VIGILADO Supersalud

Micrositio de rendición de cuentas

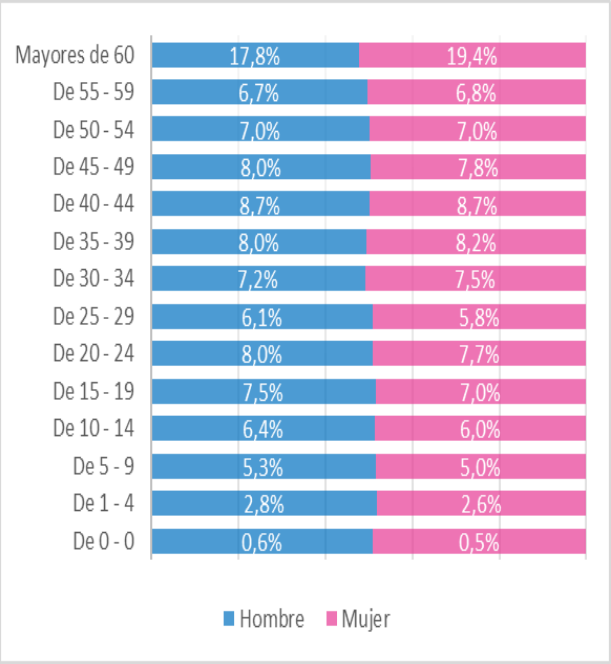
Julio a Septiembre 2025

SOS Servicio Occidental de Salud

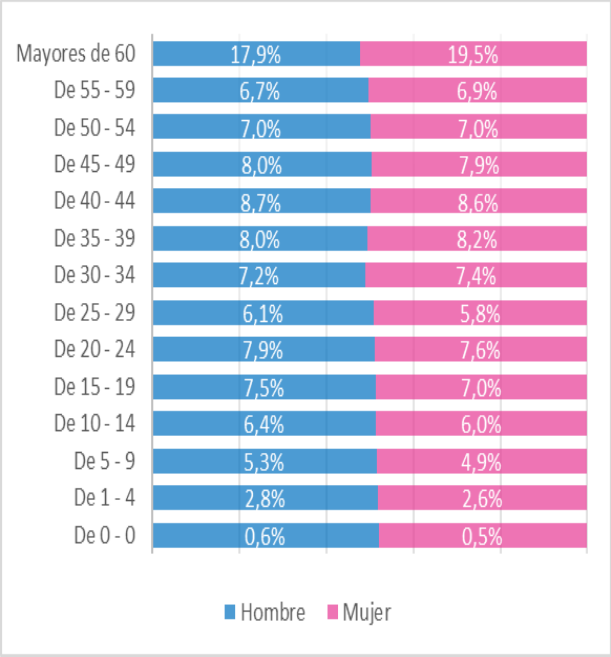
Caracterización de afiliados

Caracterización población régimen contributivo

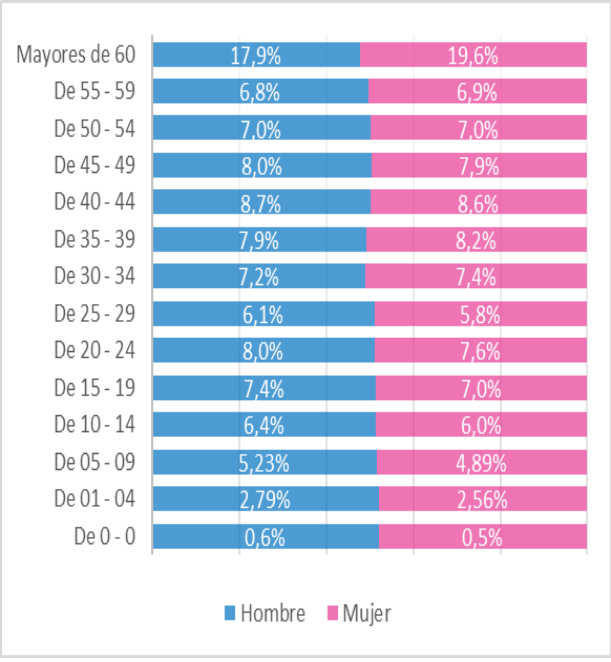
Julio



Agosto



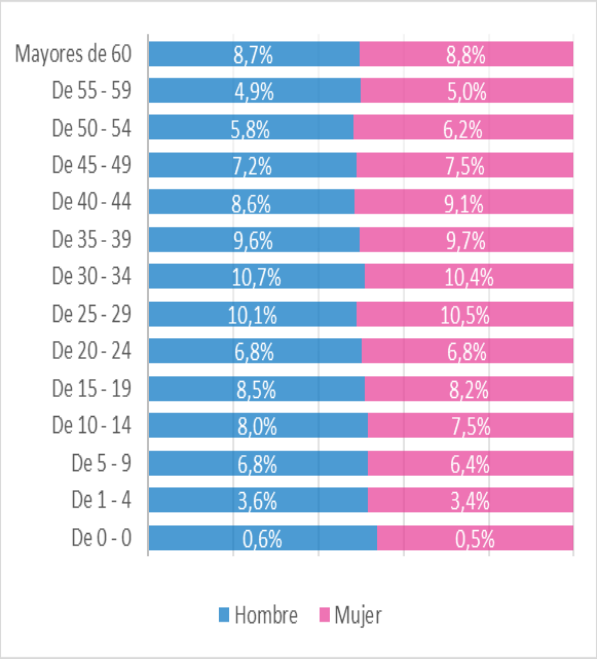
Septiembre



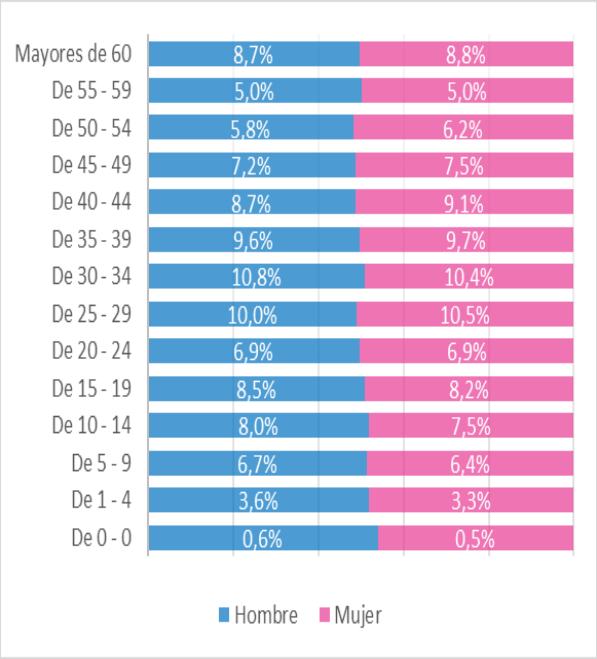
Fuente: informe población Comercial – Periodo: Julio a Septiembre 2025

Caracterización población movilidad subsidiado

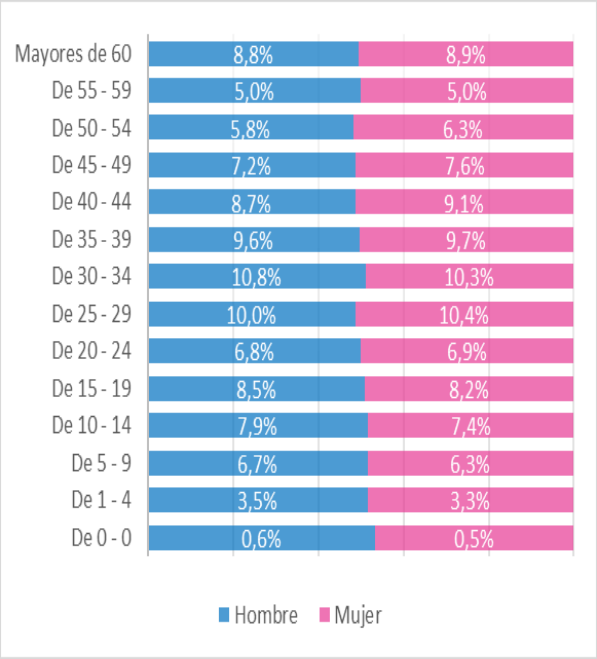
Julio



Agosto



Septiembre



Fuente: informe población Comercial – Periodo: Julio a Septiembre 2025

Indicadores sistema de gestión de calidad

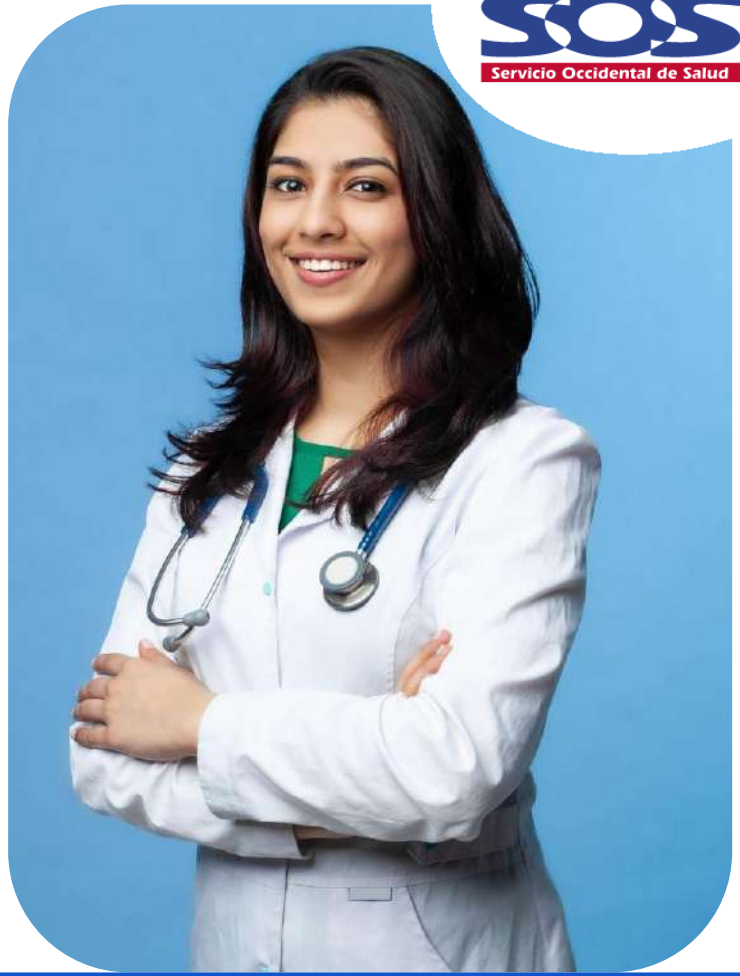
Indicadores de calidad

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

Ingresa a www.sos.com.co

- ✓ Opción Rendición de cuentas
- ✓ Selecciona Micrositio de rendición de cuentas
- ✓ Opción Indicadores III trimestre 2025

Estado de la contratación en salud



Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
CALI	112
NACIONAL	32
POPAYAN	28
PEREIRA	57
PALMIRA	29
QUINDIO	41
TULUA	27
CARTAGO	26
BUENAVENTURA	16
BUGA	16
NORTE DEL CAUCA	5
Total general	**389**

Sede	Cantidad Medicos
CALI	90
BUGA	15
PALMIRA	14
TULUA	8
CARTAGO	7
QUINDIO	6
PEREIRA	4
BUENAVENTURA	4
POPAYAN	1
Total general	**149**

NIVEL COMPLEJIDAD	CANTIDAD
MEDIANA	357
ALTA	62
BAJA	99
NO APLICA	20
TOTAL	**538**

Vigencia: Contratos con cláusula de renovación automática.

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

Fuente: Informe red de prestadores – Gestión de redes – Periodo: Julio a Septiembre2025

Nuestros afiliados

Afiliados

Indicadores			jul-25	ago-25	sep-25
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	560.371	558.893	558.420
		Poblacion activa contributiva	550.619	549.844	549.258
		PBS Activa	745.312	744.771	743.301
		PBS Activa + Suspendida	755.064	753.820	752.463
		Activa PAC	-	-	-
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	1.470	1.573	2.074
		Inclusiones	322	341	437
		Reactivaciones	1.712	1.465	1.688
		Cambio sede IPS	985	766	858
		Traslados	1.918	1.442	1.702
	Retiros	empresa	7.769	7.396	6.641
		traslado	2.892	2.350	3.187
		mora	1	1	-
		cambio sede ips	985	766	858
		no cumple requisitos	625	675	1.234
		motivos personales	208	163	97
		traslado no autorizado	46	34	41
		doble afiliacion	37	88	110
		fallecimiento	204	247	172
		cambio inicio de vigencia	3	8	2
		no tiene cobertura	24	18	8
		terminacion emergencia sanitaria	1	1	-
Movilidad			194.693	194.927	194.043
Suspendidos			9.752	9.049	9.162
Portabilidad			1.310	1.311	1.312

Fuente: Informe población - comercial – Periodo Julio a Septiembre 2025

Nuestras oficinas

Oficinas de atención al usuario

Servicio Occidental de Salud

Buga | 1

Tuluá | 1

Zarzal | 1

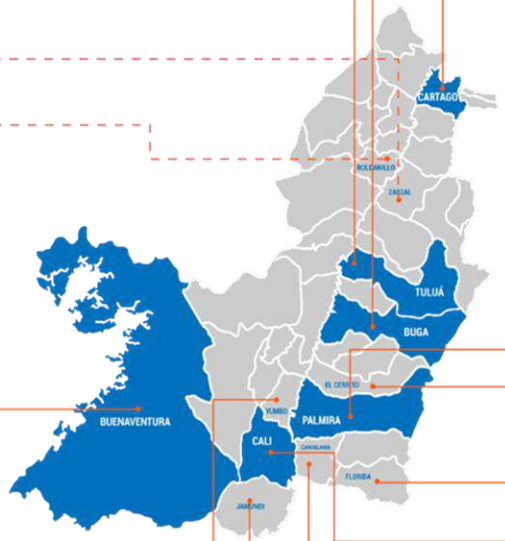
Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1



Buenaventura | 1

Cali | 3

Candelaria | 1

Jamundí | 1

Yumbo | 1

Oficinas de atención al usuario

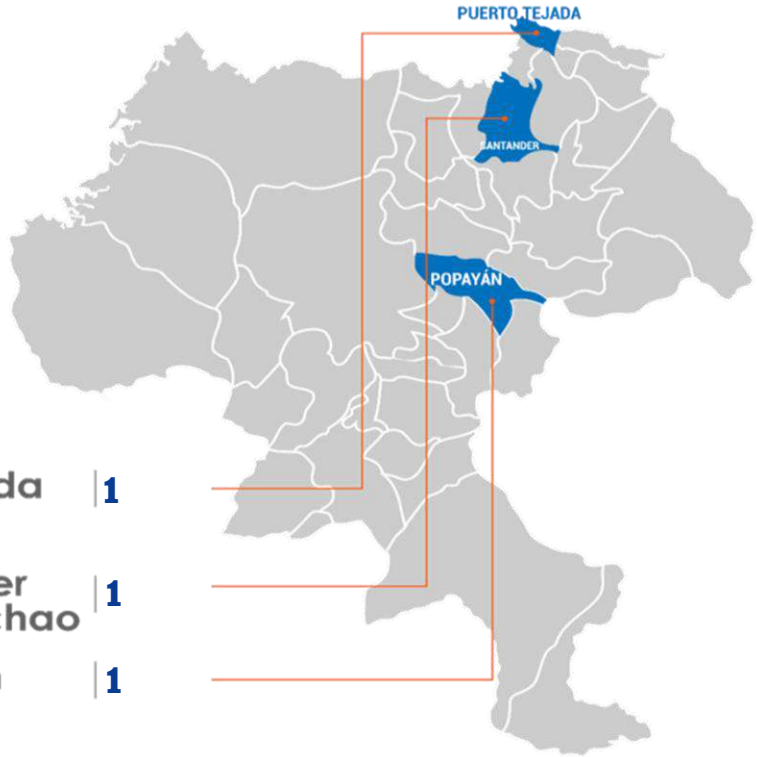
Pereira | 1

Armenia | 1

Sevilla | 1

Caicedonia | 1

Oficinas de atención al usuario



Pto. Tejada | 1

Santander de Quilichao | 1

Popayán | 1

Tiempos de espera para la atención de usuarios

Canal telefónico

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de es	Julio	Agosto	Septiembre
Segundos	44	147	85
Minutos	0.73	2.45	1.41

Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de es	Julio	Agosto	Septiembre
Segundos	35	25	22
Minutos	0.58	0.41	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 es	Julio	Agosto	Septiembre
Segundos	12	58	3
Minutos	50	64	56

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)

Fuente: Call Center - canales no presenciales experiencia del usuario y Sistema de asignación de turnos. Software sin cola. Periodo Julio a Septiembre 2025

Satisfacción de usuarios

Satisfacción de usuarios

Desde la EPS S.O.S S.A se realiza de manera semestral el estudio de satisfacción a los usuarios. A continuación se presenta el resultado correspondiente al primer semestre 2025:

2025

	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	67,4%

Meta 80%

Vigilado Supersalud

Fuente: Listado de usuarios generados desde la unidad de B.I y validado por actuaría – Tablero BI Infinitum. Periodo: Enero a Junio 2025

¡Gracias!

VIGILADO Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud