así mismo, debemos garantizar que nuestra red de prestadores sea de calidad.

Por lo tanto, estamos en procesos de evaluación, seguimiento, no solamente con la clínica Santa Gracia sino con cada uno de nuestros prestadores para que realmente cumplan con su promesa de valor, de servicios y que realmente esas dificultades operativas y de servicio sean superadas. Gracias por la retroalimentación y haremos el ejercicio pertinente con la IPS específica.

- **¿Cuáles son las dos oficinas de SIAU de Palmira? Están vigentes pero no existen datos reales de cómo localizar los miembros de las diferentes asociaciones.**

Responde la Doctora Mónica González Ceballos - Jefe Nacional Servicio al Cliente

Nuestras dos oficinas adicionales en Palmira están en los municipios de Florida y El Cerrito y con respecto a los datos reales de localizar los miembros de nuestra asociación de usuarios, en la página web www.sos.com.co pueden identificar y contactar los datos que nuestras asociaciones han informado para que los usuarios los puedan contactar.

- **¿Cómo puedo comunicarme con la doctora Nathalia? ¿cuál es el interno?**

Responde Doctora Karen González Peña - Jefe de Comunicaciones

Las personas que deseen contactarse con nosotros nos pueden escribir al correo servicioalcliente@sos.com.co o dejar a través de los comentarios sus números de teléfono para contactarlos directamente.

- **Están vigentes pero no existen datos reales de cómo localizar los miembros de las diferentes asociaciones**

Responde la Doctora Mónica González Ceballos - Jefe Nacional Servicio al Cliente

Como se manifestó anteriormente, respetuosos y conocedores de la norma en nuestra página se puede ubicar los datos de las asociaciones de usuarios vigentes que tenemos en nuestros diferentes municipios y son los datos que las asociaciones nos han reportado para que precisamente los usuarios se pueden contactar con ellos directamente.

Por último, AGRADECIMIENTOS

6. Compromisos:

Ante las diferentes preguntas realizadas por parte de los asistentes, se da respuesta a cada una de las mismas en la audiencia y adicionalmente se hizo el respectivo contacto con los usuarios que manifestaron situaciones puntuales y se da solución a estas.

Anexos:

- Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019
- Relación de asistentes registrados en YouTube

Servicio Occidental de Salud EPS SOS Bienvenidos a la audiencia pública de rendición de cuentas de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S S.A para el año 2019.



Angélica L. [redacted] Buenos días !!!



Carlos [redacted] Buenos días



Maria [redacted] Ocampo Buenos días



Cesar [redacted] Buenos días..



GLORIA [redacted] Buenos días a todos



Karen [redacted] Buenos días



Sandra [redacted] Buenos días



Luisa [redacted] Buenos días para todos



Jhon [redacted] Buenos días



LACTEOS TULUA Buenos Días



Maria [redacted] buenos dias



Karen [redacted] S. O. S



kabod d Buenos dias para todos



Angélica [redacted] SOS



Stephany [Redacted] Buen día para todos Sos.



Cesar [Redacted] Buenos días



Sandra [Redacted] Sede Bogotá SOS



Maria [Redacted] SOS



Reporte 4505SOS



Jessica [Redacted] Buenos días



Adriana [Redacted] SOS



Marcela [Redacted] Buenos días.



Angela [Redacted] Buenos dias para todos



Yeni [Redacted] Buenos días



Ana [Redacted] SOS. Buenos días



Sonia [Redacted] - Buen Día



Monica [Redacted] días



Yeni [Redacted] BOGOTA SOS



[Redacted] Buenos días [Redacted] Fabián [Redacted] de Alfamed homecare S.A.S



Gustavo [Redacted] Buenos días



Sede Nacional: Cra 56 # 11A-88 Cali - Colombia
Línea Nacional: 018000 938777 **PBX:** (2) 489 86 86
Correo electrónico: servicioalcliente@sos.com.co

Visita nuestras páginas web
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co

Sara [redacted] Buenos días



Yuly [redacted] buen día



Yuly [redacted] sede Buga conectado



Oscar [redacted] Buenos días



Luisana [redacted] Buenos días



Ximena [redacted] buen día. Ximena [redacted] SOS



HUGO [redacted] Buen día



Maria [redacted] Buenos días..



Betty [redacted] buenos dias



Angela [redacted] buen día Angela [redacted] sede buga



Sandra [redacted] - SEDE BOGOTA



Lizeth [redacted] Buenos días



Mabel [redacted] Buen dia



Monica [redacted] Buenos días para todos



Diego [redacted] Buenos días



Ana [redacted] Buenos días.



Victoria [redacted] Victoria [redacted] Sede Buga

Sede Nacional: Cra 56 # 11A-88 Cali - Colombia
Línea Nacional: 018000 938777 **PBX:** (2) 489 86 86
Correo electrónico: servicioalcliente@sos.com.co

Visita nuestras páginas web
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co

A

Andres  buenos días

A

Andrea  Buenos Dias....



Bansalud Sosbuen día para todos



Carmen  Buenos días



Jeffrey  Buen dia



Giovanni  buenos dias



Ileana  SOS



Carlos  Buen Dia!

C

Camilo  Buen dia

D

Diana  Buen día



Pablo  hola a todos !!



Maritza  buenos días



Alberto  buenos días



Carmenza  Que interesante



Vanessa  Buen día



Nathaly  Buenos días



Sede Nacional: Cra 56 # 11A-88 Cali - Colombia
Línea Nacional: 018000 938777 **PBX:** (2) 489 86 86
Correo electrónico: servicioalcliente@sos.com.co

Visita nuestras páginas web
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co

Diana [redacted] Buenos días



Sandra [redacted] SALUDOS!!



Luisana [redacted] felicidades por los grandes logros que han tenido como EPS



Ana [redacted] buen dia



Nora [redacted] BUENOS DIAS



albertave04 Buenos días



alfonso [redacted] buenos días



Olga [redacted] Buenos días



Nathalia [redacted] buenos dias



Nancy [redacted] Buenos días



Carolina [redacted] Buenos dias



Marcela [redacted] Buenos Días



Lina [redacted] Buen Día, Lina [redacted] - Sede Buga



Maria [redacted]



Sara [redacted] buenos dias



Alexander [redacted] Buenos días..

Sede Nacional: Cra 56 # 11A-88 Cali - Colombia
Línea Nacional: 018000 938777 **PBX:** (2) 489 86 86
Correo electrónico: servicioalcliente@sos.com.co

Visita nuestras páginas web
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co



Karla [redacted] buen dia



kabod dAmo mi EPS SOS, me han brindado un excelente servicio cada vez que lo he necesitado



sam vialBuenos días



Jeimmy [redacted]Buenos dias - Sede bogota



Carmenza [redacted] Por favor indíquenme quien contesta en la EPS, porque no me han dado respuesta a mis órdenes médicas y son urgentes



Oscarocktengo una pequeña pregunta. un paciente cronico q necesita sus medicamentos pide una cita con el especialista xra q le formulen sus medicinas pero al pedir esta se la programan xra tres meses



Maria [redacted]



Bansalud Sosde reumatologia disminuye porque los pacientes no son ingresados a tiempo al programa.



Bansalud Sosprimero que son remitidos a reumatologia y no es este quien los atiende sino el médico familiar



INMOBILIARIA CLAUDIA [redacted] he tenido muy buen servicio de parte de SOS.



Magnolia [redacted] [mensaje retirado]



Magnolia [redacted] Buenos dias, de Buga, Valle. Gracias por la información



Neicy [redacted] Buenos días



Paula [redacted] Buenos días



Myriam [redacted] BUENOS DIAS



Diana [redacted] buenos dias



Bansalud Sosquisiera saber si van a hablar de cómo está la situación actual con los pagos a las IPS Palmira. quiero saber que pasó con el pago de la cartera que estaba pendiente con clínica Palmira.



Bansalud Soseste tema fue tocado en reunión con asousuarios anteriormente y no sabemos en qué terminó



Bansalud Sosy además quisiera saber cómo está la situación actual en general



Diana [redacted] buenos dias



wenceslao [redacted] buenos dias espero .en varios se me de la Oportunidad de intervenir



Bansalud Sosasousuarios palmira: queremos saber que va a pasar con evedisa. llevamos mucho tiempo esperando buen servicio



Bansalud Sossomos asousuarios palmira: queremos saber que ha pasado con las nuevas contrataciones para fisioterapia. el servicio de fisiosalud es pésimo.



Servicio Occidental de Salud EPS SOSBuenos días recuerden que pueden realizar sus preguntas por medio del chat y al final en un espacio de 20 minutos serán respondidas.



Bansalud Sosespero que sí sea cierto y contesten las preguntas



miryam [redacted] [mensaje retirado]



Bansalud Soshace mucho hay falencias con la oportunidad para endocrinología. que trámites están agotando para nuevas contrataciones. (asousuarios SOS palmira)



miryam [redacted] [mensaje retirado]



wenceslao [avatar] una Pregunta .porque SOS.esta obligando .Consignar la cuota moderadora .de Atencion Virtual .cuando ninguna EPS lo esta pidiendo?



miryam [avatar] [mensaje retirado]



miryam [avatar] Por favor una solución efectiva para los usuarios del Plan Beneficio de Bogotá nos han suspendido todos los servicios.



miryam [avatar] es increíble se está pagando casi 800mil pesos mensuales y el servicio, nada no sabemos a dónde acudir en caso de urgencias, nos quitaron todo, por favor.



miryam [avatar] somos dos personas mayores y necesitamos un servicio efectivo.



Mafer [avatar] Felicitaciones por la claridad en la exposición de los conceptos!!!



kabod dGracias por todo el esfuerzo que hacen para sacar adelante nuestra EPS, muy buena explicación



Bansalud Sosen Palmira al principio para las teleconsultas no se cobra la cuota moderadora porque era un convenio que había interno y asumía ese pagó la sos pero actualmente la IPS lo cobra porq sos ya no lo asum



Andrea [avatar] Toda mi familia da gracias por toda la cobertura en salud....
Gracias ... Excelente servicio



Luz [avatar] Hablan de servicios virtuales como si toda la población estuviera digitalizada, la población mas vulnerable y mayor con muchas barreras para poder diligenciar sus servicios virtuales.



Luz [avatar] Presentan las quejas con una barra mínima respecto al total de consultas.



Fernando [avatar] Qué hacen ustedes con las inconformidades de los usuarios que es generalç



Luz  Los servicios para acceder a exámenes especializados son un desastre, nunca hay agenda (si se logra comunicar), servicios especializados de radiografía, mas de seis guarnilonmeses y nunca logré la cita.



Luz  Son la mejor ePs porque son los menos malos entre las otras



Fernando  Porque contrataron en Popayán con clínica SANTA GRACIA que es la IPS que presenta mayor inconformidad en los usuarios.



MajoGracias SOS, mi sra madre a tenido una excelente atención por parte de la EPS y de la Clínica AMiga



Bansalud Soscuáles son las dos oficinas de siau de Palmira?



Bansalud Sosestán vigentes. pero no existen datos reales de como localizar los miembros de las diferentes asociaciones.



Bansalud Soseso es muy cierto....el respeto a las órdenes judiciales. yo que tengo ese nexo con todas las EPS debo decir que marcan diferencia



Carmenza  mi número



Maria  Muchas gracias, por la claridad en la información



Gustavo  La Eps cuenta con la oficina virtual para realizar la descarga de 8 tipo de certificados y mas de 6 consultas de información relevante como: estado de afiliación, consulta autorizaciones Mipres



Geraldine  [mensaje retirado]

miryam  como puedo comunicarme con la doctora Natalia . cual es el interno.



wenceslao  quisiera que fueran .tan amable de regalarme una llamada .para puntualizar inquietudes .soy el Presidente de de Asociacion de Usuario Bogota .quedo pendiente



Bansalud Sosexplíqueme al usuario como es dejar el dato por interno porque esto es You tube



Bansalud Sospel usuario me dice que no sabe como



Luz [redacted] Gracias



Bansalud Sosun saludo muy especial doctora Mónica.



Angel [redacted] Muchas gracias



María [redacted] Muchas gracias por el excelente servicio que nos han prestado a mi y mi grupo familiar durante todos estos años



Ximena [redacted]

Di algo...

0/200



Desde la EPS SOS Servicio Occidental de Salud nos permitimos informar que el documento correspondiente a **Rendición de Cuentas vigencia 2019** debió ser modificado en imágenes y nombres que se encontraban en el mismo, esto para dar un mayor cumplimiento a nuestros deberes y buenas practicas en el uso de datos personales derivados de la Ley 1581 del 2012. Por lo anterior, se procede a cargar nuevamente el documento sin que esto afecte el contenido inicial.