Servicio Occidental de Salud

Audiencia pública de rendición de cuentas

EPS S.O.S - año 2021

VIGILADO Supersalud

Propósito Superior
Cuidamos con pasión lo más importante para ti y los que te aman, tu salud
SOS
Servicio Occidental de Salud

Declaraciones de acción

Comprometidos con la resolutividad y el logro de los resultados

Servimos con pasión y sentido humano

Somos íntegros y cumplimos lo que prometemos

Somos equipo y disfrutamos lo que hacemos

Buscamos continuamente la innovación y la sostenibilidad

Servicio Occidental de Salud

Somos excelentes en la prestación de nuestro servicio,

asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad de nuestra red de prestadores y proveedores.

Trabajamos todos los días, buscando e implementando nuevas soluciones en salud encaminadas a ofrecer servicios que cumplan con nuestro gran propósito,

Salvaguardar vida

de quienes confiaron en nosotros; con nuestros aliados estratégicos e IPS y entes gubernamentales y de control, bajo la consigna de que el trabajo en equipo siempre trae grandes resultados y aporta positivamente al bienestar de todos nuestros usuarios y sus familias.

Población S.O.S

813.678

Población activa PBS
Cierre 2021

El **99,8%** de la población están ubicados en **84 municipios** autorizados para operar

43.920

Población PAC
Cierre 2021

Población por planes:

Bienestar	24.816
Familiar	16.250
Quimbaya	1.886
Especial Senior	258
POS Y PAC plus	710

Población PBS por departamento

Departamento	Pob. PBS Activa
VALLE DEL CAUCA	614.478
RISARALDA	112.427
CAUCA	61.703
QUINDIO	21.237
BOGOTA D.C.	2.742
ANTIOQUIA	367
ATLÁNTICO	15
NARIÑO	90
CHOCÓ	21
CALDAS	313
META	23
CUNDINAMARCA	86
CESAR	2
HUILA	31
SANTANDER	18
LA GUAJIRA	4
TOLIMA	36
BOYACÁ	10
CÓRDOBA	17
BOLIVAR	12
MAGDALENA	13

Departamento	Pob. PBS Activa
NORTE DE SANTANDER	9
VICHADA	1
CAQUETÁ	6
PUTUMAYO	10
AMAZONAS	4
GUAVIARE	1
SUCRE	2
TOTAL	**813.678**

El Valle del Cauca concentra 75,5% de la población afiliada

Risaralda 13,8%

Cauca 7,6%

Quindio 7,6%

Bogotá, Itagüí y Manzanares 0,4%

Y el 0,2% restante corresponde a afiliados en condición de portabilidad

Población PAC por departamento

Departamento	Pob. PAC
VALLE DEL CAUCA	38.544
RISARALDA	3.643
CAUCA	1.351
QUINDIO	193
BOGOTA D.C.	118
ANTIOQUIA	28
CALDAS	20
CUNDINAMARCA	7
NARIÑO	4
SANTANDER	2
BOLIVAR	2
CASANARE	2
CHOCÓ	1
META	1
HUILA	1
BOYACÁ	1
CAQUETÁ	1
PUTUMAYO	1
TOTAL	**43.920**

El **Valle del Cauca** concentra el **87,8%** de la población PAC, seguido por **Risaralda 8,3%, Cauca 3,1%**, y el 0,8% restante en los demás departamentos relacionados

SOS
Servicio Occidental de Salud

Prestación de servicios de salud

VIGILADO Supersalud

Cantidad atenciones en salud 2021

Atenciones por grupo de servicio	
Ayudas diagnósticas	3.208.757
Consulta profesional	2.737.287
Medicamentos e insumos	1.860.000
Odontología	485.640
Procedimientos quirúrgicos	333.576
Hospitalización / domiciliario	141.450
Total	**8.766.710**

Fuente: Facturación 31 de diciembre de 2021

SOS
Servicio Occidental de Salud

Indicadores de calidad en salud

Resolución 256 de 2016

VIGILADO Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud

Grupo indicadores efectividad

1. Indicadores de Efectividad.
2. Indicadores de Gestión del Riesgo.
3. Indicadores de Experiencia del Usuario.

Indicadores de Calidad en Salud

Desde Servicio Occidental de Salud - SOS EPS hemos venido trabajando con pasión para brindar servicios con calidad a nuestros afiliados, para ello hemos conformado una red de prestadores integrada que emplea las mejores tecnologías y prácticas en salud basadas en evidencia científica.

Nuestro compromiso es continuar mejorando los resultados de nuestros indicadores para brindar la mejor experiencia a nuestros afiliados.

Cumplimiento global

23	12
Cumple	NO cumple

Indicadores efectividad

7	2
Cumple	NO cumple

Gestión del Riesgo

8	6
Cumple	NO cumple

Experiencia del Usuario

8	4
Cumple	NO cumple

Indicadores de efectividad

INDICADORES DE EFECTIVIDAD							
Nombre del indicador	Meta	Línea país	SOS EPS 2020	I Trim. 2021	II Trim. 2021	III Trim. 2021	IV Trim. 2021
Razón de Mortalidad Materna a 42 días	51	50,73	55,3	67,7	97,24	63,03	63,35
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	10%	9,83%	2,80%	2,91%	3,01%	3,21%	3,33%
Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	14,5	11,15	8,3	8,8	7,78	6,51	6,49
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	8,9	17,18	4,69	4,69	0,00	0,00	2,73
Tasa de mortalidad en menores de 5 años Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	5,85	8,54	4,69	4,69	0,00	0,00	0,00
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	13,06	11,88	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Letalidad por dengue	<2%	12,38	15	15,00%	3,80%	3,80%	0
Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	35%	38,14%	36,63%	36,63%	36,63%	36,63%	36,63%
Proporción de progresión de Enfermedad Renal Crónica (NO perdida)	50%	31,61%	74,90%	70,05%	65,21%	62,65%	59,52%

Fuente: Sistema de Garantía de la Calidad en Salud EPS SOS

Indicadores de gestión del riesgo

Servicio Occidental de Salud

INDICADORES DE GESTIÓN DEL RIESGO							
Nombre del indicador	Meta	Línea país	SOS EPS 2020	I Trim. 2021	II Trim. 2021	III Trim. 2021	IV Trim. 2021
Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	80%	95,91%	95,80%	95,93%	96,40%	97,37%	96,86%
Proporción de gestantes a la fecha positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) con TAR (Tratamiento Antirretroviral)	100%	96,09%	100,00%	100%	100%	100%	100%
Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	80%	87,43%	94,02%	94,02%	94,02%	93,50%	93,50%
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	41,98%	36,59%	53,60%	53,27%	53,21%	52,94%	53,21%
Proporción de pacientes Hipertensos controlados > 60 años	50%	73,87%	56,40%	56,83%	57,06%	57,57%	58,80%
Proporción de pacientes Hipertensos controlados < 60 años	50%	73,87%	40,70%	40,70%	40,66%	41,13%	42,19%
Captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	82,45%	75,78%	127,20%	127,09%	126,53%	125,39%	127,85%
Proporción de pacientes diabéticos controlados (con medición hemoglobina glicosilada en los últimos 6 meses)	50%	51.08%	28,5	29,25%	29,56%	29,95%	30,95%
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	30	59,78	41	41,0	41,0	59,4	68,0
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de mama	30	73,68	135,6	27,56	28,34	28,59	27,64
Proporción de mujeres con citología cérvico uterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	80%	11,27%	49,00%	63,23%	69,75%	68,74%	66,27%
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	6,4	6,86	3,8	0	0,47	0,71	0,95
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de cuello uterino	30	81,15	55,1	55,1	55,1	83,7	58
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de Próstata	30	85,76	53,3	53,3	53,3	89,71	49

Fuente: Sistema de Garantía de la Calidad en Salud EPS SOS

Indicadores experiencia de la atención

INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN							
Nombre del indicador	Meta	Línea país	SOS EPS 2020	I Trim. 2021	II Trim. 2021	III Trim. 2021	IV Trim. 2021
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3	3,7	1,8	2,3	2,5	2,9	2,9
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	3	5,4	2,1	2,4	2,9	2,9	3,0
Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética Nuclear	5	1,5	4,1	1,5	23,1	14,7	11,0
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de Cataratas	22,22	2,4	5,2	6,7	21,6	21,5	31,0
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	19,02	1,8	16,3	2,2	6,2	8,3	8,8
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	4,29	0,4	0,7	2,5	5,8	0,0	0,1
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	20	10,0	7,8	9,3	17,4	19,1	18,8
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	5	6,7	5,0	4,5	6,0	7,2	7,6
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	15	21,1	9,3	9,9	12,5	14,8	14,8
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	5	8,0	4,7	4,9	5,1	6,6	7,0

Fuente: Sistema de Garantía de la Calidad en Salud EPS SOS

Protección especifica y detección temprana

En la identificación oportuna del riesgo para nuestra población en cursos de vida juventud, adultez y vejez, se cumplió la meta de captación oportuna a las personas con hipertensión y diabetes mellitus; con 7,53 puntos porcentuales por encima de la meta

En protección específica se aplicaron 105.124 dosis del Programa Ampliado de Inmunización Regular

Implementación RIA promoción y mantenimiento

Dando cumplimiento a la normatividad de la Resolución 3280, en la que se garantizan las rutas de atención de los usuarios de forma integral, lleva a cabo el fortalecimiento del seguimiento a las RIAS con un cierre del 63% de cumplimiento para el 2021.

En el marco de los procesos de seguimiento, asesoría técnica y acompañamiento de las IPS se han realizado más de 300 mesas de trabajo con la Instituciones Prestadores de Salud.

Se da inicio a las jornadas de salud empresarial con el abordaje y seguimiento a la población sana a través de herramientas de tamizaje y captación a los programas para nuestros afiliados.

Actividades de salud pública y vigilancia epidemiológica

Servicio Occidental de Salud

Se gestionaron oportunamente **5.631 casos de eventos en interés en salud pública para el 2021**

Vacunación COVID-19

Servicio Occidental de Salud

Para el cierre del año se logra una **aplicación de vacunas de 563.051** primeras dosis, **354.702** de segundas dosis y **36.162** refuerzos.

COVID-19
PRASS

Durante el año 2021 se tomaron 288.923 pruebas a todos los usuarios sintomáticos y asintomáticos sospechosos de haber tenido contacto estrecho con una persona infectada con COVID-19, del total de las pruebas tomadas el 52% se realizaron a mujeres, en cuanto a las edades se observa que los grupo de edades con mayor proporción de toma de prueba están entre los 25 - 44 años y en mayor proporción en mayores de 60 años.

Grupo	Femenino	%	Masculino	%	Total General
0 a 5	3608	2,4%	4325	3,1%	7933
6 a 9	2237	1,5%	2328	1,7%	4565
10 a 14	3616	2,4%	3621	2,6%	7237
15 a 19	6558	4,3%	5853	4,2%	12411
20 a 24	12853	8,5%	11233	8,1%	24086
25 a 29	17442	11,6%	14949	10,8%	32391
30 a 34	18533	12,3%	16309	11,8%	34842
35 a 39	17910	11,9%	16564	12,0%	34474
40 a 44	16211	10,7%	14961	10,8%	31172
45 a 49	12301	8,2%	11821	8,6%	24122
50 a 54	11167	7,4%	10572	7,7%	21739
55 a 59	9779	6,5%	8862	6,4%	18641
Mayor de 60	18657	12,4%	16653	12,1%	35310
Total general	150872	52%	138051	47,8%	288923

Rastreo

En el pilar de aislamiento se estimó que del total de casos **el 64% permanecieron en aislamiento,** según las recomendaciones dadas al momento de contactar el usuario.

Frente a la mortalidad, se evidencia un total de 780 defunciones, de acuerdo con la fuente SIVIGILA. Por su parte, la tasa de letalidad se ubicó para la EPS S.O.S en el 0,6%, cifra muy por debajo de la media nacional del 2,6%.

Vacunación COVID-19

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por SARS-CoV-2, la alta tasa decontagio de virus, morbilidad y mortalidad, la sociedad científica respondió a una necesidad inminente de características mundiales donde la vacunación es la única estrategia con un gran impacto en las dinámicas sociales, culturales y económicas; en este sentido, la nación respondió al llamado:

plan nacional de vacunación, que inició operación en el país desde marzo de 2021, adoptado mediante el Decreto 109 de 2021.

Comunicaciones a usuarios

Comunicaciones a usuarios

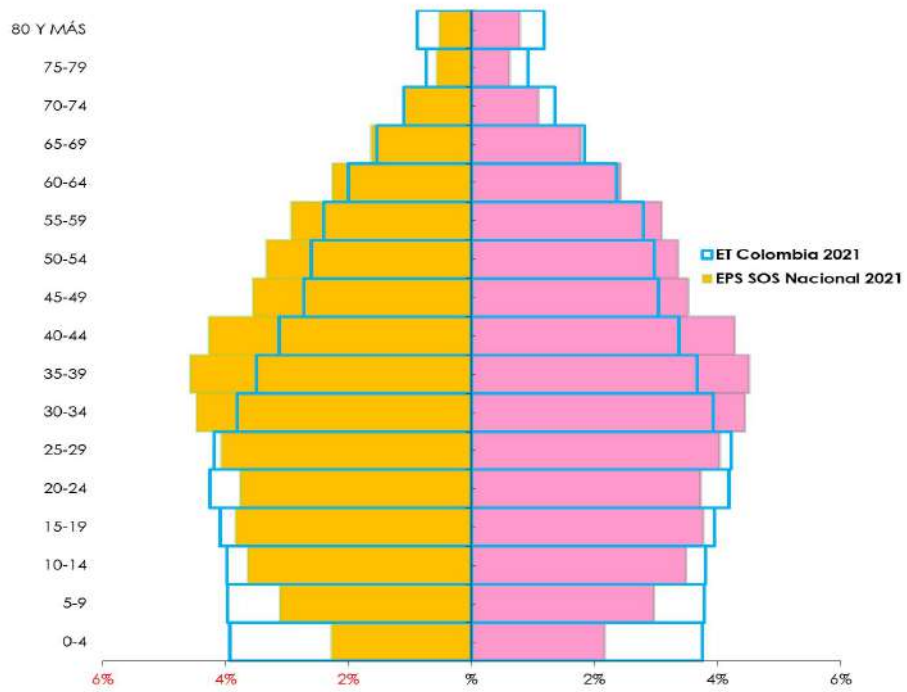
SOS
Servicio Occidental de Salud

SOS
Servicio Occidental de Salud

Gestión del riesgo individual en salud

resultados 2021

Caracterización Poblacional



Fuente: CUBO SISPRO Estadística Afiliados Diciembre 2021

01 S.O.S EPS comparado con Colombia cuenta con menos población menor de 15 años

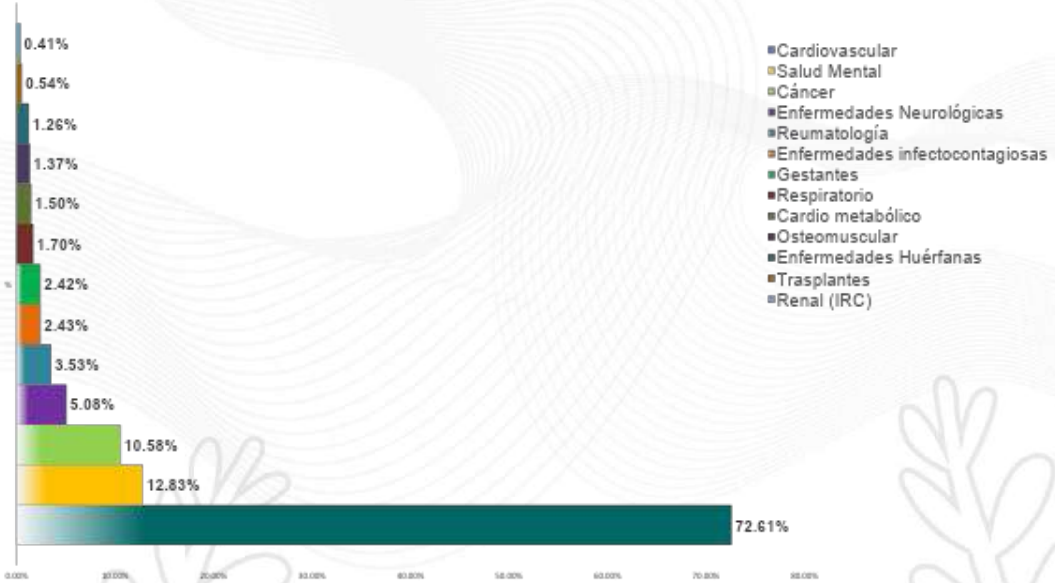
02 Para el 2021 se incrementó la población adulta entre los 30-59 años

03 Envejecimiento de la población

Mayor riesgo de Enfermedades Crónicas

Riesgos Priorizados

Riesgo Priorizados	Afiliados
Usuarios Únicos	**145.120**
Cardiovascular	105.370
Salud Mental	18.621
Cáncer	15.354
Enfermedades Neurológicas	7.369
Reumatología	5.116
Enf. infectocontagiosas	3.528
Gestantes	3.215
Respiratorio	2.463
Cardio metabólico	2.174
Osteomuscular	1.983
Enfermedades Huérfanas	1.829
Trasplantes	777
Renal (IRC)	589



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

Fuente: Notificaciones a corte del 08 abril 2022, un paciente puede estar incluido en 2 o más cohortes de riesgos

Cohortes resultados de gestión 2021

Servicio Occidental de Salud

Programa Maternoperinatal

- Aumento de la captación temprana de gestantes para el CPN* de 81,6% en 2020 a 84,2% en 2021. Meta >80%.
- Cobertura de tamizaje VIH en el CPN por encima de la meta (95%), con 96,3% de cumplimiento.
- Evento Mortalidad Perinatal por debajo de la meta (<13,16*) en los últimos tres años, cierre año 2021 11,4.
- Cobertura de 71% en vacunación COVID-19 en gestantes.

Programa Enf. Infecciosas-VIH

- Intervención a usuarios no adherentes al tratamiento.
- El 99% de los usuarios con VIH se encuentran en un programa de atención integral.
- El 99% de población con diagnóstico de VIH se encuentra en tratamiento farmacológico.
- Incremento del porcentaje de población controlada con diagnóstico de VIH. (carga viral indetectable).

Programa Salud Mental

- Reducción de la estancia hospitalaria, pasando de 10,6 días a 9,1 días.
- 5% de los usuarios se rehospitalizaron en menos de 90 días por el mismo diagnóstico salud mental conservando la meta(5%).
- Oportunidad de citas por primera vez para psiquiatría de 14,5 días, cumpliendo meta <30 días.

* CPN Control Prenatal * Tasa por 1000 nacidos vivos

COHORTES RESULTADOS DE GESTIÓN 2021

SOS
Servicio Occidental de Salud

Programa ECNT

- Incremento de la proporción de diabéticos controlados, pasando de 28,5% en 2020 a 34,4% en 2021.
- Aumento de la proporción de pacientes HTA < de 60 años controlados, pasando de 40,7% en 2020 a 47,8% en 2021.
- Se evidencian hospitalizaciones del 8% de la población de riesgo, ubicándonos por debajo de la meta esperada <10%

Programa Cáncer

- Disminución de las alertas tempranas en menores con cáncer por concepto de copagos y cuotas moderadoras a 0%.
- Ingreso a la ruta sin mediar proceso de autorización al 100% de los usuarios captados.
- Fortalecimiento de los servicios domiciliarios en el programa de Cuidado Paliativos.
- Cumplimiento del indicador de oportunidad e inicio de tratamiento de cáncer de mama, 27,6 días en el año 2021 por debajo de la meta del MSPS (<30 días).

Programa Osteomuscular y Enfermedades Huérfanas

- Mejora en la resolutividad hospitalaria a 1.7 días de estancia.
- Reducción de la tasa de hospitalización de neurología en un 21%.
- Adherencia del 100% de los pacientes con diagnóstico de hemofilia severa.
- El 71,1% de los usuarios con Artritis se encuentran controlados o con síntomas leves.

*ECNT Enfermedades Crónicas No Transmisibles
*MSPS Ministerio de Salud y Protección Social

SOS
Servicio Occidental de Salud

VIGILADO Supersalud

Contratación

SOS
Servicio Occidental de Salud

Gestión red de prestadores

Gestión de red de prestadores

Servicio Occidental de Salud

Objetivo
Realizar la previsión de una red de prestadores de servicios de salud, para atender las necesidades de la población afiliada de acuerdo a sus características

1. Seguimiento a la red de prestadores
2. Evaluación y actualización de tarifas y servicios
3. Contratación de servicios en modalidad PGP
4. Conformación de las redes por territorio
5. Seguimiento a indicadores de red contratada
6. Cobertura de servicios para población afiliada
   Seguimiento a indicadores Fénix
   Informes a los entes de control

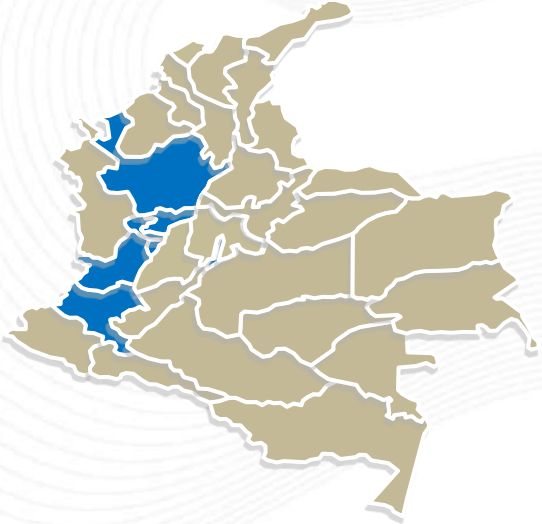
Conformación red de prestadores 2021

Descripción	RAZÓN SOCIAL	SUCURSAL	Total general
I.P.S. AMBULATORIA	144	279	423
HOSPITAL DEL ESTADO	97	114	211
MEDICO ADSCRITO	43	6	49
I.P.S. HOSPITALARIA	19	15	34
ATENCION DOMICILIAR	9	9	18
AMBULANCIA	9	4	13
INSUMOS	3	2	5
Total general	**324**	**429**	**753**

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Con criterio geográfico, de accesibilidad y oportunidad la contratación del componente primario y la atención de urgencias se asegura en el municipio de residencia o de trabajo del afilado en instituciones públicas o privadas.

Participación de usuarios y red por territorios 2021



Territorios	Participación usuarios	Participación de la red
Valle del Cauca	76,29%	44,75%
Risaralda	13,81%	9,56%
Cauca	6,59%	14,21%
Quindío	2,91%	7,70%
Bogotá D.C	0,35%	7,57%
Antioquia	0,03%	5,58%
Caldas	0,01%	1,73%
Resto del país	0,01%	8,90%

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

En Colombia se tienen 84 municipios con autorización para operar dentro de los 8 territorios habilitados.

Red de Prestadores por tipo de convenio y nivel de atención 2021

Servicio Occidental de Salud

Cantidad de Prestadores por tipo de convenio

Tipo de convenio	Cantidad	% Part.
Evento	620	82,34%
Pago fijo	133	17,66%
Total general	753	100,00%

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Cantidad de Prestadores por Nivel de Servicio

Nivel IPS	Cantidad	% Part.
NIVEL I	350	46,48%
NIVEL II	288	38,25%
NIVEL III	115	15,27%
Total general	753	100,00%

La red de prestadores de S.O.S EPS, está conformada en un 72% por red privada y el 28% corresponde a red pública

Gestión red de prestadores 2021

Se garantiza una red de prestadores en todos los territorios habilitados, según el nivel de complejidad.

Se realiza intervención en modelos de contratación de prestadores con optimización de costo en la prestación y el cumplimiento de indicadores en salud poblacional.

Se garantiza red de prestadores para vacunación COVID-19 y toma de muestras antígeno - PCR para la población afiliada.

Red de prestación de servicios por departamentos

Departamento del Valle del Cauca

Territorios	Privada			Pública		
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
VALLE DEL CAUCA	99	118	3	76	10	4
Total general	**99**	**118**	**3**	**76**	**10**	**4**

Cuenta con cobertura del 95.92% de los 49 servicios primarios en los municipios habilitados conforme a RIPSS, el restante 4.08% está cubierto por medio de geo referenciación y profesionales adscritos plenamente identificados.

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Red de prestación de servicios por departamentos

Departamento de Risaralda

Territorios	Privada			Pública		
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
RISARALDA	14	30	7	16	4	1
Total general	14	30	7	16	4	1

Cuenta con cobertura del 98.41% de los 49 servicios primarios en los municipios habilitados conforme a RIPSS, el restante 1.59% está cubierto por medio de la geo referenciación y profesionales adscritos plenamente identificados.

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Red de prestación de servicios por departamentos

Departamento del Quindío

Territorios	Privada			Pública		
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
QUINDÍO	13	17	5	13	9	1
Total general	13	17	5	13	9	1

Cuenta con cobertura del 96.77% de los 49 servicios primarios en los municipios habilitados conforme a RIPSS, el restante 3,23% está cubierto por medio de la geo referenciación y profesionales adscritos plenamente identificados.

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Red de prestación de servicios por departamentos

Departamento del Cauca

Territorios	Privada			Pública		
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
CAUCA	14	10	9	70	1	3
Total general	14	10	9	70	1	3

Cuenta con cobertura del 95.67% de los 49 servicios primarios en los municipios habilitados conforme a RIPSS, el restante 4.33% está cubierto por medio de la geo referenciación y profesionales adscritos plenamente identificados.

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Red de prestación de servicios por departamentos

Distrito de Bogotá

Territorios	Privada			Pública		
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
BOGOTÁ D.C.	14	27	15			1
Total general	14	27	15			1

Cuenta con cobertura del 100% de los 49 servicios primarios en los municipios habilitados conforme a RIPSS, los servicios que sean requeridos se complementan en el departamento de Cundinamarca por medio de la geo referencias y profesionales adscritos plenamente identificados.

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Red de prestación de servicios por departamentos

Departamento del Caldas

Territorios	Privada			Pública		
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
CALDAS	4	2	6	1		
Total general	4	2	6	1		

Cuenta con cobertura del 93.88% de los 49 servicios primarios en los municipios habilitados conforme a RIPSS, el restante 6.12 % está cubierto por medio de la geo referenciación y profesionales adscritos plenamente identificados.

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Red de prestación de servicios por departamentos

Departamento de Antioquia

Territorios	Privada			Pública		
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
ANTIOQUIA	4	28	9		1	
Total general	4	28	9		1	

Cuenta con cobertura del 93.88% de los 49 servicios primarios en los municipios habilitados conforme a RIPSS, el restante 6.12 % está cubierto por medio de la geo referenciación y profesionales adscritos plenamente identificados.

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

Servicio Occidental de Salud

S.O.S Pasión por Servir

Gestión farmacéutica

Gestión farmacéutica S.O.S EPS

Nos centramos en resolver las necesidades del usuario en materia de accesibilidad, oportunidad, calidad, seguridad y satisfacción, acorde a la prescripción médica y a la normativa vigente a un costo ajustado al mercado.

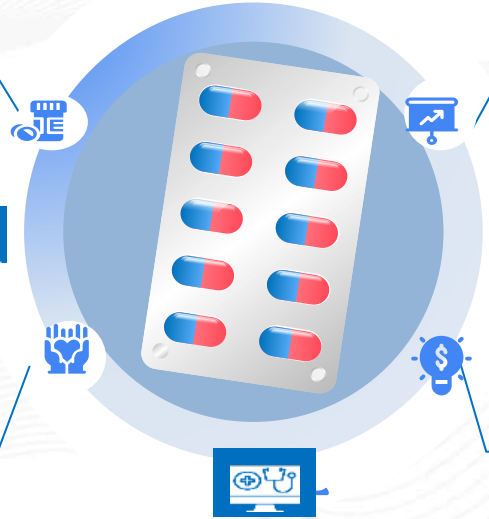
Racionalizamos el uso de los medicamentos, mediante la vigilancia, control y seguimiento de las actividades definidas en la cadena del uso de estos (prescripción, autorización, dispensación y administración), con el fin de garantizar que los usuarios reciban el apoyo terapéutico pertinente a su patología.

Nuestro pilares Principales

Modelo de atención no presencial

Modelo de anticipación de entregas

Tecnologías de la información y comunicaciones



Portafolio de moléculas, definidas para S.O.S EPS

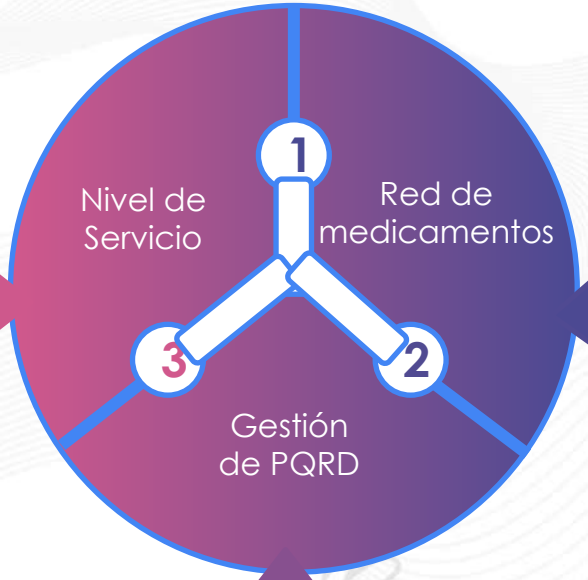
Programa de experiencia usuarios, para PQRS y Pendientes

Programa de experiencia del servicio enfocado Humanización

Articulación con EPS – IPS y el operador para una adecuada gestión farmacéutica

Principales estrategias 2021

Los medicamentos asociados al servicio farmacéutica con respecto al cierre del año 2020 Antes: 98,81% Ahora: 98,83%. Generando una mejora en la oportunidad de entrega.



contamos con prestadores aliados especializados en la seguridad del paciente y experiencia positiva del usuario, para la entrega de medicamentos de alto costo como son: Medicarte – Asisfarma – Comfandi - Helpharma

Se logró impactar positivamente en las PQRS impactando en el cierre del año 2020 de 361 PQRS y con el cierre de 2021 con 167 PQRS con una disminución de 53% impactando positivamente en intervención en la entrega de medicamentos.

Red de medicamentos general

Sedes	Operadores de Medicamentos				
	ASISFARMA S.A	EVEDISA	MEDICARTE S.A.	UT EVEDISA-HELPHARMA	Total general
CALI	1	11	1	1	14
PALMIRA		7		1	8
PEREIRA	1	4	1	1	7
NACIONAL			6		6
BUGA		5		1	6
BOGOTÁ	1	1	2	1	5
ARMENIA		2	1	1	4
NORTE DEL CAUCA		2		2	4
TULUÁ		3		1	4
CALDAS		1	1	1	3
POPAYÁN		1	1	1	3
ANTIOQUIA		1	1	1	3
BUENAVENTURA		1		1	2
CARTAGO		1		1	2
Total general	**3**	**40**	**14**	**14**	**71**

Fuente: Aplicativo Red Salud EPS

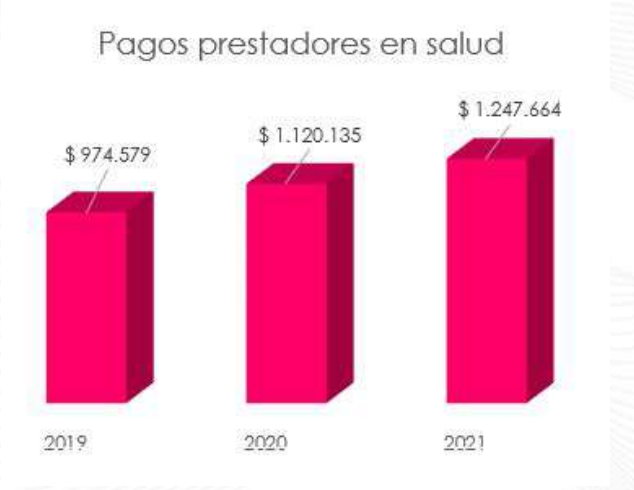
A través de los operadores Asisfarma - Evedisa - Medicarte - Helpharma - se tiene contratado la dispensación de medicamentos de bajo complejidad y alto costo, bajo la contratación de Pgp y Evento que nos permite atender nuestra población

SOS
Servicio Occidental de Salud

Aspectos financieros

VIGILADO Supersalud

Flujo de recursos



Fuente: Registros contables EPS SOS

Cifras en millones

Tendencia flujo de recursos 2019 – 2021

Gracias a su política de pagos la EPS logro en el año 2021 mantener el flujo constante de recursos hacia nuestros prestadores de servicios de salud, es así como se giraron 1.2 billones de pesos, $128 mil millones más que en año 2020, igualmente nuestros 229 proveedores administrativos recibieron durante el año 2021 el pago oportuno de sus facturas por un valor de $38.989 millones de pesos, así como la continuidad en el pago de incapacidades.

Flujo de recursos

Cifras en millones

Fuente: Registros Tesorería EPS SOS

Tendencia flujo de recursos 2019 – 2021

Derivada de la aplicación de la política de pagos, se logró impactar a 1058 diferentes prestadores de servicios de salud, 29.3% IPS públicas y un 70,8% IPS privadas.

Tipo de entidad IPS	Cantidad IPS	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sept-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total	% Part
Privadas y Mixtas	749	77.065	82.525	99.206	99.118	86.084	115.214	92.081	87.623	92.653	92.900	130.669	150.662	**1.205.799**	**96,6%**
Pública	309	2.408	3.187	3.146	1.807	2.929	2.069	3.654	5.393	4.533	3.125	5.406	4.207	**41.865**	**3,4%**
TOTAL	**1058**	**79.473**	**85.712**	**102.352**	**100.925**	**89.013**	**117.283**	**95.735**	**93.016**	**97.186**	**96.025**	**136.074**	**154.869**	**1.247.664**	**100,0%**

Estado de resultados

Item	dic-31		Var. $	% Crec.
	2021	2020		
Ingresos operacionales	1.382.604	1.106.498	276.107	25,0
Costo servicios de salud	1.395.215	1.064.011	331.204	31,1
Resultado bruto	**-12.610**	**42.487**	**-55.097**	**-129,7**
% Resultado bruto	**-0,91**	**3,84**		
Gastos de personal	39.955	38.319	1.635	4,3
Gastos generales	37.044	31.322	5.722	18,3
Gastos operacionales	**76.999**	**69.642**	**7.357**	**10,6**
Resultado operacional	**-89.609**	**-27.155**	**-62.454**	**-230,0**
Ingresos no operacionales	34.447	16.472	17.975	109,1
Egresos no operacionales	4.276	3.183	1.093	34,3
Resultado final	**-59.438**	**-13.866**	**-45.572**	**-328,7**

Fuente: Registros contables EPS SOS - Cifras en millones

Ejecución presupuestal de la vigencia anterior

Concepto	2021	
	Ejecución	Presupuesto
Ingresos operacionales	1.382.604	1.186.616
Costos de servicios de salud	1.395.215	1.130.441
Resultado bruto	**-12.610**	**56.176**
Gastos operacionales		
De administración	71.552	70.753
De ventas	5.447	6.458
Resultado operacional	**-89.609**	**-21.035**
Otros ingresos no operacionales	34.447	15.766
Otros egresos no operacionales	4.276	2.671
Resultado neto	**-59.438**	**-7.941**

Fuente: Registros contables EPS SOS - Cifras en millones

Siniestralidad

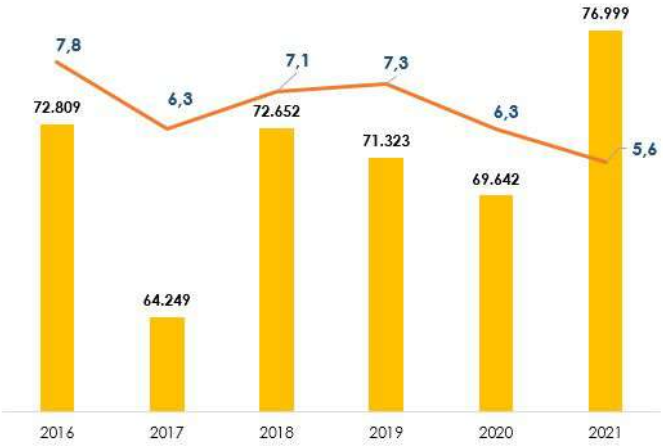
Fuente: Registros contables EPS SOS

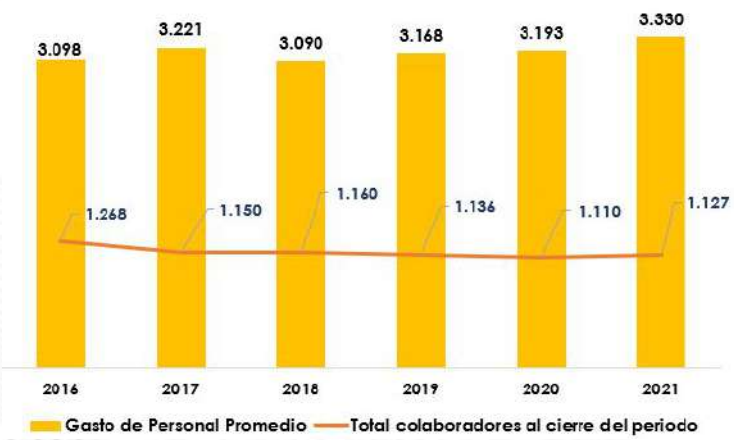
Cifras en millones

El índice de siniestralidad del PBS calculado como la relación de costo médico a ingresos operacionales cerró el año con el 102,4%, que comparado con el 2020 presenta una variación de incremento del 5%.

Al observar la tendencia mayor de la siniestralidad de PBS durante el año 2021, se anota que los impactos fueron derivados de los efectos de la pandemia por Covid19 y su correlación con la enfermedades de bases y otras atenciones crónicas, para lo cual se tomaron medidas de contratación con mecanismos de riego compartido, integración de rutas de atención cohortes relevantes y mayor vigilancia epidemiológica.

Gastos Administrativos





Fuente: Registros contables EPS SOS

Cifras en millones

El indicador de los gastos operacionales sobre los ingresos operacionales pasa de 6,3% en el 2020 al 5,6% en el 2021, tal como se observa en la siguiente gráfica, como efecto de la variación de los mayores ingresos en el periodo 2021.

Este óptimo resultado se deriva de la gestión y política de austeridad del gasto, que ha permitido dar cumplimiento a los límites determinados por la Ley 1438-11 y los establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud en el marco de la medida de vigilancia especial.

Estado de situación financiera

Item	dic-31		Var $	Var %
	2021	2020		
Activo	378.271	295.279	82.993	28,1
Pasivo	604.741	512.311	92.431	18,0
Patrimonio	(226.470)	(217.032)	(9.438)	(4,3)

En el consolidado al cierre del 31 de diciembre de los años 2021 y 2020 los activos crecen el 28,1%, generado principalmente por el saldo de las cuentas por Cobrar por COVID $72.499 millones y Presupuestos Máximos $56.662 millones, las cuales no tuvieron saldo al cerrar el año 2020.

Los pasivos totales registran una variación del 18% frente al 2020, se resalta aspectos tan importantes como: incremento de obligaciones financieras al cierre de 2021 por $50.000 millones y tanto Cuentas por Pagar como Reserva Técnica ($58.659 millones) para Presupuestos Máximos.

Fuente: Registros contables EPS SOS - Cifras en millones

Situación patrimonial

Item	dic-31		Variación	% Crec.
	2021	2020		
Capital emitido	378.723	328.723	50.000	15,2
Otras reservas de capital	203	203	0	0,0
Resultados acumulados	(534.185)	(520.319)	(13.866)	(2,7)
Resultados del ejercicio	(59.438)	(13.866)	(45.572)	(328,7)
Otros resultados integrales	5.609	5.609	0	0,0
Efectos de conversion	(17.380)	(17.380)	0	0,0
Total de patrimonio	**(226.470)**	**(217.032)**	**(9.438)**	**(4,3)**

En relación con el patrimonio de la compañía, éste decrece en $9.438 millones como resultado neto entre la capitalización de $50.000 al cierre y la pérdida del ejercicio de -$59.438 millones.

Fuente: Registros contables EPS SOS - Cifras en millones

Nexia Montes & Asociados

DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL
ACERCA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES DE
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. SOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Señores
ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. SOS
Ciudad

Opinión

He auditado los Estados Financieros individuales de ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. SOS, que comprenden el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2021 y los correspondientes, Estado de resultados y de otros estados integrales, Estado de cambios en patrimonio y Estado de flujos de efectivo, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los Estados Financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros mencionados, excepto por la cuestión descrita en la sección Fundamentos de la Opinión, presentan razonablemente en los aspectos materiales, de conformidad con el anexo No. 2 del decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios que incorporan las Normas Internacionales de Información Financiera.

Los Estados Financieros terminados en 31 de diciembre de 2020, fueron auditados por otro revisor fiscal y en su informe de marzo de 2021, emitió una opinión con salvedades, fundamentada en las siguientes situaciones

Fundamento de la opinión

Salvedades 2020

1) Como se describe en la Nota 11 de los estados financieros al 31 de diciembre de 2020, el estado de situación financiera incluye activos por impuesto diferido por valor de $56.200 millones registrados en el año 2018 y 2019; registro que se realiza sobre la base de las proyecciones financieras incluidas en el estudio técnico denominado "Plan de Ajuste y Recuperación Financiera", descrito en la Nota 2 a los estados financieros; en el mismo se proyecta que entre los años 2022 a 2029, la Entidad Promotora De Salud Servicio Occidental De Salud S.A. – SOS, generará utilidades que permitirán compensar las pérdidas fiscales; sin embargo, los resultados de la EPS transcurridos, determinan que la misma presenta pérdidas recurrentes por encima de los valores proyectados, lo que unido a la limitación para nuevas afiliaciones y el entorno de la EPS dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, no permite inferir que se generarán rentas gravables dentro del término establecido en el Plan de Ajuste y Recuperación Financiera, por lo cual, a pesar de que la Entidad no registró impuesto diferido durante el año 2020, dicho saldo se encuentra afectado por los registros realizados en los dos años anteriores, lo cual genera una alta incertidumbre de que dichos registros no están fundamentados según lo esgrimido en la Sección 29 NIIF para Pymes, que determina que se reconocerá un activo por impuesto diferido, por causa de todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de ganancias fiscales futuras a fin de registrar dentro del activo esas diferencias temporarias deducibles. Esta situación, es el resultado del juicio y criterio técnico de la Administración de la Entidad.

A 31 de diciembre de 2021, como se describe en la Nota 11 "Impuesto diferido" de los estados financieros, se incluye activo por impuesto diferido por valor de M$56.200.000 registrado en el año 2018 y 2019; registro que se realizó sobre la base de las proyecciones financieras incluidas en el estudio técnico denominado "Plan de Ajuste y Recuperación Financiera", para esos periodos contables.

Ahora bien, conforme el ajuste al plan de recuperación financiera y lo descrito en la Nota 2.5.3 "Indicadores de Permanencia y Solvencia" a los estados financieros; en el cual se menciona que con base en los resultados proyectados de cierre 2021 se hace la estimación de los resultados hasta el año 2031, en el cual proyectan valores de pérdida para los años 2022, 2023, 2024 y 2025, siendo el año 2026 sobre el cual la Entidad Promotora De Salud Servicio Occidental De Salud S.A. – S.O.S., espera generar utilidades que permitirán compensar las pérdidas fiscales; conforme lo anterior, el cálculo del impuesto diferido de acuerdo a la sección 29 de las NIIF para pymes, no debió ser objeto de reconocimiento contable, puesto que la norma determina que se reconocerá un activo por impuesto diferido, por causa de todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de ganancias fiscales futuras a fin de registrar dentro del activo esas diferencias temporarias deducibles. Lo anterior, genera una incertidumbre importante sobre la razonabilidad de este registro, dada la realidad de la entidad y las proyecciones financieras que se tienen sobre esta. Por lo anterior la salvedad continua

2) Al 31 de diciembre de 2020, la Entidad tiene glosas pendientes por conciliar por valor de $58.392 millones de pesos de los cuales el 41% corresponde a glosas con una temporalidad superior a 360 días y sobre las cuales se tiene solamente reconocido en registros contables mediante provisiones por concepto de glosas un valor de $46.112 millones de pesos. Si bien se observa que desde el año 2018 al año 2020, la administración ha realizado una importante gestión respecto a las conciliaciones de glosas con sus prestadores, la situación mencionada genera incertidumbre en los pasivos, por el no registro de glosas no conciliadas, por valor de $12.280 millones de pesos.

A 31 de diciembre de 2021, conforme la entidad documenta la gestión a este respecto y se indica en revelación se deja el seguimiento en párrafo de énfasis para la vigencia 2021.

Gracias a la gestión corporativa global, se logró enervar una de las salvedades que en vigencia 2020 se había registrado y dejarla como hecho de énfasis.

Dictamen Revisor Fiscal

Reconocimientos

Servicio Occidental de Salud

Reconocimiento por la importante participación y avances de S.O.S en la implementación de RIAS, en el municipio de **Popayán.**

Otorgado por:
Secretaría Municipal de Salud de Popayán

Fecha:
Septiembre 22 de 2021

Reconocimiento por la labor realizada por S.O.S y aliados, durante las **jornadas de vacunación** masivas en el municipio.

Otorgado por:
Secretaría Municipal de Salud de Tuluá

Fecha:
Noviembre 18 de 2021

SOS
Servicio Occidental de Salud

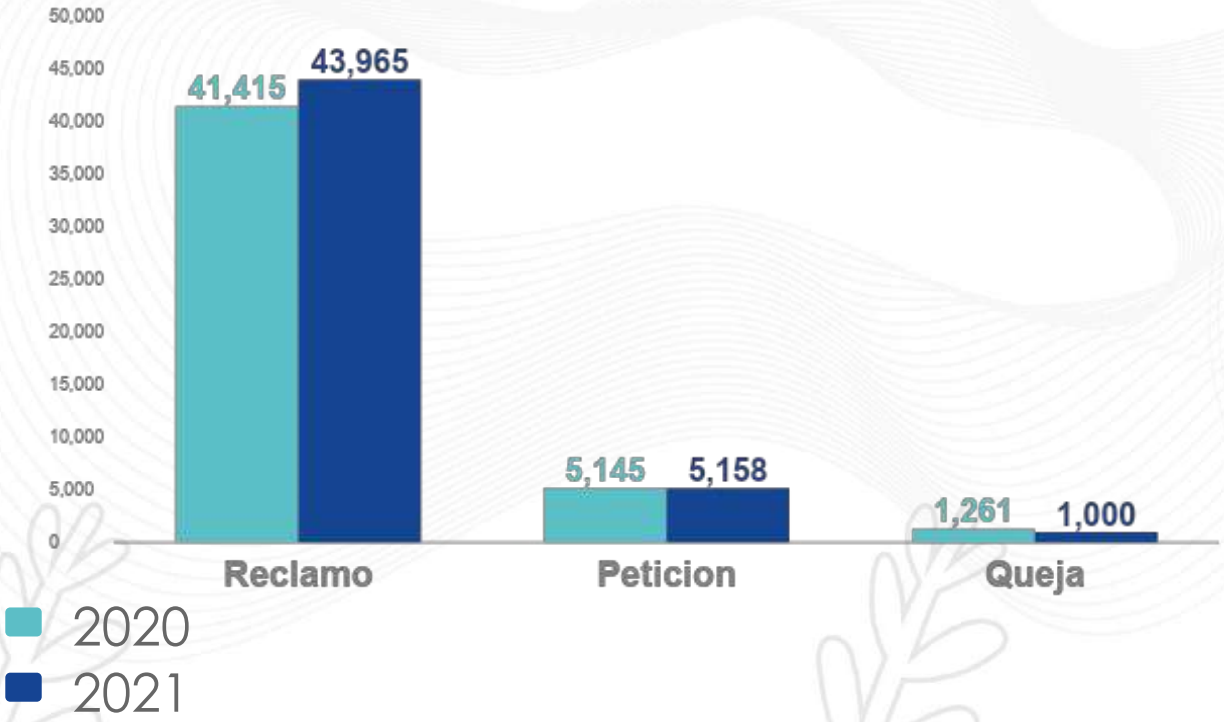
Satisfacción del usuario

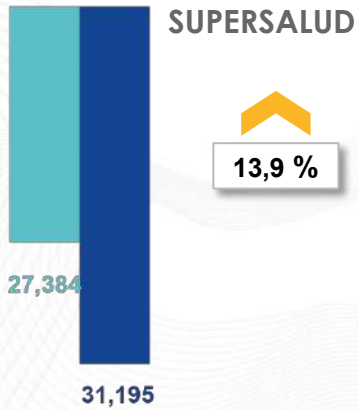
VIGILADO Supersalud

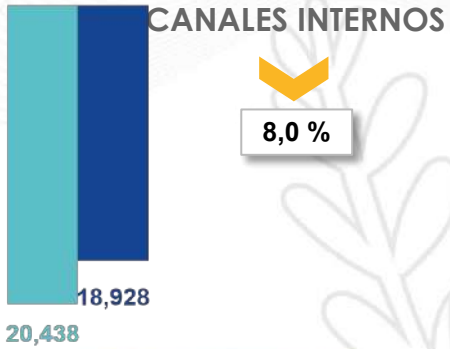
SOS
Servicio Occidental de Salud

PQRD

PQRD 2020 - 2021

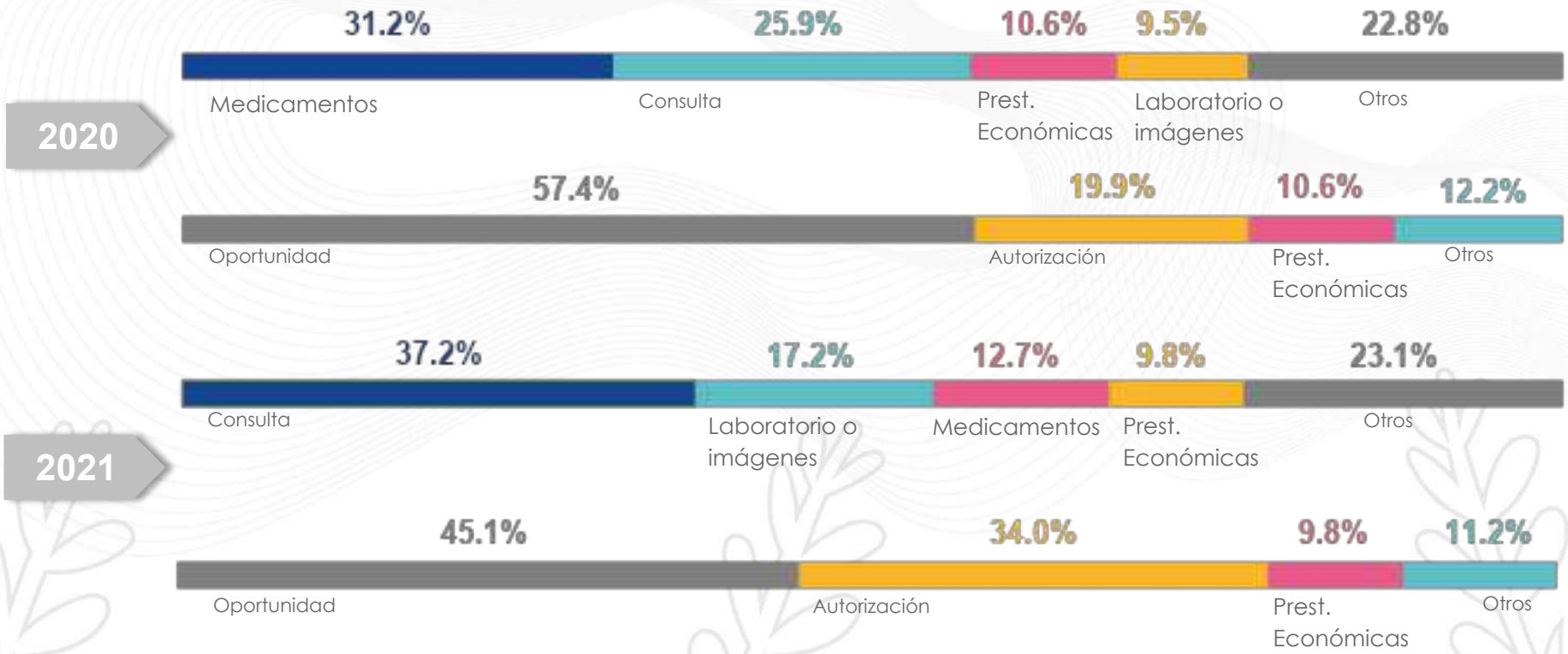






Fuente: Aplicativo BI 01 ene – 31 dic 20/21

Motivos PQRD 2020 - 2021



Fuente: Aplicativo BI 01 ene – 31 dic 20/21

SOS
Servicio Occidental de Salud

Canales de atención

Si bien el año 2021 no tuvo situaciones de contingencia por pandemia como las que se presentaron en el 2020, el canal virtual y telefónico ganaron 6 y 2 puntos porcentuales respectivamente, dentro de la participación del total de atenciones realizadas a nuestros usuarios.

Canales Virtuales

El canal de Chatbot se encuentra activo desde el 21/10/2021.

El ingreso se realiza desde www.sos.com.co, seleccionando el ícono de **Anita**

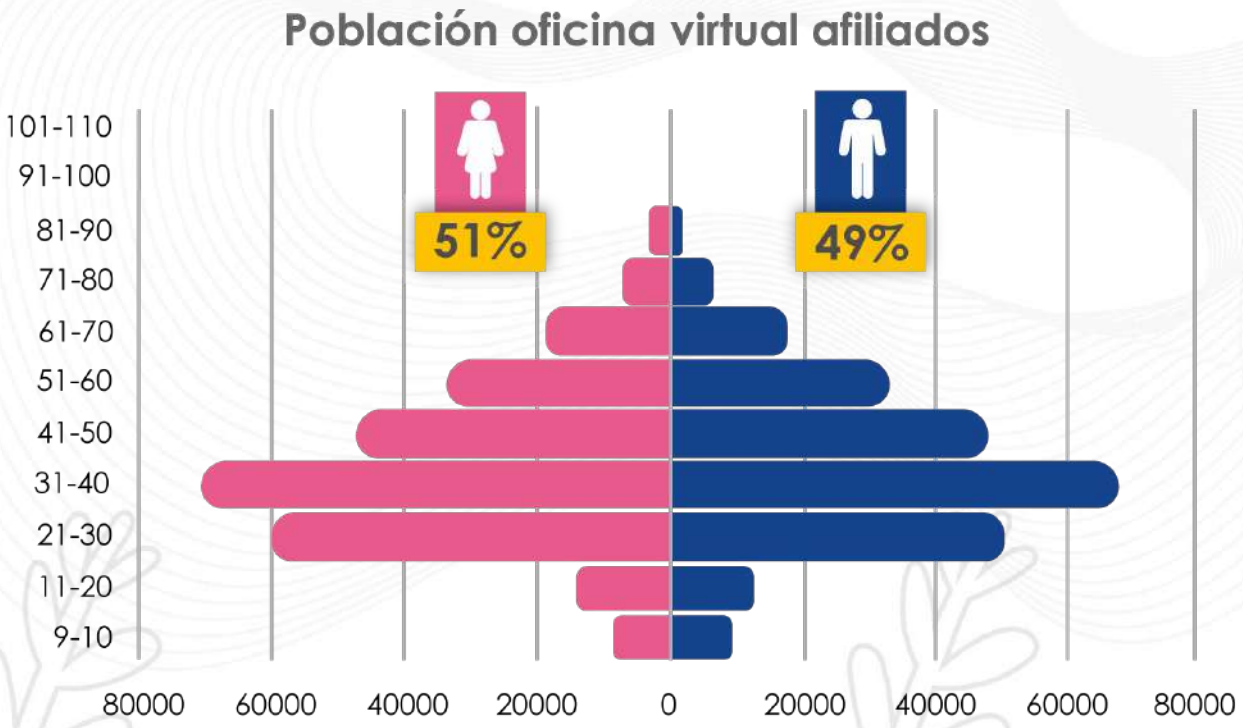
El canal de whatsapp se encuentra activo desde el 14/10/2021.

Disponible a través del número de celular **318 5083262.**

Servicios del chatbot y Whatsapp:

Consulta ips primaria y atención de urgencias, buzón virtual, carta de derechos y desempeño, solicitud de citas médicas (Comfandi- Viva 1A- Comfamiliar Risaralda), servicios COVID-19, preguntas frecuentes, consulta directorio médico PAC.

Oficina Virtual afiliados



En la oficina virtual se evidencia un total de 516.718 registros que corresponden a 51% (265.504) y 49% para hombres (251.214), la mayor participación de usuarios se encuentra entre los 21 a 60 años (80%)

Quienes tienen acceso a todos los beneficios disponibles para planes de atención complementario y planes de beneficios en salud.

Transacciones Oficina virtual afiliados año 2021

Oficina Virtual afiliados		
Transacciones	Cant.	% Part.
Solicitudes Médicas Web	353382	34%
Certificado Afiliación PBS	251170	24%
Actualización Datos Básicos	153414	15%
Autorización Tratamiento De Datos Personales	128866	12%
Generacion Estado de Cuenta PAC	39902	4%
Incapacidades y Licencias	28937	3%
Cambio de IPS	20243	2%
Certificado Afiliación PAC	11674	1%
Certificado Retención PAC	9076	1%
Certificado Historial de Pagos PBS	8826	1%
Contactenos	8365	1%
Certificado Paz y Salvo PBS	6985	1%
Certificado Cartera PBS	5779	1%
Actualización Documentos Soporte	5181	1%
Certificado Cartera PAC	2196	0%
Total general	1.033.996	100%

516.718
Registros a la **oficina virtual 2021**

480.991
Registros a la **oficina virtual 2020**

7%
35.727 nuevos registros

1.033.996
Transacciones acumuladas 2021

694.697
Transacciones acumuladas 2020

48,8%
339.299 nuevas transacciones

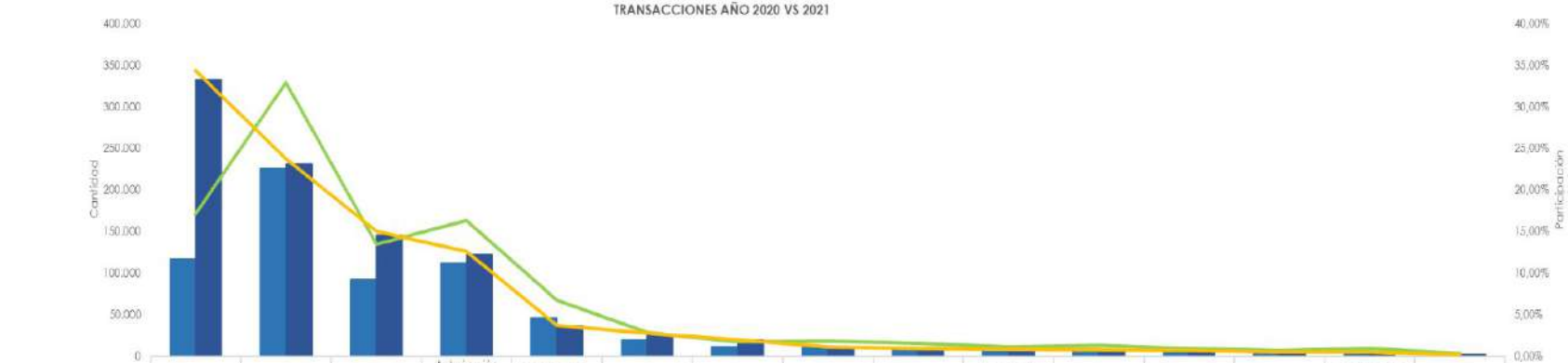
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2020	5.359	4.750	4.168	5.363	5.442	5.686	7.015	5.909	6.293	7.420	8.055	7.095
2021	10.034	11.350	10.499	7.538	5.740	7.256	7.248	6.538	6.238	5.418	5.537	3.987
%INCREMENTO	87%	139%	152%	41%	5%	28%	3%	11%	-1%	-27%	-31%	-44%

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2020	55.210	46.883	39.592	43.930	49.632	50.426	70.459	62.073	61.929	72.508	68.987	65.948
2021	103.826	120.765	106.289	81.966	63.370	86.647	89.189	85.593	81.280	79.820	71.206	64.045
%INCREMENTO	88%	158%	168%	87%	28%	72%	27%	38%	31%	10%	3%	-3%

En el seguimiento realizado a los nuevos registros de la oficina virtual afiliados, se evidencia incremento acumulado del 20% respecto al mismo periodo del año 2020, se visualiza una tendencia positiva en nuevos registros principalmente en el primer trimestre del año 2021.

En esta imagen se puede observar que en el año 2021 se presentó el incremento del 50% en las transacciones realizadas por la oficina virtual respecto al año 2020.

Tipo de transacciones realizadas en oficina virtual



	Solicitudes Médicas Web	Certificado Afiliación PBS	Actualización Datos Básicos	Autorización Tratamiento De Datos Personales	Generación Estado de Cuenta PAC	Incapacidades y Licencias	Cambio de IPS	Certificado Afiliación PAC	Certificado Retención PAC	Certificado Historial de Pagos PBS	Contactenos	Certificado Paz y Salvo PBS	Certificado Cartera PBS	Actualización Documentos Soporte	Certificado Cartera PAC
TRANSACCIONES 2020	117.468	226.287	92.524	112.220	46.285	19.402	11.951	12.362	11.046	8.089	9.061	6.784	4.616	6.776	2.706
TRANSACCIONES 2021	333.419	230.720	145.728	122.549	36.457	26.830	19.563	10.967	8.984	8.325	7.521	6.440	5.457	4.919	2.072
%PART 2020	17,08%	32,91%	13,46%	16,32%	6,73%	2,82%	1,74%	1,80%	1,61%	1,18%	1,32%	0,99%	0,67%	0,99%	0,39%
%PART 2021	34,37%	23,79%	15,02%	12,63%	3,76%	2,77%	2,02%	1,13%	0,93%	0,86%	0,78%	0,66%	0,56%	0,51%	0,21%

En el año 2020 se realizaron 687.577 transacciones a través de la oficina virtual, en el año 2021, se realizaron 1.033.996 transacciones, con incremento del 50%, la mayor participación fue para: Solicitudes médicas web 34,37%, Certificados de afiliación 23,79%, actualización de datos básicos 15,02%.

Transacciones Oficina virtual empleadores

Oficina Virtual empleadores		
Transacciones	Cant.	% Part.
Informe de prestaciones economicas	597.765	65%
Certificado de afiliacion PBS	152.521	17%
Novedad ingreso relacion laboral	80.147	9%
Certificado paz y salvo PBS	40.716	4%
Estado de cartera PBS	35.381	4%
Contactenos	5.468	1%
Actualizacion de Datos	5.304	1%
Estados de Cuenta PAC	1.312	0%
Certificado Historial de pagos	348	0%
Estado de cartera PAC	169	0%
Total general	919.131	100%

46.267
Registros a la **oficina virtual 2021**

38.757
Registros a la **oficina virtual 2020**

19%
7.511 nuevos registros

919.131
Transacciones acumuladas 2021

687.829
Transacciones acumuladas 2020

34%
231.302 nuevas transacciones

Canal Telefónico

A través de nuestro canal telefónico, recibimos 605 mil llamadas, con un nivel de atención del 95% por encima de la meta establecida; esto nos ayudó a estar más próximos a nuestros usuarios, quienes recibieron *soluciones en línea* a sus necesidades.

Gracias a las acciones implementadas pudimos sortear las contingencias provocadas por la pandemia, sin disminuir los indicadores de servicio del canal; muestra de ello es que, a partir de febrero de 2021, se presentó una mejora en los indicadores de nivel de servicio y atención, resultados que fueron sostenibles en el resto del año. Esto fue posible debido al fortalecimiento del equipo de agentes, sumado a la entrada en producción de un menú guiado de audio-respuesta para agilizar los principales trámites que ingresan por este canal.

Canal presencial

Realizamos cambios y adecuaciones en nuestras oficinas de atención para mejorar la experiencia de los usuarios:

Unificamos los puntos de atención de manera estratégica en dos sedes; Sur y Norte, en la ciudad de Cali; además, embellecimos puntos de atención en Cali, Santander de Quilichao y Pereira.

Canal presencial

SEDE SUR

SEDE NORTE

Reubicación en Cali de las oficinas sede sur, sede norte

Canal presencial

Servicio Occidental de Salud

Oficina FVL

Pereira

Remodelación FVL | Unificación y renovación sede Pereira

Canal presencial

Servicio Occidental de Salud

Sede	No. Oficinas	Ciudad/Municipio	Oficina/Servicio
Valle del Cauca			
Cali	6	• Cali • Yumbo • Jamundí • Candelaria	• Cali Norte • Cali Sur • Fundación Valle del Lili-PAC • Yumbo • Jamundí • Candelaria (Viva 1 A)
Palmira	3	• Palmira • Cerrito • Florida	• Palmira • Cerrito • Florida
Buenaventura	3	• Buenaventura	• Buenaventura • IPS Gesencro • Clínica Santa Sofía
Buga	1	• Buga	• Buga
Cartago	1	• Cartago	• Cartago
Tuluá	4	• Tuluá • Roldanillo • Zarzal	• Tuluá • Vitta - PAC • Roldanillo • Zarzal

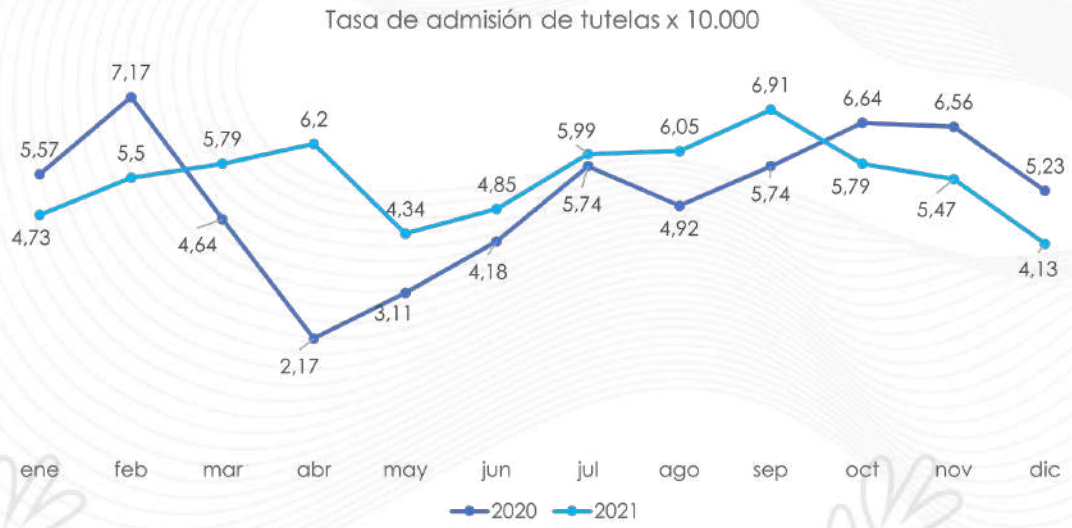
Canal presencial

Servicio Occidental de Salud

Red de Oficinas

Sede	No. Oficinas	Ciudad/Municipio	Oficina/Servicio
Cauca Cauca y Norte del Cauca	3	• Popayán • Puerto Tejada • Santander de Quilichao	•Popayán •Puerto Tejada •Santander de Quilichao
Cundinamarca Cundinamarca	1	• Bogotá	• Bogotá
Quindío Quindío	3	• Armenia • Sevilla • Caicedonia	• Armenia • Sevilla • Caicedonia
Risaralda Pereira	1	• Pereira	• Pereira
Total	**26**		

Admisiones de tutelas

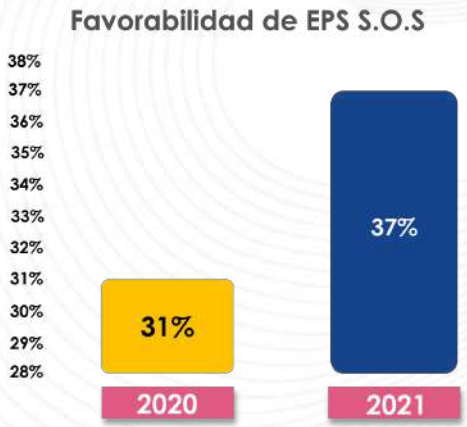


Tasa de tutelas:

Para el año 2021 la tasa que se presentó fue de 5.48 tutelas por cada 10.000 usuarios, no siendo referente el año de 2020, pues en este año inició la pandemia y a inicios del mismo no estaban definidas las reglas claras para el reparto de las mismas, por lo anterior para los meses se presentaron un número de tutelas muy bajo, por lo anterior dicho año fue atípico.

Comparativo de los resultados respecto al año anterior de frecuencia de desacatos, donde se evidencia una disminución del 32.7% en comparación con el año de 2020, lo anterior denota un mayor seguimiento y compromiso de los equipos en materializar los servicios ordenados en los fallos de tutelas.

Frecuencia de tutelas salud, según su causa
Año 2020 – 2021



En el año 2021 en la EPS S.O.S a través de gestiones realizadas, hemos mejorado la favorabilidad de los fallos de tutelas en 6% con respecto al año pasado.

Promedio Mensual 2020		Promedio Mensual 2021
86	Barreras de acceso	70
31	Citas médicas	2
15	Medicamentos	31
9	Transporte de pacientes	12
3	Protesis, Ortesis e insumos	12
1	Cirugías	5

En S.O.S dentro de la gestión realizada para prevenir eventos jurídicos, hemos realizado intervenciones requeridas a las IPS y áreas con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y evitar de esta manera nuevas tutelas en salud.

Mecanismos de atención prioritaria - atención preferencial

Continuidad con los mecanismos de atención prioritaria para personas con derecho a atención preferencial:

- Sillas y demarcación de zonas de atención preferencial
- Señalética en braille
- Rampas de acceso
- Espacio para silla de ruedas
- Baños acondicionados

SOS
Servicio Occidental de Salud

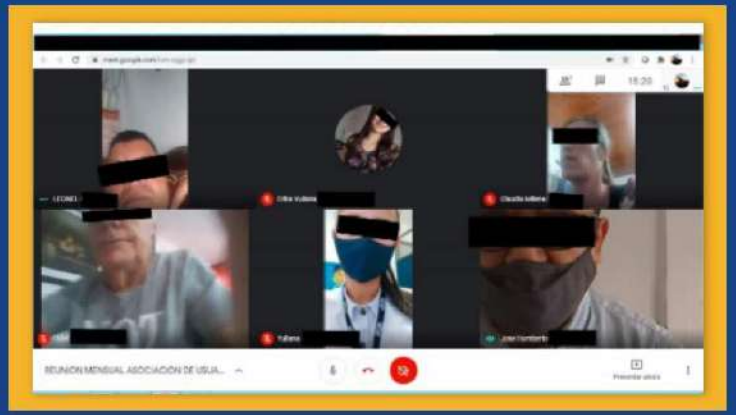
Asousarios

Asociación de usuarios

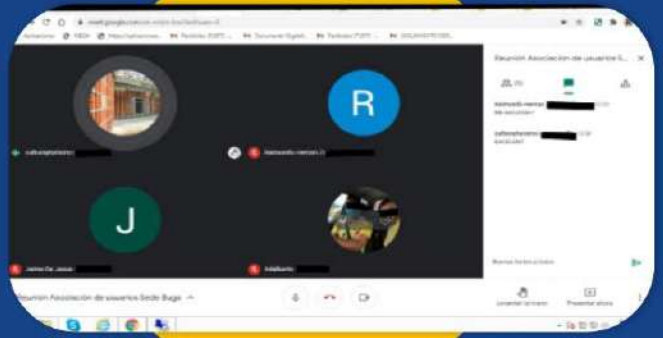
Se cuenta con **11 asociaciones de usuarios** orientadas a velar por la defensa de los derechos de los afiliados, con las cuales hemos realizado **85** sesiones entre virtuales y presencial durante la vigencia, promoviendo así, uno de los mecanismos de participación ciudadana.

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

Asociación de usuarios



Asociación de usuarios



Gestión conjunta y logros

Servicio Occidental de Salud

- Impulso y socialización con los afiliados sobre la sensibilización y vacunación de covid19
- Incremento de uso en la oficina virtual con las capacitaciones y difusión por parte de la asociación con afiliados y en sus empresas
- Capacitación y fortalecimiento de conocimientos en diversos temas como derechos y deberes, SAT, participación ciudad, entre otros, que es importante reforzar con los afiliados
- Favorecer la atención integral del usuario, con el acercamiento entre IPS y EPS, para brindar así una atención integral evitando la tramitología interna y mejorando la comunicación con el usuario.

Gestión conjunta y logros

SOS
Servicio Occidental de Salud

- Acompañamiento e intervención desde la EPS y con visitas de asousuarios con prestadores u operadores, para validar y afinar la prestación de servicios.
- Designación de casilla de atención preferencial en operador de medicamentos Alcides
- Ampliación de horario de recepción de órdenes desde el prestador Comfamiliar Risaralda
- Fortalecimiento en el desarrollo de la Política de Participación Social en Salud PPSS
- Mejoramiento y renovación de oficinas de atención al usuario.

Satisfacción del usuario

Servicio Occidental de Salud

Los afiliados valoran el servicio que reciben a través de la evaluación de satisfacción.

Experiencia global con el servicio	Intención de cambio	Recomendación
Pasó de 77.1 a 81.6%	Disminuyó de 26% a 21.9%	Incrementó de 20.8% a 27%

Fuente: S.O.S estudio de satisfacción II semestre de 2020 y 2021

SOS
Servicio Occidental de Salud

Planes complementarios

VIGILADO Supersalud

PAC I Planes Complementarios de Salud

Nuestros productos PAC

B

Bienestar

Plan individual con cobertura 100%

Tarifa
$156.700

F

Familiar

Plan por grupo familiar con topes

Tarifa
$90.100
Promedio usuario
$51.900

Q

Familiar Quimbaya

Plan por grupo familiar con topes

Tarifa
$47.900
Promedio usuario
$38.200

P

Privilegio

Plan masivo de baja prima

Tarifa
$48.100

ES

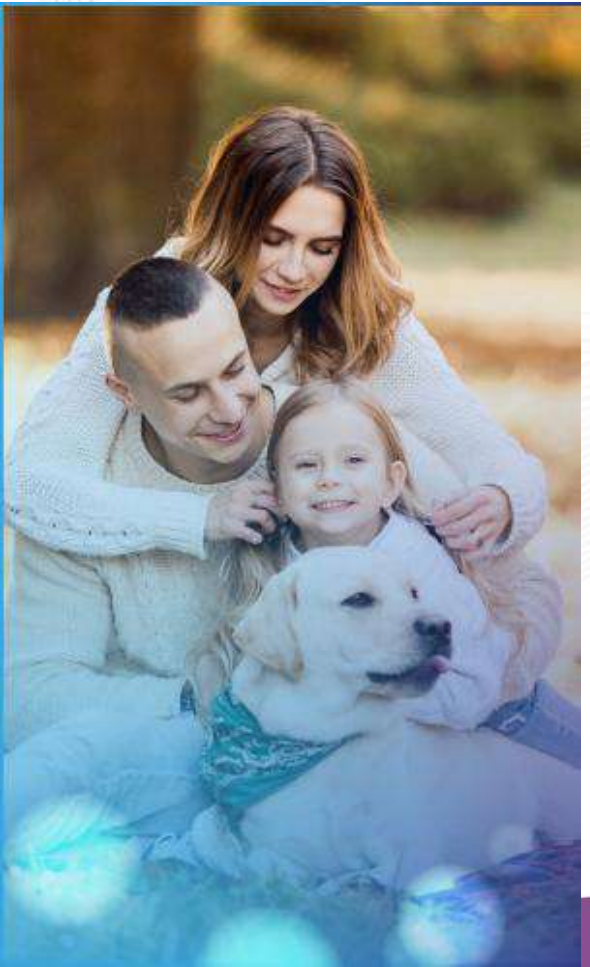
Especial Senior

Plan mayores de 60 años

Tarifa
$97.600

Nuevos productos 2021

PAC I Planes Complementarios



Características especiales

- ✔Afiliación sin examen médico de ingreso, previa validación y aprobación del estado de salud por parte de auditoría médica (durante el periodo de enrolamiento).
- ✔Reconocimiento de la antigüedad que el usuario tenga en cualquier póliza, Plan Complementario o Medicina Prepagada anterior.
- ✔No cobro de cuota de inscripción.
- ✔Periodos de carencia más bajos del mercado.

3 IPS Sedes exclusivas en Cali

Comodidad | Exclusividad | Agilidad | Seguridad | Protección

Oportunidad | Tranquilidad | Integralidad | Confort

PAC I Planes Complementarios de Salud

Entrega autorizaciones web

Dic 2020

Iniciamos con **715** solicitudes a **2 meses** de respuestas

Sem I 2021

Finalizamos con **13.650** solicitudes | promedio mes 2.275 a tiempo de respuesta de **3 días**

Sem II 2021

Logramos responder **13.639** solicitudes | promedio mes 2.273 a tiempo de respuesta de **3 días**

Pasamos de tener un promedio de 95 solicitudes web (enero 2021) a 123 solicitudes promedio día, para un incremento del 29%. Mejorando considerablemente la satisfacción de los afiliados a planes complementarios e incentivando el uso del canal virtual.

Servicio Occidental de Salud

Sostenibilidad

S.O.S 2021

VIGILADO Supersalud

Social

Haz feliz
a un angelito

Con la ayuda de nuestros colaboradores realizamos la donación de juguetes para niños en tratamiento de cáncer en 3 fundaciones:

- Fundación la Divina Providencia
- Fundación Semillas de Amor
- Fundación Rafael Sanado por Dios

Donaciones
Fundamor

Renacimos para seguir cuidando y sirviendo a la comunidad en general, impactando socialmente a nuestro entorno gracias a las buenas prácticas y acciones responsables de reciclaje y reuso; en ese sentido, realizamos donaciones, tanto de reciclaje como de dotación de años anteriores, a la fundación FUNDAMOR

Total

$ 8.574.000

Dotación antigua y colchonetas para hacer ejercicio

Ambiental

Biodiversidad

Como parte de nuestro compromiso medio ambiental, hemos creado un plan de mantenimiento que contempla las siguientes actividades:

- ✔ Limpieza general
- ✔ Eliminación de malezas en zonas duras y blandas
- ✔ Recolección de residuos sólidos
- ✔ Actividades de ornato
- ✔ Reemplazo del material de las vallas de hierro por plástico reciclado, la cuales son eco amigable con el planeta

Reciclaje

Las buenas prácticas y acciones responsables de reciclaje y reuso siguieron caracterizando a nuestra Organización el 2021

Donaciones económicas a Fundamor, producto de la recolección de reciclaje en las sedes:

2.253 Kg en reciclaje

$ 763.400

Ambiental

Educación medioambiental

SOS
Servicio Occidental de Salud

Sistema integrado gestión de riesgos

VIGILADO Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud

Subsistemas

Subsistemas de riesgos

Se continuó el fortalecimiento de la implementación de los diez (10) subsistemas exigidos por la Supersalud en la circular 004, mediante la identificación, evaluación, análisis y monitoreo de los siguientes riesgos:

Subsistemas	Nos encontramos gestionando los siguientes riesgos:
Crédito	• Irrecuperabilidad de la cartera en los segmentos No PBS, PAC, ARL, Subsidiada, Convenios PAC. • No legalización de anticipos a prestadores. • Irrecuperabilidad de la cartera al ADRES por glosas en las licencias de maternidad y paternidad por parte de ADRES.
Mercado de capitales	• Fluctuación del precio de los bienes inmuebles de la organización. • Variación significativa de los pagos realizados a proveedores, con pagos en valor de la TRM del día. • Disminución en el valor de las acciones. • Pérdida del valor del recurso de la EPS puesto en los fondos de inversión colectiva con rentabilidad variable.
Reputacional	• Generación y divulgación de noticias o hechos noticiosos o hechos negativos sobre la entidad por medio del voz a voz.

Subsistemas de riesgos

Subsistemas	Nos encontramos gestionando los siguientes riesgos:
Salud	• Desconocimiento de los factores de riesgo de la población afiliada. • Inadecuada oportunidad y acceso para la atención de las enfermedades priorizadas y de tratamiento para pacientes con cáncer de mama. • Inadecuada conformación de la red de prestadores. • Desarticulación de la EPS con los PIC emitidos por los entes territoriales. • Mortalidad materna por encima de la meta nacional. • Incremento de la incidencia de enfermedades crónicas no transmisibles.
Sarlaft	• Vincular o mantener contrapartes con delitos LAFT o fuente: Responsables de pago, cotizantes o beneficiarios de planes individuales o colectivos PAC relacionados con delitos LAFT y/o fuente, proveedores, prestadores, colaboradores, accionistas, miembros de junta directiva. • Realizar pagos por prestaciones de servicios urgentes vitales sin la ejecución del proceso de conocimiento de estos prestadores.

En relación con los otros 5 subsistemas, estos se encuentran en proceso de actualización. Siendo estos: liquidez, actuarial, mercado, operacional y grupo.

Estado avance subsistemas de riesgos

Servicio Occidental de Salud

Subsistema	ETAPAS						Políticas	Cumplimiento
	identificación	Análisis	Valoración	Tratamiento	Seguimiento y revisión	Comunicación y consulta		
Salud	✓	✓				✓	✓	57%
Actuarial	✓	✓						28%
Crédito	✓	✓	✓	✓				57%
Liquidez	✓							14%
Mercado capitales	✓	✓	✓	✓				57%
Fallas de mercado	✓	✓					✓	14%
Grupo						✓	✓	43%
Operacional	✓	✓	✓	✓		✓	✓	28%
Reputacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	85%
Sarlaft								100%

Código de buen gobierno corporativo, ética y conducta

A finales de 2021 se presentó ante el comité de Gobierno Organizacional la actualización del código de buen gobierno corporativo, ética y conducta, con el cual se busca fortalecer la cultura de cumplimiento normativo, principios éticos y sanas prácticas corporativas.

Este canal está diseñado para que los grupos de interés en general reporten anónimamente aquellas conductas que atentan contra los valores corporativos.

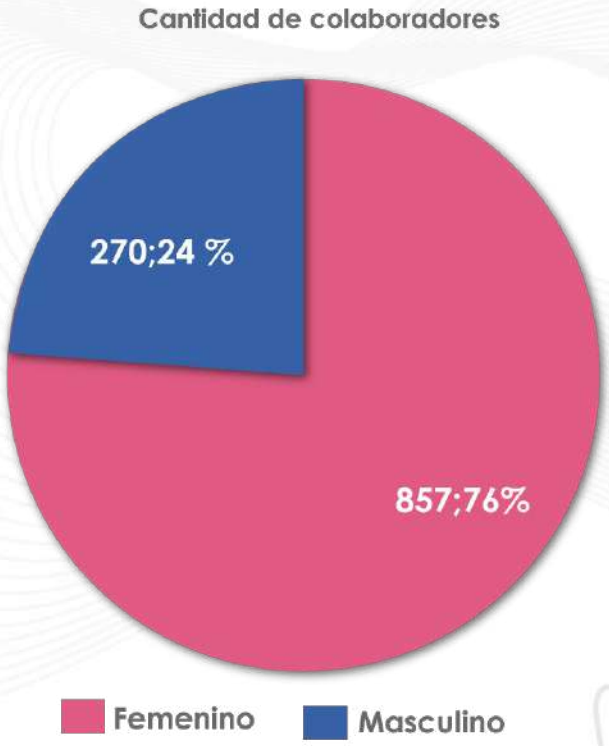
SOS
Servicio Occidental de Salud

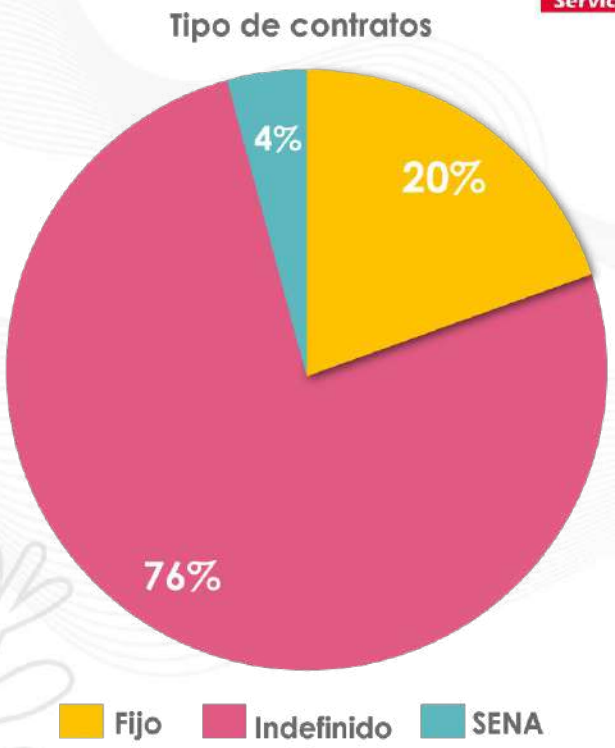
Rendición de cuentas 2021

Gerencia de gestión humana

VIGILADO Supersalud

Demografía

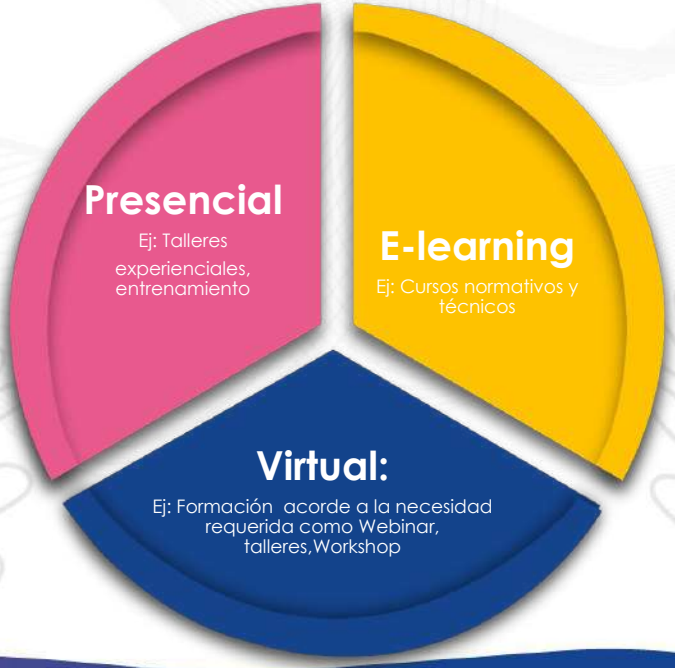

Cantidad de colaboradores
270;24 %
857;76%
Femenino
Masculino


Tipo de contratos
4%
20%
76%
Fijo
Indefinido
SENA

Formación del talento humano S.O.S 2021:

Desde el área de Gestión Humana nos preocupamos por fortalecer las competencias, habilidades y aportar al desarrollo de nuestros colaboradores; esto se hace a través de capacitaciones enfocadas en conocimientos técnicos y habilidades blandas, logrando un impacto de cobertura de un 84% de la población SOS en el 2021. Como empresa le apostamos a la premisa de formar y desarrollar nuestro Talento Humano, buscando la eficacia, la eficiencia que nos permita la consecución efectiva de nuestros propósitos organizacionales.

Nuestras modalidades de formación organizacional



Seguridad y salud en el trabajo:

El área de Seguridad y Salud en el Trabajo ha permitido que el personal interactúe de manera proactiva para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, haciendo del proceso un canal directo a la recepción de mejoras continuas, planes de acción y sugerencias permanentes, dando una dinámica más colaborativa en todos lo niveles de la organización para mejorar el ambiente laboral.

Días de incapacidad por accidentes de trabajo

Gestión programas SST en el año 2021:

- Gestión riesgo biomecánico
- Días de la salud y el autocuidado
- Exámenes médicos periódicos
- Programa Gestión COVID-19
- Programa de inspecciones de seguridad

Desarrollo del Talento Humano:

En nuestra EPS dentro de lo que identificamos hoy como Gestión del Capital Humano, uno de los componentes fundamentales es el ADI (Análisis de Desarrollo Individual), que nos permite evaluarnos y orientarnos a ser más eficaces y eficientes, siendo conscientes del impacto que desde el rol que desempeñamos en nuestros cargos, este se refleja en los resultados obtenidos por la organización.

Resultados ADI 2021:

Análisis Resultados	2019 - 2020	2020 - 2021
Competencias	80%	81%
Desempeño	92%	99%
Nivel de desarrollo	**86%**	**90%**

Resultados 2021:

Clima:

Variables medidas clima	Relaciones interpersonales y TE	Comunicación	Cultura del servicio	Compromiso	Bienestar y desarrollo	Adaptación al cambio	Estrategia	Total clima 2021
Resultados	96%	91%	97%	99%	92%	95%	96%	94%

Liderazgo:

Variables medidas liderazgo	Coherencia	Confianza y apoyo	Desarrollo de personas	Impacto o influencia	Seguimiento a resultados	Reconocimiento	Total liderazgo 2021
Resultados	92%	91%	90%	89%	91%	86%	90%

SOS
Servicio Occidental de Salud

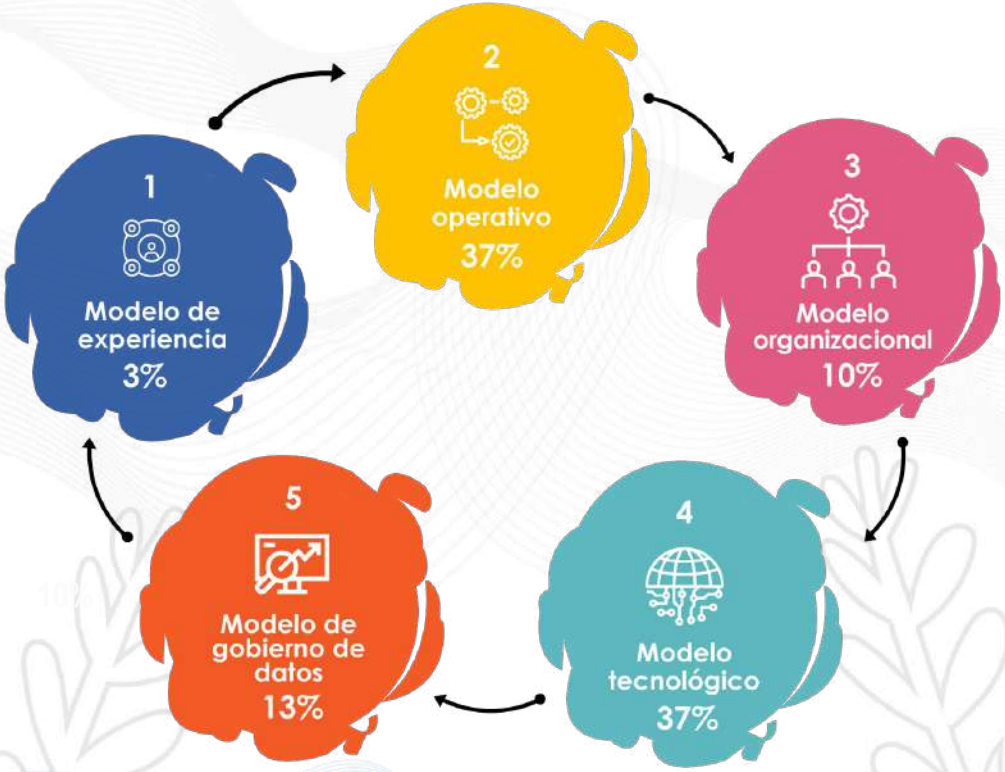
Rendición de cuentas

2021

Gerencia de procesos

Proceso y Análisis de la Información

En la EPS estamos construyendo una visión de futuro que nos lleva a transformar los procesos a nivel de personas, información y tecnología, con el propósito de hacerlos más eficientes, simples y ágiles para nuestros afiliados y grupos de interés. Para cumplir con este objetivo, se diagnóstico 15 procesos Core de la organización identificando propuesta de mejora en las siguientes dimensiones:



SOS
Servicio Occidental de Salud

Sección de preguntas

VIGILADO Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud

¡Gracias!

ACTA - AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

FECHA: 25 de mayo de 2022

HORARIO: 09:00 am – 11:00 am

LUGAR: Hotel Torre de Cali
YouTube (en vivo)-Canal institucional Servicio Occidental de Salud SOS

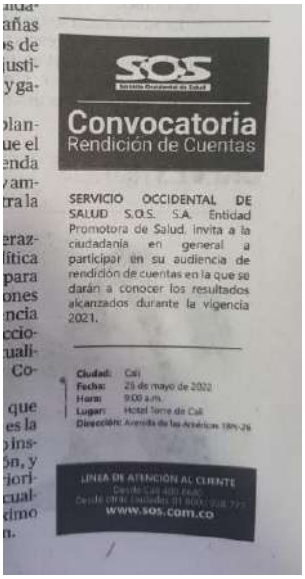
OBJETIVO: Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2021, que tiene como objetivos:

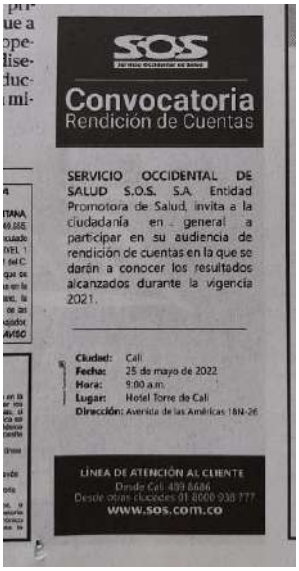
- Presentar el informe de gestión de la EAPB Servicio Occidental de Salud a la población afiliada, entes de control nacional y territorial.
- La búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana.
- Lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento, a través de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

1. Constancia de la convocatoria

Se realizó la convocatoria a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2021 a través de los siguientes medios:

- Invitación publicada en periódico El Tiempo los días 25 de abril de 2022 y 11 de mayo de 2022





- Publicación mediante banner en plataforma web www.sos.com.co a partir del 25 de abril de 2022

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

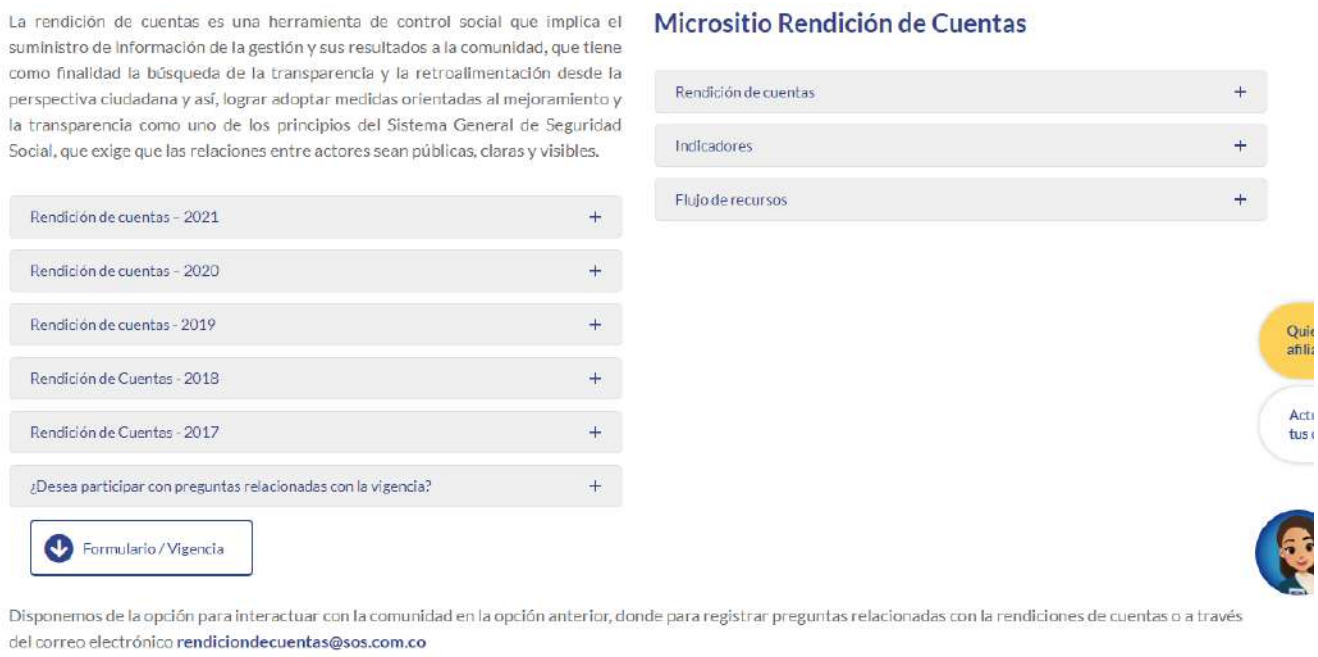
- Invitación enviada por correo electrónico a integrantes de la asociación de usuarios SOS EPS, entes de control y afiliados.

- Invitación en línea nacional de servicio al cliente 018000938777 por medio del Publihold.

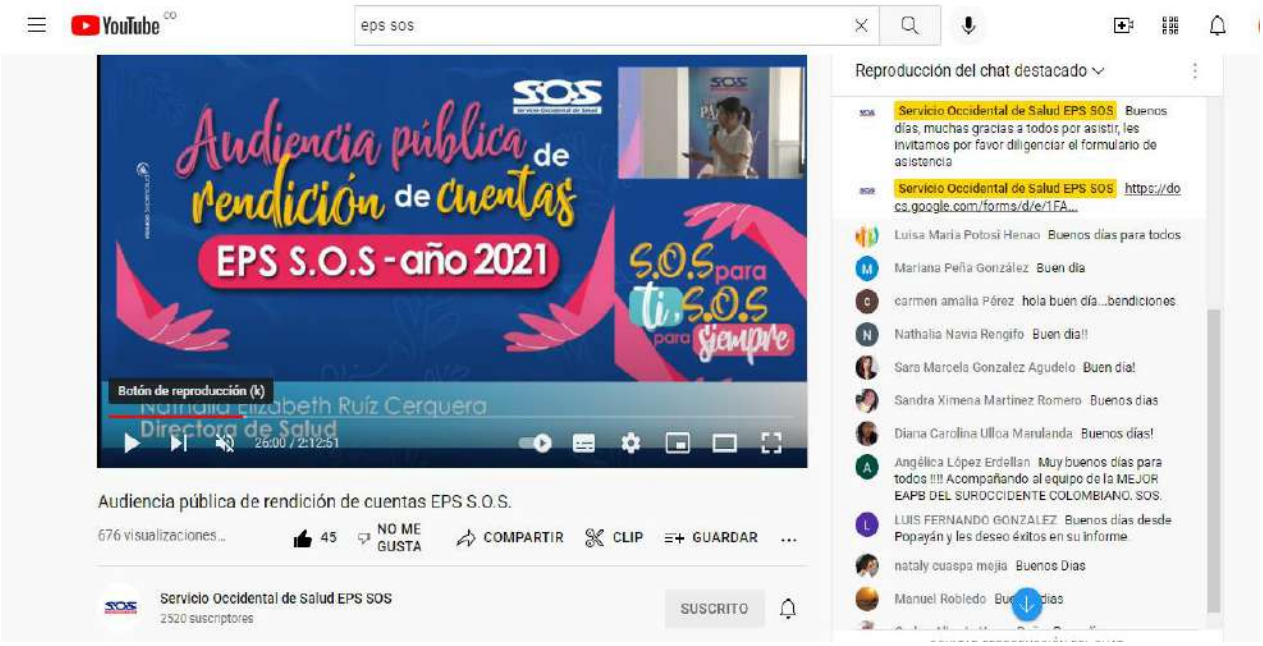
"Te informamos que se realizará la audiencia pública de rendición de cuentas 2021 de nuestra EPS SOS, el 25 de mayo a las 9 de la mañana en el Hotel Torre de Cali. Igualmente, la transmitiremos por nuestro canal institucional YouTube".

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 2021, para la interacción de los usuarios se dispuso de formulario https://docs.google.com/forms/d/1Ax5IYhAWqAC0GjT-lqGx_LeMnT4HmJbK-6bN8MPGpM0/viewform?edit_requested=true en la cual, los afiliados podían ingresar a generar preguntas relacionadas con la vigencia 2021. Además, se garantizó la participación de la comunidad por medio del correo electrónico rendiciondecuentas@sos.com.co donde también se podrían registrar las preguntas.



Igualmente, en nuestro canal institucional YouTube quedó publicada la audiencia realizada correspondiente a la vigencia 2021.



3. **Desarrollo de la Audiencia**

La audiencia se desarrolló bajo el siguiente orden del día:

PROTOCOLO DEL DÍA

- Registro de los asistentes
- 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
    - Nuestro propósito
    - Prestación de servicios de salud
    - Indicadores de calidad en salud
    - Contratación
    - Gestión farmacéutica
    - Aspectos financieros

  - Reconocimientos
  - Satisfacción de usuarios
  - Planes complementarios
  - Sostenibilidad S.O.S 2021
  - Sistema integrado gestión de riesgos
- Panel de preguntas y felicitaciones
- Cierre de la audiencia
- Refrigerio

La ponencia estuvo a cargo de:

- Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera – Directora de Salud
- Doctor Alexander Lagos Santamaria – Director Financiero y Administrativo
- 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 la participación de 43 asistentes presenciales y 120 espectadores de los cuales 95 diligenciaron su asistencia mediante formulario virtual. Hasta el 15 de junio del año en curso se ha contado con 720 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

Para la audiencia pública de rendición de cuentas se habilitaron tres (3) opciones para que los asistentes pudieran registrar sus comentarios. Igualmente, se dispuso espacio para leer y dar respuestas a las inquietudes, observaciones y felicitaciones en su totalidad durante esta jornada.

- Formato entregado en la entrada principal al momento del ingreso y registro de asistencia.

SOS Servicio Occidental de Salud	PREGUNTAS Y SUGERENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: FT-GEC-SCL-026
		Versión: 0
		Fecha de actualización: 10/Feb/2020

I. DATOS DEL PARTICIPANTE

Lugar y Fecha: _____

Nombre y apellido: _____

No. Identificación: _____ De: _____

Dirección: _____

Teléfono Fijo: _____ Celular: _____

II. REDACTE SU PREGUNTA, SUGERENCIA O PROPUESTA.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Para tener en cuenta:

1. Recuerde que sus preguntas, sugerencias y propuestas deben estar relacionadas con los temas definidos por la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la EPS.
2. Las preguntas, sugerencias y propuestas no deben superar más de diez (10) líneas

- Habilitación del chat en el canal de YouTube.
- Se diseñó formulario de preguntas publicado en la página web desde 25 de abril para que los usuarios diligenciaran sus preguntas y responderlas durante la audiencia pública.

A continuación, se citan las preguntas realizadas por 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:

- Dra. Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Directora de Salud
- Dra. Diana Solarte Quintero – Gerente de experiencia al usuario
- Dr. Alexander Lagos Santamaria – Director Financiero y Administrativo

- **¿Para que apliquen SU PASION por servir? Les pregunto hasta cuando tenemos que aguantar los usuarios la no entrega oportuna de los medicamentos que nos formulan los médicos de la EPS POPAYÁN??**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Directora de Salud

Saluda al usuario y hace énfasis en lo socializado en la presentación, indicando que contamos con un equipo permanente que está trabajando con el operador principal logístico para cerrar las brechas, lo anterior, evidenciándose en el segundo semestre de este año. Se informa que a partir del 2 de junio de 2022 se dará inicio con un nuevo operador farmacéutico que entrará a resolver las situaciones que en el 2021 se identificaron.

- **¿Ustedes han pensado en cambiar ese prestador de entrega de medicamentos tan ineficiente que es EVEDISA?**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Directora de Salud

Gracias por participar, informa que desde EPS S.O.S siempre se ha asegurado el bienestar de nuestros usuarios, por lo que, a partir del 2 de junio de 2022, se da inicio a la operación nacional con el gestor farmacéutico Cruz Verde para la entrega de medicamentos.

- **¿Cuál es el plan de mejoramiento tecnológico de SOS?**

Responde el Doctor Alexander Lagos Santamaria – Director Financiero y Administrativo

Saluda a las asociaciones de usuarios y agradece al señor Fernando quien diligencia la pregunta por su participación, indicia que, dentro de los gastos administrativos, el componente TI, participa en un 12%. Este nivel se alcanza gracias a los desarrollos y aplicaciones propios

que soportan y mantienen la operación, así como la atención de los requerimientos normativos que son de alta complejidad y permanente actualización.

Por otra parte, la EPS S.O.S está fortaleciendo 3 ítems enfocados a mejorar las actividades de aseguramiento en

- Mejorar los términos de oportunidad y atención de requerimientos salud.
- La virtualidad y experiencia de nuestros usuarios fortaleciendo canales y cumplimiento constante de todos los requerimientos de ley.
- Los componentes transversales de administración de información que dan cuenta de trazabilidad y dando respuesta oportuna a usuarios y entes de control.

- **¿Cómo va el plan de promoción y prevención en salud?**

Responde la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Directora de Salud

En la EPS S.O.S se han venido fortaleciendo nuestros modelos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a través de equipos de trabajo articulado con la red primaria: Especializando nuestro equipo con una nueva gerencia y la reestructuración de los procesos enfocados en el cumplimento de las metas de vacunación, para lo cual, contamos con equipos extramurales, de igual manera, y se da inicio a la realización de jornadas de salud a través de la red empresarial y estrategias colectivas. El cumplimiento de la normatividad vigente también nos permite ver los avances de promoción y prevención, es por esto que en el 2022 hemos cumplido con un 75% de las Rutas Integrales de Atención en Salud, frente al 64% de cumplimiento del 2021, realizando ajustes contractuales con la red primaria para el cumplimiento de indicadores

En el primer nivel de atención está la respuesta y la resolutividad pronta a las necesidades de salud de nuestra población y de esa manera se busca que la complementariedad dentro del proceso de atención solo sea la mínima. Seguimos fortaleciendo nuestros programas y se seguirán visualizando en los indicadores que se han socializado.

- **¿Plan de mejoramiento de quejas ante la Super? (autorizaciones)**

Responde la Doctora Diana Solarte Quintero – Gerente de experiencia al usuario

Desde experiencia al usuario se realiza análisis de manera continua a través de tableros de control que informa en tiempo real el sentir y la voz de nuestros usuarios, tanto en PQRD como en las encuestas de satisfacción y medición. Con esto, se evalúan motivos recurrentes de brechas o novedades que reportan los usuarios y en el mismo se encuentra el tema de autorizaciones, que es uno de los mencionados.

Es importante mencionar que contamos con un plan de acción que va en diferentes vías, con los siguientes componentes:

- Componente tecnológico y proceso; en el cual se está fortaleciendo tecnológicamente las plataformas que soportan el proceso de gestión de PQRD y de autorizaciones, asegurando tener parametrizaciones correctas de cada uno de los servicios que hacen parte del plan de salud. Haciendo parte de esto, la configuración de direccionamientos, de prestadores y entregas para garantizar que el usuario fluya sin ningún inconveniente y mejorando los tiempos de respuesta
- Componente humano; en el cual estamos fortaleciendo las habilidades y atribuciones que tienen nuestros colaboradores de cada uno de los canales de atención para mejorar y resolver las necesidades del usuario en el primer contacto.
- Componente de interoperabilidad con las IPS: con nuestra red de prestación, en el cual estamos trabajando para implementar el proyecto Mipres 3.0 que busca eliminar el contacto o intervención del usuario en el proceso de autorización, generando que las aseguradoras se integren con la red de prestación (tal como funciona para los servicios No POS) para que sea esta quien cargue en la plataforma. Desde la EPS SOS nos estamos preparando en tecnología y procesos para asumir este cambio que nos implica la implementación de esta norma y así esperamos poder tener mejoras evidentes en el corto plazo.

- **¿Cómo mejorar el pago de incapacidades que es muy alto su número de quejas?**

Responde la Doctor Ángel Martin Jiménez Rueda– Gerente Medicina del Trabajo

Se realiza gestión anticipatoria de revisión de la mayor causa de rechazo del pago, como es la mora en las cotizaciones con el fin de levantar oportunamente dicha causal y pagar. Desde la presentación de la PQR de pago se le resuelve en el término no mayor a 15 días. Adicionalmente, se abrió una línea telefónica directa de atención al empleador y trabajador independiente para resolver rápidamente cada caso, en el número 3116276018.

Es importante mencionar que respecto al pago de incapacidades y licencias representó 36.674.000.000.

- **¿Por qué los usuarios tenemos que exponernos a discriminación para ingresar al edificio de Calle 5ta y tener que hacer fila afuera del edificio y ver como tienen acceso fácil solo los de planes complementarios?**
- **¿Qué cantidad de profesionales en salud tenemos para cubrir las necesidades si por ejemplo llevo más de un mes esperando atención del nutricionista y la respuesta es que está incapacitado?**
- **¿Por qué no entregan medicamentos de alto costo?**

Responde la Doctora Diana Solarte Quintero – Gerente de experiencia al usuario

En las oficinas de atención al usuario disponemos de servicio de orientación, identificando las necesidades del usuario y validando dar respuesta en el primer contacto, dado que, a través de nuestro sistema de turnos se genera un listado de espera automático, y el usuario quedaría en fila hasta que llegue su turno para temas que podrían ser resueltos de entrada y evitando la espera innecesaria. Igualmente, se evaluará el proceso de orientación al ingreso de las oficinas.

Por otro lado, referente al proceso de nutrición y medicamentos de alto costo, se da la palabra a la Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera - Directora de Salud.

No solo frente al tema de nutrición se presentan situaciones puntuales o dificultades de oferta también con algunas especialidades, esto nos lleva a buscar otras estrategias o canales y estar trabajando con nuestra red de primer nivel, para que a través de teleconsulta, telemedicina y otras líneas de acceso logremos llegar a nuestros usuarios, es decir, buscar otros mecanismos que no sea la presencialidad.

Es importante recordar, que tenemos una dificultad a nivel país y algunas especialidades que complican el cumplimiento en la oportunidad de asignación de citas de acuerdo con las metas establecidas. Por lo tanto, seguiremos trabajando en los diferentes canales como se nombran anteriormente.

Frente al componente de medicamentos de alto de costo, se recuerda que estas situaciones serán subsanadas con el nuevo operador de medicamentos Cruz Verde que ingresa a partir del 2 de junio brindando una amplia cobertura a nivel nacional. Desde la EPS se genera un plan de trabajo para el proceso de transición y estabilizar la atención las dos primeras semanas de junio contando con entrega de medicamentos tanto de bajo como de alto costo. De igual forma, seguiremos con centros de excelencia para entrega de medicamentos como

es el caso de Medicarte, trabajando para llevar estos medicamentos de manera oportuna, con calidad y satisfacción que se merecen nuestros usuarios.

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

- Gracias a la EPS S.O.S En la sede Tuluá soy paciente de hipertensión y me atienden excelente, mil gracias

- Buen día, atenta a cada dato de la rendición de cuentas, muy bien por la EPS SOS

- SOS ha mejorado mucho!

- Buenos días, excelente EPS, soy usuario en Popayán y el servicio es el mejor, ustedes han mejorado muchísimo.

- Gracias a Dios ya hay nuevo operador de medicamentos.

- Soy usuario con plan complementario familiar y estoy feliz con mi servicio, super recomendado

- Excelente sede, serviciales y dispuestos a orientar y ayudar en todo lo que tienen en sus manos

- Buen día, felicitación a todo el grupo de Vacunación Covid 19, son unas maravillosas personas, excelentes profesionales, el trato a los pacientes es muy cordial y respetuoso, feliz día a todos.

- Me encuentro en el plan y me siento feliz, Dios los bendiga.

- Eso dice mucho de la excelente administración de SOS. Es lo que debe exigirse de una IPS, más aún, de una EPS, que sean eficaces.

- Gracias a Dios con el plan bienestar me han atendido muy bien en todas las IPS, gracias por todos estos servicios. Dios los bendiga.

- Estoy muy agradecida con La SOS. ha sido protagonista en el bienestar de mi familia tanto en el servicio del POS como con su excelente plan complementario Bienestar.

- Dios permita que perdure esta EPS para seguir disfrutando de su atención.

- Muy agradecida con los servicios recibidos como usuaria de SOS tanto en POS como con el PAC

- Excelente labor del equipo COVID, muy agradecida con la atención de la SOS, espero le den continuidad a uno de los derechos más importantes como lo es el de Salud. Dios les bendiga 🙏 Muchas gracias.

- Excelente gestión, felicitaciones a todos los funcionarios por su compromiso con los usuarios y el área administrativa.

- Felicitaciones a todo el equipo de trabajo de la SOS

- Buenos días, qué buenos resultados, son los mejores, felicitaciones

- Muy buen día, excelente gestión en salud y esperar sigan prestando los servicios de salud y manteniendo la gestión financiera para la misma

- Excelente servicio y gestión durante las jornadas de vacunación en la pandemia 👌

- Excelente avance en la gestión en salud por parte de la EPS,

- Soy usuario del plan complementario Quimbaya, EPS SOS siempre brindado servicio de calidad, ¡recomendado!

- Excelente resumen de la gestión realizada en 2021, definitivamente se nota el compromiso de los colaboradores de la EPS y su esfuerzo por seguir mejorando

- Soy usuaria de plan bienestar prestan un excelente servicio con gran calidad humana atreves de sus prestadores felicidades por tan buena gestión

- Excelente gestión en pro de la salud de los afiliados y sus familias... ¡Los felicito!

- Muy buen informe de gestión de la SOS... FELICITACIONES

- Excelente gestión y compromiso, sin duda escogí como afiliada la mejor EAPB del país

- La información es clara y se identifica la buena gestión realizada por ustedes.

felicidades.

- ¡Muchas gracias a la EPS SOS, colaboradores y prestadores por su gran servicio!
- Excelente información y gestión los felicito EPS SOS
- Felicitaciones excelente y clara la información gracias SOS los servicios y atención al paciente ha mejorado 100 %
- Excelentes convenios con mi hijo me han atendido de la mejor manera en la clínica Imbanaco ... muchas gracias
- Somos usuarios de EPS y su servicio ha sido excelente en todas las atenciones tanto en las IPS primarias como en las consultas especializadas
- Estoy muy contenta con las SOS me han atendido muy bien y el personal son humanos y preparados, el plan bienestar es excelente, Dios los bendiga
- Excelente servicio buenos resultados
- Agradecimientos infinitos, mis padres ambos de la tercera edad gracias al apoyo y atención de la EPS han logrado un mejoramiento gigante en su calidad de vida.

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.

7. Anexos

- Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021
- Relación de asistentes registrados en YouTube y en listado de asistencia

Listado de asistencia:

- **YouTube:**

Israel [redacted] buen día

Katherine [redacted] Buenos días

Paula [redacted] Buenos días

Aura [redacted] Buenos días

Carolina [redacted] buenos días

Cesar [redacted] Buenos días

Andrés [redacted] Buenos días

Betty [redacted] Buenos días

giros [redacted] hola buenos días

Maria [redacted] Buenos días

Leidy [redacted] Buenos días

Servicio Occidental de Salud EPS SOSBuenos días, muchas gracias a todos por asistir, les invitamos por favor diligenciar el formulario de asistencia

Servicio Occidental de Salud EPS SOShttps://docs.google.com/forms/d/e/1FA...

Luisa [redacted] Buenos días para todos

Mariana [redacted] Buen día

Carmen [redacted] hola buen día...bendiciones

Nathalia [redacted] Buen día!!

Sara [redacted] Buen día!

Sandra [redacted] Buenos días

Diana [redacted] Buenos días!

Angélica [redacted] Muy buenos días para todos !!!! Acompañando al equipo de la MEJOR EAPB DEL SUROCCIDENTE COLOMBIANO. SOS.

LUIS [redacted] Buenos días desde Popayán y les deseo éxitos en su informe.

nataly [redacted] Buenos días

Manuel [redacted] Buenos días

Carlos [redacted]Buen día

Paola [redacted] buen día

Leidy [redacted] Buen día

Monica [redacted] hola buenos días

LUIS [redacted] Para que apliquen SU PASION por servir, Les pregunto hasta cuando tenemos que aguantar los usuarios la no entrega oportuna de los medicamentos que nos formulan los médicos de la EPS POPAYÁN?

Juan [redacted] Hola buenos días

Ivan [redacted] Gracias a la EPS S.O.S En la sede Tuluá soy paciente de hipertensión y me atienden excelente, mil gracias

Nidia [redacted] BN día

Henry [redacted] Buen día

Yina [redacted] Buen día

Servicio Occidental de Salud EPS SOSBuenos días, muchas gracias a todos por asistir, les invitamos por favor diligenciar el formulario de asistencia

Servicio Occidental de Salud EPS SOShttps://docs.google.com/forms/d/e/1FA...

Martha [redacted] Buen día, atenta a cada dato de la rendición de cuentas, muy bien por la EPS SOS

Monica [redacted] SOS ha mejorado mucho!

Dock Buenos días, excelente EPS, soy usuario en Popayán y el servicio es el mejor, ustedes han mejorado muchísimo .

Ana [redacted] Gracias a Dios ya hay nuevo operador de medicamentos

Angellys [redacted] Buen día

Andres [redacted] soy usuario con plan complementario familiar y estoy feliz con mi servicio, super recomendado

Luz [redacted] buen día

Lina [redacted] excelente sede, serviciales y dispuestos a orientar y ayudar en todo lo que tienen en sus manos

Ana [redacted] Buen día para tod@s

andres [redacted] Buen día, felicitación a todo el grupo de vacunación Covid 19, son unas maravillosas personas, excelentes profesionales, el trato a los pacientes es muy cordial y respetuoso, feliz día a todos.

Martin [redacted] Buenos días.
Nubia [redacted] me encuentro en el plan y me siento feliz, Dios los bendiga.

Alvaro [redacted] Eso dice mucho de la excelente administración de SOS. Es lo que debe exigirse de una IPS, más aún, de una EPS, que sean eficaces.

Juan [redacted] ustedes han pensado en cambiar ese prestador de entrega de medicamentos tan ineficiente que es EVEDISA?

Nubia [redacted] gracias a Dios con el plan bienestar me han atendido muy bien en todas las ips, gracias por todos estos servicios. Dios lis bendiga.

Eliana [redacted] buenos días

Carmenza [redacted] Estoy muy agradecida con La SOS. ha sido protagonista en el bienestar de mi familia tanto en el servicio del POS como con su excelente plan complementario Bienestar.

Carmenza [redacted] Dios permita que perdure esta EPS para seguir disfrutando de su atención.

Johanna [redacted] Muy agradecida con los servicios recibidos como usuaria de SOS tanto en POS como con el PAC

Claudia [redacted] Excelente labor del equipo COVID, muy agradecida con la atención de la SOS, espero le den continuidad a uno de los derechos más importantes como

lo es el de Salud. Dios les bendiga Muchas gracias.

John [redacted] Buen día

Maritza [redacted] Excelente gestión, felicitaciones a todos los funcionarios por su compromiso con los usuarios y el área administrativa.

Lorena [redacted] buen día

Juan [redacted]Buen día

Op felicitaciones a todo el equipo de trabajo de la SOS

Ana [redacted] Buenos días, que buenos resultados, son los mejores, felicitaciones

Cesar [redacted] Muy buen día, excelente gestión en salud y esperar sigan prestando los servicios de salud y manteniendo la gestión financiera para la misma

John [redacted] excelente servicio y gestión durante las jornadas de vacunación en la pandemia

Santiago [redacted] ¡Buen día!

Claudia [redacted] excelente avance en la gestión en salud por parte de la EPS,

Santiago [redacted] Soy usuario del plan complementario Quimbaya, EPS SOS siempre brindado servicio de calidad, recomendado!

Silvana [redacted] Excelente resumen de la gestión realizada en 2021, definitivamente se nota el compromiso de los colaboradores de la EPS y su esfuerzo por seguir mejorando

Sandra [redacted] soy usuaria de plan bienestar prestan un excelente servicio con gran cálida humana atreves de sus prestadores felicidades por tan buena gestión

Mafer [redacted] Excelente gestión en pro de la salud de los afiliados y sus familias... Los felicito!

Servicio Occidental de Salud EPS SOSBuenos días, muchas gracias a todos por asistir, les invitamos por favor diligenciar el formulario de asistencia

Servicio Occidental de Salud EPS SOShttps://docs.google.com/forms/d/e/1FA...

maria[redacted] Muy buen informe de gestión de la SOS... FELICITACIONES

Ileana [redacted] Excelente gestión y compromiso, sin duda escogí como afiliada la mejor EAPB del país

Edier [redacted] La información es clara y se identifica la buena gestión realizada por ustedes. felicidades.

Derly [redacted] Muchas gracias a la EPS SOS, colaboradores y prestadores por su gran servicio!

sandra [redacted] Excelente información y gestión los felicito EPS SOS

sandra [redacted] Felicitaciones excelente y clara la información gracias, SOS los servicios y atención al paciente ha mejorado 100 %

Steven [redacted] excelentes convenios con mi hijo me an atendido de la mejor manera en la clínica Imbanaco ... muchas gracias

Carolina [redacted] somos usuarios de EPS y su servicio ha sido excelente en todas las atenciones tanto en las ips primarias como en las consultas especializadas

Maria [redacted] Estoy muy contenta con las SOS me han atendido muy bien y el personal son humanos y preparados, el plan bienestar es excelente, Dios los bendiga

Milton [redacted] Excelente servicio buenos resultados

Carmen [redacted] Agradecimientos infinitos, mis padres ambos de la tercera edad gracias al apoyo y atención de la EPS han logrado un mejoramiento gigante en su calidad de vida.

- **Asistencia virtual**

Sebastián [redacted]

Adriana [redacted]

Victoria [redacted]

Victoria [redacted]

sandra [redacted]

Carolina [redacted]

giovanny [redacted]

Paula [redacted]

Sara [redacted]

MARIA [redacted]

Diana [redacted]

XIOMARA [redacted]

XIMENA [redacted]

darly [redacted]

PAOLA [redacted]

Ingrid Q[redacted]

Ines [redacted]

ESTER [redacted]

Neicy [redacted]

Katherine [redacted]

MARIA [redacted]

Luisana [redacted]

Yenifer [redacted]

Lizeth [redacted]

Maria [redacted]

katherine [redacted]

Janelly [redacted]

Diego [redacted]

CESAR [redacted]

Everlin [redacted]

Nathalia [redacted]

BETTY [redacted]

Andres [redacted]

Angelica [redacted]

Anderson [redacted]

Díana [redacted]

Ana [redacted]

GERMAN [redacted]

MARIA [redacted]

Luz [redacted]

Laura [redacted]

YINA [redacted]

danny [redacted]

Ivonne [redacted]

luz [redacted]

MARIANA [redacted]

MOnica [redacted]

carlos [redacted]

Eric A[redacted]

NATALY [redacted]

García [redacted]

Eliana [redacted]

Maritza [redacted]

Sandra [redacted]

Maryuris [redacted]

LUZ [redacted]

John [redacted]

ANA [redacted]

SANDRA [redacted]

Eliana [redacted]

Ruth [redacted]

Lorena [redacted]

Oscar [redacted]

Steven [redacted]

Jessica [redacted]

Marcelino [redacted]

Fernando [redacted]

Santiago [redacted]

Yuly [redacted]

Ana [redacted]

Jenny [redacted]

Harold [redacted]

Karen [redacted]

PABLO [redacted]

Martha [redacted]

Anyela [redacted]

Viviana [redacted]

Olga [redacted]

Juan [redacted]

Sandra [redacted]

Ileana [redacted]

Glenys [redacted]

Katherine [redacted]

OFELIA [redacted]

Yennifer [redacted]

Maria [redacted]

Javier [redacted]

NAYIBE [redacted]

MARIA [redacted]

Jhoan [redacted]

Luisa [redacted]

Maritza [redacted]

Andrea [redacted]

Yeni [redacted]

Milton [redacted]

- **Asistencia presencial**

SOS Servicio Occidental de Salud

CERTIFICADO DE ASISTENCIA

Código: FT-GTO-COR-001
Versión: 0
Fecha de actualización: 12/07/2018

Curso: Audiencia Publica de Rendición de cuentas Vigencia 2021
Lugar: Hotel Torre de Cali
Fecha: Mayo 25, 2022
Duración:

N°	Identificación	Nombre	Apellido	Cargo	Area	Sede	Firma
1	31583549	Andrea G	Galeano	Coord. Cial	Comercial	Cali	[illegible]
2	31839930	Jannelli Ani	Arias	Coord. Cial.	Comercial	Cali	[illegible]
3	66914487	Claudia Lilian	Rubio Ambito	Gerente Proceso	Planeación	Cali	[illegible]
4	94520292	Jairo	Grijalba.	Coor. PQRD.	Experiencia	Nacional	[illegible]
5	30336916	Sumitra	Gonzales	A. Fareno	P. Fareno	Nal	[illegible]
6	1144144074	Jessica Lorena	Calderon Moyano	Analista Infra	Infraestruc	Naci	[illegible]
7	66827156	Ma Victoria	[illegible]	Directora Cia	Comercial	Nal	[illegible]
8	66983290	Mariatda	Gonzalez	Jefe Int. Neg	G. Proc. IN	Nal	[illegible]
9	66.821.206	Monica	Reyes	Gte. Plan. Financ.	Financia	Nal.	[illegible]
10	38600534	Paula Andrea	Calle A	Coord. Atajusuario	Servicio 21 Cheque	Cali	[illegible]
11	31571690	ALEXANDRA	MOLINA	JEFE GESTION	DIESGOS.	NACIONAL	[illegible]
12	31944458	Nidia Fuentes	Fuentes R	Usuaria	Cali	Alameda	[illegible]
13	1113809955	LUISA MARIA	POTOSI HENAO	ANL. PARTICIPACION	EXP. AUSUARIO	NACIONAL	[illegible]
14	1144059101	Yeison	G. Alvarez Garin	Lider diseño	Comunicac	Santa Ana	[illegible]
15	1088281927	Melissa	Rojas Cardona	Usuaria			Melissa Rojas C.
16	1012378485	Juncal	Perez	Analista	Actuaria	Nacional	[illegible]
17							
18							
19							
20							

FACILITADOR	TEMA	FIRMA

SOS Servicio Occidental de Salud

CERTIFICADO DE ASISTENCIA

Código: FT-GTO-COR-001
Versión: 0
Fecha de actualización: 12/07/2018

Curso: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021
Lugar: HOTEL TORRE CALI
Fecha: MAYO 25 2022
Duración:

N°	Identificación	Nombre	Apellido	Cargo	Area	Sede	Firma
1	1113646665	ÁNGELA P. MILLÁN	MILLÁN SEPULVEDA	USUARIO.		PALMIRA	
2	66928201	ÁNGELA	SANDOVAL	USUARIO		CALI.	
3	16258778	FERNANDO	PALAU ALDANA	ASOUSUARIOS.		CALI.	
4	67016672	ELIZABETH	TAMAYO.	COOR. REGISTRO.		NACIONAL	
5	16915840	ANDRES E.	VICTORIA.	JEFE G. INGRESOS		NACIONAL	
6	6104368	GARMAN	CASTILLO.	COOR. RECORROS.		NACIONAL.	
7	29973577	PAOLA	VILLA	JEFE EXPERIENCIA	COMPANDI.	CALI	
8	1130610388	ANGELICA	LOPEZ E.	GERENTE	PROMOCION.	NACIONAL	
9	28602975	Mayerly	Gil Figueroa	GCMA	Salud	Nal.	
10	66742259	Ivonne	Arango Soto	GRI	Salud	Nal	
11	29111639	Carolina	Mejía Ortiz	Gerente Jurídico	Jurídico	Nal	
12	79550738	Angel Martin	Jimenez Rueda	Gerente MT	MT	Nal	
13	1114829791	Sebastian Carmona	Morante	Ing. Datos	Ing. Datos	Nal	
14	1113619058	Edier Vargas	Vargas	Ing	PYC	Nal	
15	66681254	Diana Maria	Patiño	Coordinadora	Exp. usuario	Cali	
16	1130603158	Carolina	Villegas Lozano	Coord. Gestion Info	Gerencia.	Nal	
17	94301250	Arquimedes	Hurtado C.	Analis Int	PYC	Nal	
18	1143837265	Marieth	Arias Muñoz	Medico Cohorte	G. Riesgos	Nal	
19	67011989	Maribel	Ruiz Segura	Coord. Riesgos	Riesgos y C	Nal	Maribel Ruiz
20	1232590099	Luisana Caroline	Cambero Rios	Analista Experiencia	Nacional	Exp. al Usuario	

FACILITADOR	TEMA	FIRMA

SOS Servicio Occidental de Salud

CERTIFICADO DE ASISTENCIA

Código: FT-GTO-COR-001
Versión: 0
Fecha de actualización: 12/07/2018

Curso: AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS — VIGENCIA 2021
Lugar: HOTEL TORRE DE CALI
Fecha: MAYO 25 2022
Duración:

N°	Identificación	Nombre	Apellido	Cargo	Area	Sede	Firma
1	31[illegible]471	[illegible]	[illegible]	C.S.F	[illegible]		[illegible]
2	16668198	CARLOS ENRIQUE	CASTRO CAMPIÑO	USUARIO	IPS TORRES	CALI	[illegible]
3	87060337	Gustavo Adolfo	Galeano Huertas	Coord. Canales Urt.	Exp del usuario	Cali	[illegible]
4	52707140	Nancy Mejía G.	Mejía Gonzalez	Ing Procesos	Procesos	Cali	[illegible]
5	29127212	Barbara	Quintero Osp.	Gerencia Riesgos (E)	Salud	Cali Nacional	[illegible]
6	14624537	Carlos Andres	Velazquez	Jefe tesorería	Financiero	Nacional	[illegible]
7	66852043	Maritza	Quintero J.	Coord. canal Atec	Exp del usuario	Nacional	[illegible]
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

FACILITADOR	TEMA	FIRMA

Evidencia de publicación en página web

Cargue de *Informe de audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2021* en la página web www.sos.com.co

Evidencia de publicación en página web

Cargue del *Acta de audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2021* en la página web www.sos.com.co

Desde la EPS SOS Servicio Occidental de Salud nos permitimos informar que el documento correspondiente a **Rendición de Cuentas vigencia 2021** cargado el 16 de junio de 2022 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.