SOS
Servicio Occidental de Salud

AUDIENCIA PÚBLICA de Rendición de cuentas

EPS S.O.S - año 2022

VIGILADO Supersalud

Servicio Occidental de Salud

EN S.O.S ESTAMOS *comprometidos*

con el cuidado de la salud del suroccidente del país y la construcción de una región más sana y productiva

Conectamos con nuestros propósitos...

SOS
Servicio Occidental de Salud

SOMOS apasionados POR alcanzar NUESTRO propósito

PROPÓSITO superior
SOS
Servicio Occidental de Salud
En SOS
CUIDARTE
NOS inspira
Cuidamos con pasión lo más importante para ti y los que te aman,
Tu Salud

LEVANTAMIENTO DE LA MEDIDA de Restricción de Afiliaciones

Servicio Occidental de Salud

REPÚBLICA DE COLOMBIA

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

RESOLUCIÓN NÚMERO 20223200300032 91-6 DE 2022

"Por la cual se levanta la medida preventiva de VIGILANCIA ESPECIAL ordenada a la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. S.O.S, se adopta medida preventiva de PROGRAMA DE RECUPERACIÓN, y se dictan otras disposiciones"

EL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, en especial las que le confieren los artículos 154, 230 parágrafo 2º y 233 de la Ley 100 de 1993, el numeral 1° y 6 del artículo 113 y artículo 335 del Decreto Ley 663 de 1993, la Ley 1122 de 2007, el artículo 68 de la Ley 1753 de 2015, el artículo 26 de la Ley 1797 de 2016, el artículo 17 de la Ley 1966 de 2019, el artículo 2.1.10.5.1 adicionado por el artículo 1 del Decreto 1184 de 2016, 2.1.10.5.2 y 2.5.5.1.9 del Decreto 780 de 2016, los numerales 7, 8 y 10 del artículo 7 del Decreto 1080 de 2021, la Resolución 002599 de 2016 y sus modificatorias, el Decreto 1542 de 2018, y demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 48 y 49 de la Constitución Política, la Seguridad Social en su componente de atención en salud se define como un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

Que en virtud del artículo 154 de la Ley 100 de 1993, el Estado intervendrá en el servicio público de seguridad social en salud, con el fin de garantizar los principios consagrados en la Constitución Política y en los artículos 2 y 153 de la citada ley (este último modificado por el artículo 3 de la Ley 1438 de 2011).

Que el artículo 113 del Decreto Ley 663 de 1993-Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, consagra las medidas de salvamento y protección de la confianza pública encaminadas a evitar que una entidad sometida al control y vigilancia de la superintendencia incurra en causal de toma de posesión de sus bienes, haberes y negocios o para subsanarla.E

Que el artículo 68 de la Ley 1753 de 2015, dispone que el Superintendente Nacional de Salud podrá ordenar o autorizar a las entidades vigiladas la adopción individual o conjunta de las medidas de que trata el artículo 113 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, con el fin de
salvaguardar la prestación del servicio público de salud y la adecuada gestión financiera de los
recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que el artículo 26 de la Ley 1797 de 2016 dispone que en las medidas establecidas

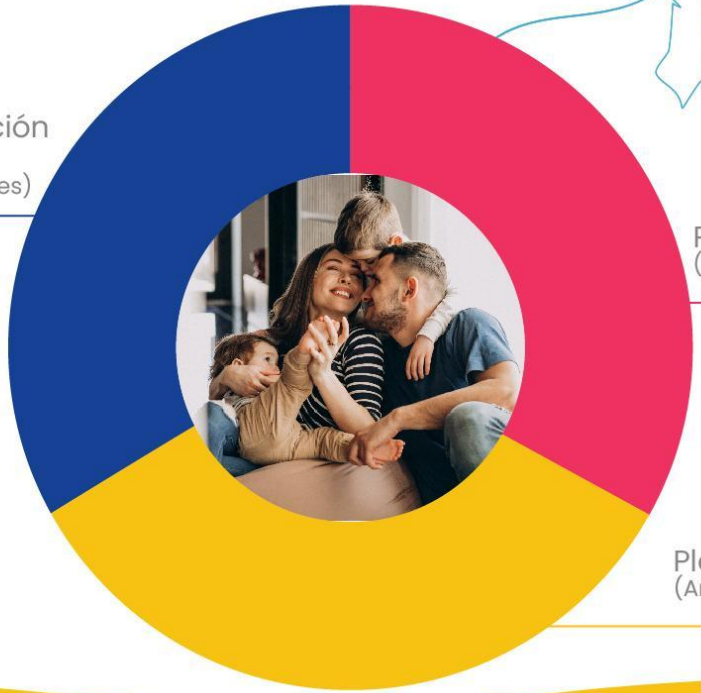
[1] Adicionado por el artículo 19 de la Ley 510 de 1999

Radicación planes ante la Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud

Plan de Reorganización Institucional PRI
(10 años con metas anuales)

Radicado Nov 2022



Programa Plan de Recuperación
(Junio 2023; metas mensuales)

Plan de Habilitación
(Año 2023 con metas mensuales)

MEGA corporativa

SOS
Servicio Occidental de Salud

Transformar la experiencia del usuario

Al 2024 alcanzar una rentabilidad positiva

CUIDAMOS
CON PASIÓN
LO MÁS IMPORTANTE
PARA TI
Y LOS QUE TE AMAN,
TU SALUD

Desarrollo y bienestar integral de nuestro equipo

DECLARACIONES *de acción*

Servicio Occidental de Salud

Servimos con pasión y sentido humano

Somos un equipo y disfrutamos lo que hacemos

Comprometidos con la resolutividad y el logro de los resultados

Somos integros y cumplimos lo que prometemos

Buscamos continuamente la innovación y la sostenibilidad

SOS
Servicio Occidental de Salud

SISTEMA INTEGRADO

de gestión de riesgos

BUENAS PRÁCTICAS de gobierno corporativo

Servicio Occidental de Salud

Reforzar sanas prácticas corporativas, garantizando la transparencia en las operaciones a través de la divulgación del Código de Buen Gobierno y Conducta.

Fomento de controles y prácticas corporativas éticas a través del diseño del Manual SICOF.

Actualización Manual SIGR y Manual SARLAFT, refuerzo de los procedimientos de debida diligencia de terceros, de colaboradores y de directivos, minimizando la posibilidad de afectación reputacional.

Fortalecimiento de los órganos de gobierno y del máximo órgano social en asuntos de Gobierno Corporativo, riesgos y cumplimiento.

Promoción del canal de línea ética y transparencia en busca de potencializar nuestra imagen corporativa, mejorando las relaciones.

Lograr el avance en el nivel de maduración del sistema de control interno a estandarizado, realizado por la firma de auditoría PWC.

EN S.O.S ESTAMOS COMPROMETIDOS con la SEGURIDAD y PRIVACIDAD de la Información

Servicio Occidental de Salud

En la EPS S.O.S estamos comprometidos con la seguridad de la información y los datos personales de nuestros afiliados, por eso durante el 2022 realizamos grandes esfuerzos para mejorar nuestros niveles de seguridad y uso adecuado de datos personales.

Diagnóstico de seguridad y privacidad de la información

Actualización:
Política de Tratamiento de Datos Personales.

Manual de Políticas y Responsabilidades del SGSI.

Manual de Gobierno de Seguridad y Privacidad de la Información.

Actualización Política de Revelación de Información.

Cumplimiento reporte de Índice de transparencia - Procuraduría y ajuste de la página web.

*Registro Nacional de Base de Datos

Otros logros

- Actualización y generación de la documentación del SGSI (8 formatos, 1 instructivo, 2 manuales, 2 políticas, 3 estándares).
- Se generó el sitio de Seguridad y Privacidad de la Información en Intranet para mejorar el nivel de formación.
- 60 acuerdos de confidencialidad, transferencia y transmisión de datos personales para contratación salud.
- Identificación de riesgos de seguridad y privacidad, y apoyo para iniciativas asociadas a canales digitales. (Whatsapp, Kiosko, Oficina Virtual, Bot)

SOS
Servicio Occidental de Salud

POBLACIÓN

POBLACIÓN DEL
Plan de Beneficios de Salud

A diciembre 2022 contamos con 757.483 afiliados activos, 78% régimen contributivo y 22% régimen subsidiado.

POBLACIÓN

Plan Complementario de salud

42.853

PLANES

Bienestar	24.036
Familiar	15.588
Quimbaya	1.821
Especial Senior	519
POS Plus	451
PAC Plus	236
Privilegio	202

Nuestros Planes Complementarios

Servicio Occidental de Salud

Bienestar

Plan prepagado de salud con cobertura 100% que compite ampliamente con cualquier medicina prepagada del mercado.

Familiar

Plan Complementario de Salud que permite afiliar todos los beneficiarios del grupo básico del trabajador con una única tarifa.

Quimbaya

Plan Complementario de Salud que permite afiliar todos los beneficiarios del grupo básico del trabajador con una única tarifa. Se comercializa solo en el Eje Cafetero.

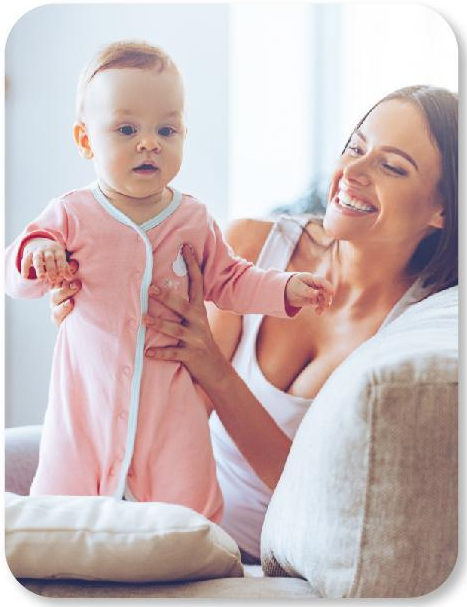
Privilegio

Exclusivo para menores de 60 años con Plan de Beneficios de Salud en S.O.S

Especial Senior

Exclusivo para mayores de 60 años con Plan de Beneficios de Salud en S.O.S, afiliados hasta Diciembre 2021.

Razones para afiliarse



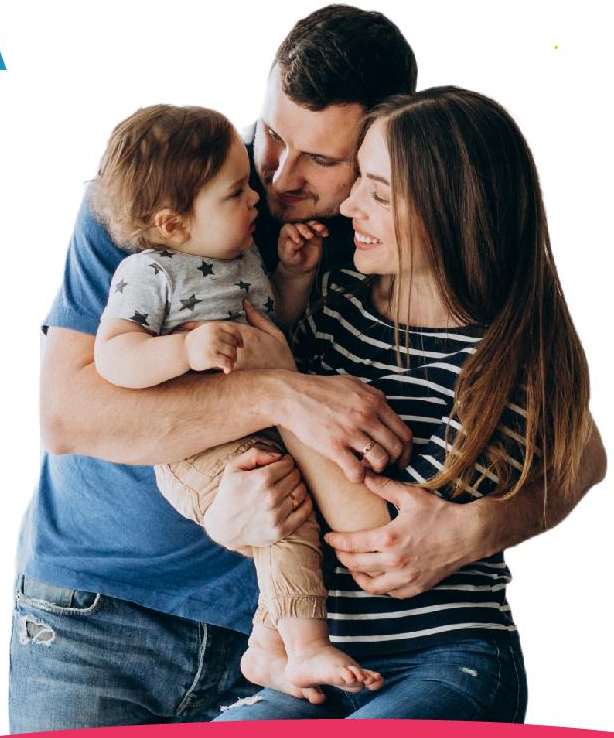
- Amplio directorio médico con acceso directo a todas las especialidades médicas en el PAC Bienestar.
- Libre elección de cualquier clínica de la red de cada plan.
- Integralidad de coberturas sin límite económico de todos los servicios incluidos en el plan, por complementariedad con el PBS de S.O.S
- Complementariedad PAC/ PBS/ No PBS.
- IPS exclusivas PAC condiciones diferenciales de atención.
- Sin cobro de franquicias, bonos, cuotas moderadoras o copagos por los servicios de hospitalización, cirugía y eventos catastróficos.
- Descuentos especiales en diferentes servicios y productos del Club Privilegios.

SOS
Servicio Occidental de Salud

PRESTACIÓN de servicios de salud

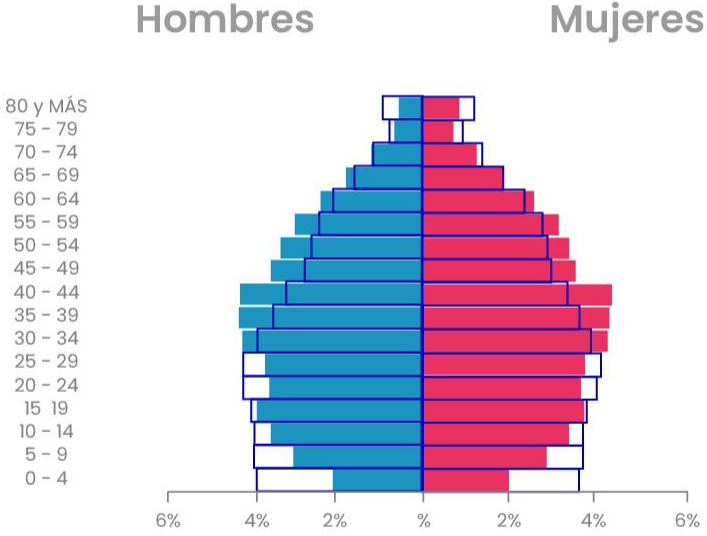
TRANSFORMAR la EXPERIENCIA *del usuario*

Servicio Occidental de Salud



CARACTERIZACIÓN *poblacional*

Servicio Occidental de Salud



Fuente: Cubo SISPRO BDUA Estadística Afiliados a salud corte diciembre 2022

Nuestra pirámide poblacional comparada con Colombia evidencia:

% Población menor 15 años:
Colombia 23% Vs EPS SOS 17%

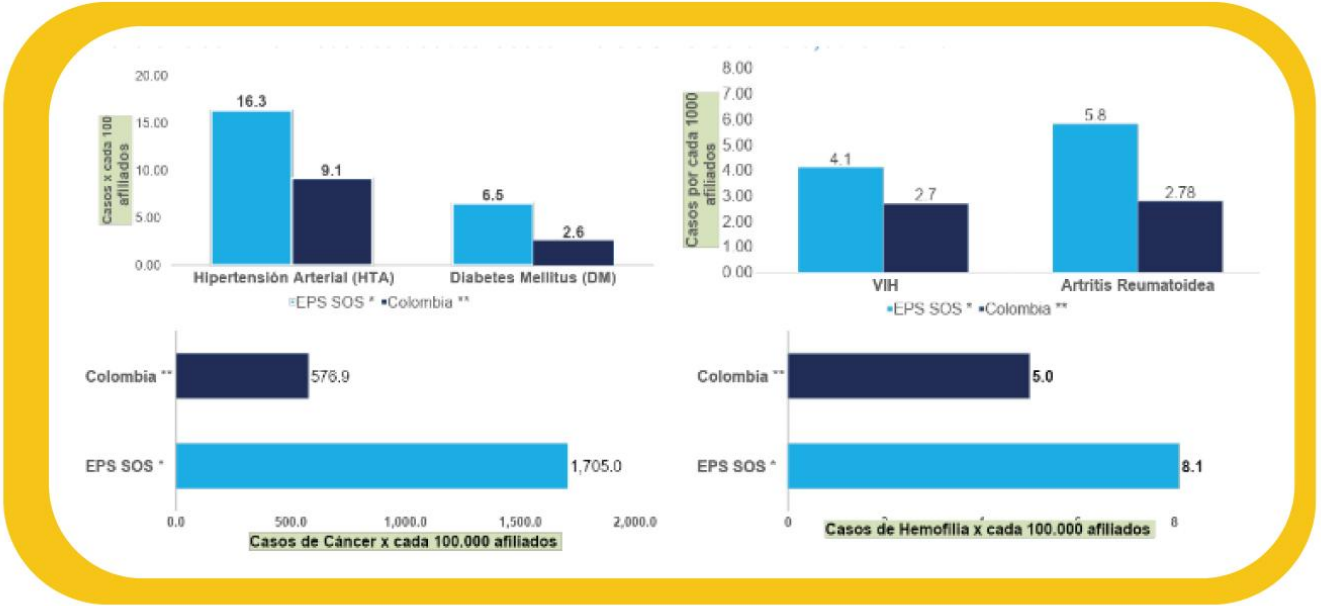
% Población mayor de 50 años:
Colombia 25% Vs EPS SOS 27%

Estructura poblacional que conlleva a un mayor riesgo de enfermedades crónicas no transmisibles

Prevalencias enfermedades *de alto costo*

EPS S.O.S VS Colombia, Año 2022

Servicio Occidental de Salud



La EPS S.O.S presenta prevalencias superiores de patologías crónicas de alto costo comparado con Colombia, lo que representa una mayor carga de enfermedad en nuestra población afiliada.

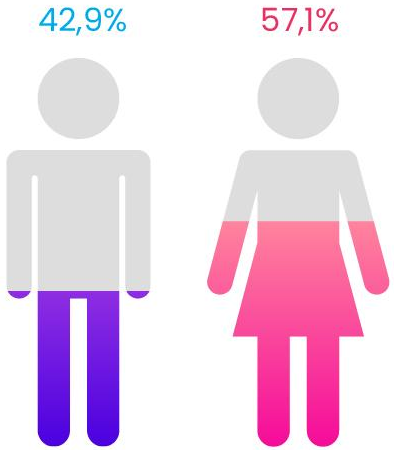
Fuente: *Base de datos Notificaciones Alto Costo 2022, ** Datos oficiales Cuenta de Alto Costo_ Situación de la Enfermedad

GESTIÓN de RIESGOS en salud

Servicio Occidental de Salud

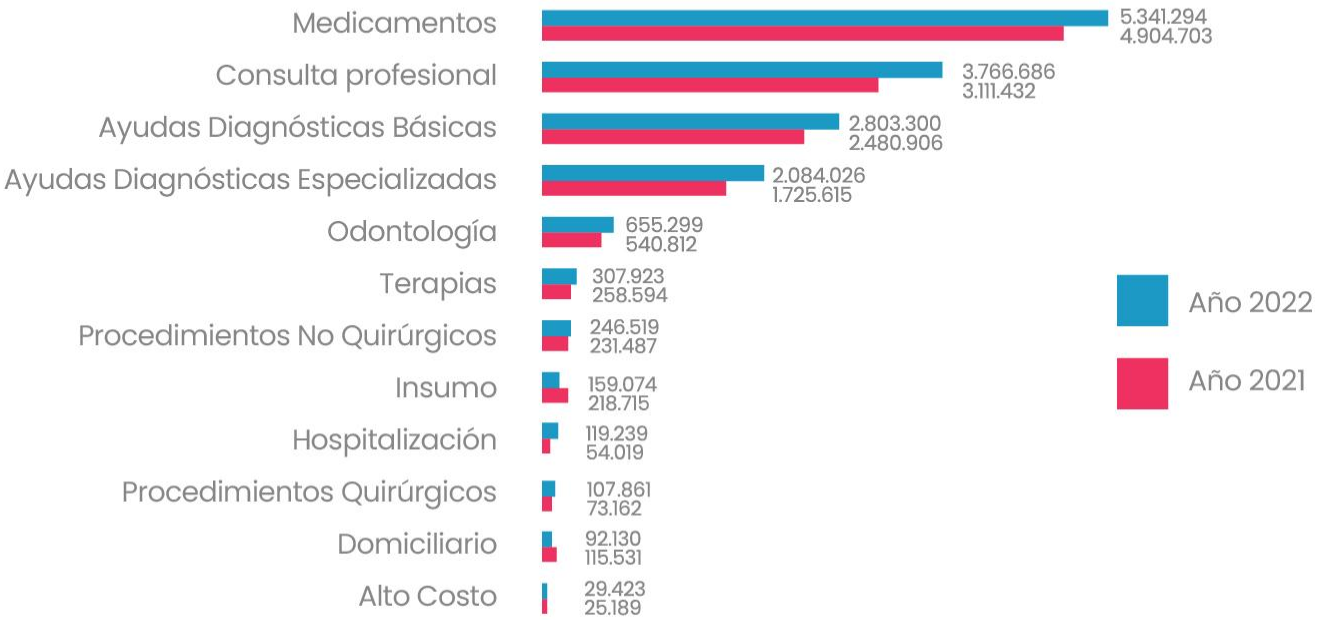
Riesgos priorizados

Riesgos priorizados Usuarios Únicos	Afiliados 145.784
Cardiovascular	106.102
Salud Mental	18.729
Cáncer	16.308
Enfermedades Neurológicas	6.921
Reumatologia	5.662
Respiratorio	4.604
Enfermedades infectocontagiosas	3.502
Osteomuscular	3.054
Gestantes	2.415
Cardiometabólico	1.963
Enfermedades Huérfanas	1.650
Trasplantes	783
Renal (IRC)	551



El 96,8% de la población se encuentra incluida en los programas de riesgo en salud cardiovascular, salud mental y cáncer.

NÚMERO DE ATENCIONES prestadas 2022



Servicio Occidental de Salud

15.712.774
Atenciones realizadas en 2022

12,56%
Variación de atenciones prestadas respecto al 2021

1.707.469
autorizaciones generadas en 2022

21
Atenciones promedio por persona en el 2022

Servicio Occidental de Salud

INDICADORES DE OPORTUNIDAD

y

calidad de la atención en salud

Indicadores de efectividad

TAMIZAJES Promoción y Mantenimiento de la salud

Primera Infancia e Infancia

Indicadores de efectividad	Sentido	Meta	R. País	2021	2022
Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad Infantil)	↓	14,5	11,0	6,5	6,6
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	↓	6	9,0	3,7	3,1
Tasa de mortalidad en menores de 5 años Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	↓	6	4,5	0,0	0,0
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	↓	5	8,9	0,0	0,0

Servicio Occidental de Salud

- Número de eventos notificados — 36.403
- Tamizaje para cáncer de colon y recto — 36.227
- Tamizaje para cáncer de próstata — 22.488
- Tamizaje para cáncer de cérvix — 79.944
- Tamizaje para cáncer de mama — 30.479

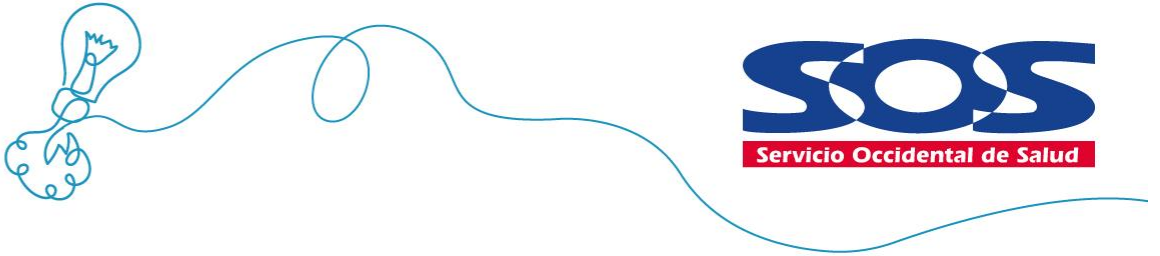
INDICADORES
oportunidad y calidad
dimensión efectividad
Tamizajes Promoción y Mantenimiento

Servicio Occidental de Salud

INDICADORES DE EFECTIVIDAD	Sentido	Meta	R.País	2021	2022
Razón de mortalidad materna a 42 días	↓	51	66,7	63,4	0,0
Proporción de nacidos con bajo peso al nacer	↓	10	9,9	3,3	3,3

Indicadores de efectividad	Sentido	Meta	R. País	2021	2022
Letalidad por dengue	↓	2	12,4	0,0	12,5
Proporción de pacientes con enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	↑	40	38,1	36,6	84,7
Proporción de progresión de Enfermedad Renal Crónica	↓	50	38,4	47,3	45,0

INDICADORES de gestión del riesgo



Servicio Occidental de Salud

INDICADORES DE GESTIÓN DE RIESGO	SENTIDO	META	R. PAÍS	2021	2022
Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	↑	95	95,9	96,32	99,3
Proporción de gestantes a la fecha positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) con TAR (Tratamiento Antirretroviral)	↑	100	96,1	100,00	94,4
Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	↑	90	0,9	93,5	98,4
Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento	↑	100	7,0	54,2	100,0
Proporción de pacientes Hipertensos controlados	↑	50	73,9	47,8	58,2
Proporción de pacientes diabéticos controlados (con medición hemoglobina glicosilada en los últimos 6 meses)	↑	40	73,9	34,4	40,2
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	↓	30	59,8	52,8	9,6

INDICADORES de gestión del riesgo

Servicio Occidental de Salud

INDICADORES DE GESTIÓN DE RIESGO	SENTIDO	META	R. PAÍS	2021	2022
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de mama	↓	30	73,7	29,6	24,9
Proporción de mujeres con citología cérvico uterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	↑	80	12,4	66,3	88,2
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	↓	6,4	8,6	1,0	3,0
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de cuello uterino	↓	30	83,7	63,0	51,5
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de próstata	↓	60	89,7	61,3	46,5
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de Leucemia Aguda Pediátrica (LAP)	↓	3	22,5	1,00	1,00

INDICADORES de experiencia del usuario

Servicio Occidental de Salud

INDICADORES EXPERIENCIA DE USUARIO	SENTIDO	META	R. PAÍS	2021	2022
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	↓	3	3,8	2,9	3,7
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	↓	3	4,6	3,2	5,9
Tiempo promedio de espera para la autorzación de Resonancia Magnética Nuclear	↓	5	1,94	11,5	5,1
Tiempo promedio de espera para la autorzación de cirugía de cataratas	↓	5	2,04	19,8	7,3
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	↓	5	2,6	5,1	8,6
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	↓	5	0,6	2,4	1,1
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	↑	80	88,7	79,9	88,1
Proporción de usuarios que recomendarían su EPS a familiares y amigos	↑	80	82,6	76,4	81,8
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	↓	20	17	21,9	20,3
Tiempo promedio de espera para la asignación de la cita de cirugía general	↓	20	11,9	18,8	23,6
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	↓	5	6,84	7,6	6,8
Tiempo promedio de espera para la asignación de la cita de medicina interna	↓	15	11,06	14,8	17,5
Tiempo promedio de espera para la asignación de la cita de obstetricia	↓	5	7,09	7,0	7,2

COHORTES
Resultados de gestión 2022

Servicio Occidental de Salud

Enfermedades Crónicas No Transmisibles ECNT

- Los pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial y controlados incrementaron en 10% con relación al 2021.
- Los pacientes diabéticos controlados superaron los resultados del 2021 en 5.8%
- La captación de pacientes con diagnóstico de Hipertensión arterial disminuyó 14% versus el 2021
- En el 2022 superamos la meta de captación de pacientes diabéticos (128%)

COHORTES
Resultados de gestión 2022

Servicio Occidental de Salud

COHORTE REUMATOLOGÍA

- La prevalencia* de la artritis reumatoide en el año 2022 fue de 0.49 por 100 en comparación con 0.46 del año 2021; considerando que el referente nacional es de 0.31 .

- El 80% de los pacientes de la cohorte están incluidos en programa con manejo multidisciplinario.

*Nivel de carga de la enfermedad

93.27% 91.24%

El 91.24% de pacientes con inicio oportuno de tratamiento para artritis reumatoide frente (referente nacional 70%) - vigencia 2021: 93.27%.

36.09% 62.4%

El 62.24% de pacientes se encuentran controlados de la enfermedad (referente nacional 42.7%) - vigencia 2021: 36.09%.

COHORTES
Resultados de gestión 2022

Servicio Occidental de Salud

COHORTE CÁNCER

25 días Tiempo promedio para inicio de tratamiento en cáncer de mama. Meta 30 días. Referente nacional 81 días

1 día Tiempo diagnóstico para la leucemia pediátrica aguda referente nacional 5.43 días

- La tasa de incidencia anual por cáncer invasivo de cérvix correspondió a 6,4 casos x 100.000 afiliadas, continuando por debajo de la meta nacional (7,3 casos x 100.000).
- La proporción de colposcopias tomadas antes de 30 días de la citología anormal estuvo por encima de la meta (80%) versus referente nacional, 68%.
- En el 94% de las pacientes diagnosticadas con cáncer de mama se logró la detección en estadios tempranos (in situ y estadio I)

COHORTES
Resultados de gestión 2022

Servicio Occidental de Salud

PROGRAMA ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y VIH

- El 97% de pacientes con diagnóstico de VIH ingresaron oportunamente al Programa superando la meta del referente nacional (95%).
- El 99% de pacientes con diagnóstico de VIH iniciaron su tratamiento integral de forma oportuna. Referente nacional 95%.
- El porcentaje de pacientes no adherentes al tratamiento se redujo en 3.6% ubicándose por debajo de la meta(5%).
- El 91% de pacientes con diagnóstico de VIH presentaron carga viral indetectable (paciente controlado) versus 85% en el 2021.

COHORTES
Resultados de gestión 2022

Servicio Occidental de Salud

COHORTE SALUD MENTAL

- 72.340 atenciones ambulatorias relacionadas con la salud mental de nuestros asegurados reflejaron un incremento de 9% respecto al 2021
- La cohorte de salud mental reportó 26.238 pacientes inscritos al finalizar el 2022.
- La identificación de pacientes con trastornos de salud mental se duplicó (31%) con relación al 2021, representando 8.225 pacientes nuevos en la cohorte.
- La estancia hospitalaria por trastornos de salud mental registró un promedio de 7.3 días versus 8.7 días en el 2021.
- El porcentaje de rehospitalizaciones cerró en 3.6% ubicándose por debajo de la meta(5%)

PROTECIÓN ESPECÍFICA y detección temprana

Servicio Occidental de Salud

INDICADOR	META	2021	2022	Linea de tendencia
Porcentaje de mujeres con toma de citología cervicouterina	80%	49,6	69,4	
Porcentaje de tamización bianual con mamografía de mujeres entre los 50-69 años	70%	43,3	59,6	
Cobertura en tamizaje de cáncer de prostata para hombres entre 50-75 años	50%	7,0	48,1	
Cobertura en tamizaje de cáncer de colon y recto para hombres y mujeres entre 50-75 años	50%	3,0	27,1	
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	42,0	65,1	56,9	
Captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	82,5	135,7	128,3	

ATENCIONES por curso de vida

SOS
Servicio Occidental de Salud

Protección específica

Primera infancia
93.600

Infancia
92.363

Adolescencia
95.095

Juventud
135.285

Adultez
861.845

Vejez
141.607

IMPLEMENTACIÓN RIAS

Servicio Occidental de Salud

Implementación modelo de acompañamiento con cumplimiento de:

63% en el 2022

- Visitas de acompañamiento: 228
- Jornadas de salud: 304

ACTIVIDADES de salud pública

Servicio Occidental de Salud

Para el 2021 y 2022 se gestionaron el 100% de las notificaciones que corresponde a 102.331 y 36.403 respectivamente. La diferencia entre una vigencia y la otra esta asociada al impacto por Covid.

SOS
Servicio Occidental de Salud

CONTRATACIÓN

GESTIÓN de RED de prestadores

SOS
Servicio Occidental de Salud

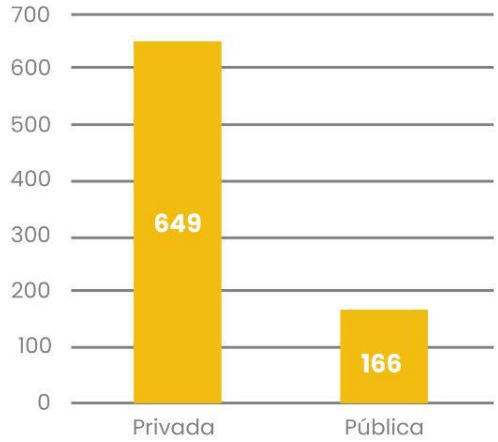
Garantizar la red prestadores de servicios de salud acorde a las necesidades de la población, permitiendo una suficiencia de los servicios para lograr una atención oportuna y de calidad

1. Seguimiento al plan de compras en salud.
2. Evaluación y actualización de tarifas, servicios y tecnologías en salud.
3. Contratación de servicios bajo la modalidad de pagos fijos acorde al Decreto 441 de 2022.
4. Conformación de redes por territorio.
5. Cobertura de servicios para la población afiliada.
6. Modelos contractuales integrales de atención y rutas con enfoque de riesgo.
7. Asegurar de integralidad, oportunidad y costo eficiencia.

CARACTERIZACIÓN RED de PRESTADORES

Servicio Occidental de Salud

Naturaleza Jurídica



Fuente: contratación Red salud

Cantidad de IPS según su Naturaleza Jurídica

Red pública y pivada PBS		
Clase IPS	Cantidad	%Part
Privada	649	80%
Púbica	166	20%
Total	815	100%

Cantidad de IPS según razón social y sucursales

Red prestadores PBS		
Agrupador	Cantidad	%Part
Razón social	337	41%
Sucursales	478	59%
Total	815	100%

RED DE PRESTADORES por tipo de convenio y nivel de atención

Cantidad de prestadores por tipo de contrato

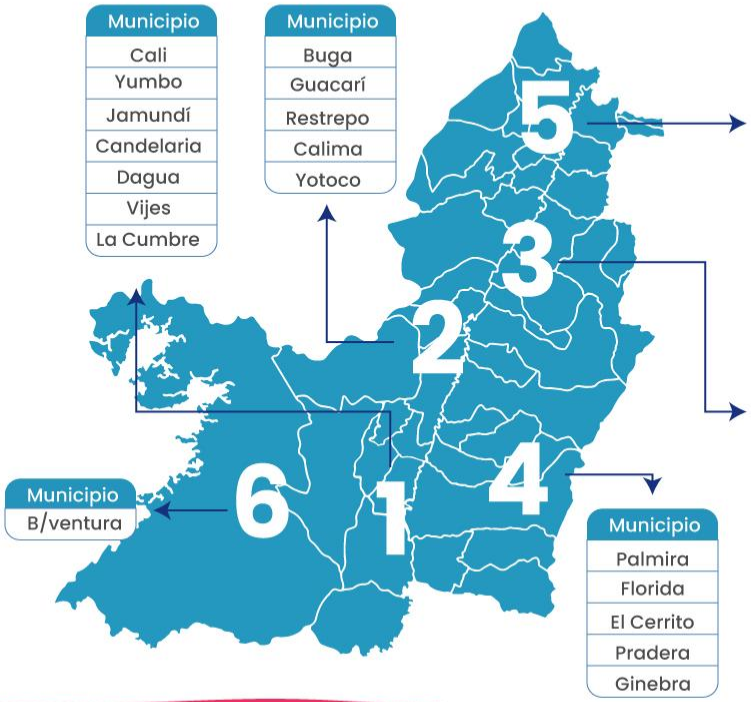
MODALIDAD	CANTIDAD	%PART
Evento	787	97%
PGP	146	3%

Cantidad de prestadores por nivel de atención

NIVEL IPS	CANTIDAD	%PART
Nivel I	338	41%
Nivel II	336	41%
Nivel III	108	13%
Otros	33	4%

La Red de prestadores de S.O.S EPS, está conformada en un 80% por red privada y el 20% corresponde a red pública, fortaleciendose el nivel II comparado frente a la vigencia anterior

Red / Sedes
del Valle del Cauca



Municipio
Cali
Yumbo
Jamundí
Candelaria
Dagua
Vijes
La Cumbre

Municipio
Buga
Guacarí
Restrepo
Calima
Yotoco

Municipio
Cartago
La Unión
Obando
Ansermanuevo
La Victoria
Versalles
El Cairo*
Toro*
Ulloa*
El Águila*
El Dovio*
Alcalá*
Argelia*

Municipio
Tuluá
Roldanillo
Andalucía
Bugalagrande
San Pedro
Zarzal
Riofrío
Bolívar
Trujillo*

Municipio
B/ventura

Municipio
Palmira
Florida
El Cerrito
Pradera
Ginebra

Servicio Occidental de Salud

Municipios 42
Municipios habilitados 32
Usuarios S.O.S 584.387
Red Pública 28%
Red Privada 72%

Población Total Dic 2022		584.387
Sedes	PBS	PAC
Cali	317,437	26.753
Palmira	77.207	3.193
Buga	44.118	1.786
Cartago	42.505	1.175
Tuluá	40,333	1.053
Buenaventura	27.612	1.215

Tipo de IPS	Territorio Valle del Cauca		
	Nivel I	Nivel II	
IPS Privada	57	61	14
IPS Pública	32	3	2

8 Municipios no autorizados de los 42

RED SEDE Risaralda

SOS Servicio Occidental de Salud

Municipios

Pereira
La Virginia
Santa Rosa de Cabal
Dosquebradas
Belén de Umbría*
Guática*
Quinchía*
Mistrató*
Santuario
Apia
Balboa
La Celia*
Marsella
Pueblo Rico

Municipios	14
Municipios habilitados	9
Usuarios S.O.S	105.623
PBS	102.757
PAC	2.866
Red Pública	25%
Red Privada	75%

TERRITORIOS	Territorio Pereira		
	Nivel I	Nivel II	Nivel III
IPS Privada	19	36	7
IPS Pública	16	4	1

*5 municipios no autorizados de los 14

RED SEDE Quindío

Municipios

- Caicedonia (Valle)
- Sevilla (Valle)
- Armenia
- Calarcá
- Circasia
- Córdoba
- Filandia
- Génova
- Montenegro
- Pijao
- Quimbaya
- Salento
- La Tebaida

Municipios	12
Municipios habilitados	12
Usuarios S.O.S	21.940
PBS	21.666
PAC	274
Red pública	30%
Red privada	70%

TIPO DE IPS	Territorio Quindío		
	Nivel I	Nivel II	Nivel III
IPS Privada	14	25	4
IPS Pública	15	5	1

RED SEDE Bogotá

SOS Servicio Occidental de Salud

Tipo de IPS	Nivel I	Nivel II	Nivel III
IPS Privada	20	36	14
IPS Pública			1

Distrito Capital	1
Habilitados	1
Usuarios S.O.S	2.322
PBS	2.229
PAC	93
Red privada	90%
Red pública	10%

Red Sede Popayán
Nte del Cauca

Municipios

- Almaguer*
- Argelia*
- Balboa*
- Bolivar*
- Buenos Aires*
- Cajibío
- Caldono
- Caloto
- Corintio
- El Tambo
- Florencia*
- Guachené*
- Guapi
- Inza
- Jambaló
- La Sierra
- La Vega
- Mercaderes
- Micay*
- Miranda
- Morales
- Padilla
- Páez*
- Patía
- Piamonte*
- Piendamo
- Popayán
- Puerto Tejada
- Puracé
- Rosas
- San Sebastián*
- Santa Rosa*
- Santander de Quilichao
- Silvia
- Sotará*
- Suárez
- Sucre*
- Timbío
- Timbiquí*
- Toribio
- Totoró
- Villa Rica

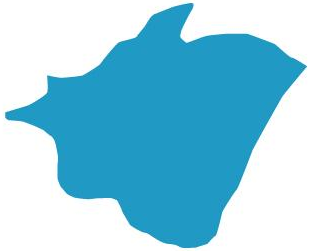
SOS
Servicio Occidental de Salud

IPS PRIVADA			IPS PÚBLICA		
Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel I	Nivel II	Nivel III
16	14	8	65	1	3

Municipio	42
Municipio Habitado	25
Usuarios S.O.S	51.400
PBS	50.162
PAC	1.238
Red Pública	59%
Red Privada	41%

*17 Municipios no autorizados de 42

Red Caldas y Antioquia



Municipio
Manzanares

Municipio
Itagüí

Territorio del Caldas
Municipio habilitado 1
Usuarios SOS 10

Tipo de IPS	Territorio Caldas		
	Nivel I	Nivel II	Nivel III
IPS Privada	3	5	2
IPS Pública	1		

Territorio de Antioquía
Municipio habilitado 1
Usuarios SOS 295

Tipo de IPS	Territorio Antioquía		
	Nivel I	Nivel II	Nivel III
IPS Privada		2	
IPS Pública			

ESTADO de contratación

Concepto	Número de contratos 2022	Objeto de contratos vigentes 2022	Estado contratos 2022
Contratos terminados	142	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Terminados
Contratos ejecutados	1373	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Activos

SOS
Servicio Occidental de Salud

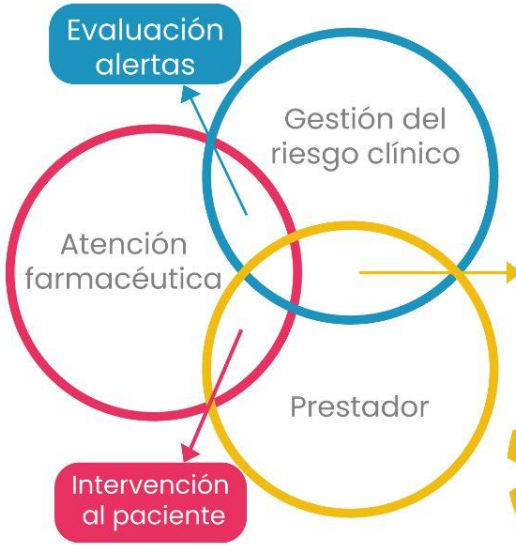
GESTIÓN
farmacéutica

NUESTRO *enfoque*

Servicio Occidental de Salud

ESTADO

- Precios regulados
- Disposiciones del Gobierno en el marco legal del sector Farmacéutico
- Especificaciones del Invima
- Gestión y eficiencia del costo para SGSSS



Evaluación tecnologías

OPERADOR LOGÍSTICO

- Dispensación de Medicamentos e insumos médicos.
- Seguimiento Farmacoterapéutico.
- Servicio de experiencia de usuarios, para PQRD y Pendientes.

PRESTADOR IPS

- Prescripción de medicamentos de acuerdo con la Guía de Práctica Clínica.
- Mejoramiento en la experiencia del servicio con enfoque de seguridad del paciente.

NUESTROS Logros en medicamentos 2022

Servicio Occidental de Salud

Indicadores de Cobertura Población

- Cobertura del 100% de la población para la entrega oportuna de medicamentos a nivel nacional con la contratación de prestadores y operadores logísticos.

Indicador de Oportunidad

- 98.4% oportunidad en la entrega de medicamentos. En 2021 tuvimos 97,06%

Indicadores de PQRD

- Disminución del 54% en PQRD respecto al año anterior. 667 PQRD abiertas para el 2021

Indicadores de Costos de Medicamentos

- Entregamos 28% más medicamentos que el 2021. 6.8019.975 medicamentos entregados en el 2022.
- Incremento del 9% en inversión de medicamentos ambulatorios respecto al año anterior por valor de $219.521MM.

SOS
Servicio Occidental de Salud

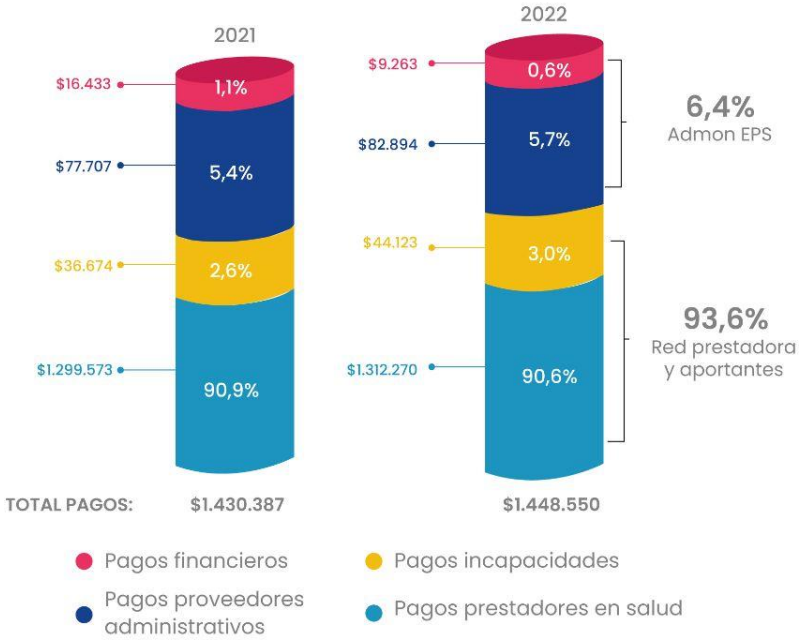
ASPECTOS financieros

AL 2024
Rentabilidad POSITIVA

SOS
Servicio Occidental de Salud

GESTIÓN de recursos

Servicio Occidental de Salud



Fuente: Registros contables EPS SOS – Cifras en millones de pesos

Tendencia flujo de recursos 2021 - 2022

Gracias a su política de pagos, la EPS logró en el año 2022 mantener el flujo constante de recursos así:

- Giro de $1,31 billones de pesos, 2% más que en el 2021, para nuestros Prestadores de servicios de salud.
- Pago de $82 mil millones de pesos a 208 proveedores administrativos
- Pago de incapacidades por valor de $44,1 mil millones de pesos
- Pagos financieros de $9,2 mil millones de pesos

RESULTADOS financieros

	Cierre 2022	Cierre 2021	% Variac.	Presupuesto
Ingresos operacionales	1.346.421	1.417.051	-5,0%	1.338.067
Costo médico	1.523.883	1.395.215	9,2%	1.424.302
Gasto	92.010	81.275	13,2%	90.212
Resultado	-269.472	-59.438	-353,4%	-176.447

Fuente: Registros contables EPS SOS - Cifras en millones

El Índice de siniestralidad del PBS calculado como la relación de costo médico a ingresos operacionales cerró el año con el 113,81%; impactando principalmente por el retiro de 69.623 usuarios activos por emergencia, afectando así, los ingresos y los costos por el incremento en la frecuencia de uso debido a la incertidumbre a la reforma a la salud. Además, del temor en el mercado por el futuro de las EPS

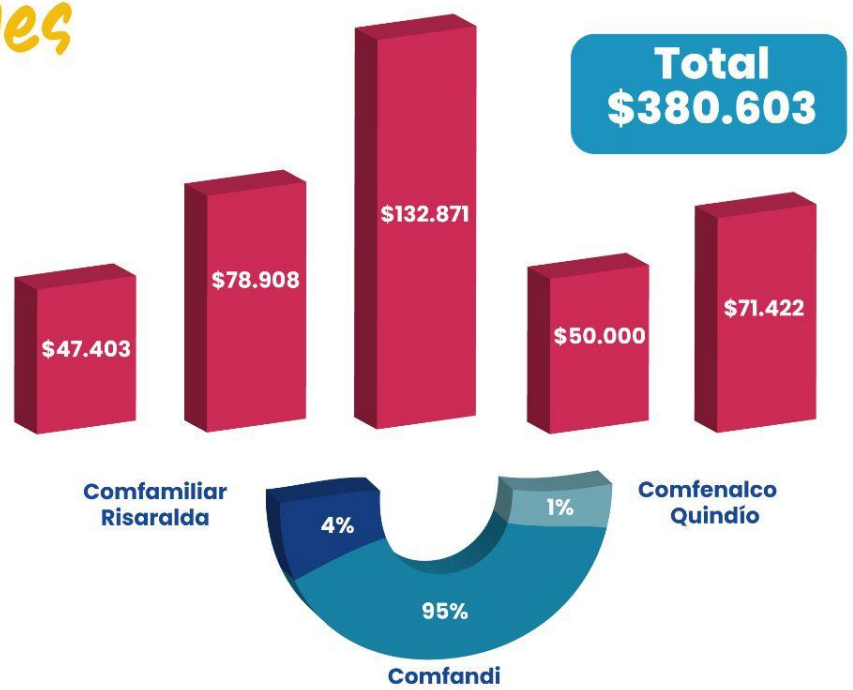
ESTADO de SITUACIÓN financiera/Capitalizaciones

Servicio Occidental de Salud

Activos	Pasivos	Patrimonio
$289.098	$785.040	$-495.942
▼ -23,6%	▲ 29,8%	▼ -118,9%

Fuente: Registros contables EPS SOS

Cifras en millones



INDICADORES de Habilitación financiera

	Cierre 2022	Plan de Recuperación
103,7% Patrimonio adecuado	$-479.828 M	$-497.513 M
121,9% Capital mínimo	$-337.350 M	$-411.167 M
108,0% Inversión reserva técnica	$-418.727 M	$-452.219 M

Fuente: Registros contables EPS SOS

Cifras en millones

GESTIÓN de Riesgo Financiero

SOS
Servicio Occidental de Salud

Cartera ADRES:
- No PBS – Punto final
- Canastas Covid
- Insuficiencia presupuestos máximos
- Glosas en las Licencias de maternidad y paternidad

Cartera de UPC subsidiada, LMA Entes Territoriales

Riesgo de Crédito

Identificar y gestionar aquellos riesgos que pueden generar perdidas por el incumplimiento de las obligaciones por parte de sus deudores

- Cumplimiento de la política de pagos definida, garantizando el flujo de pago a los prestadores ($1,31 billones de pesos girados en el 2022)
- Proyección del flujo de caja en el corto y mediano plazo, con seguimiento permanente.
- Control de gastos administrativos (6,4% en el 2022)

Riesgo de Liquidez

Identificar y gestionar los riesgos de no contar con recursos líquidos para cumplir con las obligaciones de pago.

- Monitoreo permanente a la TMR para la negociación de contrato con los operadores de medicamentos, prestadores y proveedores de tecnología principalmente.

Riesgo de Mercado de Capiales

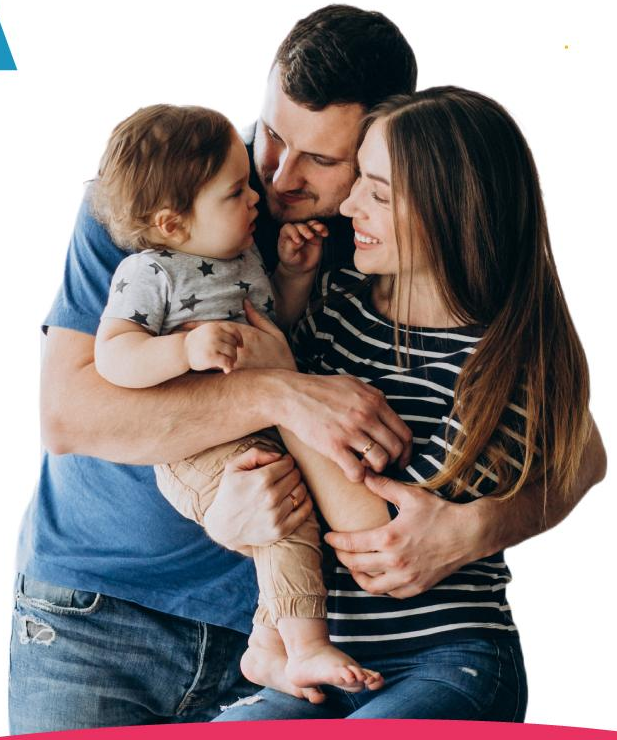
Identificar y gestionar aquellos riesgos que pueden generar pérdidas por variaciones en las tasas de intereses, en la tasa de cambio

SOS
Servicio Occidental de Salud

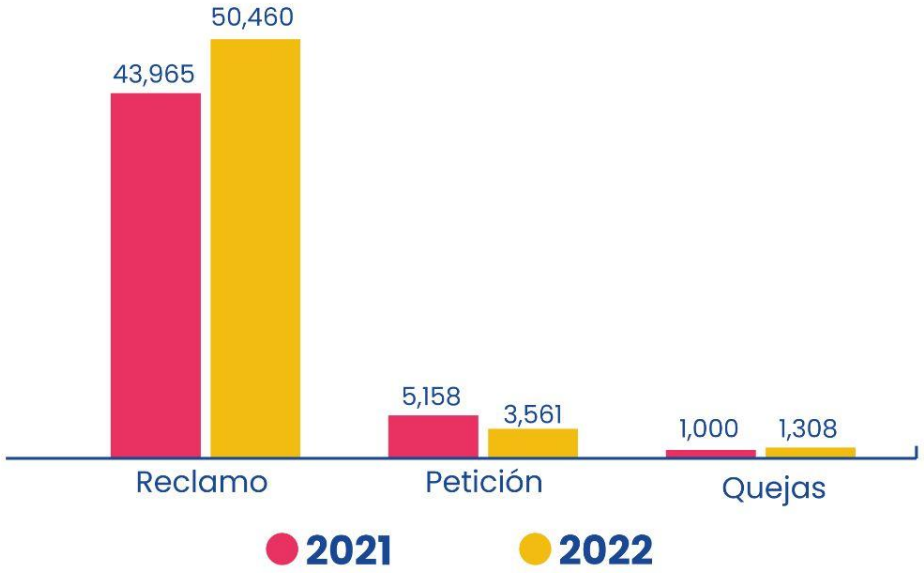
SATISFACCIÓN de usuarios

TRANSFORMAR la EXPERIENCIA del usuario

SOS
Servicio Occidental de Salud



PQRD 2021 - 2022

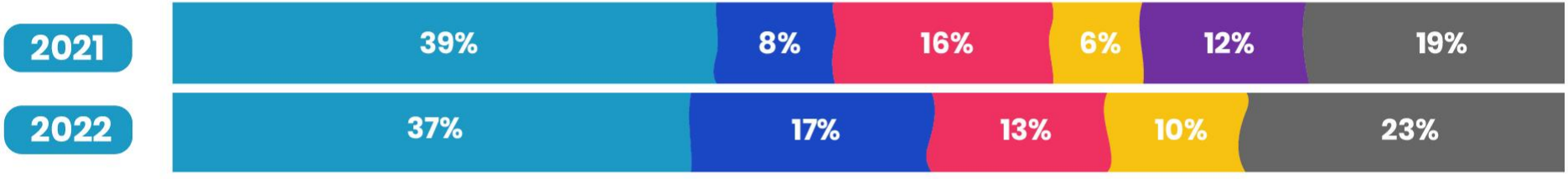


Año 2021

Año 2022

ANÁLISIS de los principales motivos de PQRS 2021-2022

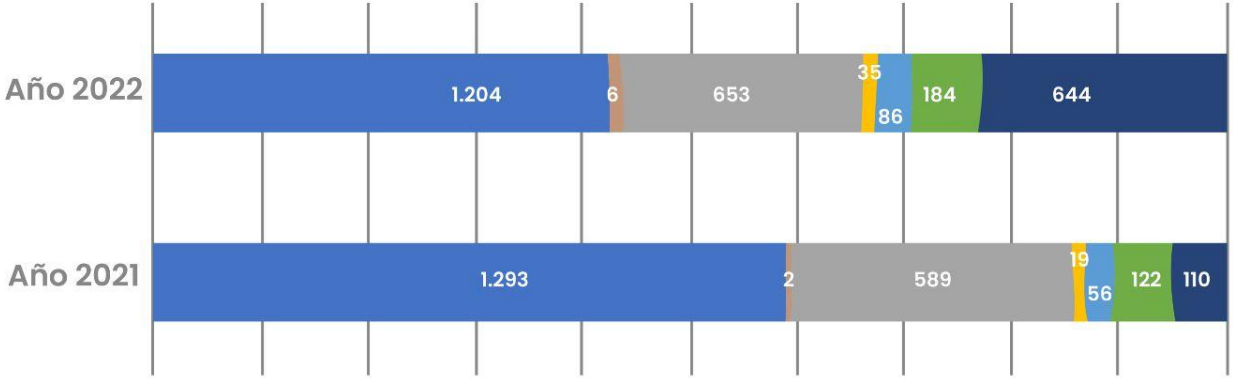
Servicio Occidental de Salud



En junio del 2022 se acordó con la S.N.S. un plan de recuperación el cual para el cierre del 2022 cumplió con:

- 100% Reducción del 2,2% por mes (periodo Jun – Dic) de las PQRS generadas por población específica
- 100% Cumplimiento de ANS de los procesos responsables de PQRD
- 100% Cumplimiento con el plan de modernización de la aplicación Responde
- 100% en la Tasa de uso de canales no presenciales
- 111% de cumplimiento en el nivel de servicio Canal telefónico
- 100% de cumplimiento del cronograma implementación de kioskos
- 104% de cumplimiento del Promedio de tiempos de respuesta de canales internos
- 98% Cumplimiento al plan de implementación de videollamada

COMPORTAMIENTO de Tutelas



- Cirugías
- Protesis, ortesis e insumos médicos
- Citas médicas
- Protesis, ortesis e insumos médicos
- Barreras de acceso
- Medicamentos
- Tutelas relacionadas con el sistema

La tasa de tutela 6.1 por cada 10.000 usuarios, manteniedo una tendencia favorable para la entidad tres (3) tutelas por 10 mil usuarios son por servicios de salud. Con tendencia favorable

Para prevenr eventos jurídicos, hemos realizado intervenciones requeridas a las IPS y áreas con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y evitar de esta manera nuevas tutelas en salud

SOS
Servicio Occidental de Salud

CANALES de atención

En SOS CUIDARTE NOS inspira

Nuestros Canales

SOS
Servicio Occidental de Salud

2021

Canal Virtual	44%
Canal Telefónico	26%
Canal Presencial	30%

2022

Canal Virtual	38%
Canal Telefónico	21%
Canal Presencial	41%

CANAL Virtual

Servicio Occidental de Salud

Chatbot y WhatsApp

¡En la EPS S.O.S estamos más cerca de ti!, tenemos a disposición diferentes servicios para gestionar de forma virtual tus solicitudes este canal salir de casa:

- OPC 1 Consulta IPS y atención urgencias
- OPC 2 Afiliaciones
- OPC 3 Buzón Virtual
- OPC 4 Portales Citas Médicas
- OPC 5 Directorio Médico PAC
- OPC 6 Servicios COVID-19
- OPC 7 Preguntas Frecuentes FAQ
- OPC 8 Carta derechos, desempeño
- OPC 9 Descarga certificados, factura PAC
- OPC 10 Oficina Virtual
- OPC 11 Autorizaciones médicas
- OPC 12 Consultar estado de afiiación PBS, PAC
- OPC 12 Califícate en el SISBEN IV

TRANSACCIONES OFICINA VIRTUAL AFILIADOS

año 2022

516.718
Registros a la **oficina virtual 2021**

630.800
Registros a la **oficina virtual 2022**

114.082
Nuevos registros

1.033.996
Transacciones **acumuladas 2021**

824.040
Transacciones **acumuladas 2022**

209.956
Nuevas transacciones

TOP 3

Tipo transacción	2.022	%Part
Certificado afiliación PBS	238.567	33%
Autorizaciones médicas web	228.869	25%
Actulización datos básicos	112.500	15%

CANAL Telefónico

SOS
Servicio Occidental de Salud

375.945 | llamadas ingresaron en el 2022

90% | de las llamadas fueron atendidas en un tiempo no mayor a 19 segundos

98% | del nivel de atención, superando la meta establecida del 90%

89% | del nivel del servicio, superando la meta establecida del 80%

Durante el año 2022 se renovó el menú telefónico unificando todas las líneas telefónicas en una atención centralizada, con opciones intuitivas y de fácil navegación.

Atención personalizada las 24 horas del día por un equipo especializado

LÍNEAS EXCLUSIVAS
para nuestros usuarios

SOS
Servicio Occidental de Salud

Línea salud mental

La salud mental de nuestros afiliados es prioridad:

Se activa la línea de orientación en salud mental **única y exclusiva entre los aseguradores,** donde se ofrece atención por profesionales idóneos.

Línea PAC videollamada

Atención las 24 horas, los 7 días de la semana, por agentes especializados, marcando: (602) 485 3057 comunicación directa desde celular al numeral corto: #838

Cobro Revertido

Desde agosto 2022 se habilitó el servicio de llamadas revertidas gratuitas desde cualquier operador celular a la línea 01 8000 938 777, esto con el fin de tener una accesibilidad diferencial ante otros aseguradores y de manera oportuna.

CANAL Presencial

Servicio Occidental de Salud

SEDE S.O.S	CANT. PUNTOS DE ATENCIÓN
Cali	6
Tuluá	4
Palmira	3
B/ventura	3
Armenia	3
Norte del Cauca	2
Pereira	1
Cartago	1
Buga	1
Popayán	1
Bogotá	1

26

OFICINAS O PUNTOS DE ATENCIÓN

+1.000.000

de atenciones

SEDE CALI SUR

SEDE PEREIRA

AMBIENTES AMABLES

SEDE CALI NORTE

SEDE BUGA

Canal Presencial

Servicio Occidental de Salud

Implementación del sistema de turnos digitales
y 1ra fase de kioscos interactivos, con beneficios:

- Asignación digital de turnos
- Información en tiempo real con el comportamiento de cada oficina
- Sistema eco amigable sin papel
- Pantallas con información de turnos y videos educativos
- Integración a SMS para asignación de turno, atención y evaluación de satisfacción
- Renovación de kioscos

25 TURNEROS

35 TELEVISORES

2 KIOSCOS

ESTAMOS *presentes*

Reubicación sede Buga mejorando en: **acceso** por estar en zona central, **Cercanía a IPS** primaria, Espacios **amplios, confortables y cómodos**

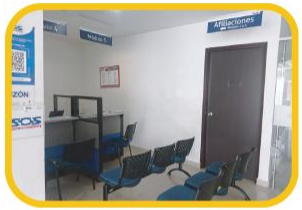
Renovación, cambios y adecuación en siete oficinas para mejorar satisfacción al usuario y condiciones de operación.

Mejorar satisfacción al usuario y condiciones de operación. Implementando **10 puntos de atención en IPS** Comfandi y Viva en Cali y Tuluá,

Canal Presencial

Servicio Occidental de Salud

Renovación, cambios y adecuación en oficinas de oficinas: Buenaventura, Popayán, Tuluá, Armenia, Santander de Quilichao, Yumbo y Roldanillo.



Mecanismos de atención prioritaria
Atención preferencial

Continuidad en la implementación y verificación de mecanismos de atención prioritaria para personas con derecho a atención preferencial:

Asignación de turnos con atención preferencial

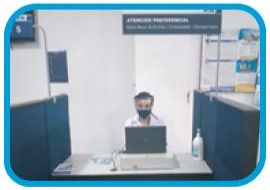
Fachada

Rampa de acceso

Sillas preferenciales

Espacio destinado sillas de ruedas

Vídeo en lenguaje de señas colombianas


Ventanilla de atención preferencial

Baño con barandas soporte

Señalética en braille

SOS
Servicio Occidental de Salud

ASOCIACIONES de Usuarios

En SOS CUIDARTE NOS inspira

ASOCIACIÓNES
usuarios vigentes

Servicio Occidental de Salud

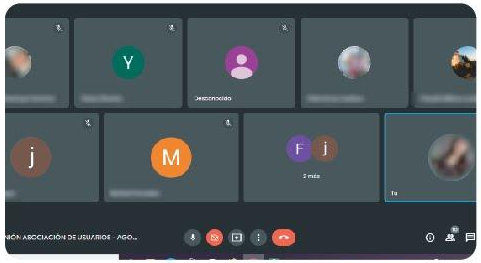
Fortalecemos los mecanismos de participación ciudadana, se cuenta con 12 asociaciones de usuarios orientadas a v**elar por la defensa de los derechos de los afiliados;** 87 sesiones entre virtuales y presencial.

Departamento	Municipio	Fecha de confirmación
Risaralda	Pereira	Junio 11 - 2008
Quindío	Armenia	Enero 29 - 2009
Cauca	Popayán Norte del Cauca	Febrero 26 - 2009
Cundinamarca	Bogotá	Mayo 31 - 2009
Valle del Cauca	Cali	Abril 23 - 2008
	Buenaventura	Abril 29 - 2009
	Palmira	Mayo 06 - 2009
		Sept 29 - 2020
	Buga	Octubre 22 - 2008
	Cartago	Enero 29 - 2009
	Tulúa	Octubre 22 - 2008
		Agosto 05 - 2022

Reconocimiento de veeduría según resolución 277 del 15/11/22

ASOCIACIÓNES de usuarios vigentes

Servicio Occidental de Salud



SATISFACCIÓN del usuario

SOS
Servicio Occidental de Salud

Satisfacción EPS

88,1%

Vigencia anterior **81,6%**

Recomendación

Net Promoter Score - NPS

33%

Vigencia anterior **27%**

Inteción de cambio

21%

Vigencia anterior **22%**

GESTIÓN CONJUNTA Asousuarios
MEJORAS IMPLEMENTADAS
PARA La Satisfacción

SOS
Servicio Occidental de Salud

- ☑ **Implementación** en el canal telefónico de la **opción 1**, **exclusiva para radicar las PQRD**.
- ☑ **Cambio de operador de entrega de medicamentos**, ingresando **Cruz verde,** con logros destacados como:
  - Abastecimiento para la entrega de medicamentos
  - Mejoramiento en la entrega de pendientes
  - Agendamiento de citas en farmacias para la entrega en el momento que el afiliado programe
  - Entrega domiciliaria según necesidad del usuario
- ☑ **Trabajo articulado** con las **IPS** para **mejoramiento de oportunidad** en servicios
  - Continuidad en el despliegue y capacitación de canales no presenciales para la gestión de solicitudes del afiliado

GESTIÓN CONJUNTA Asousuarios MEJORAS IMPLEMENTADAS PARA La Satisfacción

Servicio Occidental de Salud

- ☑ Renovación de canales de atención y mejoramiento en la disposición de información
- ☑ de canales de atención

  Fortalecimiento de la participación ciudadana con las siguientes acciones:
  - Inclusión de **dos (2) asociaciones de usuarios** en las ciudades de Tuluá y Popayán
  - **Renovación** de las asociaciones de usuarios de **Pereira y Bogotá**
  - Fortalecimiento en la **cantidad de usuarios** vinculados a la **asociación en Pereira y Cauca**
- ☑ Implementación de **puntos de atención presencial de S.O.S. al interior de IPS primarias en Cali y Tuluá**
- ☑ **Capacitación y fortalecimiento** de conocimientos en temas como **derechos y deberes, SAT, participación ciudadana, etc.**
- ☑ Fortalecimiento de la **educación y comunicación dirigida al adulto mayor** mediante la edición y renovación del **periódico de S.O.S; "Cuidándote a diario"**
- ☑ Acompañamiento y **gestión conjunta entre asousuarios, EPS e IPS** para revisión de **oportunidad** en las mismas

SOS
Servicio Occidental de Salud

COMUNICACIONES AL USUARIO
y Reconocimientos Afiliados

COMUNICACIONES *a usuarios*

Servicio Occidental de Salud

SOS
Servicio Occidental de Salud

Campañas de prevención de enfermedades

91 Total envíos

1,576.865 Usuarios que leyeron la información

Jornadas de salud

23 Total envíos

387.365 Usuarios que leyeron la información

Campañas de Covid-19

10 Total envíos

379.207 Usuarios que leyeron la información

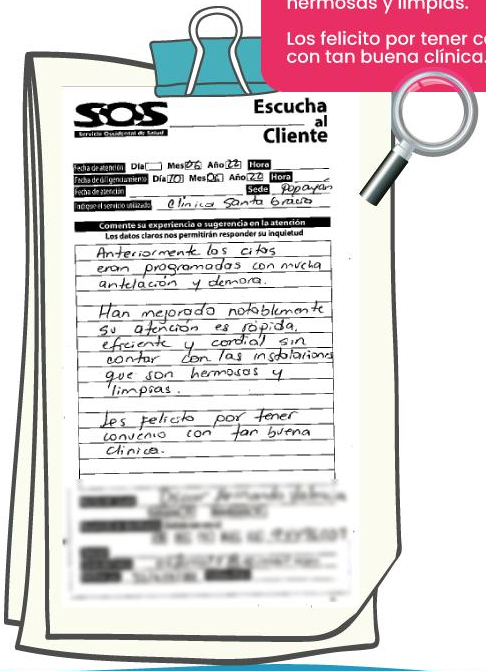
SOS
Servicio Occidental de Salud
Campañas de Viruela Símica
6
Total envíos
354.913
Usuarios que leyeron la información
Red de atención
14
Total envíos
179.800
Usuarios que leyeron la información
Campañas vacunación
47
Total envíos
861.368
Usuarios que leyeron la información

En la voz de Nuestros Afiliados

Servicio Occidental de Salud

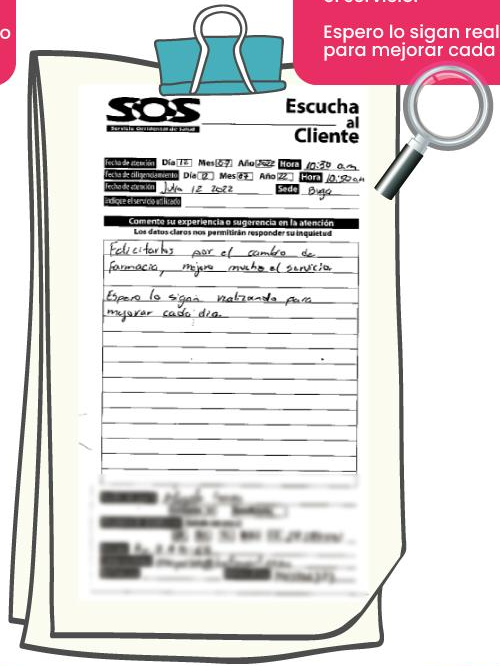
"Han mejorado notablemente su atención, es rápida, eficiente y cordial sin contar con las instalaciones que son hermosas y limpias.

Los felicito por tener convenio con tan buena clínica."



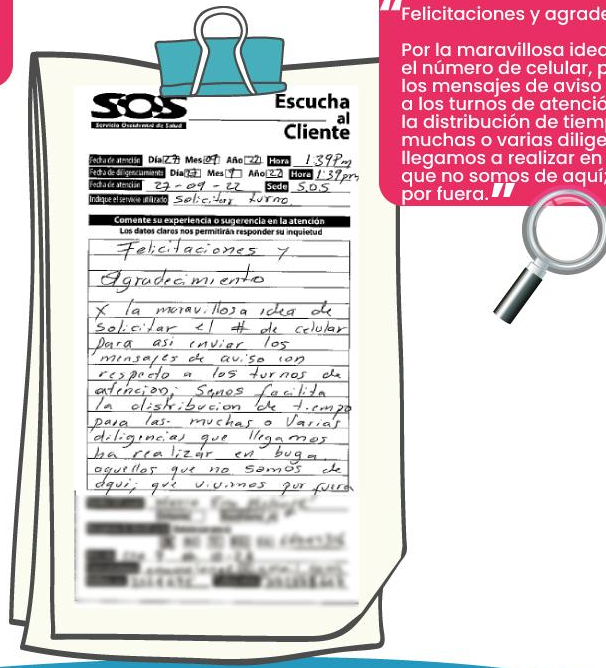
"Felicitarlos por el cambio de farmacia, mejora mucho el servicio.

Espero lo sigan realizando para mejorar cada día."



"Felicitaciones y agradecimiento

Por la maravillosa idea de solicitar el número de celular, para así enviar los mensajes de aviso con respecto a los turnos de atención; Se nos facilita la distribución de tiempo para las muchas o varias diligencias que llegamos a realizar en Buga, aquellos que no somos de aquí; que vivimos por fuera."



DESARROLLO y Bienestar

Integral de nuestro equipo

SOS
Servicio Occidental de Salud

DESARROLLO y Bienestar

Integral de nuestro equipo

Somos una fuente importante de generación de empleo en la región, nuestro equipo de trabajo, inspirado por el servicio y el cuidado de la salud, es nuestro mayor valor.

855 mujeres

316 hombres

1.171 personas

81% colaboradores con contrato a término indefinido.

15% Colaboradores con contrato a término fijo

4% Aprendices SENA

Resultados
Talento Humano

88,9% ADI*

94% Clima Laboral

89% Liderazgo

94% Rotación

*Análisis de Desempeño Individual

99%

Evaluación de estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo

SOS
Servicio Occidental de Salud

Resultados
Talento Humano

24,3%
Promociones Internas

165
Personas en Teletrabajo

Edades

18 a 30 años.....**57%**
31 a 49 años.....**30%**
Más de 50 años...**13%**

TRANSFORMAMOS vidas

Biodiversidad

- Se realizaron campañas de reciclaje con las distintas sedes a nivel nacional. Posteriormente el material reciclable fue donado a Fundamor, fundación que trabaja en pro de los adultos mayores y personas en tratamiento de VIH.

Material	Kilos entregados	Valor total
Archivo	952	$428.400
Cartón	794	$119.100
Periódico	392	$98.000
Plegadiza	151	$15.100
Chatarra	11	$3.850
Pasta	11	$3.850
	2.311	**$668.300**

Dimos continuidad, como parte de nuestro compromiso medioambiental, al cuidado y mantenimiento de la zona verde adoptada en el sur de la ciudad de Cali, en un área de 2.383 m2.

SOS
Servicio Occidental de Salud

¡Gracias!

Desde la EPS SOS Servicio Occidental de Salud nos permitimos informar que el documento correspondiente a **Rendición de Cuentas vigencia 2022** cargado el 15 de mayo de 2023 debió ser modificado en imágenes y nombres que se encontraban en el mismo, esto para dar un mayor cumplimiento a nuestros deberes y buenas practicas en el uso de datos personales derivados de la Ley 1581 del 2012. Por lo anterior, se procede a cargar nuevamente el documento sin que esto afecte el contenido inicial.