



Informe DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2023

Contribuimos a construir una región más saludable

CUIDARTE
NOS *inspira*



Informe — DE GESTIÓN — Y SOSTENIBILIDAD 2023

Contribuimos a construir una región más saludable



CONTENIDO

1	Glosario de siglas	5
2	Presentación del informe	7
3	Editorial de la Gerencia	8
4	Nuestra organización	10
4.1	Historia de la empresa	11
4.2	Composición accionaria	11
4.3	Junta Directiva	12
4.4	Estructura organizacional	14
4.5	Direccionamiento estratégico	16
4.6	Cultura organizacional	17
4.7	Cadena de valor	18
4.8	Sistema de control interno	20
4.9	Código de buen gobierno ética y conducta	22
4.10	Sarlaft	25
4.11	Principales Hitos	27
5	Valor Compartido	30
5.1	Nuestro compromiso con la sostenibilidad	31
5.2	Grupos de interés	33
5.3	Productos y servicios	34
5.4	Asociaciones	36
6	Bienestar integral de nuestro equipo:	37
6.1	Nuestros colaboradores	39
6.2	Bienestar y desarrollo del equipo	41
	Beneficios salarios emocional	41
	Más beneficios para colaboradores	43
	Así vivimos nuestro beneficios	43
	Desarrollo organizacional, análisis de desarrollo individual (ADI)	44
	Diálogos y planes de desarrollo individual PDI	44
	Mapa de talentos	44
	Formación	45
6.3	Engagement y liderazgo	46
	Clima Laboral y liderazgo	46
	Reconocimientos	47
	Resultados 2023	47
	Resultado clima	48
	Positividad por dimensiones	48
	Resultados liderazgo	48
6.4	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	49
	Entornos de trabajo seguros y saludables	49
	Aliados estratégicos para SGSST	50
	Copasst	50

6.5 Equidad, diversidad e inclusión	51
Líderes S.O.S	51
6.6 Comunicación y conexión	51
Nuestro Espacio	51
Comunidad Corporativa	52
Boletín Interno	52
6.7 Iniciativas transversales	52
Proyecto de teletrabajo	52
7 Excelencia en el servicio	53
7.1 Nuestra población	54
7.2 Gestión del riesgo de nuestra población	56
7.3 Gestión del riesgo promoción y prevención - cohortes	58
Protección específica y detección temprana	63
Indicadores de gestión	64
Programa ampliado de inmunización (PAI)	65
Estrategias de información, educación y comunicación	66
Vigilancia en salud pública	68
7.4 Prestación de los servicios en salud	69
Nuestro Enfoque	78
Dispensarios cruz verde nacional	79
Nuestro resultados PQRD por medicamentos	80
Gestión Integral en las patologías crónicas y complejas	81
7.5 Red de prestadores	81
Estrategia de construcción de modelo de micro redes	84
Suficiencia de la Red de la EPS S.O.S S.A	85
Principales logros en la gestión de redes integrales en salud	86
7.6 Seguimiento Vigilancia y Control	87
Evaluación de indicadores	88
Auditoria concurrente	90
Comportamiento tasa hospitalaria 2022 vs 2023	91
7.7 Nuestro Servicio	92
7.8 Servicios canales digitales al alcance de tu mano	92
7.9 Red de oficinas	94
7.10 Satisfacción del usuario	95
7.11 Nuevos canales de comunicación	96
7.12 Nuestro blog	96
7.13 Instagram	97
7.14 Gestión de PQRD	98
7.15 Gestión de tutelas	99
7.16 Nuestros Procesos	102
8 Transformamos vidas y cuidamos el medio ambiente	113
8.1 Regalando sonrisas	114
8.2 Preservación del agua	114
8.3 Apoyando emprendedores	114
8.4 Consumo responsable de energía	115
8.5 Biodiversidad	115
9 Transparencia y responsabilidad con los recursos	116
9.1 Estado de resultados	117
9.2 Estado de situación financiera	119
9.3 Flujo de recursos	121
9.4 Gestión del costo médico	122



SIGLAS

ACEMI:	Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral	PPSS:	Política de Participación Social en Salud
ADRES:	Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud	PQRD:	Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
BDUA:	Base de Datos Única de Afiliados	SARLAFT:	Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo
CAC:	Cuenta de Alto Costo	SGSI:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
DAGMA:	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	SIGR:	Sistema integrado de Gestión de Riesgos
EAPB:	Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud	SISPRO:	Sistema Integrado de la Información de la Protección Social
EPP:	Elementos de Protección Personal	UCI:	Unidad de Cuidado Intensivo
EPS:	Entidad Promotora de Salud	UGPP:	Unidad de Pensiones y Parafiscales
GRI:	Global Reporting Initiative	UPC:	Unidad de Pago por Capitación
IPS:	Institución Prestadora de Servicios de Salud	VPN:	Virtual Private Network
IVR:	Respuesta de Voz Interactiva	GCN o BCM:	Gestión de Continuidad de Negocio
OPS:	Orden de Prestación de Servicios	PCN o BCP:	Planes de Continuidad de Negocio
PAC:	Planes de Atención Complementaria	RTO:	Tiempo Objetivo de Recuperación
PBS:	Plan de Beneficios en Salud	RPO:	Objetivo Punto de Recuperación
PGP:	Pago Global Prospectivo	MARC:	Configuración Mínima Aceptable de Recuperación

En SOS
CUIDARTE
NOS inspira



PRESENTACIÓN del informe

GRI 2:2-1 ; 2-2; 2-3;2-4

En EPS **SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. (S.O.S)**, es motivo de orgullo presentar nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, en el cual recogemos los resultados de la EPS para el año 2023.

2023.

A lo largo de este informe, presentaremos los resultados de nuestro Modelo de Sostenibilidad bajo los pilares de bienestar integral de nuestro equipo, excelencia en nuestro servicio, transparencia y responsabilidad con nuestros recursos, la transformación de vidas y cuidado del medio ambiente, que se sustentan en tres dimensiones: social, económico y ambiental, en un acercamiento que viene adelantando la EPS en función de lo definido por la Global Reporting Initiative (GRI).

Por lo anterior, declaramos que en la EPS S.O.S, hemos presentado la información citada en este informe para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023 utilizando como un ejercicio de aproximación, los estándares GRI.

Nuestro compromiso es el de presentar información transparente, precisa y oportuna a nuestros grupos de interés, siendo este informe muestra de ello.

Las inquietudes o sugerencias con respecto al informe pueden ser enviadas al correo electrónico comunicacionesinternas@sos.com.co.

LA GERENCIA

Navegando la re-evolución: un viaje de compromiso y logros en 2023

Este informe más que un conjunto de logros; es un testimonio del esfuerzo, dedicación y compromiso de nuestra extraordinaria tripulación: colaboradores, directivos, aliados y socios estratégicos, quienes a diario, se vistieron de pasión con energía positiva y convicción.

En este año desafiante, nuestra embarcación enfrentó mares agitados, pero también alcanzó nuevas alturas. Esto lo logramos centrando nuestro esfuerzo en el usuario, embarcándonos en la transformación de la experiencia y adoptando procesos ágiles en el marco de nuestras cuatro re-evoluciones: resultado, servicio, gente y cultura.

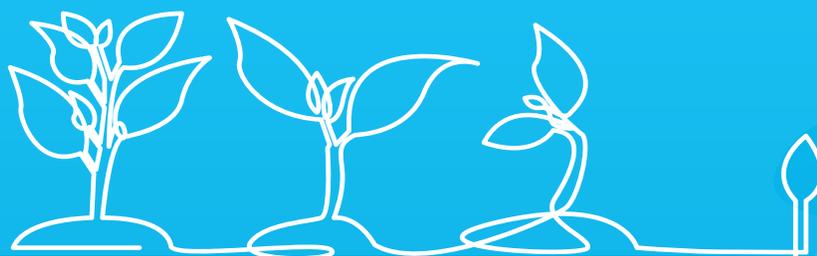
Precisamente la re-evolución fue nuestro norte, entendiendo que no podíamos permitirnos generar pequeñas mejoras, sino que necesitábamos cambiar el rumbo, rompiendo la evolución natural y dándole un giro a nuestro timón para orientarnos hacia la transformación. Nuestra capacidad para adaptarnos, asumir nuevos retos y aprovechar las corrientes nos permitió no solo sobrevivir en mares inciertos sino también prosperar, tomando como guía nuestro propósito superior, que nos inspiró como brújula hacia nuestro destino: perseguir la sostenibilidad.

En este viaje, nos quedaron muchos aprendizajes, nos unimos en sinergia para

buscar metas compartidas y mostramos resultados tangibles, desde la aprobación del plan de habilitación hasta la prórroga del programa de recuperación, escenarios que nos llenaron de orgullo y nos impulsaron a seguir avanzando.

Además, gracias a los planes de acción interáreas disminuimos significativamente el número de PQRS, dejando de liderar las quejas entre el grupo de EPS del país. Logramos una variación del 16% en las quejas de noviembre a diciembre de 2023 y cerramos el año con nuestro mejor desempeño en comparación con años anteriores. ¡Vaya que fue un gran logro para nosotros, que celebramos de corazón!, en este camino, también hicimos las pausas suficientes para recargarnos y reconocernos las victorias alcanzadas.

Como capitanes de nuestro destino, forjamos relaciones sólidas con nuestros aliados, construyendo una Red de Prestadores estable y suficiente para garantizar la prestación del servicio en todas las regiones donde tenemos presencia, cuidando siempre de los colombianos, aprovechando nuestras capacidades, habilidades y competencias, para llevar bienestar y salud a cada hogar, a través de programas de promoción y prevención que nos permitieron contribuir a la construcción de un país más sano y productivo.



Nuestros aliados se convirtieron en faros de confianza y colaboración, guiándonos a través de las complejidades del océano que navegamos como entorno. Así comprendimos que, en medio de mares inciertos, la fuerza de nuestras alianzas es esencial para mantener el rumbo y ofrecer servicios de calidad.

Así, este fue un año de cambios y evoluciones, por lo que, redefiniendo nuestra cultura organizacional, experimentamos un emocionante renacer de nuestras pasiones fundamentales: servir, lograr y contribuir, que se convirtieron en la esencia y alma de nuestra organización.

Esta embarcación y su tripulación, se sintió orgullosa de lo que logró en el 2023, del proceso que vivió y de lo mucho que capitalizó aprendizajes. El poder de un equipo articulado es inigualable, y juntos continuaremos navegando hacia nuevos horizontes, superando adversidades y construyendo un futuro sostenible para todos. Con profunda gratitud y el entusiasmo de un nuevo viaje.

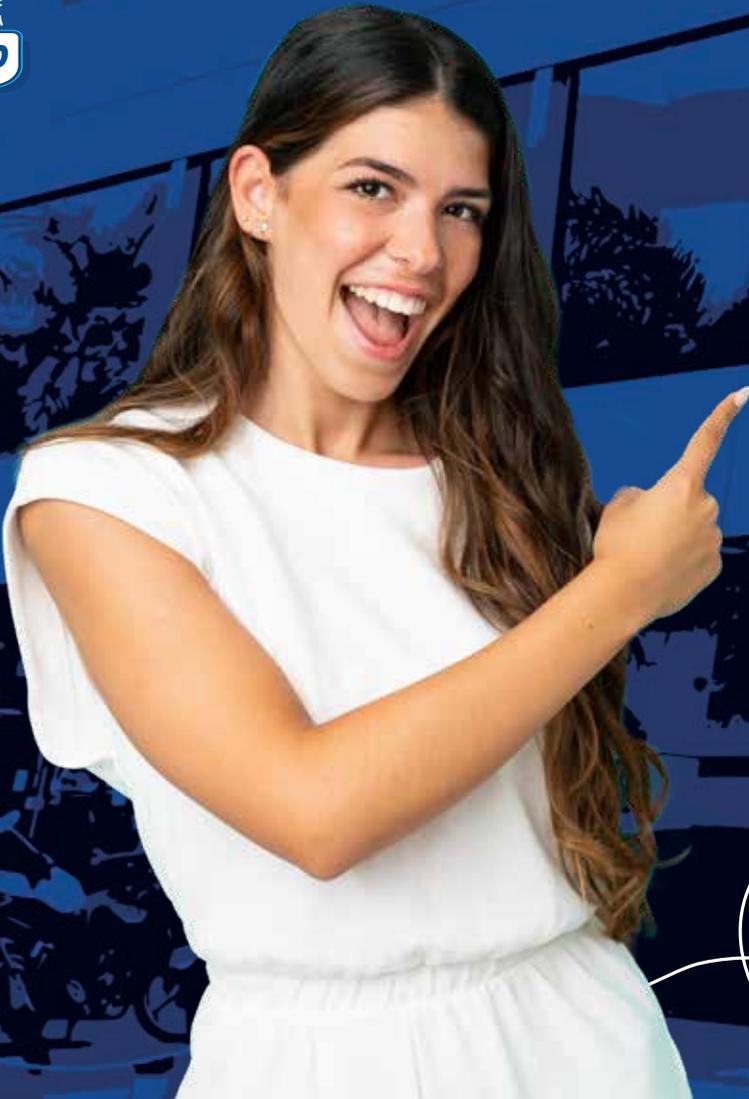
Diego Briceño Nieto
Gerente General



Nuestra

ORGANIZACIÓN

GRI 2: 2-6; 2-22;2-23;2-24;2-25;2-26;2-28;2-29;2-30



4.1

HISTORIA



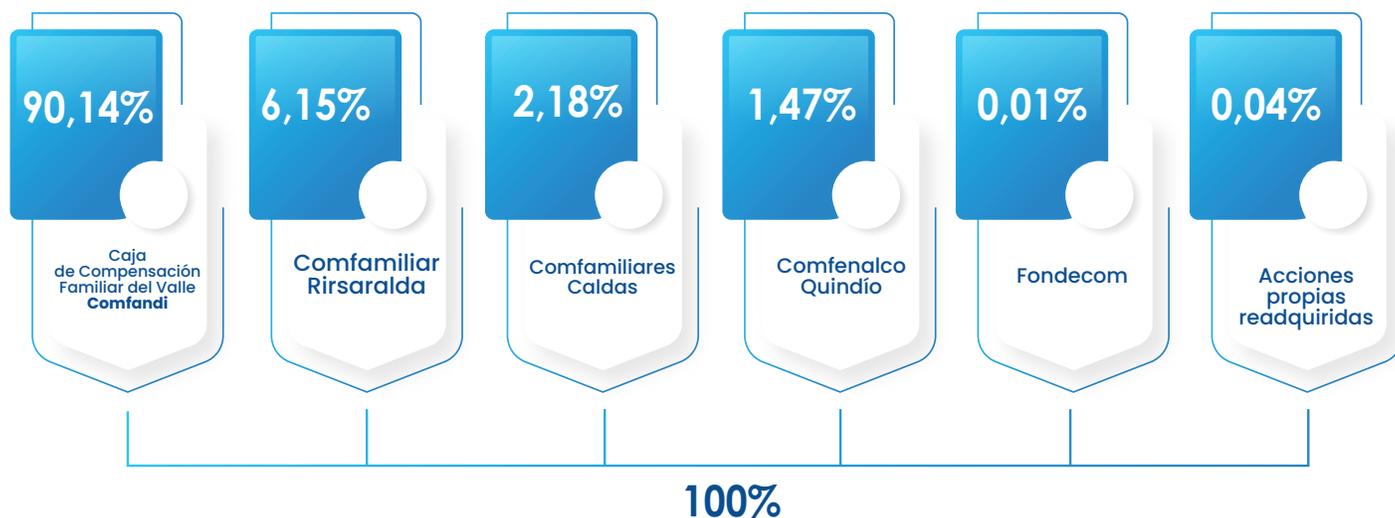
Nacimos en 1995 con el gran propósito de conquistar el corazón de los vallecaucanos, risaraldenses, quindianos y caucanos a través del servicio y la pasión por el cuidado de su salud y bienestar.

Esta gran idea surge gracias a la iniciativa de Comfandi, Comfacaldas, Comfamiliar Risaralda y Comfenalco Quindío, nuestros principales accionistas, quienes se han comprometido de corazón durante estos 28 años de servicio para trazar la diferencia y marcar un nuevo camino en la prestación de salud para el suroccidente colombiano.

El 2023 fue el año de la Re-evolución, y con nuestros pilares en Servicio, Cultura, Gente y Resultados nos impulsamos para atender a las miles de familias que cuentan con nosotros para recibir servicios de salud oportunos y de calidad, que hacen posible una sociedad más saludable y productiva.

En SOS cuidamos con pasión lo más importante para ti y los que te aman: **tu salud.**

4.2 COMPOSICIÓN ACCIONARIA



4.3

JUNTA DIRECTIVA



Miembros principales:

JACOBO TOVAR CAICEDO	Presidente
MARGARITA LÓPEZ	Principal
JOSÉ FERNANDO MONTES SALAZAR	Principal
GLADIS RODRÍGUEZ MUÑOZ	Principal
CÉSAR AUGUSTO ARIAS HERNÁNDEZ	Principal



Miembros suplentes:

ALEJANDRA JARAMILLO GONZÁLEZ	Suplente
DAVID ALBERTO LONDOÑO ISAZA	Suplente
JHON GERMAY RAMÍREZ SÁNCHEZ	Suplente
FERNANDO ARIAS AMEZQUITA	Suplente
DANNY VIVIANA MOREANO HURTADO	Suplente





Durante la vigencia del año 2023, los miembros de Junta Directiva de nuestra entidad, sesionaron en reuniones ordinarias y extraordinarias, manteniendo siempre el quórum requerido, con el objetivo de deliberar, analizar y orientar estratégicamente a la EPS, en virtud de los indicadores de salud, de satisfacción y financieros obtenido.

Así mismo realizaron seguimiento a las estrategias del negocio, los proyectos de la sociedad, los procesos jurídicos, el análisis ante las contingencias que se presentaron y se otorgaron autorizaciones al Representante Legal, conforme a los Estatutos Sociales.

La Junta Directiva conoció de los informes presentados por los diferentes comités y tomó las medidas que consideró convenientes para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la entidad, en especial en lo relacionado con la gestión de los aspectos con mayor prioridad en la organización.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





4.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación presentamos nuestra respuesta a los retos que se vienen para Direcciónamiento Estratégico que nuestra organización continúa vigente, convencidos de dar

Mega	Objetivos estratégicos
Al 2024 lograr una rentabilidad positiva	<p>Incrementar el número de afiliados en el PBS.</p> <p>Lograr un crecimiento de afiliados en PAC como producto líder en la zona de influencia.</p> <p>Cumplir la habilitación técnica y financiera.</p>
Transformar la experiencia del usuario	<p>Contar con procesos ágiles e interconectados que gestionen el riesgo, apalancados en la capacidad tecnológica y la gestión de la información.</p> <p>Acercar a los usuarios a los servicios de la EPS ofreciendo canales ágiles y fáciles de utilizar.</p> <p>Asegurar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud y la gestión farmacéutica.</p> <p>Fortalecer la gestión del riesgo en salud cumpliendo el Modelo Integral de Gestión del Riesgo.</p>
Desarrollo y bienestar de nuestro equipo	<p>Atraer, desarrollar y retener el mejor talento humano.</p> <p>Construir soluciones reales y de alto impacto en conjunto con nuestros grupos de interés.</p>



Cultura ORGANIZACIONAL

Definimos las pasiones y las declaraciones de acción que integran la cultura de nuestra EPS, además, realizamos un encuentro donde contamos con la asistencia de nuestros líderes para divulgarla, creando un compromiso para ser gestores y movilizadores de estas pasiones en sus equipos.

1. Apasionados por servir



Ponemos en el centro al usuario, interno o externo, para resolver **sus necesidades de manera ágil, práctica y oportuna.**



Construimos relaciones sostenibles dentro y fuera de **la organización, con empatía y actitud ganadora.**



Entregamos un trato cálido y amable en todas **nuestras interacciones.**

2. Apasionados por contribuir



Contribuimos al desarrollo de un ambiente de trabajo positivo, **que favorezca las sinergias entre áreas, equipos y procesos.**

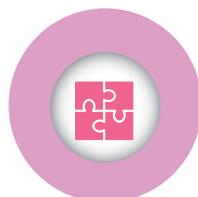


Co-creamos soluciones con mirada integral de la situación, **valorando las ideas de los demás.**



Somos flexibles y ágiles para adaptarnos a los cambios, **respaldándonos en equipo.**

3. Apasionados por lograr



Somos resolutivos, implementando estrategias claras para alcanzar las metas, **cumpliendo lo que prometimos y midiendo el impacto.**

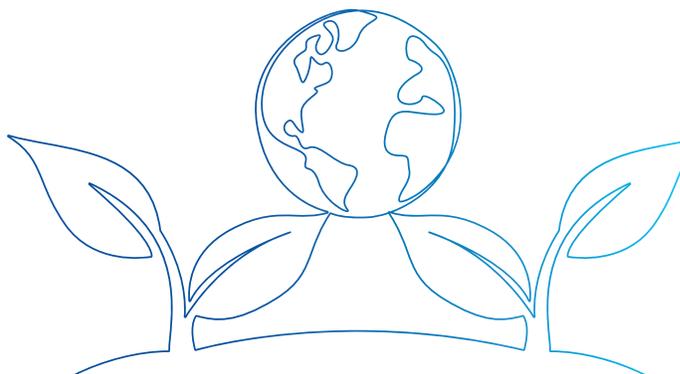


Capitalizamos los aprendizajes para **encontrar nuevas maneras de hacer las cosas.**



Nos empoderamos, tomamos decisiones con criterio, desde el alcance de nuestro rol, **actuando en beneficio de la organización.**

Cadena DE VALOR



Actividades Soporte

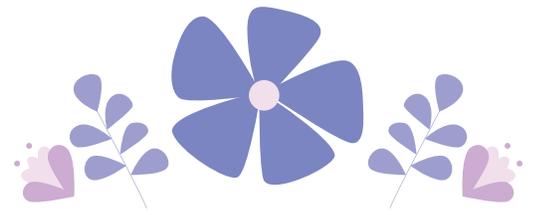
Formular para nuestra organización un **propósito** deseable de futuro y gestionar los esfuerzos administrativos y financieros necesarios para lograr resultados esperados.

La gestión de **Talento Humano** es vital para el éxito de nuestra organización por que busca la excelencia en el trato de nuestros clientes, la diferenciación y la calidad en el servicio a través de un talento humano altamente productivo.

Gestionar la plataforma **Tecnológica** implementando soluciones informáticas que proveen en forma oportuna y eficiente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de nuestra compañía, con énfasis en la innovación y visualización de los servicios.

Asegurar la adecuada compra de los bienes, insumos y servicios contemplados en el plan anual de adquisiciones para la gestión de procesos.





Actividades Misionales

Gestión de Riesgos en la Población

1. Caracterización de Riesgo población afiliada.
2. Establecer Modelo de atención en Salud para nuestros afiliados, centrado en resultados.
3. Modelos predictivos del costo en salud.

Gestión de Redes Integrales

1. Planear y contratar la red de prestadores de servicio de salud.
2. Instaurar modalidades de contratación y pago orientados a resultados, que privilegian la gestión de riesgo por parte de la red de prestadores
3. Establecer relacionamiento de valor con la Red de Prestadores.

Gestión de la Entrega de Servicio

1. Gestionar el riesgo en salud articulado con el prestador y los entes territoriales.
2. Realizar la autorización de servicios y tecnologías de salud.
3. Referencia y contrarreferencia de afiliados.
4. Medicina laboral

Gestión de Experiencia del Cliente

1. Gestión del relacionamiento con el cliente.

Fuente: elaboración propia

Sistema DE CONTROL INTERNO

En el contexto de la EPS SOS S.A. se destaca que durante la vigencia 2023 se ha logrado la implementación del sistema de control interno, mediante la documentación, definición de criterios, objetivos, alcance y roles en la administración y de la junta directiva, que buscan garantizar acciones, métodos, procedimientos y mecanismos prevención, de control y de evaluación que permiten un

mejoramiento continuo en sus procesos y alcanzar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos. Todo lo anterior enmarcado en los componentes definidos en COSO 2013.

Se han llevado a cabo diferentes actividades para establecer formalmente el sistema de control interno:

1

Elaboración y divulgación del manual de control interno MC-SIG-SGR-003, el cual fue diseñado bajo los componentes de COSO 2013: ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Este manual contiene todas las políticas y actividades que se desarrollan en la EPS en el marco de estos 5 componentes.

2

La auditoría interna Pricewaterhouse Cooper - PWC realizó la evaluación del nivel de madurez del Sistema de control interno, cuyo resultado fue favorable para la EPS, toda vez que la calificación para la vigencia 2022 se ubicó en la escala (2) "Estandarizado", comparado con la vigencia anterior que se ubicó en la escala (1) "informal". El resultado anterior muestra que la EPS SOS viene sumando esfuerzos para fortalecer e implementar los elementos de control y garantizar una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos, y nuestra meta para el resultado del nivel de madurez del SCI para la vigencia del 2023 es que nuestro nivel de madurez se pueda ubicar en una escala "monitoreado", es decir que nuestros controles se encuentran estandarizados y se realiza monitoreo y seguimiento periódico a su diseño y efectividad y se reporta a la gerencia.

3

De la misma manera, se realizó seguimiento a los planes de acción propuestos por la administración para cerrar las brechas presentadas en el informe del nivel de madurez del SCI, al cierre de la vigencia fueron implementados todos las acciones propuestas con un cumplimiento del 100%.

4

Se fortaleció el seguimiento y monitoreo al cierre de los planes de acción propuestos por la administración para subsanar los hallazgos generados en las diferentes auditorías realizadas por nuestros entes y órganos de control (SNS, Contraloría General, Contraloría Delegada y Auditoría Interna).

5

En las sesiones de Junta Directiva se realizó seguimiento y monitoreo mensual a los resultados de los informes de plan de recuperación y plan de habilitación, los cuales son presentados ante la Superintendencia Nacional de Salud.

La firma PWC en el año 2023 continuó liderando las funciones de auditoría interna para la EPS, consolidándose así como un aliado estratégico en el fortalecimiento del sistema de Control Interno a través del monitoreo de los controles definidos por la administración para la mitigación de los riesgos en sus diferentes procesos según su cadena de valor.

Para la vigencia 2023 se presentó ante el comité de contraloría el plan anual de auditoría interna, y de la misma manera durante las 4 sesiones que se ejecutaron al año se presentaron los

resultados de las auditorías realizadas a los siguientes procesos de la cadena de valor:

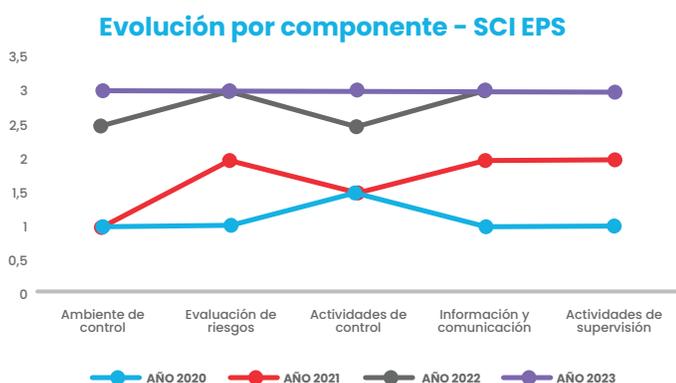
- Gestión de la salud pública.
- Tecnologías de la información
- Proceso de tutelas
- Proceso de PQR
- Prestaciones económicas
- Proceso de atención al usuario
- Contratación y pagos en tecnologías de salud
- Gestión de acceso
- Gobierno corporativo y control interno.
- Monitoreo de controles de Riesgos y Sarlaft.

Sistema de Control Interno

Resultados Price waterhouse cooper 2023



Como resultado de la evaluación del sistema de control interno de la EPS Servicio Occidental de salud SOSO S.A (...), se puede calificar en **estandarizado** el nivel de madurez del sistema de control de la EPS SOS.



Fortalecimiento general entre el año 2022 al 2023

- Seguimiento a los planes de acción, con un nivel de implementación del 93% general y del 100% en el indicador del mes de febrero 2024.
- Cierre planes de mejoramiento de la Contraloría General de la República.
- Auditoría a la asertividad de los planes de acción para el desarrollo de Modelo de auditoría integral y Gestión de redes integrales con enfoque de microrredes territoriales.
- Articulación de procesos a través de controles transversales.
- Cumplimiento de algunos indicadores estándares del plan de recuperación y habilitación.
- Avances en la simplificación de actividades de control, través de la unificación de los sistemas de información de PQR y Tutelas.
- Adopción de la metodología de seguimiento de planes de acción, desde diferentes áreas de la EPS.
- Fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento a los comités de Junta Directiva (Tableros de Control Power BI).

4.9 Código de buen gobierno ética y conducta

4.9.1 Gobierno Corporativo

Durante el 2023 la EPS continuó llevando a cabo esfuerzos corporativos a través del fortalecimiento de estándares normativos y de prácticas organizacionales encaminadas a la implementación y promoción de un Gobierno Corporativo robusto y sostenible.

Muestra de ello es el cumplimiento de las 119 medidas establecidas por la Circular 007 de 2017 y la Circular Externa 2022151000000053-5 DE 2022, las cuales continúan siendo la base de adoptar buenas prácticas del Gobierno Corporativo de La organización, sobre la cual, La Gerencia encamina los lineamientos y políticas que rigen a la EPS.

De igual forma, se desarrollaron el 100% de los Comités de Junta Directiva estipulados por norma; en ellos se analizaron y evaluaron los temas más estratégicos y relevantes en la organización, logrando mayor alineación entre los Objetivos Organizacionales Propuestos, el Sistema de Control Interno, la Gestión de los Riesgos Organizacionales y la toma de decisiones.

Así mismo se diseñó la herramienta de seguimiento de los compromisos generados en los diferentes comités de junta directiva, lo cual permite tanto a la administración como a los miembros de Junta Directiva realizar seguimiento al cumplimiento de los mismos.

4.9.2 Código de buen gobierno, integridad y conducta

Durante el año 2023 se realizó actualización del Código de Buen Gobierno y Conducta, debidamente aprobados por la Junta Directiva. Este código comprende 27 capítulos con temas referentes a responsabilidades, órganos de control, lineamientos de conducta, inhabilidades e incompatibilidades, conductas antiéticas, conflictos de interés, entre otros.

A continuación se relacionan las principales actualizaciones que se realizaron al código de buen gobierno, integridad y conducta:



TEMA	APROBACIÓN JUNTA DIRECTIVA
Actualización de la política de participación de colaboradores en eventos y/o capacitaciones.	Acta N°339/Marzo 2023
Inclusión de política de patrocinios para eventos educativos a nuestros colaboradores por parte de proveedores o prestadores.	Acta N°348/Octubre 2023
Cambio de nombre del código de acuerdo con la CE 53-5 de 2022.	Acta N°348/Octubre 2023
Inclusión del capítulo sobre los valores de integridad.	Acta N°348/Octubre 2023

De igual forma, esta nueva versión ha sido divulgada al resto de los colaboradores a través del boletín semanal en el mes de diciembre. En línea con la actualización de este código de buen gobierno, integridad y conducta también se diseñó y aprobó el manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) el cual consolida todas las políticas y lineamientos con los que cuenta la organización para la prevención y mitigación de riesgos de Corrupción, opacidad, fraude y soborno, así como los principios y valores éticos como la honestidad, el respeto, compromiso la diligencia y la justicia.

De la misma manera se ha reforzado la divulgación del canal anticorrupción, línea ética y transparencia, a través de la campaña de ética "Hacer lo correcto nos inspira". El 100% de los reportes recibidos han sido debidamente gestionados y canalizados a través del comité de conducta, las veces en las que, por política interna, han tenido que ser tratados por este órgano de gobierno. Se continuarán realizando estrategias

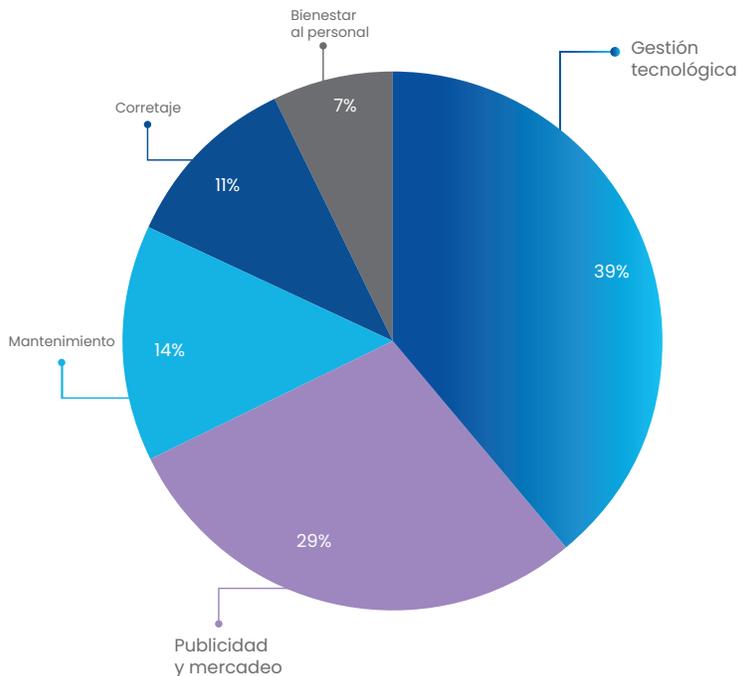
y campañas para divulgar el uso del canal de línea ética y transparencia, ante aquellos casos que se identifiquen que afectan nuestro propósito superior.

4.9.3 Compras administrativas

La gestión de compras administrativas soporta los diferentes procesos relacionados de la EPS mediante el suministro y/o contratación de bienes y/o servicios, permitiendo el flujo de los mismos, en consonancia con lo definido en el estándar de compras y contratación administrativa.

En la vigencia 2023 se contó con 188 aliados administrativos adjudicados a nivel nacional, los cuales se distribuyen por tipo de categoría como se visualiza en la imagen siguiente:

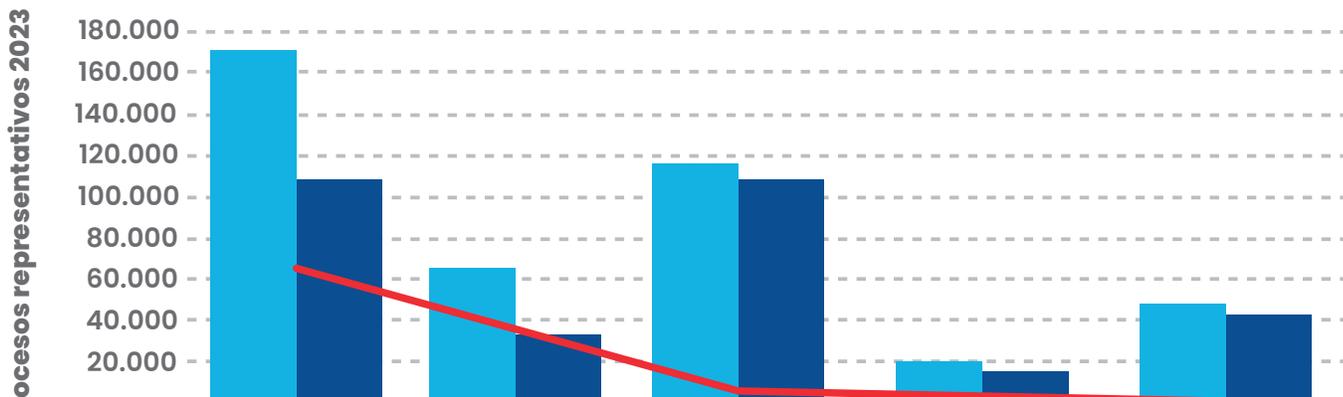
Categorías Representativas



Se gestionaron

237 requerimientos

de compras, realizando el respectivo proceso de negociación, que significó lograr **ahorros** por valor de **\$100.605.000=** asociados con los procesos más representativos **para la vigencia 2023**, como se presenta a continuación;



	Software gestión de riesgos	Outsourcing de impresión	Licenciamiento VMWare	Impresión cartilla de usuario	Licenciamiento filtrado de correo
Vlr presupuesto 2023	170.000	61.760	118.555	20.000	42.777
Vlr compra 2023	108.960	31.250	113.333	18.069	40.875
Ahorro	61.040	30.510	5.222	1.931	1.902

GRI 204-1 (Proporción de gasto en proveedores locales) (nuevo)

4.9.4 Comité de riesgos

El comité de riesgos sesionó cuatro (4) veces en el año 2023, cumpliendo así con la cantidad de sesiones mínimas determinadas por la circular 007 de 2017. Durante las diferentes sesiones del Comité se desarrollaron los siguientes temas:

1. Resultados de pruebas de controles a riesgos por cada subsistema.
2. Gestión del SARLAFT .
3. Plan de comunicaciones SIGR 2023.
4. Back testing de liquidez.
5. Evolución de la reserva técnica.
6. Informe de PQR's 2023.
7. Estado mapas de calor posterior a pruebas de control.
8. Avances Sistema de Gestión de Riesgos
9. Indicadores de riesgos
10. Procesos de capacitación y divulgación
11. Cambios en metodología de riesgos
12. Implementación herramienta Gestión de riesgos - BINAPS
13. Aprobación políticas subsistema fallas de mercado
14. Articulación subsistema salud
15. Redefinición de riesgos - nacional y territorial - subsistema de salud
16. Indicadores de riesgos
17. Avance Plan de Continuidad de negocio PCN
18. Socialización modelos actuariales - Riesgo morbi-mortalidad y concentración
19. Cronograma 2024 articulación salud y procesos operacionales
20. Cronograma Comité de Riesgos 2024
21. Plan de comunicación SIGR 2024
22. Nueva herramienta para seguimiento a Comités

Se elaboraron las respectivas actas en donde consta la firma del presidente y secretario del comité. La conformación del comité presentó cambios durante el año.

4.10

SARLAFT/ PADM

En el transcurso del año 2023, el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masivas, en adelante mencionado por sus siglas SARLAFT/PADM, experimentó mejoría en su perfil de riesgo en comparación con el año 2022. Pasó de una categoría Muy Alta (roja) a Alta (naranja). Este resultado se atribuye al fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos en la organización, principalmente logrado mediante la implementación de cursos y capacitaciones específicas llevadas a cabo en cada contraparte. Esto ha llevado a ejecutar de manera eficiente los controles implementados.

5- Fuente					
4- Probable				2022	
3 Posible			2023		
2- Raro					
1- Improbable					
	1- Inferior	2- Menor	3- Importante	4- Mayor	5- Catastrófica

Como parte de la mejora continua y maduración del SARLAFT se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Actualización de la matriz de riesgos.
- Ejecución de 22 pruebas de controles.
- Actualización del manual y políticas de riesgos LAFT/PADM.
- De igual forma, se formuló un plan de capacitación y comunicaciones que aportaron al fortalecimiento de la cultura en materia de prevención de riesgos LAFT/PADM de los colaboradores de la organización llegando a una

cobertura del 93% de los colaboradores.

- En articulación con el área de TI se logró el desarrollo y lanzamiento del aplicativo SARLAFTWEB el cual contribuye al fortalecimiento de los procesos de conocimiento de los terceros.
- En la siguiente tabla se relacionan las coincidencias o señales de alerta que fueron analizadas durante el 2023, demostrando el compromiso de nuestras contrapartes en la verificación o conocimiento del tercero:

CONTRAPARTE	COINCIDENCIAS ANALIZADAS	PARTICIPACIÓN
AFILIADOS PAC	1.689	77%
PRESTADORES	375	17%
PROVEEDORES	85	3,9%
COLABORADORES	44	2%
MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA Y ACCIONISTA	2	0,1%
TOTAL	2.195	100%

Principales hitos:

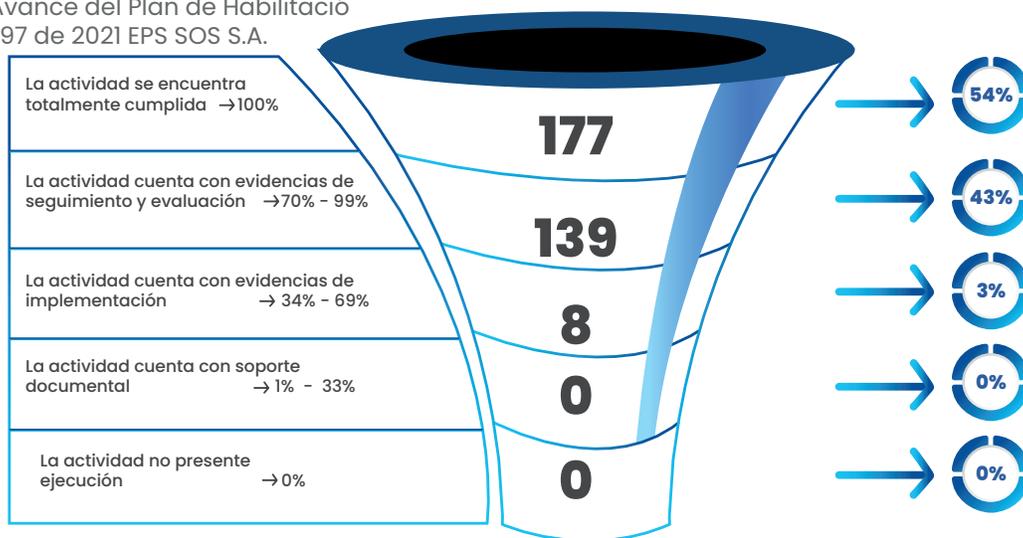
4.11.1 PLAN DE HABILITACIÓN



RESULTADOS INFORME PLAN DE HABILITACIÓN RESOLUCIÓN 497

En cuanto a los resultados de seguimiento al plan de mejoramiento del cumplimiento de la Resolución 497 de 2021, se presentaron los siguientes avances:

Imagen No. 1. Avance del Plan de Habilitación
– Resolución 497 de 2021 EPS SOS S.A.



Fuente: Construcción propia de la EPS a partir de los resultados evaluación evidencias aportadas por SNS mediante informe Auto NO. 2023310000002100 -7 de 19 de noviembre de 2023.

Del total de 324 acciones suscritas en el plan de mejoramiento, 177 acciones se encuentran totalmente cumplidas, lo cual representa el 54% del total del plan, seguida de 139 acciones que son continuas o están pendientes de revisión para su correspondiente cierre, equivalentes al 43% y finalmente, 8 acciones que tienen una brecha de mayor exigencia, equivalente al 3%.

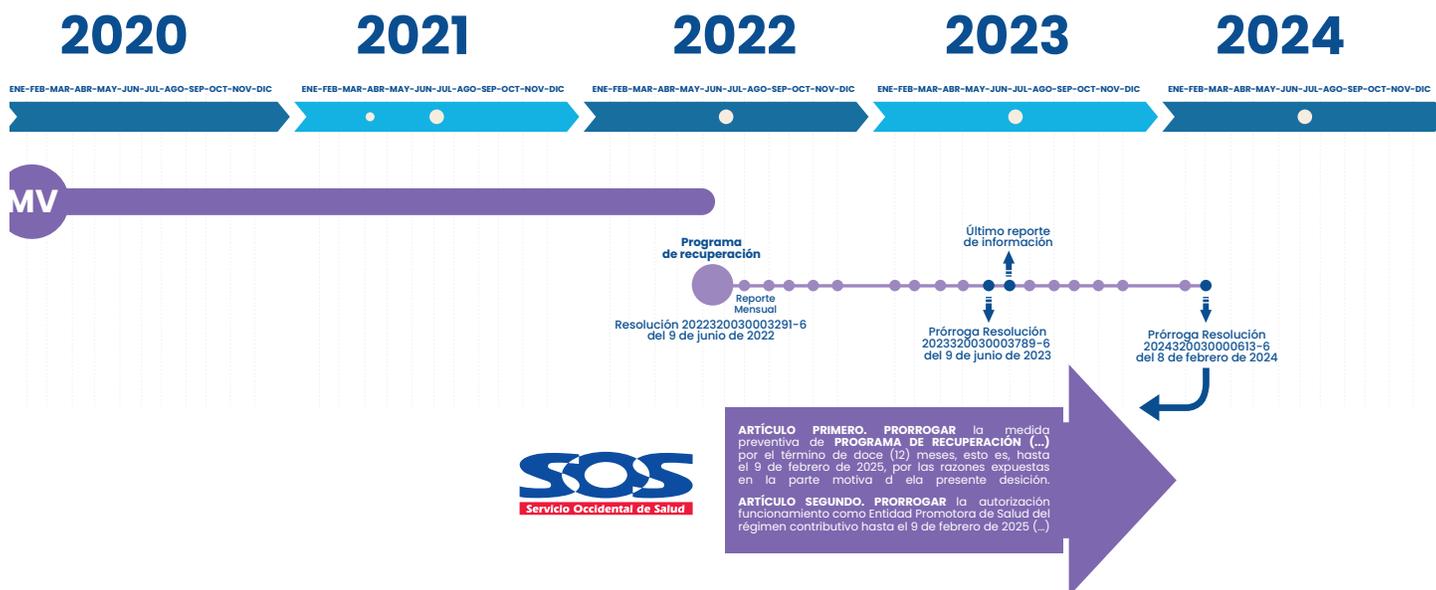
PLAN DE HABILITACIÓN Grupo I Gobierno Organizacional

Resolución 497 de 2021, Resultados SNS

Concepto SNS, Auto visita N° 2023310000002100 -7 de 19 de noviembre de 2023: "(...) De acuerdo con lo verificado en el seguimiento, se observó que, a corte del 10 de noviembre de 2023, EPS SOS presenta un avance significativo en la ejecución de las acciones de mejoramiento propuestas para subsanar los hallazgos derivados de la auditoría realizada a la entidad en verificación del cumplimiento de las condiciones de habilitación registradas en la Resolución 497 de 2021, sustentado así” :

GRUPO	CRITERIO	AVANCE ACCIONES	PRINCIPAL CONCLUSIÓN
GRUPO I GOBIERNO ORGANIZACIONAL	Criterio 1. Hallazgo 1	70 - 99%	La entidad en el desarrollo de la auditoria demostró que las ejecuciones de las actividades desarrolladas atienden y corresponden a los hallazgos detectados
	Criterio 2. Hallazgo 2	100%	La entidad en el desarrollo de la auditoria demostró que las ejecuciones de las actividades desarrolladas atienden y corresponden a los hallazgos detectados
	Criterio 3. Hallazgo 3	70 - 99%	Presenta soportes de todos los indicadores propuestos

4.11.2 Programa de Recuperación



La EPS ha mostrado un desempeño positivo en la reducción de la mortalidad materna, pero enfrenta desafíos en indicadores como captación temprana al control prenatal, incidencia de sífilis congénita y vacunación en menores de un año. Además, se identifican incumplimientos en acciones de protección específica y detección temprana, especialmente en el control de diabéticos e hipertensos. **Hay una alerta por el comportamiento de indicadores relacionados con cáncer de mama y cérvix. Aunque cumple con el 25% de los indicadores evaluados en la plataforma de seguimiento Fénix, es necesario intensificar las acciones para mejorar estos resultados.**

La EPS ha mejorado la identificación y reducción de barreras de acceso a la atención mediante la operativización de la red de servicios y nuevos procesos de contratación, **lo que ha tenido un impacto en la disminución de reclamaciones y acciones de tutela en salud en los últimos meses.**

Existe un avance frente a la organización dentro de la EPS y depuración en los contratos pendientes de liquidación, **ya como se observó de 860 que se tenían registrados para el 2022, a noviembre de 2023 el número disminuyó a 409.**

(..) del cumplimiento de la Resolución 497 de 2021, la EPS ha demostrado un compromiso considerable en la implementación de acciones correctivas y de mejora en diversas áreas (...), como el gobierno organizacional, el sistema de gestión de riesgos, la afiliación y libre elección en el SGSSS, entre otros. Aunque se han alcanzado avances significativos en varios aspectos, **aún persisten desafíos, especialmente en áreas como el reconocimiento de prestaciones económicas, la garantía de la prestación de servicios de salud y la gestión de la salud pública.**



Muestra una (pérdida progresiva en el número de afiliados los cuales disminuyeron de noviembre de 2022 a noviembre de 2023...). Sin embargo y pese a la tendencia ascendente de junio a noviembre de los ingresos (...) **no permiten llegar a un equilibrio financiero frente a los costos de la EPS.**

La EPS ha logrado actualizar su matriz de suficiencia de red y capacidad instalada (...). Sin embargo, enfrenta dificultades en el seguimiento a la RIA por prestador y **ha visto un aumento en las reclamaciones debido a cambios de prestador en el tratamiento del cáncer.**

En cuanto a las condiciones financieras y de solvencia se identifica que la EPS presenta incumplimientos sostenidos desde la vigencia 2016, respecto de los requerimientos exigidos en la normatividad vigente. **Así mismo se identifica que pese a la capitalización obtenidas por los socios, la EPS no mejora la eficiencia operativa y sus resultados**

La concentración de cuentas por **pagar se encuentra en edad de 0 a 90 días (...).**

Disminución del 2.93% (1.008 PQR) en el número de reclamaciones radicadas en la superintendencia de diciembre de 2022 a diciembre de 2023, **lo cual también está concordante con la disminución en las acciones de tutela e incidentes de desacato.**

Resolución 2024320030000613-6 del 8 de febrero de 2024 Conclusiones Generales PRE

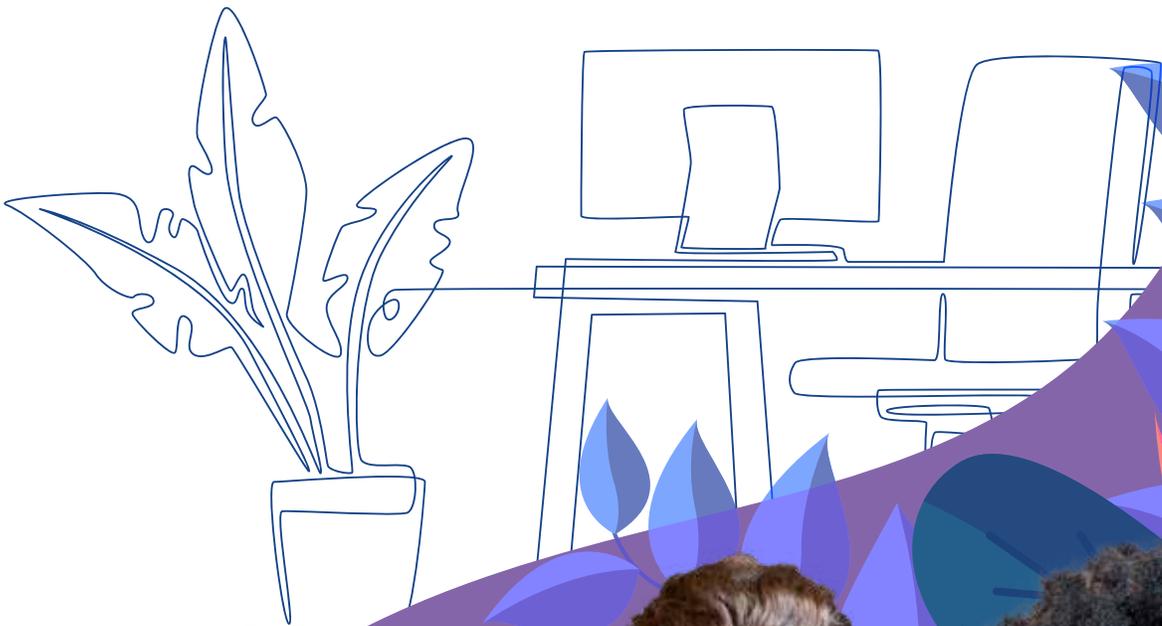
4.11.3 RESULTADOS INFORME AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Durante el año 2023 se adelantó por parte de la Contraloría General de la República Auditoría de Cumplimiento a la EPS para "Evaluar el cumplimiento de las operaciones administrativas,

contractuales y financieras de la entidad respecto al uso y disposición de los recursos públicos (Fiscales y parafiscales); conforme a la normatividad y los principios de la gestión administrativa y fiscal, para la vigencia 2022"; cuyo informe concluyó sin hallazgos fiscales en el ejercicio del 2022.

5

Valor COMPARTIDO



5.1

Nuestro

COMPROMISO

con la

SOSTENIBILIDAD

En° S.O.S. creemos firmemente que un colombiano sano es un colombiano productivo, por eso, nuestro propósito sostenible es lograr un gran impacto social a través de la prestación de los servicios de salud, que aporten al desarrollo y progreso de la sociedad. En este orden de ideas, situamos la generación de valor compartido en el centro de nuestro modelo de responsabilidad social empresarial, pues propiciamos condiciones desde la salud, para el desarrollo social, ambiental y económico de las regiones en las que estamos presentes, con un impacto

directo en la calidad de vida de nuestros afiliados, colaboradores y sus familias, entendiendo la importancia de seguir contribuyendo desde nuestro quehacer en la construcción de una sociedad más sana, saludable y productiva.

Esta generación de valor se fundamenta en cuatro pilares sostenibles: el bienestar integral de nuestro equipo, la excelencia en nuestro servicio, la transparencia y responsabilidad con nuestros recursos, y por último la transformación de vidas y el cuidado del medio ambiente, impactando de manera directa a todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

Compromiso

Descripción

Contenidos GRI



Estamos comprometidos con el crecimiento integral de nuestros colaboradores, proporcionando un ambiente de trabajo seguro y agradable.

Nuestro compromiso es con nuestros colaboradores y sus familias, buscando ofrecer un lugar de trabajo colaborativo en el que encuentren espacios de crecimiento y aprendizaje, no solo profesional, sino también personal, porque confiamos que desde acciones significativas podemos impactar positivamente todo aquello en lo que creemos y promovemos desde la Responsabilidad Social Empresarial de S.O.S.

403: Salud y seguridad en el trabajo

Compromiso

Descripción

Contenidos GRI

Excelencia en nuestro servicio



Somos excelentes en la prestación de nuestro servicio, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad de nuestra red de prestadores y proveedores.

Trabajamos todos los días, buscando e implementando nuevas soluciones en salud encaminadas en ofrecer servicios que cumplan con nuestro gran propósito, el de salvaguardar la vida de quienes confiaron en nosotros; con nuestros aliados estratégicos e IPS y entes gubernamentales y de Control, bajo la consigna de que el trabajo en equipo siempre trae grandes resultados, aportando positivamente al bienestar de todos nuestros usuarios y sus familias.

Indicadores propios

Transparencia y responsabilidad con nuestros recursos



Ejecutamos con transparencia y responsabilidad nuestros recursos.

Ofrecer servicios que satisfagan, no solo las necesidades y expectativas en salud de nuestros usuarios, sino que permitan asegurar la continuidad de nuestra operación con la misma calidad que nos caracteriza, se ha convertido en un imperativo que moviliza nuestras gestiones, posibilitando así el fortalecimiento de relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

La transformación de vidas y cuidado del medio ambiente



Somos seres íntegros que valoramos la vida en todas sus manifestaciones, siendo responsables con el uso adecuado de la energía, el agua, la preservación de la biodiversidad y el correcto manejo de residuos.

Nuestras iniciativas tienen como objetivo principal educar, tanto a nuestros colaboradores, como a la comunidad y demás actores del sector, en la importancia de crear una conciencia ambiental. Conscientes de la gran responsabilidad que tenemos con el medio ambiente, y honrando nuestro compromiso con el cuidado de la salud y bienestar de familias enteras, como organización hemos decidido emprender un camino de transformación hacia una cultura ambientalmente responsable.

5.2

GRUPOS DE INTERÉS

En EPS S.O.S. valoramos profundamente la participación activa y colaborativa de nuestros diversos grupos de interés como parte fundamental para la sostenibilidad y la construcción del futuro de la organización. Reconocemos que, al escuchar, construir y co-crear junto a ellos, podemos alcanzar soluciones efectivas que nos permitan cumplir con los resultados esperados. Estos actores no solo legitiman nuestra existencia sino que también nos brindan la oportunidad de construir confianza a largo plazo:

Accionistas y Junta Directiva: con su respaldo y enfoque, nos marcan el rumbo a seguir de cara a nuestra estrategia.

Usuarios: nuestra razón de ser y por quienes con pasión a diario trabajamos.

Colaboradores: quienes se inspiran para cumplir nuestras promesas y alcanzar las metas.

Prestadores: nuestros aliados para brindar servicios humanizados, de

Entes de control: quienes guían, en el marco del cumplimiento, nuestro accionar para lograr nuestro propósito.

Empresas: con quienes construimos acciones de bienestar para las regiones donde tenemos presencia.

Proveedores: quienes respaldan nuestra operación y servicios.

Medios de comunicación: quienes nos ayudan a transmitir información clara y veraz.

Comunidad: de quienes cuidamos y a quienes impactamos con estrategias de salud, bienestar y sostenibilidad.

Agradecemos a nuestros grupos de interés por su continuo apoyo y colaboración, elementos esenciales para el éxito y la sostenibilidad de nuestra misión en la prestación de servicios de salud de calidad.

GRUPOS DE INTERÉS





PBS (Plan de Beneficios en Salud)

El Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC es el conjunto de servicios y tecnologías en salud, estructurados sobre una concepción integral de la salud, que incluye la promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad y que se constituye en un mecanismo de protección al derecho fundamental a la salud.

Servicios que incluye:

- Promoción de la salud
- Atención ambulatoria
- Atención de urgencias
- Prevención de la enfermedad
- Consulta médica y odontológica
- Hospitalización
- Dispositivo y equipo biomédico
- Aparatos ortopédicos, prótesis, Ortesis
- Telemedicina
- Atención domiciliaria
- Rehabilitación
- Medicamentos



PAC (Planes de Atención Complementaria)

Los planes complementarios de salud incluyen coberturas asistenciales y económicas complementarias a las del plan de beneficios en salud PBS y permiten a sus afiliados de acuerdo con el plan elegido gozar de servicios adicionales, acceso directo, libertad de elección de las instituciones y/o profesionales de la red, hospitalización en habitación individual y eliminación de copagos entre otros beneficios como: comodidad, oportunidad, exclusividad, seguridad y economía con atención diferencial en los diferentes puntos de contacto.

Nuestra EPS S.O.S cuenta con planes complementarios para cada etapa de la vida con amplias coberturas a través de la complementariedad que permite tener el PAC y el PBS en la misma EPS con tarifas muy competitivas .





Plan Bienestar

Es un plan complementario de afiliación y pago individual con coberturas 100% de acceso directo a todas las especialidades médicas, cobertura de ayudas diagnósticas, terapias, odontología, hospitalización y cirugía, urgencias, habitación individual, eventos catastróficos, servicios médicos domiciliarios, accidentes de tránsito, todo esto con libre elección de cualquier clínica de la red del plan entre otros.



Plan Privilegio

El plan Privilegio es un plan al alcance de todos con atención preferencial exclusivo para menores de 60 años con PBS en S.O.S.

Cuenta con acceso directo a 10 especialidades médicas, terapias físicas y respiratorias, maternidad, habitación individual, ayudas diagnósticas ambulatorias No PBS, cobertura de los copagos del PBS por servicios de hospitalización y cirugía y servicios médicos domiciliarios.



Planes Familiar y Familiar Quimbaya

Son los únicos planes complementarios del mercado que permiten afiliar todo el grupo familiar básico del trabajador (cónyuge e hijos menores de 25 años) por una tarifa única independientemente del número de personas que conformen cada grupo, también permite la afiliación de otros miembros del grupo familiar que se cobrarán de acuerdo con la composición de cada grupo.

Los planes Familiar y Familiar Quimbaya (exclusivo para usuarios del eje cafetero) cubren hospitalización, cirugía, urgencias, maternidad de la contratante o cónyuge del contratante, eventos de alta complejidad, habitación individual, accidentes de tránsito, atención médica domiciliaria, acceso directo a 8 especialidades y odontológica (para usuarios con PBS en S.O.S.) entre otros. La cobertura en los servicios médico-quirúrgico-hospitalarios es del 100% hasta el tope de cada servicio.



Plan Especial Senior

El plan Especial Senior exclusivo para mayores de 60 años sin límite de edad para afiliación con PBS en S.O.S.

Cuenta con acceso directo a 8 especialidades médicas, terapias físicas y respiratorias, habitación individual, ayudas diagnósticas ambulatorias No PBS, cobertura de copagos por hospitalización y cirugía del PBS y servicios médicos domiciliarios.



PAC plus y POS plus

S.O.S. cuenta con el PAC plus y el POS plus, planes complementarios que se ofrecen únicamente de forma colectiva, los mismos cubren las cuotas moderadoras y copagos que los usuarios deben realizar por los servicios de PAC Bienestar en el caso del PAC plus y del PBS en el caso de POS plus.

ASOCIACIONES



Siempre

**con el firme compromiso
de cuidar la salud
de los colombianos.**

ACEMI

En el 2023 trabajamos en conjunto con La Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (Acemi) siempre con el firme compromiso de cuidar la salud de los colombianos. Mantuvimos diálogos constantes y frecuentes para coordinar de manera efectiva los cambios necesarios en el sector, trabajando sinérgicamente para brindar respuestas a las expectativas de todos los involucrados en el ámbito de la salud en Colombia.

En nuestra misión de velar por la salud de las familias colombianas, encontramos que esta sinergia no solo facilita el avance y las proyecciones científicas necesarias para el desarrollo del país, sino que también refleja nuestro firme compromiso con la mejora de los indicadores de salud. Dentro de las condiciones definidas por la ley en el Sistema General de Seguridad Social en

Salud, nos esforzamos por proteger a las familias afiliadas, desde los programas de promoción y prevención, abordando de manera efectiva la gestión del riesgo en salud.

Nuestra dedicación se traduce en la atención a las expectativas de usuarios, profesionales de la salud, instituciones de la salud y proveedores.

Lo hacemos con un enfoque inequívoco en la equidad y poniéndolos en el centro de nuestra gestión. Esta forma de trabajar conjuntamente no solo nos permite cumplir con las normativas y regulaciones, sino que también nos posiciona como un agente activo en la construcción de un sector salud robusto y comprometido con el bienestar de todos los colombianos.



Bienestar integral de nuestro equipo





GRI 2: 2-7; 2-8 (N.A); 2-19 (N.A);2-20 (N.A);2-21

Estamos convencidos que el talento humano es el recurso más importante para lograr los retos de la organización, por ello cada día trabajamos para procurar ambientes de trabajo saludables, seguros, y que apalanchen el desarrollo de nuestros colaboradores. Es por esto que durante el año 2023 desarrollamos programas y actividades de bienestar y desarrollo, tendientes a mantener el buen ambiente laboral, la felicidad y éxito individual de nuestro talento humano, así como la sinergia y el desarrollo como equipo para el logro de los objetivos individuales y organizacionales.

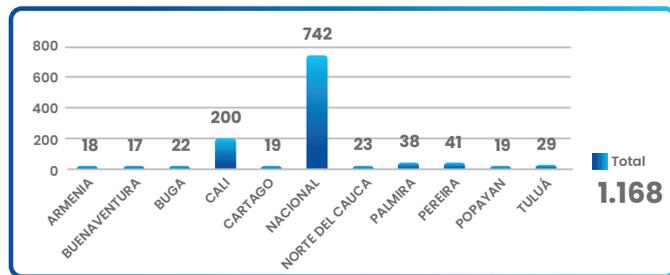
8.1 Así es **nuestro equipo S.O.S**

Nuestra gran familia S.O.S está conformada por **1.168 colaboradores**

apasionados por el cuidado de la salud de los afiliados, esto se ve reflejado a través de los resultados, el arduo trabajo y la determinación de todos los integrantes de la organización.

Es alentador saber que estos logros sirven como un impulso para seguir trabajando hacia el objetivo de convertirnos en la mejor EPS en su área de influencia. La pasión por lograr, servir y contribuir es fundamental para brindar un servicio de calidad y continuar mejorando la atención de salud para nuestros afiliados.

TAMAÑO ORGANIZACIÓN

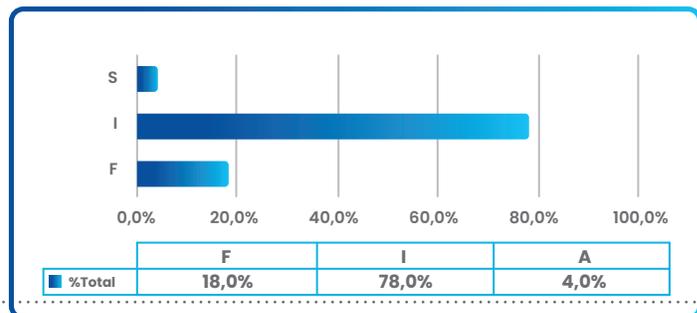


6.1 Nuestros COLABORADORES

El equipo de colaboradores de la EPS S.O.S. está conformado por 1.168 personas vinculadas de la siguiente manera:

TIPO DE CONTRATO

TIPO DE CONTRATO	% TOTAL COLABORADORES	COLABORADORES
Fijo	18,00%	203
Indefinido	78,00%	913
Aprendizaje	4,00%	52
Total General	100%	1168



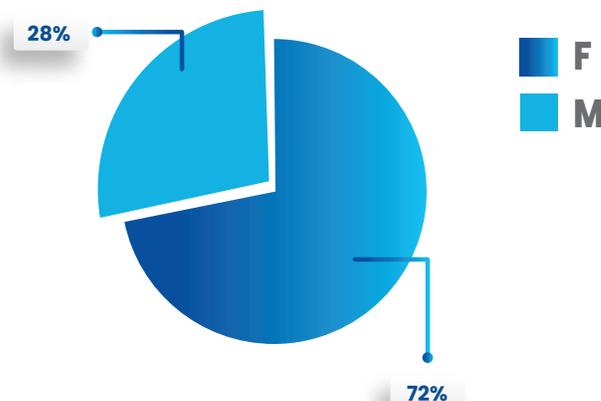
Nuestro equipo está conformado **por 838 mujeres**

que corresponde al **72% de colaboradores**

y 330 hombres

que corresponde al **al 28%**; teniendo una representación significativa de mujeres de la organización.

COLABORADORES





La diversidad en edades dentro del equipo es un aspecto valioso,

el 45%

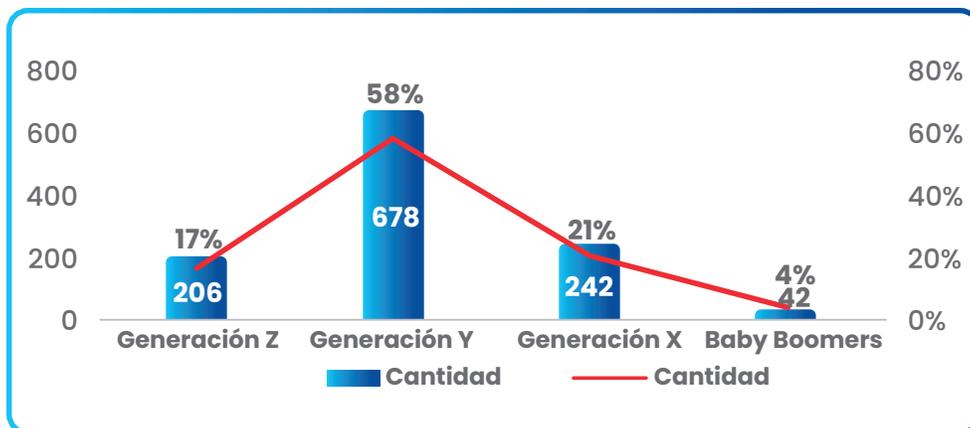
se encuentra en el rango de edades

de 28 a 43 años;

en el que se tiene una combinación de experiencia y energía en la organización.

Rango Edad	# Colaboradores	% Colaboradores	Generación
17 - 27 años	206	17%	Generación Z
28 - 43 años	678	58%	Generación Y
44 - 55 años	242	21%	Generación X
56 - 75 años	42	4%	Baby Boomers

RANGO EDAD COLABORADORES



SELECCIÓN

En la EPS S.O.S buscamos potencializar el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores, durante el año 2023 se presentaron 410 vacantes, de las cuales logramos cubrir 407 de la siguiente manera:

- **87** promociones internas
- **19** contrataciones de aprendices que se destacaron por su buen desempeño en etapa práctica
- **301** con población externa
- **3** vacantes activas

GESTIÓN ENERO - DICIEMBRE 2023

TOTAL DE REQUISICIONES: 410

CERRADAS CON CANDIDATOS EXTERNOS	CERRADAS CON PROMOCIONES INTERNAS	CERRADAS CON SEMILLERO SENA	TOTAL CERRADAS	% VACANTES CERRADAS
301	87	19	407	99,27%

La rotación de nuestra empresa en el 2023 tuvo un porcentaje total

de 2,57%,

distribuido de la siguiente manera:

TIPO DE ROTACIÓN	PROMEDIO
Rotación deseada	0,69%
Rotación NO deseada	1,88%
Total Rotación	2,57%

6.2 Bienestar y desarrollo del equipo

Beneficios Salario Emocional – 2023

Ante los retos y desafíos del 2023 desde el proceso de Bienestar reforzamos y fortalecimos nuestro compromiso con nuestros colaboradores S.O.S creando espacios, iniciativas y estrategias que apuntan a los pilares corporativos. Trabajamos en equipo de manera integral enfocados en brindar un servicio de calidad, humano, sentido, cercano sumando a la experiencia positiva del

empleado que no solo integra su parte laboral si no también familiar y personal. En ese sentido, los resultados que se comparten en este apartado son efecto del trabajo ejecutado para la organización con quienes compartimos la pasión por construir una mejor compañía:

SALARIO EMOCIONAL

BENEFICIO	PERSONAL IMPACTADO	IMPACTO
Te acompañamos de corazón	15	Detalle personalizado y acompañamiento emocional
Carrera Verde C	10	Incentivando actividad física y saludable
Aniversario SOS	1170	Reconocimiento a la pasión por servir
Quinquenios	130	
Celebración ASI	125	
Celebración profesional salud	310	
Integración fin de año	950	
Día comercial	170	
Día de la madre	410	
Día del padre	140	
Amor y amistad	1170	
Sosween	94	Volviendo a ser niños
Club proyéctate	9	Generando impacto positivo en su reencuentro con su propósito de vida
Maternidad saludable y segura	11	Apoyo a nuestras colaboradoras en su proceso de maternidad y lactancia
Celebración cumpleaños	1000	Celebramos la vida de los colaboradores
Talleres y conversatorios	130	Brindamos espacios de aprendizaje y crecimiento para nuestros colaboradores y sus familias
Programas emprendedores	22	Apoyo en las iniciativas de colaboradores

Más Beneficios PARA COLABORADORES

Continuamos contribuyendo en reconocer, cuidar y fidelizar nuestro talento S.O.S, para ello en el 2023 realizamos el lanzamiento oficial en compañía de la Gerencia General de

nuestro programa Enamórate de S.O.S., el cual nos permite seguir entregando a nuestros colaboradores excelentes beneficios y ser más atractivos en el mercado laboral.



Viernes de Jean Day



Acompañamos de corazón



Activamente



Tiempo para ti



Alianzas corporativas



Aseguramos tu vida



Beneficios PAC



Amigo fiel



Horario a tu medida



Es viernes y S.O.S. lo sabe



Celebramos contigo



Medio día de cumpleaños



Maternidad saludable y segura



Emprendedores S.O.S.



Celebramos contigo



Papá en casa

BENEFICIOS	BENEFICIADOS
Póliza grupo de vida	1167
Descuento PAC	318
Fondo de empleados	538
Servicio exequial	692

Así vivimos nuestros Beneficios

Celebración ASI + Prof Salud



Carrera Reverde



Quinquenios 2023



Detalles Pensionados



Conmemoración día de Cáncer infantil



Celebraciones SOSWEEN



DESARROLLO ORGANIZACIONAL ANÁLISIS DE DESARROLLO INDIVIDUAL – ADI:

En el año 2023 trabajamos con el equipo de líderes por medio de retroalimentaciones individuales, programa “Desafío de Líderes” y Kick-off; sobre la importancia de un proceso objetivo de evaluación de desempeño a los equipos y cómo los feedback acompañados de un buen plan de desarrollo, impactan directamente en la proyección y productividad de nuestro talento humano.

También se trabajó en la revisión del instrumento y escalas de medición, para facilitar el entendimiento a líderes y colaboradores del llamado a la acción, y poder enfocar desde Gestión Humana los esfuerzos para impulsar el desarrollo de nuestros equipos.

En el segundo semestre de 2023 realizamos el análisis de desarrollo individual ADI, obteniendo los siguientes indicadores:



Incrementamos **3 puntos**
frente a la cobertura 2022
fue del **93%.**

Análisis de desarrollo individual:

ANÁLISIS DE RESULTADOS ADI	2022	2023
COMPETENCIAS	82%	82%
DESEMPEÑO	96%	97%
NIVEL DE DESARROLLO	89%	90%

Como resultado del compromiso con su autodesarrollo, así como el acompañamiento de líderes y Gestión Humana, 149 colaboradores presentaron un movimiento positivo en su nivel de desarrollo, evidenciando una mejora en sus competencias y desempeño.

Diálogos y Planes de Desarrollo Individual PDI:

El compromiso de la organización con el desarrollo de sus equipos; nos permitió incrementar en un 84% los planes de desarrollo, registrando 334 PDI a ejecutar en el 2024, con el apoyo de nuestros líderes y la Gerencia de Gestión Humana. (En el 2022 fueron registrados 182 PDI).

Mapa de Talentos:

En el año 2023, nos enfocamos en el acompañamiento a los líderes para movilizar los cierres de los PDI; que permitieran movimientos en los cuadrantes de nuestro mapa de talentos, siempre en la búsqueda del desarrollo del colaborador y el mejoramiento de la productividad organizacional.



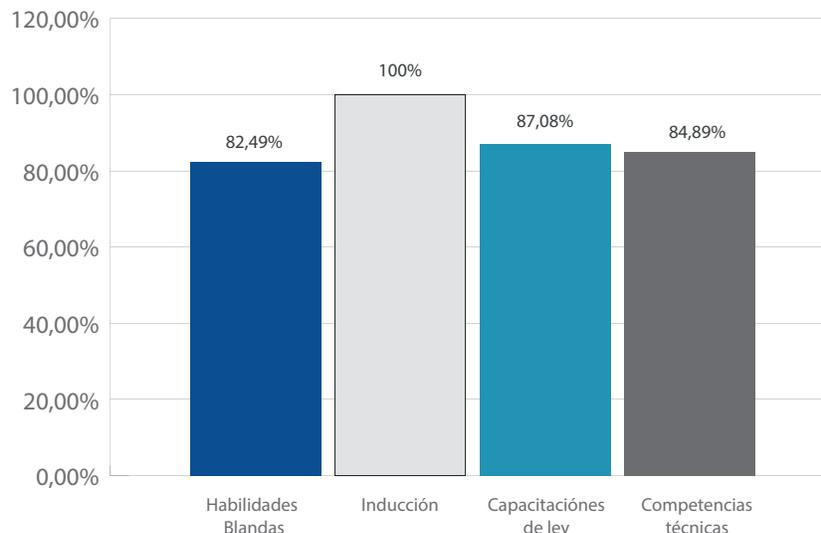
Concluimos con **74 personas** con las que debemos seguir reforzando el desarrollo de sus competencias y logro de los indicadores a cargo, **importante avance frente a las 246 personas que ocuparon los cuadrantes alerta en el 2022.**

FORMACIÓN:

Durante **2023** se promovieron actividades formativas enfocadas a **fortalecer las competencias** S.O.S. y el logro de los objetivos organizacionales. Las actividades contemplaron la inducción

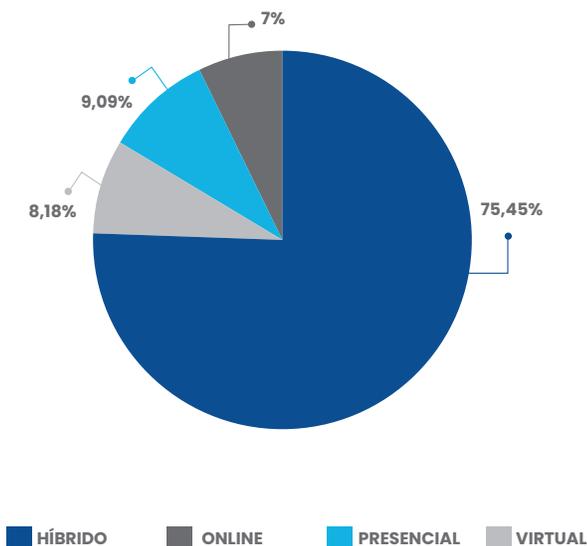
corporativa, capacitaciones en conocimientos técnicos, de ley y en habilidades blandas; con una participación promedio de **88.62%**.

CATEGORÍA	PARTICIPACIÓN
HABILIDADES BLANDAS	82,49%
INDUCCIÓN CORPORATIVA	100%
CAPACITACIÓN DE LEY	87,08%
CAPACITACIÓN DE LEY	84,89%



En el 91% de las actividades se aprovechó la virtualidad como una oportunidad para tener cobertura en todas nuestras sedes, siendo virtuales, online o híbridas.

MODALIDAD	ESPACIOS
HÍBRIDO	75,45%
ONLINE	7%
PRESENCIAL	9,09%
VIRTUAL	8,18%



Adicionalmente, en busca de nuevas estrategias para impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores, se desarrolló una prueba piloto con un HUB de aprendizaje online de desarrollo de competencias. Esta prueba estuvo dirigida a 47 colaboradores. Se logró una participación del 91%, con un total de 5828 minutos de estudio, en 5 semanas.

6.3 Engagement y Liderazgo

CLIMA LABORAL Y LIDERAZGO

En EPS SOS seguimos trabajando en la generación de entornos laborales donde se favorezcan las relaciones interpersonales basadas en la confianza, y donde las personas se sientan comprometidas con la organización y la mega corporativa.

El plan de trabajo de clima laboral y liderazgo desarrollado en 2023 contempló actividades derivadas de la medición del 2022, con intervenciones tanto generales para el equipo de líderes, como específicas dirigidas a los equipos que tuvieron hallazgos puntuales.



Reconocimientos:



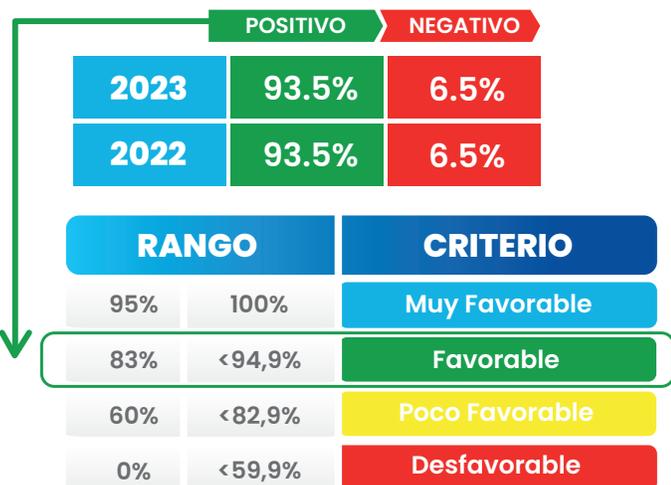
Resultados 2023:

Esta medición se realiza de manera consecutiva desde 2016, y nos permite analizar la calidad del entorno laboral, el estilo de liderazgo y la satisfacción de nuestro talento humano, con el fin de llevar a cabo las acciones de mejora correspondientes y seguir fortaleciendo

nuestra cultura organizacional. En 2023 tuvimos una población objetivo de 1073 colaboradores que aplicaban para hacer la encuesta, contando con 970 participantes efectivos, lo que nos da una cobertura del 90%. El resultado en la medición de Clima Laboral se cerró con 93,5% y en Liderazgo con **89,4%**.

Resultados clima:

RESULTADO GENERAL

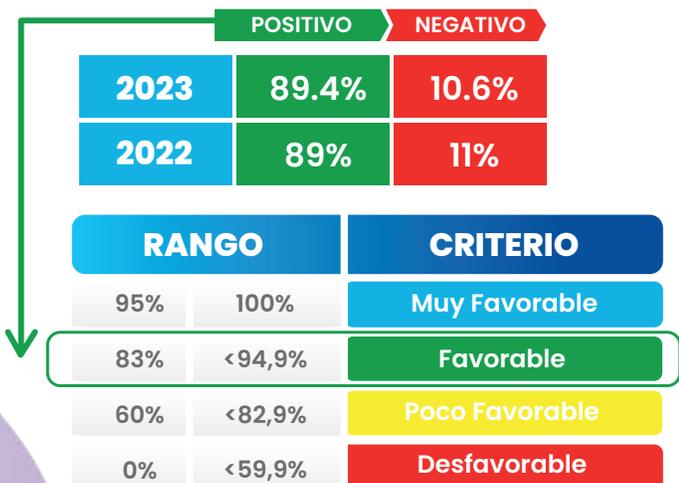


Positividad por dimensiones

VARIABLE	2022	2023
Relaciones interpersonales y trabajo en equipo	95%	94%
Comunicación	88%	89%
Compromiso	97%	98%
Cultura de servicio	97%	97%
Bienestar y desarrollo	93%	91%
Adaptación al cambio	94%	94%
Estrategia	93%	94%

Resultados liderazgo:

RESULTADO GENERAL



Positividad por dimensiones

VARIABLE	2022	2023
Coherencia	92%	91%
Confianza y apoyo	91%	90%
Desarrollo de personas	88%	89%
Impacto e influencia	88%	89%
Seguimiento a resultados	89%	91%
Reconocimiento	84%	87%



Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En EPS S.O.S. S.A. Nuestra pasión por cuidar la salud comienza por nuestros colaboradores, por eso desarrollamos programas preventivos y de bienestar, generando fidelización, productividad y competitividad.

Contamos con un modelo de gestión de SST que permite la gestión de entornos de trabajo seguros y saludables, la promoción de la salud y el bienestar, desde el cual implementamos planes de acción para

una gestión integral de los riesgos.

Este año se mantuvo la implementación y el cumplimiento de los estándares mínimos del SGSST por encima del 95% el cual es aceptable siendo positivo en los resultados de la gestión.

Nuestra meta e indicadores se enfocan en nuestro pilar pasión por lograr donde nos proyectamos a:



En comparación con el año 2022, tuvimos una reducción del 70%, en días de incapacidad por accidentes de trabajo, logrando una reducción significativa del ausentismo laboral.



Gestionar los riesgos y peligros implementando estrategias para la prevención de accidentes y enfermedades laborales logrando realizar 100% de inspecciones en nuestras sedes, gestionando las condiciones inseguras reportadas.



Integración del SGSST, con los programas de Seguridad Vial y Bienestar buscando servir con pasión a nuestros colaboradores con acciones que impactan su calidad de vida.

Entornos de trabajo seguros y saludables

Durante los días de la salud y bienestar desarrollamos actividades en todas nuestras sedes, en pro de la salud, seguridad en el trabajo y bienestar, con el propósito de prevenir y controlar los peligros significativos que pueden llegar a afectar el ambiente sano y seguro.



Aliados estratégicos para SGSST

COPASST

Comité Paritario de seguridad y Salud en el Trabajo

Durante los días de la salud y bienestar desarrollamos actividades en todas nuestras sedes, en pro de la salud, seguridad en el trabajo y bienestar, **con el propósito de prevenir y controlar los peligros significativos que pueden llegar a afectar el ambiente sano y seguro.**

Brigada de Emergencia y líderes de evacuación: Contamos con 81 colaboradores en este rol ubicados en todas nuestras sedes.

Se realizó el simulacro de evacuación por sismo en todas las sedes **con el 90% de participación.**

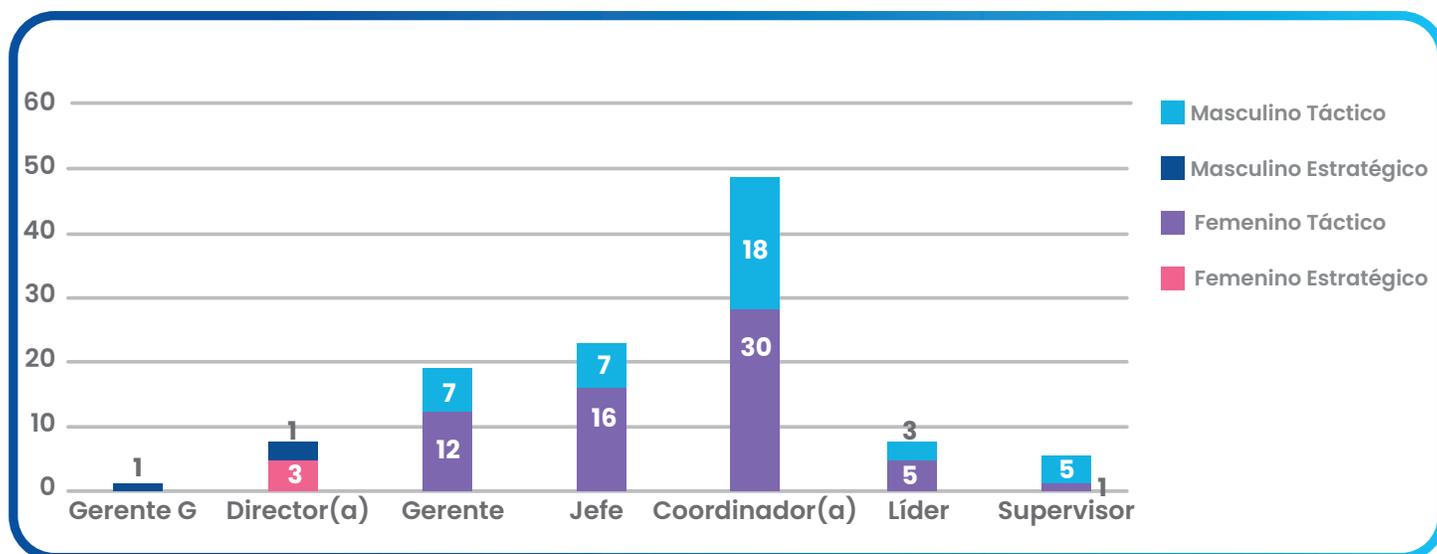


6.5 Equidad, diversidad e inclusión

La inclusión es fundamental en nuestra organización, ya que impulsa una cultura de equidad, respeto y valoración de las diferencias existentes entre nuestros colaboradores. **Nos esforzamos por crear un ambiente caracterizado por la NO discriminación y el reconocimiento de la diversidad en todas sus formas: desde las experiencias únicas, hasta las cualidades y características individuales que nos hacen seres únicos e irrepetibles.**

La inclusión de mujeres en roles y posiciones de liderazgo es especialmente importante y demostrable en nuestra EPS, ya que promueve la diversidad de estilos de liderazgo y fomenta un ambiente más colaborativo y equilibrado, **el cual no se trata solo de ofrecer igualdad de oportunidades, sino también de crear un entorno que valore y celebre la diversidad.**

LÍDERES S.O.S



6.6 Comunicación y conexión

Nuestro espacio

Evolucionamos el espacio de reunión del líder con su equipo (Grupo Primario) a un espacio de conversación, alineación y cohesión (Nuestro Espacio”), volviéndose este un espacio seguro de comunicación que sucede mensualmente.

Se realizó el lanzamiento oficial del programa, reuniendo a más de 100 líderes de manera virtual. En este encuentro, se explicó en detalle la nueva dinámica y desde su lanzamiento hasta el cierre de diciembre de 2023, se registraron más de 100 “Nuestros Espacios” realizados por los diferentes líderes con sus

equipos. Este proceso inicial demuestra el compromiso de la organización en seguir trabajando en la creación de una cultura de comunicación abierta y transparente.

Comunidad corporativa

En la búsqueda de nuevas formas de conectar con nuestros colaboradores lanzamos en septiembre de 2023 nuestra Comunidad Corporativa de WhatsApp. Al cierre de diciembre de 2023, más de 500 colaboradores ya formaban parte de ella.

Este nuevo canal de comunicación se concibió como una forma de acercar la información a nuestros colaboradores de manera inmediata y directa. A través de la comunidad, se comparte contenido relevante sobre la empresa como: noticias, avances en la estrategia, concursos y mucho más.

Boletín interno

Optimizando la comunicación en la compañía se lanzó el boletín “Entérate SOS”, un boletín semanal que recolecta la información más relevante de la compañía.

Gracias a este canal de comunicación logramos:

- Disminuir en un 80% el número de mails enviados a colaboradores
- Concentrar la información en un solo canal
- Rastrear la lecturabilidad de los contenidos
- Focalizar los esfuerzos del área de comunicaciones

6.7 Iniciativas transversales

Proyecto de teletrabajo

Dentro de los beneficios corporativos, tenemos implementado la modalidad de teletrabajo, que ofrece a nuestros colaboradores la posibilidad de desempeñar sus actividades desde casa, actualmente contamos con 358 personas en esta modalidad; con

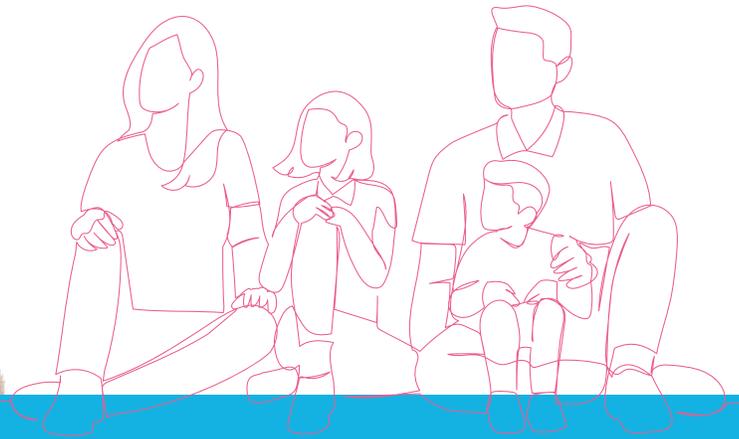
este beneficio los colaboradores han fortalecido sus lazos familiares, mejorado su calidad de vida, optimizado los tiempos de desplazamiento y motivación para generar mayor productividad; **de esta manera contribuimos en un entorno laboral positivo y adaptado a las necesidades cambiantes de los empleados.**



Excelencia en el servicio



Nuestra POBLACIÓN



Los afiliados al sector salud crecieron el 1% en el último año, pasando de 51.422.914 a diciembre de 2022 a 51.934.813 a noviembre de 2023, el régimen contributivo crece el 0.3%, el régimen subsidiado creció el 1.7% y el régimen de excepción decrece el 0.3% y los afiliados que se encuentran privados de la libertad decrece el 3%.

Las EPS del régimen contributivo a nivel nacional (incluyendo contributivo y movilidad) crecieron el 1,1% en el año, destacándose en este grupo Salud Total con el 4,6%, Sura 4,5%, Sanitas 1,4%. En el área de influencia de S.O.S. decrece el 1% pasando de 4.427.103 afiliados a diciembre de 2022 a 4.383.274 a noviembre de 2023, los mayores crecimientos se presentan en Salud Total con el 5,1%, Sura 3.8% y Sanitas 1,9%.

Nueva EPS con una participación de mercado de 24.9% se ubica como la EPS más grande del área de influencia, Sura en segundo lugar con el 19.2% y en tercer lugar S.O.S. con el 17,2%.

POBLACIÓN S.O.S

S.O.S. cerró el año 2023 con una población activa en el Plan de Beneficios en Salud de

753.844
afiliados

S.O.S. cerró el año 2023 con una población activa en el Plan de Beneficios en Salud de 753.844 afiliados incluyendo contributivo y movilidad, de estos el 99,8% se ubica en los 84 municipios en los que contamos con autorización para operar y 1.518 afiliados, correspondientes al 0,2%, otros municipios por portabilidad.

El Valle del Cauca concentra el 78% de la población afiliada, Risaralda el 12,3%, Cauca el 6,7%, Quindío el 2,9%, el 0,1% pertenecen a usuarios en municipios por portabilidad.

Los planes complementarios de salud cuentan con 42.494 afiliados en el 2023, de los cuales se concentra el 89,7% en el Valle del Cauca, Risaralda el 6,2%, Cauca el 3,3% y Quindío el 0,8%.

Principales estrategias desarrolladas en el 2023

- Realización de jornadas comerciales y de salud, tomas a municipios y eventos con el fin de incrementar el posicionamiento, fidelización y acercar los servicios de S.O.S a la población.
- Apoyar la realización de la encuesta en la metodología SISBEN IV de usuarios activos o retirados de S.O.S. que se encuentren calificados con la metodología SISBEN III para captarlos por movilidad o contribución solidaria y asegurar su permanencia.
- Gestionar la afiliación al régimen contributivo o por contribución solidaria de usuarios sin calificación SISBEN o SISBEN grupo D que usuarios que pierdan su vinculación laboral.
- Captación de usuarios de otras EPS.
- Asegurar la afiliación de los recién nacidos PBS y PAC.
- Gestionar la continuidad en la afiliación de acuerdo con sus condiciones particulares de los usuarios próximos a retirarse por condiciones legales u otra causa

identificada para afiliados PBS y PAC.

- Fortalecimiento de la comunicación con usuarios y empresas a través de canales digitales en temas de educación en salud, actualización de información de interés para cada usuario como canales de atención, deberes de derechos, información de salud y promoción de productos y servicios entre otros.
- Fortalecer la profesionalización de la fuerza de ventas con la redefinición del programa de inducción, capacitación, entrenamiento y acompañamiento de la fuerza de ventas.
- Generar nuevas ventajas competitivas para cada uno de los PAC en su categoría.
- Captar usuarios de otros planes voluntarios de salud
- Avanzar en la virtualización de servicios y procesos PAC dando inicio al proceso de afiliación virtual.
- Fortalecimiento del programa de beneficios "Experiencias PAC".

GESTIÓN DEL RIESGO

en nuestra POBLACIÓN

La estructura demográfica, que se evidencia a través de la pirámide poblacional, se observan las siguientes características:

El 50,5%
son mujeres.

evidencia a través de la pirámide poblacional, se observan las siguientes características:

- El 50,5% son mujeres.
- Existe una menor concentración de población infantil y un incremento de la población adulta con mayor concentración poblacional en edades intermedias entre 30 a 44 años.
- Comparada con la proporción de la pirámide de Colombia, la cual presenta una base más ancha que denota una mayor proporción de población joven, la EPS S.O.S tiene una mayor proporción de personas adultas y adultas mayores. Este comportamiento es explicado por los indicadores de dinámica poblacional, tasa de natalidad, mortalidad, fecundidad que presentan una tendencia a la reducción en los últimos cuatro años observados, de igual manera indicadores demográficos como el índice de envejecimiento y vejez siguen incrementado pasando de 36 a 54 y 7 a 9 respectivamente entre el año 2019 a junio de 2023; siendo un factor de riesgo determinante para el incremento de la carga de enfermedad por condiciones crónicas no transmisibles, consecutivamente mayores tasas de hospitalización y mortalidad por estas mismas causas.

Caracterización poblacional

Nuestros afiliados se encuentran en 28 departamentos y 8 distritos del territorio nacional, no obstante, el 99,90% se encuentran concentrados en los departamentos de Valle del Cauca, Risaralda, Cauca, y Quindío, territorios en los cuales se cuenta con una distribución administrativa de afiliados por sedes y alianzas estratégicas con la red de prestadores.

En cuanto al régimen de afiliación el 77,20% de la población corresponde al régimen contributivo y el 22,80% al régimen subsidiado; en relación con la zona de ubicación el 99,5% se encuentra en la zona urbana.

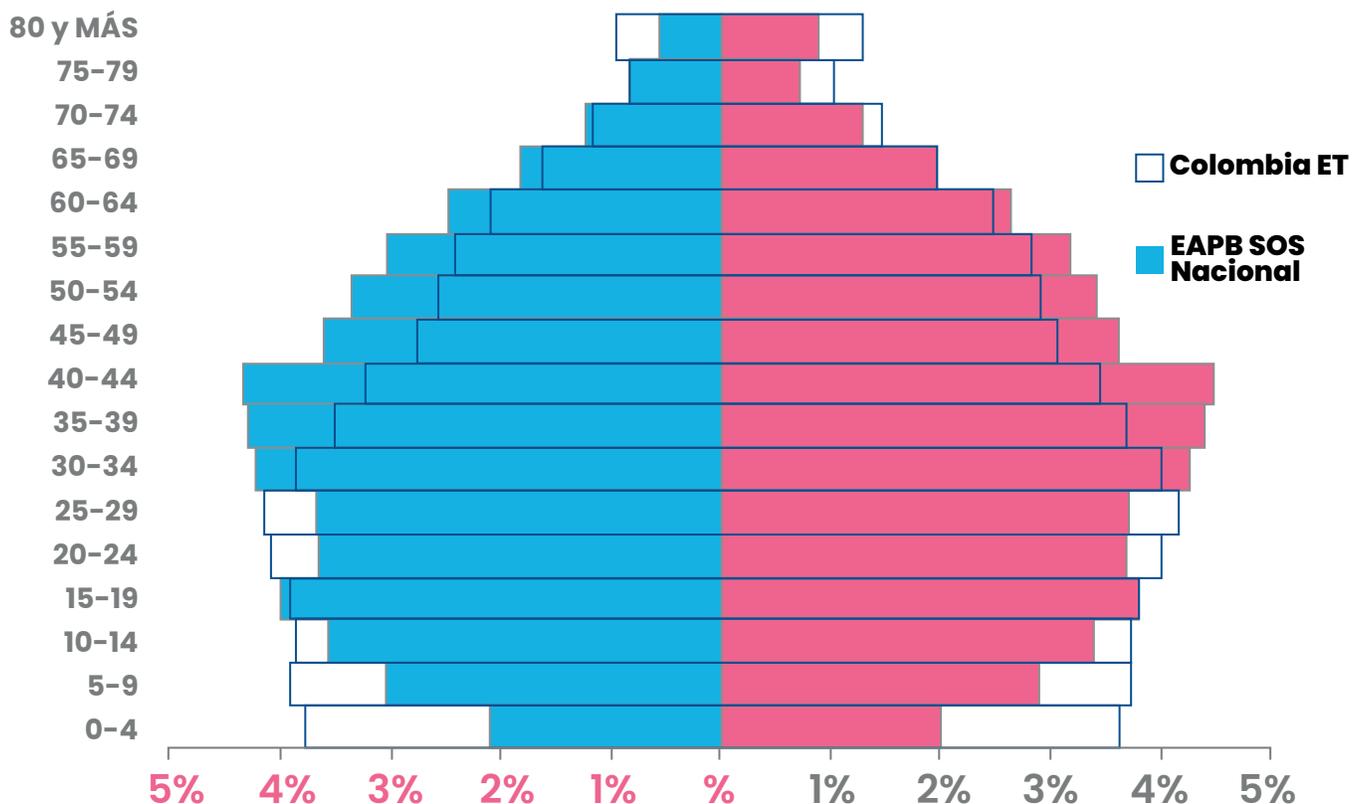
La estructura demográfica, que se

Pirámide poblacional

Vs

EPS SOS

Colombia ET.



Fuente: Base de datos única de afiliados (BDUA – Mitad de Período evaluado)

A partir del proceso de análisis realizado de los indicadores desviados y de las necesidades actuales de nuestra población afiliada, en articulación con los programas en salud, se realiza la identificación de los grupos de riesgo e indicadores a priorizar para su intervención. Los grupos de riesgo con el mayor número de indicadores priorizados fueron la población en condición materno-perinatal y población con riesgo o alteraciones cardio -cerebro -vascular - metabólicas manifiestas.



GESTIÓN DEL RIESGO, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (cohortes)

Cohorte

Población

Resultados

Materno Perinatal

2.401 pacientes activas a corte de diciembre de 2023. Se distribuyeron de la siguiente manera: 32% Cali, 8% Pereira, Buenaventura y Palmira 6% y el resto corresponde a las demás sedes.

En cuanto a la clasificación del riesgo, las gestantes con Bajo riesgo obstétrico representan el 36%, Alto riesgo obstétrico el 55% y Muy alto riesgo obstétrico el 9%.

Durante el año 2023 se logró una tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes por encima del 95%, registrando un acumulado del 2023 de 96,37% cumpliendo con la meta del indicador nacional.

Se redujo el número de hospitalizaciones asociadas al embarazo que requirieron UCI, pasando de 5.0% en 2021 al 4,3% en 2022 a registrar 3.5% en 2023.

Se obtuvo reconocimiento por el compromiso y dedicación adelantado por el equipo administrativo y asistencial en el seguimiento a la morbilidad materna extrema durante la vigencia del 2023, otorgado por la Secretaría Distrital de Salud de Cali, el 5 de diciembre de 2023.

Infecciosas VIH

3.563 pacientes activos a la fecha de corte de 31 de diciembre 2023, lo que representa un incremento del 14 % con respecto al año anterior, acumulando una prevalencia de 4,1 x 1.000 afiliados; más alta que la referente del País (2,7).

El 56% se concentra en Cali, el 12% en Pereira, el 8% en Palmira, y el resto corresponde a las demás sedes.

Indicadores trazadores: Proporción de pacientes con carga viral indetectable: fue de 87.2% (meta 80%).

Oportunidad de ingreso en días a programa: 6.0 (meta 8 días)
Transmisión materno infantil: 0,48% (meta 2%).

Se redujo el número de hospitalizaciones asociadas al (VIH) en 2023, registrando 2% en UCI.

La proporción de hospitalizaciones anuales de pacientes con VIH, bajó de las 15,3 hospitalizaciones por cada 100 pacientes con VIH, a 13,4, lo que representó una reducción de 41 hospitalizaciones al año.

Cohorte

Población

Resultados

Salud Mental

27.472 pacientes activos a la fecha, lo que representa un incremento del 31,43% con respecto al año anterior, y el 3,66% de nuestra población afiliada.

En cuanto a la distribución de la población de Salud mental, se identifica que el 48,2% se encuentra en Cali, el 14,5% en Pereira, el 10,4% en Palmira, el 6,3% en Cartago, y el resto en las demás sedes.

En el año 2023 con el prestador complementario en salud mental Oportunidad de Vida, se logró una disminución en el indicador de oportunidad en la asignación de cita por psiquiatría pasando en el mes de enero del 2023 de 20,6 días a 13 días en el mes de diciembre 2023.

Los reingresos hospitalarios por dx de salud mental, estuvieron en el 4,1%, por debajo del techo máximo del 5%.

El promedio día estancia Hospitalaria de los egresos por trastornos de salud mental, viene teniendo el mismo comportamiento respecto al año 2022, la media de 9.2 en unidades de salud mental, mostrando estabilidad en el indicador y en el control del riesgo salud mental

Durante el año 2023 se presentó una disminución de la tasa de casos de intento de suicidio pasando de 63,45 a 62,97 casos por cada 100.000 usuarios afiliados. En este aspecto la EAPB continúa con la atención 24x7 de la línea Salud Mental, seguimiento y acompañamiento en la ruta de atención bajo la asesoría técnica de expertos pares.

Cohorte

Población

Resultados

Cardio-vascular

El Total de usuarios con Riesgo Cardiovascular a diciembre 2023 fue 113.434, con crecimiento del 1,17% respecto al 2022, aumentando en 1,1% el número de pacientes que logran el control clínico (1.247 pacientes); Sin embargo, la prevalencia se sitúa en 16,6%, superior a la prevalencia referente Colombia del 9,8% (CAC).

Los pacientes con diagnóstico de Diabetes a diciembre 2023 corresponde a 37.342, con un crecimiento de 1,06% respecto al año anterior al igual que el porcentaje de pacientes que logran el control de su enfermedad 1,09% (878 pacientes), en cuanto a la prevalencia de enfermedad disminuye con relación a 2022 pasando de 6.5% al 6% pero se mantiene más alta que la prevalencia referente Colombia del 2.3% (CAC).

El 78,73% de los pacientes con riesgo cardiovascular se encuentran distribuidos en el departamento del Valle, seguido por Risaralda 12,11%, Cauca 6,51% y Quindío 2,62%.

Para el año 2023 en la EPS S.O.S se evidencia una tendencia positiva en el resultado de los indicadores de RCV con un mayor control de los pacientes hipertensos (69,76%) y de continuidad positiva para alcanzar la meta en pacientes diabéticos (42,62%) al cierre del año.

Se realizaron 69 mesas técnicas con la red de atención primaria y 18 mesas con la red de alta complejidad, para fortalecer el relacionamiento, seguimiento e intervención a la población de la cohorte.

Se realizaron 47 jornadas saludables impactando 2.049 usuarios.

Se realizaron 10 capacitaciones a las IPS que hacen parte de la red de EPS S.O.S, logrando actualización clínica en manejo de patologías y prescripción adecuada de moléculas.

Cohorte

Población

Resultados

Cáncer

A diciembre 2023, se identificaron en total 16.236 pacientes con cáncer, 1.2% más que el año pasado; lo que representa una prevalencia (sin Cáncer de Piel) de 1.669 por cada 100.000 afiliados, siendo 1,7 veces superior al referente en Colombia de 951,6 por cada 100.000 habitantes (CAC - ago 2023).

El 48% de los pacientes se encuentran en Cali, seguidos por Pereira con el 16% y Palmira con el 9%.

Durante el 2023, se lograron identificar casos nuevos de cáncer de mama, cérvix, colon y recto por medio de los tamizajes de detección temprana (149.624) tamizajes con una incidencia de 517 usuarios diagnosticados con estos tipos de cáncer.

Se realizó envío de notificación para agendamientos de tamizajes de mama y cérvix a 3.027 usuarias y envío en promedio mes de 209.917 mailing con información educativa para la prevención e identificación oportuna de cáncer a usuarios afiliados a EPS S.O.S.

El promedio de la confirmación diagnóstica de Leucemia aguda pediátrica LAP, fue de 1.2 días, por debajo de la meta de 5 días.

Artritis Reumatoide

La cohorte cuenta con 4.696 pacientes activos a diciembre de 2023 lo que representó un incremento del 17% con respecto al año anterior, con una incidencia de 25.49 comparado con el referente nacional de 13.7 y una prevalencia de 0.41 comparado con el referente nacional de 0.31.

Se cuenta con prestadores de excelencia (especializados) para el manejo integral de la población tanto en el Valle del Cauca como en el Eje Cafetero, articulados en el manejo integral contando con clínica de infusión para el manejo de medicamentos de alto costo.

La proporción de pacientes con Artritis Reumatoide en tratamiento que lograron remisión - control de la enfermedad (medido por DAS 28) se mantiene por encima de la meta (CAC 30%), con un resultado acumulado del 74%, logrando tener pacientes controlados de su enfermedad de base.

Trastornos heredados de la coagulación

Cohorte

Población

Resultados

A cierre 2023 la EPS cuenta con 173 pacientes activos lo que representó un incremento del 11% con respecto al año anterior, incremento el cual se ha venido presentando por la captación de pacientes que se realiza desde la cohorte lo que lleva a tener 173 pacientes manejados por equipo multidisciplinario y controlados en programa; con este trabajo articulado entre IPS y entes territoriales nos hemos convertido en la EAPB referente a nivel nacional en cuanto al reporte en el SIVIGILA en Enfermedades Huérfanas.

En cuanto al tratamiento farmacológico, tenemos el 84% de los pacientes en manejo a demanda y el 16% en manejo con profilaxis lo cual sumado al modelo de atención de las IPS contratadas nos ha llevado a que la proporción de hospitalización por sangrado en pacientes con hemofilia fuera de 8.3 en el año 2023 por debajo del referente nacional (10).



PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA

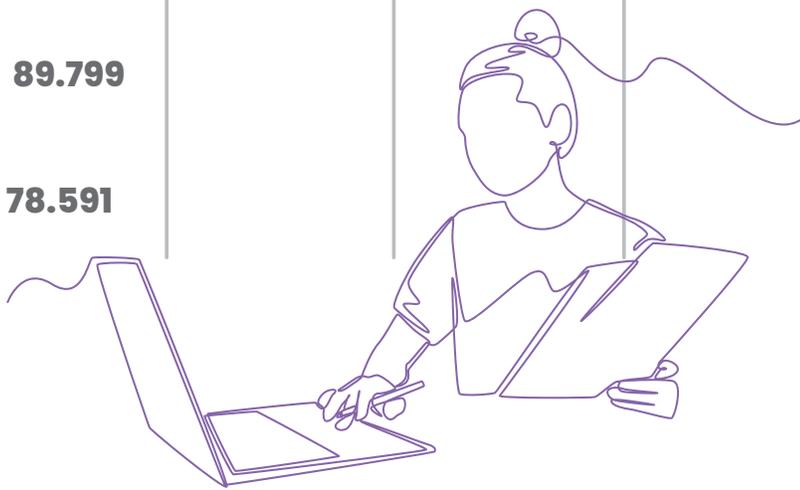
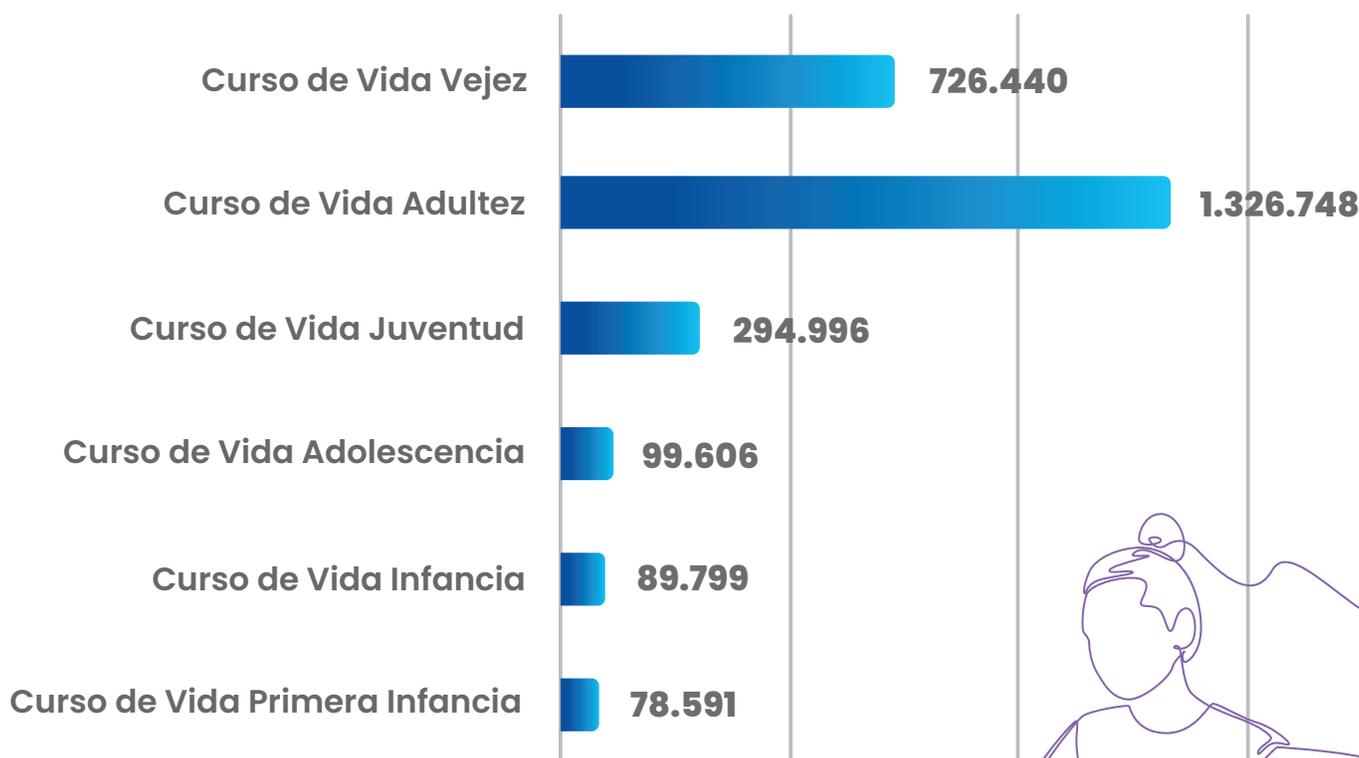
PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO A LA SALUD

Valoraciones Integrales por Curso de Vida:

En **2023** se alcanzó
un total de
2.616.180
valoraciones integrales,

lo que permitió evidenciar la articulación con nuestros prestadores primarios aliados.

A continuación, se relacionan, por curso de vida, las valoraciones integrales



INDICADORES DE GESTIÓN

En la vigencia 2023, se realizaron 1.129 intervenciones a los prestadores de la red primaria desarrollando el Modelo de Acompañamiento, estrategia que permite fortalecer la implementación de la ruta de promoción y mantenimiento en la red primaria dando cumplimiento a la resolución 3280 de 2018.

Como resultado de ese seguimiento se evidencia el cumplimiento y la mejora con respecto al año 2022 de 6 indicadores importantes en la ruta promoción y mantenimiento a la salud.

Indicador	Meta	2022	2023
Proporción de niñas y niños con valoración antropométrica de acuerdo al esquema definido para la primera infancia.	70%	52%	72%
Proporción de personas en la vejez con valoración antropométrica.	70%	67%	79%
Cobertura de personas con valoración de la salud bucal de acuerdo al esquema definido en la primera infancia.	30%	11%	38%
Cobertura de personas en la vejez con atención en salud por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido.	70%	54%	81%
Cumplimiento para tamizaje de cáncer de prostata (PSA).	50%	26%	50%
Proporción de niñas y niños con valoración en primera infancia con desarrollo esperado o normal para la edad.	70%	84%	85%

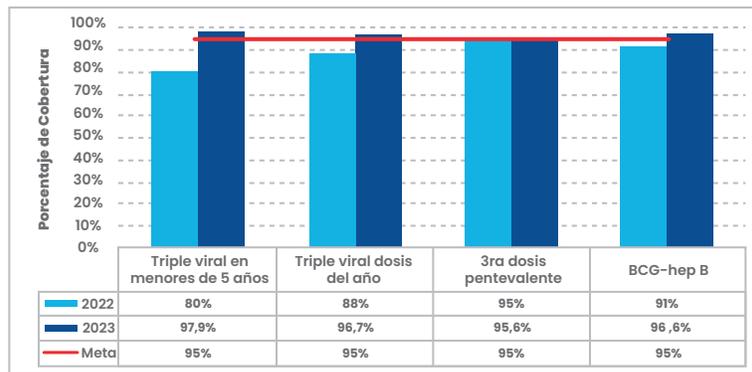
PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIÓN (PAI)

PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO A LA SALUD

% de Cobertura PAI

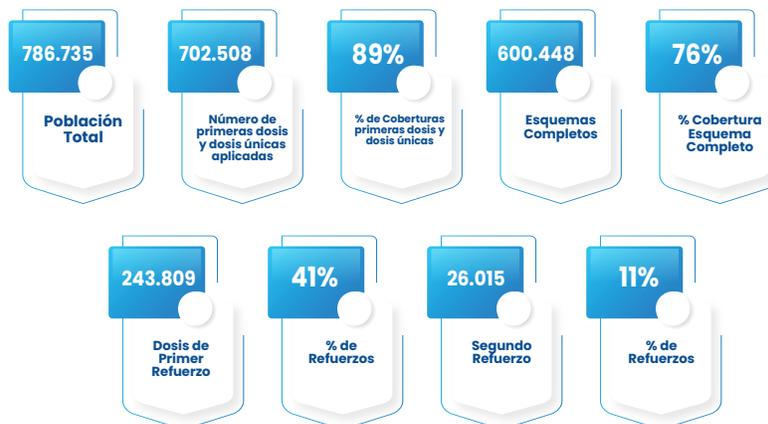
Para la vigencia 2023 se aplicaron un total de 75.225 biológicos en menores de 5 años.

A continuación, se describen los % de coberturas en programa ampliado de inmunizaciones en el año 2023, así:



Vacunación Covid-19

Durante el año 2023 se continuó con la ejecución del Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19, implementando diferentes estrategias para lograr el aumento en las coberturas, en el esquema primario y refuerzos.



Acciones implementadas para el logro de coberturas en población objeto para vacunación contra COVID-19:

1. Se realizaron jornadas de vacunación extramural en los municipios de: Cartago, Palmira, Candelaria, Buga, Buenaventura, Santiago de Cali, Florida, Tuluá, Jamundí y Yumbo.
2. Jornadas de vacunación en casas del adulto mayor y del anciano en los municipios de: Cartago, Palmira, Candelaria, Buga, Buenaventura, Santiago de Cali, Florida, Tuluá, Jamundí y Yumbo. en los Municipios de: Cartago, Palmira, Candelaria, Buga, Buenaventura, Santiago de Cali, Florida, Tuluá, Jamundí y Yumbo.

ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

En el año 2023, se realizó envío de piezas comunicativas a los usuarios según el cronograma establecido para promoción y mantenimiento de la salud y las actividades por cada uno de los cursos de vida. Se enviaron 30.4 millones de correos electrónicos a los protegidos, abarcando los siguientes temas:





Vacunación

4.480.620



Eventos de Interés en Salud Pública

2.281.909



Promoción y Mantenimiento

12.513.357



Prevención Cáncer

7.116.822



Planificación

1.669.767



COVID 19

2.380.819

VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

Desde el área de vigilancia epidemiológica se formularon diferentes acciones:

1

En el año 2023 se notificaron 7.923 eventos de interés en salud pública, que se gestionaron según la norma del Instituto nacional de salud.

2

Se gestionaron según la norma del Instituto nacional de salud. Se realizó mensualmente un comité de vigilancia epidemiológica, por departamento, logrando así 15 espacios en el año 2023.

3

Se realizaron 15 espacios de asistencia técnica a la red prestadora, para fortalecer el proceso de notificación de los eventos de interés en salud pública y la calidad de información reportada

4

Se realizaron 73 unidades de análisis, de donde se desprendieron 115 planes de acción con el respectivo seguimiento.

5

Se realizaron 13 boletines de vigilancia epidemiológica.

7.4 Prestación de los servicios en salud

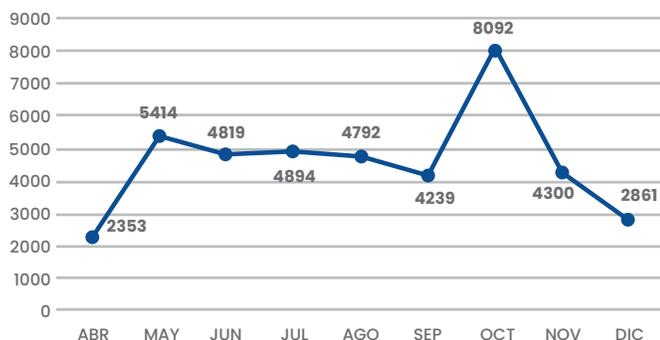
Durante el año 2023 la Gerencia de Acceso y Prestación desarrolló actividades tendientes a generar nuevos modelos de trabajo, impactar en la gestión de información, tener una estructura de seguimiento y control de la operación los cuales se ven reflejados en los siguientes elementos por línea de responsabilidad;

Parámetros en Salud

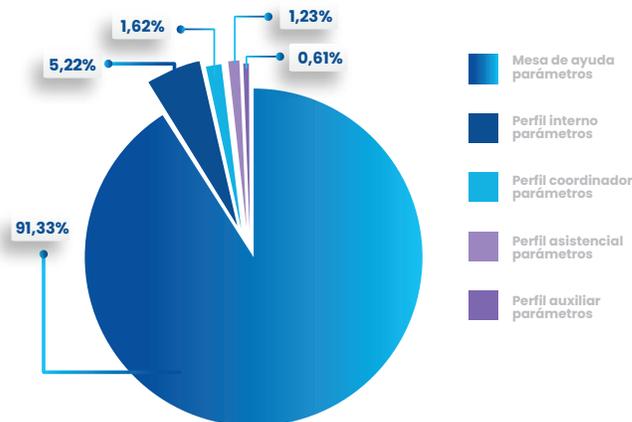
Con la implementación de la herramienta de gestión de casos en los procesos de parametrización y autorizaciones, se buscó centralizar y organizar todas las solicitudes en un único sistema, realizar un seguimiento preciso del estado y avance de cada solicitud, incluir funciones de comunicación integrada, generar informes detallados y realizar análisis sobre la gestión que impacta la atención al usuario, el desempeño del equipo, los tiempos de respuesta entre otros indicadores, mejorando así la eficiencia y efectividad en la gestión de todas las solicitudes tramitadas por el proceso.

Desde su implementación en el mes de abril, y hasta diciembre del 2023, se recibieron y gestionaron 41.764 solicitudes para todos los perfiles asociados al proceso de Parámetros.

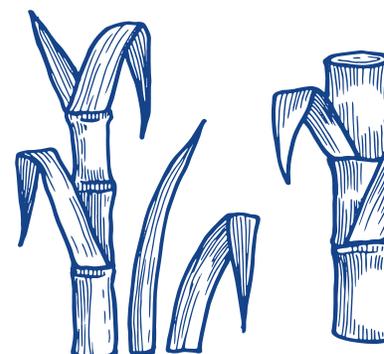
TOTAL CASOS RECIBIDOS Y GESTIONADOS



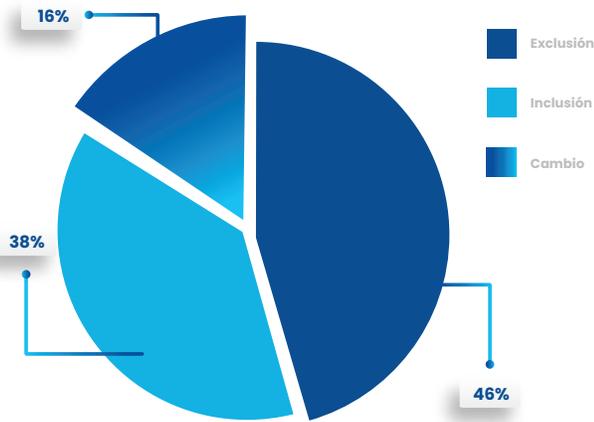
DISTRIBUCIÓN CASOS POR TIPO



De igual forma, se realizó la centralización del proceso de gestión de novedades temporales, buscando optimizar la eficiencia y mejorar el control sobre las actualizaciones y cambios relevantes en el funcionamiento de la red de prestadores. A corte del 31 de diciembre de 2023 se realizaron 13.395 novedades temporales para contratos modalidad evento, donde el 46% son "Exclusión"; el 38% son de tipo "Inclusión" y el 16% son de "Cambio".



TOTAL NOVEDADES POR TIPO



Adicionalmente, con el objetivo mejorar la calidad y confiabilidad de la información almacenada en el sistema de información, buscamos identificar y corregir posibles inconsistencias y/o redundancias que puedan afectar la precisión y utilidad de la información, por lo que se realizó la depuración de 106.802.837 registros pertenecientes a 61.058 modelos de prestaciones que no se encuentran en la red actual; para así asegurar consistencia, eliminar redundancias y normalizar datos.

Seguimiento a la Prestación Efectiva

Con el objetivo de realizar seguimiento efectivo a la prestación de los servicios a los usuarios, se establecieron dos enfoques de trabajo complementarios entre sí en sus resultados:

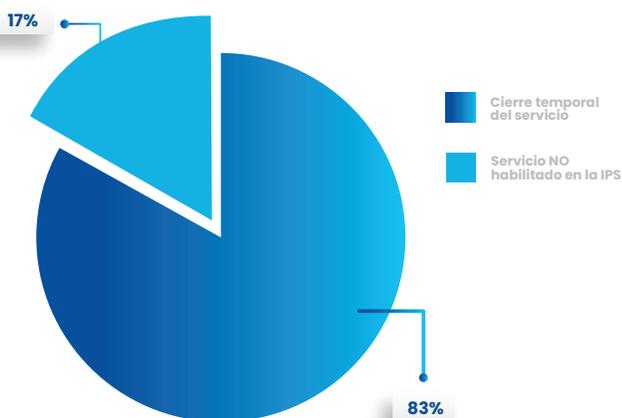
Tablero de Prestación Efectiva: Se construye Tablero de Seguimiento en la plataforma Power BI en conjunto con el área de Inteligencia de Negocios, en el cual se puede monitorear en tiempo real los siguientes indicadores:

- Prestación Efectiva Servicios PBS Evento
- Oportunidad en la Prestación de Servicios PBS Evento
- Reporte de Suministro Servicios PBS No UPC Evento



Para los convenios de PGP se han gestionado 427 cambios de direccionamiento durante la vigencia 2023.

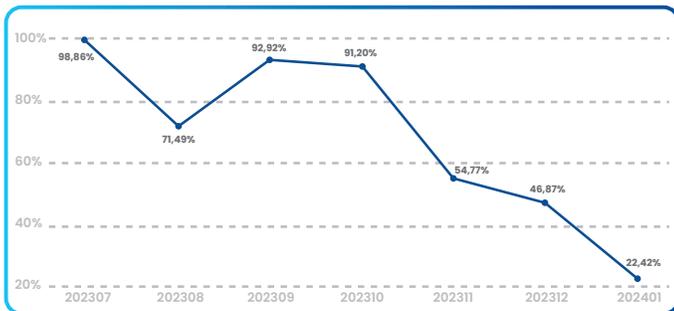
NOVEDADES POR TIPO



Esta herramienta permite visualizar el panorama general y al detalle de las desviaciones de los indicadores mencionados y así mismo, permite enfocar las acciones y definir intervenciones con el objetivo de fortalecer las oportunidades identificadas.

• Prestación Efectiva Servicios PBS Evento

%OPS Utilizadas

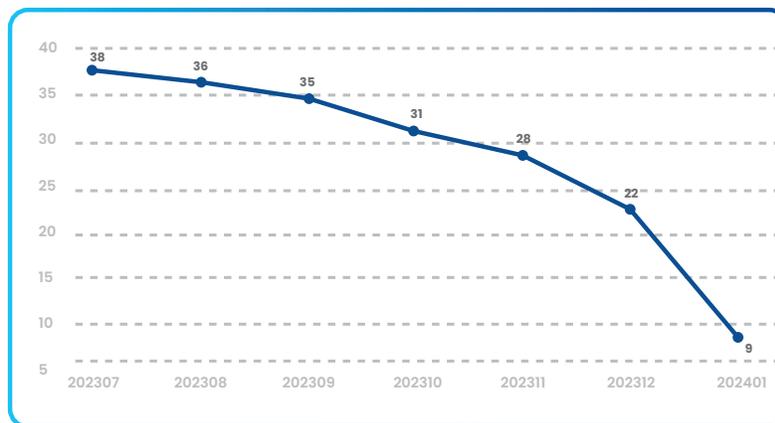


Tendencia de OPS utilizadas

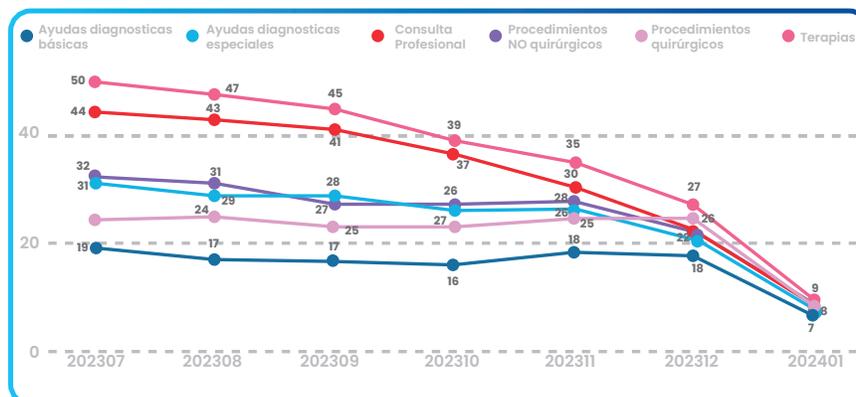


• Oportunidad en la Prestación de Servicios PBS Evento

Oportunidad en la prestación por periodo

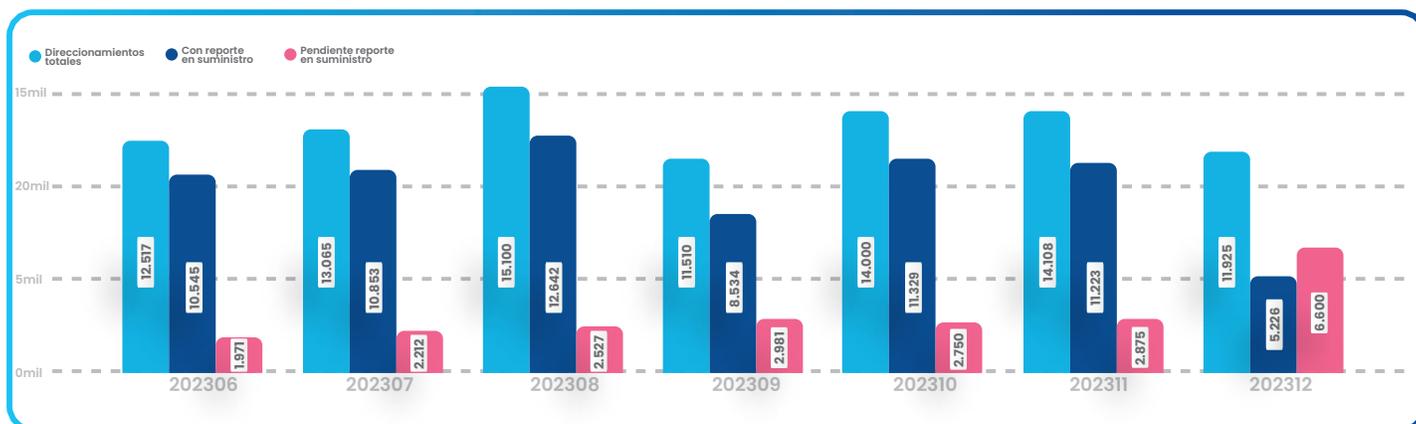


Oportunidad prestación (días) por tipo de servicio



Reporte de Suministro Servicios PBS No UPC Evento

Tendencia de suministros por periodo de impresión



Ejecución de Mesas de trabajo con Prestadores:

En el año 2023 se realizaron 133 mesas de trabajo: 68 mesas con prestadores PBS no UPC, 57 con prestadores PBS, 8 con prestadores de Servicios Domiciliarios, cuyo objetivo es realizar seguimiento a indicadores, identificar brechas en la prestación de los servicios y definir planes de trabajo para corregir las oportunidades de mejora para todos los involucrados; se establecieron 387 compromisos de los cuales fueron cerrados el 89%.

Herramientas dispuestas para los Prestadores:

Durante el año 2023 se logró poner a disposición de los prestadores nuevas herramientas de gestión y consulta que les permite mejorar la prestación de los servicios y así mismo, monitorear sus indicadores.

1. SOMA:

Es la herramienta web fundamental en el ciclo de la orden de prestación de Servicios de Salud en pro de asegurar

los procesos de validación de derechos de sus afiliados y verificación de la autorización de servicios convenidos entre SOS y los prestadores adscritos. Durante el año 2023 se realizaron 72 capacitaciones a los prestadores priorizados de la red con el objetivo de reforzar el uso de la herramienta y garantizar la prestación de los servicios.

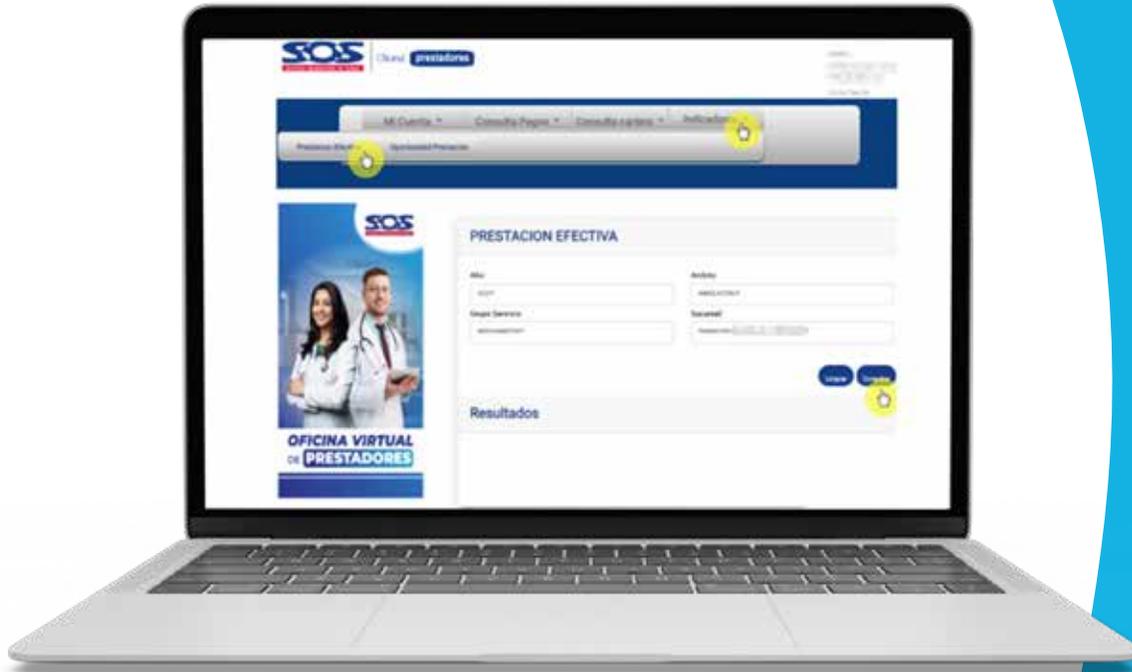
2. Opción Consulta de Direccionamientos en SOMA:

Esta opción permite al prestador consultar y exportar los servicios direccionados así mismo con su respectivo estado, de esta forma, el prestador cuenta con la información en tiempo real, puede anticiparse a la demanda de servicios y definir su operación acorde a la misma.

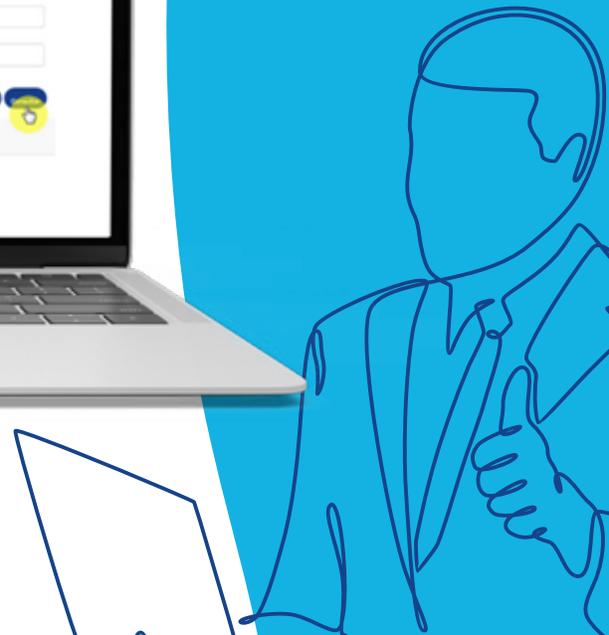
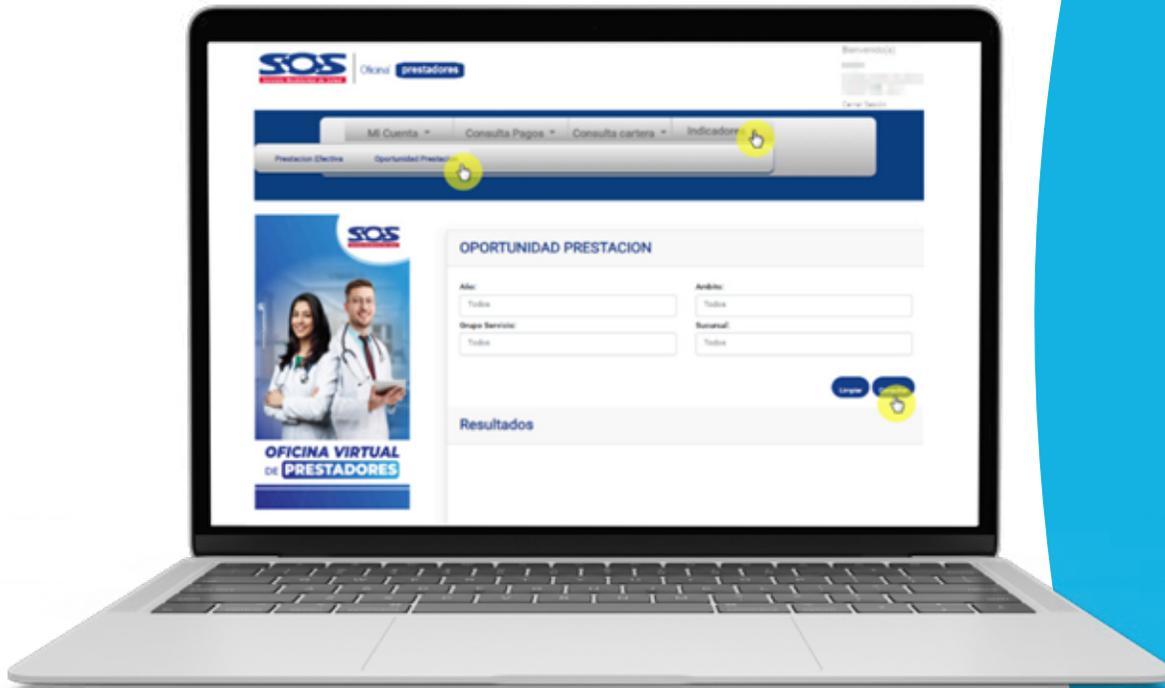
3. Indicadores de Prestación en Oficina Virtual:

En la página web de S.O.S., se realiza lanzamiento de la nueva Oficina Virtual del Prestador en la cual puede realizar diferentes tipos de trámites y consultar los indicadores de Prestación Efectiva: Prestación de Servicios y Oportunidad en la Prestación.

Oficina Virtual: Indicador Prestación de Servicios



Oficina Virtual: Indicador Oportunidad en la Prestación



Centro Integrado de Direccionamiento

Atención domiciliaria:

Durante el año 2023 se aseguró la continuidad en la atención en el domicilio a 2.338 pacientes con aumento del 18% respecto al periodo anterior, con un promedio de estancia en el domicilio de 4,2 días.

Fortaleciendo el seguimiento a los pacientes con atención crónica en el domicilio estableciendo estrategias como campañas outbound enfocadas en evaluar la efectividad en la prestación de servicios, seguimiento y monitoreo de los prestadores, lo que permitió evaluar la pertinencia en la atención logrando un descenso en el volumen de actividades por paciente.

Central de Referencia:

Para el año 2023 se movilizaron 11.400 pacientes a través del proceso de referencia y contrarreferencia con un promedio mensual de 950 casos, versus la gestión del año 2022 donde se movilizaron 13.051, que corresponde a 1.088 promedio mes.

Se realizó actualización del módulo de la aplicación de SALUD – Referencia y el desarrollo de la herramienta Centraldex que permite administrar la gestión diaria de casos teniendo en cuenta variables críticas para priorizar la gestión de los pacientes según criterios de riesgo:

Nivel de Complejidad de la IPS de Origen:

Cohorte Prioritaria: Marcación del paciente en cohorte de acuerdo con las definiciones de gestión de riesgos en salud.

Cohorte Prioritaria:

Cohorte Diagnóstico:

Marcación potencial del paciente en cohorte según el diagnóstico relacionado con el proceso de revisión actual, de acuerdo con las definiciones de gestión de riesgos en salud.

Alineado a los ciclos de vida descritos por la Resolución 3280 de 2018.

Ciclo de vida

Manejo requerido

Servicio/especialidad requerida para dar continuidad a la atención del paciente según el motivo de remisión reportado por la IPS.

Hace referencia al tiempo transcurrido desde la hora en la cual el paciente es reportado en remisión por la IPS y la hora de la gestión actual.

Tiempo en remisión (horas):

Motivo de remisión:

Hace referencia a la causa por la cual el paciente requiere iniciar el proceso de remisión.

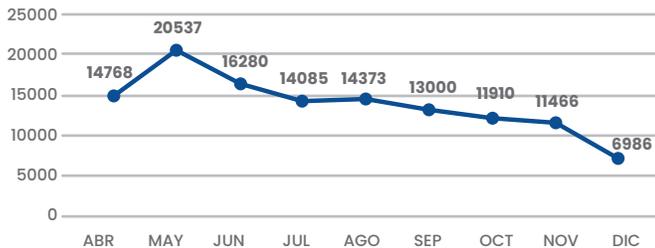
Esta metodología permite optimizar la gestión del proceso de referencia en el ámbito urgencias- hospitalización.

Centro de Gestión de Autorizaciones

Desde el mes de abril del 2023 se realizó la implementación de la aplicación Quick Web, para respuesta por parte del proceso de autorizaciones, permitiendo trazabilidad, organización e integralidad de la información. Adicional a esto se logró establecer un seguimiento preciso del estado y avance de cada solicitud, incluir funciones de comunicación integrada con los diferentes actores de los procesos y generar informes detallados que permiten realizar análisis sobre la gestión que impacta la atención al usuario, el desempeño del equipo, los tiempos de respuesta y otros elementos clave para la toma de decisiones.

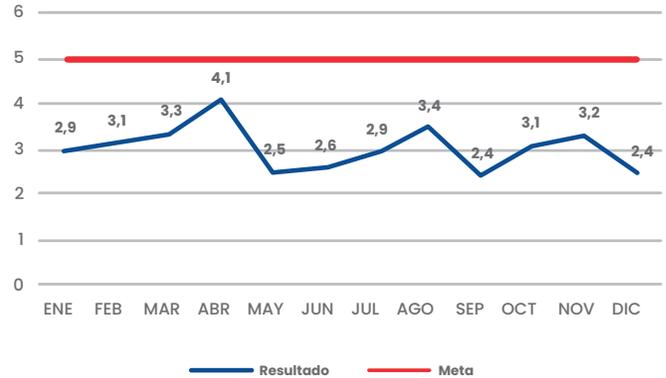
Durante el periodo en mención el centro de gestión de autorizaciones realizó gestión de 123.413 solicitudes en dicha herramienta, donde mes a mes se presenta tendencia a la baja, ante la trazabilidad y seguimiento que garantiza esta plataforma.

GESTIÓN DE SOLICITUDES - QUICK WEB CENTRAL NACIONAL DE AUTORIZACIONES



Paralelamente como parte de las acciones implementadas bajo esta herramienta de seguimiento se vio impactado positivamente el indicador de oportunidad de autorizaciones, el cual registró un cumplimiento del 100% frente al tiempo establecido por normatividad legal vigente para respuesta (5 días hábiles).

OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS



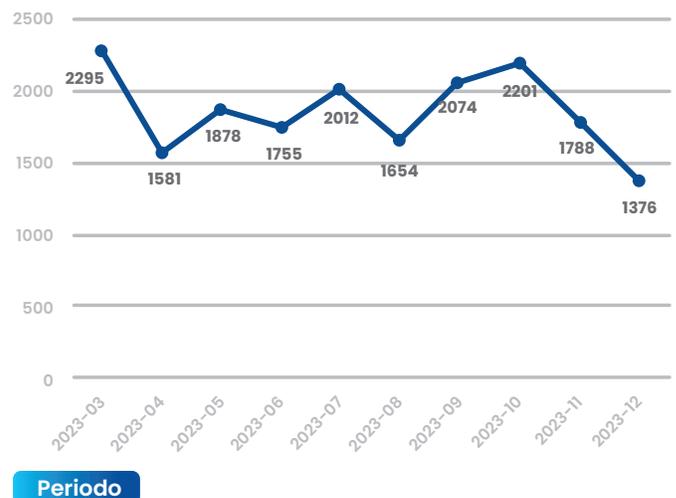
Y con ello un impacto significativo y positivo en el nivel de PQRD y Tutelas asociado a Gestión de Autorizaciones

Etiquetas de fila	PQRD por inoportunidad en la autorización	Variación Mensual	% Variación Mensual
2023 - 03	2295		
2023 - 04	1581	-714 ●	-31%
2023 - 05	1878	297 ●	19%
2023 - 06	1755	-123 ●	-7%
2023 - 07	2012	257 ●	15%
2023 - 08	1654	-358 ●	-18%
2023 - 09	2074	420 ●	25%
2023 - 10	2201	127 ●	6%
2023 - 11	1788	-413 ●	-19%
2023 - 12	1376	-412 ●	-23%

Diferencia Marzo - Diciembre
% de reducción en el periodo

-919
-40%

PQRD por inoportunidad en la autorización

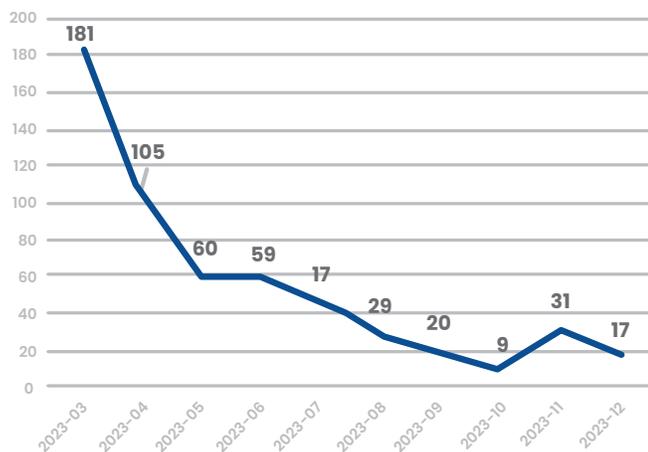


Etiquetas de fila	TUTELAS por Inoportunidad en la autorización	Variación Mensual	% Variación Mensual
2023 - 03	181		
2023 - 04	105	-76 ●	-42%
2023 - 05	60	-45 ●	-43%
2023 - 06	59	-1 ●	-2%
2023 - 07	47	-12 ●	-20%
2023 - 08	29	-18 ●	-38%
2023 - 09	20	-9 ●	-31%
2023 - 10	9	-11 ●	-55%
2023 - 11	31	22 ●	244%
2023 - 12	17	-14 ●	-45%

Diferencia Marzo - Diciembre
% de reducción en el periodo

-164
-91%

Tutelas por inoportunidad en la autorización



Modelo Front – Sede Cali

Con el fin de optimizar el trámite y respuesta de autorizaciones, se construyó un modelo a través de la metodología de Teoría de Colas, para el proceso de atención en Front Presencial y Back Canales Virtuales. Como plan piloto se inicia en las dos (2) sedes dispuestas por la EAPB de la ciudad de Cali (Versalles – Calle 5ta) estableciendo el cumplimiento de las siguientes variables:

- Tiempo de espera para atención: **30 minutos**
- Tiempo de atención por usuario: **10 minutos**
- Nivel de servicio: **85%**

Es así que a partir del mes de octubre de 2023 se ejecuto dicha operación basada en los resultados que arrojó la metodología aplicada, permitiendo intervenir en la eficiencia del talento humano, ausencias, vacaciones, el comportamiento de afluencia de usuarios y demás. Adicionalmente, dentro de las acciones aplicadas para el logro de las variables expuestas se fortaleció el perfil de los Asesores de Servicios Integrados – ASI presentes en los puntos de atención, esto en relación con el sistema autorizador.

Finalmente, con dicha implementación se realizó el levantamiento de una herramienta de seguimiento la cual permite el monitoreo frente al comportamiento diario de los indicadores del nuevo modelo.

A continuación, se detallan las variables de seguimiento:

- Cantidad de usuarios
- Cantidad de gestiones
- Tiempo promedio de espera
- Tiempo promedio de atención
- Porcentaje turnos postergados
- Tiempo atención turnos postergados
- Nivel de servicio



Aplicación SOMA – MEGA – Rutas de Atención

Se identificaron servicios y prestadores clave para la gestión de usuarios que cuentan con la contratación bajo la modalidad de evento, a fin de implementar la plataforma SOMA- MEGA en la cual se radican las solicitudes de los servicios generados a partir de las atenciones realizadas en la IPS, con ello se logra garantizar la integralidad en la atención al usuario. Adicionalmente con esta aplicación la IPS gestiona la consulta del estado de la solicitud y la descarga de la autorización, evitando trámites administrativos a la población afiliada.

Con esta puesta en marcha de este modelo, se establecieron rutas de atención con las IPS que tienen a cargo población catalogada en alto riesgo, con el fin garantizar trazabilidad y optimización en la respuesta de la autorización y materialización del servicio. A continuación, se describen los prestadores (entre otros) y los grupos de riesgos que actualmente operan bajo este modelo:

Fundación Valle de Lili	Centro Médico Imbanaco	Oncólogos de Occidente
<ul style="list-style-type: none">• Materno Perinatal• Transplantes	<ul style="list-style-type: none">• Hemofilia	<ul style="list-style-type: none">• Oncología

Tutelas Salud

Durante el año 2023 se estructuró y optimizaron las herramientas de registro detallado de los servicios pretendidos y ordenados en fallos de tutela asociados a servicios de salud. Esto permitió ejecutar un análisis de las causas de interposición de tutelas, generando alertas hacia los responsables y planteando estrategias

enfocadas en las causales intervenibles. Específicamente en la causal inoportunidad de autorización, de marzo a diciembre se logró una disminución del 91%.

Referente a la gestión, se tramitaron en el área 4.199 admisiones de tutelas relacionadas con servicios de salud logrando una favorabilidad en el 25.2%. A partir de un modelo de seguimiento estructurado se logró certificar al cierre del año, un cumplimiento a la orden judicial por una prestación efectiva en el 81.71% de los casos, aclarando que corresponde un proceso dinámico.

De manera general se gestionaron 14.162 notificaciones judiciales en las diferentes etapas procesales de una tutela, logrando la no materialización de ninguna sanción contra los representantes legales de la entidad.

Gestión Farmacéutica

En EPS S.O.S contamos con una red de farmacias que nos permite la accesibilidad, oportunidad, calidad y seguridad con la entrega de medicamentos e insumos PBS, NO PBS y ALTO COSTO para nuestros usuarios, acorde a los tratamientos prescritos por los médicos tratantes y de acuerdo con la normatividad vigente, a nivel nacional tanto del Régimen contributivo, como subsidiado.

Nuestro Enfoque



Desde junio de 2022 la EPS logró consolidar la operación con la contratación de un único operador de medicamentos a ni la operación con el **gestor farmacéutico Cruz Verde como una apuesta para mejorar la atención de nuestros usuarios.**

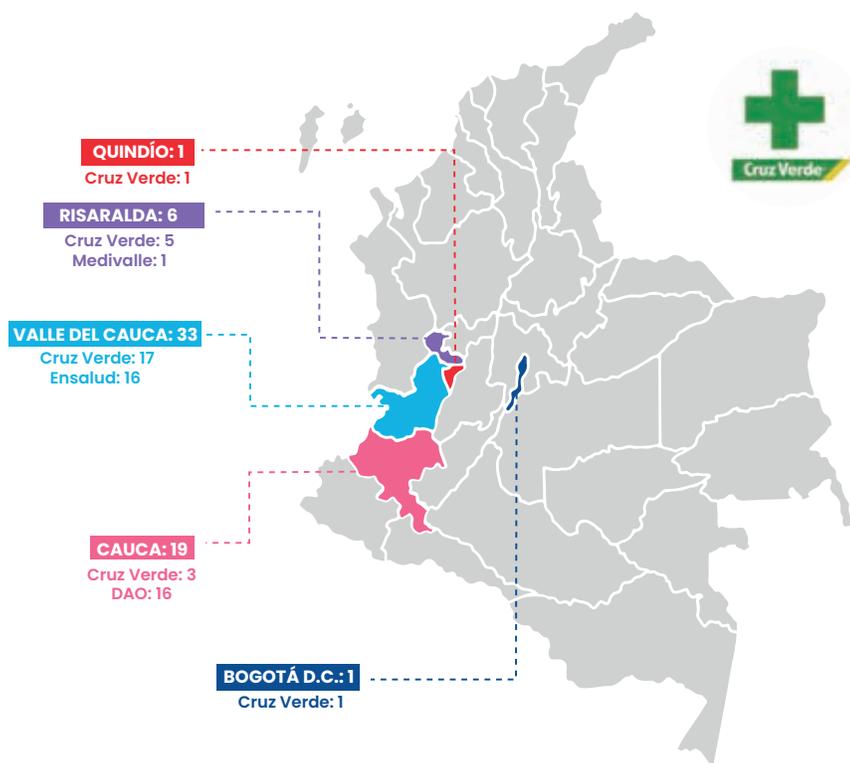
Aumento en los puntos de dispensación a nivel nacional:

Para el cierre del año, logramos la estabilización de la operación en 26 dispensarios propios de Cruz Verde y 34 dispensarios aliados, para un total de 60 dispensarios en operación a nivel nacional, lo cual significa mayor cobertura a nuestra población, **mejor acceso a medicamentos y reducción de desplazamientos de nuestros usuarios.**

Dispensarios Cruz Verde Nacional

**Nuestras Puntos de dispensación
y aliados a nivel nacional:**

DISPENSARIOS CRUZ VERDE NACIONAL



Puntos de dispensación propios: **27**



Puntos de dispensación aliados: **33**



Centros de Distribución: **1**
Bodegas Satélites: **1**



Colaboradores a nivel nacional para atención de usuarios de S.O.S: **422**

- Químicos farmacéuticos: **8** (compartidos por zona)
- Regentes de farmacia: **65**
- Auxiliares de farmacia: **289**
- Administradores: **60**

Nuevos servicios:

- 1** Entrega de medicamentos e insumos a domicilio para evitar los desplazamientos de los usuarios a los puntos de dispensación **y contar con los tratamientos clínicos enviados por los profesionales de la salud.**
- 2** Agendamiento de citas para entrega de medicamentos, de esta manera se evito que usuarios se desplacen a los puntos de dispensación. Por otro lado y en los tiempos **de espera se redujeron a menos de 15 minutos si han hecho uso del servicio de agendamiento.**
- 3** Entrega de medicamentos a domicilio a la población vulnerable de usuarios mayores de **65 años con patologías de alto riesgo priorizados, contribuyendo a una experiencia positiva para ellos.**

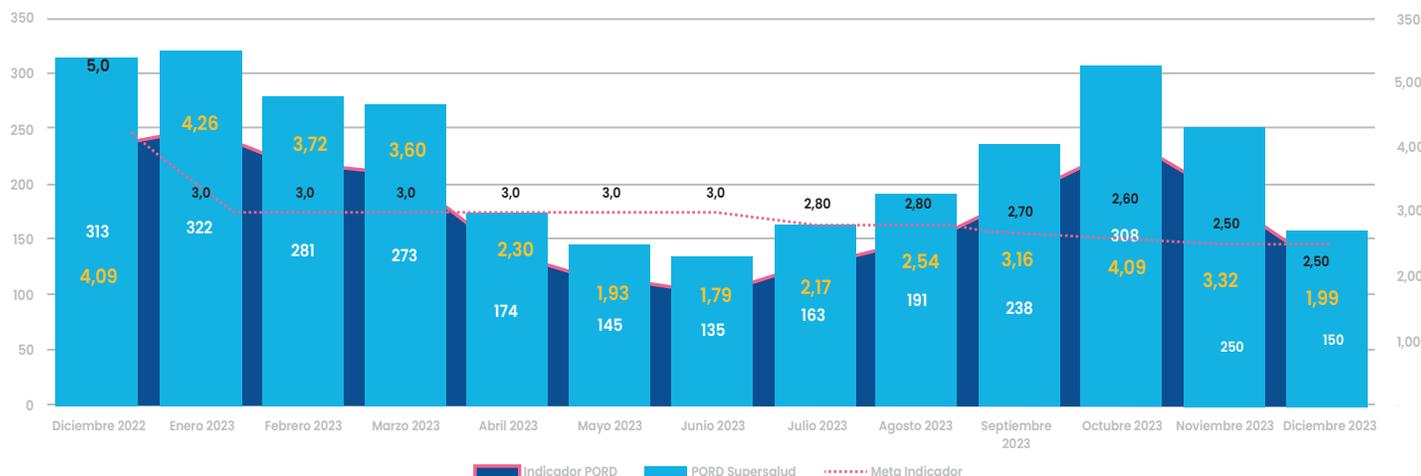


Nuestros resultados

PQRD por medicamentos

Los resultados de la tasa de PQRD en este segundo semestre del año acompañan el éxito de este cambio y demuestran una mayor satisfacción de nuestros usuarios.

El Operador Cruz Verde finaliza el año 2023 con 150 PQRD, una tasa de 1,9 para el mes de diciembre, **con un cumplimiento del 132% de la meta y una reducción del 52% de las quejas respecto al cierre del año anterior.**

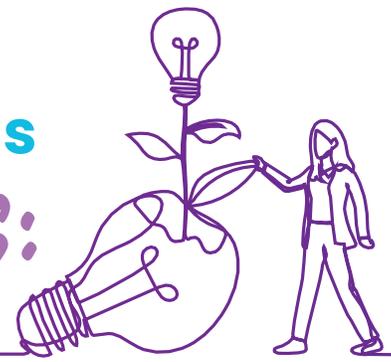


Nuestros indicadores de satisfacción:

Se logró un cierre de año con el 100% de la cobertura a nuestros usuarios cubiertos por un operador farmacéutico que les asegure la entrega oportuna de los medicamentos y la atención integral a la población a nivel nacional.

Nuestro indicador de oportunidad de entrega de medicamentos cierra el 2023 en 99,2%, mejorando al cierre del año 2022 que estuvo en 98,4%.

Gestión integral en las patologías crónicas y complejas:



Para las patologías de alto costo contamos con prestadores aliados especializados en la seguridad del paciente y experiencia positiva del usuario, **integrando las condiciones de cada paciente y cada condición clínica para la gestión integral farmacéutica.**

Contamos con una amplia red de prestadores especializada de patologías de alto costo como son: Medicarte, Asisfarma, Comfandi y Comfandi risaralda, clínica nuestra señora de los Remedios, Síes Salud, Centro Médico Imbanaco, Fundación Valle del Lili y demás instituciones que permiten la integralidad de nuestros pacientes en patologías crónicas específicas.

7.5 Red de **Prestadores**

La Red prestadora de servicios de salud se caracteriza de la siguiente manera:

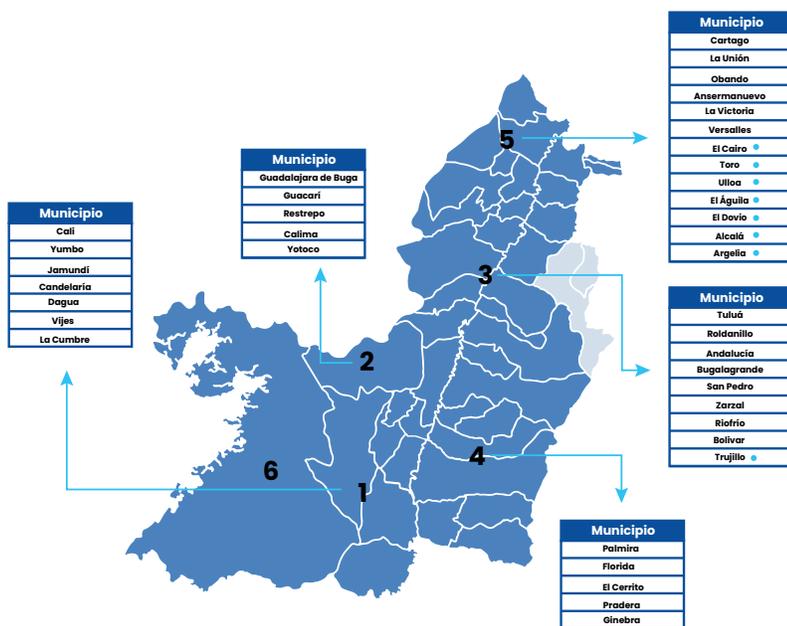
RED DE PRESTADORES

SEDE	RAZÓN SOCIAL	SUCURSAL	TOTAL
CALI	255	44	280
PEREIRA	66	35	93
PALMIRA	56	22	72
QUINDÍO	44	29	66
TULUÁ	37	23	58
POPAYÁN	33	36	54
NACIONAL	33	25	48
CARTAGO	34	16	47
BUGA	30	16	43
BUENAVENTURA	20	7	27
NORTE DEL CAUCA	8	8	13
TOTAL	616	140	630

Desde nuestro modelo de Gestión Farmacéutica SOS EPS, para el año 2024, estamos centrados en resolver las necesidades del usuario en materia de **accesibilidad, oportunidad, calidad, seguridad y satisfacción, acorde a la prescripción médica y que aseguren los tratamientos terapéuticos a nuestros pacientes.**



RED/ SEDES DEL VALLE DEL CAUCA



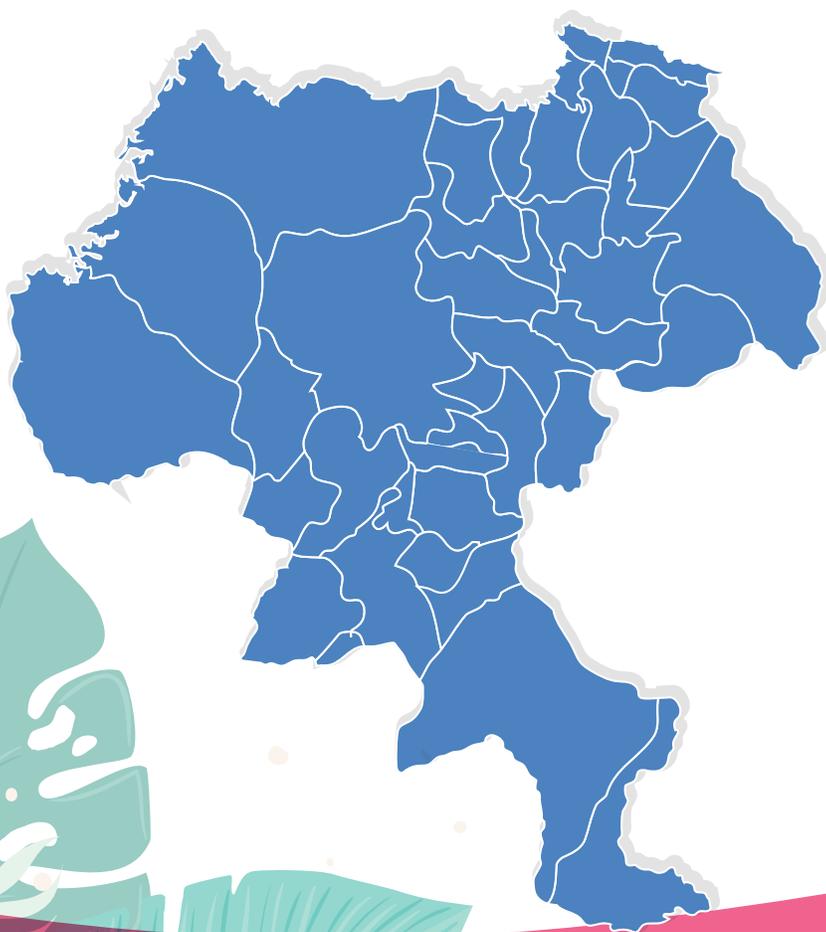
Municipios 42
 Municipios habilitados 34
 Usuarios SOS 587.273
 Red pública 15%
 Red privada 85%

POBLACIÓN SOS DICIEMBRE 2023		
SEDE	POBLACIÓN	PARTICIPACIÓN
CALI	340,589	58%
PALMIRA	84,100	14%
BUGA	47,293	8%
TULUÁ	42,627	7%
CARTAGO	42,268	7%
BUENAVENTURA	30,396	5%
TOTAL	587,273	100%

POBLACIÓN SOS DICIEMBRE 2023		
Clase IPS	Cantidad	% part
Privada	414	89%
Pública	51	11%
TOTAL	465	100%

● 8 Municipios no autorizados de los 42

Red Sede Popayán / Nte del Cauca



Municipios: 42
 Municipios habilitados: 25
 Usuarios SOS: 21.368
 Red pública: 64%
 Red Privada: 36%

Municipios

- Almaguer ●
- Argelia ●
- Balboa ●
- Bolívar ●
- Buenos Aires ●
- Cajibío ●
- Caloto ●
- Corinto ●
- El Tambo ●
- Florencia ●
- Guachené ●
- Guapi ●
- Inza ●
- Jámbalo ●
- La Sierra ●
- La vega ●
- Mercaderes ●
- Micay ●
- Miranda ●
- Morales ●
- Padilla ●
- Páez ●
- Patía ●
- Piamonte ●
- Piendamó ●
- Popayán ●
- Puerto tejada ●
- Puracé ●
- Rosas ●
- San Sebastián ●
- Santa Rosa ●
- Santander de Quilichao ●
- Silvia ●
- Sotará ●
- Suarez ●
- Sucre ●
- Timbío ●
- Timbiquí ●
- Toribio ●
- Totoró ●
- Villa Rica ●

Clase IPS	Cantidad	% Part
Privada	44	70%
Pública	19	30%
Total	63	100%

Red Sede Pereira

Municipios: 14
 Municipios habilitados: 9
 Usuarios SOS: 92.445
 Red pública: 23%
 Red Privada: 77%

Municipios

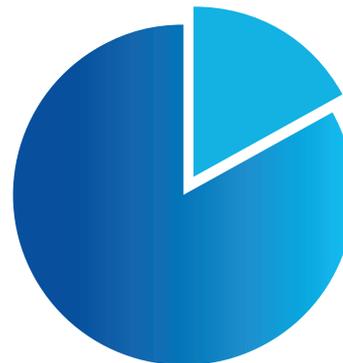
- Pereira
- La virginia
- Santa Rosa de Cabal
- Dosquebradas
- Belén de Umbria ●
- Guática ●
- Quinchía ●
- Mistrató ●
- Santuario
- Apia
- Balboa
- La celia ●
- Marsella
- Pueblo Rico

Clase IPS	Cantidad	% Part
Privada	73	78%
Pública	20	22%
Total	93	100%



Naturaleza Jurídica

NATURALEZA JURIDICA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
PRIVADA	525	83%
PÚBLICA	108	17%
TOTAL GENERAL	630	100%



■ PÚBLICA; 108;17%
 ■ PRIVADA; 525;83%



Estrategia de construcción e implementación de modelo de micro redes



Para lograr una integralidad en la prestación de servicios de salud, la EPS construyó e implementó un modelo prestacional denominado “Modelo de Administración en Salud por Micro-Redes”, el cual, permite la concentración de la red a través de IPS con modelos de atención definidos para la administración de poblaciones específicas desde todos los niveles de atención basados en valor, los cuales, se encuentran

enfocados en la constitución de redes articuladas entre el prestador primario y complementarios, **pero con una fuerte presencia de la administración de la gestión del riesgo en salud desde el nivel primario como pilar fundamental para la obtención de resultados en salud de nuestra población como también las eficiencias en la administración de los recursos.**

Los tres (3) principales retos trazados objeto de la implementación de la estrategia fueron:

1 - Mejorar la situación de salud de la población

Impactar favorablemente los resultados en salud

Articulación entre los diferentes niveles de complejidad

Gestión integral del riesgo en salud

2 - Mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios

Mejorar calidad y nivel de servicio

Minimizar barreras, garantizar acceso y oportunidad a lo largo del ciclo integral de atención

Evitar PQR y tutelas

3 - Mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios

Hospitalización evitable

Adecuaciones de uso de servicios (Variabilidad en el uso de recursos – racionalidad conforme protocolos)

Eficiencias en costos de no calidad, evitar repetición de exámenes

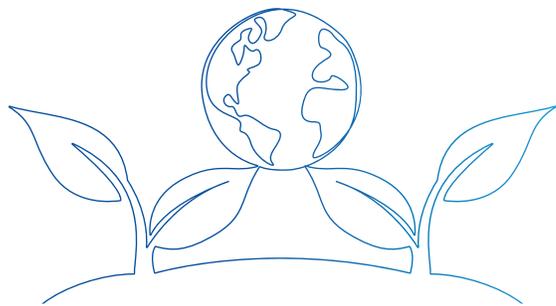
Suficiencia de La Red de la EPS SOS S.A

La EPS actualizó el Manual de Suficiencia de la Red de Prestadores de Servicios de Salud, lo cual permitió contar con una evaluación y análisis de los servicios de nivel primario y complementario, desde un concepto más **amplio y detallado en referencia a la demanda requerida para la atención de la población frente a la capacidad instalada de la red de prestadores.**

La aplicación de esta implementación permitió realizar de manera específica los análisis en las rutas integrales de atención de promoción y mantenimiento, salud mental, VIH, reumatología, oncología, riesgo cardiovascular y materno perinatal, **con el propósito de identificar brechas en la prestación de servicios de salud para cada uno de los territorios y garantizar que la atención brindada cumpla con criterios de oportunidad y accesibilidad para la atención integral de estas poblaciones vulnerables.**

Además, este análisis permitió identificar los siguientes aspectos claves:

- Áreas geográficas y grupos de población con mayor demanda de servicios de salud, contribuyendo a definir prioridades en la planeación estratégica tendiente a mejorar coberturas y reducir barreras de acceso.
- Priorizar intervenciones y programas de salud en función de las necesidades identificadas en cada territorio,



asegurando que los recursos se destinen a las poblaciones de mayor vulnerabilidad.

- Proporcionar información valiosa para la evaluación de la capacidad instalada y ofertada de la red de prestadores, para la atención de nuestra población afiliada, facilitando la toma de decisiones e implementación de medidas correctivas y ajustes en las contrataciones y así satisfacer las necesidades de la población y cumplimiento de la norma.



Principales Logros en La Gestión de Redes integrales en salud



1 Implementar el Modelo de microred, logrando con esto el traslado de la contratación en salud de la EPS SOS S.A. **a modalidades de Pago prospectivo del 60% del costo en salud.**

2 Analizar la suficiencia de la capacidad instalada de la red existente, estudiar el comportamiento del consumo de servicios de salud por grupos demográficos de **riesgo y dimensionar la red requerida por sede a partir de un estudio de demanda potencial de servicios.**

3 Identificar las brechas en la prestación de servicios de salud en cada uno de los territorios para priorizar la intervención desde el proceso de contratación, con el objetivo de estructurar una red asistencial **suficiente frente a la demanda de servicios que generan nuestros afiliados en función de las características epidemiológicas, demográficas y ubicación geográfica.**

4 Avance en la actualización de los acuerdos de voluntades con los prestadores a la normatividad vigente **(D. 441 de 2022).**

5 Garantizar la red de prestadores en todos los territorios **habilitados para el componente primario y complementario.**

Estado de La contratación

Al cierre de la vigencia 2023 se cuenta con 754 contratos activos, número que ha sido el promedio durante toda la vigencia y **que soportan la atención de la población en los territorios donde tiene presencia la EPS.**

Adicionalmente se informa que durante la vigencia 2023 se gestionó de forma enfática la gestión de la liquidación contractual, la cual arrojó un resultado de 1.043 contratos a liquidar a corte a **31 de diciembre 2023 de los cuales se han liquidado más del 80%, teniendo en cuenta el plan de Recuperación y Habilitación de la entidad.**



CONCEPTO	No. DE CONTRATOS	OBJETO	ESTADO
Contratos Terminados	1.043	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Terminados y en gestión de liquidación
Contratos Ejecutados	754	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Activos

7.6 Seguimiento, vigilancia y control

La EPS, en el transcurso del año 2023, ha llevado a cabo de manera consistente la medición de los indicadores Fénix, en concordancia con el plan de recuperación en cumplimiento de lo establecido por la Resolución de la Superintendencia Nacional de Salud **No. No. 2023320030003789-6 del 9 de junio de 2023**. Este enfoque permitió un robustecimiento del monitoreo de los indicadores relacionados con la gestión del riesgo y la experiencia del usuario en el ámbito de la salud.

Se ha otorgado prioridad al seguimiento de indicadores relacionados con la gestión y los resultados en salud, centrándose especialmente en la administración de los programas vinculados a enfermedades cardiovasculares, cáncer y cuidado de gestantes. **Simultáneamente, se ha implementado de forma constante un monitoreo exhaustivo y eficaz del acceso y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.**

Al analizar los datos hasta el cierre de diciembre de 2023, se evidencia globalmente una tendencia positiva en los resultados obtenidos, **destacándose mejoras significativas en el acceso y la oportunidad de los servicios de salud proporcionados.**



Auditorías de Calidad sobre La red de prestadores

Durante el año 2023, se intensificó la evaluación de la red de prestadores de la EPS SOS con el propósito de asegurar una atención integral, efectiva y de calidad para nuestros afiliados. En el marco del plan nacional de auditoría, se programó la evaluación de 667 prestadores, de los cuales se auditó un total de 616 al cierre de diciembre, alcanzando un cumplimiento del 92.35%. **Este proceso permitió la identificación de 6.627 hallazgos que se trabajaron con las diferentes IPS encausando esfuerzos en su subsanación.**

En la red primaria de atención, se llevaron a cabo 96 auditorías en diversos programas de puertas de entrada a los modelos de salud definidos por la EPS SOS, así como 225 auditorías a IPS complementarias. **Estas verificaciones incluyeron la evaluación de atributos específicos de calidad en programas de salud y la articulación efectiva entre la red primaria y complementaria.**

Evaluación de indicadores



En el ámbito de aseguramiento de la calidad en salud, se dio continuidad a la evaluación de resultados mediante indicadores, enfocándose en el seguimiento detallado de las disposiciones de la Resolución 1552 de 2013 (**oportunidad en asignación de citas**), la Resolución 256 de 2016 (**indicadores de calidad**) y la Resolución 3280 de 2018 (**indicadores de promoción y mantenimiento de la salud**).

El informe de los indicadores provenientes de la red de prestadores de la EPS reveló una cobertura promedio del 90,12% en indicadores de oportunidad y calidad, **89,13% en indicadores de promoción y mantenimiento de la salud, y un destacado 95% en indicadores de gestión del riesgo.**

EXPERIENCIA DEL USUARIO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL	3,43	4,66	5,19	5,47	4,53	3,56	3,56	3,12	2,53	2,8	2,69	2,53
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN CIRUGÍA GENERAL	16,44	15,98	17,95	13,21	13,55	12,24	12,24	10,4	9,09	10,29	8,95	8,31
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA	4,89	5,7	6,81	7,92	8,81	5,67	5,67	4,98	4,08	4,11	6,95	6,28
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN MEDICINA INTERNA	13,41	12,65	14,81	19,38	20,3	16,5	16,5	8,88	9,97	9,12	9,09	9,19
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ODONTOLÓGIA GENERAL	7,25	7,31	6,69	8,48	6,87	3,49	3,49	4,37	3,16	3,46	2,57	2,63
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR OBSTETRICIA	5,57	5,25	6,46	7,82	8,92	6,86	6,86	3,53	3,92	3,68	4,53	4,21

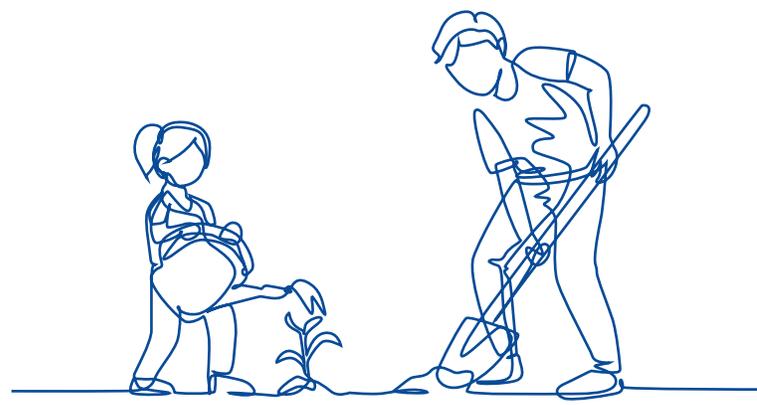


COMPONENTE CARDIOVASCULAR	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
PORCENTAJE DE CAPTACIÓN DE HIPERTENSIÓN ARTERIAL (HTA) EN PERSONAS DE 18 A 69 AÑOS	57,1%	57,3%	57,0%	59,2%	59,7%	60,3%	61,4%	60,6%	60,0%	60,3%	60,5%	60,6%
CONTROL DE PRESIÓN ARTERIAL <140/90	52,6%	51,5%	51,9%	52,0%	52,2%	51,7%	51,5%	52,0%	52,5%	64,8%	64,8%	64,4%
CONTROL DE PRESIÓN ARTERIAL <150/90	69,0%	68,4%	69,4%	69,6%	70,0%	70,1%	70,4%	70,0%	6,95%	70,8%	70,4%	69,8%
PORCENTAJE DE CAPTACIÓN DE DIABETES MELLITUS EN PERSONAS DE 18 A 69 AÑOS	129,0%	129,5%	129,0%	137,6%	138,8%	138,4%	139,4%	133,6%	137,7%	136,5%	135,9%	136,2%
PROPORCIÓN DE PACIENTES DIABÉTICOS CONTROLADOS	41,4%	40,0%	41,2%	40,3%	41,2%	42,3%	41,8%	42,7%	41,3%	43,1%	42,8%	42,6%
NO DE PÉRDIDAS DE FUNCIÓN RENAL	46,6%	49,9%	40,2%	41,9%	43,8%	4552,0%	45,3%	49,5%	50,0%	51,3%	53,1%	50,9%

COMPONENTE GESTANTES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
RAZÓN DE MORTALIDAD MATERNA A 42 DÍAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	31,37	30,14	28,99	26,78	24,55
TASA DE MORTALIDAD INFANTIL	9,95	11,10	6,79	5,25	4,75	2,52	1,44	1,25	1,80	1,73	1,54	1,12
TASA DE MORTALIDAD PERINATAL	17,16	18,06	14,43	14,45	13,73	11,77	11,23	11,61	11,45	11,60	11,54	11,23
TASA DE INCIDENCIA DE SÍFILIS CONGÉNITA	2,45	3,87	3,40	2,63	3,17	2,10	1,81	2,20	2,10	2,03	2,13	2,20
PROPORCIÓN DE GESTANTES CON CAPTACIÓN TEMPRANA AL CONTROL PRENATAL (ANTES SEMANA 10)	87,61%	86,71%	86,44%	85,85%	86,48%	87,07%	81,37%	74,65%	76,35%	67,79%	69,44%	68,97%
PORCENTAJE DE TAMIZACIÓN PARA VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) EN GESTANTES	98,62%	97,41%	97,25%	97,05%	98,05%	91,02%	97,62%	98,75%	91,02%	93,77%	95,12%	96,37%
PORCENTAJE DE NACIDOS CON BAJO PESO AL NACER	5,22	4,2	3,02	2,56	2,16	1,72	1,45	1,25	1,27	1,25	1,11	1,05
COBERTURA DE VACUNACIÓN DE TERCERA DOSIS DE PENTAVALENTE EN NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE UN AÑO	8,00%	16,00%	24,00%	31,49%	39,46%	47,43%	55,00%	63,00%	71,00%	78,16%	86,14%	95,00%

COMPONENTE CÁNCER	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
PROPORCIÓN DE MUJERES ENTRE 25 Y 65 AÑOS QUE SE LE REALIZAN LAS PRUEBAS DE TAMIZACIÓN PARA EL CÁNCER DE CUELLO UTERINO	2,94%	5,47%	9,24%	46,13%	48,03%	48,60%	53,22%	54,65%	63,36%	63,36%	65,02%	66,40%
PROPORCIÓN DE MUJERES CON CITOLOGÍA CERVICOUTERINA ANORMAL QUE CUMPLEN EL ESTÁNDAR DE 30 DÍAS PARA LA TOMA DE COLPOSCOPIA	91,21%	91,35%	92,51%	11,26%	13,27%	14,42%	15,52%	14,86	14,19%	2,62%	19,23%	32,22%
PORCENTAJE DE TAMIZACIÓN BIANUAL CON MAMOGRAFÍA DE MUJERES ENTRE LOS 50 Y 69 AÑOS.	55,57%	56,59%	57,13%	60,01%	60,42%	60,75%	61,71%	62,82%	63,24%	64,14%	65,00%	63,46%
TASA DE INCIDENCIA DE TUMOR MALIGNO INVASIVO DE CÉRVIX	0,26	0,52	0,78	1,04	1,56	2,08	2,08	2,08	2,08	11,20	11,46	11,46
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA EL INICIO DE TRATAMIENTO EN CÁNCER DE MAMA	29,46	28,57	26,71	26,19	25,79	33,38	29,15	30,53	33,17	90,53	61,86	68,19

Auditoría concurrente



En el año 2023 se implementaron diversas estrategias para impactar positivamente **en la pertinencia y calidad de la atención, mediante el**

fortalecimiento y gestión de la auditoría de concurrencia, como son:

Gestión del evento en urgencias

Se reforzó la presencia de los auditores concurrentes en los diferentes servicios de urgencias de la red, con el fin de intervenir tempranamente los casos y así evitar de forma segura la hospitalización susceptibles, derivando a atención domiciliaria, consultaprioritariaymanejo ambulatorio, haciendo énfasis en el adecuado direccionamiento a las IPS de PGP asignadas.

Estrategia Onco-Uci

Se destinaron auditores concurrentes para la revisión diaria de pacientes oncológicos y en UCI/UCIN, con el fin de determinar diariamente sus criterios de ingreso y permanencia en estos servicios para desescalar o egresar de forma segura en acompañamiento con los médicos tratantes.

Fortalecimiento de la gestión en campo

Se incrementó la presencia de todo el equipo de auditoría (auditores y auxiliares) en los respectivos servicios de las instituciones, para evaluar y controlar de primera mano, la atención de nuestros usuarios y mantener comunicación con el paciente, la familia y personal asistencial.

Como resultado del impacto de las estrategias implementadas en el Modelo de Auditoría Hospitalaria 2023, se logró una tendencia positiva y hacia el mejoramiento en dos

indicadores que hacen parte del balance score card: **promedio días estancia y tasa hospitalaria como se evidencia en los siguiente gráficos:**



Pacientes Hospitalizados:

2022: 39.582
2023: 41.251

Egresos por año

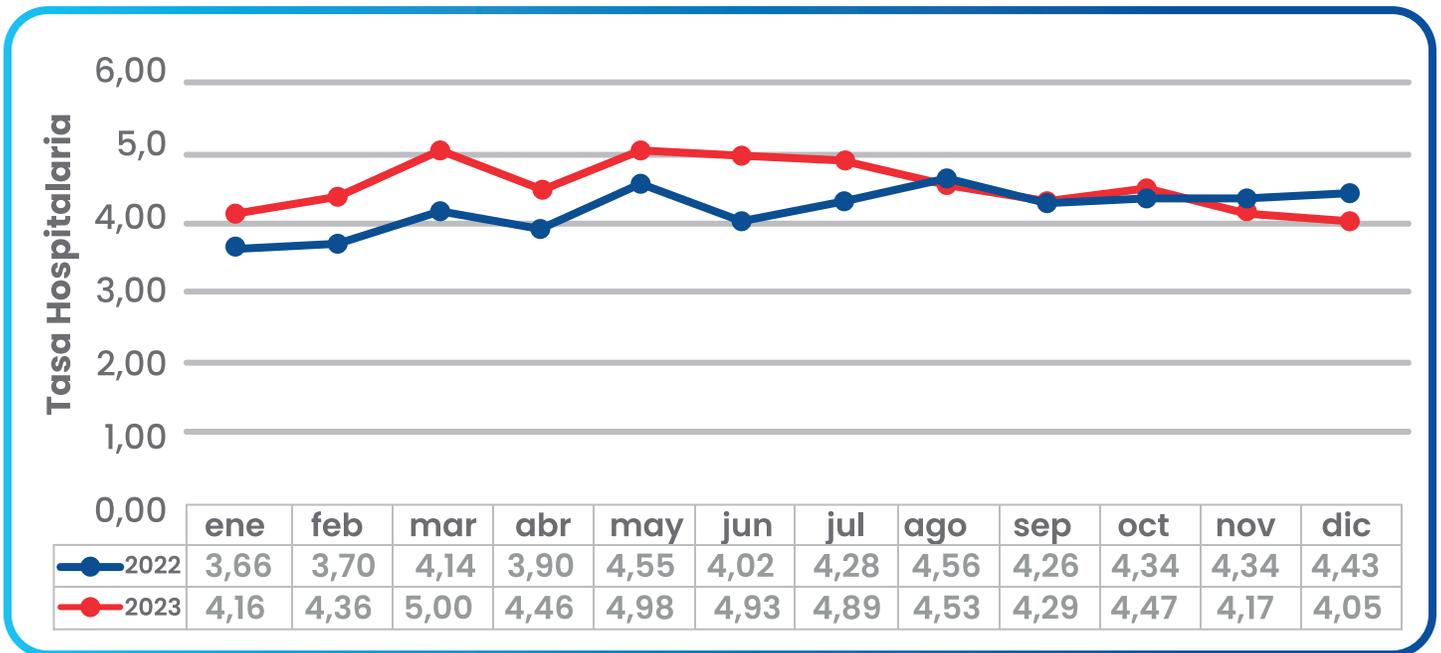


Promedio días estancia:

2022: 6,3
2023: 6,2

Disminución en 0,1 día de estancia

Comportamiento Tasa Hospitalaria 2022 vs 2023



Fuente: Egresos Hospitalarios 2023 y BDUA

Supervisión a convenios

Durante el año 2023 se dio continuidad al seguimiento de los convenios suscritos entre la **EPS SOS y su red de prestadores correspondientes a las modalidades PGP, cápita, y evento.**

Se fortaleció el proceso de seguimiento a convenios con la generación de la evaluación integral del prestador que contempla evaluación de desempeño, **análisis de indicadores, auditoría de calidad, auditoría médica y/o seguimiento a la ejecución.**

Se aplicaron evaluaciones de desempeño a 340 convenios que contemplaron evaluación de indicadores, auditoría de calidad, auditoría médica y/o seguimiento a la ejecución según el tipo de contrato, **la calificación global en promedio de la red de prestadores fue del 89% con un resultado por encima del 80% en cada uno de los ítems evaluados:**

Calificación Global	Indicadores	Auditoría Calida	Ejecución	Auditoría Médica
89,00%	83,00%	91,00%	86,40%	90,20%

7.8 Canales digitales al alcance de tu mano

Canal Telefónico

Al cierre del año 2023, a través del canal telefónico ingresaron 580.684 interacciones, un incremento de 9,00% respecto al año anterior donde se registraron 528.396, **para el nivel de atención el cierre fue del 98%, en la oportunidad de respuesta se evidencio que el 89% de las llamadas fueron contestadas en menos de 30 segundos, reflejándose en una satisfacción con el canal del 86%.**

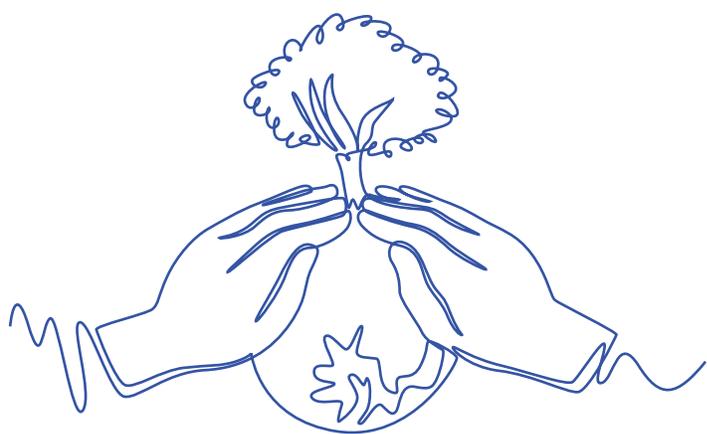
El cumplimiento de indicadores por encima de las metas establecidas, **son el resultado de las mejoras que se implementaron durante todo el año en el canal:**

A continuación se describen las mejoras implementadas para la vigencia del canal 2023, así:

- 1 Implementación de cambio de vigencia y utilización de autorizaciones **a través del Call Center evitando desplazamientos a las oficinas.**
- 2 Creación de nuevos acuerdos de servicio e indicadores penalizables de gestión para **asegurar un óptimo servicio.**
- 3 Implementación de autoatención para verificación de estado de afiliación PBS y PAC.
- 4 Reuniones de seguimiento a la calidad de la atención ofrecida a los **afiliados, empleadores y prestadores a través del Call Center.**
- 5 Reestructuración del equipo de agentes telefónicos **para optimización de recursos.**
- 6 Ejecución de campañas outbound para estudio de satisfacción, seguimientos IPS primarias y atención domiciliaria, **seguimiento PQRS campaña de la mano contigo.**
- 7 Orientación y educación a los usuarios con diferentes estrategias de comunicación e información incentivando al uso de **canales digitales para gestión de solicitudes.**

Canal virtual

Oficina virtual, whatsapp y chatbot



En el año 2023, fue un año de avances significativos en nuestros canales digitales, se logró virtualizar para que los afiliados realicen sus consultas y transacciones desde cualquier lugar de manera ágil y segura con un total de **1.339.213 transacciones** con una

variación positiva del 42% respecto al año anterior las cuales se distribuyen los siguientes medios de contacto: whatsapp, oficina virtual y chatbot.

Para el canal virtual se cierra con un análisis positivo para indicadores de gestión:

CANAL VIRTUAL 2023																
Medio de Contacto	Usuarios Únicos		Transacciones Realizadas		Resolutividad		% Satisfacción		% Facilidad		Nivel de atención		Nivel de servicio		% Abandono	
	2023	Variación	2023	Variación	2023	Variación	2023	Variación	2023	Variación	2023	Ejecución	2023	Ejecución	2023	Ejecución
Whatsapp	290.706	894%	360.300	1018%	96%	0%	94%	14%	88%	-1%	94%	118%	85%	106%	6%	60%
Chatbot	110.739	22%	99.319	17%	90%	53%	90%	20%	85%	4%	90%	113%	82%	103%	9%	90%
Oficina virtual afiliados	594.719	8%	879.594	7%	50%	0%	62%	7%	73%	30%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Total:	996.154	48%	1.339.213	42%												

Nuestros Logros

Implementación de la encuesta de satisfacción **Oficina Virtual afiliados y empleadores.**

Implementación radicación de **autorizaciones médicas a través de whatsapp y chatbot.**

Implementación acceso al WhatsApp Anita y **consulta de PQRD en la página institucional SOS.**

Implementación de servicios transaccionales **en kioscos interactivos.**

Implementación de descarga de documentos en **formato PDF a través de whatsapp y chatbot.**

Implementación de funcionalidad, radicación de **incapacidades y licencias oficina virtual empleadores.**

Implementación nuevo esquema de seguridad oficina virtual para ingreso con tipo y **número de identificación más la contraseña.**

Educación al usuario sobre canales no presenciales mediante diferentes estrategias de información y comunicación **al usuario incentivando al uso de canales digitales para gestión de solicitudes.**

Red de oficinas

La EPS SOS S.A. cuenta con veinticinco (25) oficinas de atención al usuario y funcionarios altamente capacitados para atender de forma directa las inquietudes y solicitudes de nuestros usuarios, **a continuación relacionamos las oficinas para la atención a nivel nacional.**

SEDE	DEPARTAMENTO	CIUDAD/ MUNICIPIO	No.	OFICINA
Cali	Valle del Cauca	Cali	1	Cali Norte
Cali	Valle del Cauca	Cali	2	Cali Sur
Cali	Valle del Cauca	Cali	3	Fundación Valle del Lili (Exclusivo PAC)
Cali	Valle del Cauca	Yumbo	5	Yumbo
Cali	Valle del Cauca	Jamundí	5	Jamundí
Cali	Valle del Cauca	Candelaria	6	Candelaria (VIVA 1A)
Palmira	Valle del Cauca	Palmira	7	Palmira Sede Principal
Palmira	Valle del Cauca	El Cerrito	8	El Cerrito
Palmira	Valle del Cauca	Florida	9	Florida
Buenaventura	Valle del Cauca	Buenaventura	10	Buenaventura Sede Principal
Buenaventura	Valle del Cauca	Buenaventura	11	IPS VIVA 1A - Comfandi
Buenaventura	Valle del Cauca	Buenaventura	12	Clínica Santa Sofía
Buga	Valle del Cauca	Buga	13	Buga Sede Principal
Cartago	Valle del Cauca	Cartago	14	Cartago Sede Principal
Tuluá	Valle del Cauca	Tuluá	15	Tuluá Sede Principal
Tuluá	Valle del Cauca	Tuluá	16	Sala PAC
Tuluá	Valle del Cauca	Roldanillo	17	Roldanillo
Tuluá	Valle del Cauca	Zarzal	18	Zarzal
Cauca	Cauca	Popayán	19	Popayán Sede Principal
Norte del Cauca	Norte del Cauca	Puerto Tejada	20	Puerto Tejada Sede Principal
Norte del Cauca	Norte del Cauca	Santander de Quilichao	21	Santander de Quilichao Sede Principal
Quindío	Quindío	Armenia	22	Armenia Sede Principal
Quindío	Quindío	Sevilla	23	Sevilla
Quindío	Quindío	Caicedonia	24	Caicedonia
Pereira	Risaralda	Pereira	25	Pereira Sede Principal

Nuestros Logros



Se adiciona a la encuesta de oficinas la pregunta específica: "Indícanos tu satisfacción general con la atención recibida en la oficina" **la cual permite conocer la satisfacción del usuario con la atención recibida en ese punto de contacto.**

Reubicación de la oficina Sevilla garantizando que cuente con los recursos y servicios necesarios los cuales **van a permitir brindar experiencias agradables, modernas y cómodas a nuestros usuarios.**

Instalación y funcionamiento de 12 Kioscos interactivos, impactando en la disminución de tiempos de espera en sala que permite de forma rápida y fácil la obtención de **certificados, factura de venta PAC, estados de cuenta, estados de afiliación, históricos de pagos, consulta de prescripciones MIPRES, radicación de autorizaciones médicas.**

Visualización del turno en las pantallas de las oficinas de atención, generando **mayor tranquilidad al usuario en la espera para el llamado del turno.**

7.10 Satisfacción del usuario

De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción del año 2023 se obtuvo un indicador del 84% en los dos semestres evaluados, logramos el 4% por encima de la meta establecida por la organización.

Satisfacción global de usuarios que han recibido servicios de salud de S.O.S

AÑO 2023
84%

Este resultado refleja los esfuerzos que desde la EPS se han establecido para escuchar las necesidades y brindar solución que impacte en la satisfacción de los servicios que utilizan nuestros usuarios. **Para el año 2024 estaremos trabajando en las oportunidades y cierre de brechas evidenciadas las cuales apalanquen nuestra mega corporativa de transformar la experiencia y potencializar ser una organización cliente céntrica.**

NUEVOS CANALES de comunicación



7.12 NUESTRO BLOG

En 2023, se actualizó y reestructuró el blog de la página web: Por tu salud, un espacio para la información y la prevención que ofrece contenido relevante sobre la salud, con un enfoque en la prevención de enfermedades, la promoción de hábitos saludables, la educación y la sensibilización.

A través del blog, pudimos:

- Brindar información precisa y actualizada sobre diversos temas de salud.
- Promover estilos de vida saludables a través de consejos prácticos y recomendaciones.
- Educar a la comunidad sobre la importancia de la prevención y el cuidado de la salud.
- Sensibilizar sobre enfermedades y condiciones de salud relevantes.
- Promover jornadas de salud para la participación de nuestros usuarios.

7.13 Instagram



Este año habilitamos la cuenta oficial de EPS S.O.S en la red social Instagram como nuevo canal de comunicación e interacción con nuestros usuarios y comunidad en general.

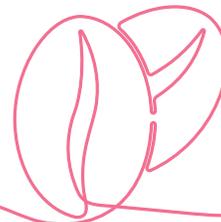
A través de este medio, hemos logrado generar interacción alrededor de prevención y promoción de la salud, sostenibilidad y experiencias, generando una comunicación fresca, cercana e interactiva.

Al cierre del 2023 logramos una comunidad de 434 y un engagement de 6,76%.

Por otro lado, digitalizamos la mascota de la organización “**Oso Otto**” para acompañar la comunicación en este canal.



7.14 Gestión PQRD



En el año 2023, se realizaron diferentes campañas dirigidas a nuestros afiliados con el fin de dar a conocer los canales que están a disposición e incentivar el uso de estos. Como resultado de esta estrategia se presentó una disminución en el ingreso de las PQR por medio de la SuperSalud y un incremento en el uso de los canales propios de la EAPB, esto con relación a la percepción del usuario de cara a la mayor resolutiveidad y mejoramiento en la oportunidad de respuesta cuando utilizaron como primer contacto la EAPB a continuación se amplía estos resultados obtenidos en el año 2023:

Respecto a las PQRD registradas por los canales propios de la EAPB, ingresaron un total de 36.810 manifestaciones, lo que indica un promedio mensual de 3.067 PQR. Comparado con el volumen de registrado en el año 2022 (19.159) se evidencia un incremento del 92%, (17.651 PQR).

- Mediante el canal de la SuperSalud ingresaron un total de 33.379 PQR, esto representó una disminución del 3% (1.008 PQR) frente al total de PQR que se registraron en el año 2022 (34.387). Del total de PQR ingresadas al cierre del año, se logró un cierre del 96% (32.204 PQR). En el mes de diciembre se presentó el volumen de PQR SuperSalud (1.589) más bajo de los últimos cuatro años.

Las principales causales de manifestaciones de inconformidad frente al total de PQR registradas tanto en el canal de la SuperSalud como en los canales propios de la EAPB, fueron la oportunidad en la asignación de

Medicina Especializada (28%), Demora en la autorización de especialistas (11.5%), Licencias e Incapacidades (8.8%), Oportunidad en la entrega de medicamentos pos y no pos (6.7%), entre otras.

A partir del mes de marzo del 2023 se realizó el proceso de migración de la herramienta que permite el ingreso, gestión, seguimiento y cierre de las PQR al aplicativo Responde WEB, el cual le genera una serie de beneficios entre los cuales se encuentran:

Facilidad en el acceso a la herramienta.

Visualización más amigable.

Notificación al instante de solicitudes de gestión.

Semaforización de acuerdo con el estado.

Permitió que la organización se ajustará a lo requerido en la circular externa **2023151000000010-5 de 2023 la cual empezó a regir desde el 01 de Julio del 2023**

La herramienta permite que se apliquen mejoras continuas ya sea **por requerimientos de norma o por solicitudes propias de la organización.**



7.15 Gestión de tutelas

Durante el año 2023, la entidad presentó un promedio en tasa de tutelas en salud por 10.000 usuarios de 4,50, demostrando el buen comportamiento y la tendencia a la baja a partir del mes de septiembre de 2023.

TASA TUTELAS SALUD 2023



Fuente: BI aplicativo orion

Para el último trimestre del año 2023 la Superintendencia Nacional de Salud dispuso que la entidad aplicará el seguimiento de los indicadores jurídicos fenix respecto a la materialización de fallos de tutela el seguimiento de los indicadores jurídicos fenix entidad logró un cumplimiento acumulado de los

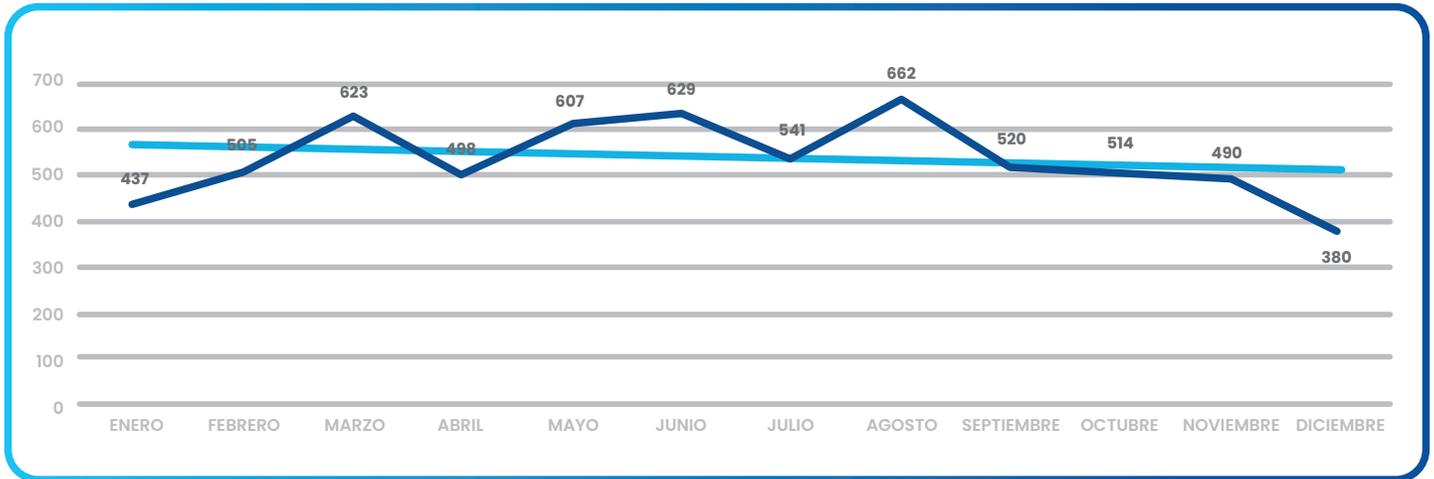
fallos de tutela al mes de diciembre de 2023, del del 81.71 de la totalidad de los fallos notificados por servicios de salud, logrando con lo anterior dar cumplimiento a los mandatos judiciales, además de continuar fortaleciendo un relacionamiento favorable con los despachos judiciales.

FALLOS RESULTADOS DEL INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FALLOS 2023



En cuanto a la tendencia de las admisiones de tutela para el año 2023 se evidencia una disminución una estabilización **del proceso y tendencia a la disminución en el número de acciones de tutela recibidas en la organización.**

TUTELAS AÑO 2023



4. Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial.

Nuestras oficinas están adecuadas con las normas de calidad y accesibilidad vigentes, con el objetivo de garantizar al usuario que requiere atención prioritaria una experiencia memorable durante las interacciones

Asignación de turnos con atención preferencial: Contamos con un sistema de asignación de turnos que garantiza una atención más rápida y eficiente para los usuarios que aplica para atención prioritaria.

Rampas de acceso: Nuestras oficinas de atención disponen con rampas de acceso para garantizar la accesibilidad las personas con movilidad reducida.

Sillas preferenciales: En las salas de espera, se han asignado sillas preferenciales para personas que requieran atención prioritaria.

Espacios destinados para sillas de ruedas: Se han asignado espacios específicos para usuarios con movilidad reducida.

Videos en Lengua de Señas Colombianas: Se han diseñado y publicado videos educativos de Lengua de Señas Colombiana (LSC) para asegurar una comunicación efectiva con personas con discapacidad auditiva.

Ventanillas de Atención Preferencial: En nuestras oficinas, se han establecido ventanillas exclusivas para la atención preferencial, facilitando el proceso de atención y reduciendo los tiempos de espera.

Baños con Barandas de Soporte: Los baños de nuestras oficinas han sido adecuados con barandas soporte para garantizar la seguridad y comodidad de la población preferencial.

Señaléticas en Braille: Se han instalado señaléticas en Braille en puntos estratégicos de nuestras oficinas, facilitando la orientación y la información para personas con discapacidad visual.

5. Alianzas, asociaciones de usuarios y demás instancias de participación de la entidad.

Durante el año 2023, se Logró:

1

Renovación de tres (3) asociaciones de usuarios correspondientes a Armenia, Buenaventura y Tuluá.

2

Capacitación y fortalecimiento de conocimientos en temas de participación en salud, derechos y deberes, entre otros.

3

Comunicación directa y asertiva con las **asociaciones de usuarios conformadas.**

Adicionalmente, se establecieron las siguientes acciones para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana:

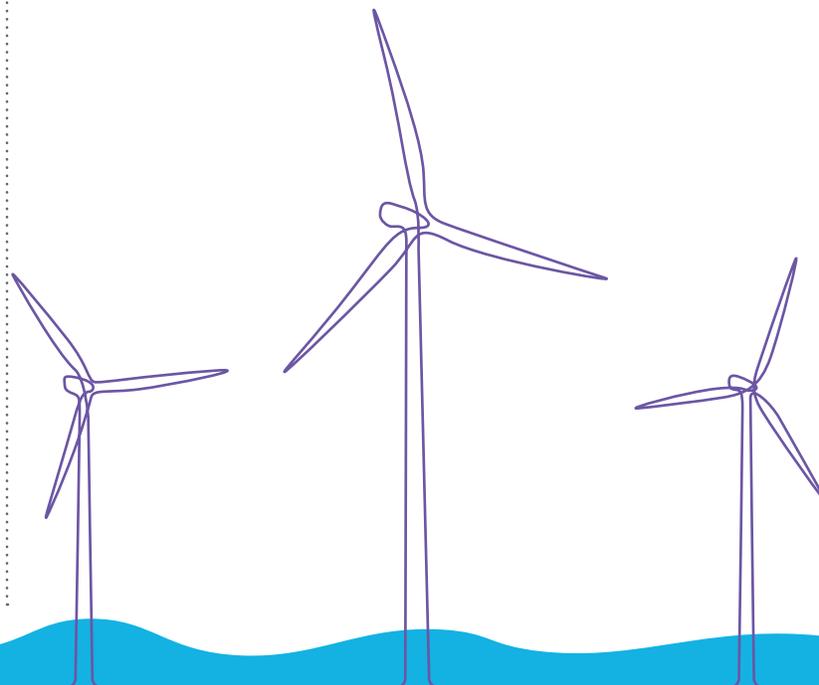
1. Se fortaleció y se implementó un correo semanal para la población que con la que se interactúa entre EPS y Asousuarios. Este correo consolida la información obtenida por la presidenta de cada una de las Asociaciones para establecer las acciones correctivas necesarias en cada uno de los puntos que la Asociación indica una brecha en el servicio. **Estos puntos incluyen, IPS, Proveedores de Servicio y dispensadores de medicamentos.**

2. Seguimiento y apoyo en los casos de pacientes con inconsistencias de entregas de nuestro prestador de medicamentos e insumos médicos, **así como la información de los casos a secretaria de salud, defensoría y entidades de salud del municipio. Se establece comunicación efectiva con cruz verde para la gestión de agotado mayor y cumplimiento de este.**

3. Se establecen cronograma de reuniones con frecuencia mensual **con cada una de las Asociaciones de Usuarios.**

Veedurías ciudadanas

1. En aras de fortalecer el control social de nuestra entidad, desde la EPS SOS se implementa estrategia conecta con nosotros sin filtros, en la cual los veedores ciudadanos escanean código QR que los remite a un formulario de solicitudes **donde estos reportan casos de usuarios de manera completa y detallada para desde la EAPB dar respuestas.**



7.16 Nuestros procesos

Durante el año 2023 se realizó intervención a procesos en pro de generar optimizaciones que permitan a la organización mejorar sus resultados:

PROCESO	ACCIÓN
 Conciliación al Prestador	<p>Implementación de la oficina virtual de prestadores, a través de la cual los prestadores podrán realizar consultas de los estados de cartera, esta actividad ocupaba en promedio 4 horas al mes del tiempo laboral de un colaborador por lo que esta herramienta ha permitido la dedicación del tiempo en la gestión y relacionamiento efectivo con el prestador.</p>
 PQRD	<p>Aumento del 100% en la gestión de casos diarios pasando de 30 a 60 casos, gracias al implementación del aplicativo "Responde con el corazón" el cual también ha permitido la integración con información de otros aplicativos de la EPS.</p> <p>Implementación de un tablero de control que cuenta con 13 indicadores los cuales permiten realizar el monitoreo de la gestión PQRD, y obtener información de forma automática y diaria, dado que anteriormente la disponibilidad de los datos tardaba 24 horas en estar disponible.</p>
 Cumplimiento al modelo de atención	<p>Estructuración del modelo de gestión integral de resultados denominado Ranking de Desempeño cuyo propósito es el de evaluar y mejorar el desempeño de la red, focalizado en la calidad, gestión del riesgo y eficiencia del costo.</p> <p>Como parte del Seguimiento a la Supervisión de Convenios se creó el tablero Seguimiento a Contratos que permite la visualización de la evaluación integral del prestador que contempla los componentes de indicadores, auditoría de calidad, auditoría médica y/o seguimiento a la ejecución. Logrando así la transformación digital de 340 convenios para el año 2023, permitiendo brindar respuestas oportunas a las partes interesadas y adaptándonos rápidamente a los cambios del entorno.</p>

PROCESO

ACCIÓN

Gestión de Riesgos en Salud

Definición del modelo de riesgos en salud, articulando los diferentes actores del sistema, desde la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico oportuno y el seguimiento a cada una de las Cohortes de Riesgos Priorizadas.

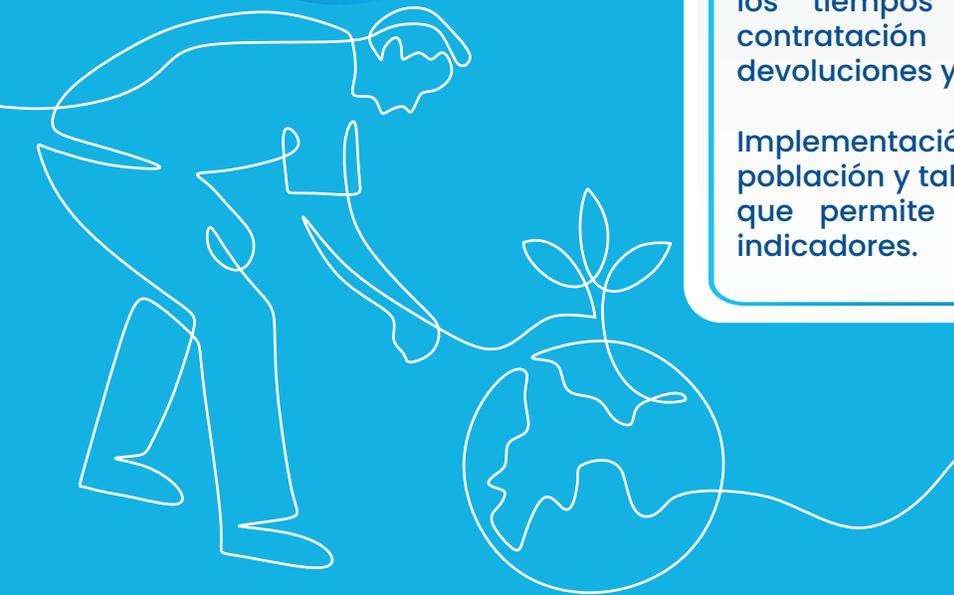
Implementación del tablero de gestión de Vigilancia Epidemiológica el cual cuenta con 35 indicadores priorizados asociados a los eventos de interés en Salud Pública dentro del territorio nacional, a través de este tablero se logró garantizar el análisis y gestión del 100% de los eventos (68) y generar acciones en conjunto con la red de prestadores.

Afiliación

Implementación del modelo operativo para la comercialización del PAC familiar con subsidio en especie, definiendo la ruta de proceso de afiliación y los ajustes y validaciones a los aplicativos para el cumplimiento de términos y condiciones definidos, a través de este modelo se logró la vinculación de 2.656 usuarios.

Ejecución del 83% del proyecto de mejora para la afiliación virtual a planes complementarios, proyecto que actualmente está en su fase de pruebas y que busca mejorar la oportunidad en los tiempos de afiliación, los costos de contratación de terceros, el porcentaje de devoluciones y la trazabilidad del proceso.

Implementación del tablero de seguimiento a población y tablero de 8 indicadores de proceso, que permite el monitoreo en línea de los indicadores.



PROCESO

ACCIÓN

Prestaciones Económicas

Implementación del tablero para la medición y seguimiento a indicadores de proceso, se cuenta con la automatización de 29 indicadores, esta herramienta ha permitido fomentar el seguimiento y gestión oportuna al proceso, enfocando sus acciones en función del resultado de los indicadores del proceso.

Automatización para la generación del certificado trámite de invalidez, para usuarios que requieran dichos documentos para trámites antes sus empleadores o fondos de pensión, con esta implementación se mejoró la experiencia del usuario dado que evita su desplazamiento a sedes de SOS y eliminación de la actividad manual de generación del certificado y firma por parte del gerente de prestaciones económicas.

Automatización de validaciones en el aplicativo SOA PE para el reconocimiento de prestaciones económicas, referente a:

- Licencias o Incapacidades expedidas en el exterior
- Licencias con hijos con discapacidad
- Licencias o Incapacidades expedidas por IPS no adscritas
- Incapacidades retroactivas y prospectivas

Con esta automatización se logró la optimización del tiempo de revisión de los criterios de reconocimiento y pago de prestaciones económicas de 9 radicadores.

PROCESO

ACCIÓN

Acceso

Definición del modelo de acceso, identificación de alcances de proceso, identificación de puntos de mejora y necesidades de automatización o mejoras de aplicativos.

Optimización del tablero de gestión de central de referencia el cual permite identificar en línea los tiempos de referencia de usuarios, lo cual ha aportado al proceso herramientas para hacer gestión efectiva de los casos e intervención a prestadores.

Implementación de tablero de gestión, el cual contiene 17 indicadores que permiten hacer gestión oportuna e identificar desviaciones en las diferentes etapas del proceso que incluye la recepción de solicitudes, radicación, validación, concepto técnico, tramites operativos, generación de OPS, monitoreo a prestación efectiva y acceso al servicio.

Gestión Farmacéutica

Integración tanto con prestadores como con operadores. El web service de formulación recibió en promedio 130 mil medicamentos/mes, correspondiente al 71% del total de la formulación para los afiliados a la EPS, esta integración facilita los procesos de seguimiento y control a las cohortes de riesgo priorizadas, asegurando que los usuarios estén recibiendo la atención oportuna para el tratamiento de sus patologías crónicas, apoya los procesos de inventario de nuestros operadores farmacéuticos y nos brinda información valiosa para la toma de decisiones en búsqueda de eficiencias del proceso y satisfacción de los usuarios.

Productividad

Se dio inicio en conjunto con los líderes de procesos priorizados, al fomento de una cultura de gestión de la productividad laboral, permitiendo el conocimiento de la capacidad productiva del colaborador, por día de trabajo, a partir de estudios de tiempos.

Así mismo la creación y seguimiento de los tableros de información de productividad, por cargo, facilitaron la caracterización de los colaboradores que cumplen satisfactoriamente la meta y a su vez la identificación y

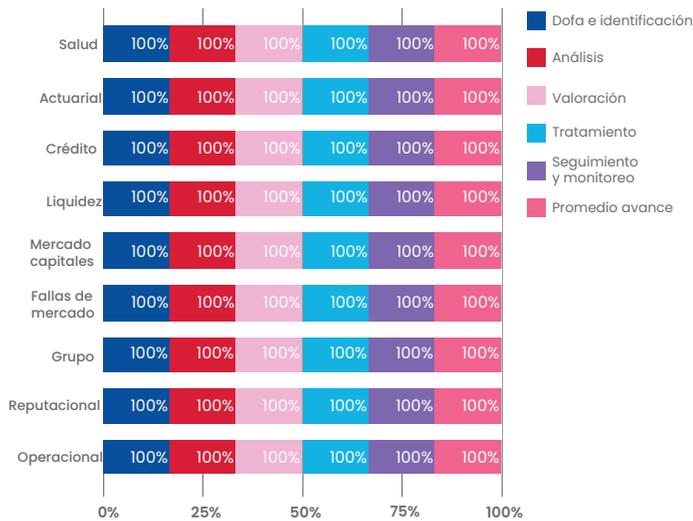
ejecución de mejoras rápidas que impulsaron la productividad de proceso, entre ellos: capacitaciones, ajustes ágiles de TI, mejoramiento del método, claridad en el alcance y funciones del cargo, mejoramiento en las líneas de mando, mejoramiento en la distribución del trabajo, redefinición de metas por condiciones de salud, redistribución de cargas laborales, entre otros.

En la siguiente tabla se describen los 4 cargos donde se centró la medición y seguimiento de productividad del 2023:

Cargo	Mejoras Rápidas implementadas			Impacto Productividad
	Tecnológico	Método - Proceso	Desarrollo Talento Humano	
Asesor de Servicios Integrados-ASI	✓	✓	✓	Eficiencia 9% Cum Meta prod: 93%
Auxiliar Central de referencia		✓	✓	Eficiencia 20% Cum Meta prod: 94%
Asesor de Atención PQRD	✓	✓	✓	Eficiencia 6% Cum Meta P: 100% (+3%)
Auxiliar de Medicina del Trabajo		✓	✓	Eficiencia 8% Cum Meta prod: 58,5%

Sistema Integrado de Gestión de Riesgos

De conformidad con los lineamientos establecidos en la circular 004 de 2018, en el año 2023, se culminó el ciclo de gestión de riesgos:



Se actualizaron las matrices de los riesgos cumpliendo con la aplicación de las etapas o el ciclo de gestión a nivel nacional en los subsistemas (salud, actuarial, crédito, liquidez, mercado de capitales, operacional, fallas de mercado en salud, grupo y reputacional) y a nivel territorial en los subsistemas (salud, actuarial, crédito, fallas de mercado en salud y reputacional para los Departamentos del Valle de Cauca, Risaralda, Quindío, Cauca y los Distritos de Cali y Buenaventura).

Así las cosas, al completar las etapas o el ciclo de los subsistemas de riesgos, en general se gestionaron 257 riesgos, el mayor porcentaje de éstos están ubicados en nivel bajo 47,5%, seguido de 31,5% moderado, en tercer proporción muy alto 11,28% y el 9,7% alto.

Para estos 257 riesgos, se establecieron un total de 1.252 controles, el mayor porcentaje se concentra en los controles fuertes (58,5%), seguido de los controles moderados (37,1%) y en tercer proporción para los débiles (4,5%).

Alcance	Total Riesgos	Muy Altos	Altos	Medios	Bajos	Total Control	Fuertes	Moderados	Débiles
Nacional	182	6	9	61	106	740	397	317	26
Territorial	75	23	16	20	16	512	335	147	30
Total	257	29	25	81	122	1.252	732	464	56

Los avances en la implementación del ciclo de riesgos han sido comunicados al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva en los informes de Gestión de Riesgos.

La ubicación en el nivel residual de estos riesgos corresponde a la calificación dada por los líderes en los talleres realizados con el acompañamiento del equipo de riesgos y cumplimiento.

Con el fin de obtener un resultado más objetivo, los riesgos muy altos están siendo monitoreados bajo metodologías de pruebas de recorrido con el fin de identificar brechas y oportunidades de mejora en los controles.

Riesgos a nivel nacional

SUBSISTEMA	Total Riesgos por Subsistema	Muy Altos	Altos	Medios	Bajos
Salud	5	2	1	2	0
Actuarial	5	0	1	4	0
Crédito	6	1	1	3	1
Liquidez	4	1	2	0	1
Mercado de Capitales	5	0	0	1	4
Operacionales	145	1	2	45	97
Fallas de Mercado	5	0	1	1	3
Reputacional	4	1	1	2	0
Grupo	3	0	0	3	0
TOTALES	182	6	9	61	106

- A nivel nacional para los nueve subsistemas, se identificaron un total de 182 riesgos, el 58% se encuentran ubicados en nivel residual bajo, el 36% en un nivel residual medio, y el 8% en nivel residual muy alto y alto.
- Para estos 182 riesgos identificados, se establecieron 741 controles que ayudan a mitigar los riesgos, la mayor cantidad de controles que representan el 54% se consideran fuertes y la menor cantidad que corresponde al 4%, se consideran débiles.
- En el subsistema operacional converge la mayor cantidad de riesgos (145) que representan el 80% del total, toda vez que abarca la operación de la entidad.

- Los subsistemas de salud (3 riesgos) y liquidez (3 riesgos) contienen la mayor cantidad de riesgos en nivel alto y muy alto.
- De otra parte, para los subsistemas mercado de capitales y grupo no se identifican riesgos en este nivel residual.

Riesgos a nivel territorial

SUBSISTEMA	Total Riesgos por Subsistema	Muy Altos	Altos	Medios	Bajos
Salud	24	17	5	2	0
Actuarial	12	0	0	4	8
Crédito	13	0	1	4	8
Fallas de Mercado	17	0	7	10	0
Reputacional	9	6	3	0	0
TOTALES	75	23	16	20	16

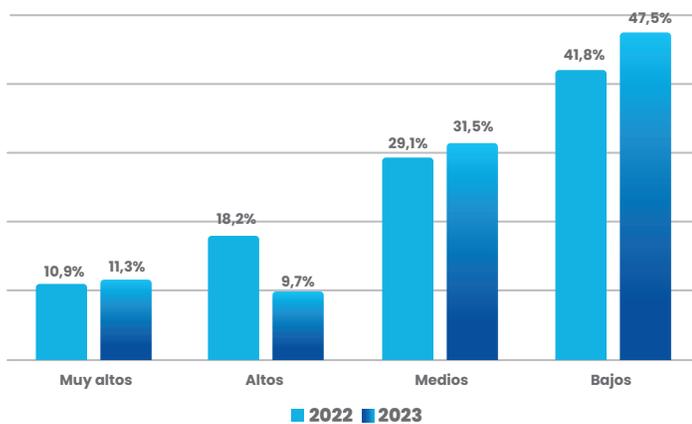
- A nivel territorial en los subsistemas aplicables se identificaron un total de 75 riesgos, el 52% de estos riesgos se encuentran ubicados en nivel residual muy alto y alto y el 48% en un nivel residual medio y bajo.
- Para los 75 riesgos, se establecieron 512 controles que ayudan a mitigar los riesgos, la mayor cantidad de controles que representan el 65% se consideran fuertes y la menor cantidad que corresponde al 6% se consideran débiles.
- Los subsistemas de salud (24 riesgos) y reputacional (9 riesgos) contienen la mayor cantidad de riesgos en nivel crítico (alto y muy alto).
- De otra parte, para el subsistema actuarial no se identifican riesgos en este nivel residual.



Comparativo por nivel de riesgo residual

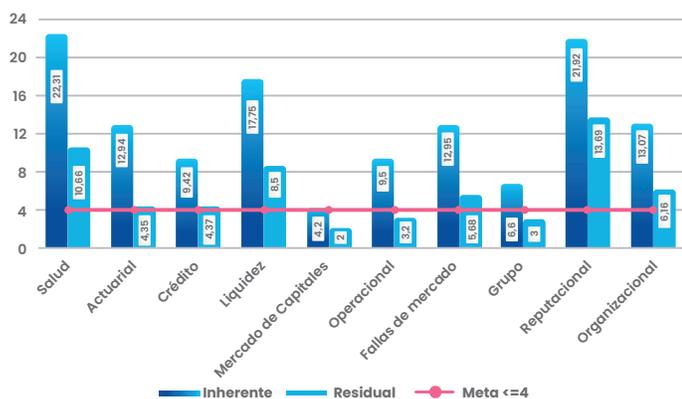
Se presenta el comparativo de los riesgos en nivel residual en las vigencias 2022 y 2023, en el cual se observa un comportamiento similar; sin embargo, es importante precisar que en la vigencia 2023, se incluyen los riesgos por territorialidad y los riesgos del subsistema operacional:

Riesgos por Nivel Residual 2022 - 2023



Perfil del riesgo

De acuerdo al indicador definido por la EPS, se presenta el perfil inherente y residual de cada subsistema y de la organización para la vigencia 2023:



Como se observa en la gráfica, los subsistemas que cumplen con el perfil acorde con la meta definida son: mercado de capitales, operacional y grupo, estando muy cercano a la meta actuarial y crédito. De otra parte, están en un rango entre >5 y <8, el subsistema de fallas de mercado y el perfil de la organización. En el rango >8, se encuentran los subsistemas de reputacional, salud y liquidez, para los cuales se han definido estrategias documentadas en los planes de habilitación, plan de recuperación y plan de choque de recuperación.

Otras actividades gestionadas en el SIGR - 2023

- Implementación de la herramienta tecnológica Binaps para la gestión de riesgos.
- Cumplimiento del ciclo de riesgos a nivel territorial en los subsistemas aplicables y del subsistema operacional.
- Cumplimiento en la planificación y ejecución del comité de riesgos.
- Cumplimiento del plan de trabajo del sistema integrado de gestión del 91,7%, en el cual se proyecta cumplir para el primer trimestre del 2024 con el fortalecimiento de la documentación.
- Seguimiento a los indicadores de riesgos priorizados en comité de riesgos y en las sesiones de junta directiva.
- Atención a los requerimientos por parte de la firma auditora PWC y la Supersalud, dando respuesta a las observaciones y hallazgos presentados.
- Generación de comunicaciones al personal a través de mailings, boletín y la capacitación anual en moodle, con el fin de brindar información relevante del SIGR.

Gestión de la Continuidad de Negocio

Para el año 2023 se inició el proyecto de implementación de la gestión de continuidad de negocio en la EPS S.O.S, proyecto que tuvo una duración de nueve (9) meses, finalizando en el mes de diciembre del mismo año de iniciación.

Cómo resultado del proyecto de implementación del sistema de gestión de continuidad de negocio, se cuenta con la siguiente información documentada que fundamenta dicho sistema:

- 1 Análisis de Impacto al Negocio (BIA) a todos los procesos de la organización.
- 2 Manual de Gestión de Continuidad de Negocio.
- 3 Política de Continuidad de Negocio
- 4 Conformación del Comité de Continuidad de Negocio.
- 5 Reglamento del Comité de Continuidad de Negocio.
- 6 Planes de Continuidad de Negocio (11 procesos priorizados del nivel misional).
- 7 Pruebas de Continuidad de Negocio (11 planes de continuidad de negocio probados).
- 8 Plan de Capacitación en Gestión de Continuidad de Negocio reproducible y accesible para toda la organización.

Tecnología

Con respecto al componente tecnológico, en el año 2023 se realizó la implementación de 248 mejoras tecnológicas en nuestros sistemas de información, aportando al cierre

de planes de acción asociados a la resolución 497 (Plan de habilitación) y 5 iniciativas asociadas al plan de recuperación de nuestra EPS.

Entre las principales mejoras tecnológicas sobre nuestros sistemas de información se implementó nueva funcionalidad que optimiza el proceso de radicación de incapacidades y licencias para su reconocimiento esto de cara al proceso de Prestaciones económicas; igualmente resaltamos la implementación de nuevas integraciones/interoperabilidad con la red de prestadores en salud, que permiten contar con información en línea de su dispensación farmacéutica esto de cara al fortalecimiento del proceso de entrega de medicamentos. Otra mejora importante fue el fortalecimiento de la herramienta de autorizaciones

generando la factura electrónica de cuotas de recuperación cumpliendo con la normatividad. Una mejora tecnológica importante está asociada al proceso de experiencia del usuario en la gestión de PQRD migrando la herramienta de gestión a un entorno Web y procesos automatizados a través de prácticas RPA.

Continuando con la transformación a nivel de sistemas de información para hacerlos más eficientes y ágiles, durante el año 2023 se trabajaron las siguientes iniciativas:



INICIATIVAS/ PROYECTOS	OBJETIVO
 <p>Radicación Virtual PE</p>	<p>Permitir mediante una nueva opción en la oficina virtual de empleadores del portal transaccional de la EPS, la radicación de incapacidades y licencias por parte de los empleadores para su reconocimiento.</p>
 <p>Gestión Farmacéutica</p>	<p>Disponer para los operadores farmacéuticos diferentes canales para reportar su dispensación, permitiendo contar con esta información en línea.</p>
 <p>Migración Responde WEB PQRD</p>	<p>Migrar el sistema de Gestión de PQRD a Web y fortalecimiento de esta herramienta con nuevas funcionalidades.</p>
 <p>Autorizaciones</p>	<p>Implementar el proceso de facturación electrónica para cuotas moderadoras y copagos que se generan por la autorización de servicios de PBS y PAC, con la implementación estamos dando cumplimiento a la normatividad.</p>
 <p>Validación de frecuencias PAC en acceso directo</p>	<p>Migrar el sistema de Gestión de PQRD a Web y fortalecimiento de esta herramienta con nuevas funcionalidades.</p>

Infraestructura Tecnológica

Entre las principales mejoras o temas representativos de la infraestructura tecnológica se tienen:

- Migración del componente financiero a la nube de IBM, con lo cual la organización logró tener el 100% de su infraestructura en la nube.
- Ejecución de ethical hacking a todos los componentes de la infraestructura tecnológica, arrojando un resultado positivo del 85,71% sin hallazgos de seguridad
- Cambio de proveedores de plataformas tecnológicas, mesa de servicio y servicio de impresión
- Migración del servicio de telefonía móvil a la nube para reducir gastos de operación
- Implementación de factor de doble autenticación para el servicio de correo electrónico
- Ampliación de servicios de conectividad y WIFI en sedes
- Cero (0) incidentes de seguridad línea

Seguridad y Privacidad de la Información

La EPS S.O.S S.A. reconoce la importancia estratégica de la protección de datos, seguridad de la información, así como la revelación y transparencia en el marco de sus operaciones. Durante el año 2023, la organización ha dirigido sus esfuerzos a fortalecer la implementación y arraigo de actividades destinadas a preservar la integridad, confidencialidad y confianza en nuestra institución, mediante el uso adecuado, ético y seguro de la información. Se destacan los siguientes logros alcanzados:

- Actualización del Inventario de Activos de Información.
- Actualización de las Matrices de

Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información.

- Actualización y aprobación por la Junta Directiva del Manual del Gobierno de Seguridad y Privacidad de la Información, la Política de Tratamiento de Datos Personales, la Política de Revelación de la Información y la estructura del Comité de Seguridad y Privacidad de la Información. Este último, a su vez, aprobó la actualización del Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Generación de comunicaciones al personal a través de mailings y un curso virtual en Moodle, con el objetivo de capacitar a nuestros colaboradores en las diferentes políticas de nuestro Gobierno de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Monitoreo periódico del cumplimiento del anexo Nro. 1 de la Resolución Nro. 1519 del 2020 en la página web de la EPS.
- Generación de 128 anexos de transferencia y transmisión de datos personales con nuestros prestadores de salud y operadores de medicamentos para garantizar el uso adecuado de los datos personales.



Transformamos vidas y cuidamos al medio ambiente



8.1 Regalando *Sonrisas*

- En nuestra EPS S.O.S, creemos en el poder de la generosidad y la colaboración. Por eso, emprendimos con gran entusiasmo la campaña interna “Dona un juguete, regala una sonrisa”, con la cual recolectamos más de 350 regalos que se entregaron a los niños de la Fundación Más Familia y la Institución Isaías Duarte Cancino como parte de la premisa de que un corazón feliz es un corazón sano.

Esta iniciativa nos permitió conectar una de las pasiones de nuestra empresa: la pasión por servir y con nuestro propósito de cuidar. Somos una organización comprometida con el bienestar de las comunidades, y creemos en el poder de la colaboración para construir un país donde las oportunidades sean para todos.

8.2 Preservación *del agua*

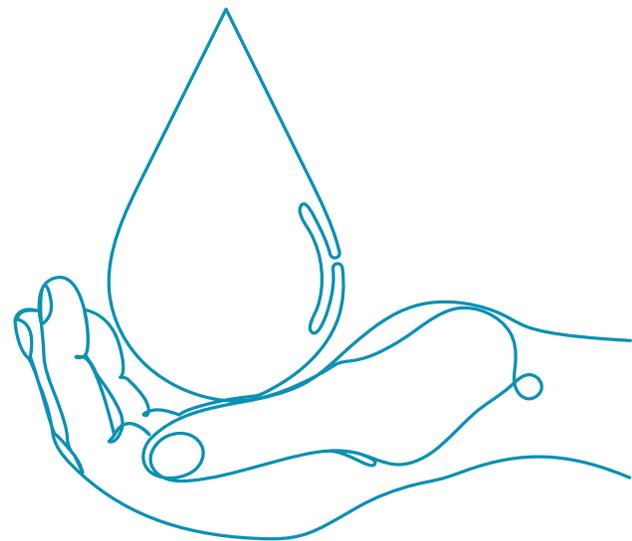
- Llevamos a cabo la campaña “Gotica” logrando concientizar al 100% de nuestros colaboradores sobre la importancia del agua y la necesidad de adoptar prácticas responsables para su cuidado.

A través de una serie de acciones en sinergia con proveedor de aseo, realizamos promoción sobre uso racional y adecuado del agua en nuestro entorno laboral y personal, fortaleciendo así nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.

8.3 Apoyando *Emprendedores*

- Impulsamos el programa “Emprendedores” como estímulo al desarrollo económico de nuestros colaboradores y su grupo familiar, a través de dos ferias presenciales en la que 15 empleados tuvieron la oportunidad de presentar sus ideas de negocio, productos y servicios.

Gracias a este espacio, pudieron dar a conocer sus emprendimientos, afianzar contactos y oportunidades de negocio, y generar ventas que contribuyeron al crecimiento de sus negocios y al impulso de la economía local.



8.4 Consumo responsable *de energía*

Seguimos desarrollando acciones para el consumo responsable de la energía como:

1. Encendido y apagado de aires acondicionados en horarios específicos.
2. No uso del ascensor en días establecidos en la sede principal, lo que generó una disminución en 85,5 kw impactando una reducción de 0,5% del total del consumo por este último mecanismo.

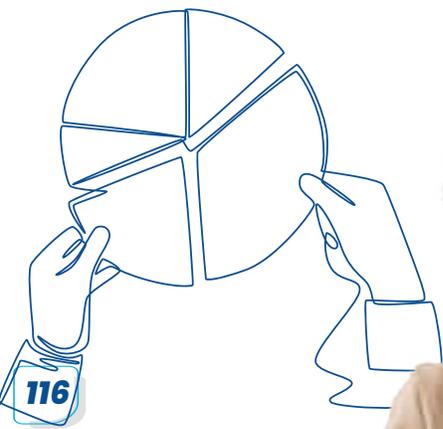


8.5 Biodiversidad

En asocio con el Dagma se impulsó y acompañó la estrategia de paisajismo y cerramiento de zonas verdes, dando como resultado el embellecimiento de la zona previo a la realización de traslado de plantas y reposición. Igualmente, se dio continuidad a la estrategia de mantenimiento mediante la adopción de la zona verde en el sur de la ciudad de Cali, en un área de 1.423 m², con proveedor especializado que realiza; limpieza general, eliminación de malezas en zonas duras y blandas, recolección de residuos sólidos (hojas, ramas, troncos, escombros y otros desperdicios) y actividades de ornato.



Transparencia y responsabilidad con los recursos



9.1 Estado de resultados

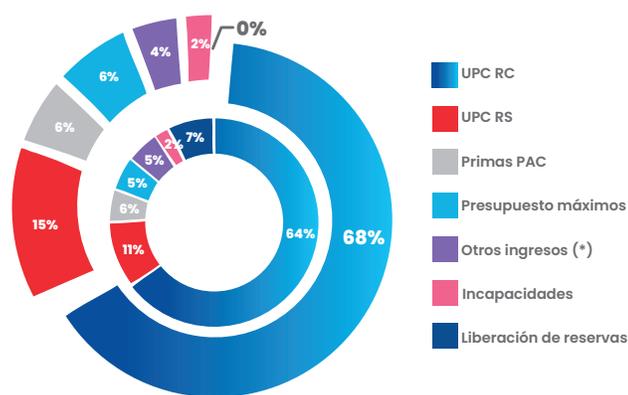
	DICIEMBRE 31		Var. \$	Var. %
	2023	2022		
Ingresos operacionales	1.381.476	1.338.989	42.487	3,2
Costo servicios de salud	1.414.077	1.523.883	-109.806	-7,2
Resultado bruto	-32.601	-184.894	-152.293	-82,4
% Resultado bruto	-2,36	-13,81	11,45	-82,9
Gasto de personal	55.397	45.269	10.128	22,4
Gastos generales	44.587	36.341	8.246	22,7
Gastos operacionales	99.985	81.610	18.375	22,5
Resultado operacional	-132.586	-266.504	133.918	-50,2
Ingresos no operacionales	4.067	7.432	-3.365	-45,3
Egresos no operacionales	12.650	10.400	2.250	21,6
Resultado final	-141.169	-269.472	128.303	-47,6

Fuente: Estados financieros EPS S.O.S
- Cifras en millones de pesos

Servicio Occidental de Salud SOS obtiene sus ingresos principalmente de servicios del Plan de Beneficios en Salud (PBS) del **Régimen Contributivo y Movilidad del Subsidiado**, así como de los Planes de Atención Complementaria.

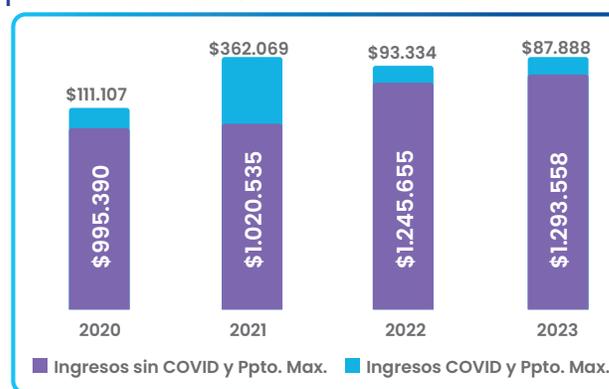
Ingresos operacionales

2023 - 2022.



Nota: La liberación de reservas está incluida en los ingresos operacionales 2022 mientras que en el 2023 se trasladaron como menor valor del costo de acuerdo con las instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud. La información del círculo externo corresponde al año 2023 y el círculo interno al año 2022.

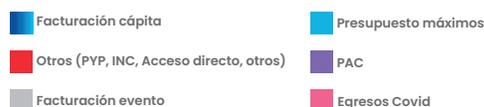
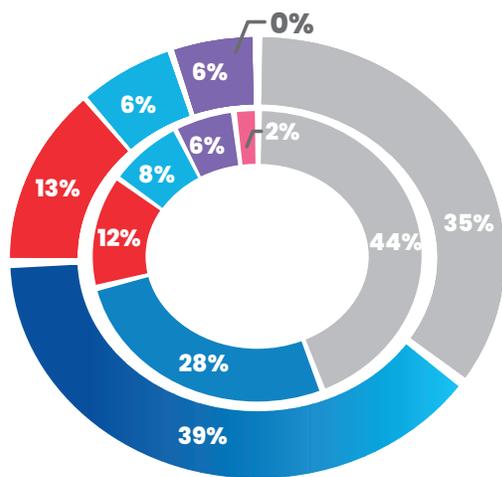
Los ingresos operacionales de la compañía en el año 2023 cierran en \$1.381.476 millones, es decir \$42.487 millones más que en el año anterior. Los ingresos por UPC régimen contributivo y movilidad crecieron \$130.770 millones frente al cierre anterior; en el año 2023, estos ingresos representan el 82% frente al total de los ingresos. Los ingresos por presupuestos máximos 2023 aumentaron en un 20,4% frente al cierre de 2022, es decir \$14.867 millones mientras el crecimiento de los ingresos PAC fue de 7,3% frente al año anterior, equivalentes a \$5.412 millones.



Fuente: Estados financieros EPS S.O.S - Cifras en millones

El costo médico alcanzó un valor por debajo del año anterior por \$109.806 millones, presentando un decrecimiento del 7,2%. El costo PBS disminuyó en un 2,8% frente al cierre del 2022, mientras que los costos PAC disminuyen en un 12,9%, por otro lado, los costos de presupuestos máximos decaen en 25,2%, igualmente los egresos COVID decrecen un 93,4%.

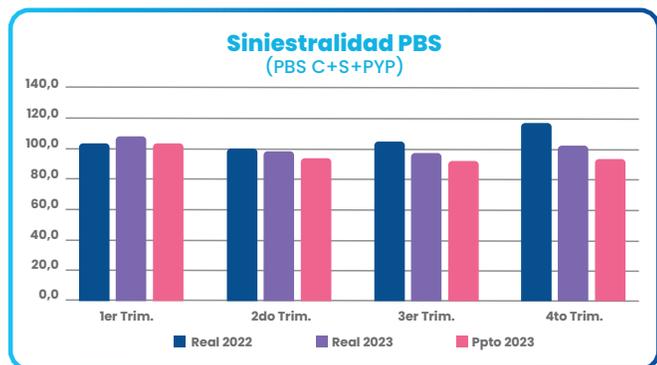
En la siguiente gráfica se encuentra la distribución del costo por producto comparando 2023-2022.



Fuente: Estados financieros (cifras en millones). La información del círculo externo corresponde al año 2023 y el círculo interno al año 2022.

El índice de siniestralidad del PBS (Total egresos PBS/Total ingresos PBS) al cierre de 2023 comparado con el 2022 presenta una disminución del 13,2% alcanzando un indicador del 101,84%.

Al observar la tendencia de la siniestralidad de PBS durante el último trimestre del año 2023 aumenta con respecto a los periodos anteriores por el incremento uso de los servicios por parte de los afiliados a la Entidad.



Fuente: Estados financieros EPS S.O.S – Cifras en millones de pesos

El indicador de eficiencia del gasto (total gastos operaciones / sobre total ingresos operacionales) continúa presentando eficiencia en el 7,24% en el 2023 como resultado de la gestión en el control de los recursos por parte de la Entidad, tal

como se observa en la siguiente gráfica:

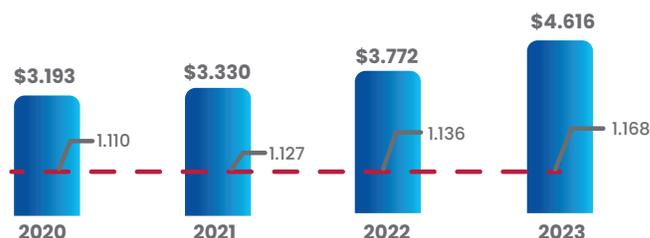


Fuente: Estados financieros EPS S.O.S – Cifras en millones de pesos

Durante el año 2023 se ha dado continuidad y cumplimiento del pago de la nómina, en promedio/mes a 1.181 colaboradores.

En relación con los gastos de personal su valor mensual promedio fue de \$4.616 millones en el 2023 frente a \$3.772 millones en el 2022, con una variación del 22,4%.

EVOLUCIÓN GASTOS DE PERSONAL PROMEDIO MES



Fuente: Información Gestión Humana - Estados financieros (cifras en millones)

Los gastos generales registraron un promedio mensual en el año 2023 de \$3.716 millones.

En el año 2023 se contabilizó dentro de gastos notariales el valor de \$427 millones generado por los trámites notariales de la entidad para el registro de la escritura pública de la reforma estatutaria y aumento de capital autorizado por la Superintendencia Nacional de Salud Resolución 2023310010014237- 6 de 07-12-2023.

Es de anotar que los gastos son objeto de revisión permanente por parte de la administración y el cumplimiento del proceso de compras administrativas, así como la evaluación de las actividades operativas, logísticas y tecnológicas para revisar aquellas no generadoras de valor.

EVOLUCIÓN GASTOS GENERALES PROMEDIO MES



Fuente: Estados financieros EPS S.O.S
– Cifras en millones de pesos

La pérdida neta del año 2023 es de **-\$141.169 millones**, menor a la obtenida en el año 2022 que fue de **-\$269.471 millones**.

9.2 Estado de situación financiera

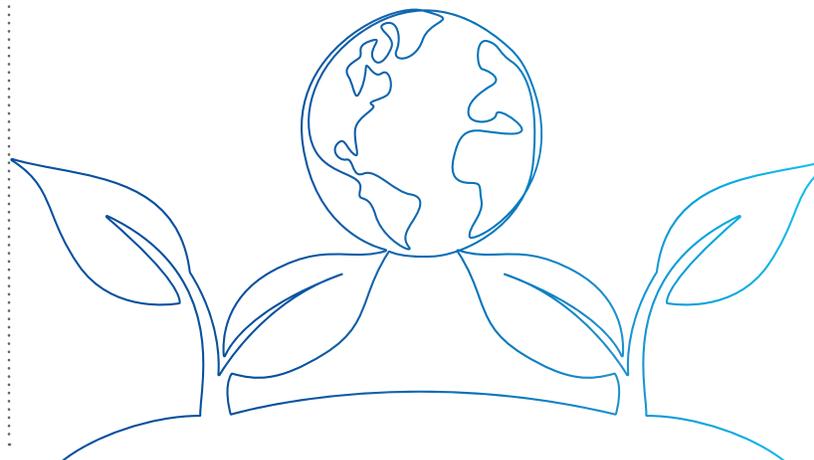
Item	Diciembre-31		Var. \$	Var. %
	2023	2022		
Activos	285.950	289.098	-3.148	-1,1
Pasivos	845.843	785.040	60.803	-7,7
Patrimonio	-559.893	-495.942	-63.951	-12,9

Fuente: Estados financieros EPS S.O.S
– Cifras en millones de pesos

En el consolidado al cierre del 31 de diciembre de los años 2023 y 2022 el comportamiento de los activos presenta un decrecimiento del 1,1%, generado principalmente por: menor valor los cuentas por cobrar al ADRES que presenta un disminución comparada con el año

2022 de \$3.175 millones producto de la continua gestión que viene realizando la entidad con respecto a la radicación, cobro y seguimiento en cada uno de los procesos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y el ADRES para el saneamiento de dicha cartera, el decrecimiento del disponible en \$4.432 millones que se destinaron al pago de proveedores y prestadores y en la propiedad y equipo se registró el valor correspondiente a revaluación de inmuebles por \$5.796 millones, como resultado del avalúo efectuado en el 2023.

Los pasivos totales registran una disminución del 7,7% frente al 2022, se resaltan los aspectos más importantes como son el aumento de la reserva técnica en \$162.758 millones, y la disminución de la cuenta de anticipos de capitalización en \$71.422 millones en como consecuencia de la autorización por parte de la Superintendencia Nacional de Salud de la capitalización del socio Comfandi, mediante la Resolución 2023310010014237-6 de 07 de diciembre de 2023, igualmente impacta en la disminución de los pasivos el comportamiento de las obligaciones financieras que disminuyen en \$15.725 millones.



Situación patrimonial

Item	Diciembre-31		Var. \$	Var. %
	2023	2022		
Capital social	450.145	378.723	71.422	18,9
Reserva para readquisición de acciones	203	203	0	0,0
Excedente o pérdida del ejercicio	-141.169	-269.472	128.303	-47,6
Excedente o pérdida acumulada	-863.095	-593.623	-269.472	45,4
Efectos de conversión	-17.380	-17.380	0	0,0
Otros resultados integrales	11.404	5.609	5.796	103,3
Total Patrimonio	-559.893	-495.942	-63.951	12,9
Total Pasivo + Patrimonio	285.950	289.098	-3.148	-1,1

En relación con el patrimonio de la compañía, éste decrece principalmente como resultado de la pérdida del ejercicio de -\$141.169 millones.

Por otro lado, se presenta aumento de capital social por el registro del anticipo de capitalización por \$71.422 millones autorizado por la Superintendencia Nacional de Salud mediante la Resolución 2023310010014237-6 de 07-12-2023.

La Entidad continúa con el compromiso adquirido mediante la gestión

corporativa y el fortalecimiento patrimonial, con la realización de capitalizaciones por más de \$436.508 millones de pesos durante los últimos 9 años, de los cuales \$256.623 millones de pesos fueron entre los años 2020 a 2023, demostrando la firme decisión de los socios y la administración en la búsqueda de las sostenibilidad económica y continuidad en el mejoramiento del cumplimiento de las condiciones financieras.



Fuente:
Estados Financieros de la Entidad - Cifras en millones de pesos

Nota: En la gráfica se representan los momentos en que están registrados los ingresos y/o cruce de acreencias por capitalizaciones recibidas por parte de los socios, independientemente del momento en que se registran en el patrimonio, previa autorización de la Superintendencia Nacional de Salud.

Esta referencia es muy importante al momento de presentar los avances y resultados de las condiciones de habilitación financiera.

En efecto la Entidad debe dar cumplimiento a los indicadores de estructura patrimonial (Capital Mínimo y Patrimonio Adecuado), e Inversión de Reservas Técnicas (Régimen de inversiones) en las condiciones y plazos definidos en el Decreto 780 de 2016, en su libro 2, parte 5, título 2, capítulo 2, sección 1, compilatorio del Decreto 2702 de 2014, modificado a su vez, por el Decreto 2117 de 2016 y de acuerdo con los lineamientos de la Circular Externa 13 de 2020, la Circular Externa 002 de 2021 y el Decreto 1492 de 2022.

En este sentido puede observarse el impacto de las capitalizaciones de los últimos años en el mejoramiento de los indicadores de habilitación financiera, que se aplicaron al cierre de 2023, suavizando incluso el impacto de la inclusión del ingreso por presupuestos máximos al cálculo del patrimonio adecuado en un 50% de acuerdo con los lineamientos de la Circular Externa 002 de 2021.

Ahora bien, el 8 de febrero de 2024 la Entidad fue notificada de la Resolución 2024320030000613-6, "Por la cual se prorroga la medida preventiva de programa de recuperación ordenada a la entidad promotora de salud Servicio Occidental de Salud SA S.O.S", como resultado de las acciones ejecutadas a través del programa de recuperación, donde se evidenció cómo la EPS Servicio Occidental de Salud EPS SOS S.A. ha venido mitigando las causales que dieron origen a la medida administrativa y el impacto favorable obtenido en la ejecución del Plan de Recuperación.

Así las cosas, la Superintendencia Nacional de Salud - SNS generó una prórroga al programa de recuperación de la EPS SOS S.A. por el término de 1 año, lo anterior en cumplimiento de lo establecido por la Resolución 2024320030000613-6, Artículo Primero, así:

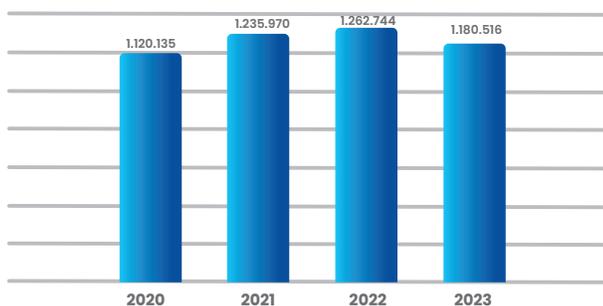
"ARTÍCULO PRIMERO. PRORROGAR la medida preventiva de PROGRAMA DE RECUPERACIÓN ordenada por la Superintendencia Nacional de Salud, mediante el artículo segundo de la Resolución 2022320030003291-6 del 9 de junio del 2022, a la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD OCCIDENTAL S.A identificada con Nit. 805.001.157-2, (en adelante S.O.S EPS) por el término de doce (12) meses, esto es, hasta el 9 de febrero de 2025, (...)"

9.3 Flujo de recursos

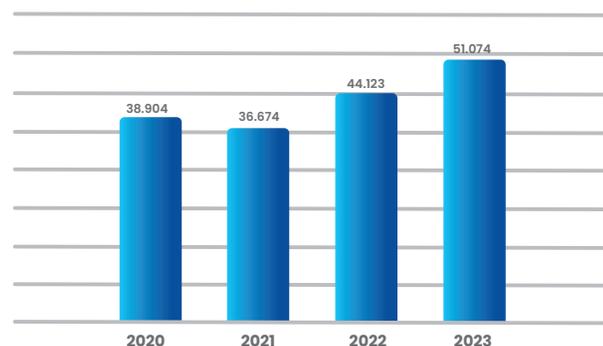
Gracias a su política de pagos la EPS logro en el año 2023 mantener el flujo constante de recursos hacia nuestros prestadores de servicios de salud, es así como se giraron 1.18 billones de pesos; **igualmente nuestros proveedores administrativos recibieron durante el año 2023 el pago oportuno de sus facturas por un valor de \$42.962 millones de pesos, así como la continuidad en el pago de incapacidades y licencias de maternidad y paternidad.**



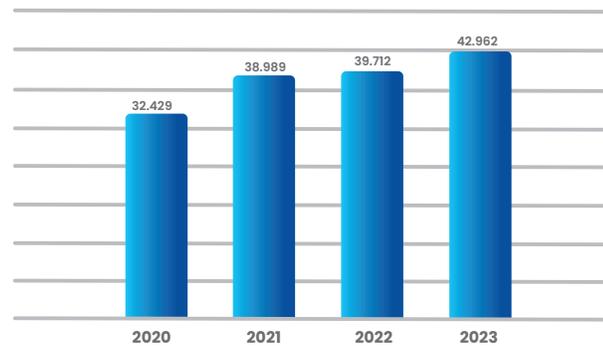
PAGOS A PRESTADORES DE SALUD



PAGOS INCAPACIDADES Y LICENCIAS



PAGOS A PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS



Fuente: Estados financieros EPS S.O.S
- Cifras en millones de pesos

Para el 2024, se espera impactar positivamente en los 687 prestadores que hacen parte de nuestra cuenta por pagar con corte a diciembre del 2023, permitiéndoles obtener información en línea del estado de su cartera y pagos.

9.4 Gestión del costo médico

Para evaluar la gestión del costo médico se toma como referencia el indicador de Siniestralidad, el cual permite realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de los costos Vs los ingresos de la entidad, este indicador se calcula tomando la **totalidad del costo dividiéndolo sobre la totalidad de los ingresos reflejados en los estados financieros.**

La efectividad de los ingresos se calcula teniendo en cuenta principalmente el cumplimiento de la población proyectada y el cálculo del Costo es determinado por el cumplimiento del presupuesto de costo médico proyectado. **Para el año 2023 el resultado de la Siniestralidad PBS se encuentra al cierre de Diciembre-2023 en: 101.8%**



En 2023, la EPS desarrolló la primera fase de la oficina virtual de los prestadores, con el objetivo de optimizar los procesos administrativos y financieros de nuestros prestadores de servicios y proveedores de tecnologías en salud. **Este canal digital facilitará la consulta del estado de cartera adeudada por la EPS y del detalle de pagos hechos por la EPS a nuestra red de prestadores.**

SINIESTRALIDAD PBS



Fuente: Estados financieros EPS S.O.S
– Cifras en millones de pesos

— Siniestralidad PBS C+S+PYP+Lib.de reservas

Al observar la tendencia de la siniestralidad de PBS durante el año 2023 se evidencian mejores resultados respecto a Diciembre-2022 aunque en el último cuatrimestre el aumento es significativo respecto a los periodos anteriores por el incremento del uso de los servicios de la población y el aumento de la carga de enfermedad.

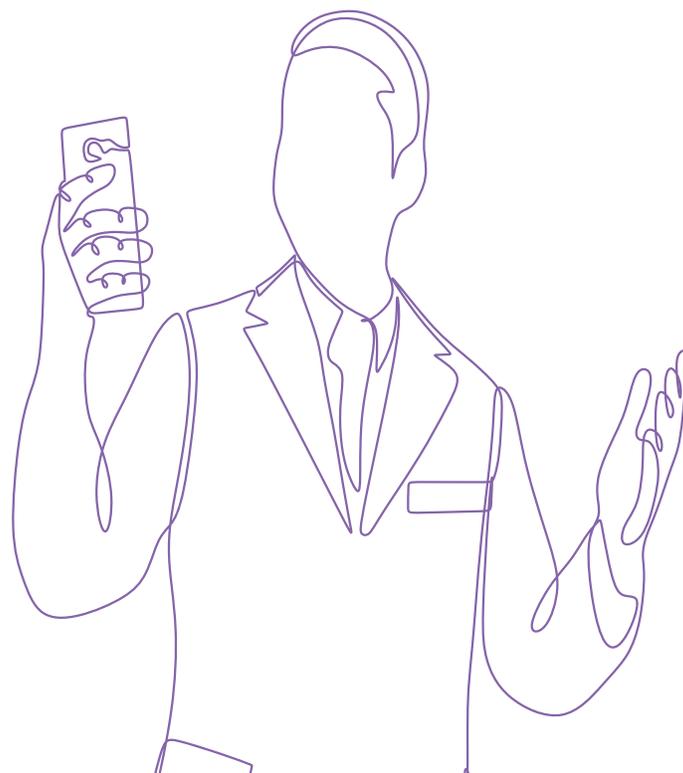
Aun así, se desarrollaron estrategias para cumplir con las metas de eficiencia en el costo médico e impactar positivamente en el indicador de siniestralidad y a su vez asegurar la prestación de los servicios de salud con oportunidad y calidad. Se focalizó la gestión del costo médico en el año 2023 en:

La contratación con las IPS mediante el modelo de Pago Fijo. Para así lograr la intervención más oportuna en la atención del afiliado **generando eficiencias en el costo en salud mejorando la oportunidad y calidad en la atención de nuestros afiliados.**

El direccionamiento efectivo de los servicios de nuestros afiliados mediante **la evaluación, ajuste y gestión de la suficiencia de red por cada territorio.**

. Disminuir la tasa de hospitalizaciones evitables a partir del mejoramiento de **la oportunidad en la atención primaria y el control de las patologías de riesgo priorizadas.**

Conforme a esto, continuaremos con el fortalecimiento de estas estrategias, especialmente la mejora en la oportunidad en atención y la gestión del riesgo en los componentes mencionados, para el beneficio de todos nuestros afiliados.



Libre circulación de facturas

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, Servicio Occidental de Salud S.O.S S.A, Nit 805.001.157, informa que no tiene políticas o prácticas que puedan entorpecer la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Igualmente, se deja constancia que esta empresa, como parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, está regulada por la normatividad especial, contenida en las Leyes 1438 de 2011 y 1122 de 2007, en cuanto a facturación, plazos, condiciones, términos, porcentajes y pagos a prestadores de servicios de salud, al igual que la reglamentación que sobre la materia ha expedido el Gobierno Nacional.

Propiedad intelectual y derechos de autor

En cumplimiento del artículo 1o de la Ley 603 de 2000, se puede garantizar ante accionistas y ante autoridades que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual están utilizados en la entidad en forma legal, es decir, **con el cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones.** En el caso de software, los sistemas del Servicio Occidental de Salud S.O.S S.A operan de acuerdo con las licencias de uso de cada.



Informe
— DE GESTIÓN —
Y SOSTENIBILIDAD 2023

Contribuimos a construir una región más saludable

CUIDARTE
NOS *inspira*