SOS
Servicio Occidental de Salud

S.O.S Pasión por Servir

VIGILADO Supersalud

Servicio Occidental de Salud

VIGILADO Supersalud

Micrositio de rendición de cuentas

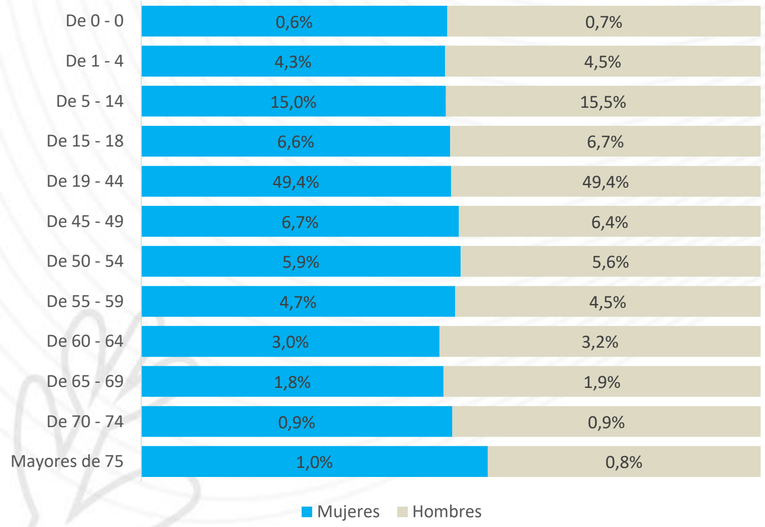
Octubre a Diciembre 2022

SOS
Servicio Occidental de Salud

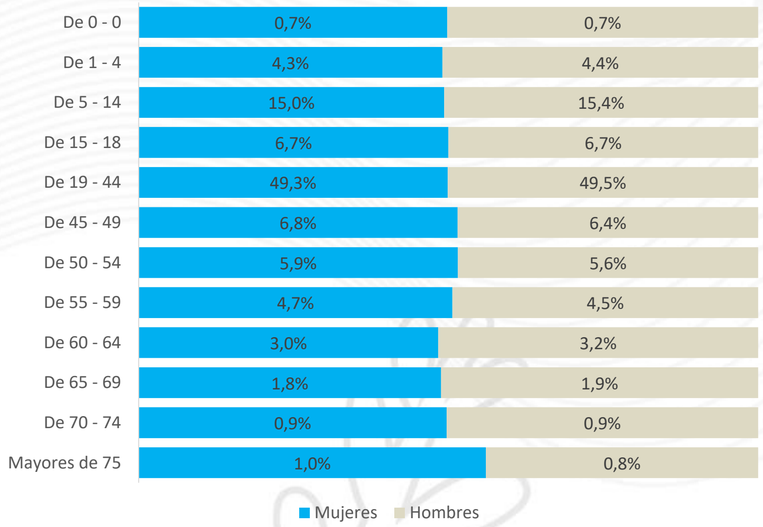
Caracterización de afiliados

Caracterización población régimen contributivo

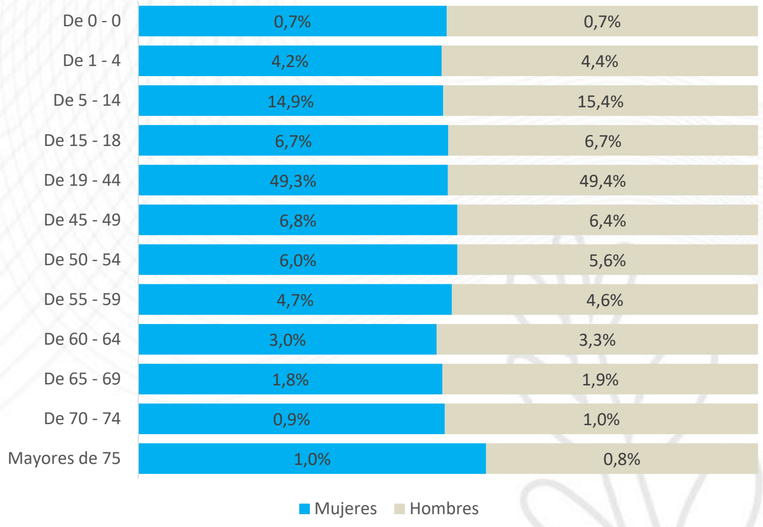
Octubre



Noviembre



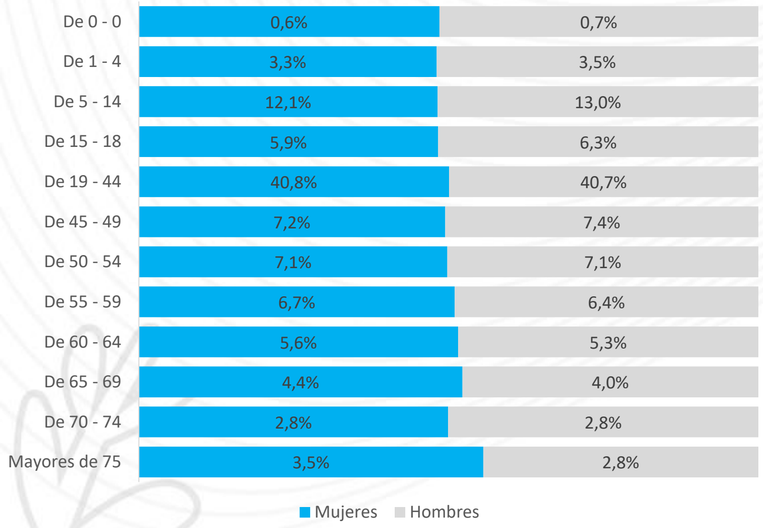
Diciembre



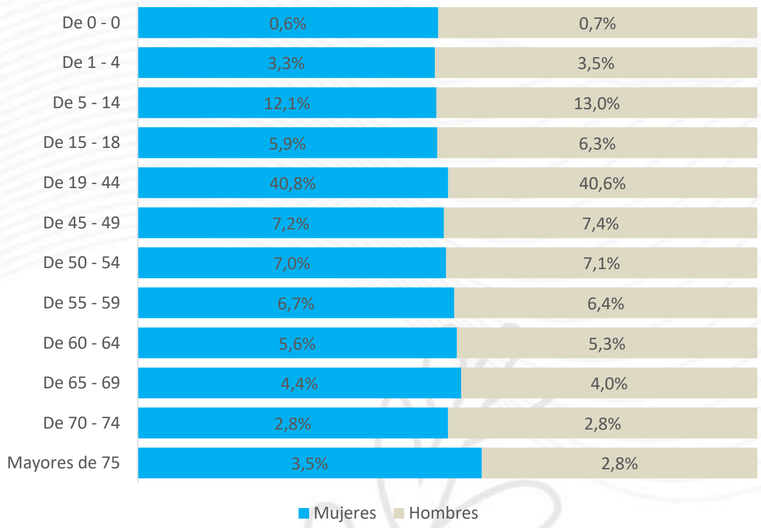
Fuente: Informe población – Comercial – Con corte al 31 de diciembre 2022

Caracterización población movilidad subsidiado

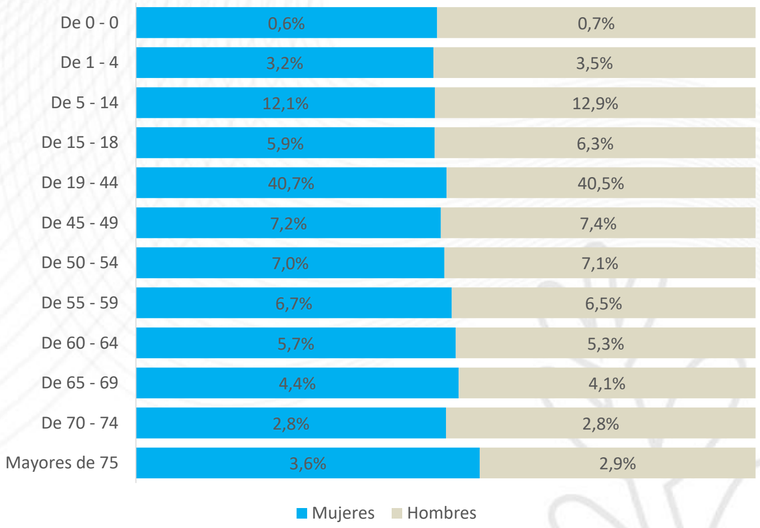
Octubre



Noviembre



Diciembre



Fuente: Informe población – Comercial – Con corte al 31 de diciembre 2022

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 www.sos.com.co
- Opción *Rendición de cuentas*
- Selecciona *Micrositio de rendición de cuentas*
- Opción *Indicadores IV trimestre 2022*

SOS
Servicio Occidental de Salud

Estado de la contratación en salud

Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
CALI	97
PEREIRA	50
QUINDÍO	37
PALMIRA	34
BOGOTÁ	31
POPAYÁN	31
TULUÁ	24
CARTAGO	21
BUGA	14
BUENAVENTURA	13
NORTE DEL CAUCA	10
NACIONAL	4
ANTIOQUIA	4
MANIZALES	3
Total general	373

Sede	Cantidad Médicos
CALI	177
PALMIRA	22
TULUÁ	16
BUGA	13
CARTAGO	9
PEREIRA	8
BUENAVENTURA	3
QUINDÍO	2
POPAYÁN	1
Total general	251

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.

Fuente: Redes Integrales. Datos con corte al 31 de diciembre de 2022

SOS
Servicio Occidental de Salud

Nuestros afiliados

Afiliados

INDICADORES			oct-22	nov-22	dic-22
Cantidad de afiliados	AFILIADOS	POBLACIÓN TOTAL CONTRIBUTIVA	603.140	602.544	598.701
		POBLACIÓN ACTIVA CONTRIBUTIVA	598.496	597.636	589.891
		PBS ACTIVA	764.488	764.400	757.483
		PBS ACTIVA + SUSPENDIDOS	769.132	769.308	766.293
		ACTIVA PAC	42.807	42.828	42.853
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	INGRESOS	REINGRESOS	2.117	1.445	1.328
		INCLUSIONES	534	558	498
		REACTIVACIONES	1.639	1.058	1.207
		CAMBIO SEDE IPS	885	835	826
		TRASLADOS	1.349	1.279	1.350
	RETIROS	EMPRESA	7.873	7.941	10.208
		CAMBIO SEDE IPS	885	835	826
		DOBLE AFILIACION	97	74	48
		MORA	0	0	0
		MOTIVOS PERSONALES	171	164	160
		TRASLADO	2.159	1.921	2.467
		NO CUMPLE REQUISITOS	363	335	351
		TRASLADO NO AUTORIZADO	77	84	89
		FALLECIMIENTO	185	191	153
		CAMBIO INICIO DE VIGENCIA	3	6	3
		NO TIENE COBERTURA	18	23	22
		TERMINACION EMERGENCIA SANITARIA	18	8	14
Movilidad		MOVILIDAD	165.992	166.764	167.592
Portabilidad		PORTABILIDAD	1.309	1.269	1.249
Suspensiones		SUSPENDIDOS	4.644	4.908	8.810

Fuente: Informe población – Comercial – Con corte al 31 de diciembre 2022

Servicio Occidental de Salud

Nuestras oficinas

Oficinas de atención al usuario

En **Servicio Occidental de Salud EPS** contamos con 11 sedes y 15 oficinas de atención al usuario.

Oficinas de atención al usuario

Buga | 1

Tuluá | 2

Zarzal | 1

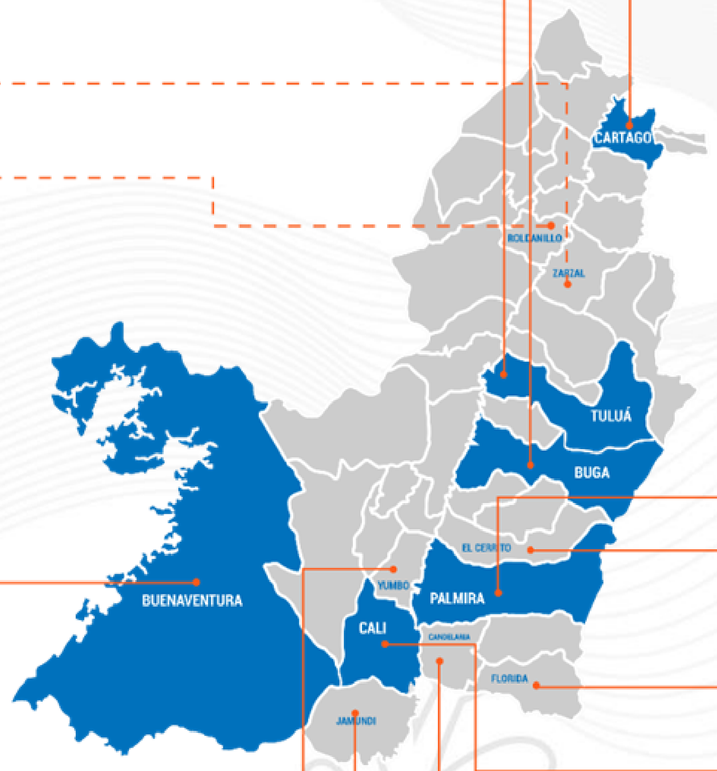
Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1



Buenaventura | 3

Cali | 3

Candelaria | 1

Jamundí | 1

Yumbo | 1

Oficinas de atención al usuario

Servicio Occidental de Salud

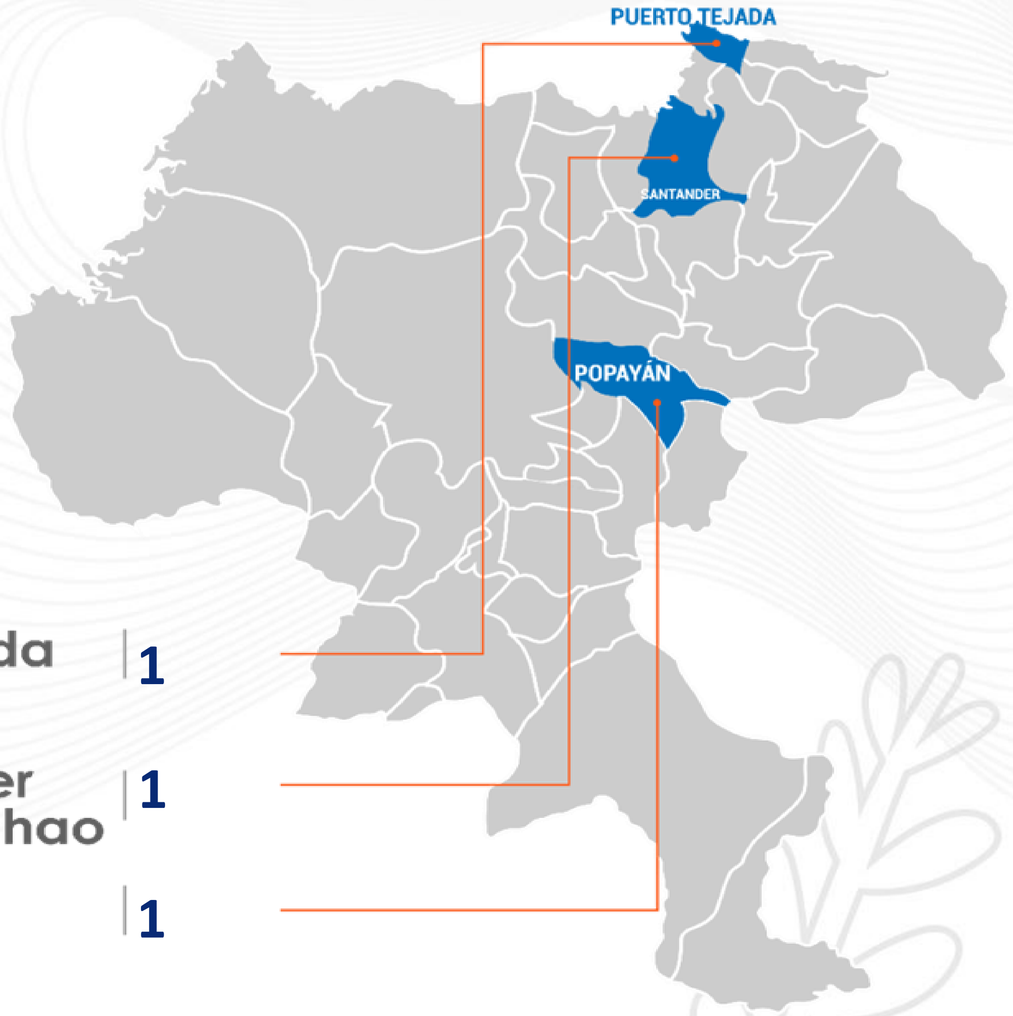
Pereira | 1

Armenia | 1

Sevilla | 1

Caicedonia | 1

Oficinas de atención al usuario

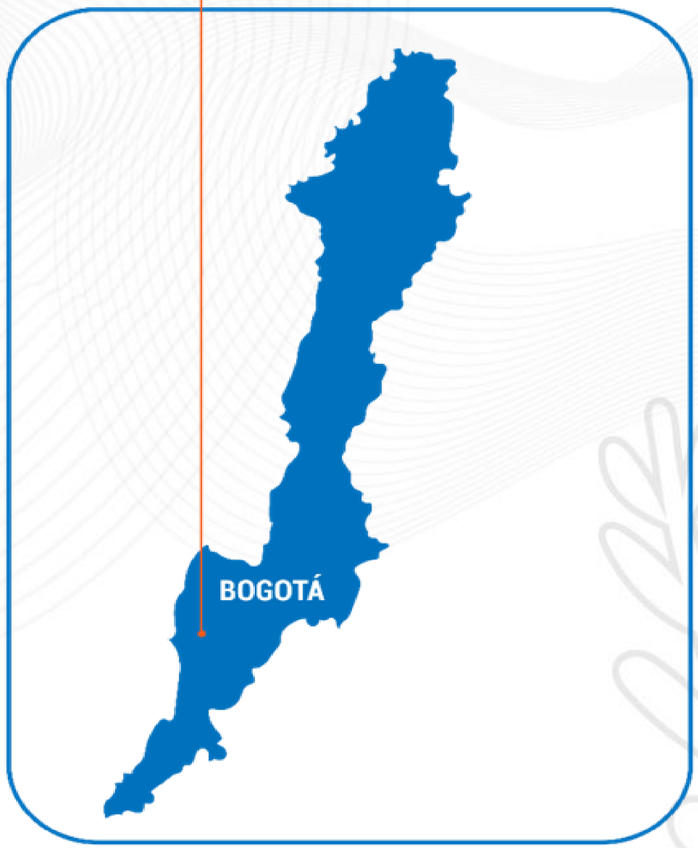


Pto. Tejada | 1

Santander de Quilichao | 1

Popayán | 1

Bogotá | 1



Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal telefónico:

Tiempo de espera	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	35	43	10
Minutos	0,6	0,7	0,2

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

Fuente: Informe tiempos de espera – CIR - ABPS con corte al 31 de diciembre 2022

Tiempos de espera para la atención de los usuarios

Canal presencial:

Octubre	Noviembre	Diciembre
00:35:21	00:46:18	00:35:38

Fuente: Sistema de asignación de turnos. Software sin cola con corte Al 31 diciembre 2022

SOS
Servicio Occidental de Salud

Satisfacción de usuarios

Satisfacción de usuarios

Desde la EPS se realiza la evaluación de satisfacción a los usuarios, al corte del primer trimestre se obtuvo el siguiente resultado:

2022

	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	81,4%

Fuente: Estudio de satisfacción EPS S.O.S. Abril 2022

SOS
Servicio Occidental de Salud

¡Gracias!