

# Micrositio de rendición de cuentas

Enero a Marzo 2024



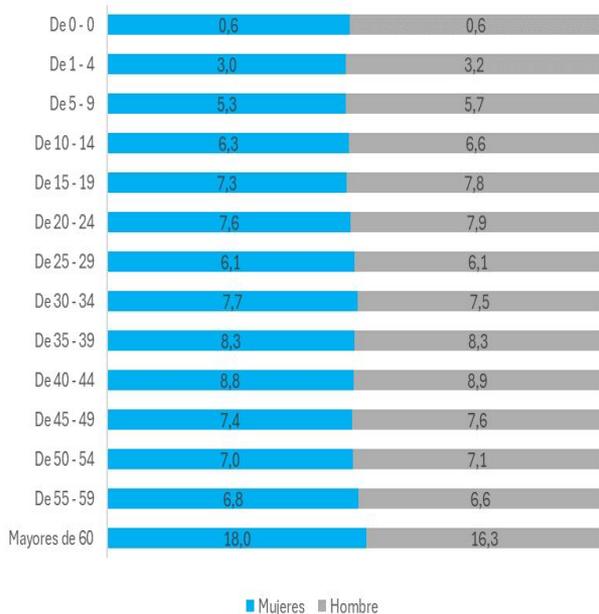
# Caracterización de afiliados



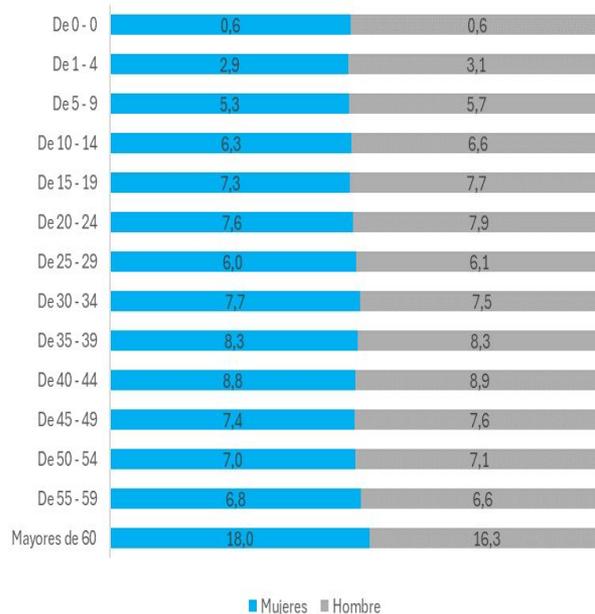
# Caracterización población régimen contributivo



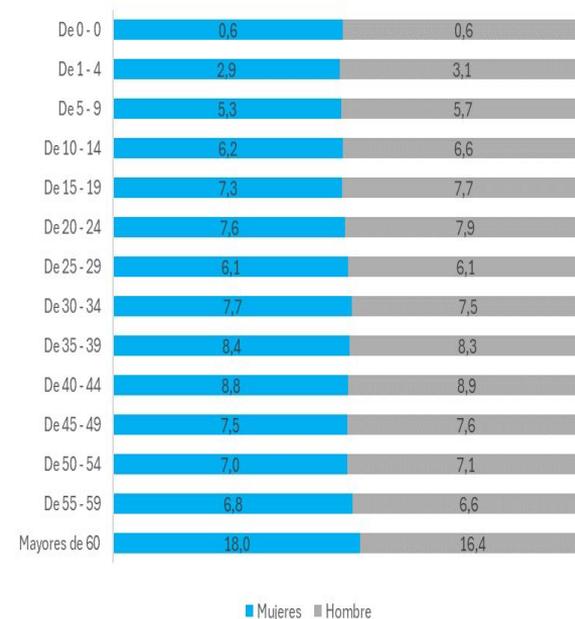
## Enero



## Febrero



## Marzo

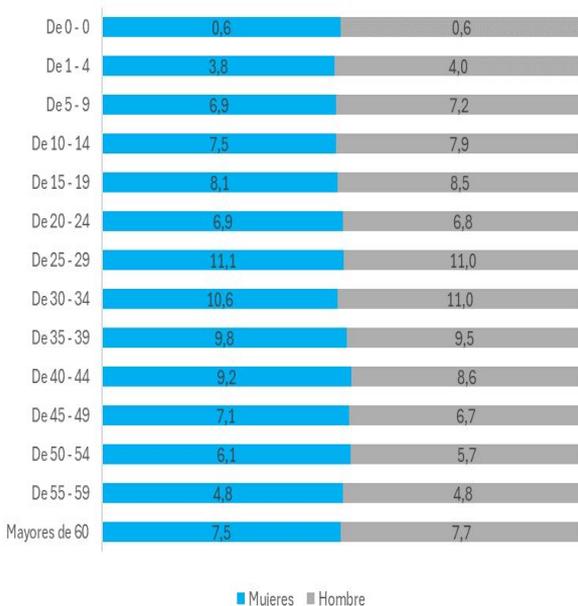


Fuente: Informe población – Comercial – Con corte al 31 de marzo 2024

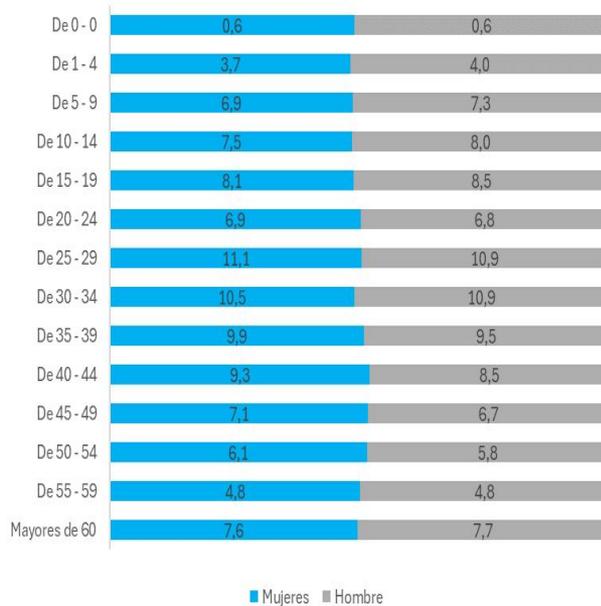
# Caracterización población movilidad subsidiado



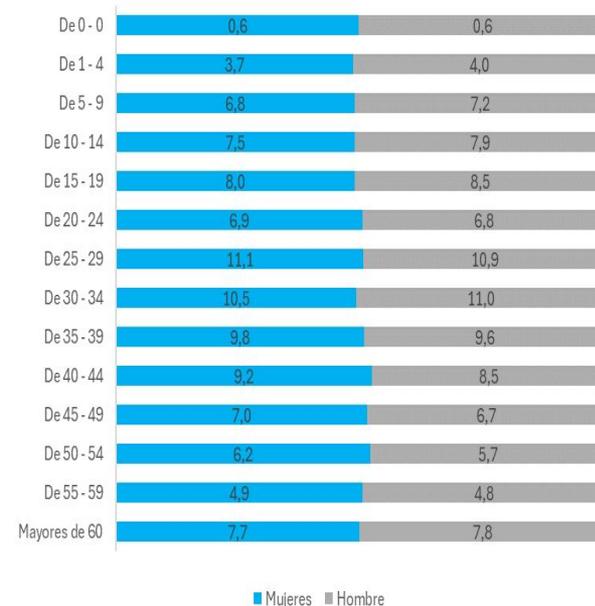
## Enero



## Febrero



## Marzo





# Indicadores sistema de gestión de calidad

# Indicadores de calidad

Para consultar los Indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad:

Ingresa a [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co)

- ✓ Opción Rendición de cuentas
- ✓ Selecciona Micrositio de rendición de cuentas
- ✓ Opción Indicadores I trimestre 2024



# Estado de la contratación en salud



# Estado de la contratación en salud



SEDE	CANTIDAD IPS
C ALI	85
PEREIRA	49
Q UIND IO	35
PALMIRA	29
PO PAYAN	25
NAC ION AL	24
C ARTAG O	23
TULUA	20
BUG A	14
BUENAVENTURA	14
NORTE DEL C AUC A	7
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>

SEDE	CANTIDAD MEDICOS
C ALI	126
PALMIRA	18
TULUA	11
C ARTAG O	9
BUG A	8
PEREIRA	5
Q UIND IO	3
BUENAVENTURA	3
PO PAYAN	1
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>

**Vigencia:** Contratos con cláusula de renovación automática.

**Valor de los contratos:** El valor de los contratos es indeterminado pero determinable al momento de la facturación.

# Nuestros afiliados



# Afiliados

INDICADORES		ene-2024	feb-2024	mar-2024		
Cantidad de afiliados	AFILIADOS	POBLACION TOTAL CONTRIBUTIVA	568.096	570.304	572.810	
		POBLACION ACTIVA CONTRIBUTIVA	562.649	564.495	565.914	
		PBS ACTIVA	747.759	748.578	748.119	
		PBS ACTIVA + SUSPENDIDOS	753.206	754.387	755.015	
		ACTIVA PAC	40.972	40.783	40.940	
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	INGRESOS	REINGRESOS	1.511	3.692	3.229	
		INCLUSIONES	495	466	496	
		REACTIVACIONES	1.501	1.473	1.447	
		CAMBIO SEDE IPS	1.336	977	743	
		TRASLADOS	2.653	1.240	1.921	
	RETIROS	EMPRESA	15.197	9.884	8.651	
		CAMBIO SEDE IPS	1.336	977	743	
		TOTAL	12.360	14.844	14.567	
		DOBLE AFILIACION	98	95	133	
		MORA	3	1	4	
		MOTIVOS PERSONALES	89	185	177	
		TRASLADO	1.341	822	1.625	
		NO CUMPLE REQUISITOS	1.656	364	326	
		TRASLADO NO AUTORIZADO	33	60	97	
		FALLECIMIENTO	255	213	246	
		CAMBIO INICIO DE VIGENCIA	19	10	30	
		NO TIENE COBERTURA	10	25	27	
		TERMINACION EMERGENCIA SANITARIA	2	-	2	
		Movilidad	MOVILIDAD	185.110	184.083	182.205
		Suspensiones	SUSPENDIDOS	5.447	5.809	6.896
Portabilidad	PORTABILIDAD	1.484	1.541	1.519		

# Nuestras oficinas



# Oficinas de atención al usuario

Buga | 1

Tuluá | 2

Zarzal | 1

Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1

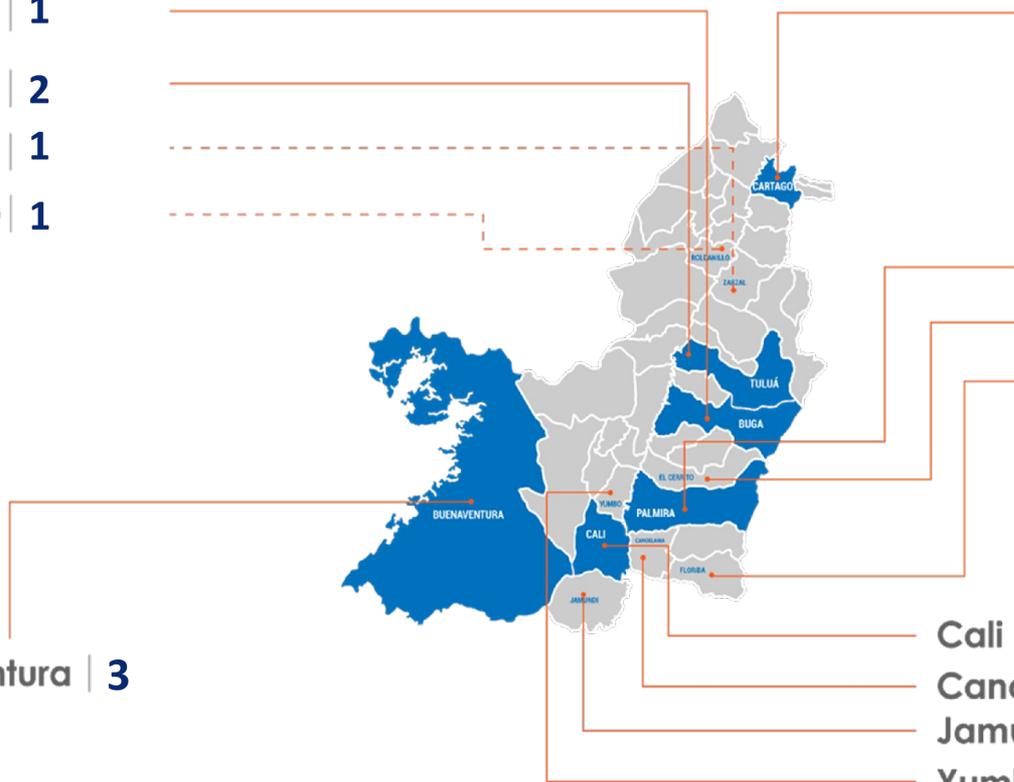
Buenaventura | 3

Cali | 3

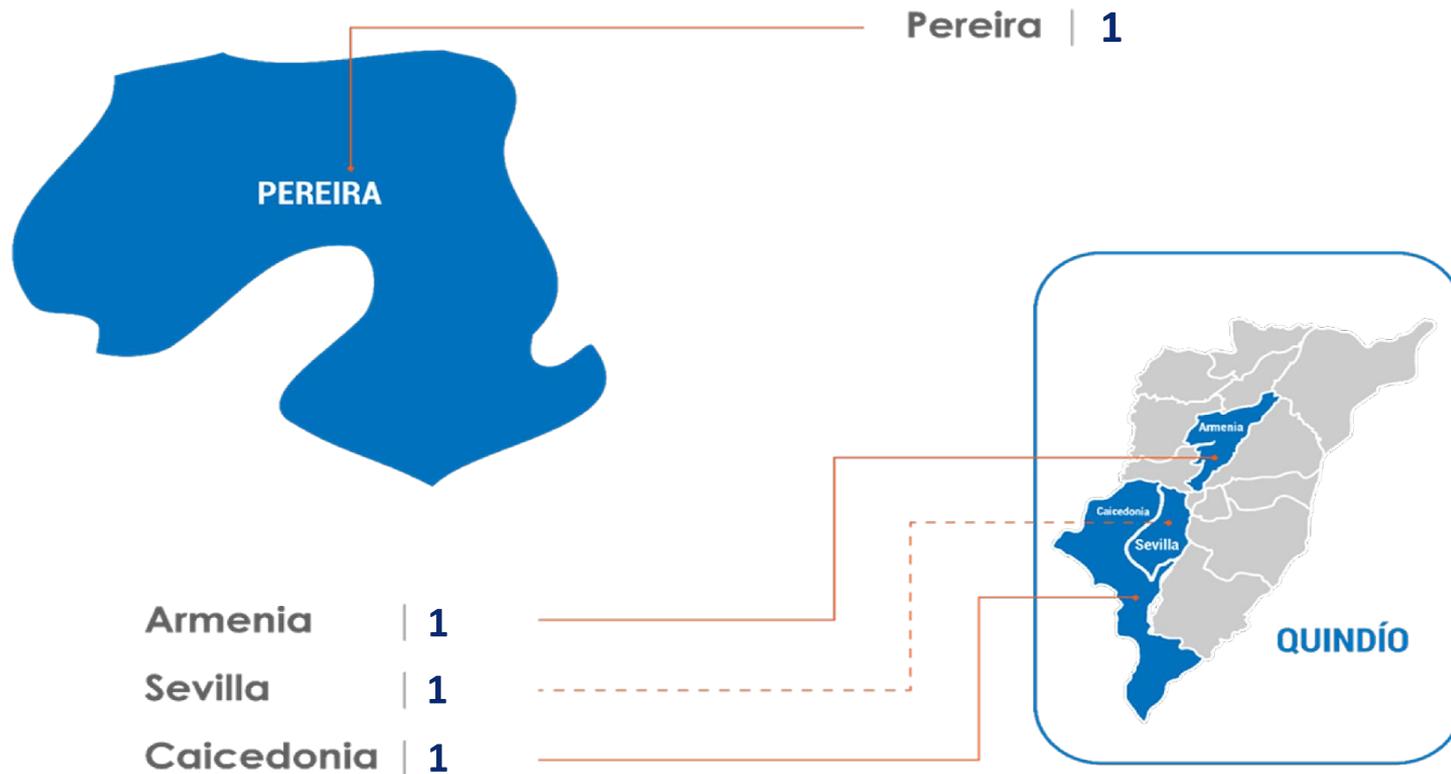
Candelaria | 1

Jamundí | 1

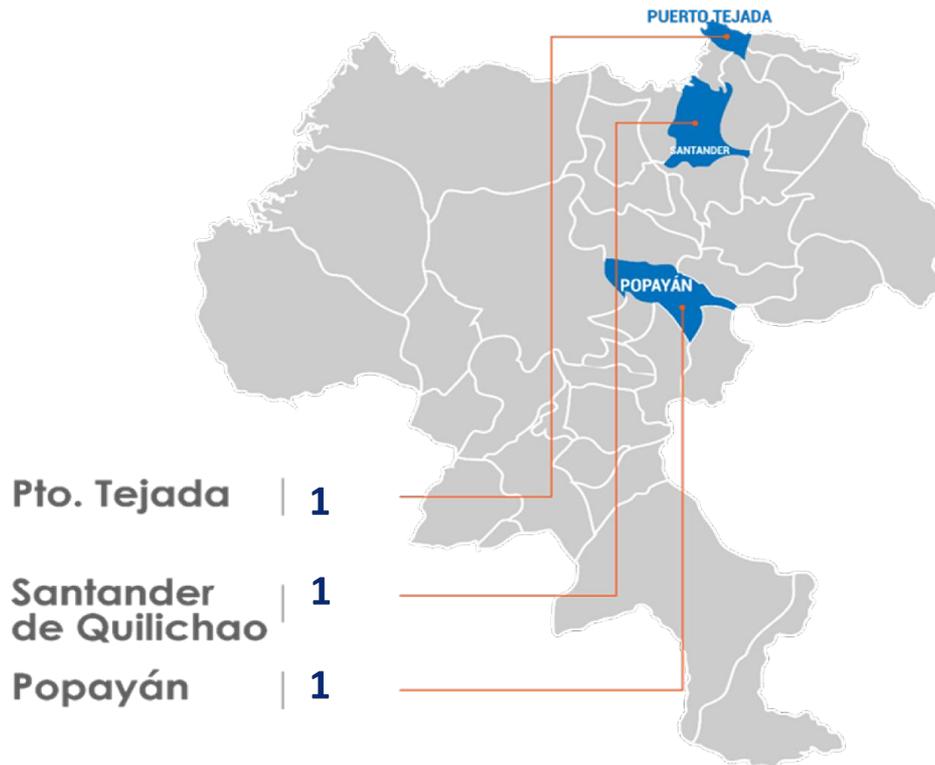
Yumbo | 1



# Oficinas de atención al usuario



# Oficinas de atención al usuario



# Tiempos de espera para la atención de los usuarios

## Canal telefónico

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Periodo	ene-2024	feb-2024	mar-2024
Segundos	19	23	22
Minutos	0.31	0.38	0.36

## Canal Virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Periodo	ene-2024	feb-2024	mar-2024
Segundos	29	30	35
Minutos	0.48	0.50	0.58

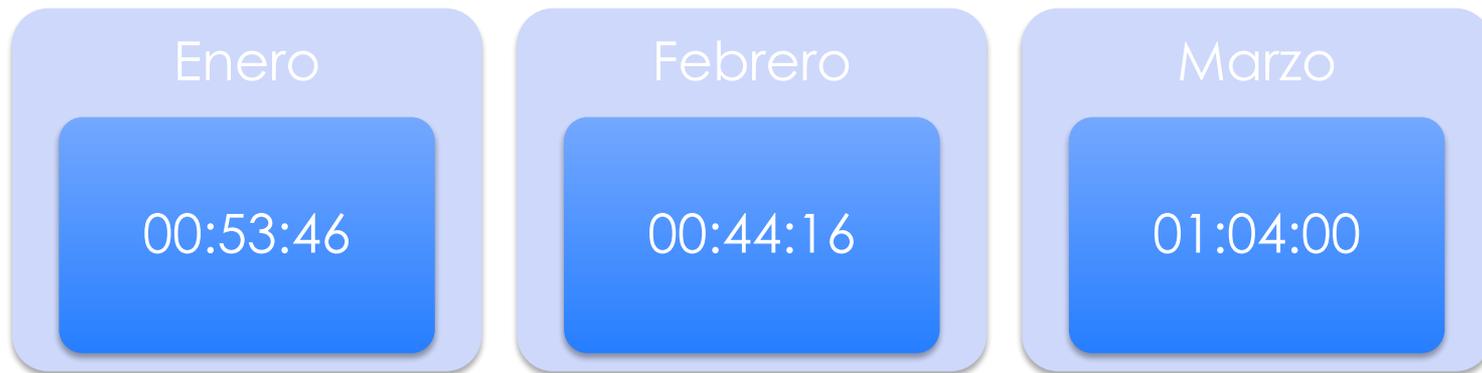


El tiempo de espera se calcula desde que ingresa la llamada hasta que se contesta la misma (en segundos y minutos)

# Tiempos de espera para la atención de los usuarios



## Canal presencial



# Satisfacción de usuarios



# Satisfacción de usuarios



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

2023		Calificación
	Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	83,7%

***¡Gracias!***

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s