

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2020

Tiempo
de renacer

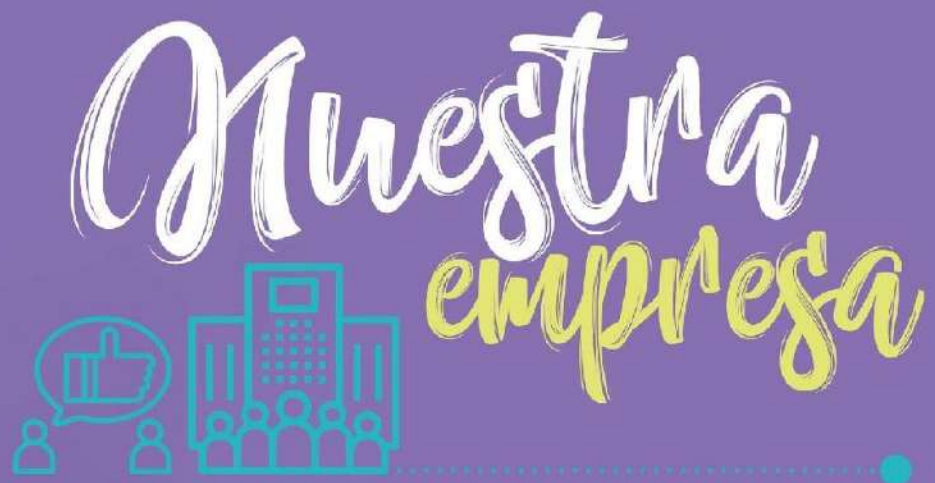


Contenido

1. Nuestra empresa.
2. Prestación de servicios de salud.
3. Contratación.
4. Aspectos financieros.
5. Satisfacción de usuarios
6. Compromiso con el desarrollo sostenible.
7. Sección de preguntas.

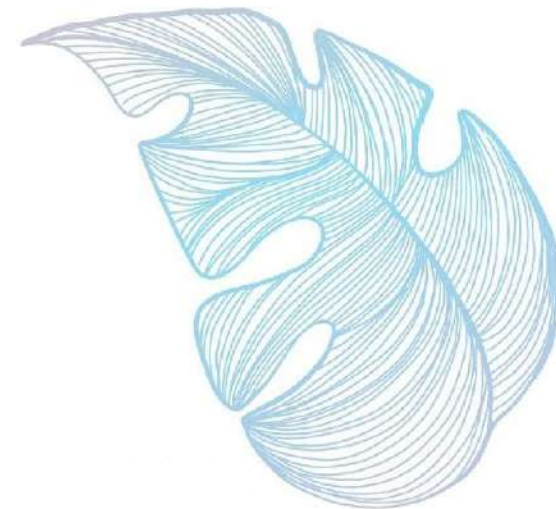


*Tiempo
de renacer*



Caja de Compensación Familiar:

Del Valle - Comfandi	86,55%
Comfamiliar Risaralda	8,43%
Confamiliares Caldas	2,99%
Comfenalco Quindio	2,02%
Fondecom	0,01%
Total	100%



Hace 25 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.

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 las más satisfechas, sanas y productivas del país.

OFERTA DE VALOR

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





Cifras Principales

2020



Usuarios activos PBS
834.476

Usuarios activos PAC
46.054

S.O.S tiene el **1,78%** del total de la población nacional afiliada al Sistema de Salud en los regímenes contributivo y subsidiado, el **3,07%** del total de la población nacional del régimen contributivo


Ingresos 2020
\$1.106.498
millones


Costos 2020
\$1.064.011
millones


Siniestralidad
97,4%

Prestación de Servicios de Salud

Tiempo
de renacer

Reconocimientos



Cuenta de Alto Costo: Nominación EPS del régimen contributivo con los mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo.

Otorgado por: Cuenta de alto costo, el 29 de julio 2020.



Materno perinatal: Reconocimiento a buenas prácticas en la implementación de la ruta de atención Materno Perinatal en interrupción voluntaria del embarazo (IVE) en el Valle del Cauca.

Otorgado por: Secretaría de Salud Departamental del Valle del Cauca, el 10 de noviembre 2020.



Reconocimiento: Entrega de diploma de reconocimiento a la gestión de la EPS durante la pandemia por COVID-19.

Otorgado por: Secretaría de Salud de Bogotá, el 18 de noviembre 2020.



Vacunación extramural: Reconocimiento por el trabajo realizado con las ET donde tienen población afiliada para el logro de las coberturas de vacunación.

Otorgado por: Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) Ministerio de Salud, el 26 de noviembre 2020.



Reconocimiento e invitación a foro como panelistas "Experiencias acerca de la rehabilitación como medida de reparación en salud y las violencias sexuales en el conflicto armado"

Otorgado por: Ministerio de Salud, el 24 de febrero 2020.



Población S.O.S

GRI 102-6



S.O.S cerró **2020** con una población activa de:

Incluidos contributivo y movilidad;
de estos,

1.602

834.476
Afiliados,



99,8%

Se ubican en los **84 municipios** en los que S.O.S tiene autorización para operar.



Afiliados,
correspondientes al 0,2% se encuentran en 188 municipios por portabilidad.



El **Valle del Cauca** concentra el

75,5%

de la población afiliada.



Risaralda, el

13,7%;



Cauca, el

7,5%;



Quindío, el

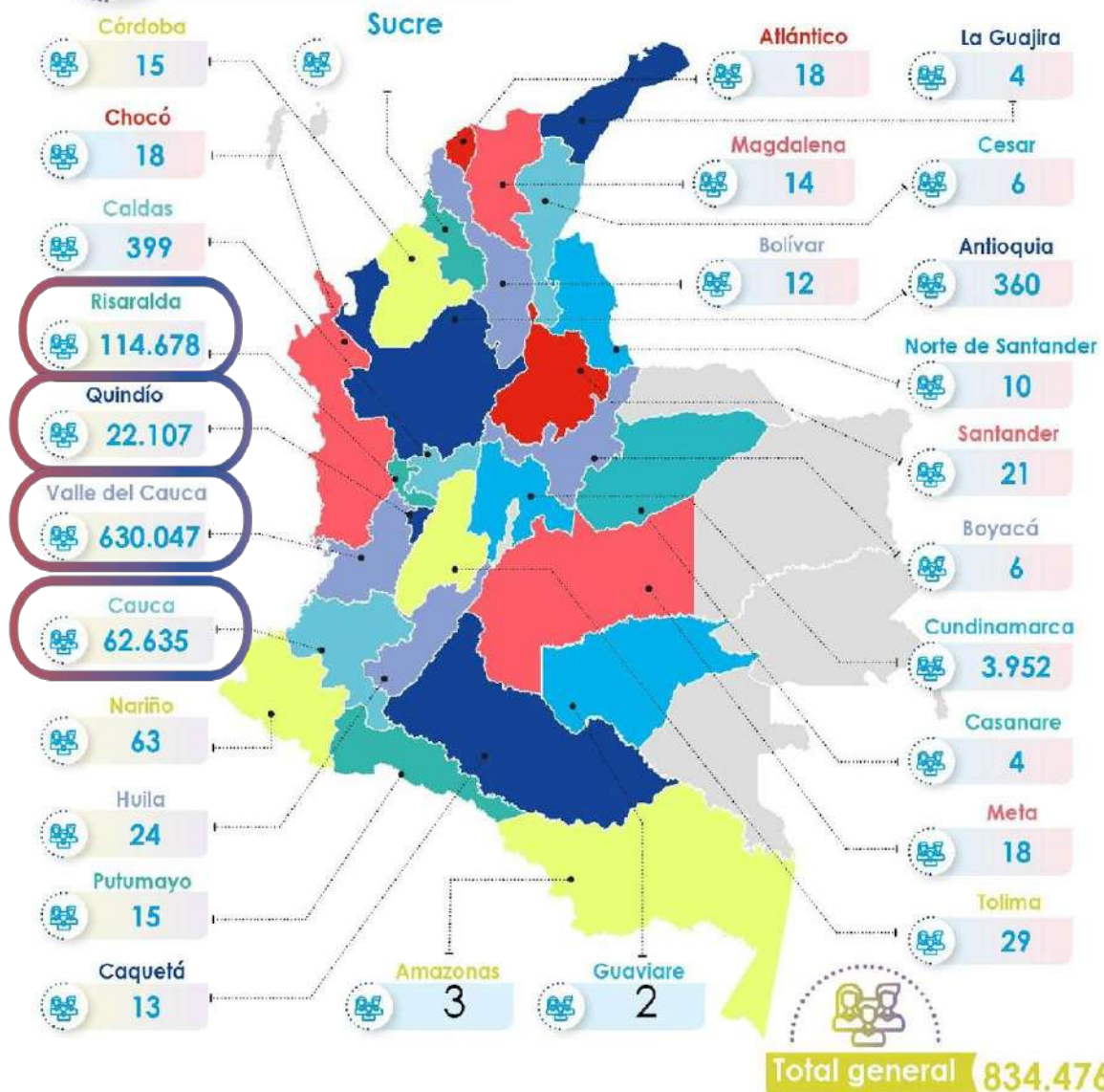
2,6%;



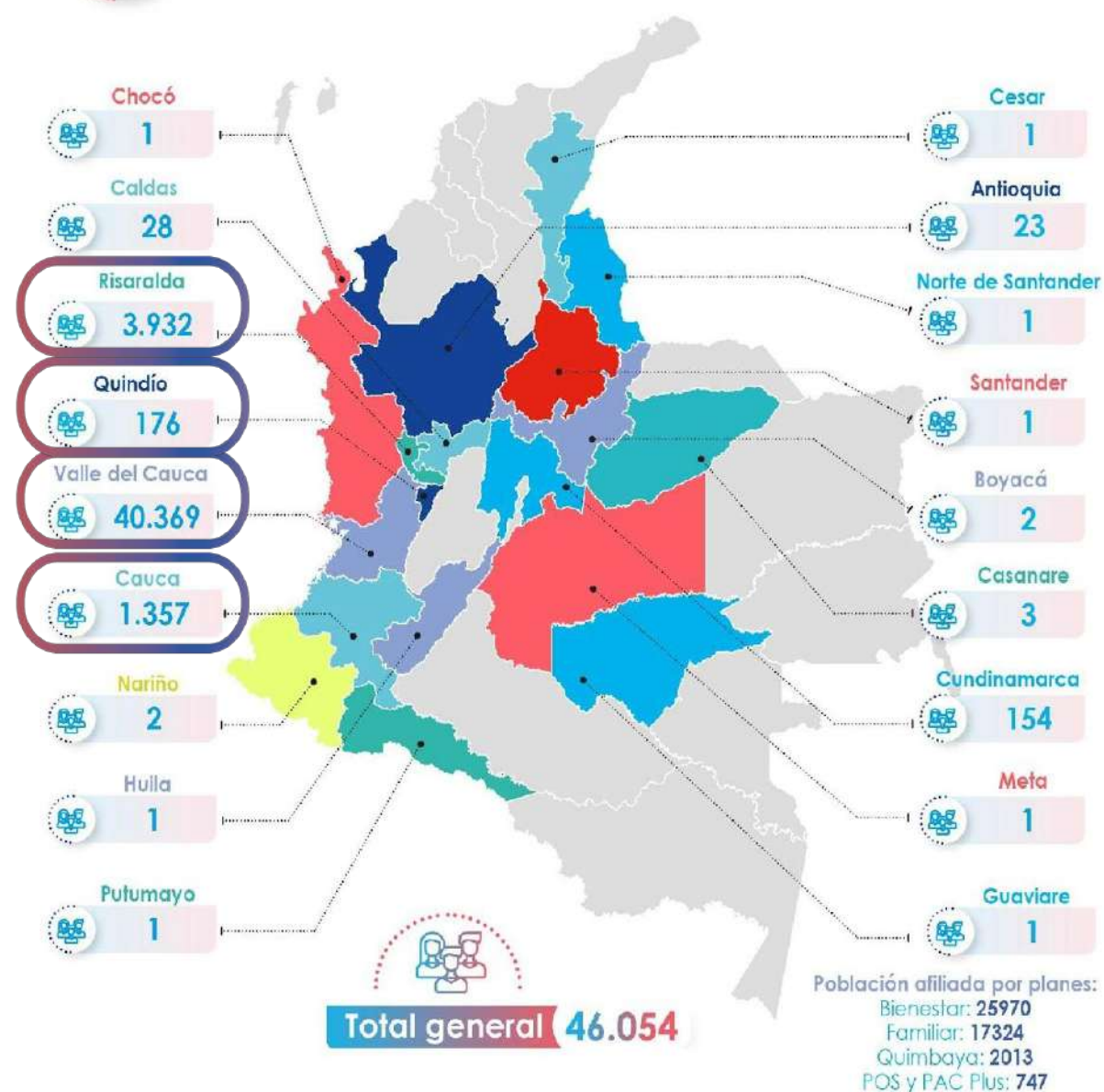
El **0,5%** pertenece a Bogotá, Itagüi y Manzanares y el **0,2%** restante corresponde a afiliados en condición de portabilidad.



Población PBS



Población PAC

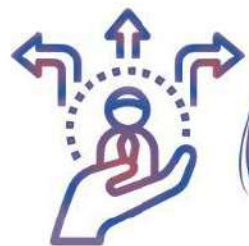


Cifras de Atenciones en Salud 2020



Atenciones por Grupo de Servicio

	Total
+ Consulta Profesional.	796.748
+ Ayudas Diagnósticas Básicas.	633.593
+ Ayudas Diagnósticas Especializadas.	446.022
+ Odontología.	160.621
+ Procedimientos no Quirúrgicos.	65.124
+ Terapias.	63.100
+ Hospitalización.	36.680
+ Procedimientos Quirúrgicos.	16.315
+ Domiciliario.	16.002
+ Urgencias.	289.011
TOTAL:	2.523.216



Indicadores de Oportunidad



Nº	Nombre del indicador	Meta del indicador	2019	I Trim 2020	II Trim 2020	III Trim 2020	IV Trim 2020	Acumulado año 2020
1	Consulta de primera vez por Medicina General	3	2,61	2,78	2,31	1,63	2,12	2,25
2	Consulta de primera vez por Odontología General	3	3,29	2,79	0,61	1,43	2,44	1,81
3	Consulta de primera vez por especialista en Cirugía General	20	9,64	10,47	4,42	8,25	8,83	8,77
4	Consulta de primera vez por especialista en Pediatría	5	7,33	3,91	3,06	3,53	4,58	3,84
5	Consulta de primera vez por especialista en Medicina Interna	15	10,72	8,85	4,36	7,84	9,66	7,73
6	Consulta de primera vez por Obstetricia	5	6,94	5,49	7,50	5,44	4,20	6,05



Promedio Mes de Citas Asignadas

Servicio Evaluado	Total Citas 2019	Prom. Citas 2019	Total Citas 2020	Prom. Citas 2020
Consulta de primera vez por Medicina General	766.260	63.855	486.978	40.582
Consulta de primera vez por Odontología General	134.629	11.219	81.952	6.829
Consulta de primera vez por especialista en Cirugía General	13.297	1.108	8.642	720
Consulta de primera vez por especialista en Pediatría	53.861	4.488	32.340	2.695
Consulta de primera vez por especialista en Medicina Interna	18.679	1.556	17.412	1.451
Consulta de primera vez por Obstetricia	16.246	1.353	11.817	985

Protección Específica y Detección Temprana



Dosis de vacunas
aplicadas:
2020: 224.130



Actividades de
atención de salud
oral.
2020: 166.124



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

Protección Específica y Detección Temprana



Usuarios accedieron a métodos de planificación familiar.
2020: 47.229



Niños ingresaron al programa de crecimiento y desarrollo.
2020: 70.772



Usuarios accedieron al programa del joven.
2020: 43.708



+ 689.306 usuarios con alguna valoración e intervención del riesgo año 2020

Comunicación a los Usuarios

EPS



Prevenir el CORONAVIRUS #EmpiezaPorTusManos

Cinco pasos para que laves bien tus manos

1. Usar suficiente jabón.
2. Frotar las manos entre sí, los dorsos y entre los dedos.
3. Frotar el pulgar de una mano con la palma de la otra varias veces.
4. Frotar la punta de los dedos de una mano contra la palma de la otra.
5. Enjuagar bien.



Desde Cali: 489 8686
Resto del país: 01 8000 938 777

www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co



Pasa la VOZ

Elaborado por Mercaderes y Publicidad 23/03/2020

Si eres afiliado a S.O.S, llegaste del exterior en los últimos 14 días, has tenido contacto con personas de viajes internacionales recientes o con actual diagnóstico positivo de Covid 19 y presentas los siguientes síntomas:

- ◀ Fiebre de difícil control, mayor a 37,5° y por más de 3 días
- ◀ Fatiga
- ◀ Tos
- ◀ Secreciones nasales
- ◀ Dificultad para respirar
- ◀ Malestar general

#Quedateencasa

Evita desplazarte a centros médicos excepto si es estrictamente necesario

→ Líneas de orientación médica y administrativa

Desde Cali
489 8686
Resto de país
018000 938 777

las 24 horas



Recuerda que nos encontramos en emergencia sanitaria, por favor llamar a la línea solo si es necesario

Mayor información sobre el covid-19
www.sos.com.co



EPS



Prevenir el CORONAVIRUS #EmpiezaPorTusManos

Lávate bien las manos, limpia y desinfecta las superficies que tocas frecuentemente.

Así reduces hasta en 50% el riesgo de contraer coronavirus.



Desde Cali: 489 8686
Resto del país: 01 8000 938 777

www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co



Comunicación a los Usuarios



No bajemos la guardia

Cuidados para tener en cuenta si debes asistir a una cita médica

Por indicaciones del Ministerio de Salud y Protección social, se ha normalizado la atención en hospitales e IPS básicas para personas que deben asistir al médico, por motivos diferentes al COVID-19, bajo el cumplimiento de todas las medidas de prevención y bioseguridad.

En caso de requerir una consulta médica presencial, debes cumplir con las siguientes recomendaciones:

- Si tú o tu acompañante presentan síntomas de covid-19, no deben salir de casa. Comunícate a las líneas de orientación médica exclusivas para COVID-19:
En Cali: 4898686 opción 0
Resto del país: 01 8000 938 777 opción 0
- Al salir de casa y durante la consulta, deberás hacer uso del tapabocas.
- Lávate las manos o haz uso frecuente del alcohol antes o después de tocar cualquier superficie en un lugar público, como la sala de espera.
- Evita tocarte la cara, los ojos, la nariz y la boca.
- Cuando tosas o estornudes, cúbrete la boca con un pañuelo descartable o con el codo, y desecha el pañuelo usado.
- Preséntate puntualmente a la cita programada en tu IPS.
- Respeto las normas de distanciamiento físico.
- En caso de que lo requieras, solo se permite el ingreso de un acompañante.
- Los menores de un año deberán permanecer en brazos de sus padres o responsables. No se deben ingresar cochecitos a la consulta.

En la EPS S.O.S. cultivamos el arte de cuidarte

Fuente de información: Periódico digital, El Tiempo y Ministerio de Salud y Protección Social.



No bajemos la guardia

En caso de presentar síntomas persistentes y considerarte sospechoso por COVID-19

¿Cómo puedes comunicarte con tu EPS para solicitar la prueba por COVID-19?

Para solicitar tu prueba COVID-19 tienes las siguientes opciones:

- Llama a las líneas de orientación médica exclusiva para COVID-19, disponibles las 24 horas del día:
• En Cali: 4898686 opción 0
• Resto del país: 01 8000 938 777 opción 0
- Ingresa a www.sos.com.co y diligencia el formulario para la solicitud de la prueba COVID-19

¿Cómo vas a recibir tus resultados?

Tus resultados por COVID-19 los enviaremos de manera digital, a tu correo electrónico registrado, por eso te invitamos a actualizar tus datos de contacto en la oficina virtual.

Ir a la oficina virtual aquí



#NoBajemosLaGuardia

Debemos estar atentos ante la aparición de cualquier síntoma del COVID-19 o cualquier afección persistente de:

- Congestión nasal aguda.
- Diarrea.
- Dolor de cabeza agudo y constante.
- Pérdida del gusto o del olfato.
- Conjuntivitis y dolor de garganta.

¿Qué debes hacer si presentas síntomas de COVID-19?

- Usa el tapabocas.
- Conserva distancia de tus seres queridos.
- Llama de inmediato a la línea nacional 192 o la línea de orientación médica exclusiva para COVID-19 de S.O.S.

En Cali: 4898686 **opc 0**
Resto del país: 018000938777 **opc 0**

En la EPS S.O.S. te acompañamos en todo momento.

Fuente de información: Ministerio de salud y protección social.

Comunicación a los Usuarios



Tu salud mental también es importante



En la EPS S.O.S queremos acompañarte en todos los momentos de tu vida.

Entendemos que en este momento puedes estar experimentando sentimientos asociados con la ansiedad o el miedo, debido a las circunstancias que estamos atravesando en nuestro país y en el mundo, con ocasión del coronavirus.

Por eso queremos presentarte unos amigos, quienes quieren compartirte unos consejos acertados para que puedas controlar tus emociones, en esos momentos de tensión:



Se empático con los demás: Adopta una postura solidaria.

Recuerda: De tus comportamientos, depende el bienestar de otras personas.



Controla lo que puedes controlar. Acepta lo que no está bajo tu control: **Sigue las recomendaciones del Ministerio de Salud y entes territoriales:**

- Realiza actividad física.
- Mantén una alimentación balanceada.
- Duermes entre 7 y 8 horas diarias.



Tener resiliencia: Conserva una actitud positiva y responsable ante la situación.



No aumentes tu ansiedad buscando información de forma exagerada: Sobre informarse, puede afectar negativamente tu salud mental y la de tu familia.



Aprovecha la oportunidad de estar en casa para desarrollar actividades diferentes: Establece horarios para realizar tus actividades regulares y también esas que tienes postergadas. **¡No te presiones!** realiza lo que este a tu alcance y en el momento que lo desees.



Cuida tus relaciones interpersonales: Procura mantener contacto con tus seres queridos, demostrando cercanía e interés por su bienestar.

En la EPS S.O.S te queremos bien.



No bajemos la guardia

¿Qué hacer si hay alguien contagiado en mi casa y no tengo síntomas?



Si convives con una persona contagiada con coronavirus es importante que extremes las medidas de protección, aún si no presentas síntomas, recuerda que todos somos susceptibles y que **no es momento de bajar la guardia, sigue estos consejos:**

- Incrementa tu higiene, báñate y cámbiate de ropa a diario.
- Cuida tu alimentación, consume frutas, verduras y hortalizas refuerzan tus defensas.
- Evita al máximo los espacios compartidos tales como baños, habitaciones, comedores, etc.
- No sabes si eres asintomático, por lo tanto, continúa con las medidas de bioseguridad en caso de tener que salir a la calle.
- Aplica la correcta higiene respiratoria, además del COVID hay otras enfermedades que también se contraen por el aire.
- Atiende todas las recomendaciones de los profesionales de la salud, ellos saben lo que hacen.
- Si es tu responsabilidad cuidar de la persona enferma, utiliza tapabocas cada vez que estés cerca.
- Lava tus manos cuando hayas terminado su atención, usa abundante agua y jabón.

Lo más importante es que te cuides con responsabilidad, de tus acciones depende el bienestar de muchos a tu alrededor.

En la EPS S.O.S te acompañamos en el cuidado de tu salud.



Queremos invitarte a que mantengas una actitud positiva

Trata de estar optimista y ser responsable con tu salud física y mental.

Realiza actividad física, **¡NO te presiones, enfócate en disfrutar!**

Establece un programa de ejercicios con un horario fijo, puedes incluir a tu familia y así disfrutarán de un espacio agradable, mientras cuidan de su salud mental y física.



Mantén una alimentación balanceada y disfrútalo en familia



Haz que el momento de preparar los alimentos **se convierta en una actividad grupal**, distribuye las tareas para que, desde los más pequeños, a los más grandes participen.

Recuerda mantener tus hábitos de cuidado e higiene

Tratar de dormir entre 7 a 8 horas diarias, y el ducharse y vestirse con ropa agradable genera sentimientos de tranquilidad y armonía.

Ten presente las recomendaciones de cuidado e higiene indicados por la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud y Protección social.



En la EPS S.O.S te queremos bien.

Comunicación a los Usuarios

Ama, Confía, Protege.
#Vacúnate

SOS Servicio Occidental de Salud | **25** Años

Jornada Nacional de vacunación este 26 de Septiembre.

Asiste a tu IPS más cercana, con tu carné de vacunación, para completar tu esquema de vacunación.

Busca ya tus vacunas
Es gratis, hazlo de una

Ten presente las siguientes recomendaciones:

- Los menores de edad deben estar acompañados por su acudiente mayor de edad. Solo se permite un acompañante.
- Para recibir la vacuna, deben tener a la mano el carné de vacunación del menor.
- Recuerda realizar el protocolo de lavado de manos antes, durante y después de asistir a un centro asistencial.
- Es importante hacer uso del tapabocas ante la exposición en lugares públicos.
- Los adultos mayores de 60 años o personas con enfermedades de riesgo deben evitar salir de la casa.

SOS Servicio Occidental de Salud | **25** Años Con el arte de cuidarte

Recuerda realizarte el tamizaje de VIH y sífilis

Algunas de las infecciones de transmisión sexual (ITS) como el VIH y la Sífilis, entre otras, se pueden transmitir a tu bebé durante el embarazo, el parto o la lactancia; este tipo de transmisión se conoce como transmisión materno infantil o transmisión vertical.

Es importante detectarlas a tiempo durante la gestación, para así disminuir el riesgo de transmisión y garantizar que tu bebé esté seguro.

Por tal motivo, es muy importante que acudas al control prenatal, en tu IPS básica, donde recibirás asesoría y te ordenarán las pruebas de laboratorio para VIH y sífilis, en cada trimestre de tu embarazo:

- Antes de la semana 14 de gestación.
- Entre las 20 y 24 semanas de gestación.
- Entre las 28 y 34 semanas de gestación.

¡Disfruta de un embarazo seguro!

En la **EPS S.O.S** queremos acompañarte en todos los momentos de tu vida

SOS Servicio Occidental de Salud

EPS

ENTRE TODOS NO
podemos decirle **al** Dengue Chikungunya Zika

- 1. Lava cada semana los recipientes donde se almacena agua**
- 2. Pon boca abajo los recipientes que puedan acumular agua**
- 3. Cambia cada 3 días el agua de los floreros**
- 4. Corta el pasto de tu jardín**
- 5. Destruye los desechos que pueden servir de criaderos (latas, llantas, envases)**

SOS Desde Cali: 489 8686
Resto del país: 01 8000 938 777
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co

EPSSOS
EPSSOS

Comunicación a los Usuarios



Regalarte vida

es hacer que el tiempo juegue a tu favor



Separa **10 minutos** de tu agenda y realízate el **autoexamen** de seno.

¡Es muy fácil!

Una semana después de tu periodo, programate y realiza los siguientes pasos:

¿Cómo hacer el autoexamen de seno?



En S.O.S te queremos bien.

EPS



15 Febrero
Día internacional contra cáncer infantil.

Según la OMS, en el mundo, cada 2 minutos un niño es diagnosticado con cáncer.

Todos tenemos el superpoder de **consultar a tiempo** ante la aparición de **síntomas y signos de alarma**.

Conócelos haciendo **CLIC AQUÍ**.
Detectar a tiempo el cáncer en estadio temprano, puede marcar la diferencia.



Desde Cali: 489 8686
Resto del país: 01 8000 938 777

www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co

EPSSOS
EPSSOS



EPS | PBS Planes de beneficios en salud



Queremos verte **Sonreír**

Recuerda realizar visita regular al odontólogo, desde los primeros meses de vida, para que determine tu estado de salud oral, cuidados bucales y plan de tratamiento.



El cuidado de la boca incluye:

- Mantener una alimentación saludable, reduciendo los alimentos con azúcar.
- Limitar el consumo de alcohol y tabaco.
- Cepillar diariamente tus dientes; por lo menos 3 veces al día.

Cuidate hoy,
Sonríe Siempre

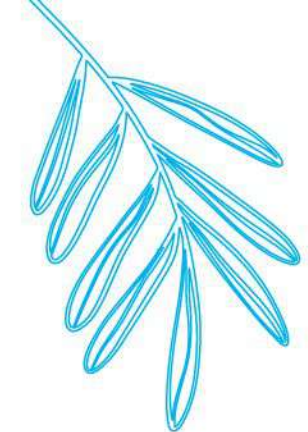
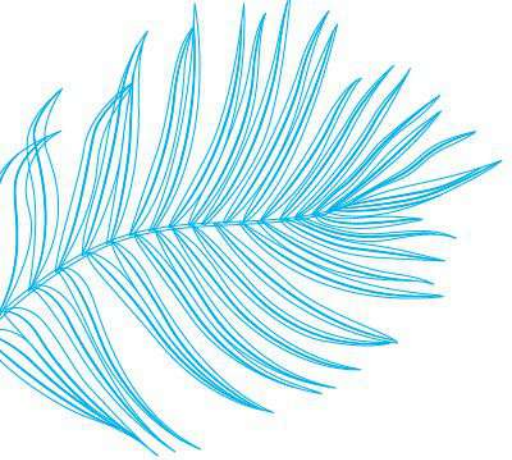
20 de marzo, día mundial de la salud bucodental.



Desde Cali: 489 8686
Resto del país: 01 8000 938 777

www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co

EPSSOS
EPSSOS



Gestión de la prestación del servicio

Con los cambios en las formas de atención, producto de la pandemia, la concentración de servicios se dio así:

- Hospitalización: **39,6%**
- Medicamentos: **20,4%**
- Procedimientos quirúrgicos: **13,4%**
- Participación de alto costo: **6,6%**
- Lo anterior suma el **80%** de los servicios entregados a los afiliados a S.O.S.

Servicios Ambulatorios



Aumentamos el uso de la oficina virtual en un **168%** para la radicación de solicitudes médicas, pasando de **40.492** solicitudes radicadas durante el año **2019** a **108.620** solicitudes en el **2020**.



Optimizamos la respuesta al usuario pasando de un proceso manual a un proceso automatizado de envío de correo. Se solicitaron **12.289.439** Servicios



A lo largo del año **2020** se radicaron **176.806** prescripciones MIPRES No PBS con una participación del **84%** de atención ambulatoria y un **16%** hospitalaria, con una reducción del **6%** al comparar con el año inmediatamente anterior.



Servicios Hospitalarios

Proceso de central de referencia y contrarreferencia.



13.663

Remisiones a los diferentes niveles de atención.

En la auditoría concurrente se logró concentración de los equipos en la IPS's de mayor complejidad y cobertura.

Ocupación de UCI.

13,8%



2%

Más que el 2019.



COVID-19

Alteraciones infecciosas en general.

Emergencia Covid - 19



Más de 486.056 atenciones
ambulatorias.



86.428 muestras a
domicilio.



2.629 Pacientes atendidos
en todas las estancias.



115 prestadores.
Toma de muestras
COVID - 19.



23.521 personas positivo
por COVID - 19.



Aumento de la capacidad
instalada para atención primaria
y mediana complejidad.



Ruta virtual para recepción y
radicación de incapacidades.



3% incapacidades.
por COVID - 19



Indicadores de gestión de riesgo

Nº	Nombre del indicador	Año 2019	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Acumular Año 2020
1	Porcentaje de capacitación de hipertensión arterial (HTA) en personas de 18 a 69 años	48,85	47,45	49,70	52,98	53,58	53,58
2	Porcentaje de esquemas de vacunación en niños menores de 1 año	99,22	31,21	60,94	95,22	112,51	112,51
3	Porcentaje de gestantes con captación temprana al control prenatal	80,61	81,51	80,02	80,19	81,66	81,66
4	Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana en gestantes	92,38	87,02	97,33	96,57	95,77	95,77
5	Porcentaje de nacidos con bajo peso al nacer	8,83	3,66	3,09	2,86	2,76	2,76
6	Tasa de incidencia de sífilis congénita	0,71	1,07	1,10	0,54	0,27	0,27
7	Tasa de mortalidad perinatal	12,06	9,07	9,93	10,92	11,33	11,33
8	Tasa de mortalidad infantil	7,23	9,15	7,52	8,32	8,29	8,29
9	Razón de mortalidad materna	23,69	107,7	55,69	72,37	55,25	55,25



Indicadores de gestión de riesgo

Nº	Nombre del indicador	Año 2019	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Acumular Año 2020
10	Porcentaje de pacientes hipertensos controlados < 60 años	72,58	22,85	38,01	36,45	40,7	40,7
11	Porcentaje de pacientes hipertensos controlados > 60 años	84,04	25,53	44,92	47,16	56,39	56,39
12	Porcentaje de captación de diabetes mellitus en personas de 18 a 69 años	116,77	113,38	114,13	124,93	127,19	127,19
13	Porcentaje de pacientes diabéticos controlados	26,14	8,67	19,94	24,70	28,45	28,45
14	No pérdida de función renal	71,99	75,26	73,40	66,53	74,91	74,91
15	Porcentaje de mujeres con toma de citología cervicouterina	75,01	13,32	15,83	23,67	37,67	37,67
16	Porcentaje de mujeres con toma de citología cervicouterina anormal 30 días toma de colposcopia	96,43	41,26	40,43	45,64	49,02	49,02
17	Porcentaje de tamización bianual con mamografía de mujeres entre los 50 y 69 años	45,45	41,95	36,77	36,78	35,01	35,01
18	Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	7,07	0,71	2,60	2,83	3,78	3,78
19	Oportunidad de inicio de tratamiento de cáncer de mama	42,9	54,63	34,36	100	92,96	135,56

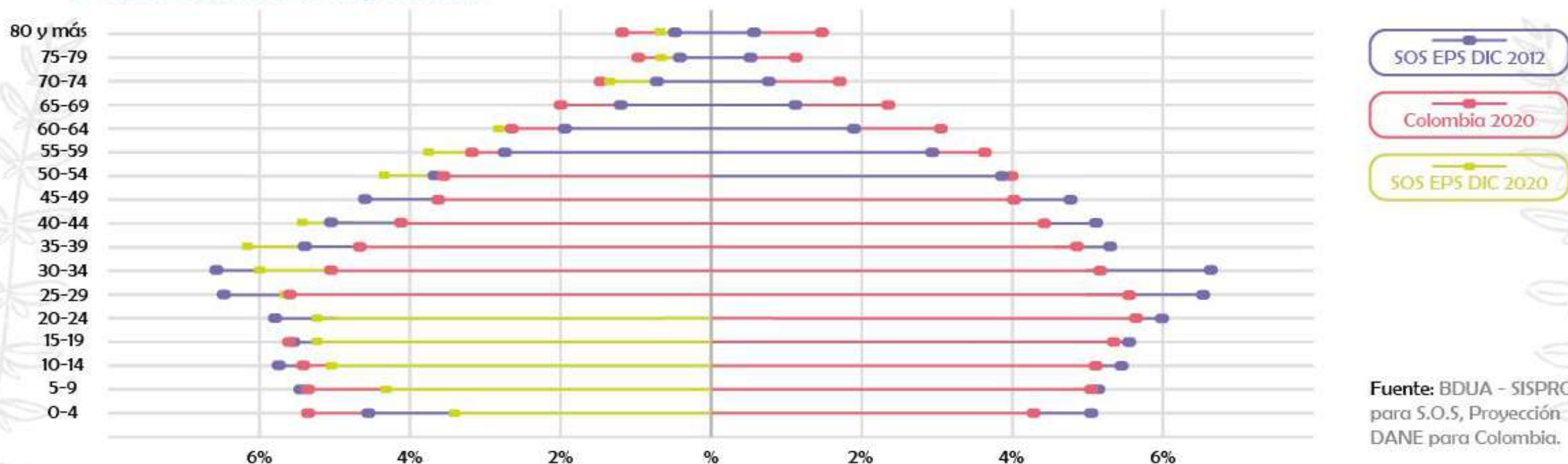


Gestión del riesgo en la población



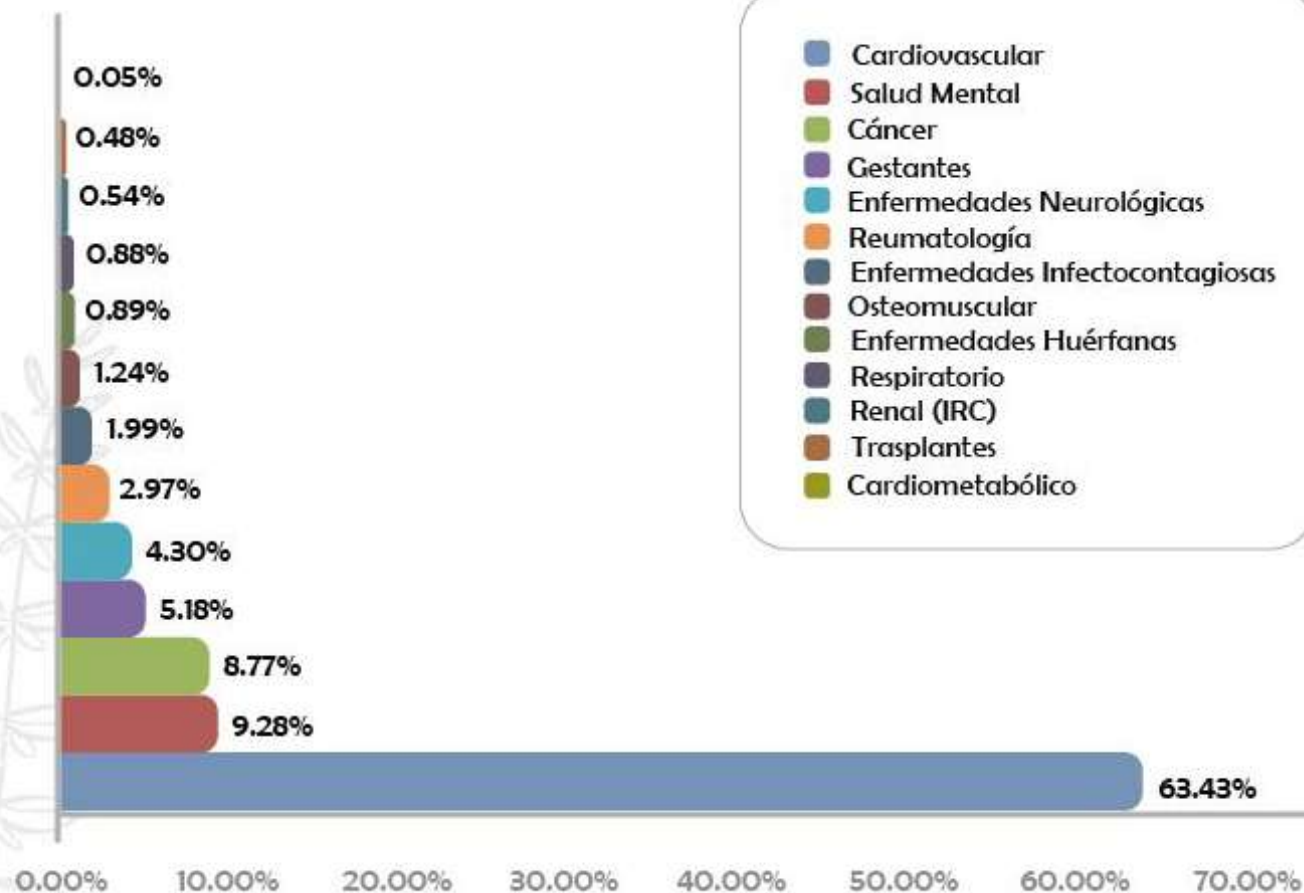
La EPS S.O.S logró mantener una tendencia positiva en la mayoría de los indicadores del componente técnico-científico, principalmente en los componentes materno infantil y cardiovascular. Nuestra pirámide poblacional continúa siendo regresiva, con una base angosta, ilustrando el descenso en la fecundidad y en la natalidad, un éxodo de la población joven menor de 30 años en comparación con periodos anteriores y un incremento de la proporción de la mayor población mayor de 50 años lo que refleja un envejecimiento constante de la población.

► Caracterización de la población



Fuente: BDUA - SISPRO para S.O.S, Proyección DANE para Colombia.

Riesgos Priorizados



Riesgo Priorizados	Afiliados
Usuarios Únicos	148.312
Cardiovascular	108.096
Salud Mental	15.822
Cáncer	14.951
Gestantes	8.829
Enfermedades Neurológicas	7.323
Reumatología	5.069
Enfermedades infectocontagiosas	3.397
Osteomuscular	2.117
Enfermedades Huérfanas	1.509
Respiratorio	1.503
Renal (IRC)	917
Trasplantes	817
Cardio metabólico	80

“El 18% de la población total se encuentra incluida en alguno de los Riesgos Priorizados”

Gestión por cohortes al cierre de 2020

A pesar de la afectación de los servicios de salud por la situación de pandemia COVID 19, se logró mantener una tendencia positiva en la mayoría de los indicadores de Salud, principalmente en los componentes materno infantil y cardiovascular; y consolidar una alianza con FVL especialmente para el manejo integral del Cáncer.



MATERNO

- ✓ Reducción de la tasa de Sífilis congénita, terminando en **0,3** x Cada **1.000** nacidos vivos en Dic **2020** (meta **<0,5**)
- ✓ Incremento de la captación temprana en el **CPN**, **82%** (meta **>80%**)



CV

- ✓ Incremento de la proporción de pacientes con HTA >60 años controlados, **56%** (meta **>50%**)
- ✓ Incremento de la proporción de pacientes sin pérdida de función renal, **75%** (meta **>45%**)



CÁNCER

- ✓ Mantenimiento de la incidencia de Cáncer de cérvix invasivo por debajo de lo esperado, **3,8** (meta **< 6,4 x 100 Mil**)
- ✓ Implementación de ruta con **FVL** con seguimiento diario de casos incidentes para el mejoramiento de la oportunidad de tratamiento



OTRAS

- ✓ Se mantuvo un uso razonable de la terapia biológica, **< 12%** en la cohorte de Artritis Reumatoidea
- ✓ Implementación de la estrategia "Inyecta Equilibrio", para la cohorte de Salud Mental con el fin de garantizar la pertinencia y seguridad de los medicamentos inyectables

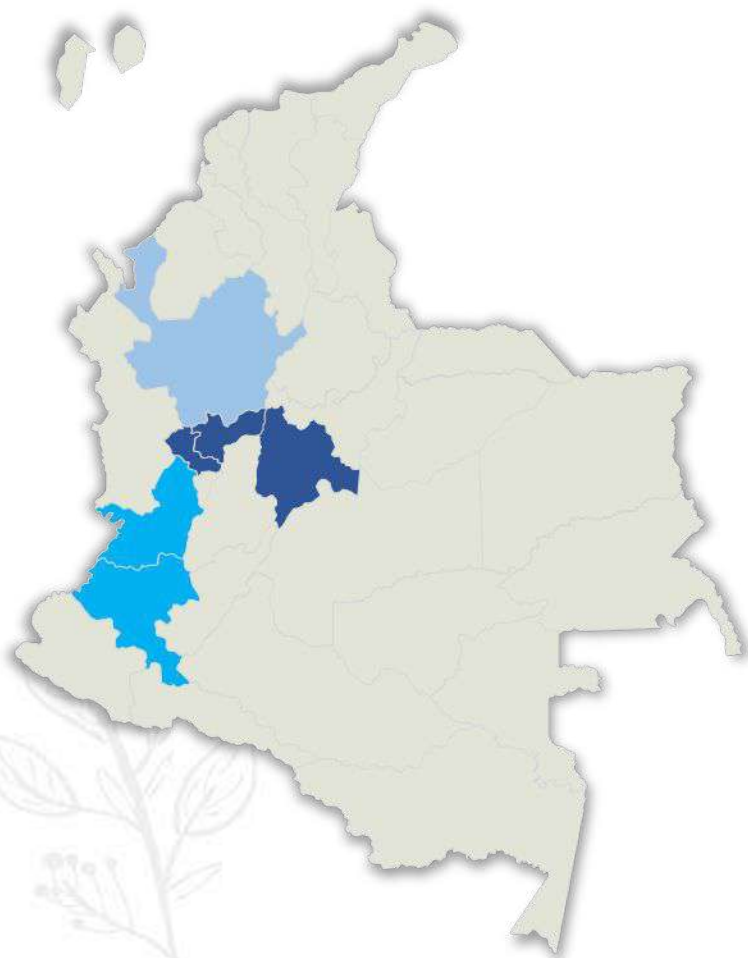
Contratación

Tiempo
de renacer

Gestión Red de Prestadores



Territorios con Población EPS S.O.S

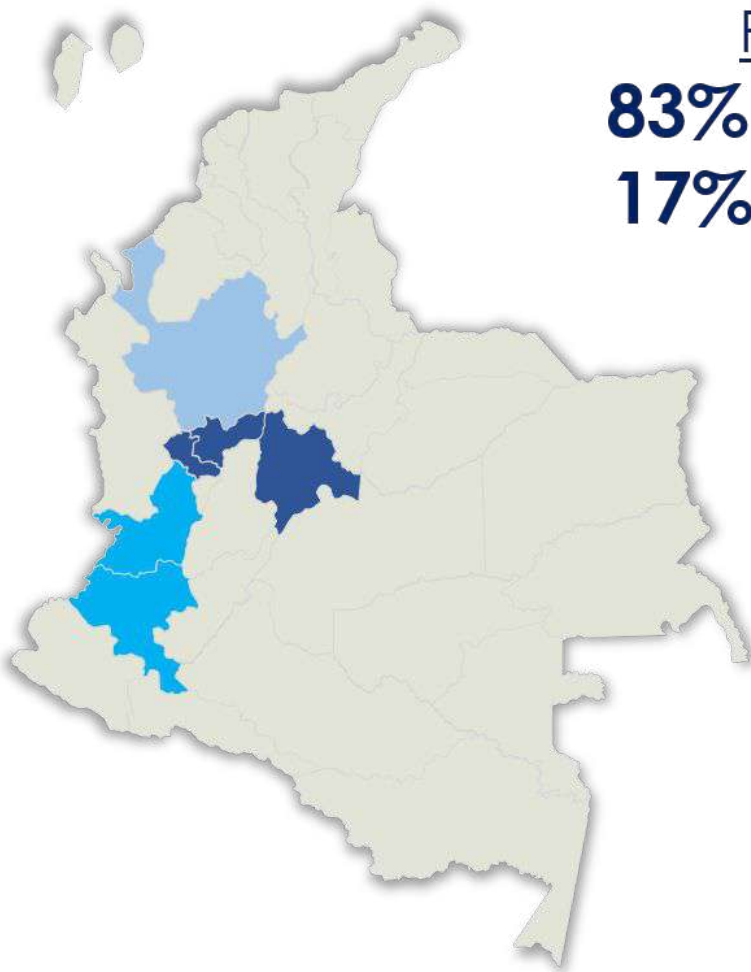


Cantidad de usuarios y prestadores por territorio

DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	% PART. POB	RED	% PART. RED
Antioquia	376	0,04%	17	2,26%
Bogotá D.C	3.749	0,44%	36	4,79%
Caldas	439	0,05%	32	4,26%
Cauca	63.449	7,51%	40	5,33%
Quindío	22.568	2,67%	36	4,79%
Risaralda	115.845	13,72%	55	7,32%
Valle del Cauca	637.727	75,51%	516	68,71%
Nacional	426	0,05%	19	2,53%
Total	844.579	100%	751	100%

Fuente: Red salud – diciembre de 2020

Modalidad de Contratación



Participación

83% Red Privada

17% Red Pública

Cantidad prestadores de tipo de convenio

Tipo de convenio	Cantidad	% Part
Evento	681	91%
Pago global prospectivo	54	7%
Capitación	16	2%
Total	751	100%

Fuente: Red salud – diciembre de 2020

Territorios con Población EPS S.O.S

1 Departamento del Valle del Cauca

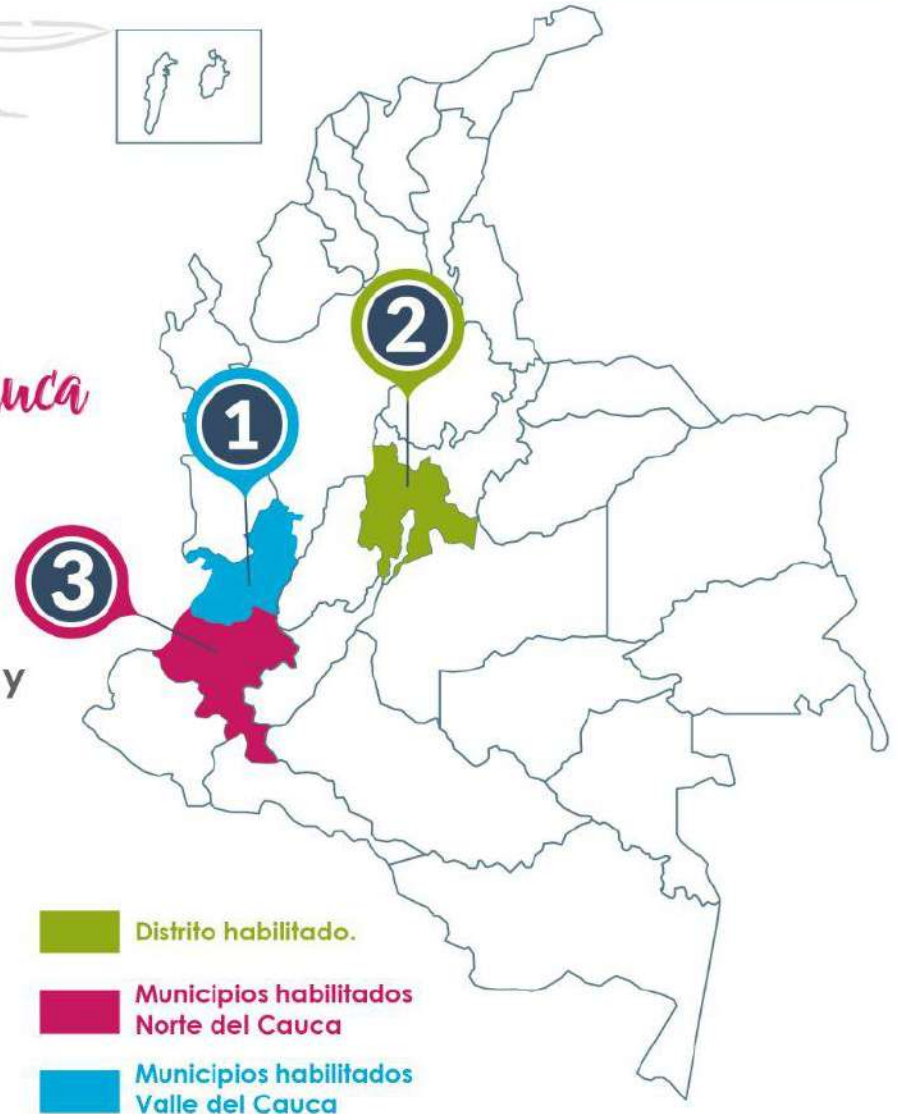
637.727 Afiliados.
33 Municipios habilitados.
184 Servicios habilitados.
181 Prestadores primarios.
145 Prestadores de mediana y alta complejidad.

2 Ciudad de Bogotá

3.749 Afiliados.
1 Municipio habilitado.
165 Servicios habilitados.
6 Prestadores primarios.
22 Prestadores de mediana y alta complejidad.

3 Departamento del Cauca

63.449 Afiliados.
26 Municipios habilitados.
150 Servicios habilitados.
43 Prestadores primarios.
39 Prestadores de mediana y alta complejidad.



1

Departamento de Risaralda

115.485 Afiliados.

9 Municipios habilitados.

184 Servicios habilitados.

37 Prestadores primarios.

38 Prestadores de mediana y alta complejidad.

2

Departamento del Quindío

25.568 Afiliados.

12 Municipios habilitados.

132 Servicios habilitados.

37 Prestadores primarios.

30 Prestadores de mediana y alta complejidad.

3

Municipio de Manzanares

439 Afiliados.

1 Municipio habilitado.

32 Servicios habilitados.

2 Prestadores Primarios.

1 Prestador de mediana y alta complejidad.

4

Municipio de Itagüí

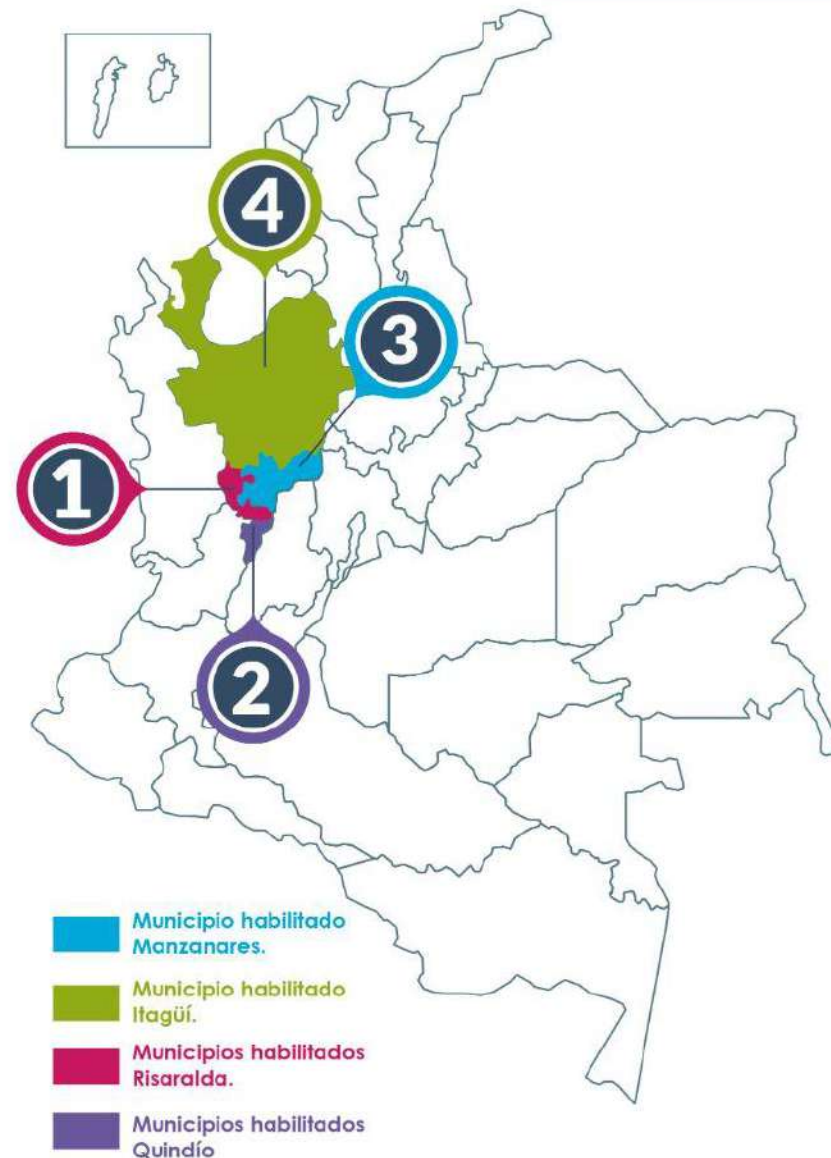
376 Afiliados.

1 Municipio habilitado.

61 Servicios habilitados.

2 Prestadores primarios.

2 Prestadores de mediana y alta complejidad.





Red de Operadores de Medicamentos



Palmira - Buga - Tuluá - Cartago - Buenaventura

Población: 274.651

*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, Unicáncer, 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.



Fuente: Red salud SOS / Diciembre 2020

*FI: Evedisa: 1/11/2018, 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.



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.

Oncología PBS / NO PBS: Instituto cancerológico de Bogotá.



Fuente: Red salud SOS / Diciembre 2020

***FI:** Evedisa: 1/11/2018, Medicarte: 01/07/2019, Asisfarma: 01/08/2018, Evedisa UT Helpharma: 01/08/2019

Aspectos Financieros

Tiempo
de renacer



Ejecución Presupuestal con la Vigencia Anterior



Concepto	2020		Cumplimiento Presupuestal
	Ejecución	Presupuesto	
Ingresos operacionales	1.106.498	1.069.325	103%
Costos de Servicios de salud	1.064.011	1.047.581	102%
Pérdida Bruta	42.487	21.745	195%
Gastos operacionales:			
De Administración	64.653	66.207	98%
De Ventas	4.989	6.128	81%
Pérdida operacional	(27.155)	(50.591)	54%
Otros ingresos no operacionales	16.472	502	3281%
Otros egresos no operacionales	3.183	3.154	101%
Impuesto a las ganancias diferido	0	0	
Pérdida operacional	(13.866)	(53.243)	26%

Fuente registros contables SOS
Expresado en millones de pesos



Económico

Estado de resultados

Item	Dic -31		Var.	%Crec.
	2020	2019		
Ingresos operacionales	1.106.798	977.789	128.709	13,2
Costos servicios de salud.	1.164.011	977.582	86.428	8,8
Resultado bruto	42.487	206	42.281	20.490,5
% Resultado bruto.	3,8	0,02		
Gastos de personal	38.319	38.021	298	0,8
Gastos generales.	31.322	33.301	-1.979	-5,9
Gastos operacionales	69.642	71.323	-1.681	-2,4
Resultado operacional.	27.155,5	-71.116,40	43.961,4	61,8
Ingresos no operacionales	16.472	6.569	9.903	150,7
Egresos no operacionales	3.183	3.643	-459	-12,6
Beneficio Tributario.	0	16.200	-16.200	-100,0
Resultado Final.	-13.866	-51.990	38.124	73,3

Fuente: Registros contables SOS - cifras en millones

Servicio Occidental de Salud obtiene sus ingresos principalmente de servicios del plan de beneficios en salud del régimen contributivo y movilidad del subsidiado, así como de los planes de atención complementaria.

Ingresos Operacionales 2020 - 2019

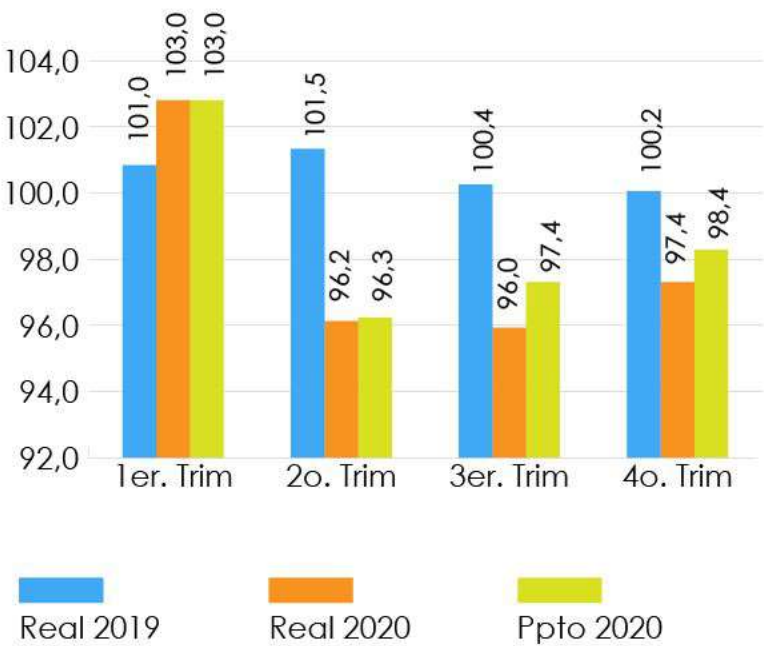


Egresos Operacionales 2020 - 2019



El índice de siniestralidad del PBS calculado como la relación de costo médico a ingresos operacionales cerró el año con el **97,4%**, que comparado con el 2019 presenta una variación del **2,8%** a la baja.

Siniestralidad PBS (1)



El indicador de los gastos operacionales sobre los ingresos operacionales pasa de **7,3%** en el 2019 al **6,5%** en el 2020.

Evolución de Gastos Operacionales/ Ingresos Operacionales (Cifras en millones)



Evolución Gastos de personal Promedio mes (Cifras en millones)





Cuentas Por Pagar a la Red

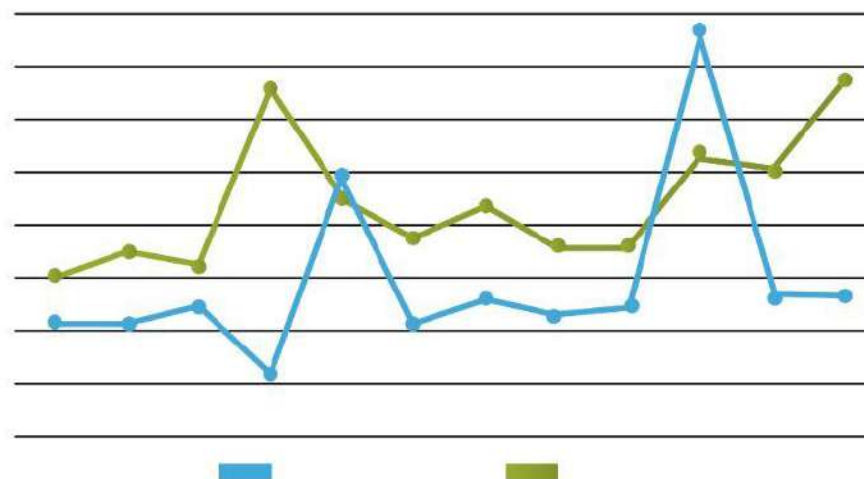
Tendencia cuentas por pagar 2019 – 2020 Impacto de la capitalización

Durante el año 2020 los socios capitalizaron \$132.871 millones de los cuales \$100.000 millones fueron en efectivo que se utilizaron en su totalidad en la cancelación de obligaciones con los prestadores.

Estos pagos lograron una disminución del 20,7% de la cartera total y una disminución en la cartera vencida de \$97.735 millones que permite que la cartera corriente al cierre de 2020 sea del 53,7%, frente a la participación del 46,9% al cierre de 2019.

Sin considerar la cartera NO PBS la disminución de la cartera es del 29,8% y la cartera corriente sin NO PBS es del 73,9%.

El valor total de las capitalizaciones realizadas por los socios acumuladas al 2020, durante los últimos 3 años fueron de \$256,705 millones.





Estado de resultados

(Cifras en millones)

Ítem	Dic. 31		Var.	% Crec.
	2020	2019		
Ingresos operacionales	1.106.498	977.789	128.709	13,2
Costo servicios de salud	1.064.011	977.582	86.428	8,8
Resultado bruto	42.487	206	42.281	20.490,5
% Resultado bruto	3,8	0,02		
Gastos de personal	38.319	38.021	298	0,8
Gastos generales	31.322	33.301	-1.979	-5,9
Gastos operacionales	69.642	71.323	-1.681	-2,4
Resultado operacional	-27.155,0	-71.116,40	43.961,4	61,8
Ingresos no operacionales	16.472	6.569	9.903	150,7
Egresos no operacionales	3.183	3.643	-459	-12,6
Beneficio tributario	0	16.200	-16.200	-100,0
Resultado final	-13.866	-51.990	38.124	73,3

Fuente: Registros contables SOS.





Estado de situación financiera

(Cifras en millones)

Item	Dic. 31		Var.	% Crec.
	2020	2019		
Activo	295.279	274.301	20.978	7,6
Pasivo	512.311	734.172	(221.861)	(30,2)
Patrimonio	(217.032)	(459.871)	242.839	52,8

Fuente: Registros contables SOS.



En el consolidado al cierre del 31 de diciembre de los años 2020 y 2019, el comportamiento de los activos presenta un crecimiento del 7,6%.





Situación patrimonial

(Cifras en millones)

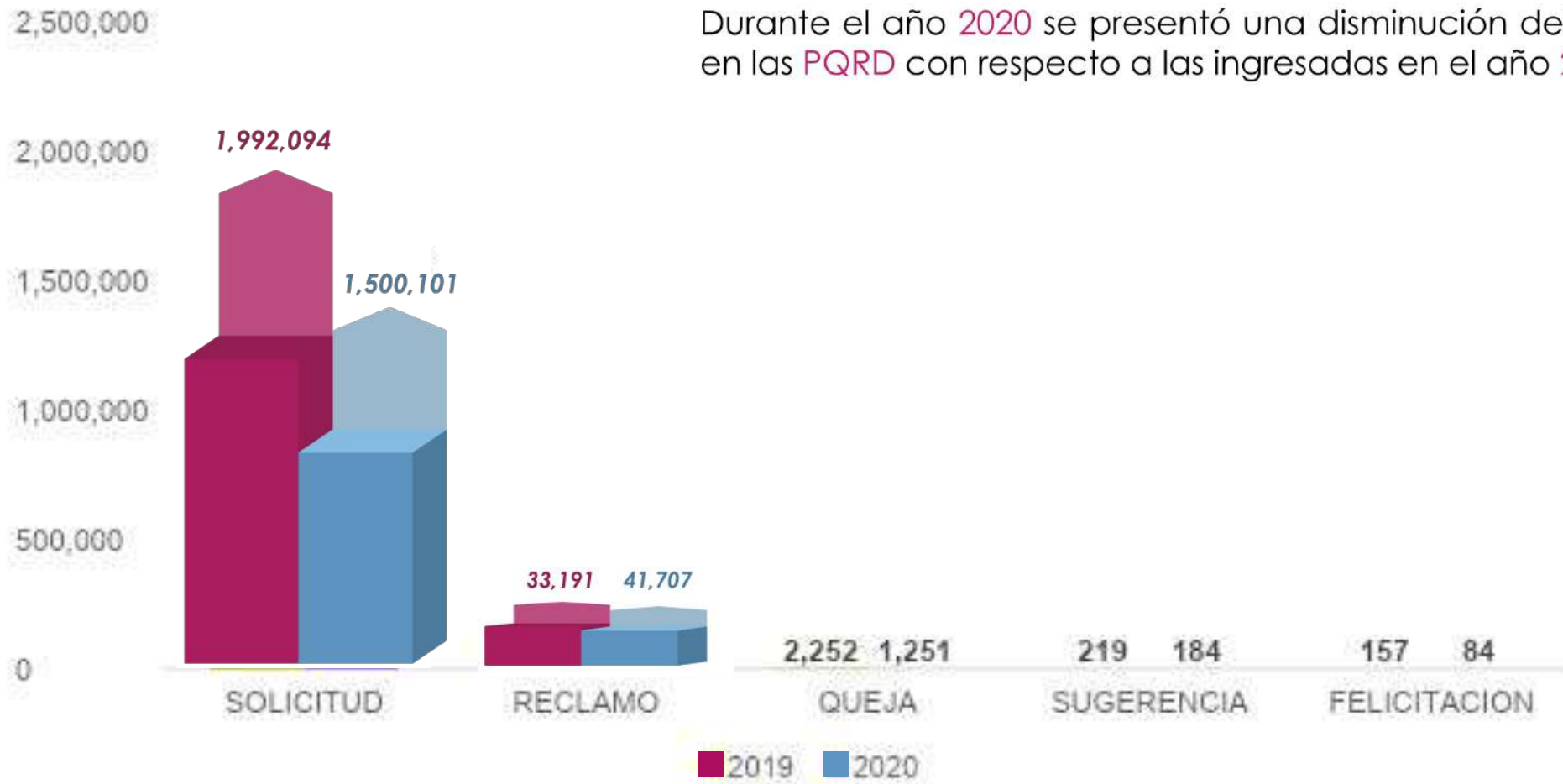
Ítem	Dic. 31		Var.	% Crec.
	2020	2019		
Capital emitido	328.723	72.017	256.706	356,5
Otras reservas de capital	203	203	0	0,0
Resultados acumulados	(520.319)	(468.330)	(51.990)	(11,1)
Resultados del ejercicio	(13.866)	(51.990)	38.124	73,3
Otros resultados integrales	5.609	5.609	0	0,0
Efecto de conversión	(17.380)	(17.380)	0	0,0
Total de patrimonio	(217.032)	(459.871)	242.839	52,8

Fuente: Registros contables EPS SOS.

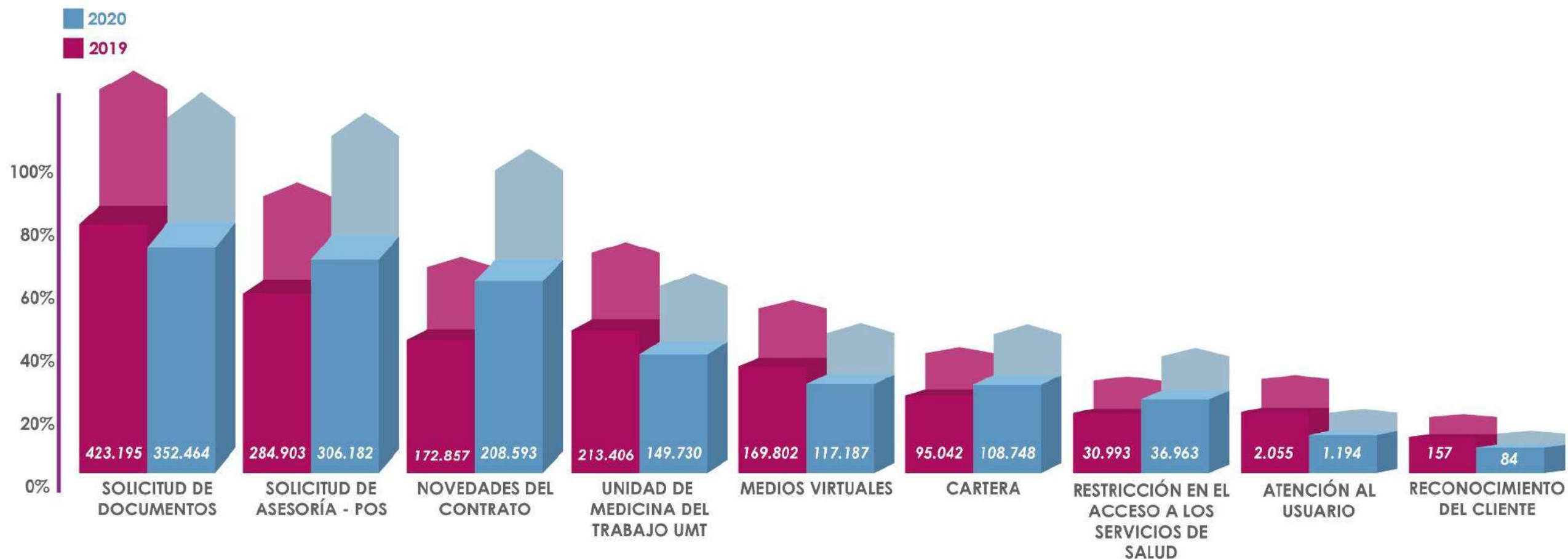
Satisfacción de Usuario

Tiempo
de renacer

Solicitudes y PQRD 2019 - 2020



Principales Motivos Solicitudes y PQRD 2019 - 2020





Canales Virtuales de Atención



Registrados oficina virtual afiliados.

2019 **413.143** | 2020 **480.991**

Incremento 16%

Transacciones realizadas oficina virtual de afiliados

2019 **528.834** | 2020 **694.697**

Incremento 31%

Funcionalidad	Cantidad	Part
Certificado afiliación POS	228.874	33%
Presolicitudes médicas	117.462	17%
Autorización tratamiento de datos personales	113.574	16%
Actualización datos básicos	93.626	13%
Generación estado de cuenta PAC	47.202	7%
Incapacidades y licencias	19.559	3%
Certificado afiliación PAC	12.543	2%
Cambio de IPS	12.063	2%
Certificado retención PAC	11.218	2%
Contáctenos	9.204	1%
Certificado Historial de pagos POS	8.200	1%
Certificado pas y salvo POS	6.900	1%
Actualización documentos soporte	6.881	1%
Certificado cartera POS	4.672	1%
Certificado cartera PAC	2.719	0%
	694.697	



Canales Virtuales de Atención



Registros oficina virtual empleadores

2019 | 2020
30.232 | **38.757**

Incremento 28%

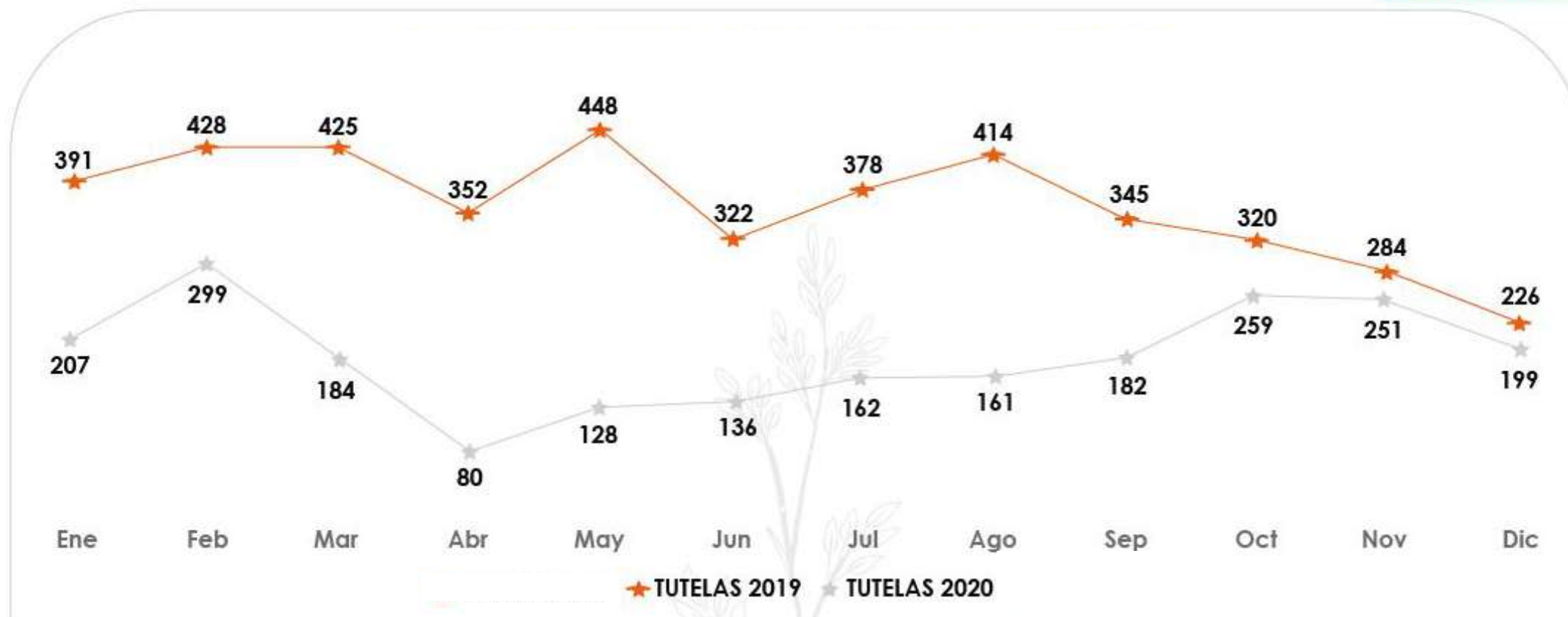
Transacciones realizadas oficina virtual empleadores

2019 | 2020
487.393 | **687.829**

Incremento 41%

Funcionalidad	Cantidad
Informe de prestaciones económicas	465.182
Certificado de afiliación POS	100.766
Novedad ingreso relación laboral	54.188
Certificado paz y salvo POS	32.266
Estado de cartera POS	26.349
Actualización de Datos	3.919
Contactenos	3.692
Estados de Cuenta PAC	1.035
Certificado Historial de pagos	324
Estado de cartera PAC	108
Total general	687.829

Admisiones de tutela 2019 vs 2020 salud



AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	total
TUTELAS 2019	391	428	425	352	448	322	378	414	345	320	284	226	4,333
TUTELAS 2020	207	299	184	80	128	136	162	161	182	259	251	199	2,248

Disminución del 48.1% demostrado la gestión adelantada por la entidad para lograr una prestación efectiva de los servicios de salud.

Oficinas de atención al usuario



En Servicio Occidental de Salud EPS contamos con 37 oficinas de atención al usuario, de estas 11 sedes principales y 26 oficinas.

Oficinas de atención al usuario

Buga | 1

Tuluá | 2

Zarzal | 1

Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1

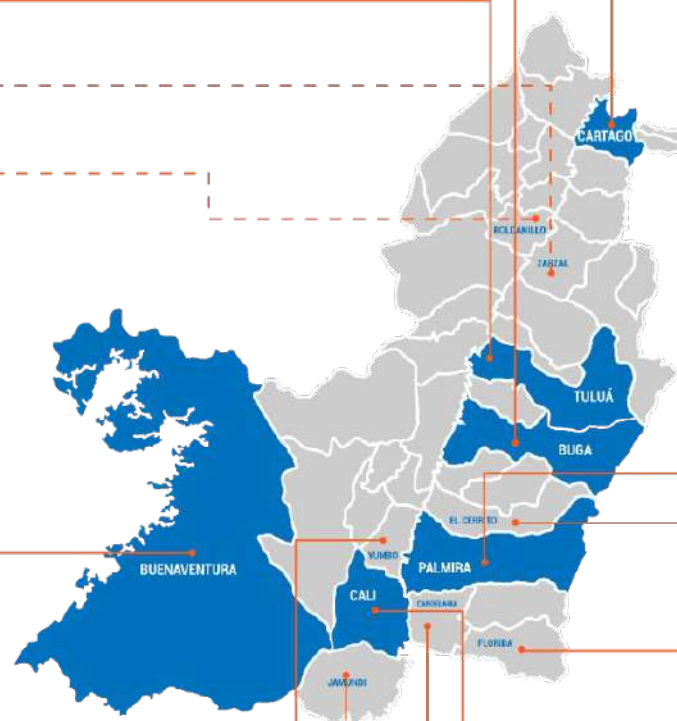
Buenaventura | 3

Cali | 11

Candelaria | 1

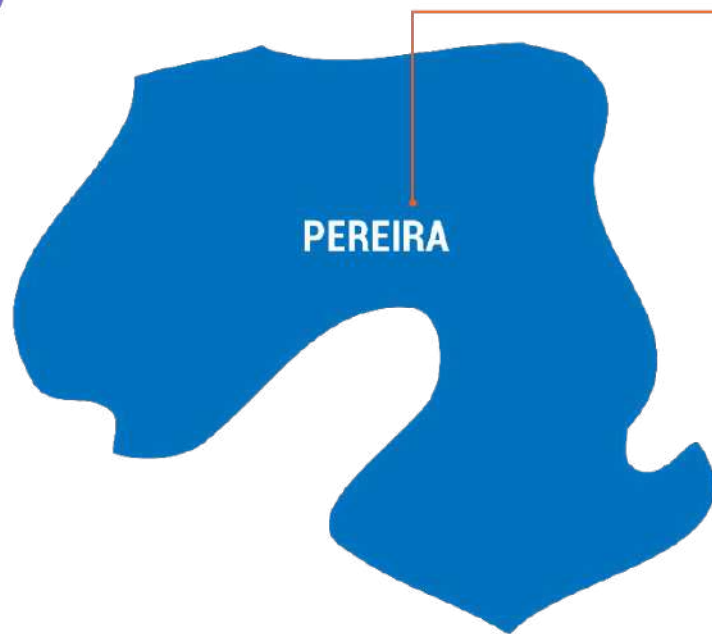
Jamundí | 1

Yumbo | 1



Oficinas de atención al usuario

Pereira | 3



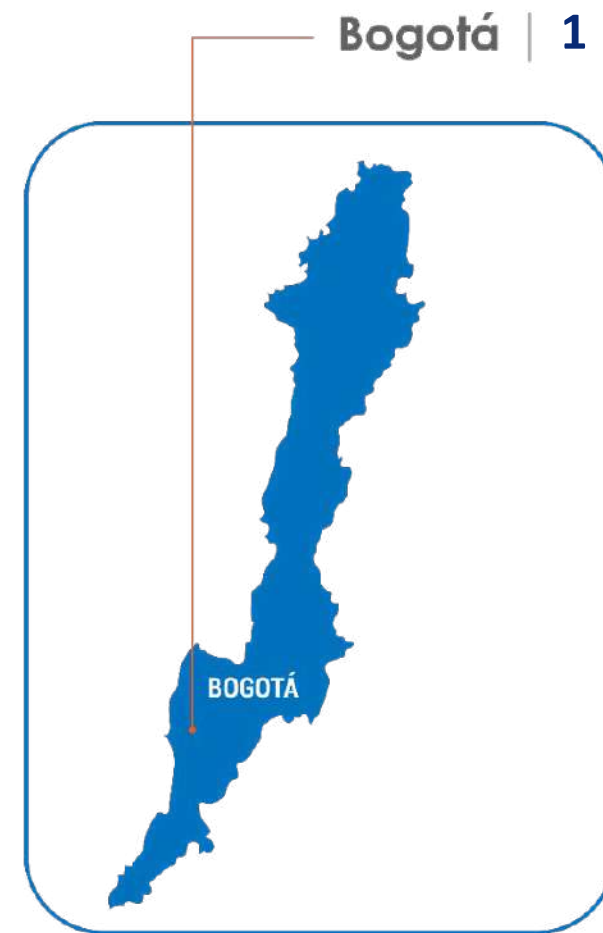
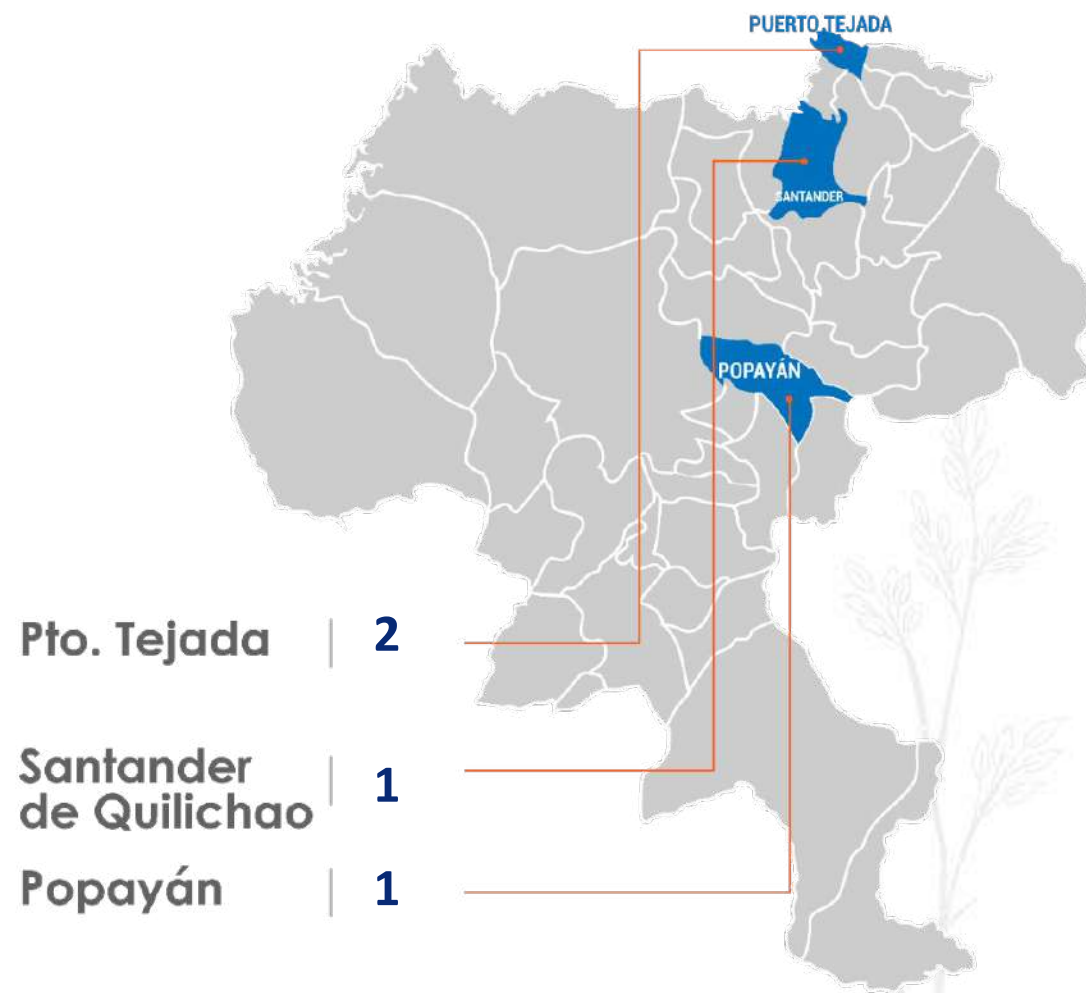
Armenia | 1

Sevilla | 1

Caicedonia | 1



Oficinas de atención al usuario



Mecanismos de atención preferencial

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



Contamos con **rampas** que faciliten el ingreso a la población con movilidad reducida.



Contamos con **sillas de uso exclusivo para la población preferencial** debidamente señalizada.



Hemos dispuesto de **ventanillas destinada para la atención de la población preferencial**, debidamente señalizada.

Mecanismos de atención preferencial



Se cuenta con **baño para la población en condición de discapacidad**. Este baño está acondicionado con las barandas de soporte.



Al interior de nuestras oficinas se encuentran señalizado los **espacios destinados (piso) para usuarios en silla de ruedas**.



Hemos dispuesto de **señaléticas en braille para la población con discapacidad visual o visión reducida**.

Participación ciudadana

Nuestra entidad dispone de **11 asociaciones de usuarios**, promoviendo y fortaleciendo el ejercicio de **la participación ciudadana**. A continuación, se relacionan las asociaciones de usuarios:

Departamento	Municipio	Fecha de conformación	Estado de la Asociación Dic 2020
Cauca	Popayán /Norte del Cauca	Febrero 26 del 2009	Vigente
Cundinamarca	Bogotá	Mayo 31 del 2009	Vigente
Quindío	Armenia	Enero 29 del 2009	Vigente
Risaralda	Pereira	Junio 11 del 2008	Vigente
Valle del Cauca	Cali	Abril 23 del 2008	Vigente
	Buenaventura	Abril 22 del 2009	Vigente
	Palmira	Mayo 6 del 2009	Vigente
		Septiembre 29 del 2020	Vigente
	Buga	Octubre 22 del 2008	Vigente
	Tuluá	Octubre 22 del 2008	Vigente
	Cartago	Enero 29 del 2009	Vigente

Logros de trabajo conjunto con la asociación de usuarios



- Mejoramiento de la oficina virtual facilitando el acceso al usuario mediante la eliminación del código CAPTCHA y disponiendo de la consulta de autorización de servicios No PBS.
- Desarrollo de actividades de comunicación y educación fortaleciendo habilidades para la conexión en las TIC:
 - Capacitación sobre la oficina virtual en las oficinas de atención entregando instructivos de forma física y digital sobre el uso de la misma.
 - Creación y registro de usuarios en oficina virtual mediante tablets dispuestas en oficinas
 - Acompañamiento a los usuarios mediante orientadores ubicados en oficinas de la EPS
 - Realización de reuniones y eventos con los miembros de las asociaciones de usuarios de forma virtual
- Habilitación de la consulta de IPS primaria a los afiliados a través de la página web.
- Mejoramiento de las contrataciones de salud con la optimización e inclusión de prestadores en la red de atención.

Logros Orientados al Usuario



- Optimización en la prestación de servicios de forma integral mediante ampliación de contratación con prestadores como: Comfandi, Comfamiliar Risaralda, Fundación Valle del Lili.
- Mejoramiento en la orientación de los usuarios a través del canal telefónico mediante implementación del IVR permitiendo la automatización y autogestión de consultas relacionadas con Covid-19, estados de contrato e incapacidades.
- Mejoramiento de la orientación a los usuarios con discapacidad visual mediante la disposición de señaléticas en braille.
- Implementación del programa Educando constituyéndose en un espacio donde la comunidad accede a contenidos relacionados con; carta de derechos y deberes y carta de desempeño, participación en salud, participación ciudadana y Política de Participación Social en Salud – PPSS, entre otros.
- Diseño, ejecución, desarrollo y seguimiento de la Política de Participación Social en Salud PPSS
- Traslado de nuestras oficinas de Florida y Santander de Quilichao.

Traslado oficina Florida



El 23 de junio se traslada la oficina de atención en Florida a la Carrera 19 # 10 - 11.
Brindando un espacio más confortable para nuestros usuarios.

Traslado oficina Santander de Quilichao



El 30 de noviembre se realiza traslado de la oficina de atención en Santander de Quilichao a la Carrera 8 # 5 - 29.



Satisfacción de Usuario



Enmarcados en el propósito de evaluar los avances en la satisfacción del usuario. Se ejecutó el estudio correspondiente a la vigencia 2020, donde se evidencia un mejoramiento comparado con el año anterior.

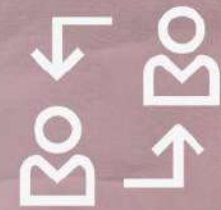
Experiencia global de:

69,7% a 77,7%



Intención de cambio:

32% a 26%



Recomendación:

8,9% a 20,8%

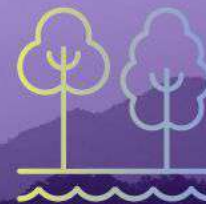




Compromiso Con El Desarrollo Sostenible

Tiempo
de renacer

Ambiental



Nuestro lema se enmarca en ser Eco-lógicos, por esto, emprendemos acciones que impacten positivamente el medio ambiente a través de tres ejes:

- Educación en cuidado medioambiental y optimización de los recursos.
- Promoción de actividades y acciones que contribuyan a la preservación del medio ambiente y los recursos naturales.
- Creación de conciencia ambiental.

La comunicación y la formación son el punto de partida para llegar a la transformación, por esto, desarrollamos diferentes estrategias de comunicación que involucran, empoderan y sensibilizan a nuestros distintos grupos de interés.

Biodiversidad



Adoptamos el separador vial de la carrera 56 entre calle 13 y autopista y seleccionamos plantas idóneas con un enfoque sostenible y de fácil adaptación a las condiciones climáticas para el espacio, que además ayudan a la disminución de contaminación y generación de O₂, por ejemplo:

Agave americano

- Retiene líquido
- Aporta a la disminución de gases contaminantes
- Absorben el co₂ y lo convierten en fertilizante

Sansevieria

- Purifica el aire, ya que convierte el CO₂ en O₂
- Disminuye la contaminación
- Aporta a la salud brindado un mejor aire

Heliconia

- Llena de vida los espacios y contribuye a la presencia de hermosos animales como los colibríes.

También pensamos en embellecer la zona con plantas hermosas y resistentes a las condiciones de suelo, ambiente y clima:

Lino Enano

Vinca - Hoy en día se encuentra en peligro de extinción y desde S.O.S quisimos otorgar un espacio para su preservación.



Así Vivimos Nuestra Sembratón





Sección De Preguntas



Tiempo
de renacer

Gracias



ACTA - AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

FECHA: 02 de julio de 2021

HORARIO: 08:00 am – 10:00 am

PLATAFORMA: YouTube (en vivo)-Canal institucional Servicio Occidental de Salud SOS

OBJETIVO: Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2020, que tiene como objetivos:

- Presentar el informe de gestión de la EAPB Servicio Occidental de Salud a la población afiliada, antes 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

Se realizó la convocatoria a participar de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2020 a través de los siguientes medios:

- Invitación publicada en periódico El País los días 02 de junio de 2021 y 18 de junio de 2021



Convocatoria
Rendición de Cuentas

SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S. S.A. entidad promotora de salud, invita a la ciudadanía en general a participar en su audiencia de rendición de cuentas en la que se darán a conocer los resultados alcanzados durante la vigencia 2020.

Fecha: Julio 02 2021
Hora: 08:00 a.m.
Medio: Transmisión a través de canal institucional
YouTube: Servicio Occidental de Salud EPS SOS.

LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Desde Cali 489 9686
Desde otras ciudades 01 8000 938 777
serviciocliente@sos.com.co
www.sos.com.co



Martha Jara
la nueva cate



Convocatoria
Rendición de Cuentas

SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S. S.A. entidad promotora de salud, invita a la ciudadanía en general a participar en su audiencia de rendición de cuentas en la que se darán a conocer los resultados alcanzados durante la vigencia 2020.

Fecha: Julio 02 2021
Hora: 08:00 a.m.
Medio: Transmisión a través de canal institucional
YouTube: Servicio Occidental de Salud EPS SOS.

LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Desde Cali 489 9686
Desde otras ciudades 01 8000 938 777
serviciocliente@sos.com.co
www.sos.com.co

- Publicación mediante banner en plataforma web www.sos.com.co a partir del 02 de junio de 2021



- Publicación de afiches en carteleras en las oficinas de atención de la EPS.



- Invitación enviada por correo electrónico a integrantes de la asociación de usuarios SOS EPS y entes de control.



- Invitación enviada por correo electrónico a los afiliados.



- Notificación a través del boletín institucional



SOS
Servicio Occidental de Salud

Participa de la audiencia pública de rendición de cuentas 2020.

Fecha: 02 de julio 2021.
Hora: 8:00 a.m.

La transmisión se realizará de manera virtual, a través del canal institucional YouTube de Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S.

2. Participación de la Ciudadanía

En nuestra plataforma www.sos.com.co opción rendición de cuentas, se encuentran publicadas las presentaciones desde el periodo 2017 al 2020, para la interacción de los usuarios se dispuso de formulario https://docs.google.com/forms/d/1Ax5lYhAWqAC0GjT-lqGx_LeMnT4HmJbK-6bN8MPGpM0/viwwform?edit_requested=true donde los afiliados podían ingresar a generar preguntas relacionadas con la vigencia 2020. Además, se garantiza la participación de los mismos a través del link **Interacción con la comunidad, regístrese aquí.**

Rendición de Cuentas



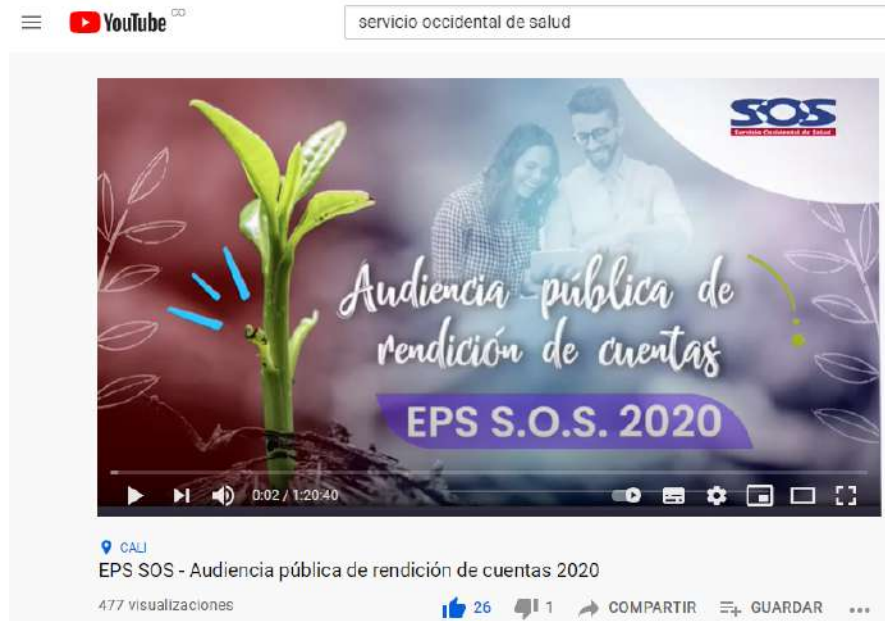
La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad, que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la reorientación desde la perspectiva ciudadana y así lograr adoptar medidas orientadas al mejoramiento y la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

Micrositio Rendición de Cuentas

- Rendición de cuentas II trimestre del 2021 +
- Indicadores actualizados II trimestre del 2021 +
- Pagos realizados a IPS +
- Rendición de cuentas - 2020 +
- Rendición de cuentas - 2019 +
- Rendición de Cuentas - 2018 +
- Rendición de Cuentas - 2017 +
- Quisiera participar con preguntas relacionadas con la vigencia 2020? +
- Formulario Vigencia 2020

Interacción con la comunidad, [regístrese aquí](#)

Igualmente, en nuestro canal institucional YouTube quedó publicada la audiencia realizada correspondiente a la vigencia 2020.



3. Desarrollo de la Audiencia

La audiencia se desarrolló bajo el siguiente orden del día:

PROTOCOLO DEL DÍA

- Inicio de trasmisión 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
 - Nuestra empresa
 - Prestación de servicios de salud
 - Contratación
 - Aspectos financieros
 - Satisfacción de usuarios

- o Compromiso con el desarrollo sostenible
- Panel de preguntas y felicitaciones
- Cierre de la audiencia

La ponencia estuvo a cargo de:

- Doctor Javier Andrés Correa Quiceno - Gerente General
- 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 111 espectadores y hasta el 26 de julio del año en curso se contó con 468 visualizaciones 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 aperturó espacio para leer y dar respuestas a las inquietudes, observaciones y felicitaciones en su totalidad durante esta jornada.

Se compartió link mediante el chat de la transmisión para que los usuarios que tengan casos puntuales o específicos que requieren seguimiento especializado por la EPS dejen los datos y de esta manera, poder resolver y dar respuesta oportuna.

A continuación, se citan cuatro preguntas realizadas por dos participantes de la audiencia, comentarios y las principales felicitaciones recibidas. Para la atención y respuesta a las inquietudes se definió un panel en S.O.S integrados por:

- Dr. Javier Andrés Correa Quiceno - Gerente General
- Dra. Diana Alexandra Solarte Quintero – Gerente de experiencia al usuario
- Dra. Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Directora de Salud

- **¿Por qué si todo es tan bueno, en Popayán no les permiten nuevos afiliados?**

Responde el doctor Javier Andrés Correa Quiceno- Gerente general

Agradece la participación en la invitación que ha realizado la EPS SOS y manifiesta que debido a la gran minoría que se ha presentado respecto a las PQRD y al excelente equipo humano que nos acompaña con el trabajo arduo diario se tiene convicción que en las próximas semanas la Superintendencia Nacional de Salud dará aval para iniciar afiliaciones nuevamente en el PBS, también aprovecha para invitar a nuestra comunidad a conocer los planes de atención complementarios, planes interesantes que tienen servicios adicionales y que pueden conocer ingresando a la nueva página en internet www.sos.com.co para obtener más información y un asesor comercial les indique dichos planes.

- **¿Por qué en Popayán, la directora siempre se ha negado a expedir una certificación a los integrantes de la Asociación de Usuarios lo que bloquea cualquier gestión que se quiera hacer en las IPS?**

Responde la doctora Diana Alexandra Solarte Quintero – Gerente de experiencia al usuario

Saluda a las asociaciones de usuarios y agradece al señor Fernando quien diligencia la pregunta y por su participación, manifestando que las asociaciones de usuarios velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

El control social es un derecho de los ciudadanos y no está supeditado a pertenecer a una asociación, por tal motivo, las entidades pertenecientes al Sistema General de Seguridad en Salud deben brindar la información requerida por los ciudadanos dentro del marco normativo. Por otro lado, los miembros de la asociación están identificados en el acta de conformación de la misma, de igual forma, si tiene algún requerimiento puntual de IPS aliadas, pueden solicitar presencia de la misma en las reuniones mensuales.

- **¿Por qué si las EPS tienen plazo de 20 días para pago de incapacidades, en Popayán superan los tres meses y no las pagan? Se hace el reclamo a la directora, pero no da ninguna razón.**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Directora de Salud

El proceso se encuentra normalizado y cumple con los tiempos. Lo que ocurre es que se

presentan casos particulares que no cumplen con los criterios legales para los pagos. Ejemplos: moras, períodos mínimos de cotización entre otros. Adicionalmente, solicita los datos del usuario de manera particular para dar respuesta.

- **¿Por qué un proceso de una adaptación audífonos se demoran teniendo todo el proceso completo exámenes completos?.**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Directora de Salud

Teniendo en cuenta la complejidad del procedimiento requiere de un tiempo específico y el manejo es completamente individual. Adicionalmente, solicita los datos del usuario de manera particular para dar respuesta oportuna.

A continuación, daremos a conocer los principales mensajes de ***felicitaciones recibidas*** para nuestra EPS SOS.

- Felicito por sus planes complementarios, tengo familiares adscritos a él y su atención es eficaz.
- Buenos días gracias, por hacer visibles esta rendición de cuentas
- Buenos días los felicito por tan excelente gestión
- Gracias a la EPS SOS por todo el buen servicio que me han brindado a mi y mi familia
- Muchas gracias por la atención, mi familia cuenta con SOS y la atención ha sido muy buena con sus alianzas estratégicas. Felicitaciones
- Gracias por su labor y los años que llevan cuidando de mí y de mi familia
- Gracias por el excelente acompañamiento a mi familia y a mi. Se nota el arduo trabajo por mejorar cada día, felicidades.
- ¡En Cali ha mejorado muchísimo la atención, me encanto visitar la sede nueva en la calle 5ta. todo muy bonito y el servicio de los asesores muy agradable! Gracias SOS
- Buenos días; mis felicitaciones para la EPS, soy usuario PAC y siempre he tenido la mejor atención con cualquier tipo de atención que he requerido, muchas gracias.

- Muchas gracias por su compromiso con todas las familias colombianas. Felicidades
- ¡Muy buen trabajo! gracias por continuar sumando esfuerzos para mejorar la prestación del servicio en todo el Valle del Cauca. Dios los bendiga
- Buenos días, soy usuaria de SOS me alegra que siempre me atienden bien, están siempre pendientes de mi familia y mi persona, los asesores son amables. quiero saber porque son demorados
- Muchas gracias por sus esfuerzos por mejorar la atención, felicitó a los funcionarios de Cartago.
- Soy usuaria de SOS y los felicito por todos los esfuerzos que vienen realizando para que nosotros como usuarios recibamos siempre la mejor atención y en los mejores prestadores del país
- Gracias por los servicios prestados con el plan Bienestar, en tratamiento de carcinoma basocelular, así como los especialistas que no cobran cuotas moderadoras y puedo estar atenta a mi estado de salud.
- Soy usuaria de PAC y siempre que he necesitado laboratorios, servicios médicos o controles me han atendido bien. Doy gracias a Dios por estar en PAC porque siempre he estado súper bien atendida.
- Muchas Gracias por sus servicios, los exámenes médicos me los han tomado de manera rápida no me ha tocado esperar muchos días.
- Señores EPS - SOS Muchas gracias por que han mejorados en general en la atención para nuestras familias, con sus planes de acción que tuvieron en este tiempo. de pandemia donde han sido muy creativos
- La Superintendencia Nacional de Salud, agradece la invitación a esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Por último, AGRADECIMIENTOS

6. Compromisos

De acuerdo con las preguntas realizadas por parte de los asistentes, se da respuesta a cada una en la audiencia y adicionalmente se hizo el respectivo contacto con los usuarios que manifestaron situaciones puntuales en el formulario dispuesto para ello y se da solución a estas.

7. Anexos

- Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020
- Relación de asistentes registrados en YouTube

Asistentes

Angélica 
Buenos días para todos !!!

Andres 
Buenos días

Carolina 
Buenos días

Vanessa 
Buenos días

Israel 
Buenos Días

Servicio Occidental de Salud EPS SOS

Muy buenos días, les damos una cordial bienvenida a nuestra rendición pública de cuentas para el año 2020. En un breve momento daremos inicio.

Israel 



Luisa [REDACTED]

Buenos días para todos.

Sandra [REDACTED]

Buen día.

Katherine [REDACTED]

Buenos días para todos

Nathalia [REDACTED]

Buen día !!!

Viviana [REDACTED]

Buenos días!!

Liliana [REDACTED]

buen día

Gloria I. [REDACTED]

Buenos días. Superintendencia Nacional de Salud

Erica [REDACTED]

Buenos días

Luisana [REDACTED]

Buen día

Keyla [REDACTED]

Buen día a todos 😊

Maritza [REDACTED]

Buenos días para todos

Margarita [REDACTED]

buenos días

Muy buenos días a todos. Bienvenidos, gracias por su asistencia.

Ileana [REDACTED]

Buenos días para todos

Marieth [REDACTED]



Andres [REDACTED]

Buenos días a todos

Diana [REDACTED]

Buenos días ☀️

Monica [REDACTED]

Buenos días para todos

Nilsen [REDACTED]

Buenos días para todos

Madeleine [REDACTED]

Buenos días para todos

Gustavo [REDACTED]

Buenos días para todos!

Aldo [REDACTED]

Excelente día para todos los que hacemos parte de esta familia SOS.

Paula [REDACTED]

Buenos días!

Marlly [REDACTED]

Buenos día

Ana [REDACTED]

Buenos días

Carlos [REDACTED]

Buen Día!

Servicio Occidental de Salud EPS SOS

Les recordamos que si tienen preguntas pueden realizarlas por el chat en vivo y estas serán contestadas al final de la emisión.

Jhon [REDACTED]

Buen día para todos

Fernando [REDACTED]

Buenos días desde Popayán

Angela [REDACTED]

Buenos días

diana [REDACTED]

buenos días desde sede cali

Angel [REDACTED]

Buenos días!

Alexandra [REDACTED]

Buenos días

Yuly [REDACTED]

buenos días

Paola [REDACTED]

buenos dias

Sandra [REDACTED]

Buenos días, bendiciones.

Fernando [REDACTED]

Un cordial saludo a todos

Fernando [REDACTED]

Porque si todo es tan bueno, en Popayán no les permiten nuevos afiliados?

Jesus [REDACTED]

Buenos Dias

Lili 

Hola ASOCIACION de Usuarios de SOS

Fernando 

Porqué en Popayán, la directora siempre se ha negado a expedir una certificación a los integrantes de la Asociación de Usuarios lo que bloque cualquier gestión que se quiera hacer en las IPS?

Fernando 

Porqué si las EPS tienen plazo de 20 días para pago de incapacidades, en Popayán superan los tres meses y no las pagan? Se hace el reclamo a la directora pero no da ninguna razón.

Hilda 

porque un poseso de una adaptación audífonos se demoran teniendo todo el poseso completo exámenes completos

Victor 

Buenos días para todos!

Fernando 

Porque si tdo ha sido tan bueno, la Supersalud tiene suspendidas las afiliaciones en Popayán?

Servicio Occidental de Salud EPS SOS

Una vez termine la intervención de nuestro Gerente General, contestaremos las preguntas en orden de formulación. Gracias a todos por su participación activa.

Ivan 

los felicito por sus planes complementarios, tengo familiares adscritos a el y su atención es eficaz.

Valeria 

¡Excelente servicio!

Diana 

Exelente Servicio

jorge 

buenos días gracias, por hacer visibles esta rendición de cuentas

luisa [REDACTED]

Buenos días los felicito por tan excelente gestión

kabod d

Gracias a la EPS SOS por todo el buen servicio que me han brindado a mi y mi familia

Carolina [REDACTED]

muchas gracias por la atención, mi familia cuenta con SOS y la atención ha sido muy buena con sus alianzas estratégicas. Felicitaciones

Auralejandra [REDACTED]

Gracias por su labor y los años que llevan cuidando de mí y de mi familia

Giselle [REDACTED]

Excelente atención!!!

Fernando [REDACTED]

Claro las PQR bajaron porque nadie podía salir ni prestaban servicios

lilia [REDACTED]

Gracias por el excelente acompañamiento a mi familia y a mi. Se nota el arduo trabajo por mejorar cada día, felicidades.

Vane [REDACTED]

Excelente servicio! Gracias por cuidarnos por tantos años!

tati afro nails

En Cali ha mejorado muchísimo la atención, me encanto visitar la sede nueva en la calle 5ta. todo muy bonito y el servicio de los asesores muy agradable! Gracias SOS

katerine [REDACTED]

excelente servicio a los usuarios

luz [REDACTED]

Excelente gestión! exitos

Juan [REDACTED]

Buenos días; mis felicitaciones para la EPS, soy usuario PAC y siempre he tenido la mejor

atención con cualquier tipo de atención que he requerido, muchas gracias.

arnulfo 

Muchas gracias por su compromiso con todas las familias colombianas. Felicidades

Marcela 

Muchas gracias por la gestión son excelentes.

too tattoo

Muy buen trabajo! gracias por continuar sumando esfuerzos para mejorar la prestación del servicio en todo el Valle del Cauca.. Dios los bendiga

Erika 

Muy agradecida con la EPS

Natalia 

Buenos días, soy usuaria de sos me alegra que siempre me atienden bien, están siempre pendientes de mi familia y mi persona, los acesores son amables. quiero saber porque son demorados

Leidy 

Muchas gracias por sus esfuerzos por mejorar la atención, felicito a los funcionarios de Cartago.

Natalia 

algunos prosesos de la ofisina virtual pero en general me gusta la atencion de ustes

Fernando 

Muchas gracias por su atención a mis inquietudes.

Ileana 

soy usuaria de SOS y los felicito por todos los esfuerzos que vienen realizando para que nosotros como usuarios recibamos siempre la mejor atención y en los mejores prestadores del país 🍌🍌

Servicio Occidental de Salud EPS SOS

Si tienes un caso puntual. Por favor ingresa tus datos en el siguiente formulario, un equipo especializado estará revisando y atendiendo las solicitudes.

Servicio Occidental de Salud EPS SOS

<https://docs.google.com/forms/d/1Ax5l...>

Sandra [redacted]

Gracias por los servicios prestados con el plan Bienestar, en tratamiento de carcinoma basocelular, así como los especialistas q no cobran cuotas moderadoras y puedo estar atenta a mi estado de salud.

Natalia [redacted]

la cede es divina muy organizada los felicito

Gloria I. [redacted]

Supersalud: Agradecemos el link completo puesto que no es posible abrirlo.

aura [redacted]

Felicitaciones, muchas gracias por su dedicación y compromiso

Gloria I. [redacted]

Ya abrió el formulario muchas gracias.

Alexandra [redacted]

por que transformar para mejorar siempre traerá cosas buenas. Felicitaciones.

Viviana [redacted]

felicidades por el compromiso con los usuarios y las mejoras que han tenido!!!!

Nubia [redacted]

Soy usuaria de PAC y siempre que he necesitado laboratorios, servicios médicos o controles me han atendido bien. Doy gracias a Dios por estar en PAC porque siempre he estado súper bien atendida.

Katherine [redacted]

Muchas Gracias por sus servicios, los exámenes médicos me los han tomado de manera rápida no me ha tocado esperar muchos días

Tatiana [redacted]

señores EPS - SOS Muchas gracias por que han mejorados en general en las atencion para nueatras familias, con sus planes de accion que tuvieron en este tiempo. de pandemia donde han sido muy creativos

Carolina [redacted]

la oficina virtual es una excelente herramienta, muy completa y fácil de utilizar para nuestras diferentes solicitudes sin hacer llamadas o visitar las oficinas. Felicitaciones

Alexandra 

buen día, gracias S.O.S por el compromiso con las familias colombianas

jorge 

por favor que de parte de la sos asuma la resolución 6036 del 2017, si se esta mejorando pero falta un poquito mas

Ana 

La mejor EPS por su compromiso y responsabilidad con los afiliados. Gracias

Gloria I. 

La Superintendencia Nacional de Salud, agradece la invitación a esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Ana 

Gracias

Tatiana 

muchas gracias

jorge 

claro que hay un compromiso por parte de los usuarios que estos no tienen en cuenta los deberes a sia las nuestra empresa prestadora de salud

Desde la EPS SOS Servicio Occidental de Salud nos permitimos informar que el documento correspondiente a **Rendición de Cuentas vigencia 2020** cargado el 03 de agosto de 2021 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.

Detalles del adjunto



Vista previa del documento

Subido el: 3 de agosto de 2021
Subido por: [Andrés Hernández](#)
Nombre del archivo: ACTA-AUDIENCIA-DE-RENDICION-DE-CUENTAS-VIGENCIA-2020.pdf
Tipo de archivo: application/pdf
Tamaño del archivo: 29 MB

Título:

ACTA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Leyenda:

Descripción:

URL del archivo:

<https://www.sos.com.co/wp-content/uploads/>
[Copiar la URL al portapapeles](#)

Los campos obligatorios están marcados con *

Category:

All Categories

Most Used

[+ Add New Category](#)