

# Micrositio de rendición de cuentas

Abril a Junio 2024



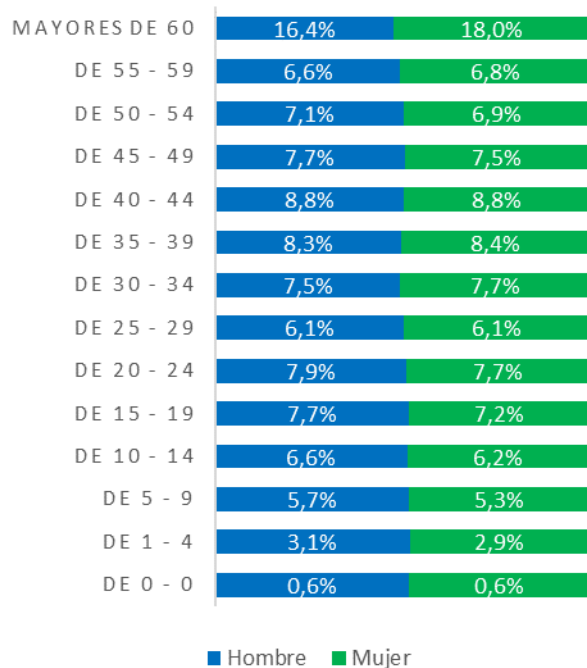
# Caracterización de afiliados



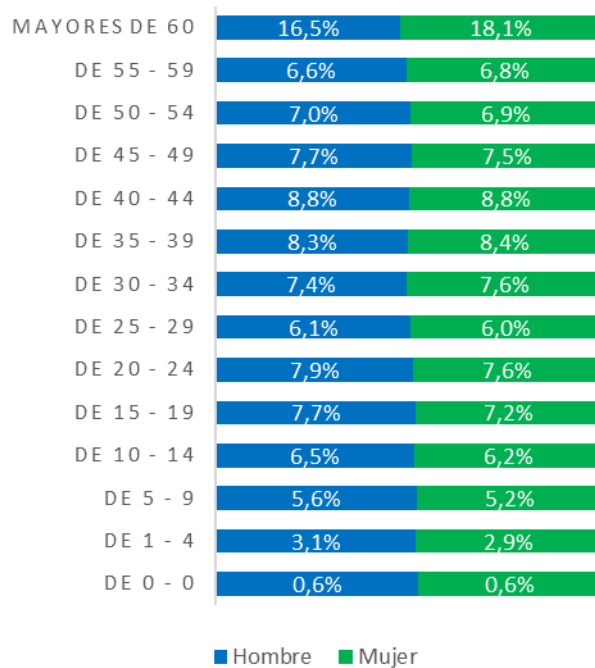
# Caracterización población régimen contributivo



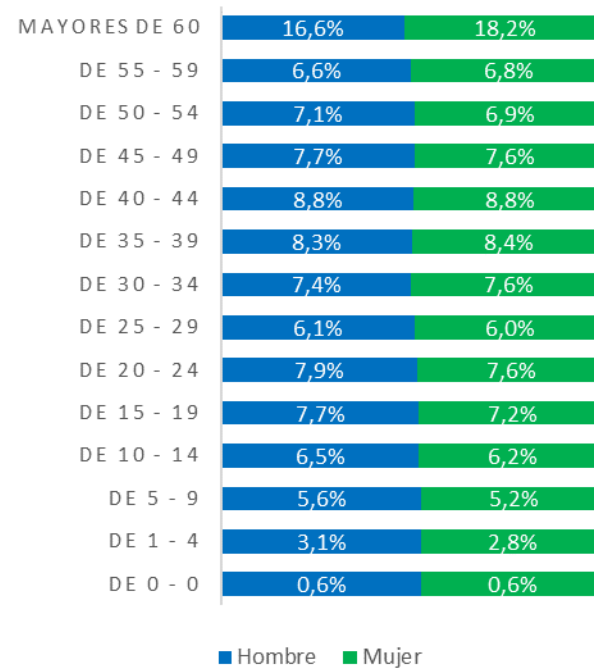
Abril



Mayo



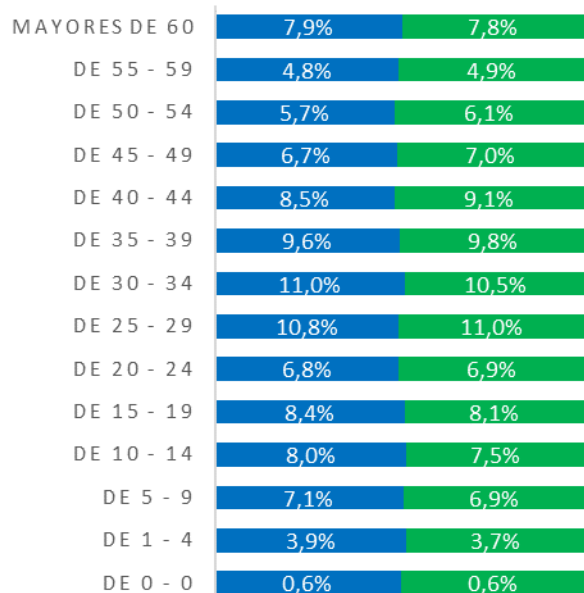
Junio



# Caracterización población movilidad subsidiado

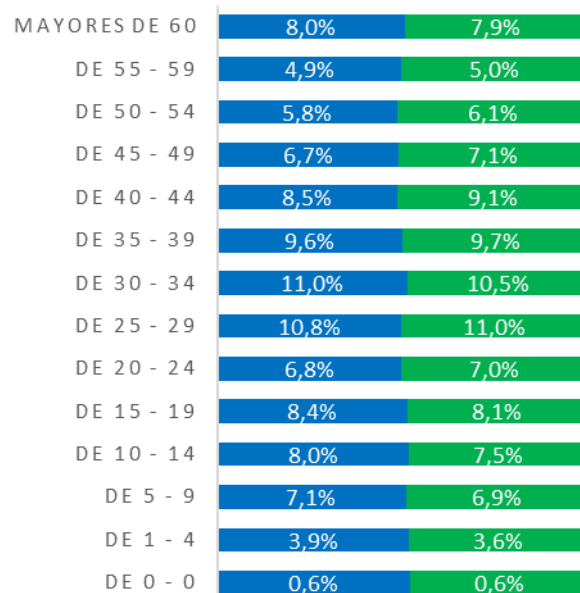


Abril



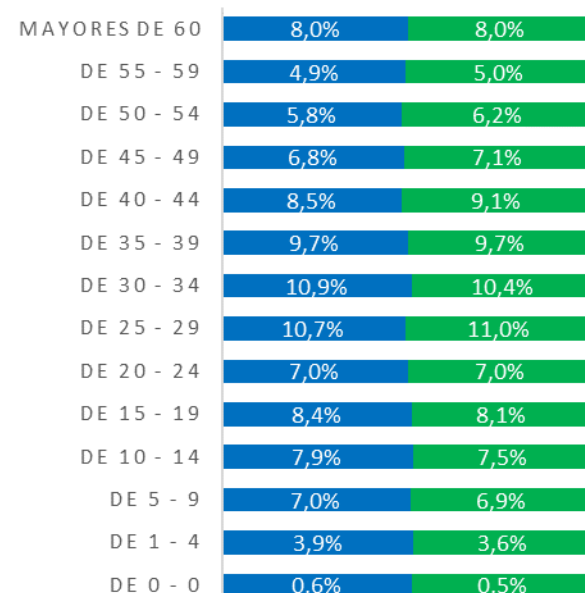
■ Hombre ■ Mujer

Mayo



■ Hombre ■ Mujer

Junio



■ Hombre ■ Mujer



# Indicadores sistema de gestión de calidad

# Indicadores de calidad

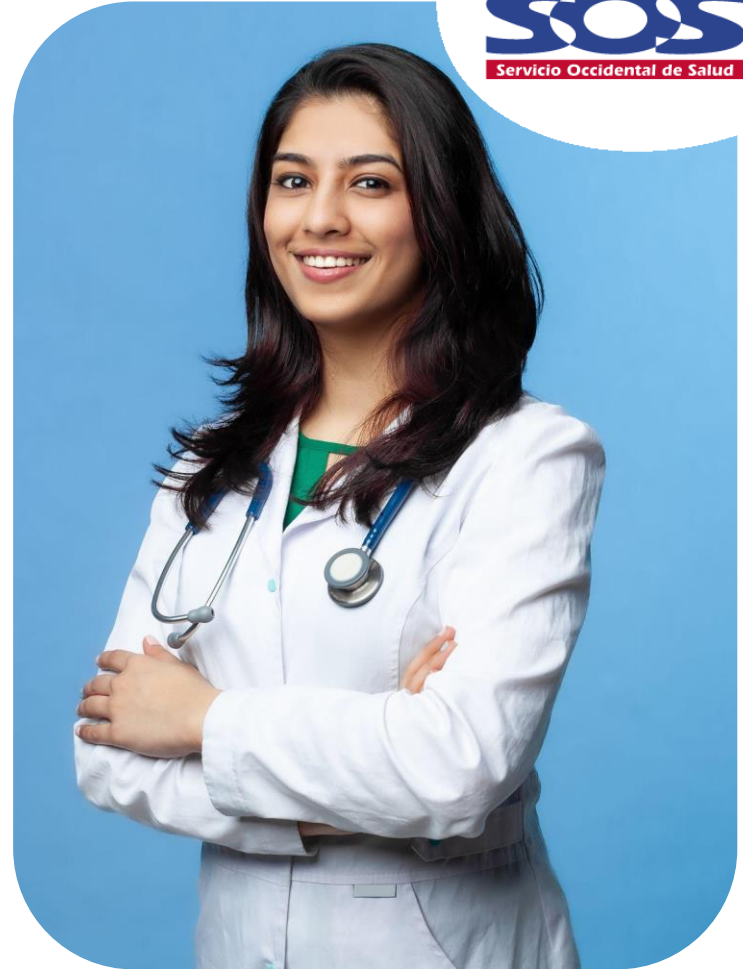
Para consultar los Indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad:

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

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



# Estado de la contratación en salud



# Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
CALI	105
PEREIRA	69
QUINDIO	55
PALMIRA	43
POPAYAN	43
TULUA	39
NACIONAL	34
CARTAGO	31
BUGA	22
BUENAVENTURA	20
NORTE DEL CAUCA	10
<b>Total general</b>	<b>471</b>

Sede	Cantidad Medicos
CALI	135
PALMIRA	19
TULUA	11
BUGA	10
CARTAGO	8
PEREIRA	6
BUENAVENTURA	4
QUINDIO	4
POPAYAN	1
<b>Total general</b>	<b>198</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



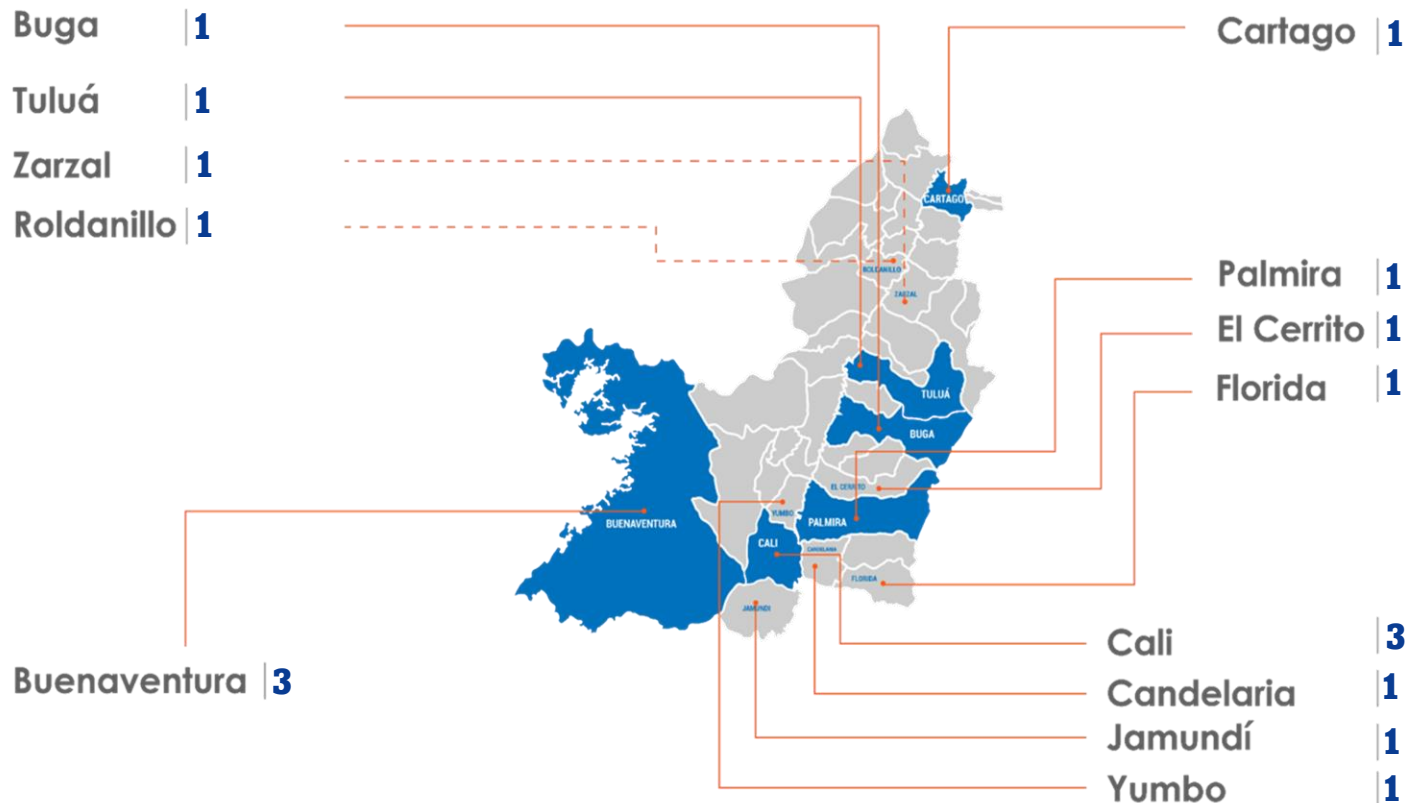
# Afiliados

INDICADORES		abr-24	may-24	jun-24		
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion Total Contributiva	575.225	572.864	571.308	
		Poblacion Activa Contributiva	568.363	565.829	564.239	
		Pbs Activa	749.248	748.869	747.433	
		Pbs Activa + Suspendida	756.110	755.904	754.502	
		Activa Pac	40.637	40.535	-	
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	2.316	1.621	1.883	
		Inclusiones	520	477	468	
		Reactivaciones	1.520	1.103	1.307	
		Cambio Sede Ips	928	761	768	
		Traslados	2.513	1.864	1.984	
	Retiros	Empresa	8.230	8.435	7.898	
		Traslado	1.941	1.965	3.059	
		Mora	1	488	-	
		Cambio Sede Ips	928	761	768	
		No Cumple Requisitos	397	1.601	1.061	
		Motivos Personales	79	150	186	
		Traslado No Autorizado	104	59	42	
		Doble Afiliacion	56	93	122	
		Fallecimiento	207	201	229	
		Cambio Inicio De Vigencia	16	9	12	
		No Tiene Cobertura	29	34	20	
		Terminacion Emergencia Sanitaria	1	2	1	
		Movilidad		180.885	183.040	183.194
		Suspendidos		6.862	7.035	7.069
Portabilidad		1.513	1.491	-		

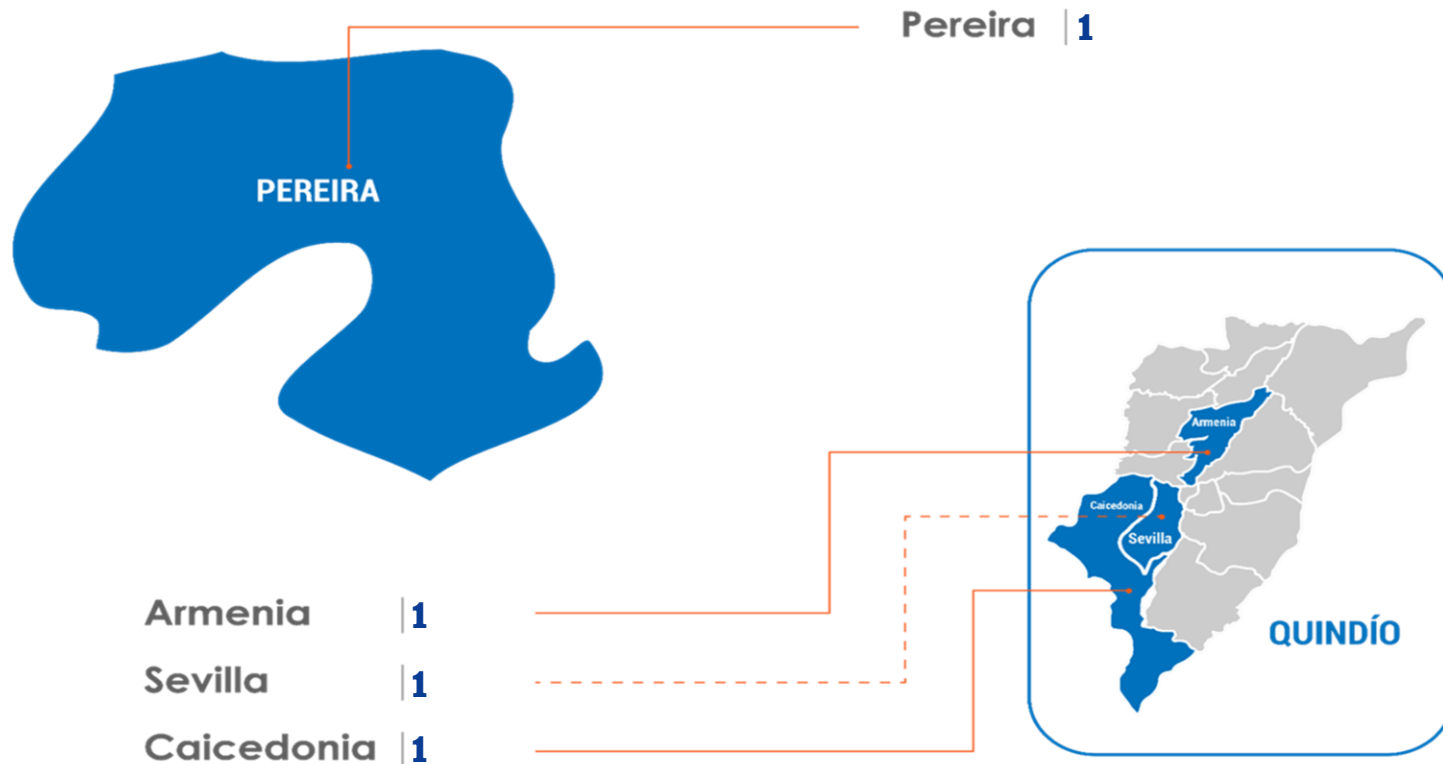
# Nuestras oficinas



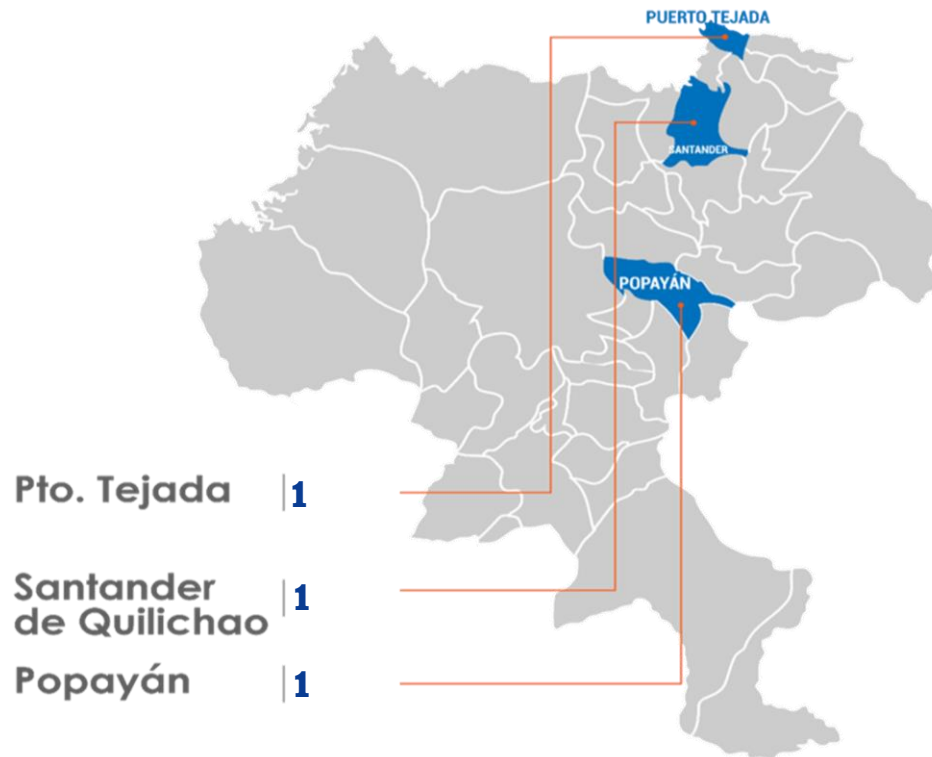
# Oficinas de atención al usuario



# Oficinas de atención al usuario



# Oficinas de atención al usuario



# Tiempos de espera para la atención de usuarios

## Canal telefónico

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	abril 2024	mayo 2024	junio 2024
Segundos	23	29	26
Minutos	0,38	0,48	0,43

## Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	abril 2024	mayo 2024	junio 2024
Segundos	30	23	22
Minutos	0,5	0,38	0,36

*El tiempo de espera se calcula desde el momento que el usuario selecciona la opción del menú para ser atendido, hasta el momento en que es contestada por un agente de servicio al cliente*

## Canal presencial

TME: Tiempo medio de espera			
Tiempo de espera	abril 2024	mayo 2024	junio 2024
Segundos	98	33	3
Minutos	49	53	63

*El tiempo medio de espera se calcula desde el momento que el usuario toma el turno para ser atendido, hasta el momento en que es llamado por un Asesor de Servicio Integrado (ASI)*




# 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:



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

*El estudio de satisfacción de usuarios en la EPS S.O.S se lleva a cabo cada semestre, de modo que los datos reflejan la información correspondiente al corte de diciembre de 2023.*

***¡Gracias!***