SOS
Servicio Occidental de Salud

# En SOS CUIDARTE NOS inspira

VIGILADO Supersalud

Servicio Occidental de Salud

VIGILADO Supersalud

# Micrositio de rendición de cuentas

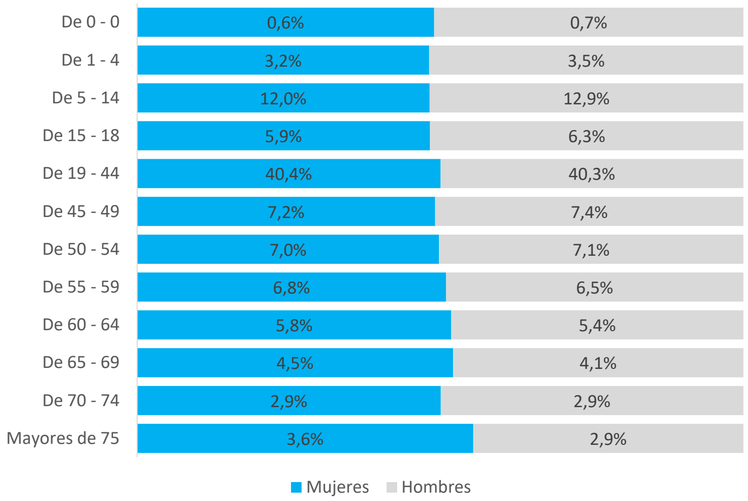
Enero a Marzo 2023

SOS
Servicio Occidental de Salud

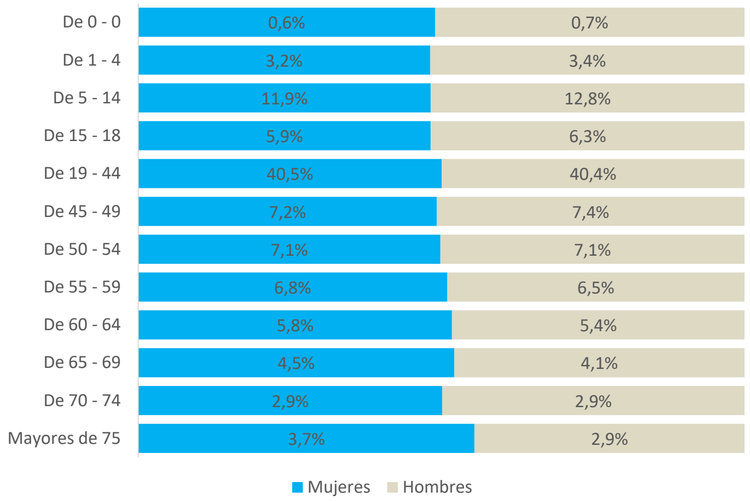
# Caracterización de afiliados

# Caracterización población régimen contributivo

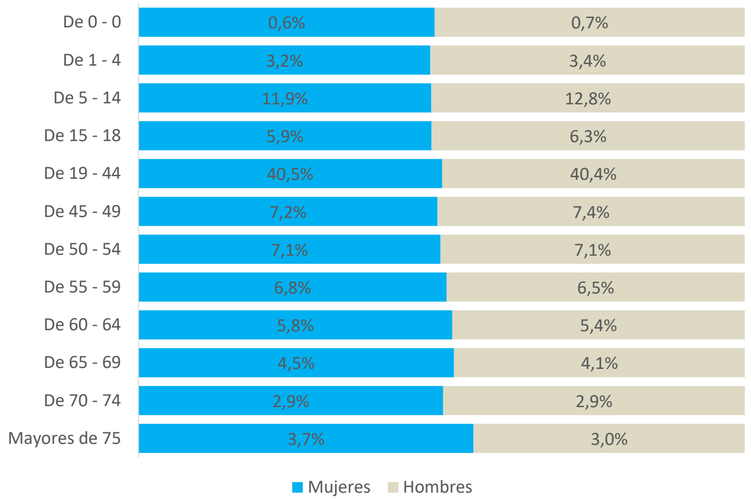
## Enero




## Febrero



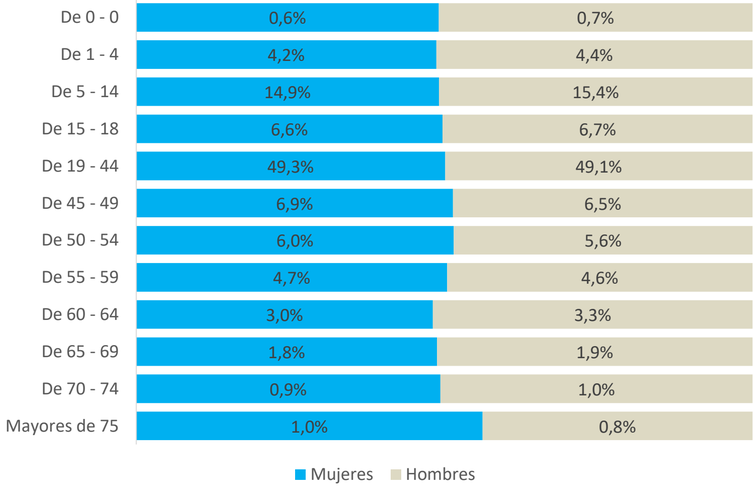

## Marzo



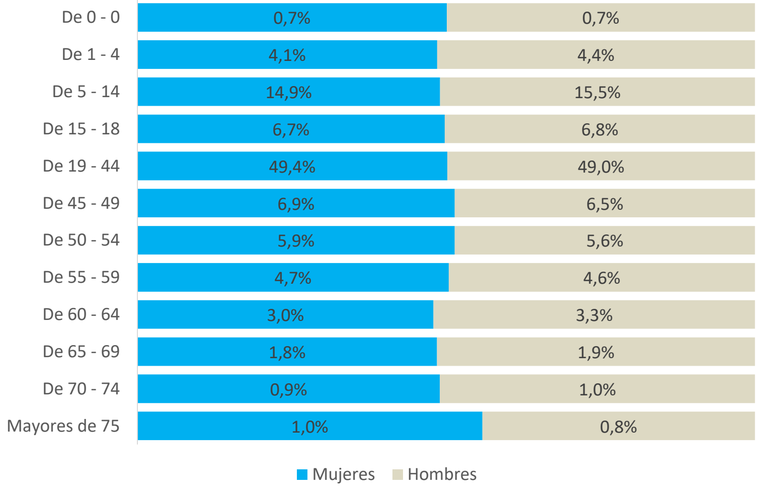

Fuente: Informe población – Comercial – Con corte al 31 de marzo 2023

# Caracterización población movilidad subsidiado

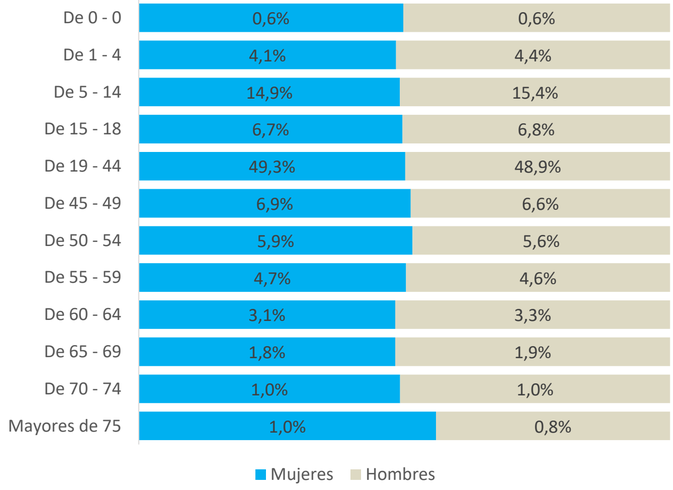
## Enero




## Febrero




## Marzo




Fuente: Informe población – Comercial – Con corte al 31 de marzo 2023

# 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 I trimestre 2023*

En SOS CUIDARTE NOS inspira

# Estado de la contratación en salud

# Estado de la contratación en salud

| Sede | Cantidad IPS |
|---|---|
| CALI | 110 |
| PEREIRA | 52 |
| QUINDIO | 40 |
| PALMIRA | 37 |
| BOGOTA | 33 |
| POPAYAN | 31 |
| TULUA | 25 |
| CARTAGO | 22 |
| BUGA | 16 |
| BUENAVENTURA | 14 |
| NORTE DEL CAUCA | 9 |
| NACIONAL | 4 |
| ANTIOQUIA | 7 |
| MANIZALES | 4 |
| Total general | 404 |

| Sede | Cantidad Medicos |
|---|---|
| CALI | 167 |
| PALMIRA | 20 |
| TULUA | 17 |
| BUGA | 11 |
| CARTAGO | 9 |
| PEREIRA | 5 |
| BUENAVENTURA | 3 |
| QUINDIO | 2 |
| POPAYAN | 1 |
| Total general | 235 |

**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: Informe red de prestadores – Gestión de redes – corte al 31 de marzo 2023

SOS
Servicio Occidental de Salud

# Nuestros afiliados

# Afiliados

| INDICADORES | | | ene-23 | feb-23 | mar-23 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Cantidad de afiliados** | AFILIADOS | POBLACIÓN TOTAL CONTRIBUTIVA | 588.186 | 587.300 | 586.698 |
| | | POBLACIÓN ACTIVA CONTRIBUTIVA | 582.253 | 582.687 | 580.989 |
| | | PBS ACTIVA | 754.634 | 756.667 | 753.523 |
| | | PBS ACTIVA + SUSPENDIDOS | 760.567 | 761.280 | 759.232 |
| | | ACTIVA PAC | 41.117 | 41.118 | 41.029 |
| **Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB** | INGRESOS | REINGRESOS | 1.262 | 4.047 | 2.997 |
| | | INCLUSIONES | 552 | 441 | 465 |
| | | REACTIVACIONES | 1.270 | 1.402 | 1.524 |
| | | CAMBIO SEDE IPS | 1.163 | 1.560 | 750 |
| | | TRASLADOS | 1.139 | 847 | 1.477 |
| | RETIROS | EMPRESA | 14.787 | 9.741 | 8.359 |
| | | CAMBIO SEDE IPS | 1.163 | 1.560 | 750 |
| | | DOBLE AFILIACION | 16 | 47 | 132 |
| | | MORA | 0 | 1.436 | 921 |
| | | MOTIVOS PERSONALES | 172 | 174 | 276 |
| | | TRASLADO | 3.681 | 2.693 | 3.457 |
| | | NO CUMPLE REQUISITOS | 316 | 352 | 313 |
| | | TRASLADO NO AUTORIZADO | 55 | 106 | 59 |
| | | FALLECIMIENTO | 251 | 173 | 163 |
| | | CAMBIO INICIO DE VIGENCIA | 7 | 8 | 5 |
| | | NO TIENE COBERTURA | 19 | 32 | 26 |
| | | TERMINACION EMERGENCIA SANITARIA | 12 | 7 | 13 |
| **Movilidad** | | MOVILIDAD | 172.381 | 173.980 | 172.534 |
| **Portabilidad** | | PORTABILIDAD | 1.259 | 1.349 | 1.283 |
| **Suspensiones** | | SUSPENDIDOS | 5.933 | 4.613 | 5.709 |

Fuente: Informe población – Comercial – Con corte al 31 de marzo 2023

# Nuestras oficinas

# Oficinas de atención al usuario

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

En SOS CUIDARTE NOS inspira

# Oficinas de atención al usuario

Buga | 1

Tuluá | 2

Zarzal | 1

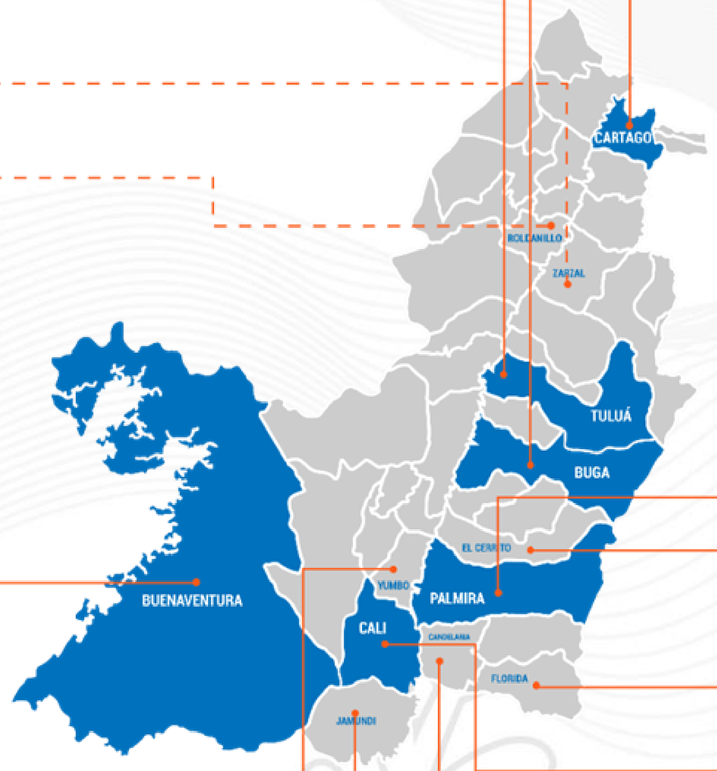
Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1




Buenaventura | 3

Cali | 3

Candelaria | 1

Jamundí | 1

Yumbo | 1

# Oficinas de atención al usuario

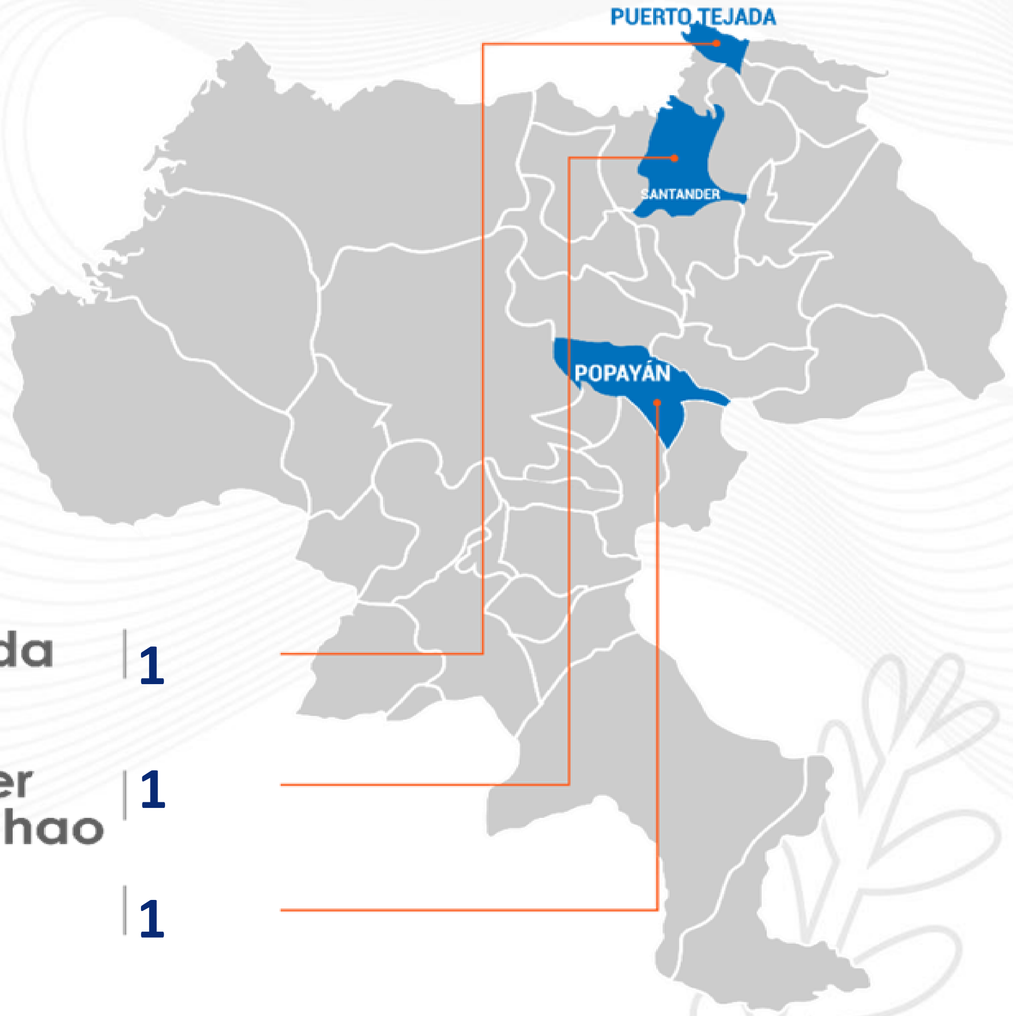
Pereira | 1

Armenia | 1

Sevilla | 1

Caicedonia | 1

# Oficinas de atención al usuario

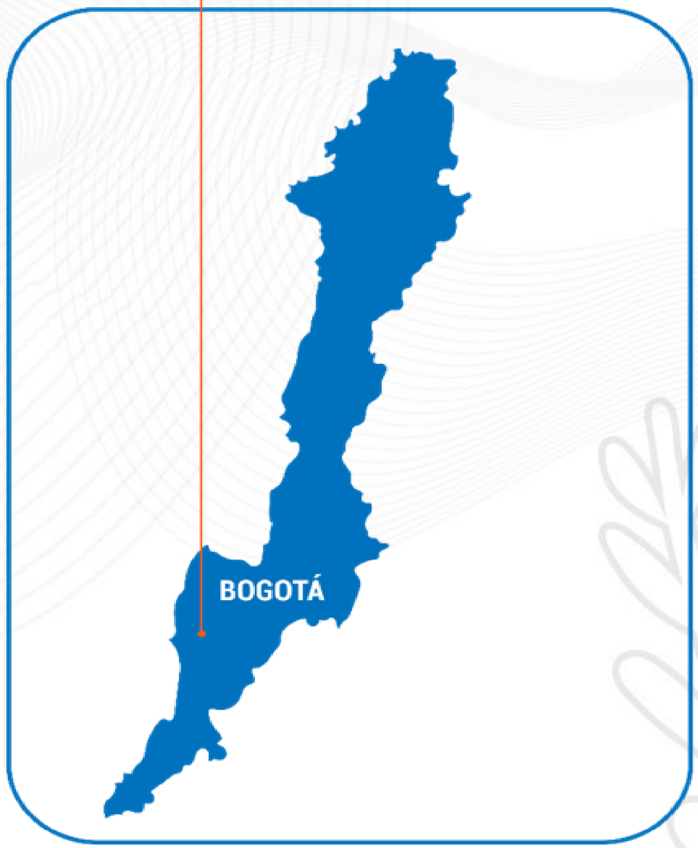



Pto. Tejada | 1

Santander de Quilichao | 1

Popayán | 1

Bogotá | 1



# Tiempos de espera para la atención de los usuarios

**Canal telefónico:**

| Tiempo de espera | Enero | Febrero | Marzo |
|---|---|---|---|
| Segundos | 33 | 13 | 19 |
| Minutos | 0,55 | 0,22 | 0,32 |

**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:

| Enero | Febrero | Marzo |
|---|---|---|
| 00:46:27 | 00:45:02 | 00:44:28 |

Fuente: Sistema de asignación de turnos. Software sin cola con corte al 31 marzo 2023

# Satisfacción de usuarios

# Satisfacción de usuarios

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

**2022**

| | Calificación |
|---|---|
| Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S | 88,1% |

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

SOS
Servicio Occidental de Salud

VIGILADO Supersalud

# Gracias