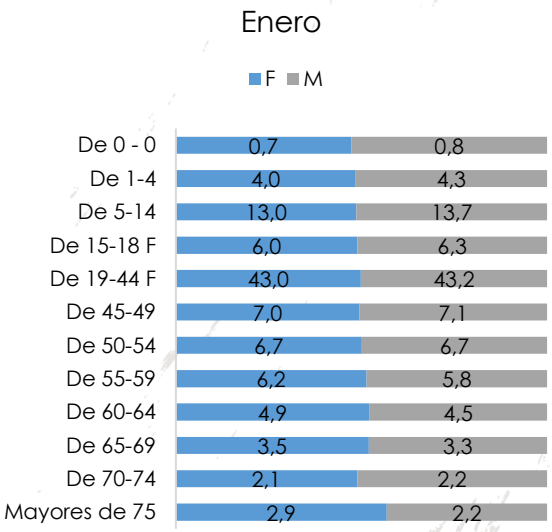
Servicio Occidental de Salud

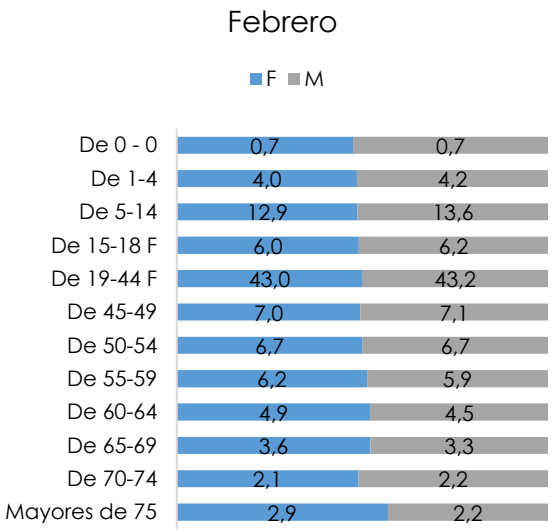
MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

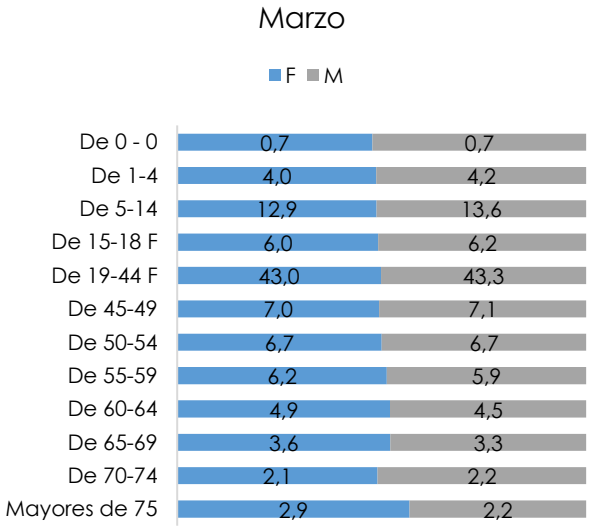
Enero a Marzo 2021

Caracterización de afiliados

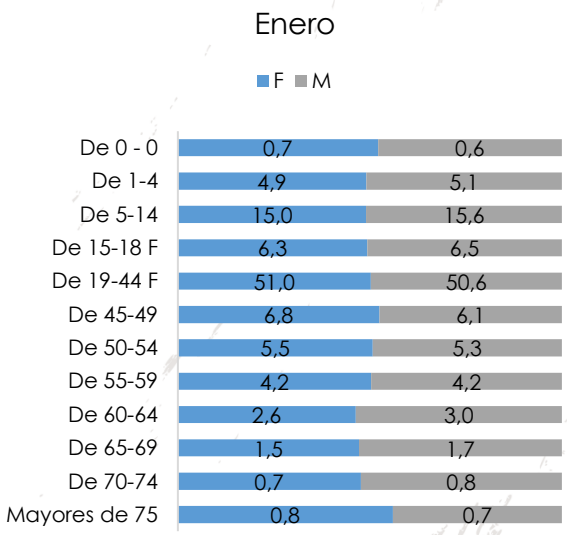
Caracterización población régimen contributivo

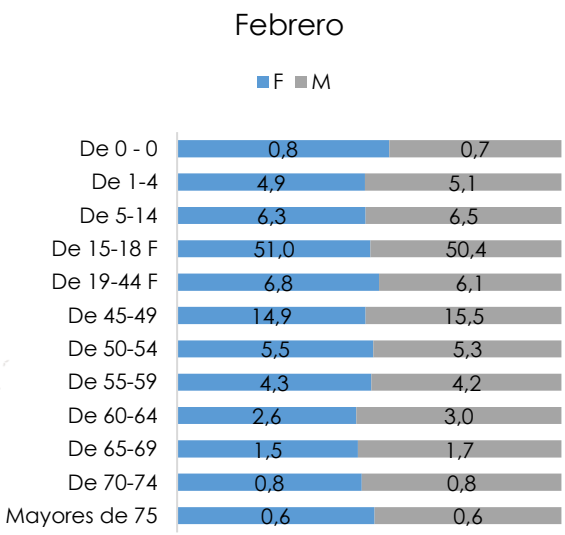


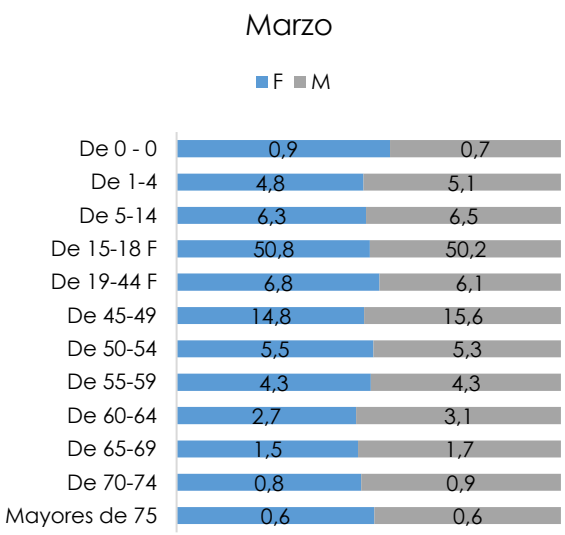




Caracterización población régimen subsidiado







Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Indicadores de calidad

Para consultar los Indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad.

Haz clic aquí

Estado de la contratación en salud

Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
ANTIOQUIA	14
ARMENIA	40
BOGOTÁ	37
BUENAVENTURA	9
BUGA	16
CALI	113
CARTAGO	20
MANIZALES	28
NACIONAL	16
NORTE DEL CAUCA	7
PALMIRA	27
PEREIRA	50
POPAYÁN	26
TULUÁ	21
Total	**424**

Sede	Cantidad médicos
ARMENIA	1
BUENAVENTURA	5
BUGA	12
CALI	218
CARTAGO	12
PALMIRA	30
PEREIRA	7
POPAYÁN	1
TULUÁ	21
Total	**307**

Fuente: Redes Integrales. Datos con corte al 31 de marzo de 2021

Vigencia: Contratos con cláusula de renovación automática.
Valor de los contratos: El valor de los contratos es indeterminado pero determinable al momento de la facturación.

Nuestros afiliados

Afiliados

INDICADORES			ene-21	feb-21	mar-21
Cantidad de afiliados	AFILIADOS	POBLACIÓN TOTAL CONTRIBUTIVA	722.685	723.682	725.306
		POBLACIÓN ACTIVA CONTRIBUTIVA	716.451	716.450	719.905
		PBS ACTIVA	837.180	834.102	834.600
		PBS ACTIVA + SUSPENDIDOS	843.414	841.334	840.001
		ACTIVA PAC	44.045	43.889	43.778
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	INGRESOS	REINGRESOS	2.461	1.991	2.030
		INCLUSIONES	687	683	689
		REACTIVACIONES	1.086	1.119	981
		CAMBIO SEDE IPS	1.175	1.239	1.237
		TRASLADOS	126	68	103
	RETIROS	EMPRESA	3.210	4.723	2.912
		CAMBIO SEDE IPS	1.175	1.239	1.237
		DOBLE AFILIACION	64	70	271
		MORA	2	1	0
		MOTIVOS PERSONALES	144	180	220
		TRASLADO	3.489	2.506	4.057
		NO CUMPLE REQUISITOS	767	233	159
		TRASLADO NO AUTORIZADO	48	94	88
		FALLECIMIENTO	294	389	230
		CAMBIO INICIO DE VIGENCIA	15	2	4
		NO TIENE COBERTURA	5	14	26
Movilidad		MOVILIDAD	120.729	117.652	114.695
Portabilidad		PORTABILIDAD	1.622	1.640	1.710
Portabilidad (con Bogotá, Manzanares e Itagüí)		PORTABILIDAD	5.482	5.363	5.312
Suspensiones		SUSPENDIDOS	6.234	7.232	5.401

Fuente: Subgerencia Comercial. Información de enero a marzo de 2021

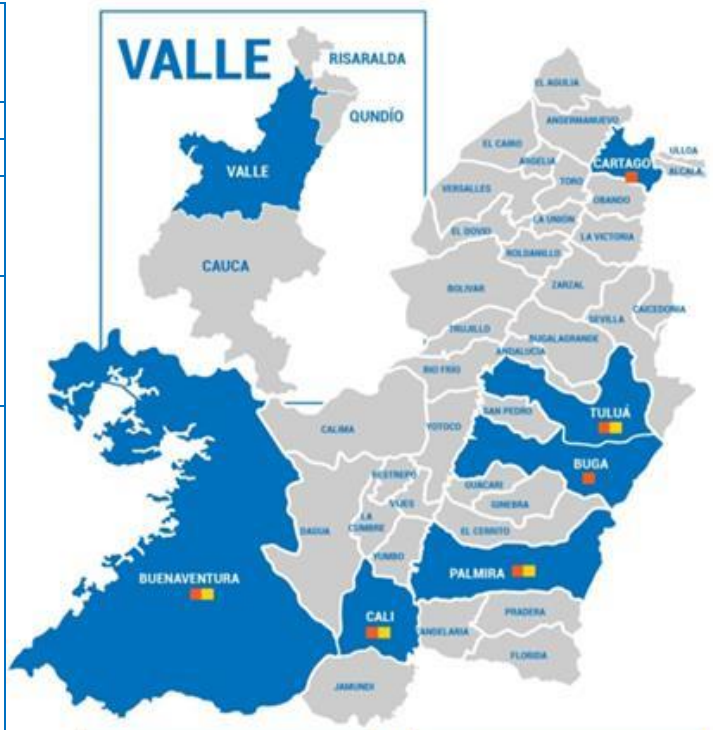
Oficinas de atención al usuario

Oficinas de atención al usuario

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

Oficinas de atención al usuario Valle del Cauca

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
B/TURA	Buenventura	
	SIAU Comfandi Centro	
	SIAU Clinica Santa Sofia	
BUGA	Buga	
CARTAGO	Cartago	
PALMIRA	Palmira	
	SIAU Florida	
	SIAU El Cerrito	
TULUÁ	Tuluá	
	SIAU Roldanillo	
	SIAU Zarzal	
	Tuluá PAC	
CALI	Calle Quinta PAC	
	Calle Quinta PBS	
	Edificio España	
	Sala No PBS/ Incapacidades	
	SIAU PAC Versalles	
	SIAU Tutelas	
	SIAU Vida Amiga San Nicolás	
	SIAU Fundación Valle del Lili	
	SIAU Carvajal Santa Mónica	
	SIAU CVC	
	SIAU Prado	
	SIAU Jamundí	
	SIAU Candelaria (Viva 1 A)	
	SIAU Yumbo	



Oficinas de atención al usuario Quindío

ARMENIA

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

* Sede principal

* Oficina principal y punto de autorización

Punto de autorización

Oficina de atención al usuario Risaralda

PEREIRA

SEDE	OFICINA	CATEGORÍA
PEREIRA	Pereira	

* Sede principal

* Oficina principal y punto de autorización

Oficina de atención al usuario Bogotá D.C

BOGOTÁ

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
BOGOTÁ	• Bogotá	

* Sede principal

* Oficina principal y punto de autorización

Oficinas de atención al usuario Cauca y Norte del Cauca

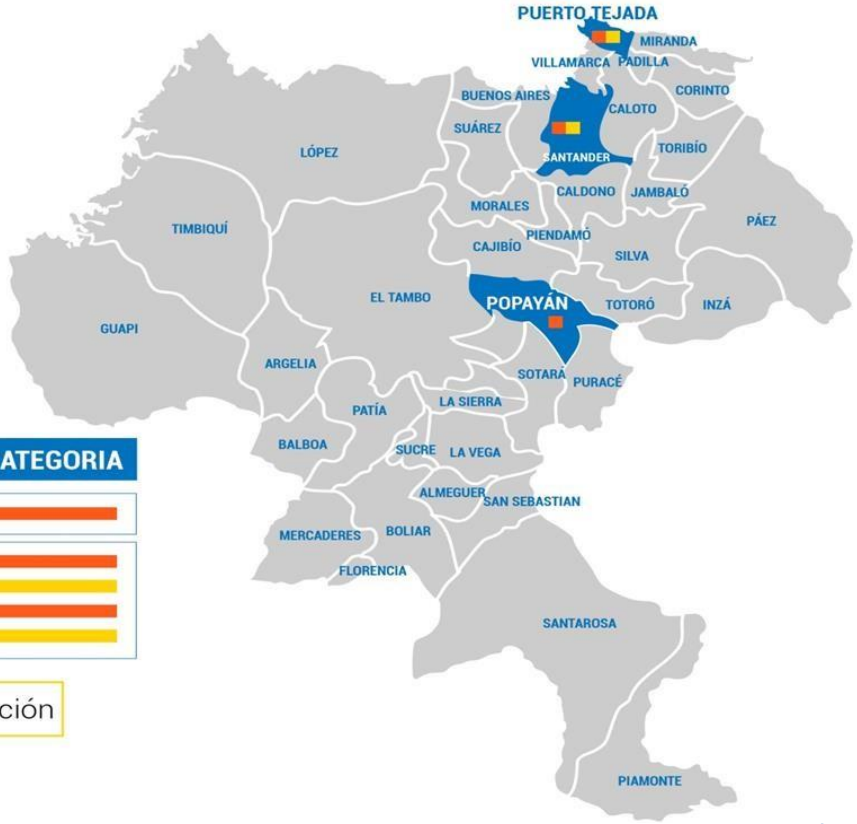
CAUCA

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
POPAYÁN	Popayán	
NORTE DEL CAUCA	Puerto Tejada	
	Ingenio Cabaña	
	Santander de Quilichao	
	SIAU Santander IPS Comfacauca	

* Sede principal

Punto de autorización

* Oficina principal y punto de autorización



Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal telefónico:

Tiempo de espera	Enero	Febrero	Marzo
Segundos	208	106	19
Minutos	3,46	1,76	0,19

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

Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal presencial:

Sede	Enero	Febrero	Marzo	Total
Bogotá	78,2	64,4	69,8	70,8
Buenaventura	25,0	36,4	31,1	30,8
Buga	19,2	20,6	18,9	19,6
Cali	65,4	79,9	71,8	72,4
Cartago	21,7	20,9	16,7	19,8
Palmira	15,5	21,0	26,5	21,0
Tuluá	23,0	20,7	23,7	22,5
Cauca	46,0	32,0	27,8	35,3
Norte del Cauca	14,5	15,7	15,4	15,2
Quindio	17,2	18,3	16,4	17,3
Risaralda	17,6	20,5	24,7	20,9
TOTAL	**28,3**	**32,5**	**31,5**	**30,7**

Satisfacción de usuarios

Satisfacción Afiliados

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

2018

EPS	Total ranking	Ranking Oportunidad	Ranking Satisfacción	Ranking Trámites
EPS 018 Servicio Occidental de Salud SOS EPS	9	6	9	9

Fuente: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Ranking-satisfaccion-eps-2018.pdf

En la EAPB se realiza la evaluación de la satisfacción el usuario. Presentamos el resultado de la experiencia global con el servicio de acuerdo con la percepción de los afiliados para el segundo semestre de 2020 en el top two box (Muy bueno y Bueno)

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

II Sem/20
Top Two box
MB + B
77,6%

Fuente: Resultado estudio de satisfacción Interno EAPB Servicio Occidental de Salud - II Semestre 2020

¡GRACIAS!