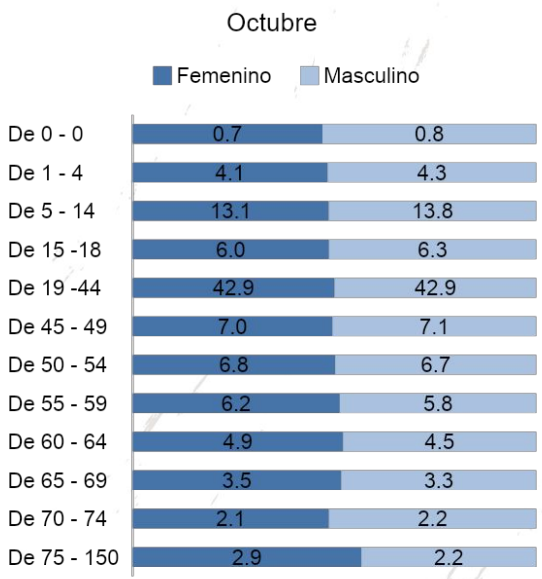
Servicio Occidental de Salud

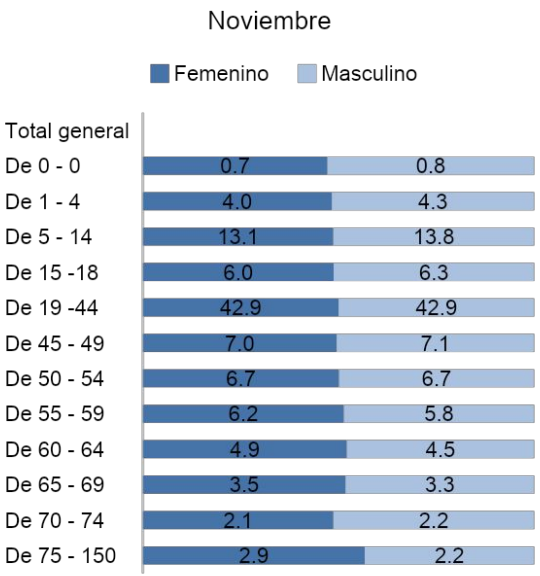
MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

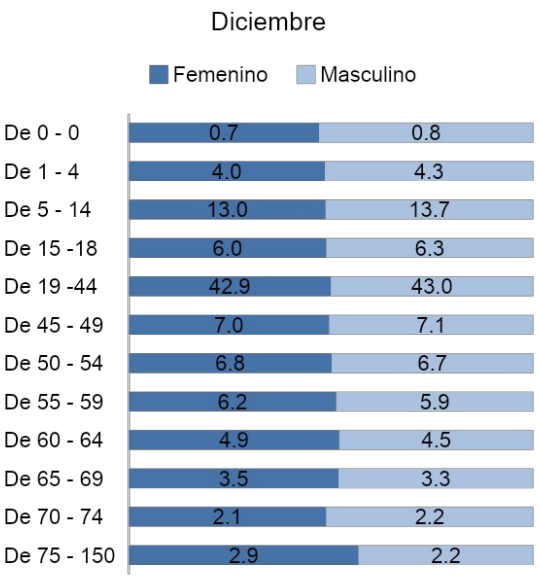
octubre a diciembre 2020

Caracterización de afiliados

Caracterización población régimen contributivo

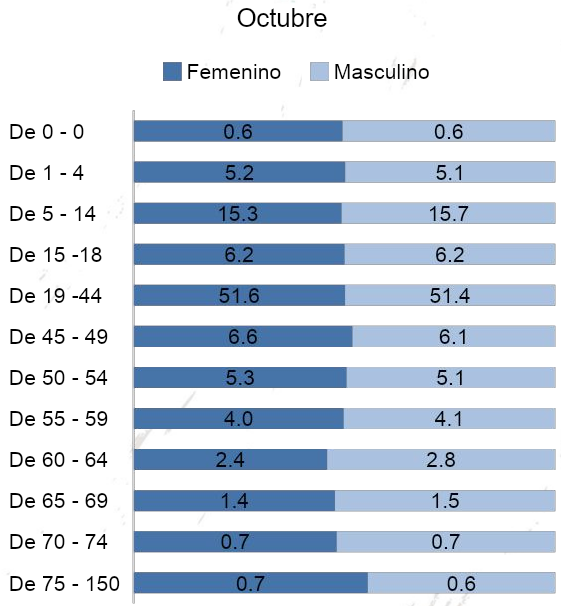


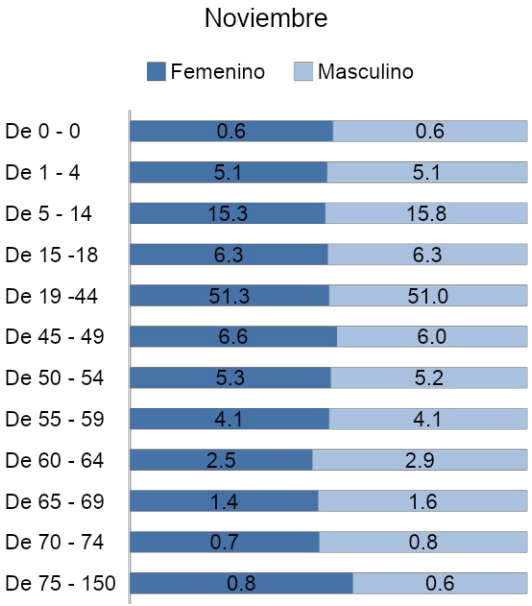


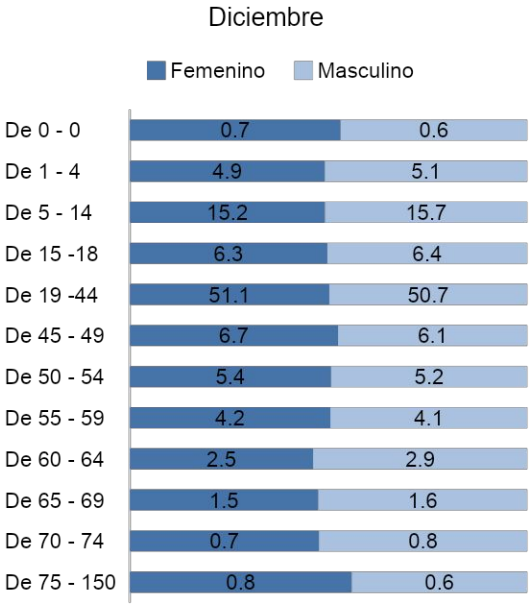


Las expresiones numéricas están calculadas en porcentaje

Caracterización población movilidad régimen subsidiado







Las expresiones numéricas están calculadas en porcentaje

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 (cuando se cargue el PDF de indicadores poner el link aquí)

Estado de la contratación en salud

Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
ANTIOQUIA	17
ARMENIA	40
BOGOTÁ	39
BUENAVENTURA	9
BUGA	17
CALI	114
CARTAGO	21
MANIZALES	28
NACIONAL	16
NORTE DEL CAUCA	7
PALMIRA	28
PEREIRA	50
POPAYÁN	32
TULUÁ	23
Total	**441**

Sede	Cantidad Médicos
ARMENIA	4
BUENAVENTURA	5
BUGA	12
CALI	219
CARTAGO	14
PALMIRA	30
PEREIRA	10
POPAYÁN	1
TULUÁ	22
Total general	**317**

Fuente: Redes Integrales. Datos con corte al 31 de diciembre de 2020

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			oct-20	nov-20	dic-20
Cantidad de afiliados	AFILIADOS	POBLACIÓN TOTAL CONTRIBUTIVA	716.927	718.241	718.697
		POBLACIÓN ACTIVA CONTRIBUTIVA	711.582	712.414	710.769
		PBS ACTIVA	842.557	839.811	710.769
		PBS ACTIVA + SUSPENDIDOS	847.902	845.638	718.697
		ACTIVA PAC	46.428	46.189	46.054
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	INGRESOS	REINGRESOS	2.489	1.909	1.902
		INCLUSIONES	825	684	660
		REACTIVACIONES	1.203	967	1.143
		CAMBIO SEDE IPS	947	781	841
		TRASLADOS	111	171	130
	RETIROS	EMPRESA	3.575	4.370	4.722
		CAMBIO SEDE IPS	947	781	841
		DOBLE AFILIACION	223	104	148
		MORA	0	3	3
		MOTIVOS PERSONALES	164	244	210
		TRASLADO	2.821	3.381	3.590
		NO CUMPLE REQUISITOS	455	431	1.137
		TRASLADO NO AUTORIZADO	54	64	80
		FALLECIMIENTO	318	262	235
		CAMBIO INICIO DE VIGENCIA	2	4	10
		NO TIENE COBERTURA	8	7	17
Movilidad		MOVILIDAD	130.975	127.397	123.707
Portabilidad		PORTABILIDAD	1.820	1.788	1.747
Suspensiones		SUSPENDIDOS	5.345	5.827	7.928

Fuente: Subgerencia Comercial. Información de octubre a diciembre de 2020

Oficinas de atención al usuario

Oficinas de atención al usuario

En Servicio Occidental de Salud EPS contamos con 11 sedes y 38 oficinas de atención al usuario.

Los servicios que se prestan en las oficinas son:

- ✔ Radicación y solicitud de autorizaciones
- ✔ Actualización de datos básicos y documentos soporte
- ✔ Atención de solicitudes y novedades
- ✔ Radicación de PQRD.

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	

* Sede principal

Punto de autorización

* Oficina principal y punto de autorización

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

Oficinas de atención al usuario Risaralda

PEREIRA

SEDE	OFICINA	CATEGORIA
PEREIRA	Pereira PBS Pereira NO PBS SIAU PAC Clinica Comfamiliar	

* Sede principal

Punto de autorización

* Oficina principal y punto de autorización

Oficinas 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

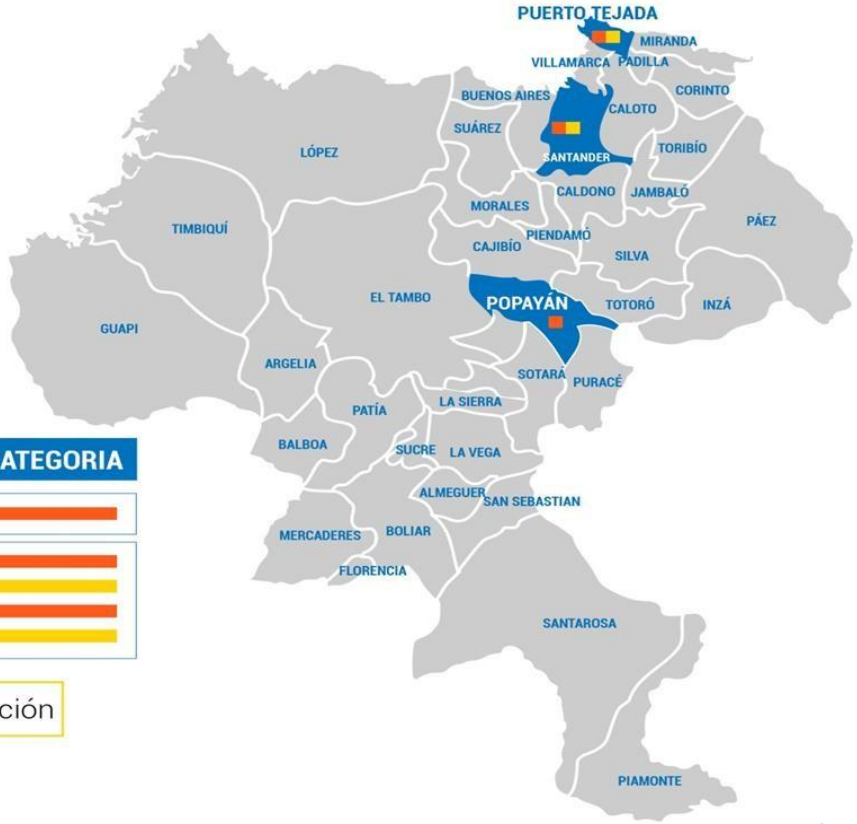
CAUCA

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	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	198	183	137
Minutos	3,3	3,1	2,3

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

Servicio Occidental de Salud

Canal presencial:

Sede	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Bogotá	39,3	50,6	68,4	52,8
Buenaventura	22,5	23,5	28,4	24,8
Buga	22,2	18,5	25,0	21,9
Cali	80,2	87,1	65,4	77,5
Cartago	20,2	17,4	22,1	19,9
Palmira	12,0	13,1	14,2	13,1
Tuluá	23,4	22,2	25,3	23,6
Cauca	23,5	29,1	30,4	27,7
Norte del Cauca	17,3	13,5	16,0	15,6
Quindio	18,5	18,1	21,2	19,3
Risaralda	23,1	18,3	18,1	19,8
TOTAL	**29,0**	**27,4**	**29,1**	**28,5**

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 primer semestre de 2020 en el top two box (Muy bueno y Bueno)

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

I Sem/20
Top Two box
MB + B
75,7%

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

¡GRACIAS!