



RENDICIÓN DE CUENTAS

AUDIENCIA PÚBLICA 2025

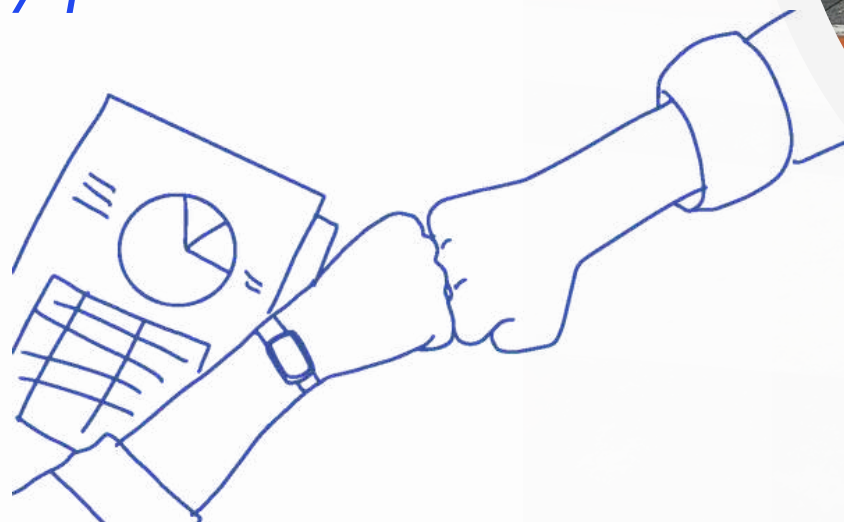


NUESTRA Organización



EN S.O.S ESTAMOS *Comprometidos*

Con el cuidado de la salud de nuestros usuarios y sus familias en el suroccidente del país, promoviendo la construcción de una región más sana y productiva.



PROPÓSITO SUPERIOR

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

Tu salud



MEGA *corporativa*



MEGA corporativa

Talento y cultura para la transformación

- Cultura que transforma
- Desarrollo de nuevas capacidades con foco al usuario

Optimización Operacional

- Transformación Tecnológica
- Eficiencia Operacional y optimización de la Estructura Organizacional



Eficiencia Financiera

- Cumplimiento de ingresos proyectados
- Normalización de la Siniestralidad
- Recuperación de saldos
- Gestión de pasivos con prestadores y legalización anticipos
- Verificación metodología Reservas Técnicas

Modelo de atención y gobernanza clínica

- Gobernanza Clínica y acciones disruptivas
- Modelo de atención integral de salud basado en APS, Gestión preventiva y resolutive
- Racionalización de los costos en Salud

10 Mandamientos hacia la Experiencia del Usuario

1. Territorialización
2. Fortalecimiento Red Pública
3. Operación EBS- CAPS
4. Libre escogencia del prestador
5. Resultados en Salud
6. Resultados en Calidad y Gestión
7. Humanización del Servicio
8. Eliminación de barreras de acceso
9. Disminución de PQR – Tutelas
10. Acceso Efectivo de medicamentos

CULTURA organizacional

ADACIONADOS APASIONADOS APASIONADOS

POR SERVIR

- ♥ Somos sensibles a las necesidades del otro y buscamos lo mejor para todos.
- ♥ Resolvemos necesidades, brindando un servicio ágil y de calidad.
- ♥ Construimos relaciones sólidas basadas en la confianza, el respeto y la amabilidad.

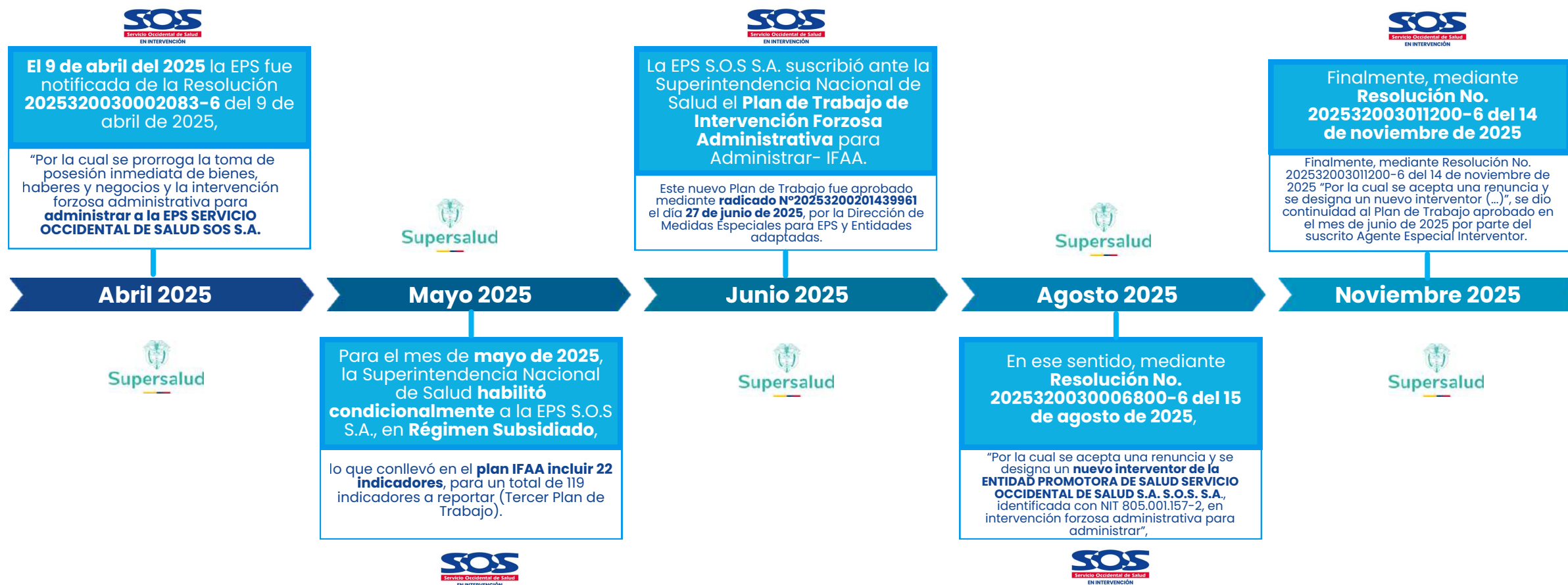
POR CONTRIBUIR

- ♥ Creamos un ambiente de trabajo positivo donde todos colaboramos y nos comprometemos.
- ♥ Encontramos juntos las mejores soluciones, valorando las ideas de cada uno.
- ♥ Somos flexibles y nos adaptamos a los cambios, siempre apoyándonos como equipo.

POR LOGRAR

- ♥ Cumplimos nuestras promesas para conquistar nuestras metas.
- ♥ Tomamos decisiones responsables, midiendo su impacto en el resultado final.
- ♥ Aprendemos de cada experiencia para mejorar continuamente.

Contexto Institucional 2025



La designación de JAHV MCGREGOR S.A.S. como Contralor para el seguimiento de las acciones y estrategias implementadas con ocasión de la medida de toma de posesión e intervención forzosa administrativa para administrar, con funciones propias de un Revisor Fiscal.

JUNTA *Asesora*

Resolución No. 2024320030009685-6 del 23 de agosto de 2024

No.	NIT	Nombre Comercial
1	890.303.208	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar - COMFANDI
2	890.324.177	Fundación Valle del Lili
3	800.149.695	Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S.
4	830.053.963	Itau Fiduciaria Patrimonios Autónomos
5	891.480.000	Caja de Compensación Familiar de Risaralda



Plan de trabajo intervención forzosa para administrar – IFAA



El 9 de abril del 2025 la EPS fue notificada de la **Resolución 2025320030002083-6 del 9 de abril de 2025**, “Por la cual se prorroga la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar a la **EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S S.A.**, identificada con NIT 805.001.157-2, ordenada mediante la Resolución 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024”. En dicha resolución se ordena implementar un plan de trabajo que permita subsanar las 13 órdenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud.

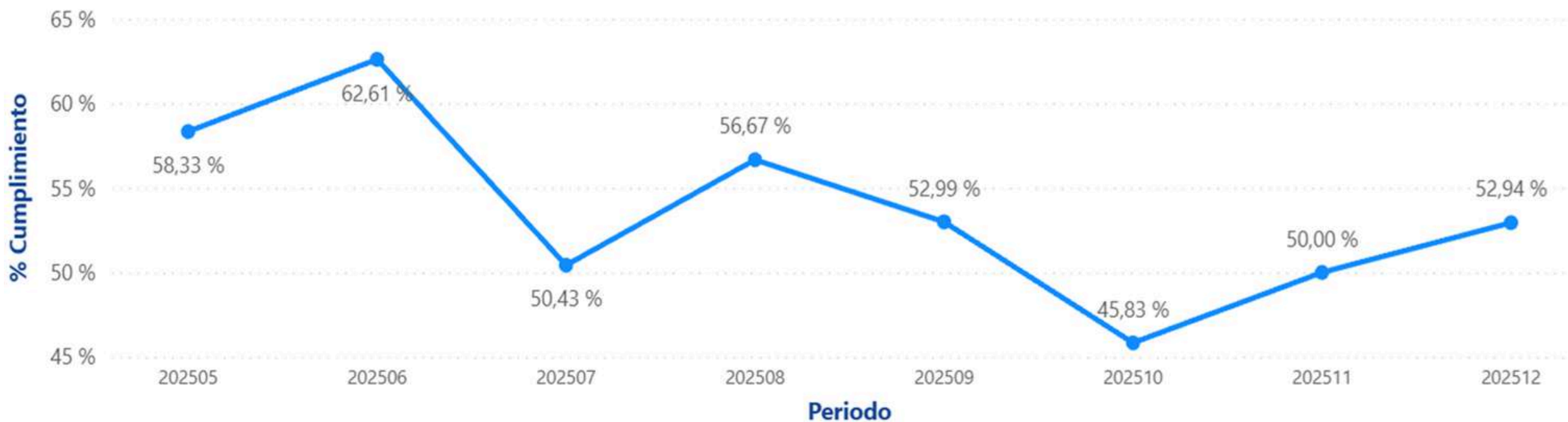
En cumplimiento de lo establecido, la EPS Servicio Occidental de Salud S.A. – SOS suscribió ante la Superintendencia Nacional de Salud el **Plan de Trabajo de Intervención Forzosa Administrativa para Administrar (IFAA)**. Este plan fue **posteriormente aprobado el 27 de junio de 2025**, mediante radicado 20253200201439961, por la Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas.

La designación de JAHV MCGREGOR S.A.S. como Contralor para el seguimiento de las acciones y estrategias implementadas con ocasión de la medida de toma de posesión e intervención forzosa administrativa para administrar, con funciones propias de un Revisor Fiscal.

CUMPLIMIENTO PLAN DE INTERVENCIÓN

Diciembre 2025

Tablero ● IFAA



RESULTADO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN EJECUTADO

Periodo
enero - abril
de 2025

Generó
un resultado del
62,34%

119

Total
de indicadores



63

Cumplen

56

No cumplen

52,94

Cumplimiento
Diciembre 2025

Fuente: EPS S.O.S S.A. Tablero Power BI, Plan de intervención diciembre 2025

IFAA (Diciembre 2025)

50%

Orden 1

Implementar estrategias efectivas para eliminar barreras administrativas.

9 Cumplen / 18 indicadores

62%

Orden 2

Desarrollar estrategias efectivas para garantizar el acceso a los servicios y tecnologías en salud.

5 Cumplen / 8 indicadores

49%

Orden 3

Intensificar y fortalecer las acciones de identificación, seguimiento y resolución de las barreras de acceso.

23 Cumplen / 47 indicadores

75%

Orden 4

Organizar, coordinar y operar un modelo de atención basado en la atención primaria en salud.

3 Cumplen / 4 indicadores

61%

Orden 5

Garantizar la identificación, alistamiento, presentación, y conciliación de las cuentas por cobrar con los Entes Territoriales.

8 Cumplen / 13 indicadores

57%

Orden 6

Diseñar e implementar estrategias orientadas a la conciliación, depuración y pago de las obligaciones pendientes con la red.

4 Cumplen / 7 indicadores

0%

Orden 7

Implementar las acciones necesarias para la contención y control de los costos de operación de la EPS.

0 Cumplen / 2 indicadores

100%

Orden 8

Aplicar la metodología aprobada por la SNS para el cálculo de las reservas técnicas.

2 Cumplen / 2 indicador

25%

Orden 9

Cumplir con las condiciones financieras y de solvencia establecidas en el Capítulo 2, Sección 1 del Decreto 780 de 2016.

1 Cumple / 4 indicadores

20%

Orden 10

Implementar estrategias orientadas a disminuir el número de acciones de tutela e incidentes de desacato interpuestos contra la EPS.

1 Cumple / 5 indicadores

33%

Orden 11

Realizar el seguimiento a los acuerdos de voluntades.

1 Cumple / 3 indicadores

100%

Orden 12

Realizar seguimiento a la totalidad de los procesos jurídicos notificados o adelantados en contra de la EPS.

4 Cumplen / 4 indicadores

100%

Orden 13

Implementar estrategias con el fin de evitar la imposición de nuevas medidas cautelares y procurar el levantamiento de las existentes.

2 Cumplen / 2 indicadores

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE RIESGOS y Gobierno Corporativo



Resultados de alto impacto del SIGR y SARLAFT 2025



% Cumplimiento Plan de Trabajo SIGR 2025 EPS S.O.S S.A

Durante la vigencia 2025, el Sistema de Gestión de Riesgos (SIGR) de la EPS SOS S.A demuestra los siguientes resultados:

Ejecución del plan de trabajo SIGR 2025 con un cumplimiento acumulado anual del 99,96%.
(Número de actividades ejecutadas 260.9 /
Número de actividades planeadas 261).

Fuente: Fuente: Plan de Trabajo SIGR EPS S.O.S S.A. 2025

Mes	Actividades Planeadas	Actividades Finalizadas	% Avance real
Total 2025-01	30	30,0	100,00%
Total 2025-02	23	23,0	100,00%
Total 2025-03	25	25,0	100,00%
Total 2025-04	15	15,0	100,00%
Total 2025-05	20	20,0	100,00%
Total 2025-06	16	16,0	100,00%
Total 2025-07	28	28,0	100,00%
Total 2025-08	22	22,0	100,00%
Total 2025-09	23	23,0	100,00%
Total 2025-10	21	21,0	100,00%
Total 2025-11	26	25,9	99,62%
Total 2025-12	12	12,0	100,00%
Cantidad Total	261	260,9	99,96%

BUENAS PRÁCTICAS DE *Gobierno corporativo*

De acuerdo con la mejora continua del año 2025 y maduración del SARLAFT/FPADM se llevaron a cabo las siguientes actividades que se describen a continuación:



Curso Anual: Se actualizó el curso anual SARLAFT/FPADM en la plataforma UBITS el 18 de Junio 2025, se realizó un seguimiento mensual para asegurar el cumplimiento del 100% de los colaboradores.



Inducción Corporativa: Se llevó a cabo una inducción corporativa semanal sobre SARLAFT/FPADM durante los 12 meses del año, con un total de 50 inducciones.



Capacitaciones adicionales: Se impartieron capacitaciones adicionales en temas de SARLAFT/FPADM a los colaboradores.



Sensibilización: Se realizaron campañas de sensibilización a través de correos electrónicos con mailings informativos durante todo el año.



BUENAS PRÁCTICAS DE *Gobierno corporativo*

Comité	No. Sesiones a realizar	No. Sesiones realizadas	% Cumplimiento
Riesgos	4	4	100%
Gobierno Organizacional	4	2	50%
Conducta	4	2	50%
Contraloría Interna	4	3	75%

En cumplimiento de lo establecido por la **Circular Externa 0007 del 30 de junio 2017** de la Superintendencia Nacional de Salud, donde se establecen las instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales - código de conducta y buen gobierno, la EPS S.O.S establece los controles de seguimiento para los comités de obligatorio cumplimiento:

Ejecución comités de obligatorio cumplimiento 2025 – EPS SOS S.A

Fuente: Proceso de gobierno corporativo – EPS S.O.S S.A.



BUENAS PRÁCTICAS DE *Gobierno corporativo*

Durante la vigencia 2025, Control Interno cambió su rol a Control Administrativo con el propósito de aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, controles y gobierno, por medio de servicios de aseguramiento y asesoría.

El Control Administrativo se centrará en los siguientes enfoques:

Control anticipado / preliminar (planeación):

Tomar medidas administrativas antes de actuar, basadas en información suministrada por las fuentes oficiales de información de la entidad para **prever posibles cambios a los resultados**.

Control Concurrente (ejecución):

Consiste en **supervisar directamente la actividad** mientras se ejecuta, en el **mismo lugar y momento**. La más conocida es la supervisión directa.

Control Retroalimentación (posterior):

Evalúa resultados al final del proceso para ajustar y mejorar. Integrar los tres tipos de control evita problemas y optimiza la competitividad empresarial.



**EN S.O.S ESTAMOS
COMPROMETIDOS**

CON LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

de la información

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD de la información

Cultura de Seguridad:

La Entidad consolidó la cultura de protección de datos como su principal barrera de defensa, logrando:

Evaluación a 1.090 colaboradores, logrando que el 83.8% demostrara un comportamiento seguro.

- Cumplimiento del 100% de la meta de formación masiva mediante 2 ciclos en la plataforma UBITS.
- Envío de 12 boletines técnicos mensuales de concientización.



Cumplimiento Normativo (Resolución SIC No. 24-261832)

En atención a los mandatos de la Superintendencia de Industria y Comercio, se alcanzaron los siguientes hitos:

- ✓ **Actualización y validación del 100% de las 49 bases de datos registradas ante la SIC**, incluyendo la depuración de registros inactivos para optimizar el inventario de la Entidad.
- ✓ **Formalización y aprobación del 100% del marco estratégico** (Manuales de Gobierno, Políticas de Privacidad y SGSI).
- ✓ **Acompañamiento en 76 novedades contractuales**, garantizando que el 100% de estas relaciones administrativas cuenten con acuerdos de confidencialidad y transmisión de datos.



NUESTRA Población

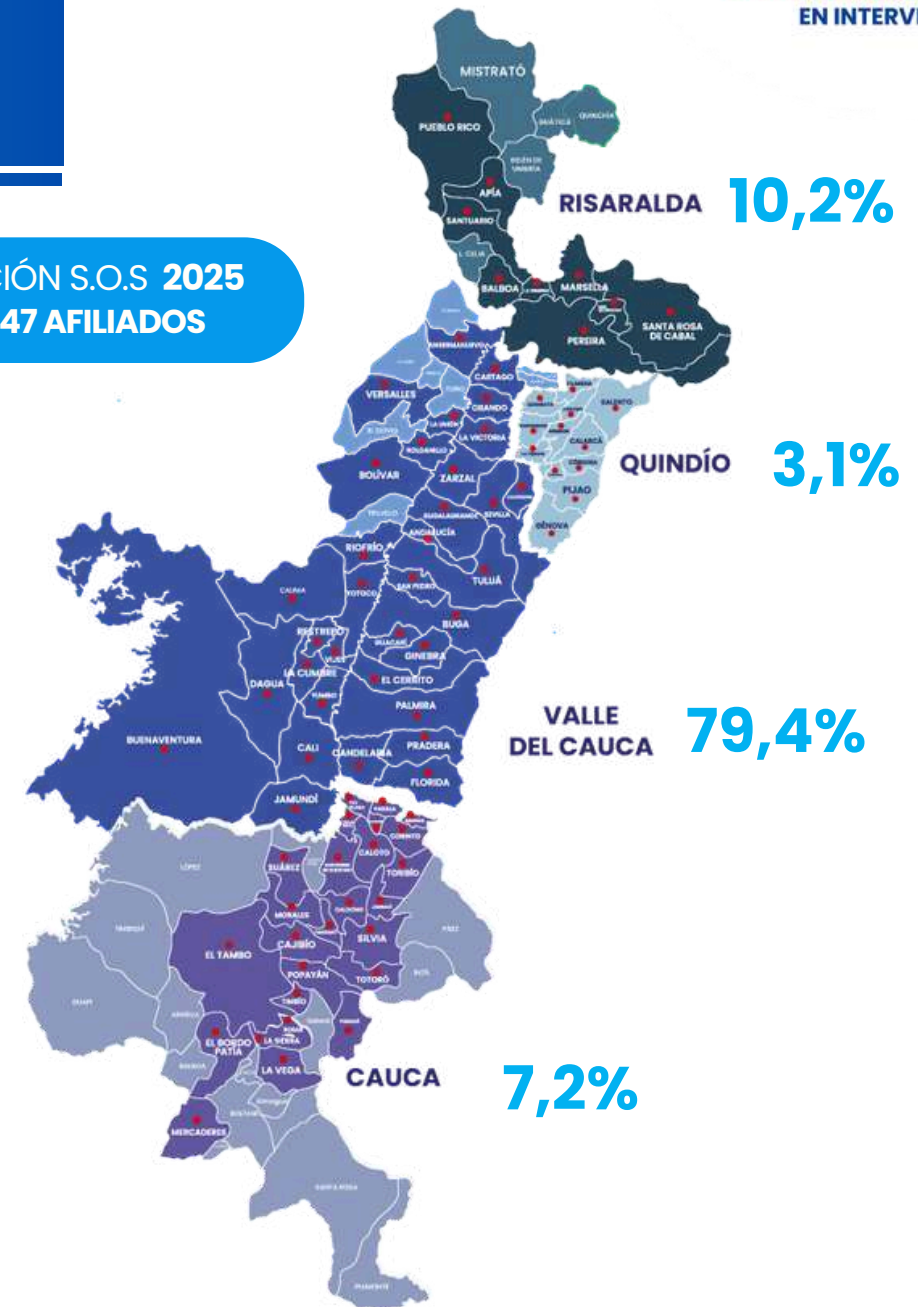
POBLACIÓN Afiliada EPS S.O.S. S.A.

Población PBS 2025

La población PBS cerró el año 2025 con **748.047 usuarios**, de los cuales **551.580 equivalente al 73.7%** pertenecen al **régimen contributivo** y **196.467 equivalente al 26.3%** al **régimen subsidiado por movilidad**.

Departamento	%Part
Valle del Cauca	79,4%
Risaralda	10,2%
Cauca	7,2%
Quindío	3,1%
Otros Departamentos	0,1%
Total General	100%

POBLACIÓN S.O.S 2025
748.047 AFILIADOS



POBLACIÓN Afiliada EPS S.O.S. S.A.

Población PAC 2025

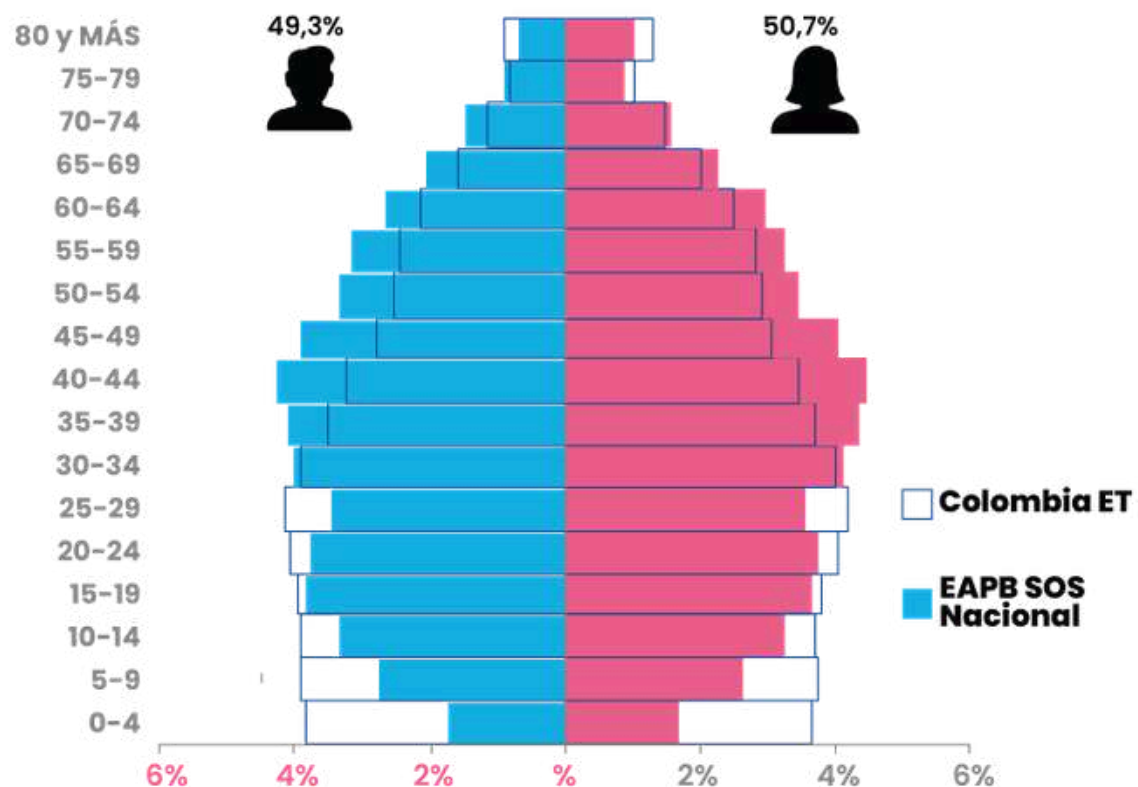
El la población PAC cerró el año 2025 con **37.477 usuarios** en los **diferentes planes complementarios** destacándose el plan **Bienestar con una participación de 54.3%** y el plan **Familiar con el 38,7%**, el **7% restante** se distribuye entre los planes **Quimbaya, Privilegio, Especial Senior, PAC Plus y POS Plus**.

PAC	Part. %
BIENESTAR	54,3%
FAMILIAR	38,7%
QUIMBAYA	2,9%
PRIVILEGIO	0,7%
ESPECIAL SENIOR	2,1%
PAC plus	0,6%
POS plus	0,8%
Total general	100,0%

POBLACIÓN PAC S.O.S 2025 37.477 AFILIADOS

Departamento	%Part
Valle del Cauca	90,3%
Cauca	3,8%
Risaralda	5,1%
Quindío	0,6%
Otros departamentos	0,2%
Total General	100%

CARACTERIZACIÓN Poblacional



Desde el punto de vista demográfico y poblacional, se destacan las siguientes características:

- El 50,7% de la población afiliada corresponde a mujeres.
- El 47,7% de los afiliados se encuentra en el curso de vida de la adultez, seguido por la población mayor de 60 años, que representa el 16,5% del total.
- La mediana de edad de la población afiliada es de 37 años, lo que evidencia una estructura poblacional relativamente joven.

Fuente: Base de datos única de afiliados EPS SOS S.A., diciembre 2025- Población DANE.



PRESTACIÓN DE SERVICIOS *en Salud*

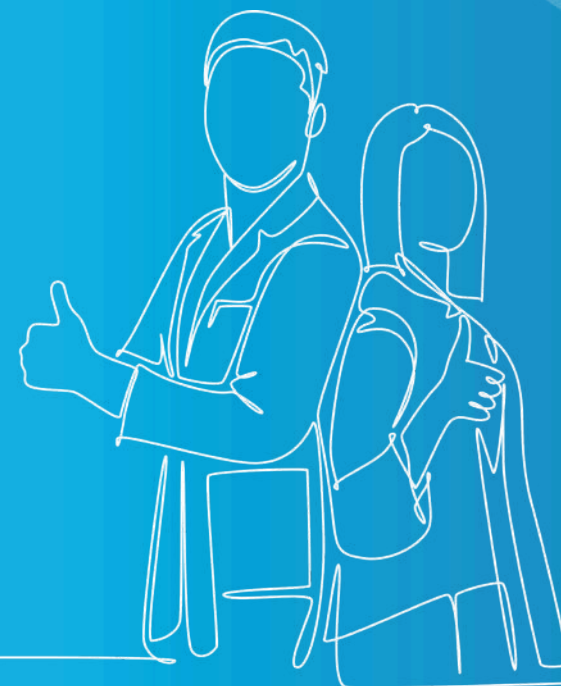
CARACTERIZACIÓN DE AFILIADOS POR RIESGO

PREVALENCIAS EPS S.O.S S.A. VS COLOMBIA 2025

EVENTO ALTO COSTO	Nº DE CASOS EPS S.O.S	PREVALENCIA EPS S.O.S	PREVALENCIA COLOMBIA	FACTOR
Hipertensión Arterial (cardiometabólica)	110,238	● 14,77	11.91	100
Diabetes Mellitus (cardiometabólica)	45,894	● 6,15	4.43	100
Terapia de Reemplazo Renal (TRR)	1,127	● 151,01	93.49	100,000
Post Trasplante	382	● 51,19	41.24	100,000
VIH	3,545	● 0,48	0.36	100
Artritis Reumatoidea	3,698	● 0,62	0.39	100
Cáncer	18,200	● 2438,71	1.160	100,000
Hemofilia	54	● 7,24	6.54	100,000
Esclerosis Múltiple	85	● 11,39	7.00	100,000
Enfermedad de Gaucher	8	● 10,72	4.35	1,000,000
Trastorno de ansiedad	16,312	● 2,19	3.9	100
Total	199.519*			

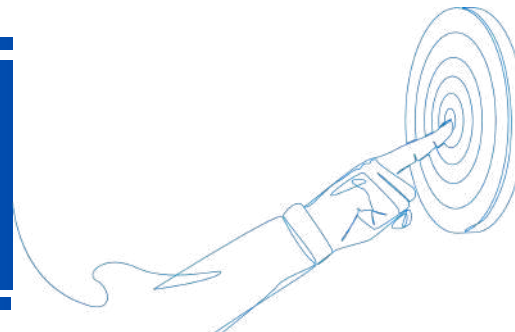


Fuente: Prevalencias EPS S.O.S S.A año 2025: Base de datos marcación salud EPS SOS corte Diciembre.* Notificaciones (1 usuario puede estar en 1 o más cohortes). Prevalencias Colombia año 2024: Consulta aplicativo HIGIA (Hechos – Información – Gestión – Innovación – Acción) Cuenta de Alto Costo. Instituto Nacional de Salud INS. Encuesta Nacional de Salud Mental de 2015.



INDICADORES DE **OPORTUNIDAD Y** CALIDAD DE LA ATENCIÓN *en Salud*

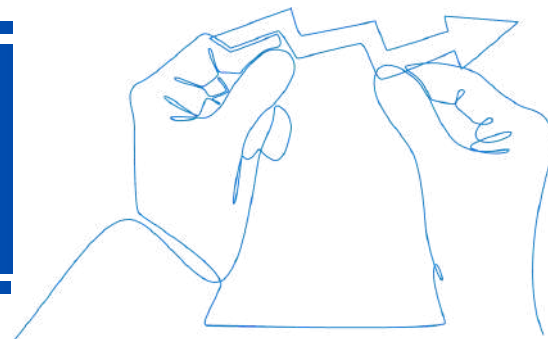
INDICADORES DE GESTIÓN de Riesgo



Nombre indicador	Meta	IT	IIT	IIIT	IVT
Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento	≥100%	100	100	100	100
Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	≥95%	95,32	95,39	97,04	97,18
Proporción de gestantes a la fecha positivas para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) con TAR (tratamiento antirretrovira)	≥100%	100	100	100	66,67
Proporción de gestantes con serología Trimestral	≥90%	78,41	80,62	80,51	81,57
Proporción de pacientes Hipertensos controlados	≥60%	66,84	66,61	65,25	62,87
Proporción de pacientes diabéticos controlados	≥50%	44,20	47,18	47,51	41,88
Captación de Diabetes Mellitus (18-69 años)	≥82,45%	135,71	135,41	134,15	133,72
Captación de Hipertensión (18-69 años)	≥41,98%	60,41	60,71	60,34	60,40

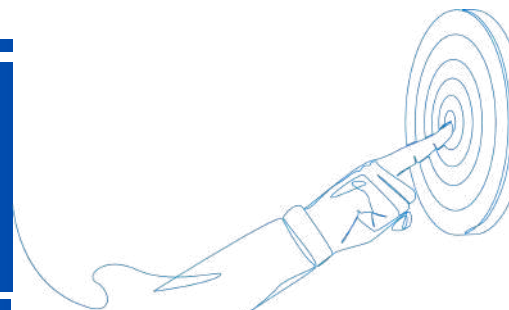
INDICADORES de Efectividad

TAMIZAJES PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD



Nombre indicador	Meta	IT	IIT	IIIT	IVT
Tasa de mortalidad en niños menores de 1 año	14,5 %	1,97	1,44	2,16	2,71
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria (IRA)	≤6,7	0,00	3,80	3,92	0,00
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por enfermedad diarreica aguda (EDA)	≤3	0,00	0,00	0,00	0,00
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	≤5	0,00	0,00	0,00	0,00
Letalidad por dengue	≤2	0,00	0,00	0,00	0,00
Razón mortalidad materna a 42 días	≤32	0,00	0,00	0,00	0,00
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	10%	12,44	11,87	10,76	11,18
Proporción de pacientes con ERC en diálisis crónica	≥35	37,26	10,00	25,16	16,7
Proporción de progresión de ERC	≤40	38,43	37,16	38,75	38,7

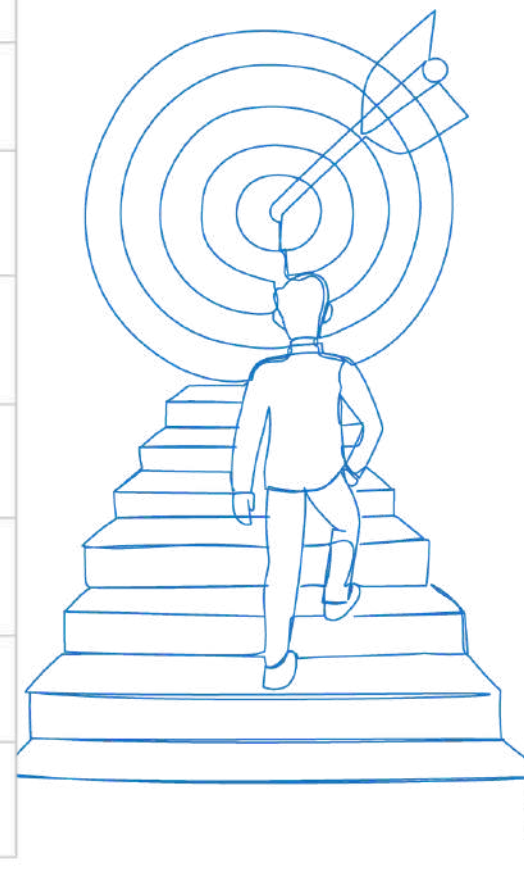
INDICADORES DE GESTIÓN del Riesgo



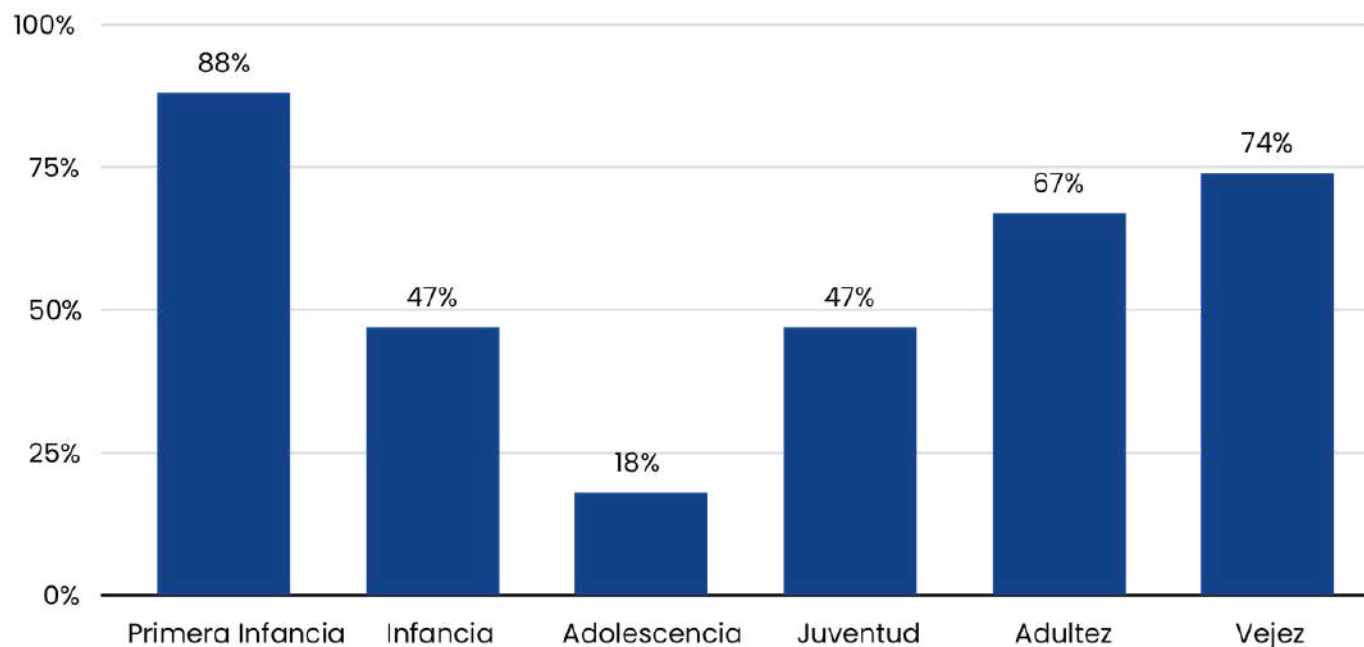
Nombre indicador	Meta	IT	IIT	IIIT	IVT
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	≤30%	41,33	49,39	93,64	102,23
Tiempo promedio espera inicio tratamiento cáncer mama (días)	≤30%	25,63	62,82	60,5	65,66
Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	≥80%	56,52	60,61	65,11	68,52
Tasa incidencia tumor maligno invasivo de cérvix	≤6,30%	0,09	0,00	0,13	0,00
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento cáncer cuello uterino	≤30%	25,64	60,00	38,41	52,17
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento cáncer de próstata	≤30%	69,37	56,79	71,40	70,87
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de leucemia aguda pediátrica (LAP)	≤3%	Sin casos	0	0	0

INDICADORES DE GESTIÓN del Riesgo

Nombre indicador	Meta	I	II	III	IV
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita Medicina General	≤3	4,14	4,81	2,81	3,65
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita Odontología General	≤3	4,57	3,78	2,65	2,41
Tiempo promedio de espera para la asignación de resonancia magnética nuclear	≤5	5,18	6,06	7,91	8,46
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de cataratas	≤5	4,87	5,82	9,62	8,32
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	≤5	6,63	2,69	12,44	10,76
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	≤5	4,49	3,53	3,89	2,06
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	≥80	67,39	67,39	67,39	67,39
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	≥80	76,40	76,40	76,40	76,40
Proporción de usuarios que han pensado cambiarse a EAPB	≥20	21,98	21,98	21,98	21,98



ATENCIONES POR *Curso de vida*



Fuente: Aplicativo SIGRES Indicadores año 2025.

Durante el año 2025
la EPS S.O.S S.A realizó

452.250

Valoraciones integrales

El volumen de **452.250** atenciones realizadas **durante 2025** refleja el **fortalecimiento de las estrategias institucionales orientadas a la promoción de la salud**, detección temprana y seguimiento integral de la población afiliada.





COHORTES

RESULTADOS de Gestión



Higienista oral / asistente de odontología

- Control y reproducción de la técnica en maniquí.
- Aplicación de fluoruro de sodio.
- Educación individual (pacientes y cuidadores).
- Evaluación de la técnica.

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y Prevención *Cohortes*

Cohorte Materno Perinatal

Con corte a diciembre 2025 la EPS SOS cuenta con **6.337 gestantes afiliadas**, de las cuales el **74,7%** pertenecen al régimen contributivo y el **25,3%** al régimen subsidiado, con un promedio de **367 partos mensuales**.

En relación con la clasificación del riesgo obstétrico, el **34,1%** de las gestantes se encuentran en **bajo riesgo**, el **55,5%** en **alto riesgo** y el **10,4%** en muy **alto riesgo obstétrico**, evidenciando una mayor concentración en población con necesidad de seguimiento especializado.

Respecto a la distribución territorial, el **79%** de la población gestante se concentra en el **Valle del Cauca**, seguido en menor proporción por los departamentos de **Cauca, Risaralda y Quindío**.

Población



Resultados

Durante el periodo evaluado, se evidenció cumplimiento de las metas establecidas en los principales indicadores de la cohorte materno perinatal.

Se destaca la **Razón de Mortalidad Materna Temprana**, con **cero casos reportados** a la fecha. Asimismo, la **Tasa de Incidencia de Sífilis Congénita** registrada fue de 0.90 x 1000 nacidos vivos, manteniéndose dentro del rango esperado para este indicador.

En cuanto a la gestión preventiva, la **captación temprana al control prenatal antes de la semana 10 de gestación** presentó resultados de cumplimiento al **80%**, mientras que la **tamización oportuna para VIH en gestantes** se mantuvo por encima del 95% durante todo el periodo evaluado.

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y Prevención Cohortes

Cohorte Infecciosas – VIH

3.545 usuarios activos, al 31 de diciembre de 2025, de los cuales el **78,1%** pertenecen al régimen contributivo y el **21,9%** al régimen subsidiado.

En la distribución por sexo, se evidencia mayor participación del **sexo masculino (78,2%)**, frente al **sexo femenino (21,8%)**.

Respecto a la identidad de género, el **17,9%** se identifica como homosexual y el **0,6%** como bisexual. La edad promedio de la población diagnosticada se encuentra entre los **40 y 45 años**.

En cuanto a la distribución territorial, la mayor concentración de usuarios se ubica en el **Valle del Cauca (81,3%)**, seguido de **Risaralda (11,2%)**. Los departamentos con menor participación corresponden a **Cauca y Quindío**.

Población



Resultados

Durante 2025, la cohorte VIH presentó **cumplimiento sostenido de la meta (80%)**, con ajustes derivados del ingreso de nuevos prestadores y procesos de empalme en la red especializada.

Se destacó un **100% de cumplimiento** en la atención de gestantes con VIH, evidenciando adecuada gestión del riesgo, controles prenatales oportunos y adherencia al tratamiento. Con corte a diciembre de 2025, se registraron **4 gestantes activas en programa**.

Asimismo, se reportaron **0 casos de transmisión materno infantil (TMI)** del VIH, reflejando la efectividad del seguimiento realizado.

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y Prevención *Cohortes*

Cohorte Salud Mental

Población

Al cierre de 2025, el programa de Salud Mental registró **34.046 usuarios activos**, con un incremento del **11,34%** frente al año anterior, equivalente al **4,56%** de la población afiliada.

La mayor concentración de usuarios se ubicó en **Cali (49,4%)**, seguida de **Palmira (11,5%)**, **Pereira (11,2%)** y **Buga (6,6%)**.

Durante 2025, el prestador complementario **Oportunidad de Vida**, responsable de la gestión del riesgo para cerca del **70%** de esta población, aportó al mejoramiento del indicador de oportunidad en cita de psiquiatría, logrando un tiempo promedio de asignación de **15,5 días**.



Resultados

El indicador de **reingreso hospitalario por diagnósticos** de salud mental se ubicó en **3,18%**, cumpliendo la meta al mantenerse por debajo del límite máximo establecido del **5%**, lo que refleja la efectividad de las acciones de control del riesgo.

Asimismo, el **promedio de estancia hospitalaria** disminuyó frente a 2024, pasando de **9,2 días** a **8,4 días en 2025**, evidenciando estabilidad en el indicador y un adecuado manejo de los procesos de atención en las IPS complementarias de salud mental.

WHATSAPP CALI:

3122726928

población Salud Mental y Vulnerables

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y Prevención *Cohortes*

Cohorte Cardiovascular

Durante 2025, la población con riesgo cardiovascular presentó un crecimiento del **3,61%**, equivalente a **4.133 nuevos usuarios** con diagnósticos de hipertensión arterial (HTA) y diabetes mellitus (DM), superando el crecimiento observado en 2024.

La prevalencia registrada fue de **14,77% en HTA** y **6,15% en DM**, cifras superiores a los referentes nacionales reportados en Colombia (**11,91% HTA** y **4,43% DM**).

Con corte a diciembre de 2025, se registraron **11.027 pacientes con diabetes**, **80.421 con hipertensión** y **27.079 usuarios con condición mixta HTA-DB**.

La población con riesgo cardiovascular se concentra principalmente en el **Valle del Cauca (80,1%)**, destacándose el **Distrito de Cali con 36,07%** del total. Le siguen los departamentos de **Risaralda (10,2%)**, **Cauca (7,1%)** y **Quindío (2,6%)**.

Población



Resultados

Con corte a diciembre de 2025, se evidenció **cumplimiento en la mayoría de los indicadores**, con resultados superiores a la meta establecida.

Se destaca la **población hipertensa controlada mayor de 60 años**, con un resultado de **66,24%** frente a una meta del **60%**. Asimismo, el indicador de **presión arterial controlada (<140/90) en población diabética e hipertensa mayor de 18 años** alcanzó **61,31%**, cumpliendo la meta del **60%**.

Por su parte, el indicador de **diabéticos controlados con hemoglobina glicosilada menor a 7%** registró **43,47%**, por debajo de la meta establecida (**50%**).

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y Prevención *Cohortes*

Cohorte Cáncer

Durante 2025, la EPS SOS registró **17.350 casos prevalentes** en la cohorte de cáncer, con mayor concentración en el **régimen contributivo (87,2%)** frente al subsidiado **(12,8%)**.

La distribución territorial se concentra en el **Valle del Cauca (79%)**, seguido de **Risaralda, Cauca y Quindío**. El promedio de casos incidentes fue de **132 casos mensuales**.

La carga de enfermedad presenta predominio en mujeres **(60%)**, principalmente por **cáncer de mama (26,2%)** y **tiroides (12,8%)**. En hombres **(40%)**, predominan **próstata (27,9%)** y **piel (26,3%)**.

Entre los subgrupos priorizados se destacan **cáncer de mama, próstata, cérvix y colorrectal**, considerados de alta relevancia por su impacto en salud pública y necesidad de seguimiento permanente.

Población



Resultados

- El indicador de **oportunidad para colposcopia** mejoró en **33,46 puntos porcentuales**, fortaleciendo el seguimiento diagnóstico de mujeres con citología anormal.
- Se ejecutaron **360 jornadas de tamizaje** en citología y mamografía a nivel nacional.
- Se realizaron **43 asistencias técnicas** a la red primaria y complementaria en rutas de detección temprana de cáncer.
- En el segundo semestre inició la implementación de la **ruta pre oncológica** y la herramienta institucional para centralización de reporte de biopsias.
- Se logró la **centralización de la información de la cohorte**, mediante una estructura única de reporte para cánceres de tamizaje.

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y Prevención *Cohortes*

Cohorte Artritis Reumatoide

La cohorte cuenta con **3.698 pacientes activos a diciembre 2025**, presentando una disminución del **13,7%** frente al año anterior. La prevalencia se ubicó en **0,62 por cada 100 habitantes**, superior al referente nacional de 0,39.

La mayor concentración de usuarios se encuentra en **Cali (39%)**, seguida de **Palmira (8,5%)** y **Pereira (6,6%)**.

La población diagnosticada es atendida mediante un **programa integral multidisciplinario a nivel nacional**, orientado al control efectivo de la patología de base.

Población



Resultados

SEl principal indicador de seguimiento, correspondiente a la **proporción de pacientes en tratamiento que lograron remisión de la enfermedad (DAS28)**, alcanzó un resultado acumulado de **54%**, superando ampliamente la meta nacional establecida por la Cuenta de Alto Costo (**30%**).

Este resultado evidencia un adecuado control clínico de la población, alta adherencia de los pacientes al tratamiento y efectividad de los esquemas terapéuticos implementados.

Adicionalmente, se consolidó una **red nacional especializada** para la atención integral de patologías reumatológicas y autoinmunes.

GESTIÓN DEL RIESGO

Promoción y Prevención *Cohortes*

Cohorte Hemofilia

LAI cierre de diciembre de 2025, la cohorte cuenta con **159 pacientes activos**, con un incremento del **3,2%** frente al año anterior. La prevalencia se ubicó en **7,24 por cada 100 habitantes**, superior al referente nacional de **6,54**.

El **18% de la población** con diagnóstico de hemofilia se encuentra en manejo con profilaxis, reflejando el adecuado seguimiento realizado por los programas especializados y los equipos multidisciplinarios para la prevención de sangrados evitables.

Población



Resultados

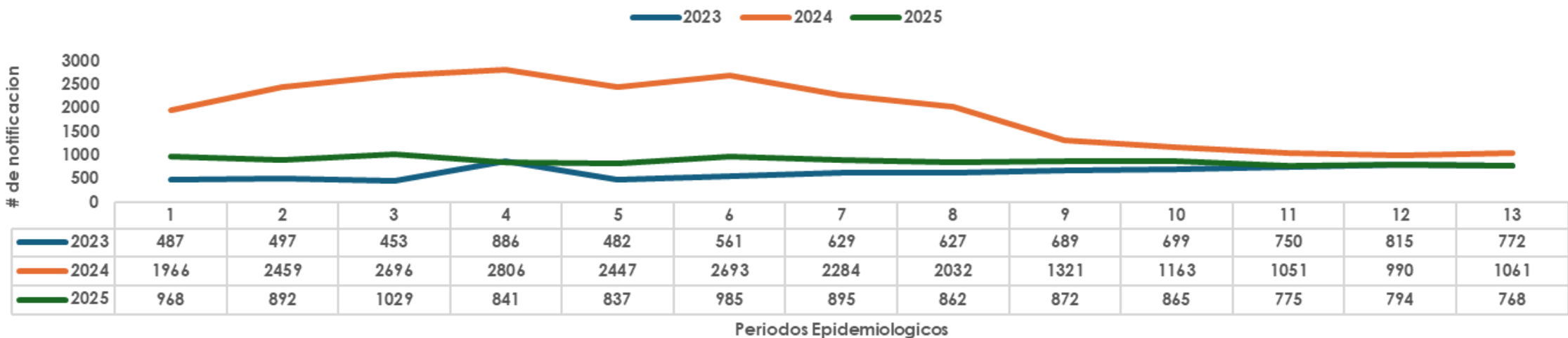
El indicador de seguimiento en salud, correspondiente a la **proporción de pacientes con hemofilia en profilaxis hospitalizados por sangrado**, registró un acumulado de **1,39** en 2025, resultado favorable al mantenerse por debajo de la meta nacional de **8 casos**.

Entre los principales logros se destacan el mantenimiento del indicador por debajo del referente nacional, el fortalecimiento de la ruta de reporte ante **SIVIGILA** para ingreso oportuno a IPS especializadas y la consolidación de una red nacional para la atención integral de patologías de alta complejidad.

VIGILANCIA EN SALUD Pública

Desde el área de vigilancia epidemiológica se formularon diferentes acciones:

Tendencia de notificación de los EISP 2023-2025



Al realizar un comparativo del comportamiento del reporte de los Eventos de interés en Salud Pública (EISP) **durante las semanas epidemiológicas 45 a 48**, se observa una tendencia a la baja en los reportes epidemiológicos en relación con los periodos anteriores; esto evidenciado en que a **periodo epidemiológico 11 se registran 770 casos notificados** respecto a los **871 del periodo epidemiológico 10**.

Con relación al comportamiento por años, se evidencia un descenso en los eventos de interés en salud pública notificados, teniendo en cuenta que para el periodo de **2023-2024 se tiene una variación de -31,82 %** y para los años **2024-2025** se evidencia una disminución representada en una **variación de -23,8 %**.

Comparación año 2023 – 2024 – 2025 Periodo epidemiológico 12

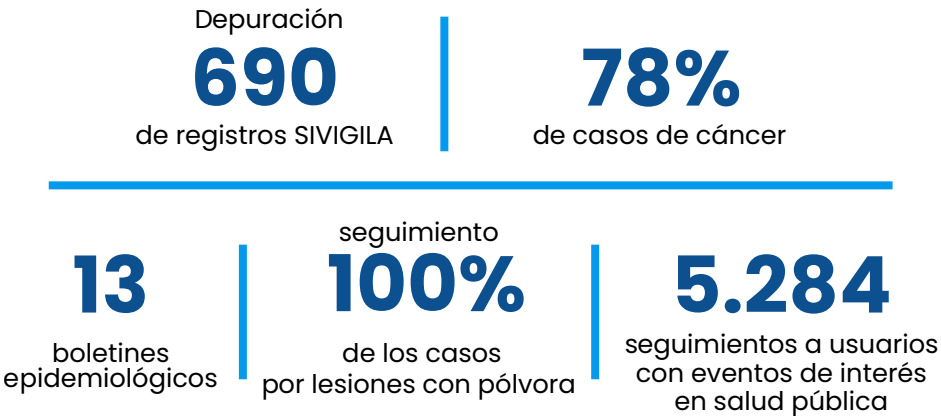
Semana Epidemiologica 49 a 52, año 2025			
Año	Nº de Not.	Año	Variacion
2023	1294	2023 - 2024	-18,01%
2024	1061		
2025	768	2025 - 2024	-27,62%

VIGILANCIA EN SALUD Pública

Desde el área de vigilancia epidemiológica se formularon diferentes acciones:



Logros de eventos de interese en salud pública en seguimiento 2025 – EPS S.O.S S.A.



Gestión Vigilancia en salud pública	Casos notificados	Casos gestionados	Proporción
Ajustes y depuración	690	690	100%
Casos notificados con Cáncer sin inicio TTO	430	334	78%
Boletines epidemiológicos	13	13	100%
Vigilancia Intensificada pólvora	22	22	100%
Casos reportados a cohortes	5.284	5.284	100%

Durante 2025, la EPS SOS S.A. fortaleció la gestión epidemiológica mediante la **depuración de 690 registros SIVIGILA** con 100% de correcciones, recuperación del **78% de casos de cáncer** sin fecha de inicio de tratamiento y la publicación de **13 boletines epidemiológicos** institucionales.

Adicionalmente, se realizó seguimiento al **100% de los casos por lesiones con pólvora** en diciembre y se ejecutaron **5.284 seguimientos** a usuarios con eventos de interés en salud pública, articulados con las cohortes de gestión del riesgo.

Fuente: Sivigila SE 53 2025

COBERTURA DE VACUNACIÓN EN MENORES DE 6 AÑOS 2025

Nacional

BCG 98,99%

HB RN 98,99%

Tercera dosis Pentavalente-3ra dosis 95,55%

Triple Viral 97,56%

Primer refuerzo polio (VIP) – FA 95,12%

2do ref de varicela <5 años 97,52%

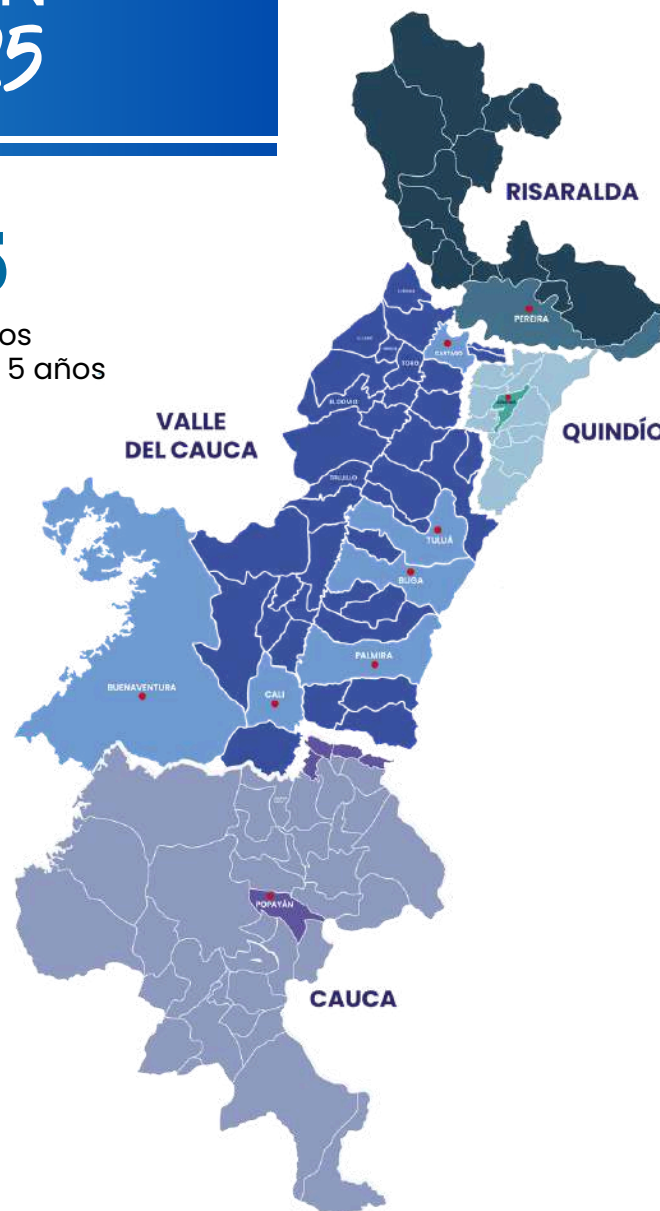
Un total de:

50.675

Biológicos aplicados
en población menor de 5 años

RANGOS DICIEMBRE 2025	
SUPER ÚTIL	100,00%
ÚTIL	95,00% - 99,99%
BAJO RIESGO	90,00% - 94,99%
MEDIANO RIESGO	80,00% - 89,99%
ALTO RIESGO	51,00% - 79,99%
RIESGO	0% - 50,00%

Fuente: Registros Diarios – PAIWEB corte 31/12/2025



Risaralda

BCG 100%

HB RN 100%

Tercera dosis Pentavalente-3ra dosis 95,52%

Triple Viral 98,46%

Primer refuerzo polio (VIP) – FA 98,15%

2do ref de varicela <5 años 89,69%

Quindío

BCG 100%

HB RN 100%

Tercera dosis Pentavalente-3ra dosis 98,21%

Triple Viral 91,97%

Primer refuerzo polio (VIP) – FA 78,10%

2do ref de varicela <5 años 100%

Valle del Cauca

BCG 98,84%

HB RN 98,87%

Tercera dosis Pentavalente-3ra dosis 95,87%

Primer refuerzo polio (VIP) – FA 96,15%

2do ref de varicela <5 años 95,24%

Cauca

BCG 99,07%

HB RN 99,07%

Tercera dosis Pentavalente-3ra dosis 96,11%

Triple Viral 97,53%

Primer refuerzo polio (VIP) – FA 90,49%

2do ref de varicela <5 años 97,97%

EQUIPOS DE *Atención* EXTRAMURAL EAE

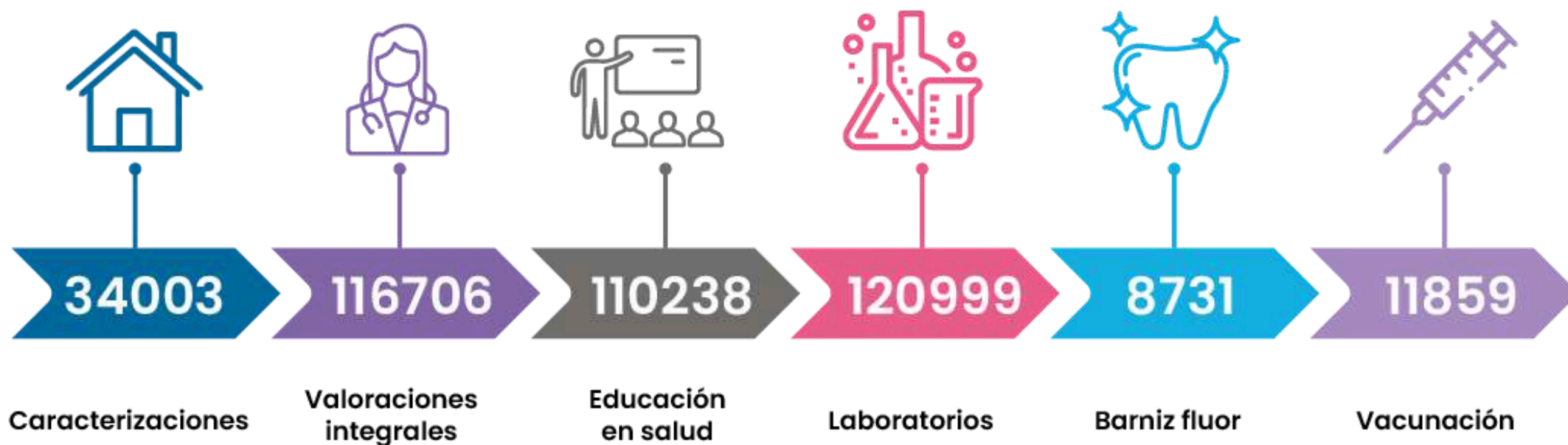
Durante el año 2025, los Equipos de Atención Extramural realizaron un total de **402.536** intervenciones en salud en los diferentes entornos donde se encuentran los usuarios.

A través de esta estrategia, la EPS SOS S.A. Fortalece la **implementación del modelo de atención en salud**, acercando los servicios a los territorios, especialmente en zonas de difícil acceso o con población dispersa, y garantizando atenciones integrales, oportunas y con mayor accesibilidad para la población afiliada.

Durante el año 2025
los equipos EAE realizaron

402.536

intervenciones en salud





SERVICIOS ENTREGADOS POR LA EPS 2025

RESULTADOS OPERACIÓN

Diciembre 2025



Grupo servicio	2025
MEDICAMENTOS	5.257.283
CONSULTA PROFESIONAL	2.638.666
AYUDAS DIAGNOSTICAS BASICAS	2.162.225
AYUDAS DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS	1.592.104
ODONTOLOGIA	558.484
TERAPIAS	207.381
PROCEDIMIENTOS NO QUIRURGICOS	166.254
INSUMOS	185.035
PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	99.500
DOMICILIARIO	53.364
HOSPITALIZACION	45.247
ALTO COSTO	21.049
OTROS SERVICIOS NO PBS	147.213
MEDICAMENTOS NO PBS	9.621
	13.143.426

Autorizaciones PBS
1.019.780
entregadas en el año 2025

40%
De los servicios entregados
corresponden a Medicamentos



Contratación

Gestión de red de Prestadores

Contratación y Red de Prestación de Servicios de Salud

Durante 2025, la EPS SOS S.A. fortaleció su red de prestadores bajo criterios de **accesibilidad, oportunidad y calidad**, garantizando la atención integral de los afiliados de los regímenes contributivo y subsidiado.

Al cierre de la vigencia, la entidad contó con **574 prestadores de salud**, equivalentes a **1.187 puntos de atención** de baja, mediana y alta complejidad en los territorios habilitados.

Se destaca el fortalecimiento de la red primaria, pasando de **89 IPS primarias** al inicio de 2025 a **246 puntos de atención básica** al cierre del año, mejorando el acceso, la cercanía territorial y la capacidad resolutive en los cuatro departamentos autorizados.

Adicionalmente, se consolidaron redes especializadas para la atención de cohortes priorizadas como **riesgo cardiovascular, enfermedades huérfanas, VIH, oncología y atención domiciliaria**, avanzando hacia un modelo más preventivo, resolutivo y centrado en el usuario.



Gestión de red de prestadores



Red de prestadores por Territorio, Razón Social y Sucursales 2025

EPS S.OS. S.A.

Territorio	Prestadores de servicios de salud	Sucursal	Total
Buenaventura	22	27	49
Cali	234	163	397
Cauca	37	124	161
Quindío	46	46	92
Risaralda	62	92	154
Valle del cauca	173	161	334
Total	574	613	1187

Fuente: Informe red salud EPS S.O.S S.A. 2025

Gestión de red de prestadores

**Distribución IPS Primarias por territorio
2025 – EPS S.O.S S.A**

Territorio	Prestadores de servicios de salud	Sucursal	Total
Buenaventura	1		1
Cali	6	95	101
Cauca	6	21	27
Quindío	3	9	12
Risaralda	12	35	47
Valle del cauca	19	45	64
Total	47	205	252

Fuente: Informe red salud EPS S.O.S S.A. 2025

**Red de prestadores por nivel de complejidad
2025 – EPS S.O.S S.A**

Red por nivel de complejidad			
Territorio	Prestadores de servicios de salud	Sucursal	Total
Alta	158	32	190
Baja	69	68	137
Mediana	522	226	748
No aplica	112		112
Total	861	326	1187

Fuente: Informe red salud EPS S.O.S S.A 2025

DEPARTAMENTOS CON PRESENCIA DE LA EPS *de contratación de la red*

- **Risaralda** (9 municipios)
- **Quindío** (12 municipios)
- **Valle del Cauca** (36 municipios)
- **Cauca** (24 municipios)

80

Prestadores Red Pública



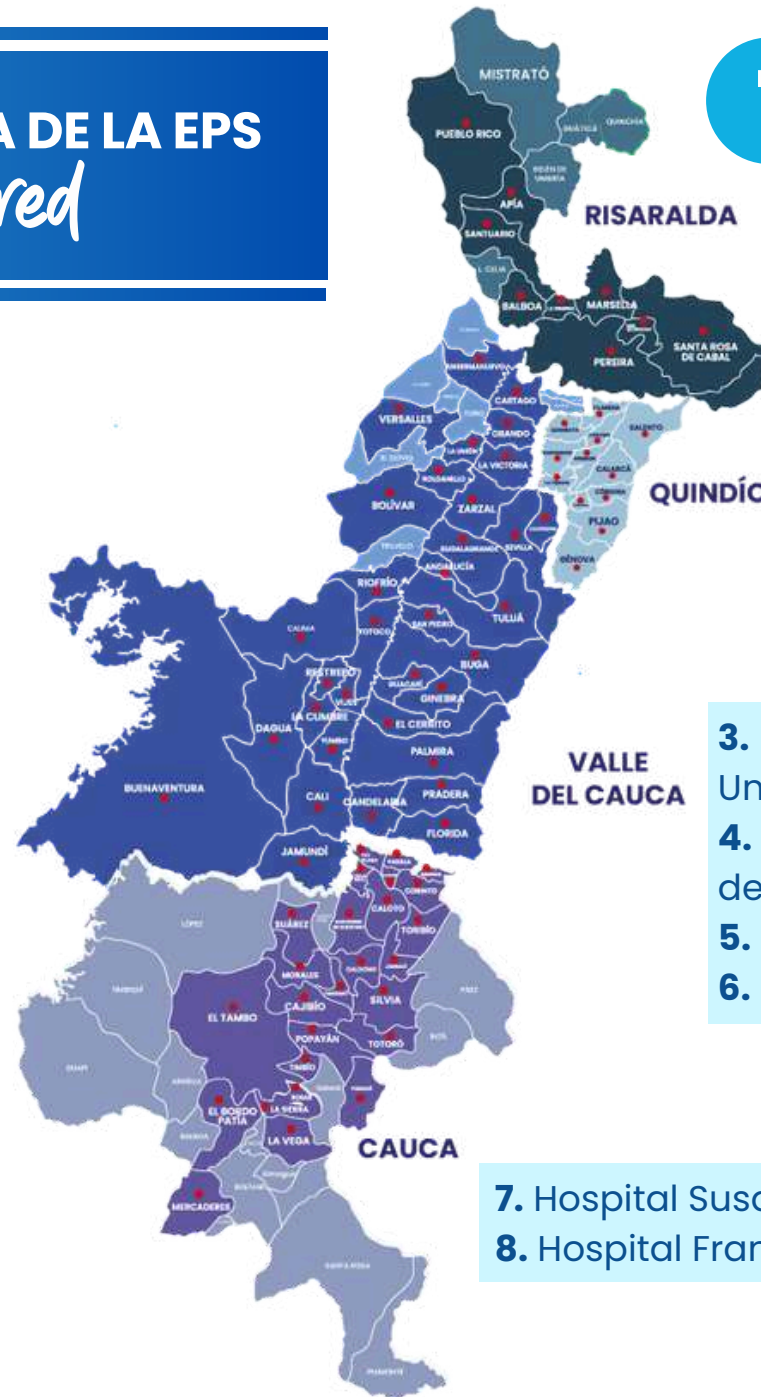
**Alta
Complejidad
8**



**Mediana
Complejidad
44**



**Baja
Complejidad
28**



**IPS PÚBLICAS – ALTA COMPLEJIDAD
POR DEPARTAMENTO**

1. Hospital universitario San Jorge.
2. Hospital Dep. universitario del Quindío

3. Hospital Departamental Psiquiatrico Universitario del Valle.
4. Hospital Departamental Universitario del Valle Evaristo Garcia
5. Hospital Luis Ablanque de la Plata.
6. Hospital Tomas Uribe Uribe.

7. Hospital Susana López de Valencia
8. Hospital Francisco de Paula Santander

CONTRATOS RED PÚBLICA

con presencia de la EPS

TRASLADOS POBLACIÓN RÉGIMEN SUBSIDIADO – NIVEL PRIMARIO

AUTORIZACIÓN PARA OPERAR EPS S.O.S SA

MODALIDAD PAGO FIJO – BAJA COMPLEJIDAD

FASE 1

FASE 2

Departamento	Municipio	Cantidad de usuarios	IPS públicas	Cantidad de usuarios	IPS públicas	Municipios
Cauca	26	0	0	3.500	2	Villa Rica, Padilla
Quindío	12	0	0	0	0	
Risaralda	9	2.871	1	8.856	2	La virginia, Santa Rosa
Valle	34	45.593	9	98.220	17	Bugalagrande, Buenaventura, Cali (5 ESE), Candelaria, Dagua, Palmira, Yumbo, La Unión, Restrepo, Versalles, Yotoco, Zarzal, Florida
Total	81	48.464	10	110.576	21	

Estado de la contratación

Contratos 2025 – EPS S.O.S S.A

Concepto	No de contratos	Objeto	Estado
Contratos terminados	157	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Terminados
Contratos vigentes	856	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Activos
Total contratos	1013	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Vigentes durante el 2025

Fuente: Contratación- EPS S.O.S S.A 2025





GESTIÓN *Farmacéutica*

GESTIÓN Farmacéutica

Gestión de entrega
completa de fórmulas

90%

a corte de diciembre

Con una cobertura del

90,47%

Vigencia 2025

Durante 2025, la gestión farmacéutica de la EPS SOS S.A. se consolidó como un eje clave para la continuidad operativa, priorizando acciones de mitigación del riesgo y asegurando la prestación del servicio en **Valle del Cauca, Cauca, Risaralda y Quindío**.

La red contó con operadores especializados como **Cruz Verde, Genhospi** y Ramédicas en el segmento ambulatorio, además de modelos integrales para cohortes de alta complejidad. El indicador de **entregas completas** se mantuvo por encima del **90%** durante el año, alcanzando **97,67% en agosto**.

Frente a la terminación unilateral del contrato por parte de Ramédicas en diciembre de 2025, la EPS activó un plan de contingencia con **Medisfarma** como operador alternativo, priorización de cohortes de alto riesgo, respaldo operativo con Genhospi y auditorías permanentes de abastecimiento.



GESTIÓN *de los recursos*

GESTIÓN de Los recursos

Estado de resultados 2025

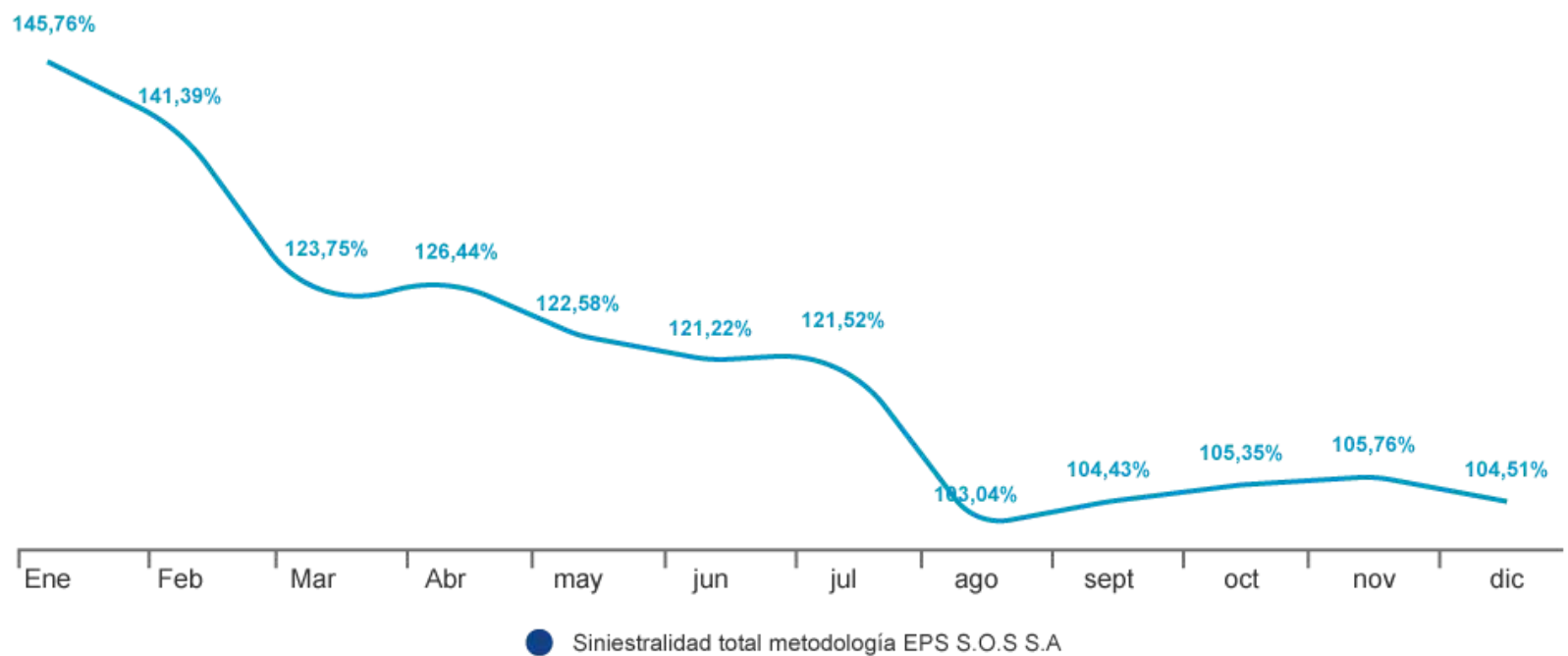
Servicio Occidental de Salud S.O.S obtiene sus ingresos principalmente de la operación para la prestación de los servicios del Plan de Beneficios en Salud (PBS) del Régimen Contributivo y Movilidad del Subsidiado, así como de los Planes de Atención Complementaria.

Concepto	dic - 31		Var.S	Var.%
	2025	2024		
Ingresos operacionales	1.618.584	1.525.033	93.551	6,1
Costos de servicio de salud	1.682.405	1.791.363	-108.959	-6,1
Resultado bruto	-63.821	-266.33	202.509	-76,0
% Resultado bruto	-3,94	-17,48	13,52	-77,4
Gasto de personal	57.138	58.262	-1.124	-1,9
Gastos generales	44.915	41.418	3.497	8,4
Gastos operacionales	102.053	99.68	2.373	2,4
Resultado operacional	-165.874	-366.01	200.136	-54,7
Ingresos no operacionales	6.003	5.568	435	7,8
Egresos no operacionales	7.315	10.214	-2.899	-28,4
Resultado operacional	-167.186	-370.656	203.47	-54,9

Fuente: Estados Financieros EPS S.O.S S.A.- Cifras en millones

SINIESTRALIDAD ACUMULADA

diciembre 2025



Cifras en millones

Resultados financieros

Concepto	Valor	Variación %
Ingresos	1.624.587	▲ 6%
Costos	1.682.405	▼ -6%
Gastos	109.368	▼ -0,5%
Resultados	167.186	

Fuente: Estados Financieros EPS S.O.S S.A. Vigencia 2025-

Metodología SNS

Bajo los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud, se excluyen ciertos rubros para estandarizar la comparación entre entidades.

- Exclusiones: no se consideran ingresos por ajustes de CAC, ARL, CTC, Tutelas ni Canasta COVID.
- Actualización: a partir de agosto de 2025, esta metodología incorporó la liberación de reservas en el cálculo del costo.

ESTADO DE Situación Financiera



INDICADORES Habilitación Financiera



Cifras en millones

Fuente: Estados Financieros EPS S.O.S S.A. Vigencia 2025

La EPS se encuentra ejecutando acciones tendientes al cumplimiento de los indicadores de habilitación, promover el flujo de recursos hacia la red prestadora y la conciliación de saldos de cartera con prestadores.

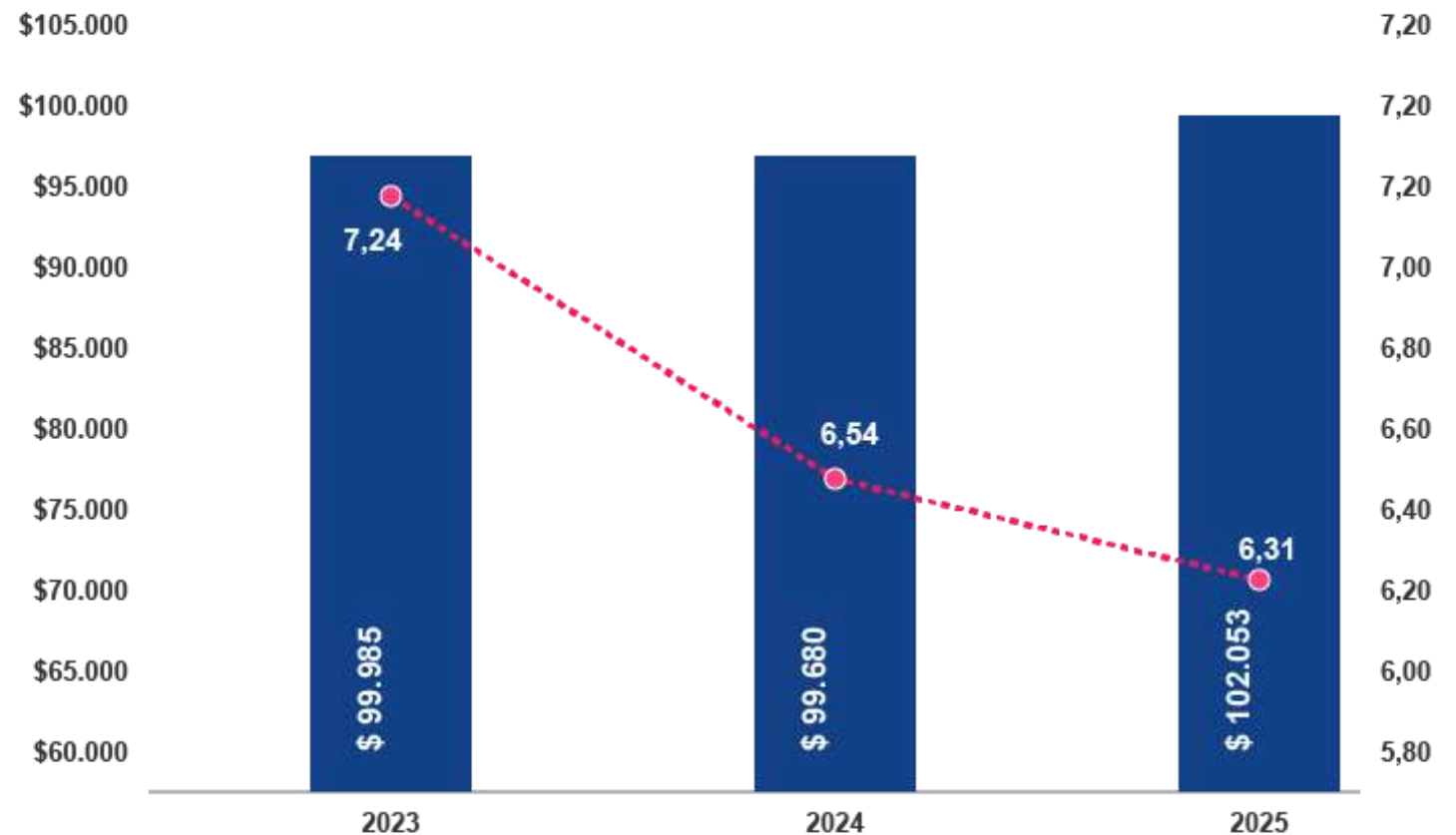


FLUJO de recursos

Cifras en millones

Gastos Operacionales EPS S.O.S S.A

El indicador de gastos operacionales (de administración y ventas) sobre ingresos operacionales mantuvo una eficiencia del 6,31% en 2025, resultado del control en los recursos por parte de la Entidad, tal como se observa en la siguiente gráfica.



Fuente: Estados Financieros EPS S.O.S S.A. Vigencias 2023 - 2024 - 2025

FLUJO de recursos

Cifras en millones

Gracias a la política de pagos la EPS logro en el año 2025 mantener el flujo constante de recursos con un incremento del **4,06%** en pagos **(1.598,159)**.

3,87 %

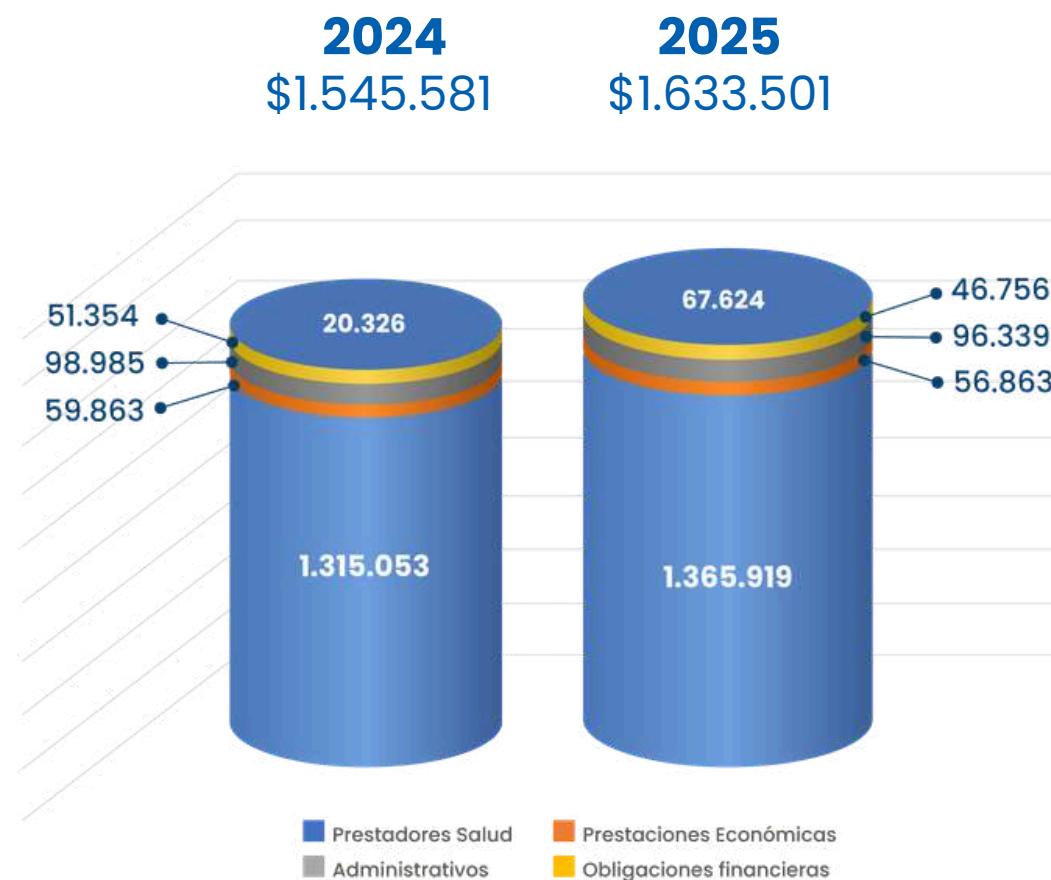
Mayor giro de recursos a los prestadores de salud en 2025 pasando de **1,315 billones a 1,365 en 2025.**

232,70 %

Se incrementa el valor de constitución de Inversión de las reservas técnicas pasando de **20.326 a 67,624 en el año 2025.**

-8,95 %

Menor endeudamiento de la EPS en el año 2025 pasando de **51.354 a 46.756**, disminuyendo el giro de recursos en el pago de obligaciones financieras.



Fuente: Estados Financieros EPS S.O.S S.A. vigencia 2024 - 2025



PLAN DE ESTABILIZACIÓN DE GIROS *y flujo de recursos - red pública*

PLAN DE ESTABILIZACIÓN FLUJO

de recursos red pública – PBS 2025

Naturaleza	Valor radicado	Valor pagado	Valor saldo de cartera	Valor pendiente de conciliación 2025	%Pago/Radicado
Pública	152.038	147.124	4.601	17.208	96,8%

Radicación: Repositorio cuentas medidas a dic/25

Pagos: Informes de tesorería a dic/25

Saldo cartera: Formato FT004–30 DICIEMBRE 2025 módulo exp

Pdte conciliación: Informe de saldo glosas a corte diciembre 2025

Para la vigencia
2025,

la EPS pagó
96.8%

de lo radicado
por la Red Pública.

PLAN DE ESTABILIZACIÓN FLUJO

de recursos red pública – PBS 2025

Valor pagado a la red pública por periodo

Periodo	Valor Pagado	% de participacion
202501	9.240	6,3%
202502	11.668	6,3%
202503	9.723	6,6%
202503	8.026	5,5%
202505	9.374	6,4%
202506	11.075	7,5%
202506	13.772	9,4%
202508	11.457	7,8%
202509	14.277	9,7%
202510	16.083	10,9%
202511	13.247	9,0%
202512	19.181	13,0%
Total general	147.124	100,0%

Fuente: EPS S.O.S S.A. Pagos: Informes de tesorería – Cifras en millones

PLAN DE ESTABILIZACIÓN FLUJO

de recursos red privada 2025 - PBS

Valor pagado a la Red Pública por categoría - municipio

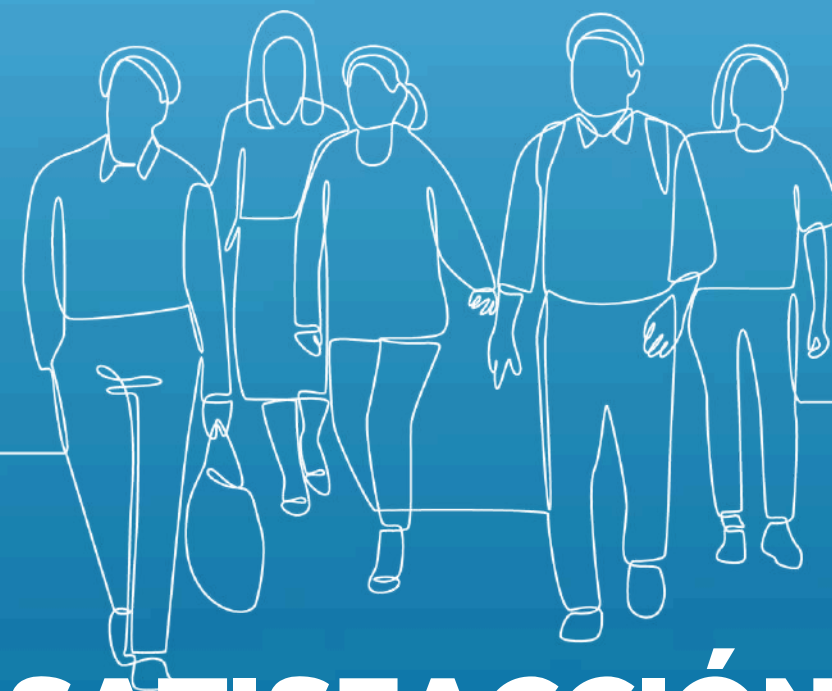
Categoría-Municipio	Valor Pagado	% de participacion
0	60.775	41,3%
1	36.929	25,1%
2	19.070	13,0%
3	567	0,4%
4	8.246	5,6%
5	914	0,6%
6	20.622	14,0%
Total general	147.124	100,0%

Fuente: EPS S.O.S S.A. Pagos: Informes de tesorería - Cifras en millones

Valor pagado a la Red Publica por tipo de giro

Categoría-Municipio	Valor Pagado	% de participacion
Regimen Contributivo	94.560	64,3%
Regimen Subsidiado	52.564	35,7%
Total general	147.124	100,0%

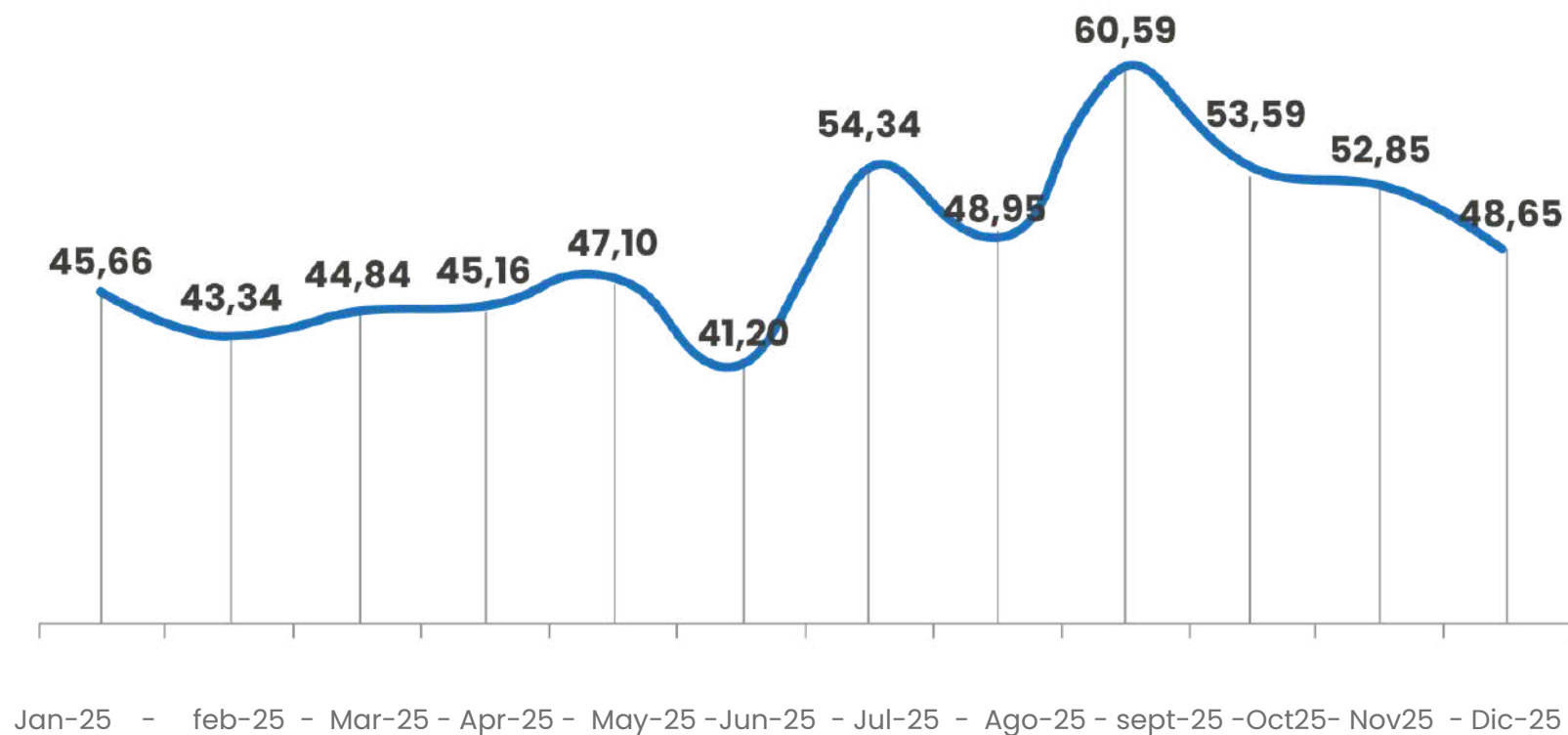
Fuente: EPS S.O.S S.A. Pagos: Informes de tesorería - Cifras en millones



SATISFACCIÓN de salud

TASA PQR supersalud

Tasa PQR SuperSalud X 10.000 afiliados 2025



Fuente: Tablero Power BI, Experiencia al Usuario EPS S.O.S S.A. Vigencia 2025

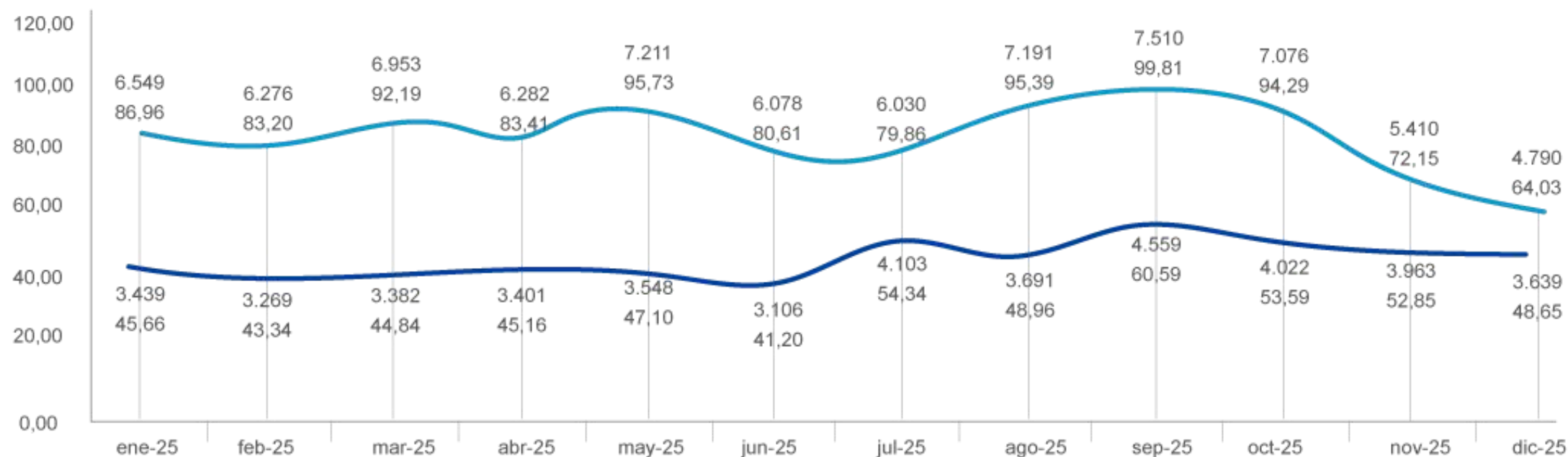
En el año 2025, la EPS S.O.S. a través del proceso de intervención, dio continuidad y genero acciones correctivas que permitieron la reducción del indicador de tasa de PQR por cada 10.000 afiliados entre los meses de septiembre y diciembre de 2025.

20%
Reducción
PQRD

(de 4.559 a 3.639)

la tasa SuperSalud
presentó una
disminución de **11,94**
Puntos de Tasa x
cada 10.000
afiliados

COMPORTAMIENTO por 2025

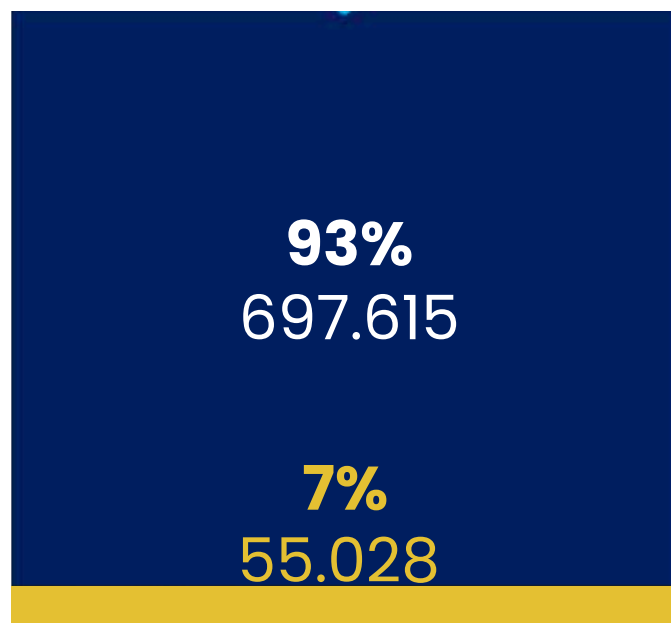


Fuente: Tablero Power BI, Experiencia al Usuario

En el año 2025, nuestros usuarios hicieron un mayor uso de los canales propios de la EAPB para radicar sus manifestaciones, pasamos de **62.870** a **77.356** lo que representa un incremento del 23%, adicional la participación de las PQR que ingresaron por nuestros canales frente al total de las registradas por año, pasó del **61%(año 2024)** al **64%(año 2025)** evidenciando así un incremento de **3%**, lo que demuestra un mayor grado de confianza al usar nuestros canales de atención.

COMPORTAMIENTO *por población*

Población PQR – Población Total
752.643



Total PQR

En el año 2025 el

4% (27.180 usuarios)

de la población radicaron PQR ante la SuperSalud, en el mismo periodo,

5% (38.806 usuarios)

presentó PQR directamente a la EPS S.O.S.



Cantidad de usuarios que presentaron PQR



Usuarios que no presentaron PQR



Población promedio 2025*

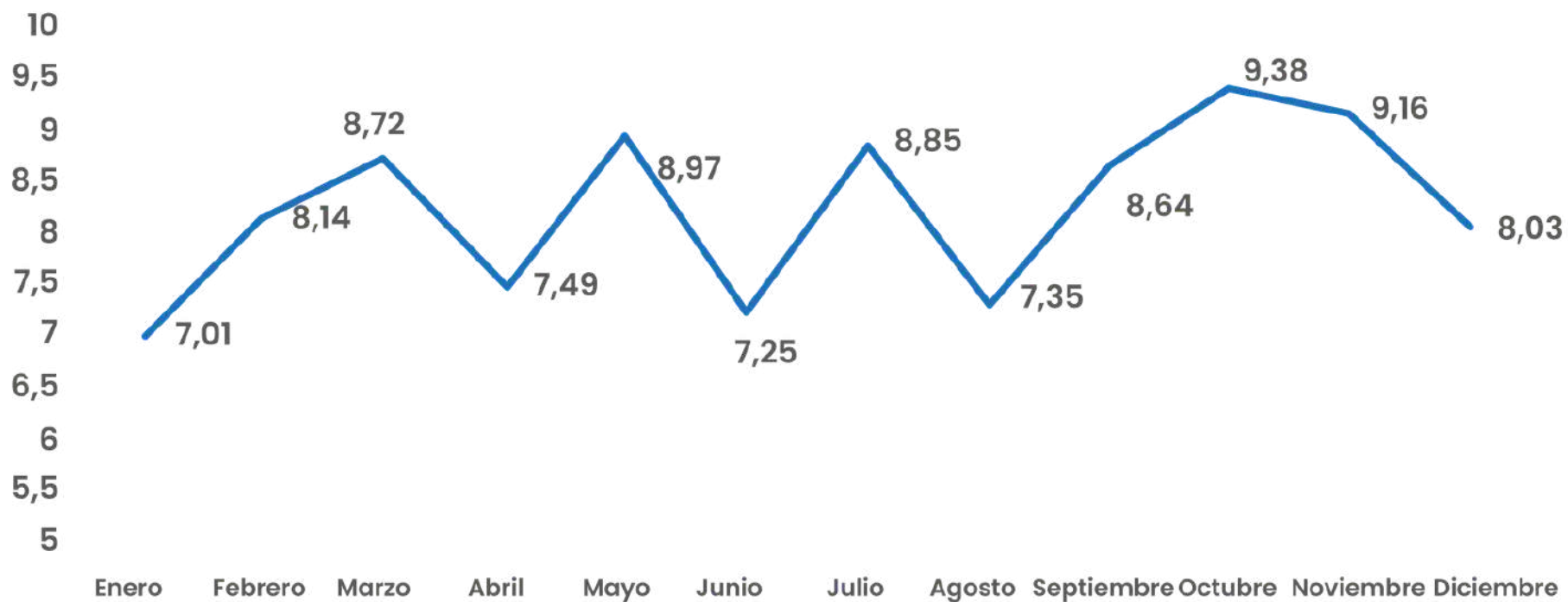
Top 10 Motivos PQR

2025

Causas	Cantidad	% Participación
Falta de oportunidad en las citas o consultas	33.405	27,50%
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta De tecnologías en salud y/o prestacion de otros servicios	15.516	12,77%
Falta de oportunidad en la autorizacion de otros servicios de salud	16.282	13,40%
Falta de oportunidad en la atencion en otros servicios de salud	12.093	9,95%
Falta de oportunidad en la autorizacion de citas de consulta	11.571	9,53%
Falta de oportunidad en la autorizacion de tecnologías en salud Y/o de otros servicios	6.646	5,47%
No reconocimiento y/o pago de las prestaciones economicas	5.762	4,74%
Dificultad de comunicacion con los canales de atencion para programacion De citas o procedimientos de los prestadores de servicios de salud	3.606	2,97%
Restriccion en la libre escogencia	3.392	2,79%
Insatisfaccion por falta de oportunidad en la atencion por parte del personal de salud	3.124	2,57%
Otros motivos	10.081	8,30%
Total general	121.478	100,00%

COMPORTAMIENTO *por población*

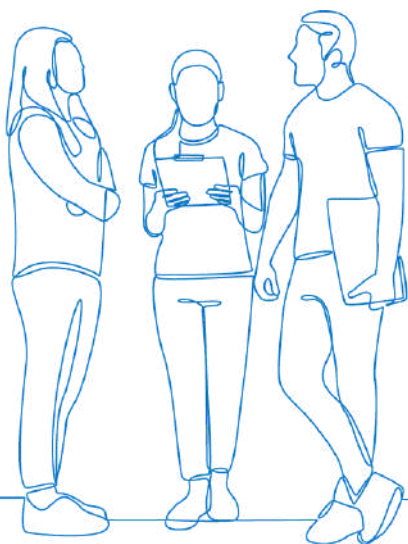
Comportamiento Tasa de Tutelas 2025



Tablero Power BI, Experiencia al Usuario EPS S.O.S S.A. Vigencia 2025

COMPORTAMIENTO DE TUTELAS *por población*

Causas	Cantidad	% Participación
INOPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN	3.622	49%
MEDICINA LABORAL	1.280	17%
INOPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN	662	9%
ADMINISTRATIVA	513	7%
INOPORTUNIDAD DE ENTREGA	475	6%
DIRECCIONAMIENTO DEL SERVICIO	246	3%
NO ORDEN MÉDICA / ORDEN PARTICULAR	101	1%
INCONSISTENCIA EN SOPORTES	97	1%
INOPORTUNIDAD EN LA REMISIÓN	89	1%
VINCULACIÓN DEL JUZGADO	62	1%





CANALES de atención

CANALES de atención

Durante 2025, la EPS SOS S.A. fortaleció la digitalización de sus canales no presenciales, consolidándolos como una alternativa ágil, segura y eficiente para trámites y consultas de los afiliados.

Esto permitió mayor uso de canales digitales, mejor experiencia del usuario y optimización en los tiempos de atención.

Entre el **1 de enero y el 31 de octubre de 2025**, la operación estuvo a cargo de **Américas Business Process Services**. En el canal chatbot, los indicadores reportados corresponden al primer semestre, periodo en el que estuvo disponible la transferencia a agente humano; posteriormente quedó habilitada solo en **WhatsApp**.

Indicadores canal virtual Ene / Oct 2025 – EPS S.O.S S.A.

Medio de contacto	Usuarios únicos	Interacciones realizadas	% Resolutividad	% Satisfacción	% Facilidad	% Nivel de atención	% Nivel de servicio	% Abandono
 WhatsApp	592.723	821.701	98%	87%	88%	63%	57%	37%
 Chatbot	58.911	53.381	32%	32%	51%	46%	43%	54%
 Total canales virtuales	651.634	875.082	94%	84%	86%	62%	57%	38%

Fuente: Centro inteligente de reportes CIR-Genesys Succes KPI EPS S.O.S S.A 2025

CANALES de atención

A partir del **1 de noviembre de 2025**, la operación del canal digital pasó a **Innovative Business Solutions (IBS)**, como parte del proceso de modernización y fortalecimiento del canal no presencial.

La transición permitió nuevas funcionalidades en **WhatsApp y Chatbot**, mejorando la experiencia del usuario mediante flujos guiados, mayor autogestión y optimización en los tiempos de atención.

Entre el **1 de noviembre y el 31 de diciembre de 2025**, la operación estuvo a cargo de IBS, obteniendo resultados positivos en el servicio.

Indicadores canal virtual Nov / Dic 2025 – EPS SOS S.A

Medio de contacto	Usuarios únicos	Interacciones realizadas	% Resolutividad	% Satisfacción	% Facilidad	% Nivel de atención	% Nivel de servicio	% Abandono
 WhatsApp	29.049	250.579	62%	79%	84%	99%	86%	16%
 Chatbot	2.093	6.176	42%	44%	72%	N/A	N/A	N/A
Total canales virtuales	31.142	256.755	52%	61%	78%	99%	86%	16%



Fuente: Centro inteligente de reportes CIR-Genesys Succes KPI EPS S.O.S S.A 2025

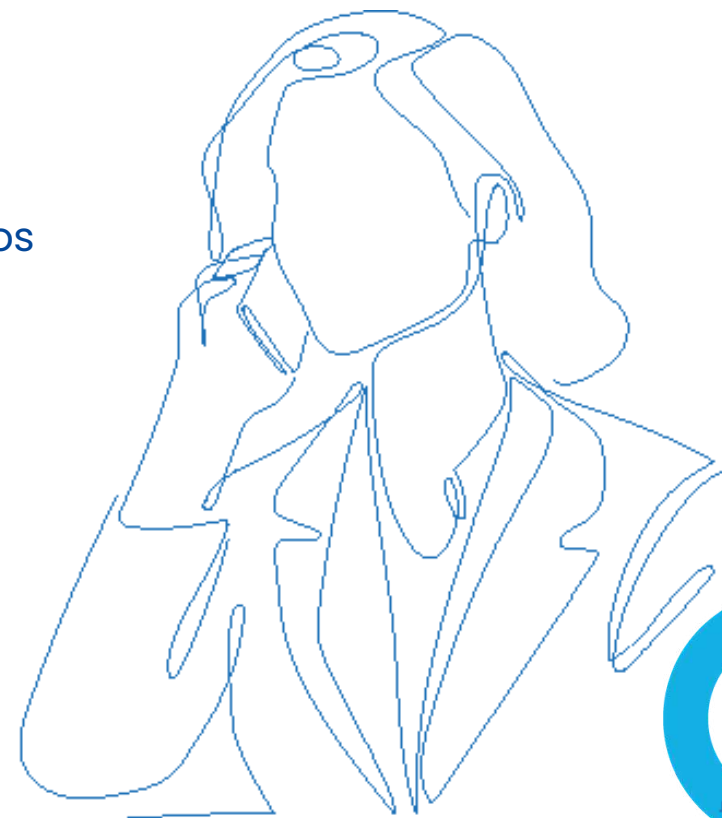


CANAL *virtual*

LOGROS

Principales Mejoras en Canales No Presenciales – 2025

- 1 Estabilización de autorizaciones médicas en Anita (WhatsApp y Chatbot), facilitando la consulta y descarga de forma ágil y segura.
- 2 Optimización de certificados digitales, permitiendo generar varios documentos en una misma interacción.
- 3 Actualización de datos básicos en línea, brindando mayor autogestión al afiliado desde la página web.
- 4 Mejora del formulario PQR, incorporando campos específicos para solicitudes relacionadas con medicamentos pendientes.



CANAL *virtual*

LOGROS

Principales Mejoras en Canales No Presenciales – 2025

- 5 Renovación de Anita con IBS, mediante menús simplificados y navegación guiada con botones.
- 6 Personalización dinámica del menú, ajustando opciones según el tipo de usuario y plan afiliado.
- 7 Fortalecimiento del monitoreo operativo, con seguimiento periódico para garantizar estabilidad del canal digital.



CANAL telefónico

Indicador clave	Américas BPS (ene-oct)	Innovative IBS (nov-dic)	Análisis
Periodo operado (meses)	10	2	Arranque nueva operación
Volumen de llamadas	588.125	110.354	Continuidad del servicio
Nivel de atención (%)	90,81%	90,30%	Mantiene estándar desde inicio
Nivel de servicio (%)	62,57%	69,82%	Mejora en etapa inicial
Resolutividad IVR (%)	IVR tradicional	IVR automatizado 40,55% → 43,34%	↑ +2,79 puntos porcentuales de nov a dic
Llamadas autogestionadas	No aplica	46.134	Nueva capacidad
Call Deflection WhatsApp	No aplica	4.884	Optimización de demanda
Disponibilidad plataforma	Vulnerable a fallos	99,99% en nube	Estabilidad tecnológica
Satisfacción	93,38%	86,43% - 83,49%	Por encima de la meta histórica del 80%

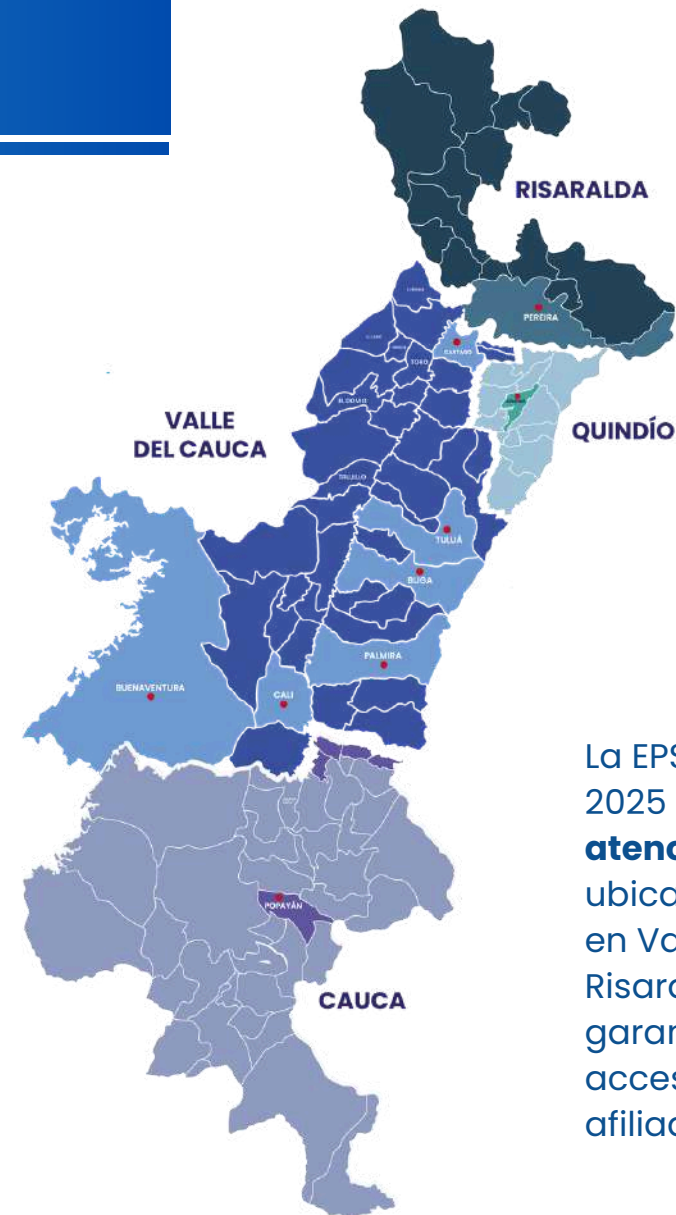
En 2025, la EPS S.O.S S.A. modernizó su canal telefónico, fortaleciendo la atención al usuario mediante mayor capacidad operativa, nuevos esquemas de autogestión y mejores niveles de servicio. La transición al nuevo proveedor permitió mayor disponibilidad tecnológica, incremento en la resolutividad y altos niveles de satisfacción.



CANAL *presencial*

**22 oficinas
de atención
al usuario**

Sede S.O.S	Cantidad puntos de atención
Cali	6
Tuluá	3
Palmira	3
B/Ventura	1
Armenia	3
Norte del Cauca	2
Pereira	1
Cartago	1
Buga	1
Popayán	1



La EPS S.O.S S.A. contó en 2025 con **22 oficinas de atención al usuario** ubicadas estratégicamente en Valle del Cauca, Cauca, Risaralda y Quindío, garantizando cercanía y acceso oportuno a los afiliados.

GESTIÓN de La experiencia

Durante 2025, las **Orientadoras de Servicio** ubicadas en dispensarios, IPS y sedes de la EPS fortalecieron la atención presencial mediante orientación inicial, acompañamiento y gestión efectiva de solicitudes.

38.325

Usuarios
intervenidos

99%

de casos resueltos
en el primer
contacto

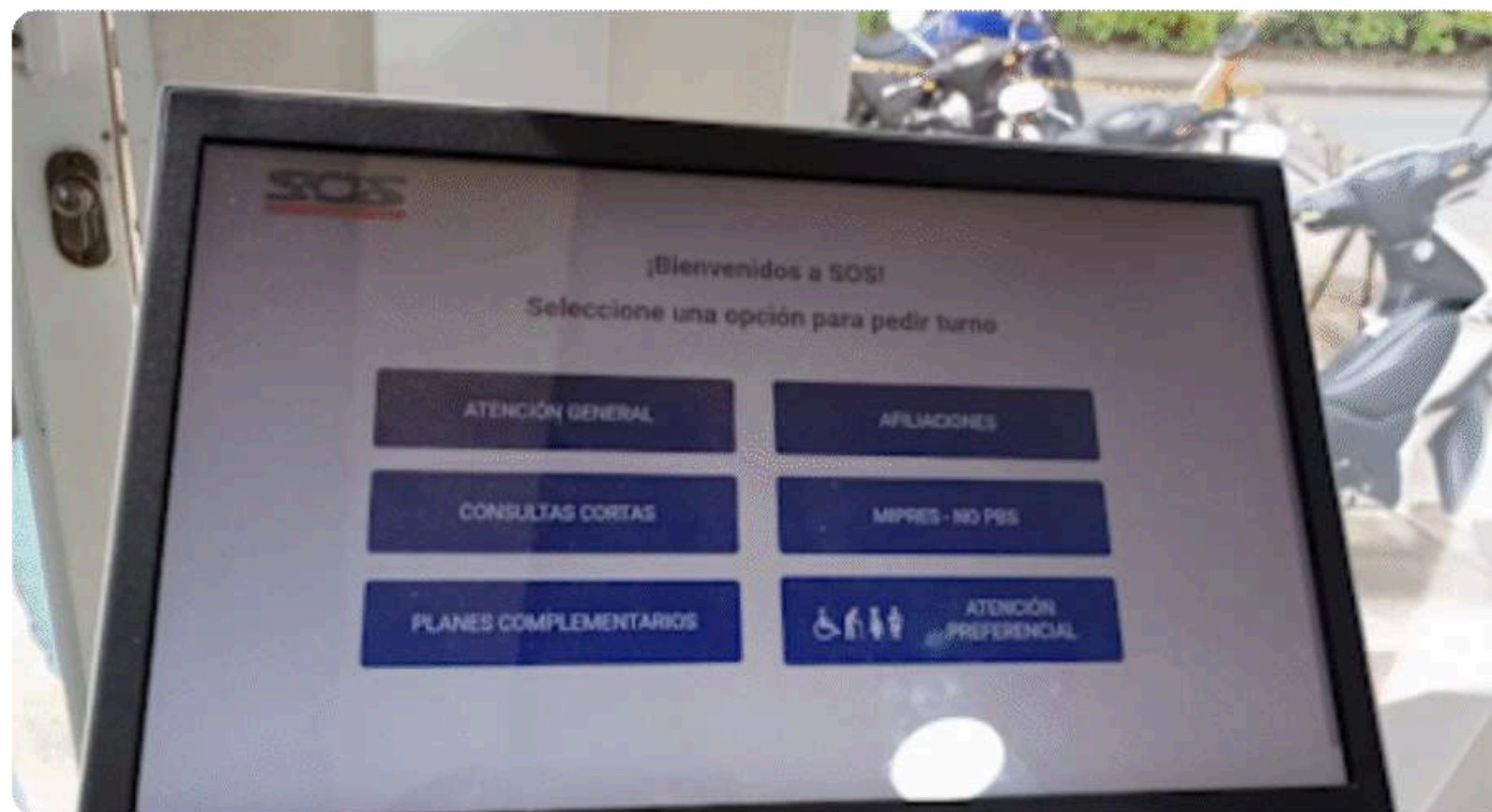
Reducción
de PQRD
y mejora en
la percepción
de oportunidad
y calidad
del servicio.



MECANISMOS de atención prioritaria

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Durante 2025, la EPS S.O.S S.A. garantizó atención preferencial y oportuna a la población con derecho a atención prioritaria. Para ello, dispuso de espacios accesibles, rutas diferenciales de atención y acompañamiento orientado a las necesidades del usuario, fortaleciendo la humanización del servicio y mejorando la experiencia de atención.





MECANISMOS de participación

MECANISMOS de participación

En materia de participación, EPS SOS S.A.

11 asociaciones de usuarios

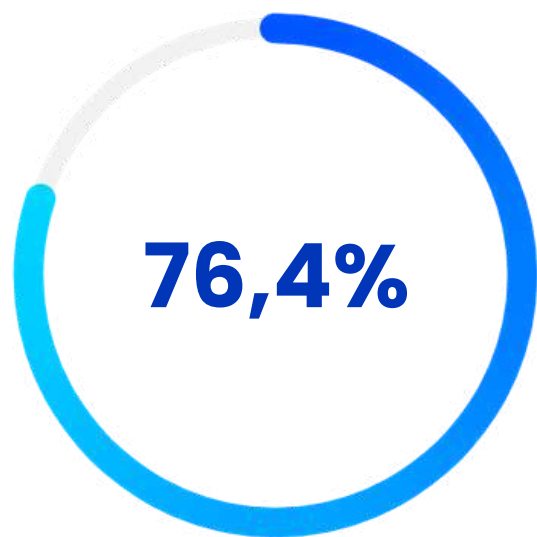
ubicadas en distintas sedes a nivel nacional

con las cuales se continúa fortaleciendo el acompañamiento desde la Gestión de la Experiencia del Usuario, promoviendo la participación y el control social.

Asimismo, se mantiene el **relacionamiento permanente con las veedurías ciudadanas, a través de mesas de trabajo** que permiten la socialización de avances, la atención de inquietudes y la articulación en la gestión de casos.

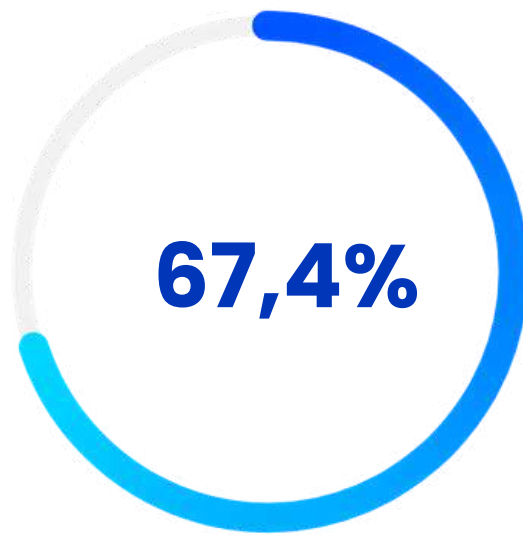


SATISFACCIÓN DEL USUARIO



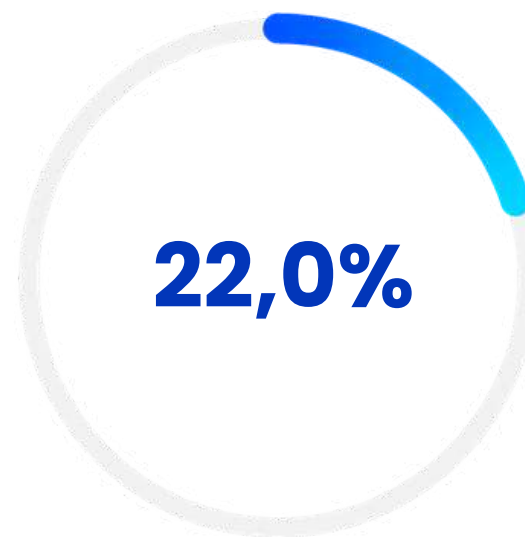
Recomendación

Usuarios que recomendarían la EPS por su experiencia de atención.



Satisfacción

Nivel de satisfacción general frente al servicio recibido.

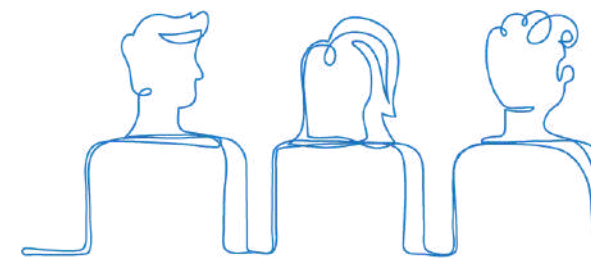


Intención de Cambio

Usuarios que consideran cambiarse a otra EPS.

Según el informe del Ministerio de Salud 2025, Ministerio de Salud y Protección Social ubicó a **Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S S.A. entre las EPS con mayor satisfacción global,**

alcanzando un
73%
de percepción positiva de los usuarios.



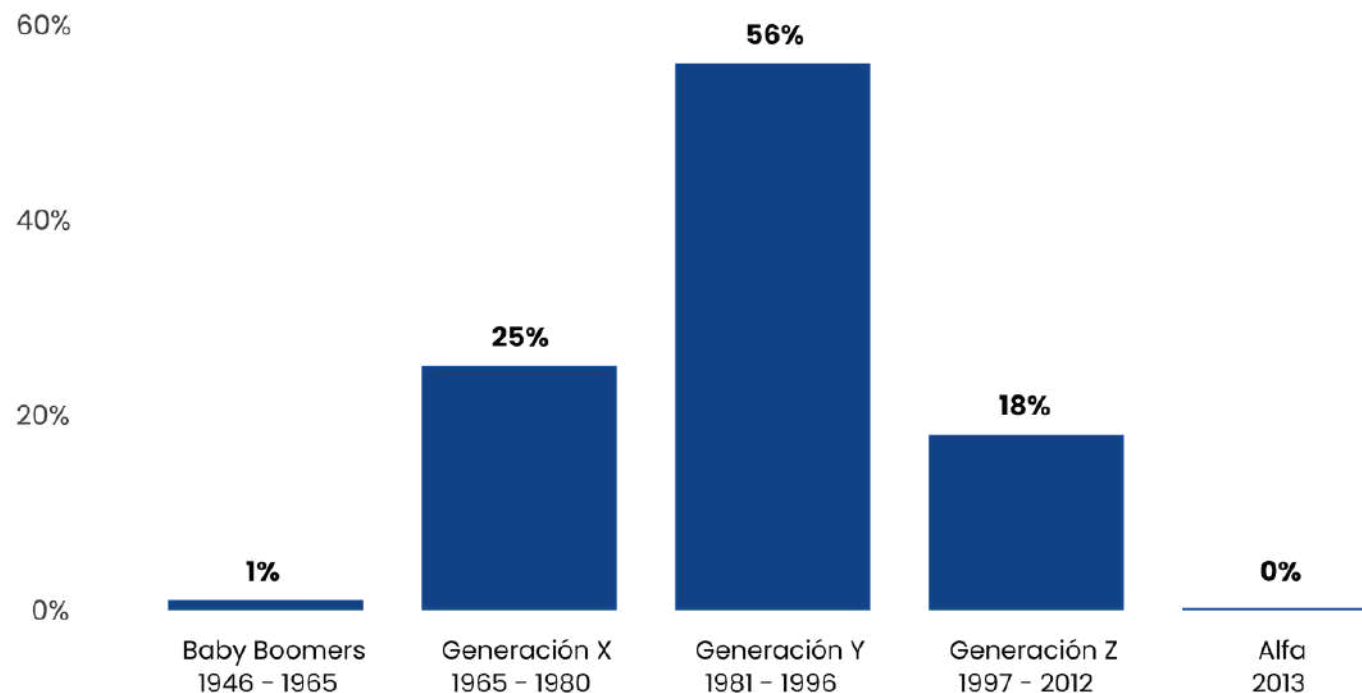


NUESTROS
colaboradores

NUESTROS colaboradores

EPS SOS. S.A se conforma actualmente por **1.015 colaboradores apasionados por el cuidado de la salud de sus afiliados**, lo cual se refleja a través de los resultados, el arduo trabajo y la dedicación de todos como integrantes de la organización.

Generaciones SOS 2025 – EPS S.O.S S.A



Generaciones SOS, gerencia de gestión humana EPS S.O.S

El equipo multidisciplinar de EPS SOS S.A, está compuesto por

759 mujeres,

que representan el 75% del total de sus integrantes,

256 hombres

que corresponden al 25%

teniendo una representación femenina mucho mayor dentro del equipo y una composición generacional diversa.

RESULTADOS *talento humano*

De febrero a mayo de **2025**, la organización evaluó el desempeño de los colaboradores con más de tres meses de antigüedad en el año 2024. El proceso, que midió competencias e indicadores, concluyó con un **92%** de satisfacción de los **497** colaboradores que realizaron encuesta de satisfacción.

Cobertura ADI 2025 – EPS S.O.S S.A

COBERTURA ADI	
ADI Programados	876
ADI Realizados	823
Cumplimiento	94%

Fuente: Informe estado ADI, gerencia de gestión humana EPS S.O.S S.A.

Resultados ADI 2025 – EPS S.O.S S.A

RESULTADOS GENERALES ADI	
Resultados competencias	83%
Resultados de indicadores de desempeño	97%
Nivel de desarrollo	90%

Fuente: Informe estado ADI, gerencia de gestión humana EPS S.O.S S.A. 2025

92%
satisfacción

497
colaboradores
realizaron la
encuesta

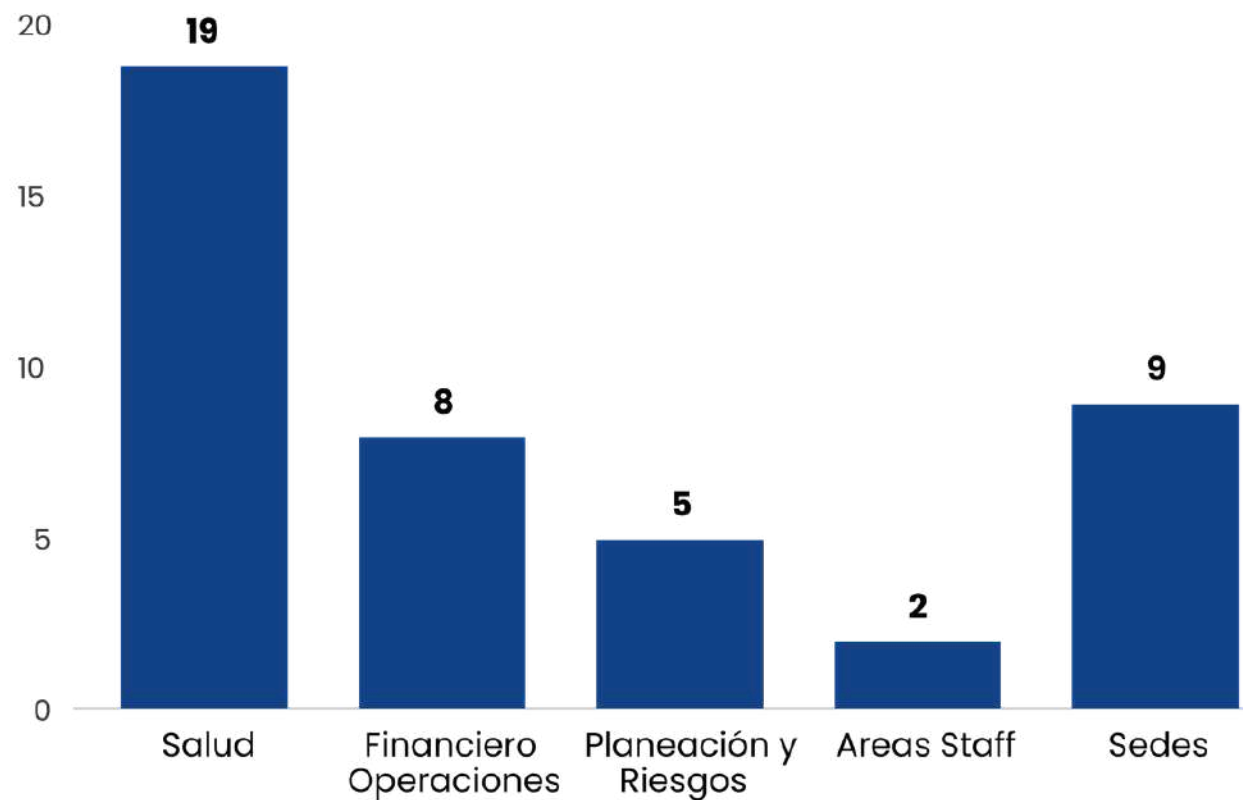
CLIMA Laboral

En el marco de la transformación de EPS SOS S.A. , se desarrollaron estrategias de **sensibilización, escucha activa y alineación de equipos** frente a los nuevos retos organizacionales.

Adicionalmente, entre noviembre y diciembre se realizó un pulso de clima y liderazgo, cuyos resultados servirán como base para la implementación de acciones de mejora y fortalecimiento organizacional.



Acompañamientos clima laboral 2025 EPS SOS S.A



Fuente: Clima Laboral, gerencia de gestión humana EPS S.O.S S.A. 2025

DESARROLLO de colaboradores

Durante 2025, la gestión de formación se orientó al fortalecimiento del talento humano mediante la actualización en conocimientos técnicos, normativos y competencias blandas, aportando al cumplimiento de los objetivos corporativos.

Se ejecutó un **Plan de Formación** con líneas de impacto diversificadas y amplia cobertura organizacional, promoviendo el desarrollo continuo y la competitividad institucional.

Asimismo, se incorporaron estrategias asociadas a la **Humanización en Salud**, con alcance al 100% de la población objetivo.

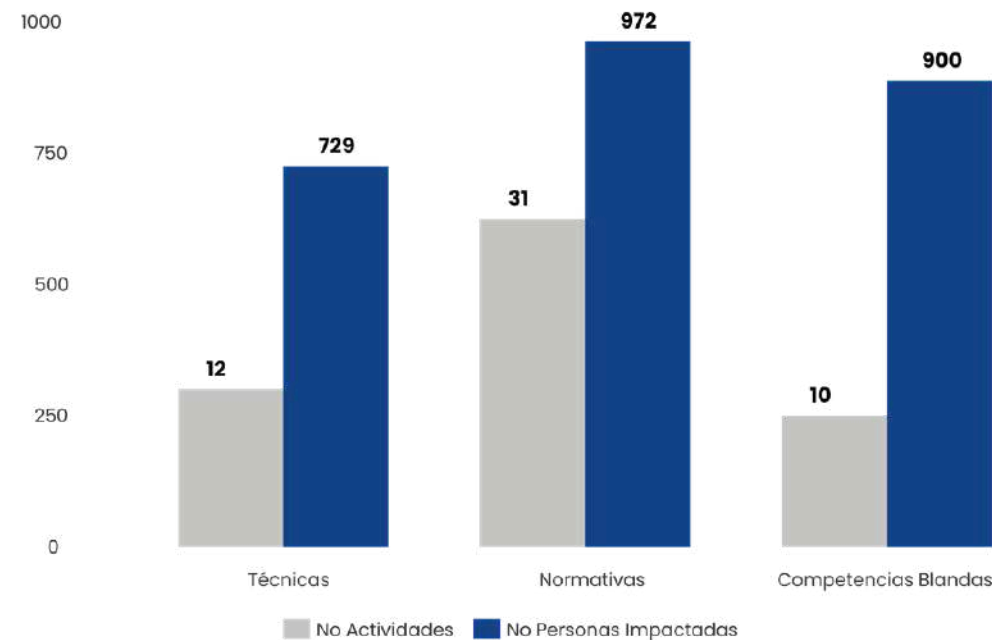
Como ventaja competitiva, la entidad contó con la plataforma UBITS, que facilitó contenidos en diferentes modalidades y métricas objetivas para planes de desarrollo y seguimiento.

Formación humanización en salud 2025 – EPS S.O.S S.A

ACTIVIDAD	PROGRAMADOS	REALIZADO	CUMPLIMIENTO
Certificación Humanización de los servicios de Salud – SENA	30	130	Supera Participación
Curso Humanización en Salud – Virtual UBITS	801	737	92%

Fuente: Informe humanización de servicio, gerencia de gestión humana
EPS S.O.S S.A. 2025

Capacitaciones 2025 – EPS S.O.S S.A



Fuente: Plan de formación, gerencia de gestión humana
EPS S.O.S S.A. 2025

NUESTRA cultura

489

colaboradores
convocados

3

encuentros de
profundización

32

representantes

Durante 2025, la EPS SOS S.A. continuó la campaña de divulgación de los pilares de cultura organizacional, sensibilizando a los colaboradores sobre las pasiones y comportamientos clave para el logro de metas institucionales, en un espacio liderado por la alta dirección que convocó a **489 colaboradores**.

En el primer trimestre se realizó la **primera medición de cultura organizacional**, orientada a identificar fortalezas, oportunidades de mejora y nivel de alineación con la estrategia corporativa.

Como resultado, se desarrollaron **3 encuentros de profundización** con **32 representantes** de distintas áreas y niveles de cargo, fortaleciendo la participación y construcción colectiva de la cultura organizacional.



Medición de cultura organizacional 2025 – EPS S.O.S. S.A

Medición de cultura organizacional

Colaboradores	817
Cumplimiento	87%

Fuente: Medición cultural, gerencia de gestión humana EPS S.O.S S.A. 2025

BIENESTAR de colaboradores

se cumplió

100%

de las actividades
programadas,

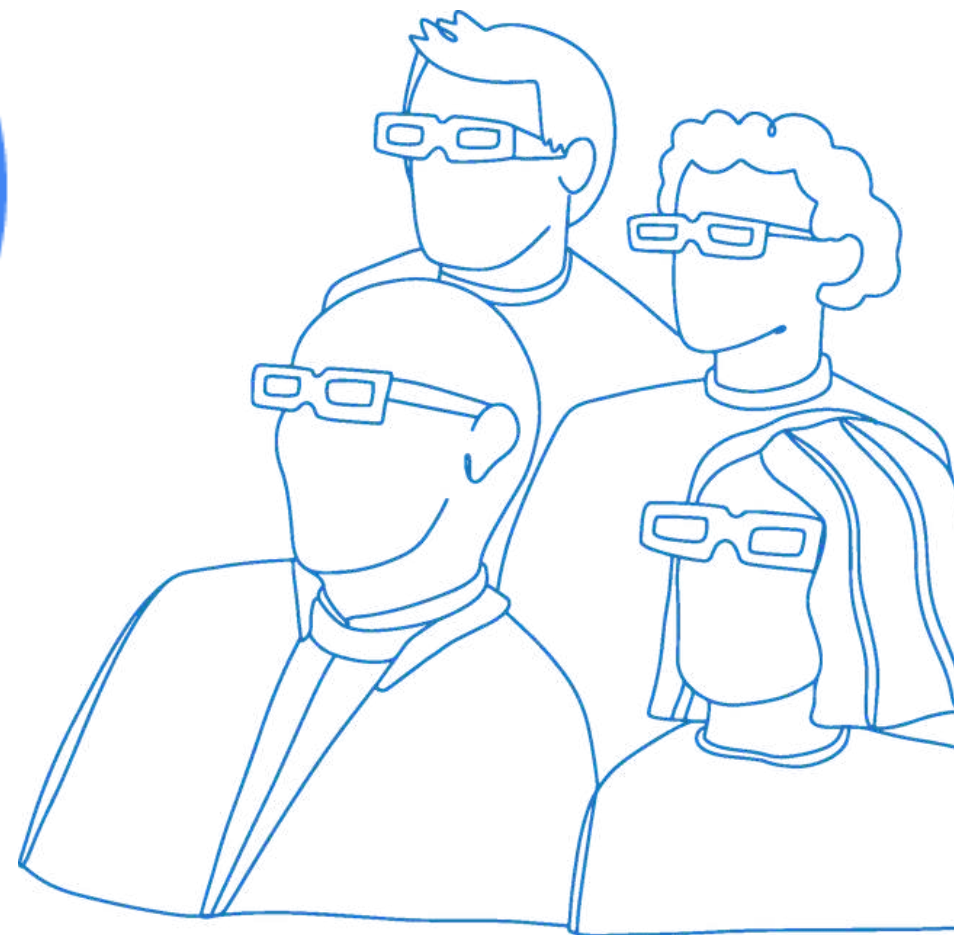
Impacto en

975

colaboradores,
mediante beneficios
de tiempo flexible

En EPS SOS S.A., a través de un plan estratégico de bienestar, se promovió la calidad de vida de los colaboradores y sus familias mediante actividades de aprendizaje, recreación y esparcimiento.

Durante 2025, se cumplió el **100% de las actividades programadas**, fortaleciendo el bienestar integral en los ámbitos físico, mental y financiero. Asimismo, el programa **Enamórate S.O.S** consolidó una cultura de equilibrio laboral mediante beneficios de tiempo flexible, impactando positivamente a **975 colaboradores**.





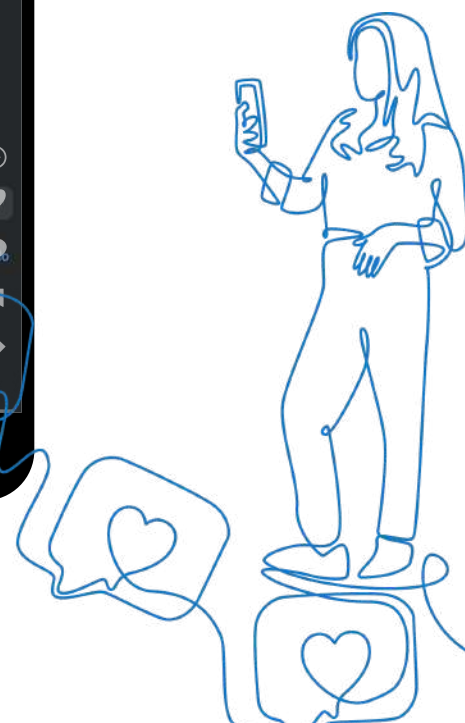
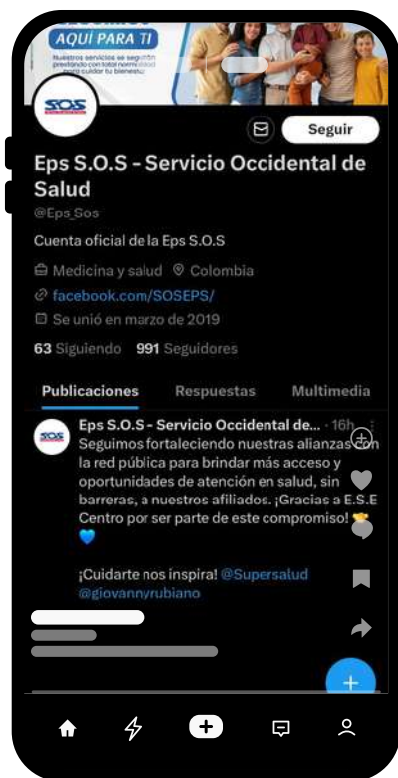
COMUNICACIONES AL USUARIO *y reconocimientos* Afiliados

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

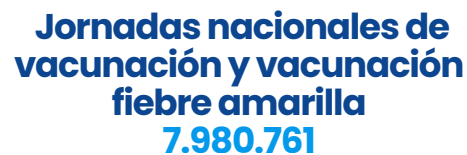
REDES sociales

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 2025 logramos más de 4.000 seguidores en Instagram, 1.000 en X y 7.000 en Facebook.



 Vigilado Supersalud



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 en diciembre 2025 más de 200 regalos que se entregaron a los niños de las Fundaciones La Divina Providencia, y Movimiento por la Salud como parte de la premisa de que un corazón feliz es un corazón sano.



Regalando Sonrisas

CONSUMO RESPONSABLE de energía



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

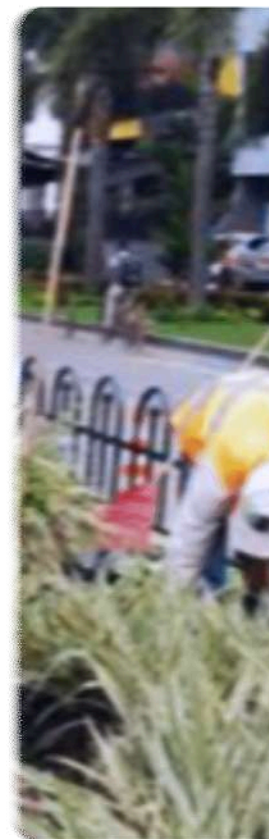
- 1. Encendido y apagado de aires **acondicionados** en horarios específicos.**
- 2. No uso del ascensor en días establecidos en la sede principal.**



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.





RENDICIÓN DE CUENTAS

AUDIENCIA PÚBLICA

2025