Servicio Occidental de Salud

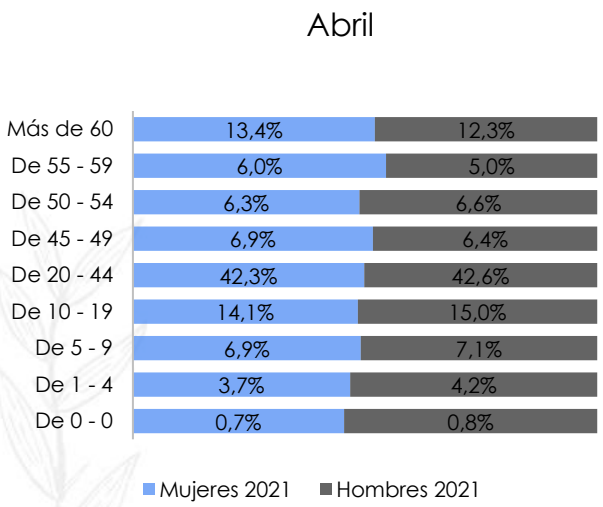
# MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

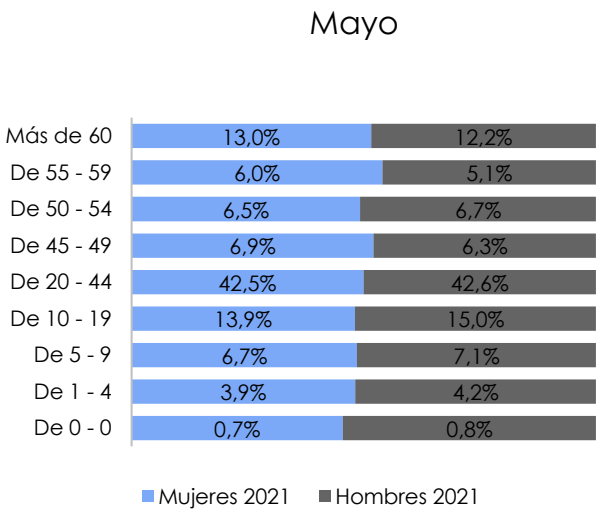
Abril a Junio 2021

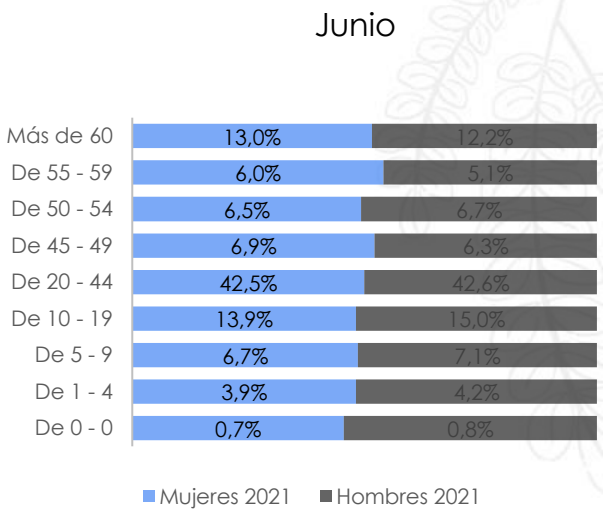
Servicio Occidental de Salud

# CARACTERIZACIÓN DE AFILIADOS

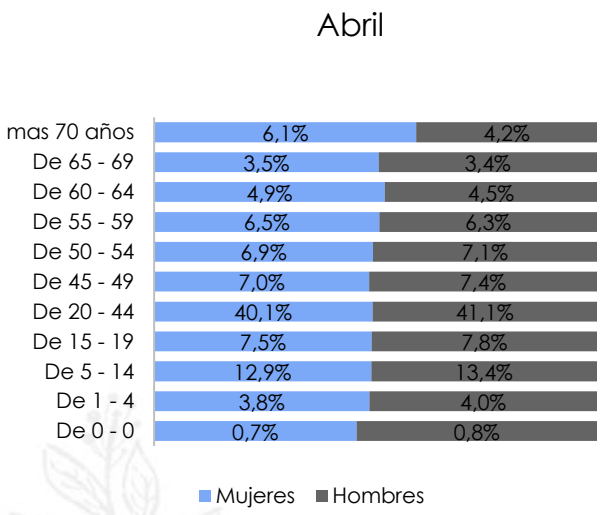
# Caracterización población régimen subsidiado

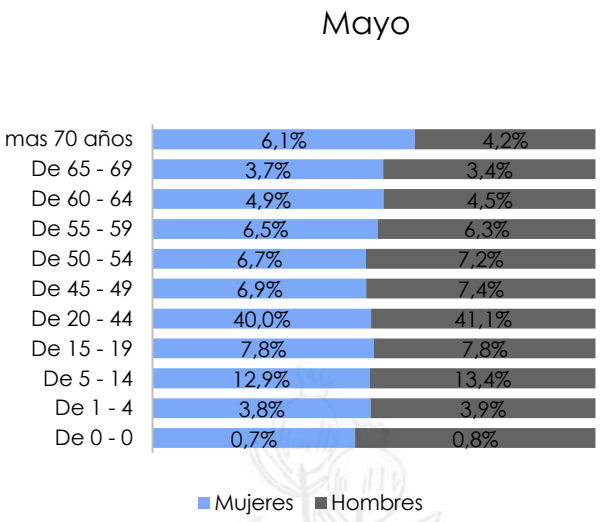


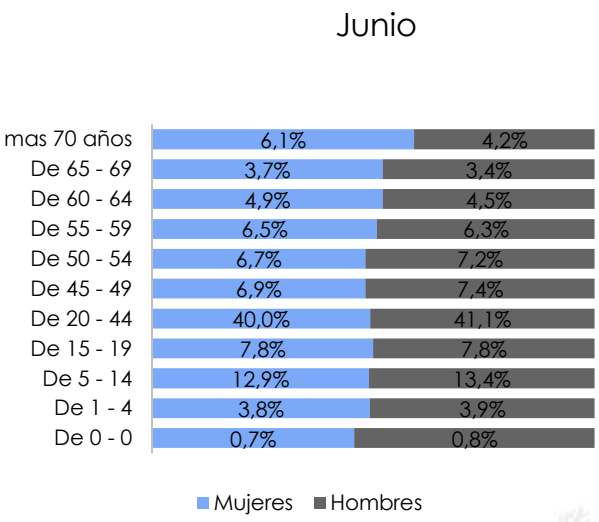



# Caracterización población régimen contributivo



Servicio Occidental de Salud

# 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**

SOS
Servicio Occidental de Salud

# ESTADO DE LA CONTRATACIÓN EN SALUD

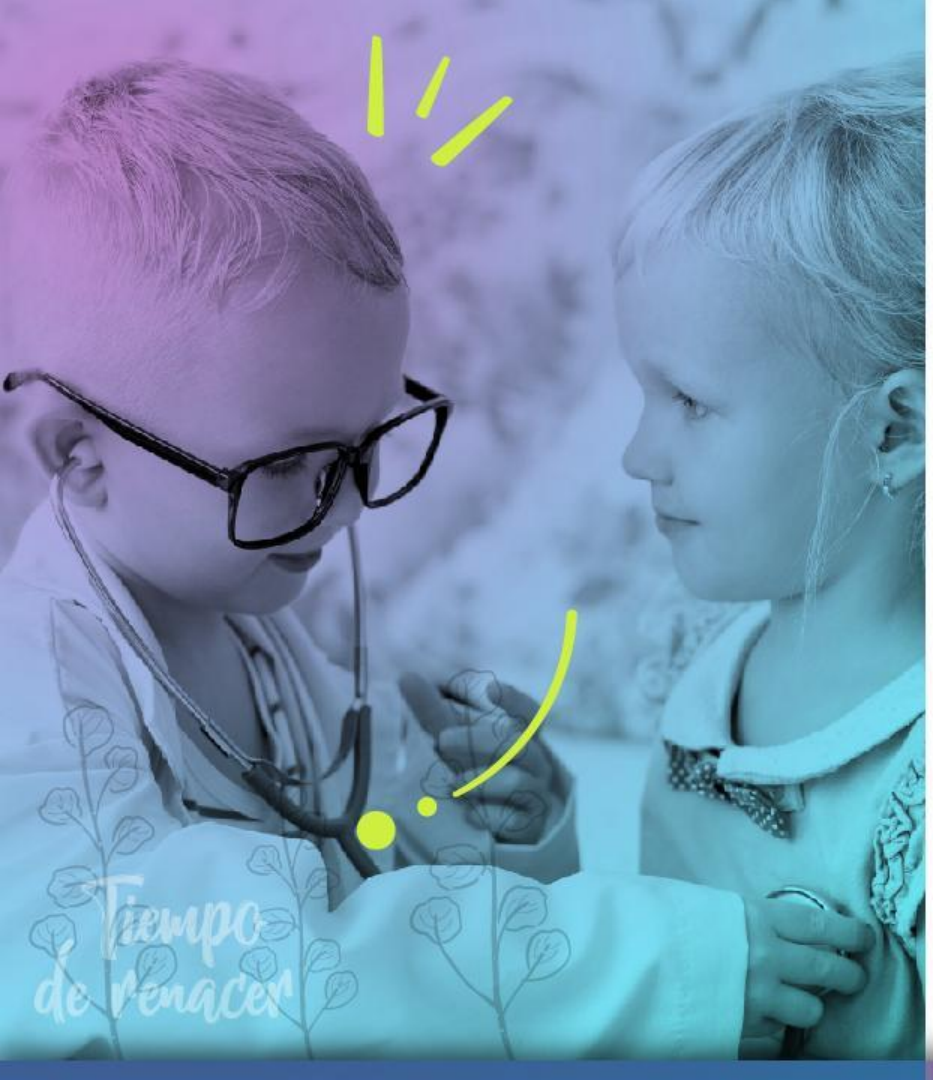
# Estado de la contratación en salud

| Sede | Cantidad IPS |
|---|---|
| CALI | 108 |
| PEREIRA | 46 |
| ARMENIA | 41 |
| BOGOTA | 32 |
| PALMIRA | 27 |
| POPAYAN | 25 |
| TULUA | 21 |
| CARTAGO | 20 |
| BUGA | 16 |
| BUENAVENTURA | 9 |
| NORTE DEL CAUCA | 8 |
| ANTIOQUIA | 6 |
| NACIONAL | 3 |
| MANIZALES | 2 |
| Total general | 364 |

| Sede | Cantidad Médicos |
|---|---|
| CALI | 210 |
| PALMIRA | 29 |
| TULUA | 20 |
| BUGA | 12 |
| CARTAGO | 12 |
| PEREIRA | 8 |
| BUENAVENTURA | 4 |
| ARMENIA | 2 |
| POPAYAN | 1 |
| Total general | 298 |

Fuente: Redes Integrales. Datos con corte al 30 de junio 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.




SOS
Servicio Occidental de Salud

# NUESTROS AFILIADOS

# Afiliados

| Indicadores | | | abr-21 | may-21 | jun-21 |
|---|---|---|---|---|---|
| Cantidad de afiliados | Afiliados | Población total contributiva | 725.221 | 721.205 | 722.075 |
| | | Población activa contributiva | 719.480 | 715.866 | 716.826 |
| | | PBS activa | 831.741 | 828.904 | 829.586 |
| | | PBS activa + suspendida | 837.212 | 834.243 | 834.835 |
| Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando la cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB | Ingresos | Reingresos | 1.307 | 888 | 1.457 |
| | | Inclusiones | 706 | 603 | 616 |
| | | Reactivaciones | 916 | 593 | 2.977 |
| | | Cambios sede IPS | 1.054 | 653 | 1.051 |
| | | Traslados | 132 | 133 | 118 |
| | Retiros | Empresas | 1.953 | 3.320 | 3.045 |
| | | Cambios sede IPS | 1.054 | 653 | 1.051 |
| | | Doble afiliacion | 272 | 124 | 206 |
| | | Mora | 1 | - | 1 |
| | | Motivos personales | 194 | 166 | 101 |
| | | Traslados | 3.992 | 4.494 | 3.297 |
| | | No cumple requisitos | 669 | 653 | 124 |
| | | Traslado no autorizado | 118 | 56 | 43 |
| | | Fallecimiento | 238 | 248 | 324 |
| | | Cambio de inicio de vigencia | 1 | 2 | 18 |
| | | No tiene cobertura | 47 | 40 | 21 |
| Movilidad | | Movilidad | 112.261 | 113.038 | 112.760 |
| Suspendidos | | Suspendidos | 5.471 | 5.339 | 5.249 |

# NUESTRAS OFICINAS

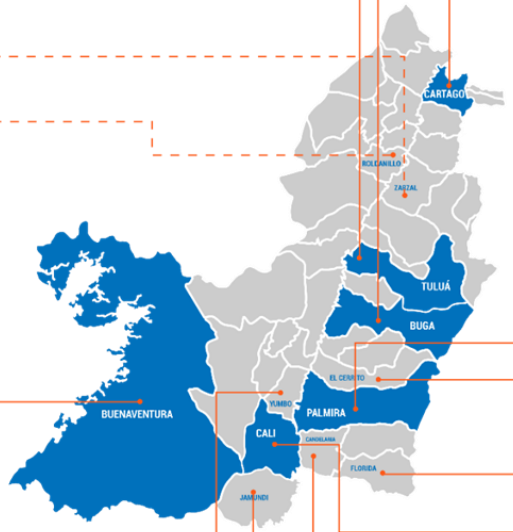
# Oficinas de atención al usuario

En **Servicio Occidental de Salud EPS** contamos con 11 sedes y 25 oficinas de atención al usuario.

# Oficinas de atención al usuario

Servicio Occidental de Salud

| | |
|---|---|
| Buga | 1 |
| Tuluá | 2 |
| Zarzal | 1 |
| Roldanillo | 1 |
| Cartago | 1 |
| Palmira | 1 |
| El Cerrito | 1 |
| Florida | 1 |
| Buenaventura | 3 |
| Cali | 12 |
| Candelaria | 1 |
| Jamundí | 1 |
| Yumbo | 1 |



# Oficinas de atención al usuario

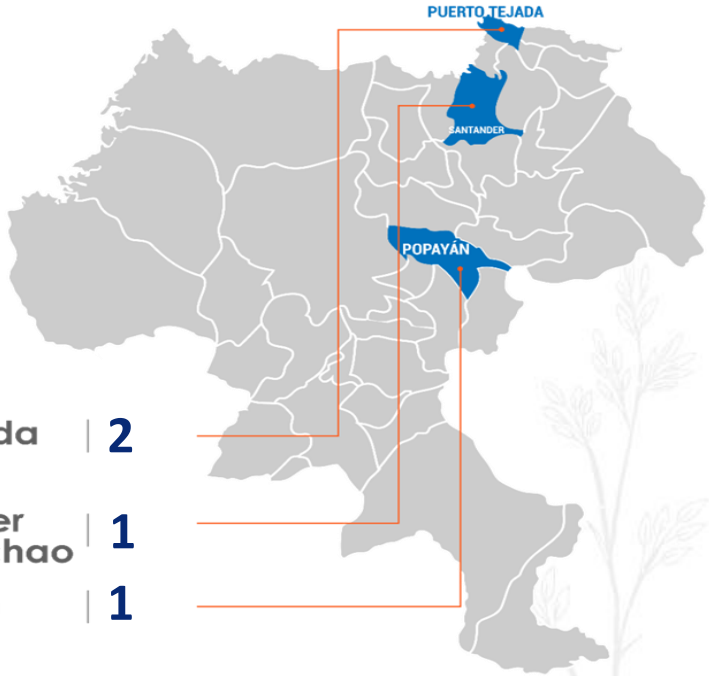
Pereira | 1

Armenia | 1

Sevilla | 1

Caicedonia | 1

# Oficinas de atención al usuario

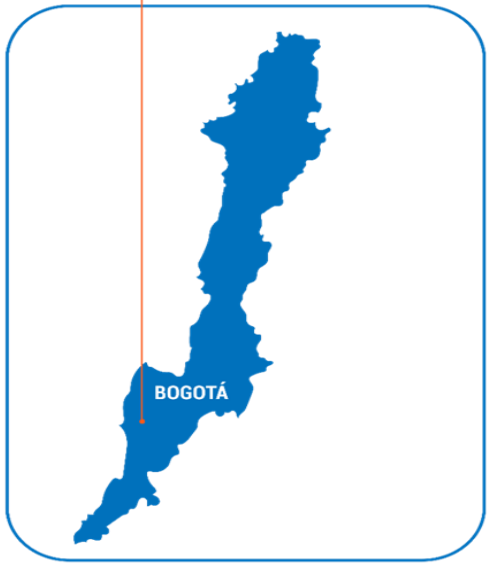



Pto. Tejada | 2

Santander de Quilichao | 1

Popayán | 1

Bogotá | 1



# Tiempos de espera para la atención de los usuarios

**Canal telefónico:**

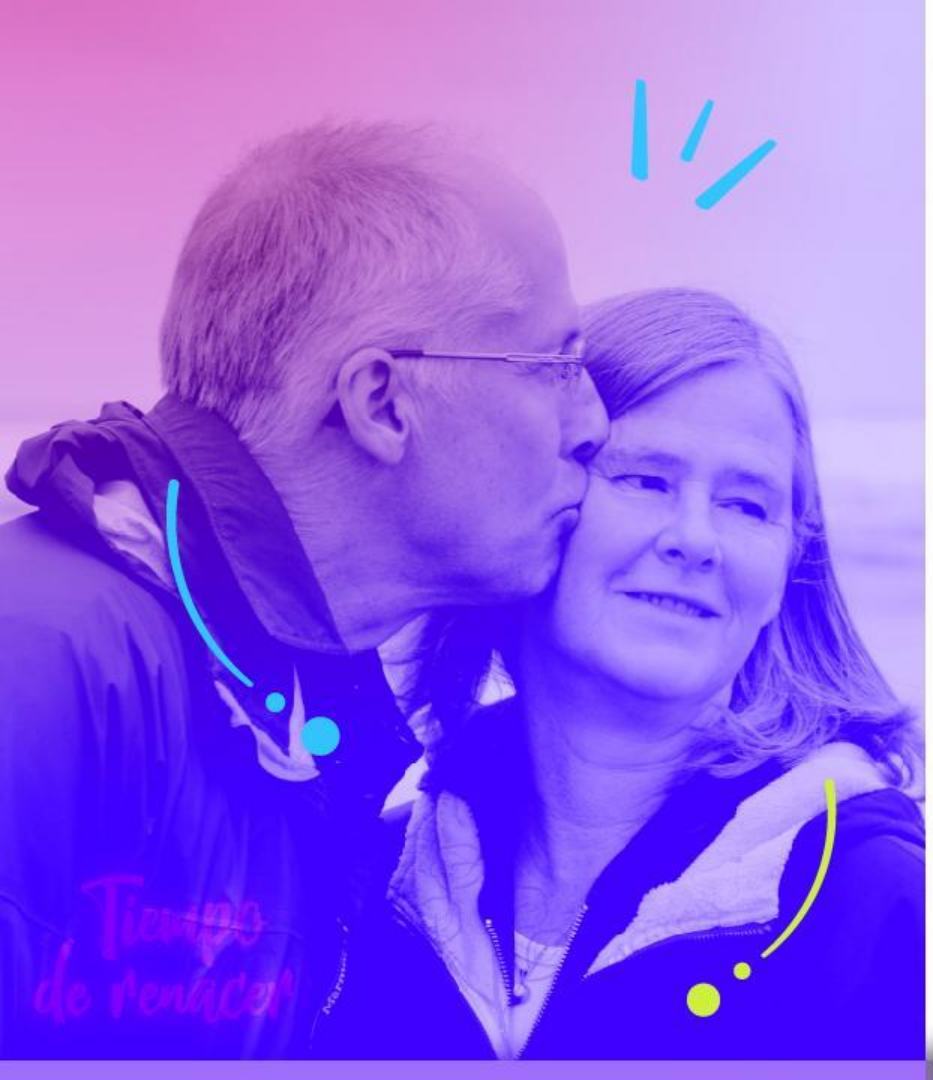
| Tiempo de espera | Abril | Mayo | Junio |
|---|---|---|---|
| Segundos | 14 | 14 | 37 |
| Minutos | 0,23 | 0,23 | 0,62 |

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 | Abril | Mayo | Junio | 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 |
| Quindío | 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** |




Servicio Occidental de Salud

# SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# Títulos

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

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

SOS
Servicio Occidental de Salud
Gracias