Servicio Occidental de Salud

MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

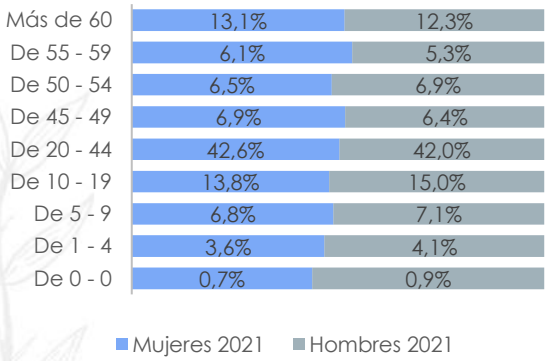
julio a septiembre 2021

Servicio Occidental de Salud

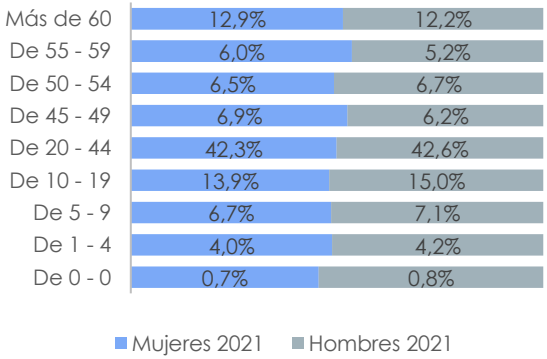
CARACTERIZACIÓN DE AFILIADOS

Caracterización población régimen subsidiado

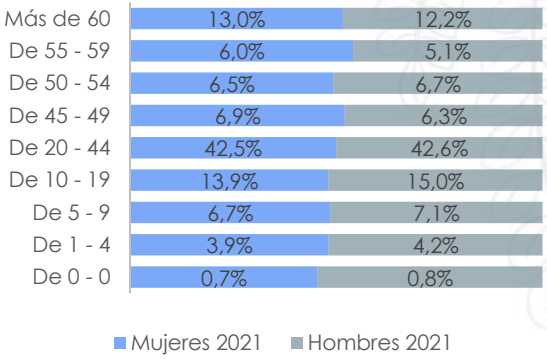
Julio



Agosto

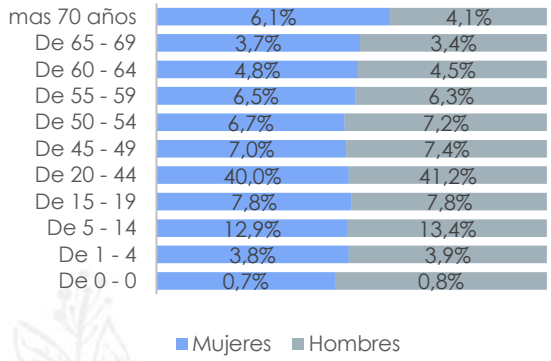


Septiembre

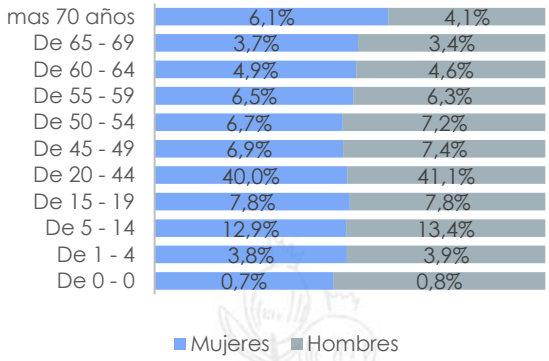


Caracterización población régimen contributivo

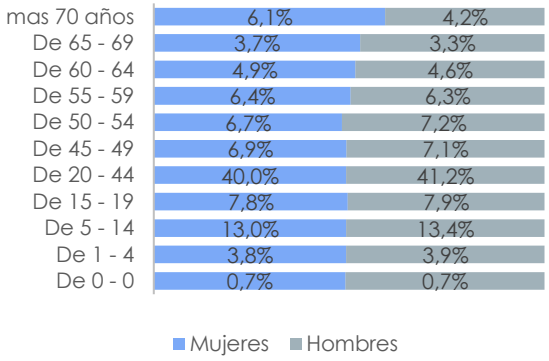
Julio



Agosto



Septiembre



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, ingresa a la página web y sigue estos pasos:

1. Ingresa a la página web www.sos.com.co
2. Opción rendición de cuentas
3. Micrositio Rendición de Cuentas
4. ***Indicadores actualizados III trimestre del 2021***

SOS
Servicio Occidental de Salud

ESTADO DE LA CONTRATACIÓN EN SALUD

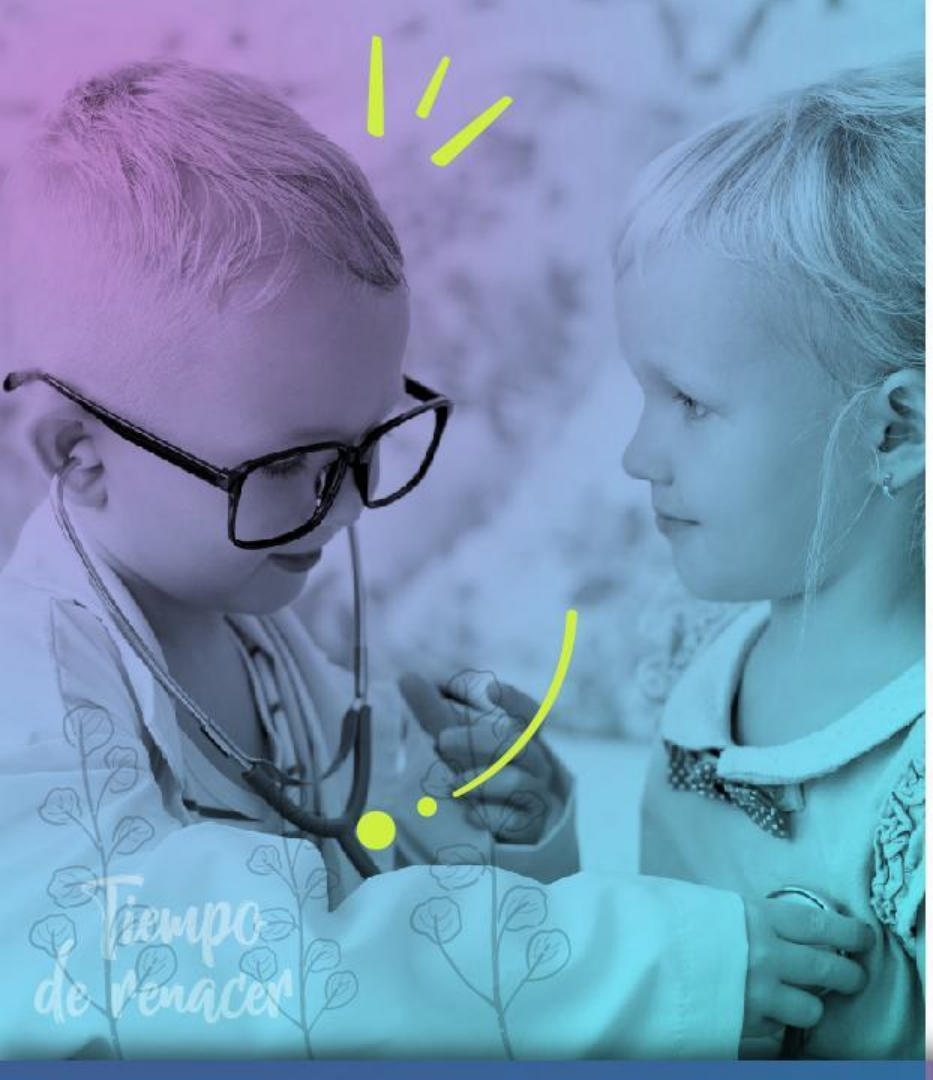
Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
CALI	107
PEREIRA	46
ARMENIA	41
BOGOTA	31
PALMIRA	27
POPAYAN	26
CARTAGO	21
TULUA	21
BUGA	15
BUENAVENTURA	10
NORTE DEL CAUCA	8
ANTIOQUIA	5
NACIONAL	4
MANIZALES	3
Total general	365

Sede	Cantidad Médicos
CALI	207
PALMIRA	29
TULUA	20
BUGA	12
CARTAGO	11
PEREIRA	8
BUENAVENTURA	4
ARMENIA	2
POPAYAN	1
Total general	294

Fuente: Redes Integrales. Datos con corte al 30 de septiembre 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			jul-21	ago-21	sep-21
Cantidad de afiliados	Afiliados	Población total contributiva	722.662	721.843	720.231
		Población activa contributiva	718.656	719.327	717.795
		PBS activa	829.687	828.867	825.973
		PBS activa + suspendida	833.693	831.383	828.409
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando la cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	1.620	887	418
		Inclusiones	708	699	614
		Reactivaciones	829	704	583
		Cambios sede IPS	1.322	1307	1.233
		Traslados	80	109	140
	Retiros	Empresas	2.676	493	469
		Cambios sede IPS	1.322	1307	1.233
		Doble afiliacion	104	99	100
		Mora	1	3	7
		Motivos personales	170	204	196
		Traslados	2.279	4.550	4.428
		No cumple requisitos	650	473	131
		Traslado no autorizado	57	61	75
		Fallecimiento	394	405	261
		Cambio de inicio de vigencia	4	6	9
		No tiene cobertura	13	58	35
Movilidad		Movilidad	111.031	109.540	108.178
Suspendidos		Suspendidos	4.006	2.516	6.861

SOS
Servicio Occidental de Salud

NUESTRAS OFICINAS

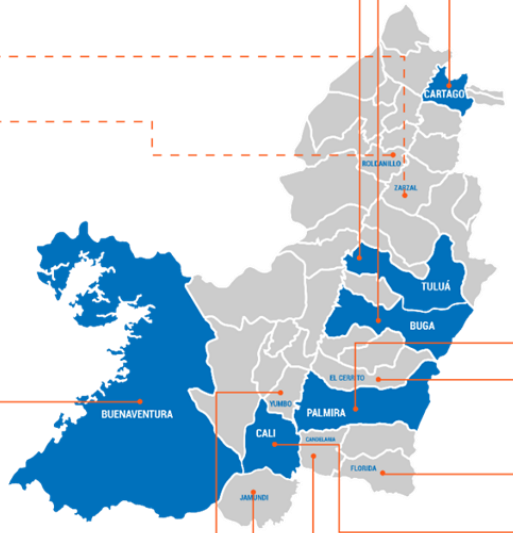
Oficinas de atención al usuario

En **Servicio Occidental de Salud EPS** contamos con 11 sedes principales y 16 oficinas de atención al usuario.

Oficinas de atención al usuario

Servicio Occidental de Salud

Buga	1
Tuluá	2
Zarzal	1
Roldanillo	1
Buenaventura	3



Cartago	1
Palmira	1
El Cerrito	1
Florida	1
Cali	4
Candelaria	1
Jamundí	1
Yumbo	1

Oficinas de atención al usuario

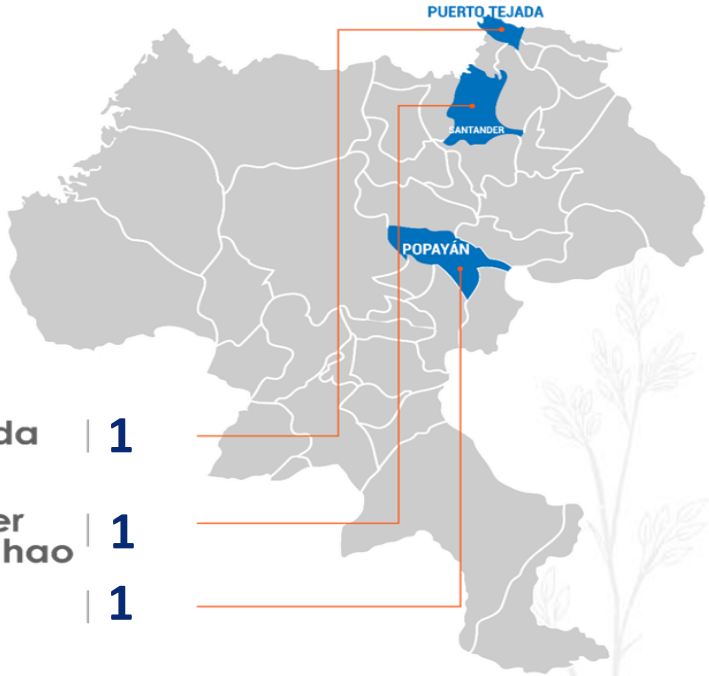
Pereira | 1

Armenia | 1

Sevilla | 1

Caicedonia | 1

Oficinas de atención al usuario

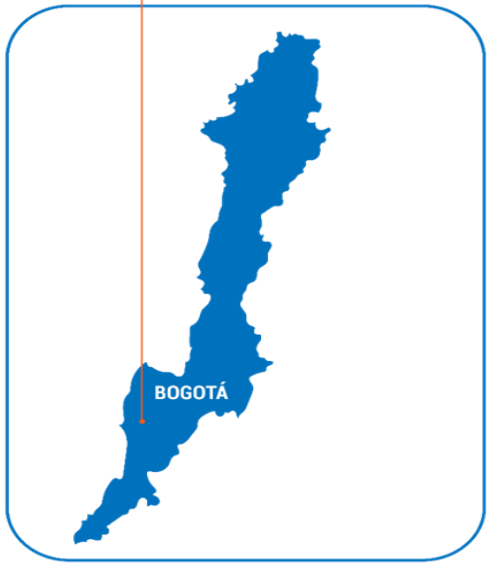


Pto. Tejada | 1

Santander de Quilichao | 1

Popayán | 1

Bogotá | 1



Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal telefónico:

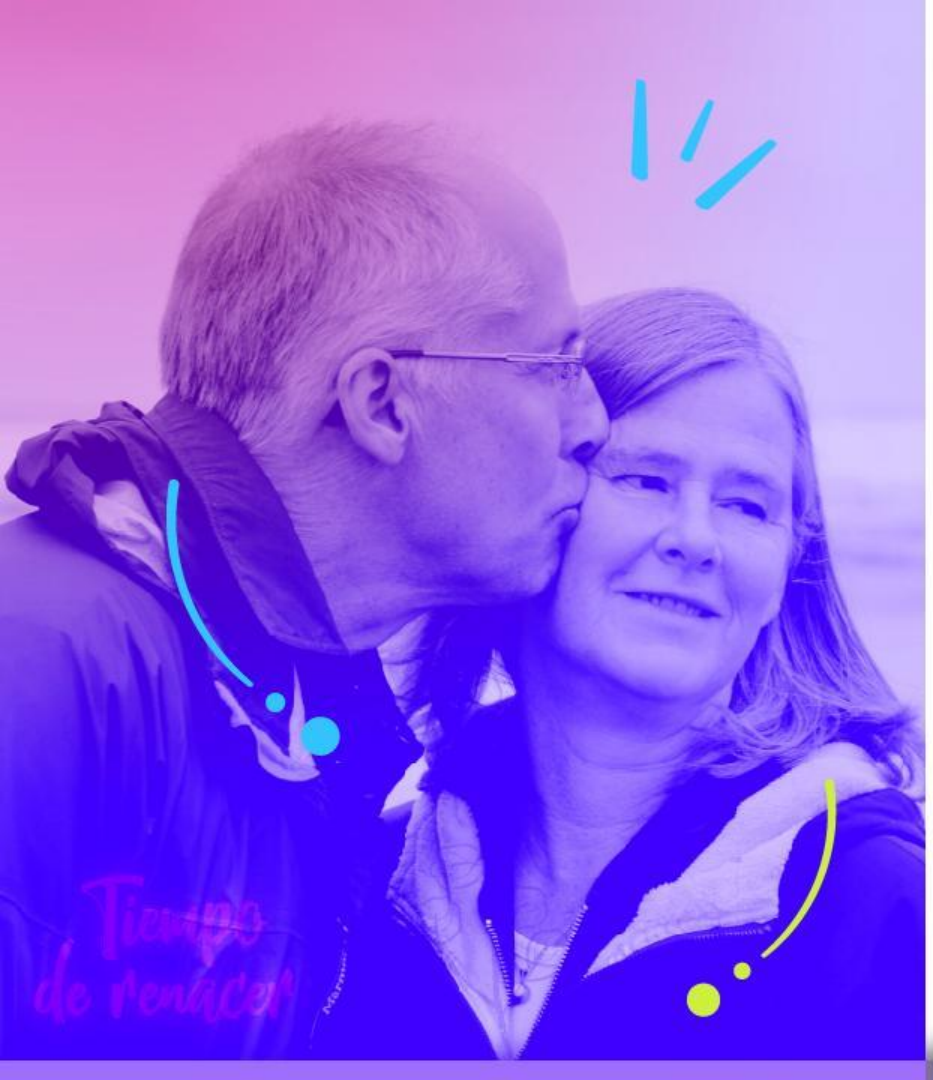
Tiempo de espera	Julio	Agosto	Septiembre
Segundos	15	16	4
Minutos	0,25	0,27	0,07

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	Julio	Agosto	Septiembre
Bogotá	84,0	81,7	79,0
Buenaventura	29,7	35,8	31,5
Buga	20,9	18,8	17,9
Cali	43,8	34,9	34,3
Cartago	15,5	15,6	15,8
Palmira	15,1	16,7	17,2
Tuluá	20,9	20,1	19,5
Cauca	24,1	26,2	27,2
Norte Del Cauca	13,0	13,7	13,2
Quindío	14,5	15,5	16,8
Risaralda	22,7	24,1	23,9
Total	**25,0**	**23,7**	**23,6**



Servicio Occidental de Salud

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Satisfacción de usuarios

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

2020

EPS	Calificación experiencia global
EPS 018 Servicio Occidental de Salud SOS EPS	67,3

Fuente: Estudio Nacional de Evaluación de los Servicios de las EPS Minsalud – Diciembre 21 2020

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

I Sem/21
Top Two box
MB + B
69,1%

Se presenta el resultado de la experiencia global con el servicio de acuerdo con la percepción de los afiliados para el primer semestre de 2021 en el top two box (muy bueno y bueno)

Fuente: Resultado estudio de satisfacción Interno EAPB Servicio Occidental de Salud - I Semestre 2021

SOS
Servicio Occidental de Salud
Gracias