

# INFORME DE GESTIÓN

**20**  
**24**

  
Vigilado Supersalud

**— COMPROMETIDOS —**  
**CON LA SALUD Y EL BIENESTAR**  
*DE NUESTROS TERRITORIOS*

**CUIDARTE NOS inspira**



# Contenido

<b>1. Presentación del Informe (contexto – introducción)</b>	4
<b>2. Nuestra Organización</b>	7
a. Historia de la Empresa	8
b. Contexto gobierno corporativo en el marco de la intervención de la EPS	8
c. Estructura organizacional	10
d. PTI	11
e. Direccionamiento Estratégico	24
f. Productos y servicios	27
<b>3. Nuestros Usuarios</b>	30
a. Población	31
b. Caracterización poblacional	32
c. Promoción y mantenimiento a la salud	34
d. Gestión del riesgo en nuestra población	43
e. Prestación de los servicios en salud	50
f. Red de Prestadores	56
g. Seguimiento, vigilancia y control	59
<b>4. Nuestros servicios</b>	72
a. Nuestros canales de atención	73
b. Red de oficinas	79
c. Satisfacción al usuario	83
<b>5. Nuestros procesos</b>	86
a. Procesos y calidad	87
b. Gestión de riesgos	92
c. Tecnología	96
d. Procesos Judiciales	101

<b>6. Nuestro código de buen gobierno</b>	102
a. Gobierno Corporativo	103
b. Código de buen gobierno, integridad y conducta	104
c. Sistema de control interno	106
d. Compras administrativas	107
e. SARLAFT/PADM	109
<b>7. Nuestra gente</b>	114
a. Así es nuestro equipo S.O.S	115
b. Nuestros Colaboradores	115
c. Bienestar y desarrollo del equipo	117
d. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	126
<b>8. Nuestra gestión financiera</b>	133
a. Estado de resultados	134
b. Estado de situación financiera	139
c. Flujo de recursos	142
d. Gestión del costo médico.	144

1

# PRESENTACIÓN DEL INFORME



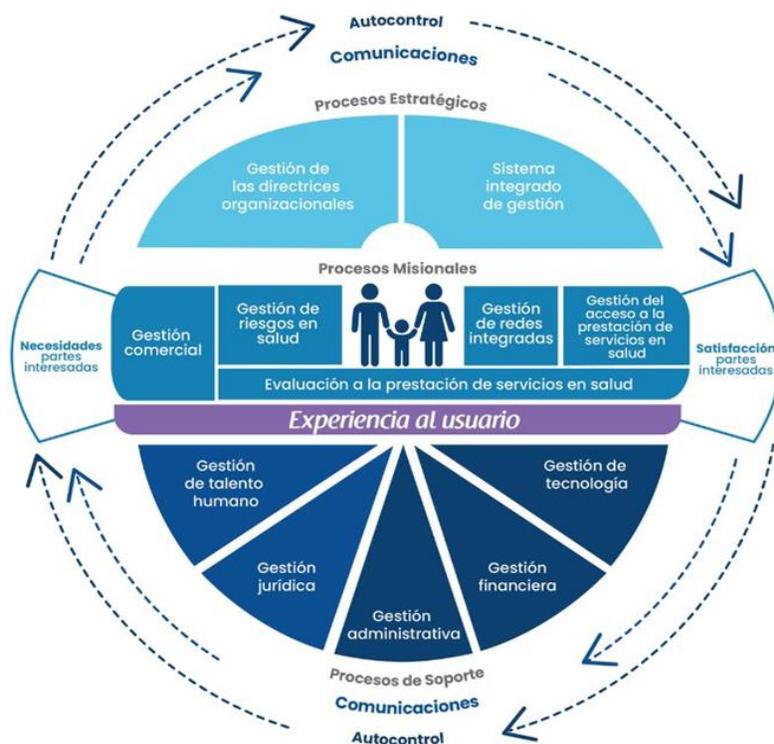
## 1. Presentación del Informe

Para la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. S.O.S, es motivo de orgullo presentar su Informe de Gestión, en el cual se recogen los resultados estratégicos y operativos de la EPS en su labor durante la vigencia 2024, año que estuvo acompañado de grandes retos y desafíos, en cumplimiento de lo establecido por la Resolución No. 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024 “por la cual se ordena la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar de

la EPS Servicio Occidental de Salud S.O.S (...)”, donde la prioridad de la gestión adelantada, está dada en función de nuestra población afiliada.

A lo largo de este informe, se presentarán los resultados obtenidos de manera detallada a partir de la gestión desarrollada por los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la EPS, lo anterior, a partir de las acciones implementadas que se desarrollaron en el marco de la Cadena de Valor - Mapa de Procesos de Servicio Occidental de Salud SOS S.A.

### Mapa de Procesos - Servicio Occidental de Salud SOS S.A.



Por lo anterior, se declara que, Servicio Occidental de Salud EPS SOS S.A., ha presentado la información citada en este informe para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024.

El compromiso de la EPS, es presentar una información transparente, precisa y oportuna a todos los 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**

2

# NUESTRA ORGANIZACIÓN



Vigilado Supersalud

## 2. Nuestra Organización

### a. Historia de la Empresa

La EPS S.O.S S.A. nació 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.

Surgió gracias a la unión e iniciativa de varias Cajas de Compensación de las regiones en las que tiene presencia, logrando ya casi 30 años de servicio y operación en los que se ha comprometido con el bienestar de los más de 756.000 usuarios que han confiado en este tiempo en la organización.

A lo largo de su historia ha sido pionera con sus Planes Complementarios en Salud y ha enfocado sus esfuerzos en brindar servicios con calidad, humanización y cercanía, promoviendo programas de prevención y mantenimiento de la salud.

El 2024 fue el año de la transformación en la salud, por lo cual, la EPS S.O.S, a partir de la intervención y bajo los lineamientos del Gobierno Nacional, viene articulándose en función de la democratización de la salud, la territorialización y la accesibilidad a los servicios en salud sin barreras, para garantizar una población más sana y productiva, reconociendo el valor de estar sanos

### b. Contexto gobierno corporativo en el marco de la intervención de la EPS

El 10 de abril de 2024, mediante Resolución No. 2024100000003061-6, la Superintendencia Nacional de Salud ordenó la toma de posesión de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar la EPS SOS S.A, por el término de un (1) año hasta el 10 de abril de 2025, y bajo dicho contexto dispuso:

- La separación del Gerente o Representante Legal, la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas, de conformidad con lo regulado por el artículo 116 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- La designación de un Agente Especial Interventor para dar cumplimiento a los fines de la toma de posesión e intervención administrativa para administrar.

- El deber del Interventor de constituir la junta asesora definida en los artículos 9.1.1.3.1. a 9.1.1.3.3 del Decreto 2555 de 2010, cuyos miembros fueron nombrados por la Superintendencia Nacional de Salud a través de la Resolución No. 2024320030009685-6 del 23 de agosto de 2024, así:

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

- 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.

Posteriormente, la Superintendencia Nacional de Salud mediante la Resolución No. 2024320030015030-6 del 15 de noviembre de 2024, remueve y designa nuevo Agente Especial Interventor para la Entidad.

En tal sentido, la dirección, ejecución y desarrollo del objeto social de la

EPS SOS S.A., se sujetó desde el 10 de abril de 2024 a las órdenes establecidas en la Resolución No. 2024100000003061-6 y demás normas aplicables a la medida de intervención forzosa administrativa para administrar adoptada por la Superintendencia Nacional de Salud.

**c. Estructura organizacional**

Dentro de la estructura organizacional de S.O.S, se fomenta la conformación de equipos multidisciplinarios, los cuales son clave para alcanzar los objetivos y focos estratégicos. Como se observa

en la imagen, la línea principal o estratégica está compuesta por el Agente Interventor, los directores y los gerentes de procesos. Este equipo estratégico es el responsable de definir y desplegar los lineamientos que guían las actividades de la organización.



**d. Plan de Trabajo de Intervención, EPS SOS SA**

Para el periodo enero - diciembre de 2024, la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) generó dos tipos de medidas administrativas para el caso de la EPS Servicio Occidental de Salud EPS SOS S.A. La primera correspondió a la prórroga del Plan de Recuperación que venía ejecutando la Entidad, en

cumplimiento de lo establecido por la Resolución 2023320030003789-6 del 9 de junio de 2023, la cual fue prorrogada mediante la Resolución No. 2024320030000613-6 del 8 de febrero de 2024 por el término de 1 año.

A partir del mes de abril de 2024, en cumplimiento de lo establecido por la Resolución No. 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024 *“por la cual se ordena la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar de la EPS Servicio Occidental de Salud S.O.S (...)”*, la EPS pasó de reportar un

Plan de Programa de Recuperación a un Plan de Trabajo de Intervención.

En ese sentido, el actual proceso de intervención generó 12 de ordenamientos que, con respecto a la medida anterior, conservó las mismas exigencias a excepción de la incorporación de una nueva orden (orden No. 4) y eliminó la orden No. 6 de la medida anterior, así:

### MEDIDAS - ÓRDENES SNS COMPARATIVO DE LAS 2 MEDIDAS

<b>(A) Resolución 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024</b>	<b>(B) Resolución 2024320030000613-6 del 8 de febrero de 2024</b>
<p><b>(1) Continuar con las estrategias que impacten en la reducción y resolución de fondo y de acuerdo con el término establecido por la Circular Externa 2023151000000010-5 de junio 22 del 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, las reclamaciones en salud interpuestas por la población afiliada, con especial atención en las clasificadas como "riesgo vital", con el fin de mejorar la calidad, el acceso y la oportunidad en la atención, así como en la autorización de servicios, medicamentos y tecnologías en salud.</b></p>	<p><b>(1) Continuar con las estrategias que impacten en la reducción y resolución de fondo de las reclamaciones en salud de sus afiliados, con el fin de mejorar la calidad, el acceso y la oportunidad en la atención, autorización de servicios, medicamentos y tecnologías en salud.</b></p>
<p><b>(2) Intensificar las acciones de identificación, seguimiento y resolución de las barreras de acceso para cumplir de las Rutas integrales de Atención (RIAS), concentrándose en los grupos de riesgo priorizados en la entidad: cáncer, riesgo cardiovascular y salud materno perinatal e infantil.</b></p>	<p><b>(2) Intensificar las acciones de identificación, seguimiento y resolución de las barreras de acceso para el cumplimiento de las Rutas integrales de Atención (RIAS), enfocadas en los grupos de riesgo priorizados en la entidad: cáncer, riesgo cardiovascular y salud materno perinatal e infantil.</b></p>

<b>(A) Resolución 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024</b>	<b>(B) Resolución 2024320030000613-6 del 8 de febrero de 2024</b>
<p><b>(3) Fortalecer la red de servicios en los departamentos donde hace presencia; identificando y gestionando la suficiencia, oferta y demanda de prestadores.</b> Además, se demostrará con resultados tangibles la garantía de la prestación de los servicios de salud, abarcando coberturas, gestión del riesgo, trazabilidad de sus procesos, satisfacción del usuario y afiliaciones.</p>	<p><b>(3)</b> En un término de seis (6) meses fortalecerá la red de servicios en los departamentos donde hace presencia; identificando y gestionando la suficiencia, oferta y demanda de prestadores y demostrando con resultados concretos la garantía de la prestación de los servicios de salud en cuanto a coberturas, gestión del riesgo, trazabilidad de sus procesos, satisfacción del usuario y afiliaciones.</p>
<p><b>(4) Auditar, conciliar y revelar el impacto en los Estados Financieros de la Entidad,</b> garantizando la razonabilidad de las cifras, reconociendo la totalidad de los hechos económicos.</p>	<p><b>NA</b></p>
<p><b>(5) Diseñar, implementar y adoptar estrategias para el recaudo efectivo de la cartera radicada y conciliada ante los entes territoriales, ADRES y demás deudores,</b> adelantando las acciones jurídicas que se consideren necesarias de acuerdo con el análisis individualizado de los recursos del sistema general de seguridad social en salud pendientes de recaudar.</p>	<p><b>(4)</b> En el término de un (1) mes presentar, implementar y ejecutar un plan de trabajo para la conciliación y recuperación de las cuentas por cobrar con los entes territoriales ADRES y demás deudores, con el debido reconocimiento del deterioro. Remitir a esta superintendencia los avances obtenidos en el informe mensual de seguimiento a la gestión de la EPS.</p> <p><b>(10)</b> Realizar las gestiones efectivas frente a la recuperación de los recursos de Sistema General de Seguridad Social y remitir dentro del informe de gestión el detalle de las acciones adelantadas con los terceros relacionados.</p>

<b>(A) Resolución 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024</b>	<b>(B) Resolución 2024320030000613-6 del 8 de febrero de 2024</b>
<p><b>(6) Diseñar, implementar y adoptar estrategias para la conciliación, depuración y pago de las obligaciones pendientes con la red prestadora y proveedora de servicios y tecnologías en salud,</b> garantizando la estabilización del flujo de recursos y la atención a la población afiliada. Esta actividad incluirá la presentación de un plan de pagos que resulte acorde con sus obligaciones y el detalle de las fuentes de financiación.</p>	<p><b>(5)</b> En el término de un (1) mes presentar, implementar y ejecutar un plan de trabajo para la conciliación, depuración y pago de las obligaciones pendientes con la red prestadora y proveedora de servicios y tecnologías en salud. Remitir a esta superintendencia los avances obtenidos en el informe mensual de seguimiento a la gestión de la EPS.</p>
<p style="text-align: center;"><b>NA</b></p>	<p><b>(6)</b> En el término de tres (3) meses presentar, implementar y ejecutar un plan de fortalecimiento de los sistemas de información, con el fin de mejorar la calidad del dato, registros y contar con situación real financiera de la EPS. Remitir a esta superintendencia los avances obtenidos en el informe mensual de seguimiento a la gestión de la EPS.</p>
<p><b>(7) Diseñar, implementar y adoptar estrategias de mejora del indicador de siniestralidad, que sean eficientes para la gestión del riesgo en salud, adecuado a las características de los territorios y del fortalecimiento del modelo de atención en salud;</b> de tal forma que se garanticen servicios accesibles, oportunos, seguros, pertinentes, continuos y en un costo eficiente.</p>	<p><b>(7)</b> Cumplir las condiciones financieras y de solvencia, establecidas en el Decreto 2702 de 2014, incorporado en el Decreto Reglamentario 780 de 2016 – Único Reglamentario del Sector Salud y Protección social, <b>así como con la aplicación de la metodología, adoptada por la entidad, para el cálculo de la reserva técnica.</b></p>
<p><b>(8) Ejecutar un plan de trabajo para cumplir con la adecuada aplicación de la metodología para el cálculo de las reservas técnicas,</b> teniendo en cuenta los requerimientos formulados por esta Superintendencia.</p>	<p>Remitir a esta superintendencia los avances obtenidos en el informe mensual de seguimiento a la gestión de la EPS.</p>

<b>(A) Resolución 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024</b>	<b>(B) Resolución 2024320030000613-6 del 8 de febrero de 2024</b>
<p><b>(9) Implementar medidas de salvamento definidas en el artículo 9.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010 orientadas a la recuperación financiera de la EPS,</b> que le permitan cumplir con las condiciones financieras y de solvencia, establecidas en el Decreto 2702 de 2014, incorporado en el Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 y modificatorios.</p>	
<p><b>(10)</b> Implementar y ejecutar las estrategias necesarias para garantizar la prestación de los servicios de salud a la población afiliada, de manera que se reduzca el riesgo jurídico por la interposición de acciones de tutela.</p>	<p><b>(8)</b> Reforzar la implementación y ejecución de estrategias necesarias para garantizar la prestación de los servicios de salud a la población afiliada, de manera que se reduzca el riesgo jurídico por la interposición de acciones de tutela.</p>
<p><b>(11) Realizar la liquidación de los acuerdos de voluntades terminados con la red prestadora de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, así como, el seguimiento a los que se encuentran en ejecución</b> y adoptar las medidas a que hubiere lugar en caso de evidenciar incumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo segundo del Decreto 441 de 2022.</p>	<p><b>(9)</b> Proseguir con las acciones de liquidación de los acuerdos de voluntades terminados con la red prestadora de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, así como, el seguimiento a los que se encuentran en ejecución y adoptar las medidas a que hubiere lugar en caso de evidenciar incumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo segundo del Decreto 441 de 2022.</p>
<p><b>(12) Realizar el seguimiento a la totalidad de los procesos jurídicos notificados o adelantados en contra de la entidad,</b> con la finalidad de validar la efectividad en la defensa técnica de los casos y la oportunidad para su gestión.</p>	<p><b>(11)</b> Continuar con el seguimiento de los procesos jurídicos notificados o adelantados en contra, para validar la efectividad en la defensa técnica de los casos, la oportunidad para su gestión.</p>

Ahora bien, en cumplimiento de lo establecido por la Resolución No. 2024320030015030-6 del 15 de noviembre de 2024, *“Por la cual se remueve y designa el agente interventor de la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SA SOS – S.O.S. EPS identificada con el NIT 805.001.157-2”*, se designó un nuevo Agente Interventor para la EPS SOS S.A., con inicio a su proceso de empalme el 18 de noviembre de 2024.

Así mismo el Artículo Tercero de la Resolución anteriormente referida, indica:

***“ARTÍCULO TERCERO. ORDENAR (...), presentar e implementar un plan de trabajo, dentro del término de treinta (30) días calendario siguientes a su posesión que será evaluado, discutido y aprobado por la Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas que dé cumplimiento a las órdenes contenidas en la Resolución 2024100000003061- 6 del 10 de abril de 2024, por la cual intervino para administrar a la EPS”.***

En ese sentido, el nuevo Plan de Trabajo de Intervención presentado por el segundo Agente Especial interventor, fue revisado y aprobado previamente por parte de la Superintendencia Nacional de Salud

mediante radicado No. 20243200202925211 del 30 de diciembre de 2024.

Teniendo en cuenta que para la EPS actualmente rige la medida de intervención, se presenta a continuación, el análisis del ejercicio en función de la Resolución No. 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024 *“por la cual se ordena la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar de la EPS Servicio Occidental de Salud S.O.S (...)”*

#### **d.1. Hitos - Plan de Trabajo de Intervención:**

##### **d.1.1.1 Recuperación PQRD - Riesgo Vital**

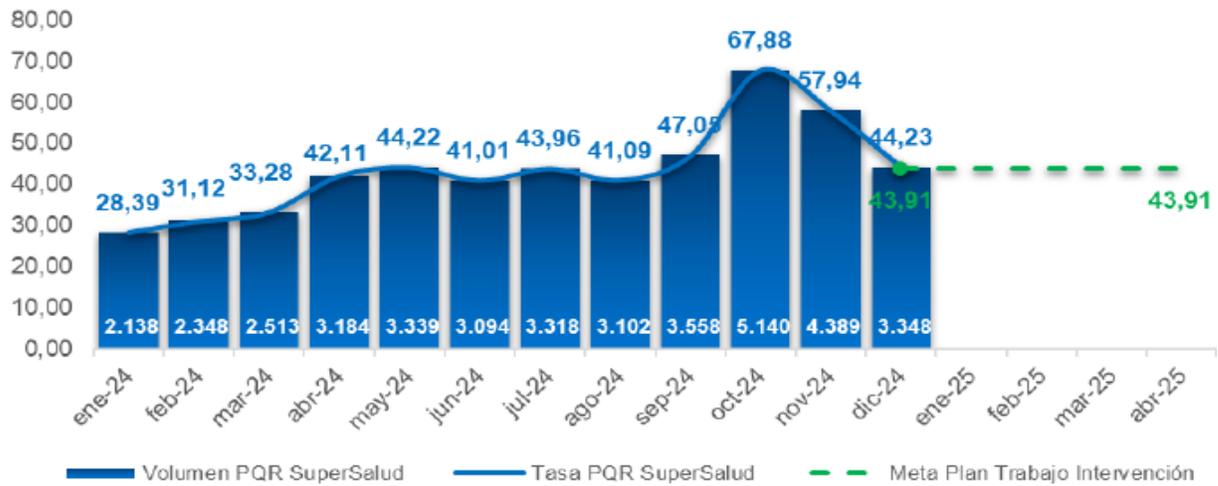
En cumplimiento de lo establecido por la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 de 2023, de la Superintendencia Nacional de Salud, la Entidad pasó de tener un tiempo prolongado de solución de PQRD por riesgo vital, pasando de 292 horas en mayo de 2024, a 15,28 horas en el mes de diciembre de 2024, logrado ajustar sus resultados a un tiempo inferior a 24 horas. Es importante indicar que este resultado se viene cumpliendo desde el mes de julio de 2024.

### d.1.1.2 Recuperación PQRD – Global:

En el mes de diciembre de 2024 se logró una tasa de PQRD Superintendencia Nacional de Salud de 44,23 por cada 10.000 afiliados con un total de 3.348 PQRD, frente a la meta establecida como plan de trabajo de intervención (43,91) se

generó un cumplimiento del 99% estando así a 0,32 puntos de tasa por cada 10.000 afiliados. En el periodo evaluado se logró un resultado del 45,26% de PQRD con respuesta efectiva lo que evidencia un cumplimiento del 65% frente a la meta establecida (70%).

**RESULTADO TASA DE PQRD SNS x 10.000 USUARIOS  
EPS SOS S.A. DICIEMBRE DE 2024**



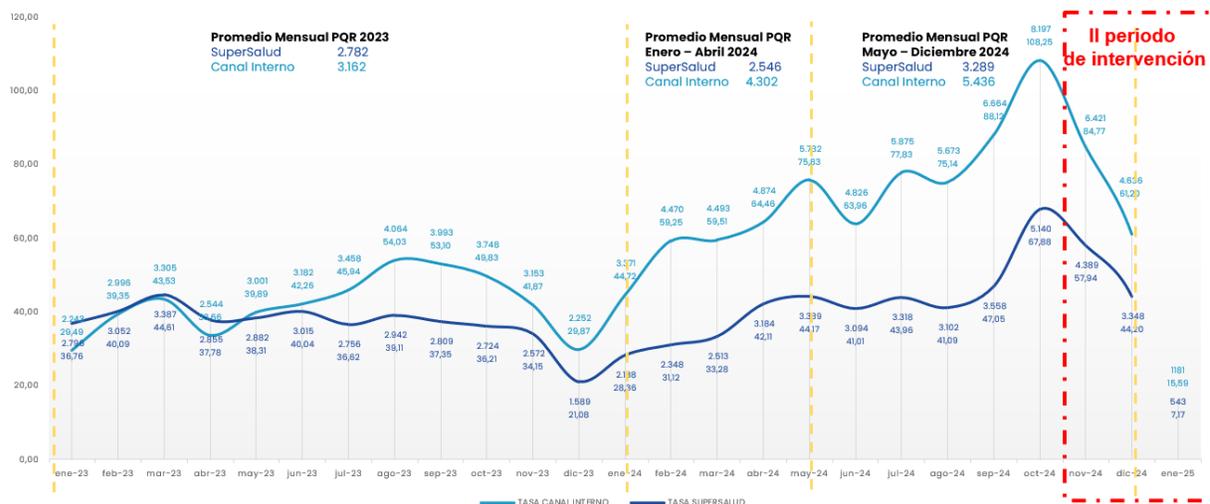
Fuente: EPS SOS S.A., Tablero BI de Experiencia del usuario corte diciembre 2024

El ejercicio de las PQRD generó un mayor incremento a partir del mes de septiembre de 2024, cuando dio inicio al cambio de operadores farmacéuticos propuesto por el primer Agente Especial Interventor, que, a la llegada del segundo Agente Especial Interventor, se generó un proceso de estabilización sobre la entrega de medicamentos, a través de la entrada de nuevos operadores, removiendo los propuestos en el

primer proceso, dado el nivel de incumplimiento en la oportunidad de suministro y entrega.

Así las cosas, en el segundo periodo de intervención, se ejecutó un plan expés de entrega de medicamentos, facilitando el acceso y prestación de los servicios, disminuyendo barreras y mejorando la oportunidad, lo cual evidenció una caída importante en las PQRD, por los canales de SNS e internos, así:

## Comportamiento tasa de PQRD x 10.000 Canales interno y SNS 2024



### d.2. Gestión metodología FENIX - SNS:

Paralelamente al proceso que se desarrolla de evaluación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud en materia del Plan de Trabajo de Intervención, se evalúa el comportamiento de los indicadores FENIX, que hacen parte de la exigencia que realiza la Entidad de Inspección, Vigilancia y Control para trazar el control y evaluación de indicadores en función de los componentes técnico - científico: salud, componente financiero y componente jurídico, así:

### d.2.1. Componente Técnico Científico, resultados en salud:

Dentro del Plan de Trabajo de Intervención, se encuentra suscrito el fortalecimiento de los resultados en salud, a partir del seguimiento y fortalecimiento de los indicadores que se reportan en la Plataforma FENIX de la SNS para el componente Técnico Científico.

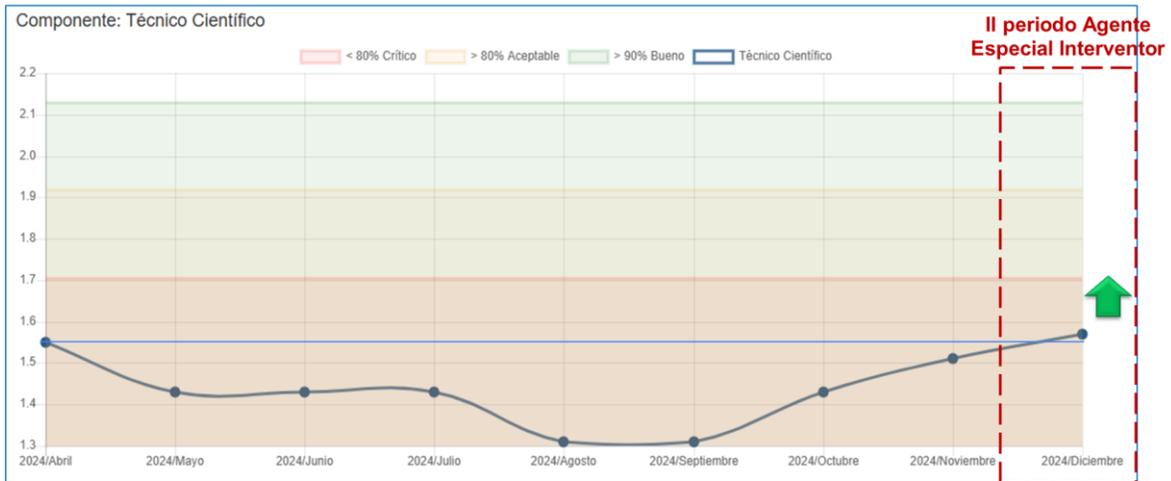
En ese sentido, la Entidad en materia de resultados en salud, logró cumplir para el cierre de la vigencia 2024, 9 indicadores de los 16 suscritos, logrando un avance total del 56,25% en este componente, generando un mayor impacto en los resultados a partir del segundo periodo de intervención, así:

**RESULTADOS EN SALUD – COMPONENTE TÉCNICO CIENTÍFICO  
PROGRAMA DE RECUPERACIÓN – PLAN DE TRABAJO DE INTERVENCIÓN, 2024**



Fuente: EPS SOS SA, reporte FENIX enero – diciembre de 2024, componente Técnico Científico

**RESULTADOS EN SALUD – COMPONENTE TÉCNICO CIENTÍFICO  
PLAN DE TRABAJO DE INTERVENCIÓN, 2024  
RESULTADOS PLATAFORMA FENIX – SNS**



Fuente: <https://fenix.supersalud.gov.co/Consultas/Stats/496722f8-274b-4217-b814-b8f463acba18>, marzo 2 de 2024

## RESULTADOS EN SALUD - COMPONENTE TÉCNICO CIENTÍFICO 2024

Indicador	Meta SNS	Periodo Programa de Recuperación Métrica FENIX			Periodo de Intervención									
		Métrica FENIX												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
azón de Mortalidad Materna a 42 días	≤ 42,95 por 100.000 NV	0	0	0	0	54,2	44,7	76,66	66,73	58,65	53,52	48,53	44,86	
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	≤ 6.15 por cada 100.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	≤ 4,75 por cada 100.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	≤ 10,61 por cada 100.000	0	0	7,01	7,07	7,09	7,13	7,17	10,81	10,89	7,29	7,31	7,39	
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de cáncer de cuello uterino	≤ 30 días	9,67	22,50	34,25	52,84	49,26	63,79	67,73	64,32	56,67	50,38	48,76	48,89	
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama (días)	≤ 30 días	10,54	21,57	37,88	47,03	53,31	59,95	69,98	71,04	70,86	72,12	73,45	69,96	
Cobertura de vacunación de tercera dosis de pentavalente en niños y niñas menores de un año (*)	≥ 95%	7,91 %	15,83 %	23,79 %	31,60 %	40,30 %	48,39 %	57,26 %	65,22 %	73,51 %	81,61 %	89,32 %	95,90 %	
Control de hipertensión arterial (<150/90)	≥60%	59,77 %	60,49 %	60,20 %	66,45 %	68,18 %	68,89 %	69,03 %	69,29 %	77,35 %	78,40 %	76,57 %	74,04 %	

Indicador	Meta SNS	Periodo Programa de Recuperación Métrica FENIX			Periodo de Intervención									
					Métrica FENIX									
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Control de la presión arterial (<140/90)	≥60%	65,3 0%	65,3 9%	65,3 8%	60,60 %	62,12 %	62,71 %	62,67 %	62,74 %	70,70 %	72,51 %	70,91 %	69,66 %	
Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	≥95%	95,9 3%	96,9 2%	95,3 8%	95,10 %	98,31 %	98,34 %	98,29 %	97,50 %	96,14 %	97,20 %	97,20 %	95,52 %	
Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal (antes semana 10) (*)	≥80%	74,2 7%	77,7 8%	77,5 4%	77,10 %	77,50 %	78,07 %	78,46 %	79,13 %	79,24 %	79,66 %	80,00 %	80,03 %	
Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	≥80%	17,7 8%	21,8 2%	21,0 9%	19,95 %	22,82 %	26,67 %	29,32 %	27,60 %	28,64 %	25,15 %	32,34 %	35,26 %	
Proporción de mujeres entre 25 y 65 años que se realizan las pruebas de tamización para el cáncer de cuello uterino	≥ 85%	62,0 0%	62,2 5%	63,1 9%	60,60 %	61,20 %	62,06 %	61,71 %	59,07 %	60,54 %	60,89 %	60,75 %	60,58 %	
Proporción de mujeres entre los 50 y 69 años con toma de mamografía en los últimos 2 años.	≥ 70%	63,4 6%	57,8 6%	56,3 8%	53,61 %	52,90 %	51,79 %	51,00 %	49,81 %	63,61 %	64,15 %	63,77 %	61,59 %	
Proporción de pacientes diabéticos controlados	≥50%	42,4 0%	42,2 0%	42,0 1%	42,28 %	42,57 %	41,12 %	41,77 %	42,31 %	44,02 %	43,80 %	44,05 %	43,74 %	
Tasa Incidencia de Sífilis Congénita	≤ 1.96 casos por 1.000 NV	2,70	2,82	1,83	1,36	1,07	1,78	1,91	1,33	1,17	1,60	1,45	1,56	

De acuerdo a los resultados obtenidos por la Entidad en el año 2024, se evidencia cumplimiento en los indicadores relacionados el componente materno infantil, así: 2 indicadores de tamizaje para enfermedades infecciosas de la gestante y el indicador de proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal antes de la semana 10. Seguidos de cobertura de vacunación de Pentavalente en menores de 1 año, tasa de mortalidad infantil por desnutrición, EDA e IRA; adicional para el

#### **d.2.2. Componente Financiero:**

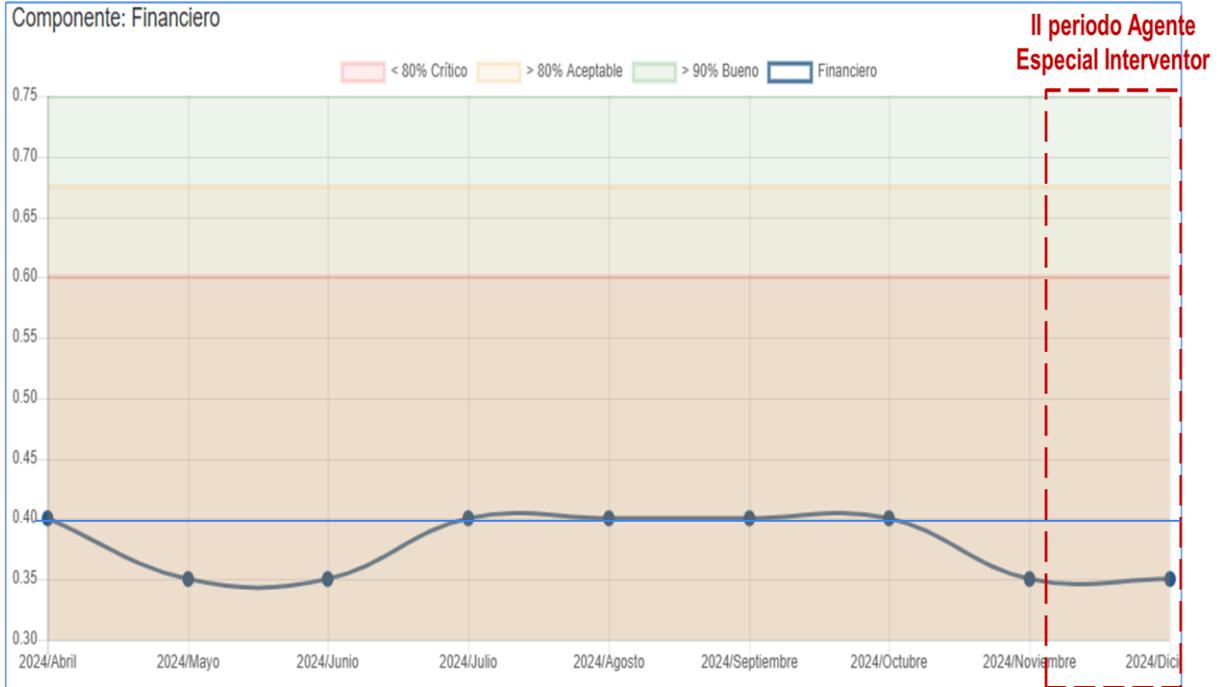
Dadas las condiciones de habilitación financiera, en cumplimiento de lo establecido por

componente cardiovascular se evidencia cumplimiento para los 2 indicadores de control de población hipertensa.

Dentro de las acciones que generaron impacto positivo al cumplimiento de los indicadores anteriormente mencionados están los seguimientos a las IPS de manera semanal para validación de la gestión realizada por cada IPS a la población susceptible de tamizaje, comparándola con las bases de datos de población con pendientes por intervención entregada por la Entidad.

el Decreto 2702 de 2014, como resultado final de este componente para el cierre de la vigencia 2024, se logró un cumplimiento del global de indicadores evaluados, del 20%.

**RESULTADOS EN SALUD – COMPONENTE FINANCIERO**  
**PLAN DE TRABAJO DE INTERVENCIÓN, 2024**  
**RESULTADOS PLATAFORMA FENIX – SNS**



Fuente: <https://fenix.supersalud.gov.co/Consultas/Stats/496722f8-274b-4217-b814-b8f463acba18>, marzo 2 de 2024

**RESULTADOS EN SALUD – COMPONENTE FINANCIERO 2024**

Componente	Indicador	Meta SNS	Periodo Programa de Recuperación Métrica FENIX			Periodo de Intervención											
			En	Fel	Mar	Métrica FENIX											
						Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Financiero	Nivel de Endeudamiento	1,00	3,10	3,13	3,23	3,44	3,58	3,49	3,47	3,46	3,22	3,28	3,39	4,51			
	Calidad del Activo: Comportamiento de las Cuentas por Cobrar mayor a 180 días	0,60	0,69	0,68	0,69	0,6	0,74	0,68	0,56	0,55	0,49	0,58	0,59	0,65			
	Rentabilidad Margen Operacional	1%	-9,60%	-29,78%	-21,58%	-20,57%	-18,20%	-16,43%	-15,55%	-13,81%	-12,37%	-11,75%	-11,25%	-24,00%			
	Indicador de Capital: Endeudamiento Patrimonial	7,96	-1,51	-1,48	-1,47	-1,41	-1,39	-1,40	-1,40	-1,40	-1,45	-1,44	-1,42	-1,28			
	Liquidez: Comportamiento de las cuentas por pagar a prestadores y proveedores de servicios de salud mayor a 180 días	0,70	0,16	0,16	0,19	0,18	0,21	0,26	0,29	0,36	0,39	0,43	0,44	0,39			

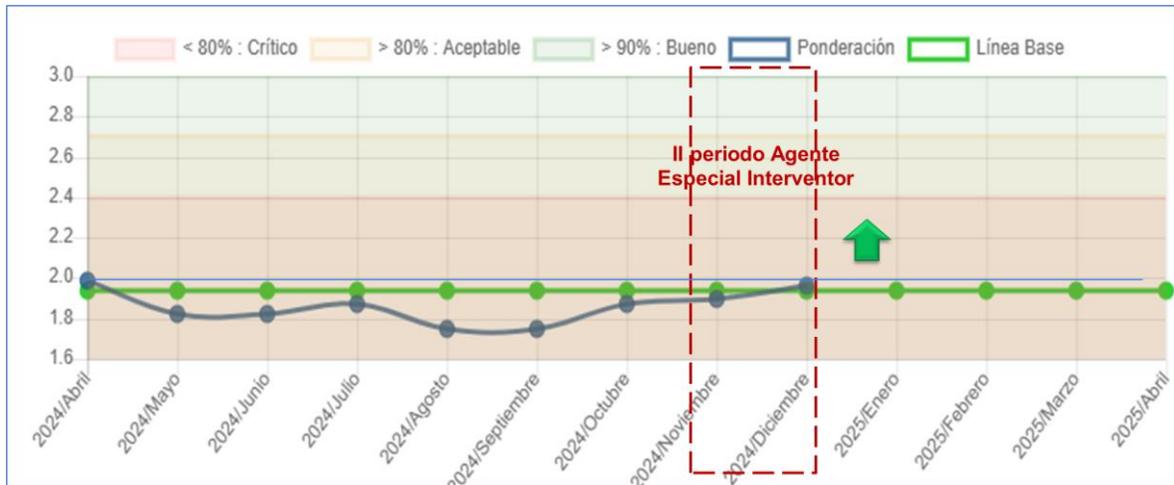
**d.2.3. Componente Jurídico:**

Para el caso de los indicadores del componente jurídico frente al proceso de tutelas y desacatos en el mes de diciembre de 2024, cerraron 54,09% y 30,16% respectivamente:

## RESULTADOS EN SALUD – COMPONENTE JURÍDICO 2024

Componente	Indicador	Meta SNS	Periodo Programa de Recuperación Métrica FENIX			Periodo de Intervención											
			En	Feb	Mar	Métrica FENIX											
						Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Jurídico	Porcentaje de fallos de tutela por servicios y tecnologías incluidas y NO incluidas en el plan de beneficios de salud, con prestación efectiva.	100%	67,11%	67,47%	66,46%	54,70%	47,78%	44,03%	41,33%	40,28%	42,49%	49,48%	45,69%	54,09%			
	Porcentaje de incidentes de desacato por servicios y tecnologías incluidas y NO incluidas en el plan de beneficios de salud, con tramite efectivo	100%	56,72%	51,78%	51,12%	49,22%	45,59%	41,98%	36,21%	32,16%	28,70%	27,42%	25,01%	30,16%			

### d.2.4. Resultado Global FENIX – SNS:



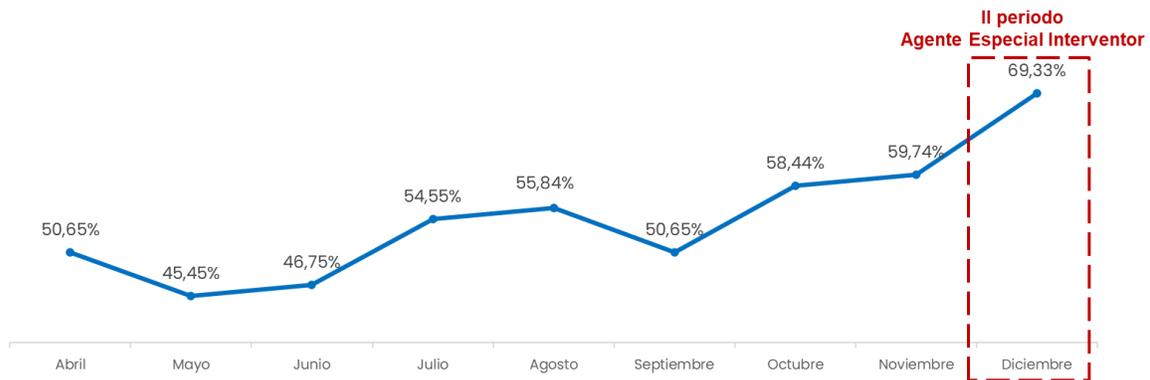
Fuente: <https://fenix.supersalud.gov.co/Consultas/Stats/496722f8-274b-4217-b814-b8f463acba18>, marzo 2 de 2024

Conforme el análisis del resultado global obtenido en materia FENIX, la EPS generó un comportamiento positivo en el marco de sus indicadores, logrando superar la línea base global con la que inició el proceso de intervención a partir del mes de abril de 2024, que para el caso del componente técnico - científico, presentó una tendencia cercana al nivel aceptable de cumplimiento.

### d.3. Resultado Final Plan de Trabajo de Intervención:

Del total de indicadores reportados en el Plan de Recuperación (75 de 77), 52 generaron cumplimiento al corte 30 de diciembre de 2024, generando un resultado del 69,33%, evidenciándose un incremento en el cumplimiento sobre el segundo periodo a cargo del segundo Agente Especial Interventor de la Entidad.

**RESULTADOS PLAN DE TRABAJO DE INTERVENCIÓN  
ABRIL - DICIEMBRE DE 2024  
EPS SOS SA**



**77**  
Total indicadores del Plan

**75**  
Indicadores reportados en el mes

**52** Cumplen  
**23** No Cumplen

**13,04%**  
Variación positiva de cumplimiento de noviembre a Diciembre

**e. Direccionamiento Estratégico**

A partir de las prioridades organizacionales que define la Resolución No. 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y el planteamiento de los nuevos focos estratégicos que prioriza el Agente Especial Interventor surge la necesidad de redimensionamiento estratégico abril 2024- 2025.

Este redimensionamiento incluye la revisión de los elementos básicos de

la estrategia 2021-2024. Así mismo se integra la revisión estratégica de la resolución No. 2024100000003061-6 de 10 de junio de 2024, confirmando que 11 de los 12 mandatos del plan de intervención están incorporados en los focos estratégicos a excepción de la orden 5.

Los Focos Estratégicos, fueron divulgados por el Agente Especial Interventor a toda la organización, detallando las acciones movilizadoras en cada uno de ellos:



Como resultado de la revisión se mantiene el propósito superior, se reemplazan las megas por los focos estratégicos. Así mismo se realiza un replanteamiento de gran parte de los objetivos estratégicos. La planeación táctica a partir de abril del 2024 se enfoca principalmente en el plan de intervención y en las acciones garanticen de los 25 subfocos planteados por el Agente Especial Interventor.

Buscando asegurar que todos los niveles de la organización estén alineados y motivados para alcanzar sus objetivos de manera efectiva, se diseñó el Modelo de Desempeño Organizacional, Este enfoque metodológico se compone de tres enfoques:

**Direccionamiento estratégico,** Demarca el propósito de la organización, se definen los objetivos estratégicos y sus respectivos indicadores

**Conexión:** Espacios que permiten asegurar la comprensión y el compromiso con objetivos estratégicos y establecer objetivos anuales específicos y medibles alineados al direccionamiento, guiando las acciones y esfuerzos de cada área y colaborador. Los objetivos anuales por cargo se despliegan en cascada a través de la EPS SOS S.A, estableciendo metas individuales para cada nivel y equipo, acorde a las responsabilidades.

**Planeación y seguimiento:** Se detallan los planes a nivel estratégico buscando el establecimiento en las acciones, responsables y fecha estimadas de entregables. Estos planes se llevan a cabo mediante un enfoque sistémico, que incluye el mejoramiento continuo de los

procesos del sistema de gestión y el seguimiento permanente de porcentajes de avance, a través de reuniones semanales con los principales líderes de cada componente de trabajo, bajo el liderazgo de Planeación y Procesos.

### 6 focos estratégicos



El Modelo de desempeño se implementa en conjunto con Gestión Humana, iniciando con el redimensionamiento estratégico, seguido de reuniones con los directores y gerentes de cada área para la definición de indicadores individuales y fomentando la retroalimentación continua.

### Cultura Organizacional:

La razón de ser de la EPS SOS S.A impulsa una transformación cultural centrada en los usuarios. En consecuencia, todos los esfuerzos se orientan a la satisfacción de sus necesidades.

Con este objetivo, se han definido los pilares de la cultura organizacional: Pasión por Servir, Pasión por Contribuir y Pasión por Lograr. Cada una de estas pasiones está asociada

a comportamientos esperados de cada colaborador, lo que también ha permitido ajustar el Modelo de

Desarrollo, incorporando dichos pilares en las competencias organizacionales.

## APASIONADOS 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.

#### f. Productos y servicios

##### **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:**

- Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad
- Atención ambulatoria
- Atención de urgencias
- Consulta médica, especializada y odontológica
- Laboratorio clínico
- Radiología e imagenología con fines de diagnósticos
- Atención con internación en institución hospitalaria
- Tratamientos quirúrgicos de baja, mediana y alta complejidad
- Procedimientos de apoyo terapéutico y de rehabilitación
- Suministros de insumos y dispositivos médicos requeridos para la atención integral de los servicios
- Atención domiciliaria
- Rehabilitación
- Medicamentos aprobados para su uso en el país

### **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.

La EPS SOS S.A 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.

### **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 Privilegio**

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

Cuenta con acceso directo a 10 especialidades médicas, terapias físicas y respiratorias con tope,

maternidad, habitación individual, ayudas diagnósticas ambulatorias No. PBS, cobertura de los copagos del PBS por servicios de hospitalización, maternidad y cirugía y servicios médicos domiciliarios.

### **Plan Especial Senior**

El plan Especial Senior exclusivo para mayores de 60 años sin límite de edad para afiliación con PBS en la EPS SOS S.A

Cuenta con acceso directo a 8 especialidades médicas, terapias físicas y respiratorias con tope, 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**

La EPS SOS S.A 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 PBS plus.

3

# NUESTROS USUARIOS

Vigilado Supersalud



### 3. Nuestros Usuarios

#### a. Población

Los afiliados al sector salud crecieron el 0.5% en el último año, pasando de 51.861.331 a diciembre de 2023 a 52.142.772 a diciembre de 2024, el régimen contributivo decrece el 0.7%, el régimen subsidiado creció el 1.6%, el régimen de excepción crece el 0.9% y los afiliados que se encuentran privados de la libertad crece el 4.5%.

Las EPS del régimen contributivo a nivel nacional (incluyendo contributivo y movilidad) crecieron el 0.4% en el año, destacándose en este grupo Salud Total con el 4,9%, Nueva EPS 3,4%, Comfenalco 0.5%, S.O.S 0.3% y Sanitas 0,2%. En el área de influencia de la EPS SOS S.A crece el 1,3% pasando de 4.227.721 afiliados a diciembre de 2023 a 4.333.227 a diciembre de 2024, los mayores crecimientos se presentan en Nueva EPS con el 4,7%, Salud Total 4,2%, Sanitas 1,4%, Comfenalco 0,6% y S.O.S 0,3%,

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 18,8% y en tercer lugar S.O.S. con el 17,4%.

#### **Población S.O.S**

La EPS SOS S.A cerró el año 2024 con una población activa en el Plan de Beneficios en Salud de 756.872 afiliados incluyendo contributivo y movilidad, de estos el 99,8% se ubica en los 81 municipios en los que EPS SOS S.A cuenta con autorización para operar y 1.327 afiliados, correspondientes al 0,2%, otros municipios por portabilidad.

El Valle del Cauca concentra el 79,2% de la población afiliada, Risaralda el 11,3%, Cauca el 6.6%, Quindío el 2.7%, el 0,2% pertenecen a usuarios en municipios por portabilidad.

Los planes complementarios de salud cuentan con 40.550 afiliados en el 2024, de los cuales se concentra el 89,7% en el Valle del Cauca, Risaralda el 5,8%, Cauca el 3,7% y Quindío el 0,8%.

#### **Principales estrategias desarrolladas en el 2024**

- 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 la EPS SOS S.A a la población.

- Apoyar la realización de la encuesta en la metodología SISBEN IV de usuarios activos o retirados de la EPS SOS S.A que se encuentren calificados con la metodología SISBEN III para captarlos por movilidad o contribución solidaria y asegurar su permanencia.
- Captación de usuarios de otras EPS
- Asegurar la afiliación de los recién nacidos
- Cross selling 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.

- Captar usuarios de otros planes voluntarios de salud
- Virtualización de servicios y procesos PAC dando inicio al proceso de afiliación virtual.

#### **b. Caracterización poblacional**

De acuerdo a la Base de Datos de Afiliados BDUA de la EPS SOS S.A, a corte diciembre 2024 los afiliados se encuentran distribuidos en 11 territorios departamentales y 4 distritos del territorio nacional, no obstante, el 99,99% 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 las redes de prestadores primarios y complementarios.

En cuanto al régimen de afiliación, el 74,87% de la población está afiliada al régimen contributivo, mientras que el 25,13% pertenece al régimen subsidiado. Respecto a la ubicación geográfica, el 99,5% se encuentra en áreas urbanas, mientras que 3.852 afiliados viven en zonas rurales, de los cuales el 76,9% residen en el Valle del Cauca.

La estructura demográfica que se evidencia a través de la pirámide

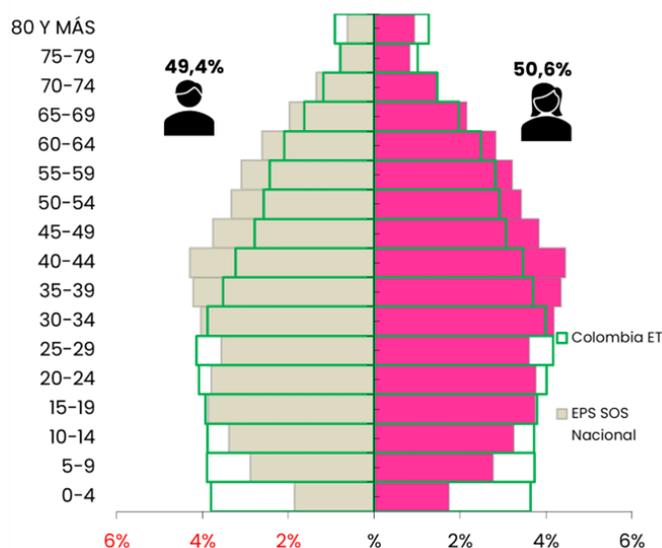
poblacional, se observan las siguientes características:

- El 50.6% son mujeres.
- Menor concentración de niños y adolescentes y un incremento de la población adulta con mayor concentración poblacional en edades intermedias entre 30 a 44 años.
- La mediana de edad de la población afiliada es 37 años.

Comparando la pirámide poblacional de Colombia, la cual presenta una base más ancha que indica una mayor proporción de población joven, la EPS SOS S.A tiene una mayor proporción de personas adultas y mayores de 60 años; este comportamiento es explicado por la actual dinámica poblacional, en la

que se presentan menores tasas de natalidad, mortalidad, y fecundidad frente a años anteriores, lo que conlleva a un menor recambio poblacional y un envejecimiento de la población, evidenciado por el incremento del índice de envejecimiento que pasó de 36 afiliados mayores de 65 años por cada 100 menores de 15 años en el 2019 a 64 en 2024, igualmente el índice de vejez pasó de 7 afiliados mayores de 65 años por cada 100 afiliados a 10 a corte del año 2024. Este comportamiento continúa siendo un factor de riesgo determinante para el incremento de la carga de enfermedad por condiciones crónicas no transmisibles, consecuentemente mayores tasas de hospitalización y mortalidad por estas mismas causas.

### Pirámide poblacional EPS SOS S.A Vs Colombia ET



Fuente: Base de datos única de afiliados EPS SOS S.A diciembre 2024- Población DANE

A partir del último análisis de las condiciones de salud de la población afiliada, a través del cual se identifican las características y necesidades de los usuarios y los indicadores desviados en los territorios, se realizó la identificación de los grupos de riesgo e indicadores a priorizar para su intervención en articulación con el área de Gestión de

Riesgos en Salud. Los grupos de riesgo con el mayor número de indicadores priorizados fueron: población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas, población con riesgo o presencia de cáncer, población con riesgo o infecciones y Población en condición materno –perinatal.

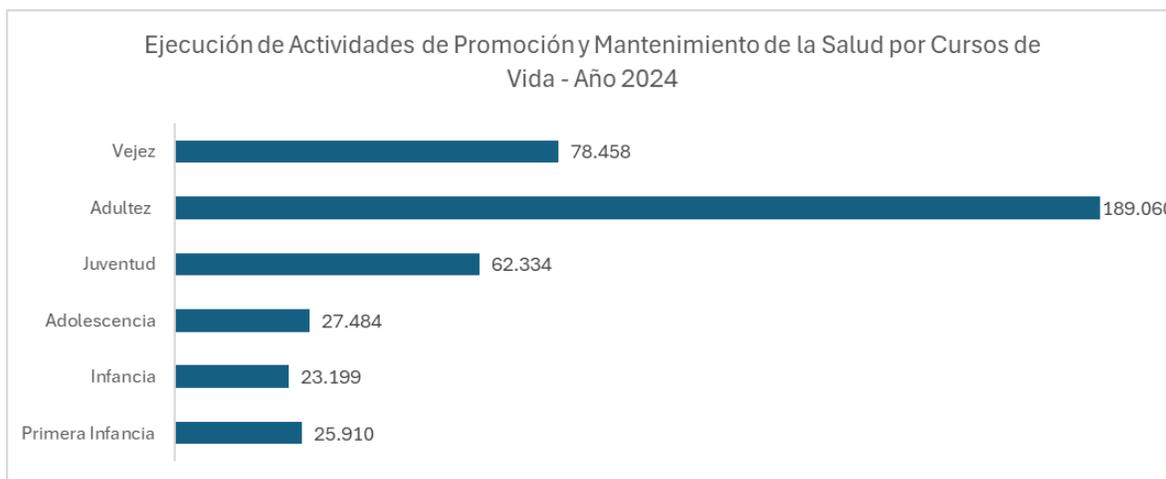
**c. Promoción y mantenimiento a la salud**

**i. Modelo atención primaria en salud**

**Valoraciones Integrales por Curso de Vida:**

En 2024 se alcanzó un total de 406.445 valoraciones integrales, lo que permitió evidenciar la articulación con los prestadores primarios aliados.

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



**Indicadores de Gestión**

En la vigencia 2024, se realizaron 1.158 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 2023 de 10 indicadores en la ruta para la promoción y mantenimiento de la salud.

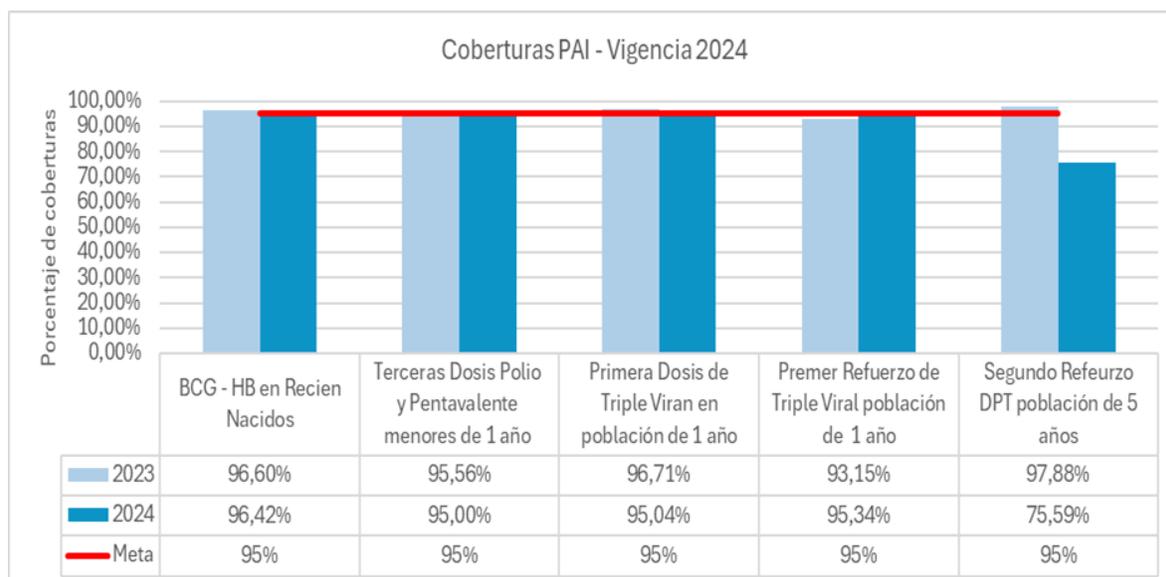
Programa	Código Indicador	Nombre Indicador	Meta	2023	2024
Salud Oral	RPYMS23	Cobertura de personas con valoración de la salud bucal de acuerdo al esquema definido en la primera infancia	30%	39.6%	45.4%
Salud Oral	RPYMS24	Cobertura de personas con valoración de la salud bucal de acuerdo al esquema definido en la infancia	30%	28.4%	31.9%
Salud Oral	RPYMS28	Cobertura de personas con valoración de la salud bucal de acuerdo al esquema definido en la adultez	30%	27.3%	30.4%
Salud sexual y reproductiva	RPYMS36	Proporción de mujeres con asesoría en anticoncepción - primera vez mujeres	50%	45%	55.9%
DT Prostata	RPYMS57	Proporción de hombres mayores de 50 años con tamizaje de oportunidad para cáncer de próstata (Antígenos Sanguíneos Prostáticos (PSA) y tacto rectal combinado)	20%	22.4%	21.5%
DT Prostata	RPYMS87	Cumplimiento para tamizaje de cancer de prostata (PSA)	50%	52.7%	58.3%
Salud sexual y reproductiva	RPYMS94	Porcentaje de mujeres con uso de un metodo anticonceptivo	50%	79%	69%
Salud sexual y reproductiva	RPYMS95	Porcentaje de mujeres con comorbilidad con uso de un metodo anticonceptivo	70%	94.8%	85.4%
DT mama	RPYMS101	% de Mamografias con toma adecuada	80%	89.3%	91.2%
Primera Infancia	RPYMS234	Proporción de niñas y niños en primera infancia con aplicación de escala abreviada del desarrollo	50%	65.1%	75.5%

Para el año 2024 se realizaron 804 visitas de acompañamiento a la red prestadora de atención primaria en salud, de igual

manera se aplicó el instrumento de evaluación RIAS a 48 prestadores con un avance de 57% en la implementación.

### Programa ampliado de inmunización (PAI) – Promoción y mantenimiento a la salud

A continuación, se describen los % de coberturas en programa ampliado de inmunizaciones en el año 2024.



Para la vigencia 2024 se aplicaron un total de 48.920 biológicos en población menor de 5 años, cumpliendo con coberturas mayor o igual al 95% en los biológicos de BCG-HB, Terceras dosis de Polio y Pentavalente en menores de 1 año; en población de 1 año para primeras dosis de Triple Viral se alcanza coberturas de 95,04%, Primer refuerzo de Triple viral

comparado con la vigencia anterior se alcanza cobertura útil del 95,34%, en población de 5 años cobertura del 75,59 % 0,23 puntos por debajo de la meta siendo el trazador con menor cobertura de lo esperado.

### Actividades realizadas

- Envío de lineamientos y planificación de Jornada con la Red Prestadora públicas y privadas
- Seguimiento a Equipos Extramurales en territorios priorizados Cartago, Palmira, Candelaria, Buga, Buenaventura, Santiago de Cali, Florida, Tuluá, Jamundí y Yumbo, Corinto, Miranda, Caloto, Villa Rica y Puerto Tejada.
- Envío mensual de población susceptible discriminada por rangos de edad
- Elaboración y ejecución del Plan de Acción para cada una de las jornadas Nacional, Departamental y/o Distrital de vacunación programadas.
- Seguimiento a coberturas PAI reportadas por las IPS de manera mensual
- Articulación con área comercial para la ejecución de Jornadas empresariales.
- Asistencias técnicas a IPS públicas y privadas.



### ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN (IEC)

En 2024, 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 18.6 millones de correos electrónicos a los protegidos, abarcando los siguientes temas:

## Vacunación

4.982.158



## Eventos de Interés en Salud Pública

8.242.145



## Promoción y Mantenimiento

1. 265.319



## Prevención Cáncer

809.789



## Planificación

668.486



## COVID 19

2.252.912



## Programa prenatal

394.625



## ii. Vigilancia epidemiológica

Desde el área de vigilancia epidemiológica se formularon las siguientes acciones:

1. En 2024 se notificaron 30.676 eventos de interés en salud pública, de los cuales, tras validaciones semanales y ajustes mensuales a las instituciones de salud, se corrigieron usuarios mal notificados y se descartaron eventos no correspondientes, resultando finalmente en 24.969 casos notificados.
2. Se realizaron comités de vigilancia epidemiológica, por departamento, logrando así 31 espacios en el año 2024.
3. Se realizaron 28 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 elaboraron 13 boletines de vigilancia epidemiológica, emitidos por cada periodo epidemiológico a nivel organizacional. A continuación, se presenta la imagen de los boletines correspondientes a la vigilancia epidemiológica:



Tabla 1. Comparación año 2022 - 2023 - 2024  
Periodo epidemiológico 12

Semana Epidemiológica 49 a 52, año 2024			
Año	Nº de Not.	Año	Variación
2022	1329	2022 - 2023	-2,63%
2023	1294		
2024	1061	2024 - 2023	-18,01%

La tendencia de notificaciones de los eventos de interés en salud pública muestra una disminución significativa en el número de casos desde 2022 hasta 2024. Durante el año 2024 se inicia con cifras más altas que en 2023, sin embargo, el promedio anual sigue siendo menor. En el periodo epidemiológico 13, las notificaciones han disminuido un 18,01% en 2024 en comparación con el año anterior.

Fuente: Sivigila.

5. Se implementaron acciones frente a la contingencia de dengue. Las actividades principales fueron:

- Implementación de Plan de Contingencia para prevenir y controlar el dengue.
- Monitoreo y ajuste de estrategias según la evolución de los casos.
- Caracterización y seguimiento epidemiológico semanal para análisis actualizado.
- Entrega de resultados de laboratorio y ajustes semanales en SIVIGILA.
- Participación en salas de análisis de riesgo con autoridades territoriales.
- Capacitación en diagnóstico y tratamiento del dengue a talento humano en salud.
- Capacitación a la liga de usuarios para reconocer y manejar los signos del dengue.
- Generación de estrategias de IEC a través de videos, volantes y redes sociales.
- Auditorías de historia clínica en el Valle del Cauca para asegurar el manejo adecuado de los casos.

Estas actividades se implementaron para mejorar la respuesta al dengue, fortaleciendo la prevención,

atención y control dentro de la EPS SOS S.A y su red de servicios de salud.

### **Equipos Básicos en salud (EBS).**

La EPS SOS S.A, inició la implementación de la estrategia de conformación de Equipos Básicos de Salud (EBS) en la ciudad de Cali. Con el objetivo de fortalecer los indicadores de cobertura en la ciudad. Se logró una alianza con las 5 Entidades Sociales del Estado (ESE) que dan cobertura a la ciudad de Cali, con el fin de mejorar el acceso y la calidad de la atención en salud.

Este modelo busca fortalecer la atención primaria y mejorar el acceso de la población a los servicios de salud en áreas de difícil cobertura, promoviendo la integración de los EBS en la estrategia de salud pública local.

### **Proceso de Conformación y Operación de los Equipos Básicos de Salud de la EPS SOS S.A.**

Para garantizar el funcionamiento adecuado de los Equipos Básicos de Salud (EBS), la EPS SOS S.A. ha realizado diversas actividades de coordinación y planificación, como:

- **Mesas de trabajo con el Ministerio de Salud y Protección Social:** Se analizaron los lineamientos técnicos, normativos y operativos para alinear los EBS

con las políticas nacionales de atención primaria en salud.

- **Mesas de trabajo con la Secretaría de Salud Municipal de Cali:** Se coordinó un enfoque articulado con la autoridad local para mejorar la cobertura y calidad de los servicios en Cali.
- **Reuniones con directivos y personal de las ESE de Cali:** Se definieron roles, protocolos y garantizando la operatividad de las actividades en los territorios de la ciudad.

Estas acciones fueron clave para la estructuración de los EBS, fortaleciendo la atención primaria y mejorando los indicadores de salud pública.

#### - **Componente 1: Contratación de Actividades Extramurales con Hospitales de Nivel 1 y Equipos Básicos de Salud (EBS)**

La EPS SOS S.A. ha contratado actividades extramurales con los hospitales de Nivel 1 y los Equipos Básicos de Salud (EBS) de IPS Xiexe para fortalecer la atención primaria en Cali. Se formalizó la contratación de 50 CUPS (Unidades de Capacitación y Prestación de Servicios) en zonas como Ladera, Norte, Oriente, Suroriente y Centro.

Las actividades incluyen:

- **18 CUPS de vacunación:** Promoción de vacunación en niños, adultos mayores y población vulnerable.
- **21 CUPS de exámenes de laboratorio:** Detección temprana de enfermedades crónicas y transmisibles.
- **4 CUPS de educación en salud:** Fomento del autocuidado y hábitos saludables.
- **7 CUPS de atención médica y multidisciplinaria:** Servicios de atención médica, enfermería, salud oral, entre otros.

#### **Georreferenciación Población Cali**

En diciembre de 2024, la EPS SOS S.A. Comenzó el proceso de georreferenciación, el proceso implicó registrar a las familias bajo la cobertura de EPS SOS S.A. usando un georreferenciador para asignar coordenadas geográficas y facilitar la planificación territorial.

#### **Premisas y Criterios de Georreferencia para IPS Primarias**

El proceso de asignación de familias para los Equipos Básicos de Salud (EBS) de la EPS SOS S.A. se realizó con los siguientes criterios de georreferencia:

- **Lugar de residencia de los usuarios:** Se asignaron

familias cuyo lugar de residencia estuviera dentro del municipio de Cali, garantizando que estuvieran dentro de las áreas de cobertura de salud primaria.

- **Cotizante y beneficiarios con la misma dirección de vivienda:** El cotizante y sus beneficiarios fueron asignados al mismo EBS si compartían la dirección de vivienda, optimizando la atención en salud.

Estos criterios buscan optimizar la cobertura territorial, mejorar la accesibilidad y reducir barreras geográficas en la atención primaria.

### **Distribución de los Equipos Básicos de Salud en las Comunas de Cali**

La EPS SOS S.A. distribuyó los 41 Equipos Básicos de Salud (EBS) en las 21 comunas de Cali, excepto la Comuna 12. Esta asignación buscó optimizar la cobertura de los servicios de salud primaria, garantizando acceso oportuno y eficiente a la población en diversas áreas urbanas de la ciudad.

La distribución de los 41 Equipos Básicos de Salud (EBS) en las 21 comunas de Cali se basó en criterios de georreferencia, priorizando la accesibilidad y equidad en la atención, asignando a las familias a las IPS prestadoras de servicios extramurales según la organización geográfica.

d. **Gestión del riesgo en nuestra población**

Cohorte	Población	Resultados
<p><b>Materno - Perinatal</b></p>	<p>2.163 pacientes activas a corte de diciembre de 2024, encontrándose el mayor porcentaje de población en la sede de Cali con un 42.35%, seguida de la sede de Palmira con un 11.5% y la sede de Pereira con un 9.57%, el resto corresponde a las demás sedes.</p> <p>Según Clasificación de riesgo: el 39% de las gestantes son de bajo riesgo obstétrico , Alto riesgo obstétrico el 53% y muy alto riesgo obstétrico el 8%.</p>	<p>Durante el año 2024 se logró el cumplimiento de la meta esperada en la captación temprana a control prenatal antes de la semana 10 de gestación del 80%, con un resultado acumulado a corte diciembre de 80,03% impactando positivamente en la población gestante afiliada, la tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes continúa por encima de la meta esperada del 95%, registrando un acumulado para el año 2024 de 95.52%.</p> <p>La tasa de incidencia de sífilis congénita reporta un resultado de 1.56 casos por 1000 nacidos vivos quedando dentro de la meta esperada de 1,96 casos por 1000 NV.</p>

<p><b>Infecciosas - VIH</b></p>	<p>3.263 pacientes activos al 31 de diciembre 2024, lo que representa un 0.4% de nuestra población afiliada, siendo la tasa de incidencia acumulada para el año de 26.11 casos por 100.000 usuarios, por debajo de la incidencia nacional del país de 28.38 casos por 100.000 habitantes (año 2023), la tasa de prevalencia de S.O.S nacional es de 0.43 casos por 100 afiliados.</p> <p>El 55.93% de la población se concentra en la sede de Cali, el 11.74% en la sede de Pereira, el 8.55% en la sede de Palmira, y el resto corresponde a las demás sedes.</p>	<p>Indicadores trazadores:</p> <p>Proporción de pacientes con carga viral indetectable: 81.6% (meta 80%).</p> <p>Oportunidad de ingreso en días a programa: 7.8 días (meta 8 días)</p> <p>Tratamiento antirretroviral en gestantes con VIH: 100% (meta 100%).</p> <p>Estudio de transmisión materno infantil: 100% (meta 95%)</p> <p>Se redujo el número de hospitalizaciones asociadas al VIH en 2024, registrando a corte diciembre una tasa de 1.5 x 1000 afiliados, menor a la reportada en el mes de diciembre del año 2023 de 2.4 x 1000 afiliados.</p>
---------------------------------	--	---

<p><b>Salud Mental</b></p>	<p>30.186 usuarios activos al 31 de diciembre de 2024, lo que representa un incremento del 9% con respecto al año anterior, y el 4,01% de nuestra población afiliada.</p> <p>En cuanto a la distribución de la población de Salud mental, se identifica que el 48,9% se encuentra en Cali, el 13,2% en Pereira, el 10,9% en Palmira, el 6,3% en Cartago, y el resto en las demás sedes.</p>	<p>En el año 2024 con el prestador complementario Oportunidad de Vida quien gestiona el riesgo en salud mental aproximadamente al 70% de la población de la EPS, se logró una disminución en el indicador de oportunidad en la asignación de cita por psiquiatría pasando en el mes de enero del 2024 de 13,9 días a 11,5 días en el mes de diciembre 2024.</p> <p>Los reingresos hospitalarios por dx de salud mental, estuvieron en el 3,21%, por debajo del techo máximo del 5%.</p> <p>El promedio día estancia hospitalaria de los egresos por trastornos de salud mental, se mantuvo igual con respecto al año 2023, la media de 9.2 en unidades de Salud Mental, mostrando estabilidad en el indicador y en el control del riesgo.</p> <p>EPS SOS S.A continúa con la atención 24x7 de la línea Salud Mental, para el 2024 se tuvo 32 usuarios que llamaron a la línea con temas como: depresión (12 casos), ideación suicida (9 casos), ansiedad (7 casos), violencia sexual (2), paciente psicótico (1), Violencia (1). Todos estos casos fueron enrutados en la ruta de atención Salud Mental.</p>
----------------------------	---	--

<p><b>Cardiovascular</b></p>	<p>El Total, de usuarios con Riesgo Cardiovascular a diciembre 2024 fue 114.394, con crecimiento del 0,84% respecto al 2023, en cuanto a la prevalencia para Hipertensión se sitúa en 14,01% y para Diabetes en el 6,08 superior a la prevalencia referente Colombia de 10,87 y 3,82 respectivamente (CAC).</p> <p>Los pacientes con diagnóstico de Diabetes a diciembre 2024 son 45.938 y para Hipertensos de 105.916.</p> <p>Referente a indicadores de gestión, de los tres grupos poblaciones, a cierre 2024 se obtienen los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Población hipertensa controlada mayor de 60 años con una meta del 60% se tiene cumplimiento del 74,04% evidenciando un aumento del 4,28% respecto al cierre del 2023</li> <li>-Presión Arterial en población diabética e hipertensa mayor a 18 años con meta del 60% cierre con cumplimiento del 69,66% con mejora del 9,21% de control respecto al año anterior</li> <li>-Diabéticos controlados con Hemoglobina glicosilada menor a 7%: con un resultado de 43,74%</li> </ul>	<p>Durante el 2024 se articularon las acciones de seguimiento y gestión con las IPS del nivel primario y complementario en pro del mejoramiento continuo del proceso de atención asegurando la satisfacción del usuario y el logro de los resultados en salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-35 mesas de trabajo con la red de IPS primaria.</li> <li>-Acompañamiento continuo y mensual a 32 IPS de la red primaria</li> <li>-61 jornadas de salud impactando positivamente a 868 usuarios.</li> <li>-22 mesas de trabajo con la red complementaria para el seguimiento de programas de falla cardiaca, ERC y trasplantes.</li> </ul>
------------------------------	---	--

	<p>indicador que si bien no se encuentra cumplimiento la meta establecida del 50% tiene un comportamiento positivo durante el 2024 con un incremento del 1,08% respecto al 2023.</p> <p>Respecto a la distribución territorial, el 38,6% de la población se encuentra concentrada en el distrito de Cali, el 37.5% en el Departamento del Valle del Cauca, 11,6% en Risaralda, 6,4% en Cauca, 3,5% Buenaventura y 2,5% Quindío</p>	
--	--	--

<p><b>Cáncer</b></p>	<p>A diciembre 2024, se identificaron en total 17.800 pacientes con cáncer, 9.64% más que el año anterior, representando una incidencia de 1.564 y una prevalencia nacional 2.359 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).</p> <p>El subriesgo con mayor impacto es el cáncer de piel con el 22.4% de los casos , seguido de cáncer de mama con el 15.6% y próstata con el 10.4% con mayor representación en los ciclos de vejez y adultez.</p> <p>El 36% de los pacientes se encuentran en Cali, seguidos por Risaralda con el 11%, Cauca 8%, Buenaventura 4% y Quindío 2%</p>	<p>Durante el 2024 a través de las actividades de detección temprana se alcanza una cobertura de 60.58% correspondiente a 138.125 mujeres en edades de 25 a 69 años que fueron tamizadas con citología y ADN PVH según edad. Con respecto a la ruta de cáncer de mama se alcanza una cobertura de 61.59% correspondiente 51.158 mujeres tamizadas mayor a 50 años.</p> <p>Para el segundo semestre del año 2024 se amplía red aliada para llevar cabo actividades de detección a través de jornadas en los diferentes territorios con presencia de unidad móvil permitiendo un mayor acercamiento con nuestra población afiliada</p> <p>De acuerdo a la continuidad de ruta de cáncer de mama se diagnosticaron 221 mujeres y en la ruta de cáncer de cérvix 80 usuarios las cuales fueron direccionadas para manejo oncológico</p> <p>El promedio de la confirmación diagnóstica de Leucemia aguda pediátrica LAP, fue de 1 día, por debajo de la meta de 5 días.</p>
----------------------	--	--

<p><b>Artritis Reumatoide</b></p>	<p>La cohorte cuenta con 4.599 pacientes activos a diciembre de 2024 mostrando una disminución del 2,1% con respecto al año anterior, con una Incidencia de 28,09 por cada 100.000 habitantes comparado con el referente nacional de 16,33 lo que muestra una alta carga de la enfermedad y una prevalencia de 0,59 por cada 100 habitantes comparado con el referente nacional de 0,37</p>	<p>Los pacientes de la cohorte de Artritis Reumatoide cuentan con un programa integral en manejo multidisciplinario a nivel nacional lo cual permite manejar el indicador de proporción de pacientes con Artritis Reumatoide en tratamiento que lograron remisión - control de la enfermedad (medido por DAS28) que sobrepasa la meta de CAC (30%), con un resultado acumulado del 55%, logrando tener pacientes controlados de su enfermedad de base.</p>
<p><b>Trastornos Heredados de la Coagulación</b></p>	<p>A cierre 2024 la cohorte cuenta con 153 pacientes activos sin incremento respecto al año anterior, de los cuales el 62,2% son mujeres y el 37,8% son hombres.</p> <p>Con una Incidencia de 2,65 por cada 100.000 habitantes mayor que la del referente país de 1,40 y una Prevalencia de 6,89 por cada 100.000 habitantes, siendo mayor comparada con el referente nacional de 6,26 por cada 100.000 habitantes</p>	<p>El 82% de los pacientes está en manejo a demanda y el 18% en profilaxis esto gracias a que la cohorte cuenta con un programa integral para el manejo de la patología, obteniendo como resultado la proporción de hospitalización por sangrado en pacientes con hemofilia en 1 caso en el año 2024 por debajo del referente nacional (10).</p>

e. **Prestación de los servicios en salud**

**Parámetros en Salud**

El proceso de Parámetros jugó un papel fundamental en la implementación de las estrategias organizacionales durante el año 2024. Se encargó de crear, actualizar y modificar la información de los convenios con los prestadores, gestionando solicitudes divididas en tres grandes grupos de actividades:

**Soporte en la mesa de ayuda de Parámetros:** Se gestionaron 32,937 solicitudes de 309 colaboradores de todas las sedes, las cuales fueron recibidas y gestionadas a través de la herramienta de gestión de casos. Estas solicitudes se relacionaban con la apertura de servicios por necesidades específicas de los usuarios.

**Creación/actualización de tecnologías en salud (CUPS, CUMS, CUOS), Prestadores y Convenios:** En 2024, se recibieron 5,004 solicitudes, de las cuales el 24.3% correspondieron a novedades y cargas de convenios.

**Novedades temporales de parametrización:** Se registraron 74 casos en la herramienta, los cuales fueron gestionados en su totalidad. Estas solicitudes surgieron de necesidades identificadas y

reportadas por el personal de las sedes en su operación diaria, evidenciando servicios que, aunque estaban convenidos en algunos modelos de contratación, no se estaban prestando de manera temporal.

**Centro integrado de direccionamiento**

**Central de Referencia:**

Para el año 2024 se movilizaron 10144 pacientes a través del proceso de referencia y contrarreferencia con un promedio mensual de 845 casos, versus la gestión del año 2023 donde se movilizaron 11400, que corresponde a 950 promedio mes.

Se dio continuidad a la actualización de herramientas de gestión relacionadas con la gestión de Central de referencia entre ellas se realizó actualización del módulo de las aplicaciones RESPONDE Y SALUD – Referencia para caracterizar el seguimiento a traslado de ambulancia, captar información relacionada con el inicio de la remisión. Se avanzó en la migración de la Centraldex a Central App con mejoras en la asignación de casos para el equipo operativo y seguimiento continuo.

## **Atención Domiciliaria**

Durante el año 2024 se aseguró la continuidad en la atención en el domicilio a 2.775 pacientes en promedio mes. Con el objetivo de asegurar la gestión de casos que requieren atención domiciliaria se implementaron las siguientes mejoras en el proceso de gestión de solicitudes:

- Implementación de herramienta de seguimiento a solicitudes por medio del correo electrónico (Herramienta de gestión de casos que ingresan al correo electrónico y Forms para las solicitudes internas que permite cuantificar el volumen de solicitudes) identificando un volumen promedio mes de 2.645 solicitudes, un promedio diario de 86 solicitudes.
- Creación de la Herramienta de registro de casos DOMIAPP en la cual se registran los casos para dar continuidad a la gestión de prestadores y una vez se finaliza la gestión se logra extraer la información para dar continuidad a la generación de autorizaciones de manera semiautomatizada.
- Implementación de un tablero de seguimiento y

caracterización de pacientes en manejo crónico en el domicilio incluyendo la distribución por cada prestador, la localización geográfica para la atención y el volumen de servicios que se prestan en el domicilio.

## **Autorizaciones hospitalaria (Back Hospitalario)**

A partir del segundo semestre del 2024 se implementó una herramienta para seguimiento estadístico de la solicitudes de servicios adicionales a la urgencia, estancias hospitalarias que se reportan desde la red de prestadores por medio del correo electrónico evidenciando un promedio estimado de 1.100 correos electrónicos diarios, esta herramienta permite la gestión de casos mediante un proceso de asignación de cargas al equipo operativo y permite realizar el seguimiento detallado de la gestión que se realiza de manera diaria y por hora

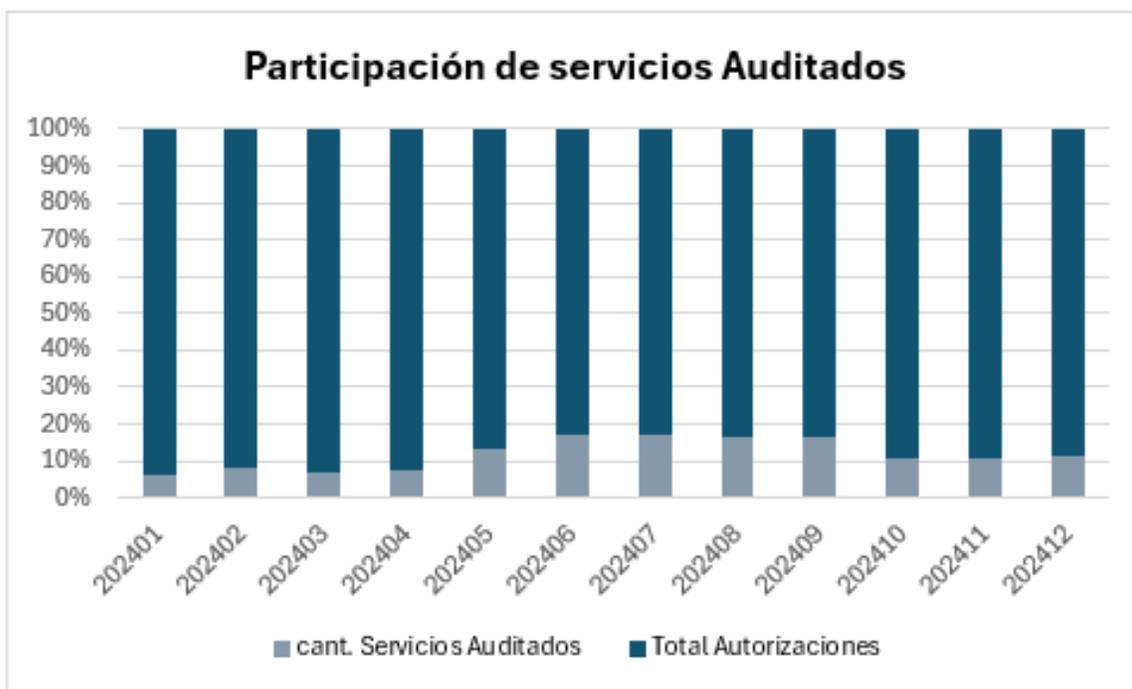
## **Gestión de autorizaciones**

Para la vigencia 2024 se implementó en la Central Nacional de Autorizaciones el modelo de auditoría de servicios de salud, el cual se enfoca en la optimización de la asignación de solicitudes médicas con priorización del riesgo en salud. Esta metodología permite la

especialización del equipo auditor en el seguimiento continuo de pacientes específicos, al asignarles solicitudes de manera consistente. Así, se garantiza la trazabilidad e integralidad del proceso de autorización, al tiempo que se fomenta un conocimiento profundo

de cada caso por parte del equipo de auditoría médica.

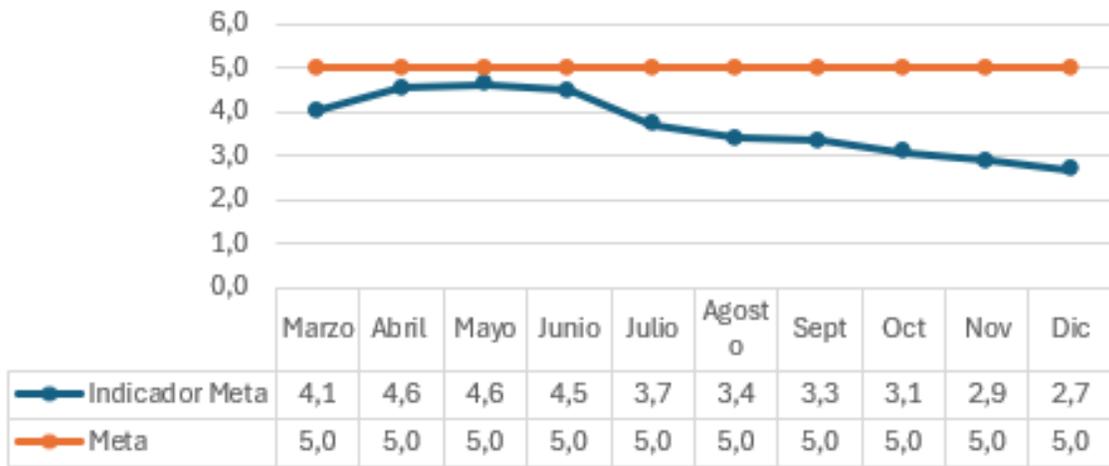
La EPS SOS S.A en el año 2024 realizó auditoria de servicios bajo este modelo a **161.320** solicitudes que corresponden al **14%** del total de autorizaciones emitidas para esta vigencia.



La herramienta de seguimiento implementada ha mejorado la gestión de las solicitudes, y tuvo un impacto positivo en la oportunidad de las autorizaciones, logrando un

cumplimiento del 100% en los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad legal vigente (5 días hábiles), lo que demuestra una mayor eficiencia en este proceso.

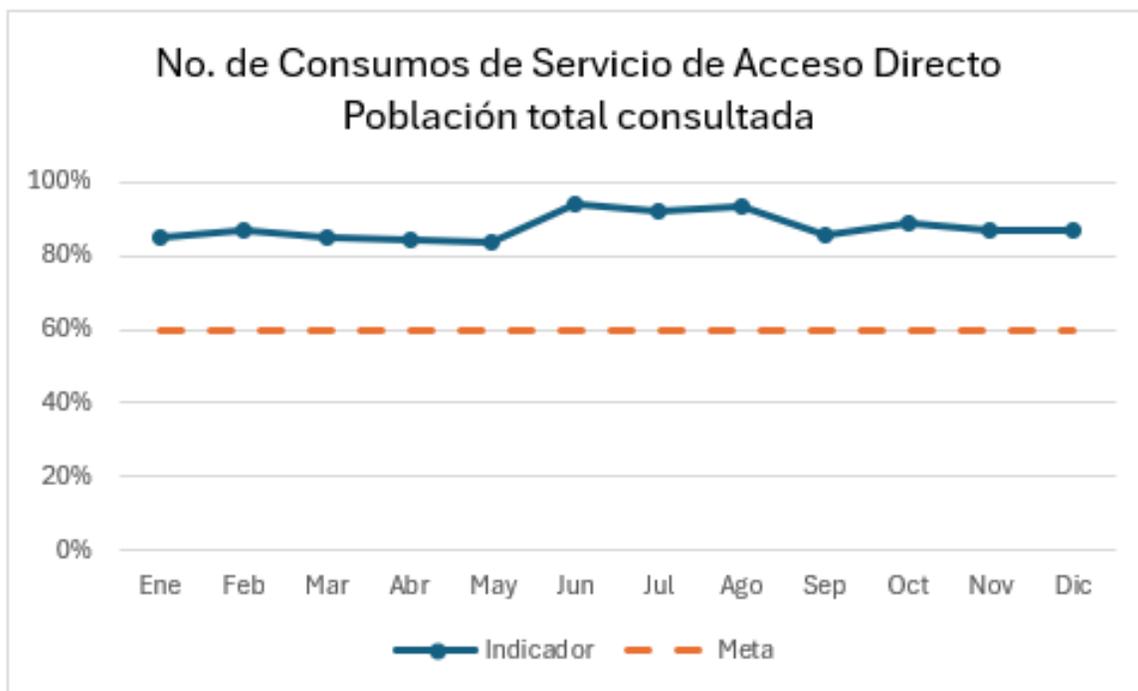
### Oportunidad de Autorización por Periodo



Igualmente, en el marco del fortalecimiento del modelo de atención y la mejora continua en la prestación de servicios de salud, la EPS SOS S.A ha venido implementando y robusteciendo un modelo de autogestión para las autorizaciones por parte de los prestadores. Esta estrategia ha demostrado ser efectiva en la eliminación de barreras de acceso a la atención para la población afiliada, permitiendo agilizar los procesos y garantizando una atención más oportuna y eficiente. Al

empoderar a los prestadores con la capacidad de autogestionar las autorizaciones, se reduce la carga administrativa y se optimizan los tiempos de respuesta, lo que se traduce en una mejor experiencia para el paciente y una mayor satisfacción con el servicio.

Para la vigencia 2024 se logra el 88% de autogestión frente a las atenciones realizadas por la red de prestadores de la EPS SOS S.A, sin mediar trámite administrativo por parte del usuario.



## **Prestación efectiva**

### **Seguimiento a la Prestación Efectiva**

Se establecieron estrategias de comunicación con los prestadores a través del envío periódico de piezas gráficas como recordatorio del paso a paso del proceso de autogestión para autorizaciones completas y efectivas, de cara a la prestación efectiva de servicios al usuario y un proceso ágil en la facturación. Esta estrategia está dirigida tanto a prestadores que hacen parte de la red como a prestadores no contratados o sin contrato vigente, a través de esta estrategia se logró autogestionar el 88% de las autorizaciones.

Adicionalmente, se dio continuidad a las estrategias de seguimiento a la prestación efectiva y oportuna de servicios, así como el reporte de suministro de servicios PBS NO UPC.

Para esto se realiza la actualización de tableros de seguimiento para las validaciones por prestador, tipo de prestación y tipo de autorización. Estos tableros permiten visualizar la gestión realizada por los diferentes prestadores permitiendo la retroalimentación al interior de la EPS y a los prestadores de las brechas identificadas.

Durante el 2024, se fortaleció la retroalimentación a los prestadores con 128 capacitaciones en aplicativo SOMA y 69 reuniones de seguimiento

con prestadores de servicios PBS NO UPC.

**Seguimiento a proceso de medicamentos:** Se establecen controles diarios, Inter diarios y semanales de:

- Dispensación de medicamentos
- Medicamentos pendientes
- Calidades administrativas (identificar los estados activos de usuarios, duplicidades y que sean los medicamentos negociados en la nota técnica)
- Autovalidación de servicios por acceso directo

A partir de estos controles se realizan reuniones y mesas de trabajo con los operadores que permiten la exposición y resolución de los casos urgentes, con condiciones de respuesta inmediata por su riesgo clínico, mediático o jurídico; realizando mediciones de porcentaje de entregas efectivas, a tiempo, por cohorte de pacientes, por ciudad, entre otros. Durante el 2024 se realizaron 186 mesas de trabajo con prestadores de medicamentos y se logró mejorar el cumplimiento de entrega total de medicamentos en 48 hrs del 95% al 97%

Asimismo, se estableció un mecanismo de comunicación

interna para socializar y disponer la evaluación de las calidades administrativas de los reportes de dispensación para posterior evaluación de los convenios por parte del equipo de Actuaría, sobre entregas a pacientes sin derecho a servicios, fallecidos, entregas duplicadas y fraccionamiento de medicamentos por fuera de la unidad mínima de entrega registrada en INVIMA

### **Tutelas Salud**

Durante el 2024 se recibieron 5.192 admisiones de tutela relacionadas con servicios de salud, con una participación del 72% con respecto al total de tutelas recibidas. Logrando una favorabilidad en el 17.6% de los casos esto teniendo en cuenta que el 97% de los casos están relacionados con servicios contenidos en el Plan de Beneficios en Salud.

De manera general se gestionaron 23.651 notificaciones judiciales en las diferentes etapas procesales de una tutela, un aumento del 67% con respecto al año anterior. Por lo anterior se lleva a cabo una reestructuración del modelo de trabajo realizando una modificación en planta y roles del recurso humano del área y se inician desarrollos para la modificación de las herramientas de trabajo y seguimiento, esto con el objetivo de optimizar el proceso y lograr impactar los resultados.

Con las estrategias definidas para lograr el cumplimiento efectivo aunado a la gestión oportuna con los juzgados y demás entidades relacionadas, derivó en el control del

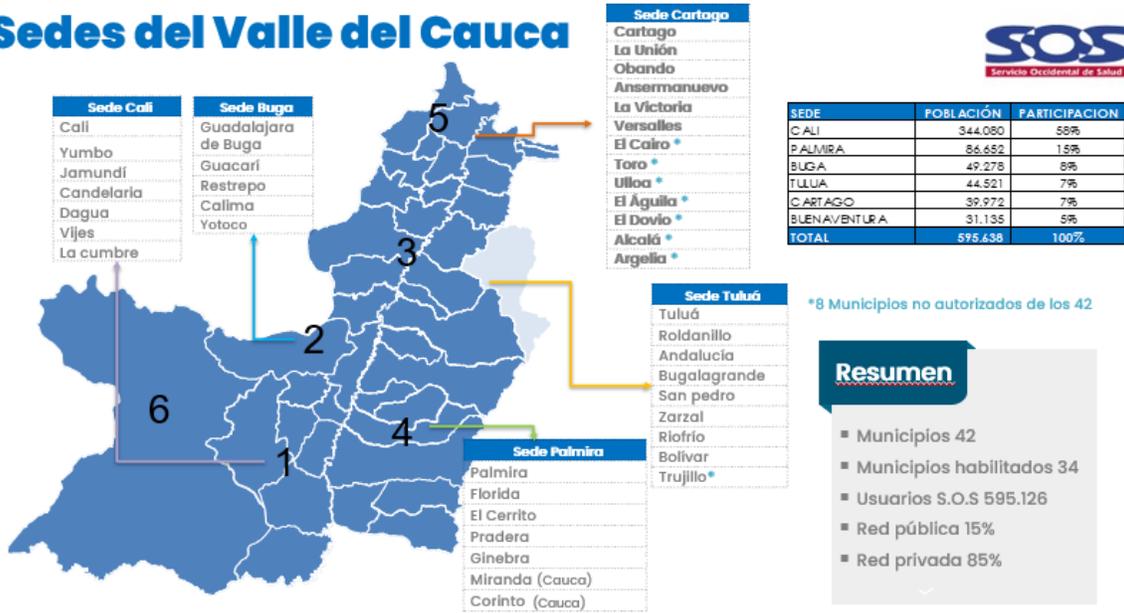
riesgo jurídico logrando la no materialización de ninguna sanción contra los representantes legales de la entidad.

### **Red de Prestadores**

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

<b>RED DE PRESTADORES</b>			
<b>SEDE</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>SUCURSAL</b>	<b>TOTAL</b>
CALI	218	83	301
NACIONAL	28	139	167
POPAYAN	29	110	139
PEREIRA	58	55	113
QUINDIO	43	42	85
PALMIRA	47	33	80
TULUA	34	29	63
CARTAGO	32	22	54
BUGA	26	21	47
BUENAVENTURA	19	25	44
NORTE DEL CAUCA	7	19	26
<b>TOTAL</b>	<b>541</b>	<b>578</b>	<b>1.119</b>

## Sedes del Valle del Cauca



## Sede Popayán y Norte del Cauca



## Sede Pereira



### Municipios

- Pereira
- La Virginia
- Santa Rosa de Cabal
- Dosquebradas
- Belén de Umbría \*
- Guática \*
- Quinchía \*
- Mistrató \*
- Santuario
- Apia
- Balboa
- La celia \*
- Marsella
- Pueblo Rico

### Resumen

- Municipios 14
- Municipios habilitados 9
- Usuarios S.O.S 85.872
- Red pública 23%
- Red privada 77%

\*5 Municipios no autorizados de los 14

## Sede Armenia



### Municipios

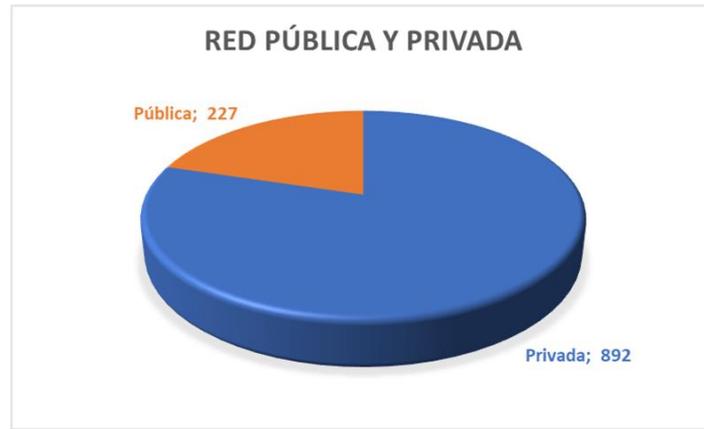
- Caicedonia (Valle)
- Sevilla (Valle)
- Armenia
- Cajamarca
- Calarcá
- Circasia
- Córdoba
- Filandia
- Génova
- Montenegro
- Pijao
- Quimbaya
- Salento
- La Tebaida

### Resumen

- Municipios 12
- Municipios habilitados 12
- Usuarios S.O.S 21.946
- Red pública 34%
- Red privada 66%

## Red de prestadores de acuerdo a su naturaleza jurídica

RED PÚBLICA Y PRIVADA				
CLASE IPS	RAZON SOCIAL	SUCURSAL	TOTAL	% PART
Privada	443	449	892	80%
Pública	98	129	227	20%
<b>TOTAL</b>	<b>541</b>	<b>578</b>	<b>1.119</b>	<b>100%</b>



### **Suficiencia de la Red Prestadora de la EPS SOS S.A.**

EPS SOS S.A implementó el Manual de Suficiencia de la Red de Prestadores de Servicios de Salud, permitiendo contar con una evaluación y análisis de los servicios de nivel primario y complementario con resultados óptimos y de insuficiencia de red en los territorios, 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 metodología permitió identificar los territorios que presentaron brecha en la atención a causa de baja oferta de especialidades y subespecialidades

cuya demanda de servicios supera las horas ofertadas disponibles por la red contratada. Lo anterior condujo a priorizar aquellos servicios con novedades y la contratación de prestadores que permitieran ampliar la red complementaria, garantizando mejores indicadores de oportunidad y accesibilidad de la población afiliada; así como apuntar a la disminución de PQRD asociadas a especialidades que presentaron dificultades en el acceso y otros servicios incluidos en la atención integral de las RÍAS como consulta de pediatría, reumatología, dolor y cuidado paliativo, endocrinología, cardiología, otorrinolaringología,

dermatología, tamizajes de promoción y mantenimiento, ayudas diagnósticas de cardiología no invasiva, entre otros.

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.

### **Gestión de Medicamentos**

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

Para el cierre de 2024 se cuenta con una red de 85 farmacias para la dispensación de medicamentos ambulatorios de baja complejidad y alta complejidad, logrando la cobertura en los municipios habilitados para prestar el servicio.

## Gestores Farmacéuticos

Operador	Servicios	Cobertura
<b>Cruz Verde</b>		Nacional, excepto Cali
<b>Ramédicas</b>	Medicamentos, insumos, dispositivos médicos, Alimentos con Propósito Médico Especializado (APME), Preparaciones Magistrales y otras tecnologías farmacéuticas.	Cali
<b>Genhospi</b>		
<b>Medisfarma</b>		Operador de Respaldo Nacional
<b>Medicarte</b>	1. Trastornos Hereditarios Coagulación. 2. Enfermedades Huérfanas: POMPE, Gaucher, Fabry, MPS, Síndrome Humorístico Urémico, Angioedema hereditario. 3. Gestión Avanzada de Medicamentos (GAM)	Nacional
<b>Asisfarma</b>	Trasplante – Inmunosupresores , Gestión Avanzada de Medicamentos (GAM)	Nacional

### **Principales Logros en la Gestión de Redes Integrales en Salud:**

Como gestión estratégica del año 2024 se realizó la elaboración de un Plan de Compras, como herramienta que permite visualizar la forma en que se llevará a cabo la ejecución de la adquisición de los diferentes servicios y/o productos que requiere la EPS SOS S.A. Con esta herramienta se buscaba lograr eficiencias derivadas de las adquisiciones generales de servicios y/o productos para atender los requerimientos en salud de la población asegurada y

así alcanzar la satisfacción de sus necesidades teniendo en cuenta la misión y visión de la compañía. Se contemplaron 20 de estrategias de las cuales se lograron implementar las siguientes:

1. Implementación del Modelo de Oncología para la población del Valle, Cauca y Eje Cafetero.
2. Contratación de Modelo Cardiovascular para las poblaciones de Cali, Norte de Cauca y Eje Cafetero.

3. Modelo integral de Oftalmología y Optometría para las sedes de Cali, B/ventura, Norte de Cauca, Palmira, Buga, Tuluá, Armenia, Cartago y Pereira.
4. Contratación para Fisiatría y Manejo del dolor para la población de la Sede Cali y Norte del Cauca.
5. Contratación para la atención de las poblaciones de Sede Cali y Norte del Cauca con diagnóstico reumatología y psoriasis.
6. Contratación de Modelo de Otorrino para la población de Buenaventura, Norte de Cauca y Cali.

7. Cambio de Operador Logístico para la dispensación de Medicamentos de la Sede Cali.

### **Estado de la Contratación**

Al cierre de la vigencia 2024 se cuenta con 952 contratos activos que soportan la atención de la población en los territorios donde tiene presencia la EPS SOS S.A.

Adicionalmente se informa que durante la vigencia 2024 se gestionó de forma enfática la gestión de la liquidación contractual, la cual arrojó un resultado de 115 contratos a liquidar a corte a 31 de diciembre 2024.

<b>Concepto</b>	<b>No de Contratos</b>	<b>Objeto</b>	<b>Estado</b>
Contratos Terminados	115	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Terminados y en gestión de liquidación
Contratos ejecutados	952	Contratos de prestación de servicios y tecnologías en salud	Activos

f. **Seguimiento,  
vigilancia y control**

La EPS SOS S.A., durante el año 2024, ha implementado de manera sistemática la medición de los indicadores Fénix, en cumplimiento del plan de intervención establecido en conjunto con la Superintendencia Nacional de Salud y que permitirá ejecutar mejoras significativas en los servicios entregados a los afiliados. Este proceso ha fortalecido el monitoreo continuo de los indicadores asociados a la gestión del riesgo en salud en grupos de riesgos priorizados.

De igual manera se ha priorizado el seguimiento de indicadores clave relacionados con la gestión clínica y los resultados en salud, con especial énfasis en la administración de programas dirigidos a enfermedades de alta prevalencia e impacto, como las cardiovasculares, el cáncer y la atención integral a gestantes. Adicionalmente, se ha mantenido un monitoreo riguroso y eficiente de los indicadores de acceso y oportunidad en la prestación de servicios de salud, garantizando la continuidad y la calidad de la atención.

**Auditorías de Calidad sobre la red de prestadores.**

Durante el año 2024, La EPS SOS S.A. ha llevado a cabo auditorías de

calidad exhaustivas sobre su red de prestadores, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos en la prestación de servicios de salud. Estas auditorías se han enfocado en evaluar aspectos críticos como la oportunidad, la seguridad del paciente, la eficiencia clínica y la satisfacción del usuario, asegurando que los prestadores adscritos a la red cumplan con los protocolos y normativas vigentes. Este proceso ha permitido identificar áreas de mejora, fortalecer la calidad de la atención y asegurar que los afiliados reciban servicios acordes con las expectativas y necesidades del sistema de salud colombiano.

**Nivel primario.**

El programa de auditorías de La EPS SOS S.A. en el nivel primario de atención refleja un compromiso constante con la mejora de la calidad en los servicios de salud para nuestros afiliados. Durante este proceso, se logró un 85% de cumplimiento en la ejecución de las auditorías planeadas, lo que demuestra un esfuerzo significativo por garantizar que los prestadores cumplan con los estándares de atención. Destacan regiones como el Quindío, que alcanzó un 100% de cumplimiento, y el Cauca, con un 92%, evidenciando avances importantes en la supervisión y el

control de los servicios. Aunque se identificaron hallazgos que nos permiten seguir mejorando, estos resultados nos brindan una hoja de ruta clara para fortalecer la atención en zonas como el Valle del Cauca y Risaralda, donde ya estamos trabajando en acciones concretas para optimizar los procesos. Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso con la excelencia y la transparencia, siempre pensando en

el bienestar y la satisfacción de nuestros afiliados.

A nivel nacional se ejecutaron 58 de las 68 auditorías planeadas y se identificaron 2.570 hallazgos que permiten orientar acciones de mejora continua en la prestación de servicios de salud.

Departamento	Auditorías planeadas	Auditorías realizadas	% Cumplimiento	# Hallazgos
Valle del Cauca	35	31	89%	1.053
Cauca	13	12	92%	1.230
Risaralda	11	7	64%	68
Quindío	5	5	100%	143
Otros	4	3	75%	76
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>58</b>	<b>85%</b>	<b>2.570</b>

**Fuente:** Programa de Auditoría Garantía de la Calidad en Salud - SOS EPS 2024

### **Nivel Complementario.**

En el nivel complementario de atención se ejecutaron 218 auditorías de las 293 planeadas, alcanzando un 74% de cumplimiento, lo que evidencia un esfuerzo significativo por supervisar y garantizar que los prestadores cumplan con los más altos estándares de atención.

Se destacan departamentos como el Cauca, con un 88% de cumplimiento, y el Valle del Cauca, donde se ejecutaron 139 auditorías, lo que representa un 81% de cumplimiento. Estos resultados nos permiten identificar áreas de mejora y fortalecer los procesos en beneficio de nuestros afiliados. Aunque se registraron hallazgos que nos guían

en la implementación de acciones correctivas, estos números reflejan nuestro compromiso con la transparencia y la excelencia en la prestación de servicios. Continuaremos trabajando para optimizar la atención en todas las regiones, siempre con el objetivo de brindar un servicio de calidad que

responda a las necesidades de nuestra comunidad.

De las auditorías realizadas se identificaron 1.616 hallazgos para los cuales se trabajó activamente con los prestadores de servicios en su subsanación.

Departamento	Auditorías planeadas	Auditorías realizadas	% Cumplimiento	# Hallazgos
Valle del Cauca	35	31	89%	1.053
Cauca	13	12	92%	1.230
Risaralda	11	7	64%	68
Quindío	5	5	100%	143
Otros	4	3	75%	76
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>58</b>	<b>85%</b>	<b>2.570</b>

**Fuente:** Programa de Auditoría Garantía de la Calidad en Salud - SOS EPS 2025

### **Evaluación de indicadores de Calidad en Salud**

En el marco del aseguramiento de la calidad en salud, La EPS SOS S.A. ha mantenido un seguimiento riguroso de los indicadores establecidos en las normativas vigentes, incluyendo la Resolución 1552 de 2013 (oportunidad en la asignación de citas), la Resolución 256 de 2016 (indicadores de calidad en salud) y

la Resolución 3280 de 2018 (indicadores de promoción y mantenimiento de la salud). Este proceso ha permitido evaluar de manera integral el desempeño de la red de prestadores, asegurando que los servicios ofrecidos cumplan con los estándares requeridos.

Los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de compromiso y eficiencia: se alcanzó una cobertura

promedio del **89.86%** en indicadores de oportunidad y calidad, un **93.06%** en indicadores de promoción y mantenimiento de la salud, y un **87,66%** en indicadores de gestión del riesgo. Estos datos muestran avances significativos en la garantía de una atención oportuna, de calidad y enfocada en la prevención, lo que se traduce en un mejor servicio para nuestros afiliados.

**Acceso a servicios de salud (Resolución 1552 de 2013).**

Durante el año 2024, La EPS SOS S.A. Ha trabajado activamente en fortalecer el goce efectivo del derecho a la salud y en promover la democratización del acceso a los servicios de salud, en línea con las directrices del Ministerio de Salud de Colombia. Para ello, se ha enfocado en ampliar y optimizar su red de prestadores, acercando los servicios a la población y facilitando el acceso a una atención oportuna y de calidad.

Servicio	Oportunidad (días)
Medicina General	4,98
Odontología General	5,11
Pediatria	8,35
Obstetricia	6,70
Medicina Interna	12,71
Cirugia General	9,13

**Fuente:** Consolidado agendamientos red de prestadores SOS EPS  
- Garantía de la Calidad 2025.

## Indicadores de Calidad en la Atención (Resolución 0256 del 2016).

En cumplimiento de la Resolución 256 de 2016, la EPS Servicio Occidental de Salud S.O.S. ha implementado un sistema de monitoreo y evaluación continuo de los indicadores de calidad en salud. Estos indicadores, enfocados en la seguridad del paciente, la efectividad clínica y la experiencia del usuario, son fundamentales para

garantizar que los servicios prestados cumplan con los más altos estándares de atención. Durante el año 2024, los resultados obtenidos reflejan avances significativos, aunque también identifican áreas de mejora que orientan nuestras estrategias hacia una atención más integral y de calidad para nuestros afiliados.

Indicadores - Efectividad	IT	IIT	IIIT	IVT
Razón de Mortalidad Materna a 42 días	0,0	91,2	21,8	44,8
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	6,0	6,0	6,3	8,0
Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	3,7	1,6	0,0	4,4
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	3,5	7,1	10,8	7,3
Tasa de mortalidad en menores de 5 años Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	0,0	0,0	0,0	0,0
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	0,0	0,0	0,0	0,0
Letalidad por dengue	0,1	0,06	0,0	0,07
Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	0,0	68,7	56,7	50,5
Proporción de progresión de Enfermedad Renal Crónica	47,5	42,1	45,3	66,7

<b>Indicadores – Gestión del Riesgo</b>	<b>IT</b>	<b>IIT</b>	<b>IIIT</b>	<b>IVT</b>
Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	96,33	97,0	97,3	95,52
Proporción de gestantes a la fecha positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) con TAR (Tratamiento Antirretroviral)	100	100	100	Sin Casos
Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	60,8	57,0	57,0	88,16
Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento	100	100	100	100
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	60,53	60,72	60,21	58,05
Proporción de pacientes Hipertensos controlados	60,68	63,68	70,7	71,21
Captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	138,3	138,4	136,6	130,2
Proporción de pacientes diabéticos controlados (con medición hemoglobina glicosilada en los últimos 6 meses)	42,25	40,8	44,02	43,74
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	11,33	19,46	19,46	11,24
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de mama	19,00	19,00	70,94	69,96
Proporción de mujeres con citología cérvico uterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	17,09	17,09	17,09	31,35
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	3,80	3,80	5,30	5,25
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de cuello uterino	10,31	38,50	62,12	48,89
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de Próstata	5,00	63,84	63,84	50,21
Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de leucemia Aguda Pediátrica (LAP)	0,25	1,67	1,00	0,13

Indicadores – Experiencia de la Atención	IT	IIT	IIIT	IVT
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3,50	3,92	3,98	3,63
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	4,29	2,80	3,06	3,31
Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética Nuclear	5,55	5,51	2,86	5,28
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de cataratas	12,99	9,25	4,77	10,10
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	26,69	16,72	7,39	18,10
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	3,90	3,68	2,93	3,83
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	83,7	83,7	79,59	74,6
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	77,11	77,11	73,23	73,2
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	19,3	19,3	22,89	22,9

### Auditoría hospitalaria

En el año 2024 se mantienen diversas estrategias desde el equipo de la gerencia de auditoría, que impactaron positivamente en la

pertinencia y calidad de la atención, mediante el fortalecimiento y gestión de la auditoría de concurrencia, como son:

1. **Gestión en urgencias:** Intervención temprana de los casos en los servicios de urgencias, con el fin de derivar de una manera segura a los pacientes para que reciban su manejo mediante atención domiciliaria, consulta prioritaria y/o manejo ambulatorio, haciendo énfasis en el adecuado direccionamiento a las IPS de PGP asignadas.
2. **Desescalamiento desde UCI/UCIN:** Se fortaleció la auditoría concurrente mediante la asistencia técnica y científica para la revisión de los servicios prestados en la alta complejidad, generando eficiencias en la

estancia hospitalaria para que sea segura y costo efectiva. A través de esta estrategia se logró un impacto positivo en los tiempos de estancia para los pacientes que estuvieron en UCI e intermedio, con un desescalonamiento del 18%; adicional, a través de las alertas tempranas, se lograron identificar pacientes susceptibles de manejo en menor complejidad.

3. **Fortalecimiento del acompañamiento intrahospitalario:** Mediante el seguimiento estrecho de la atención del paciente, se fortaleció el acompañamiento tanto a este como a su familia, generando soluciones oportunas y efectivas, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios hospitalarios.

Durante el año 2024, se observó un aumento en el número de egresos hospitalarios, impulsado principalmente por el incremento en los casos de dengue en comparación con el año 2023. Esta situación resultó en un aumento en la tasa de hospitalización.

El promedio de estancia global presentó un incremento del 5% con respecto al del 2023, especialmente debido a complicaciones de enfermedades cardiovasculares, y estancias prolongadas de pacientes con cáncer, sin embargo, se presentó una reducción del 3% de estancia para los pacientes que pasaron por UCI o Intermedio.

### Egresos y promedio Días Estancia

Total pacientes hospitalizados



Año	Egresos	Promedio Días de Estancia
2023	40.878	6,1
2024	43.643	6,4

Unidad de Cuidados intensivos



Año	Promedio Días de Estancia
2.023	13,2
2.024	12,8

Fuente: Censo hospitalario 2023 y 2024



Fuente: Egresos Hospitalarios 2023, 2024 y BDUA

### Seguimiento a Convenios

Durante el año 2024 se aplicaron evaluaciones de desempeño a 833 convenios, que contemplaron evaluación de indicadores, auditoría de calidad y/o seguimiento a la ejecución según el tipo de contrato, obteniendo una cobertura del seguimiento del 80%. Desde el mes de octubre se estandarizó el proceso de supervisión, clasificando a los prestadores en cuatro grupos. Además, se fortaleció a los Supervisores que tienen a su cargo prestadores Pareto del costo con el apoyo de seis auditores de seguimiento, responsables de generar los informes de supervisión; a corte 31 de diciembre de 2024 se generaron 91 informes de supervisión.

4

# NUESTROS SERVICIOS



## 4. Nuestro servicio

### a. Canales de atención Canal Telefónico

Al cierre de 2024, el canal telefónico registró un total de 627.187 llamadas ingresadas, reflejando un incremento del 8% en comparación con el año anterior, donde se registraron 580.684 llamadas. El nivel de atención alcanzó un 94%, superando la meta establecida del 90% con un cumplimiento del 104%. En cuanto a la oportunidad de

respuesta, el 75% de las llamadas fueron contestadas en menos de 50 segundos, lo que contribuyó a una satisfacción con el canal del 91%, superando la meta del 80% con un cumplimiento del 114%.

Estos resultados reflejan el compromiso de la operación en la mejora continua del servicio, priorizando la experiencia del usuario a través de la implementación de las siguientes estrategias:

1. Se fortaleció la gestión de autorizaciones a través de la línea telefónica, consolidando el proyecto iniciado en 2023, enfocado en la ampliación de vigencias y fechas de autorizaciones. En 2024, se extendió el alcance con la implementación de cambios de prestadores, radicación en línea y ajustes en la cantidad de servicios, lo que mejoró la eficiencia operativa y la experiencia del usuario. Con corte al 31 de diciembre, 1.486 usuarios únicos hicieron uso de este servicio, realizando un total de 1.799 solicitudes.
2. El equipo de agentes telefónicos fue reestructurado estratégicamente, optimizando la distribución

de recursos y asegurando respuestas eficientes y de alta calidad. Como resultado, la satisfacción con la atención del agente telefónico alcanzó el 94%, reflejando un incremento del 6% respecto al 88% registrado el año anterior, cumpliendo al 118% frente a la meta establecida del 80%. Esta optimización también permitió la ejecución efectiva de 24 campañas de llamadas salientes (outbound), fortaleciendo la comunicación con los usuarios.

3. Se realizaron reuniones de seguimiento y monitoreo diario de la calidad de la atención ofrecida a los afiliados, empleadores y prestadores a través de la línea telefónica.

4. Se llevaron a cabo campañas de orientación, educación y envío de información de valor a los usuarios mediante 153.191 mensajes de texto.
5. Se ejecutaron evaluaciones para fortalecer los conocimientos de los asesores telefónicos en los distintos procesos de la organización, garantizando un servicio eficiente y alineado con los estándares corporativos de la EPS SOS S.A.
6. Se reestructuraron los guiones y protocolos de atención a través de un manual de objeciones, diseñado para responder y gestionar de manera efectiva las dudas, preocupaciones o resistencias de los usuarios, utilizando un enfoque respetuoso y persuasivo, lo que permitió una comunicación fluida.
7. Se implementó una biblioteca virtual de acceso ágil, optimizando la gestión de información y reduciendo los tiempos de interacción con el usuario, alcanzando un promedio de duración de llamada de 9 minutos en 2024.

## INFORME CANAL TELEFÓNICO 2024

Medio de contacto	Llamadas ingresadas	Resolutividad	% Satisfacción con el canal	% Satisfacción con el asesor telefónico	% Facilidad	Nivel de atención	Nivel de servicio	% abandono
IVR	295,347	83%	91%	94%	82%	N/A	N/A	4%
PBX Sedes	285,057					95%	76%	5%
Línea 018000	24,175					99%	81%	1%
Línea PAC	22,608					85%	48%	15%
<b>Total</b>	<b>627,187</b>	<b>83%</b>	<b>91%</b>	<b>94%</b>	<b>82%</b>	<b>94%</b>	<b>75%</b>	<b>5%</b>

### Canal virtual: Oficina virtual, WhatsApp y Chatbot.

El año 2024 representó un avance significativo en la digitalización de los canales no presenciales, permitiendo a los afiliados realizar

trámites y consultas de manera ágil y segura, entre los principales logros se destaca el fortalecimiento de uso, alcanzando como resultado:

- **WhatsApp:** 3185083262: 550.672 usuarios únicos con 666.328 transacciones.
- **Chatbot:** 87.298 usuarios únicos con 81.376 transacciones.
- **Oficina Virtual Afiliados:** 640.204 registros únicos acumulados con 729.357 transacciones.

En términos de transacciones se registraron un total de 1.477.061, lo que representa un incremento en el uso de canales digitales del 10% respecto al año anterior, estas transacciones se distribuyeron entre WhatsApp, Chatbot y la Oficina Virtual Afiliados, siendo el de mayor

impacto el uso de WhatsApp. El análisis de los indicadores de gestión refleja un desempeño positivo, reafirmando el impacto de la estrategia digital en la optimización del servicio y la experiencia del usuario.

INFORME CANALES NO PRESENCIALES 2024								
Medio de contacto	Usuarios únicos	Transacciones realizadas	Resolutividad	% Satisfacción	% Facilidad	Nivel de atención	Nivel de servicio	% abandono
WhatsApp	550,672	666,328	97%	86%	89%	81%	81%	18%
Chatbot	87,298	81,376	94%	89%	92%	75%	75%	25%
Oficina virtual afiliados	640,204	729,357	50%	47%	59%	N/A	N/A	N/A
<b>Total, canales no presencial</b>	<b>1,278,174</b>	<b>1,477,061</b>	<b>96%</b>	<b>86%</b>	<b>89%</b>	<b>81%</b>	<b>73%</b>	<b>19%</b>

Los resultados demuestran cómo las mejoras implementadas a lo largo del año en el canal virtual, principalmente en el bot

institucional, han impulsado la eficiencia del servicio, de la EPS SOS S.A, logrando los siguientes avances:

1. Se habilitó e implementó la funcionalidad de consulta y descarga de autorizaciones médicas para los usuarios afiliados.
2. Se implementó la funcionalidad de radicación de OPS y consulta de estado de afiliación para los prestadores a través de Anita (WhatsApp y Chatbot).
3. Se brindó capacitación y acompañamiento a diversas áreas de la organización con el fin de fortalecer el conocimiento y fomentar el uso de los canales virtuales entre los usuarios, empleadores y prestadores de la EPS SOS S.A.
4. Se implementó y estabilizó la oficina virtual para prestadores, optimizando la gestión de trámites y consultas para los prestadores de la EPS SOS S.A.
5. Se fortaleció la seguridad (Ethical hacking) y se realizaron ajustes en las funcionalidades dentro de la oficina virtual para afiliados.
6. Se fortaleció el monitoreo y seguimiento al proveedor telefónico ABPS para asegurar la estabilidad del bot Anita y prevenir posibles fallas en su operatividad.
7. Se implementó una encuesta de satisfacción en el formulario web, conforme a la respuesta brindada a PQRD.
8. Se actualizó el catálogo de preguntas frecuentes en Anita, mejorando la precisión y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de los usuarios de la EPS SOS S.A.
9. Se implementó la opción de verificación del correo electrónico, brindando mayor flexibilidad a los usuarios para recibir la información al realizar trámites en el bot Anita.
10. Se desarrolló un tablero automatizado para el canal virtual, facilitando el monitoreo y seguimiento del cumplimiento de los indicadores dentro de los canales no presenciales.
11. Se implementaron motivos de insatisfacción del usuario, facilitando el análisis de mejora continua en los canales de atención virtual.
12. Se implementaron estrategias de comunicación y educación del canal virtual, que incluyeron el envío mensual de mensajes de texto, correos electrónicos tipo (Mailing) y la publicación de videos en televisores de las salas de atención para incentivar el uso de los canales digitales. **Las piezas de divulgación enviadas año 2024:**

**Anita:**

• **Servicios Canales: 397.766**

• **Consulta y descarga Autorización: 343.267**

**QUEREMOS ESTAR MÁS CONECTADOS CONTIGO**

**CÓMO ACCEDER RECIBIR Oír**

WhatsApp: 318 508 3262 | www.sos.com.co | Oficina Virtual / Chatbot Anita | Contacto Central: 01800 0938 777

En S.O.S ponemos a tu disposición nuestros canales de atención para brindarte mayor comodidad y agilidad en la gestión de tus solicitudes.

Servicios Disponibles	Oficina Virtual	WhatsApp	Chatbot Anita	Página web	Contacto central
Radica órdenes médicas	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta autorizaciones médicas	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta autorizaciones MIPRES - NO PBS	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta y pago tu factura PAC	✓	✓	✓	✓	✓
Radica felicitaciones, peticiones y sugerencias	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta el estado de cartera PBS y PAC	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta el directorio médico PAC	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta autorización de coberturas PAC	✓	✓	✓	✓	✓
Descarga certificados de afiliación PBS y PAC	✓	✓	✓	✓	✓
Radica documentos pendientes	✓	✓	✓	✓	✓
Descarga histórico de incapacidades y licencias	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta tu IPS primaria	✓	✓	✓	✓	✓
Portales de citas médicas	✓	✓	✓	✓	✓
Actualiza datos básicos	✓	✓	✓	✓	✓
Descarga el certificado de pagos PAC	✓	✓	✓	✓	✓
Atención con un asesor	✓	✓	✓	✓	✓
Descarga paz y salvo PBS	✓	✓	✓	✓	✓
Descarga histórico de pagos PBS	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta la carta de deberes y derechos	✓	✓	✓	✓	✓

**CONSULTA Y DESCARGA**  
tus autorizaciones médicas  
**con Anita**

Te enseñamos cómo hacerlo:

Escanea este QR para incluir a Anita en tus contactos de WhatsApp  
318 508 3262  
Chat bot: www.sos.com.co

✓ **Acepta términos y condiciones.**  
✓ **Ingresa tus datos personales**

Selecciona la **opción 11**

- **Opción 11.1.** Consulta estado de prescripción MIPRES
- **Opción 11.2.** Radica órdenes médicas
- **Opción 11.3.** Consulta autorización

✓ **Selecciona el nombre para quien deseas hacer la consulta**

Si la autorización se encuentra disponible, nuestro sistema permitirá la descarga dentro de la conversación en formato PDF.

**CUIDARTE NOS INSPIRA**

• **Autorizaciones médicas: 230.554**

• **Certificados tributarios: 15.936**

**Realiza tus solicitudes descargas y consultas en nuestros canales digitales**

Hemos identificado que has visitado nuestras oficinas de atención para realizar:

**Autorizaciones médicas**

— Te invitamos a utilizar —  
**nuestros canales digitales**

318 5083262  
**WhatsApp**

Asistente **Virtual Anita**

Oficina Virtual en **www.sos.com.co**

**DESCARGA**  
**TUS CERTIFICADOS TRIBUTARIOS**

« sin salir de casa a través de: »

WhatsApp Anita 318 5083262, opción 9 y luego opción 4

La oficina virtual de afiliados

desde **www.sos.com.co**, ve a la pestaña "Certificados en línea" y selecciona "Retención en la fuente"

Recuerda que si debes declarar renta y eres el contratante de planes complementarios de S.O.S debes descargar tu certificado.

**Canales Digitales**  
Soluciones al alcance de tu mano

• **Generación de certificados: 2.968**

• **Actualización de datos: 621**

**SOS**  
Servicio Occidental de Salud

**— Realiza —  
tus solicitudes  
descargas y consultas  
en nuestros  
canales digitales**

Sabemos que has visitado  
nuestras oficinas de atención para realizar:

**Generación de certificados**

— Te invitamos a utilizar —  
**nuestros canales digitales**

- 318 5083262 - **Opc. 9  
WhatsApp**
- Asistente  
**Virtual Anita - Opc.9**
- Oficina Virtual en  
**www.sos.com.co**

**SOS**  
Servicio Occidental de Salud

**— Realiza —  
tus solicitudes  
descargas y consultas  
en nuestros canales**

Sabemos que has visitado  
nuestras oficinas de atención para realizar:

**Actualización de datos**

— Te invitamos a utilizar —  
**nuestros canales**

- Oficina Virtual en  
**www.sos.com.co**
- Línea Nacional  
**01 8000 938 777**

• **Gestión empleador: 56.823**

• **Gestión prestador: 406**

**SOS**  
Servicio Occidental de Salud

**AGILIZA TODAS  
TUS GESTIONES  
EN LA OFICINA VIRTUAL  
EMPLEADORES**

Recuerda que tenemos nuestra  
Oficina Virtual Empleadores en  
donde podrás realizar las siguientes  
gestiones, ingresando a  
**www.sos.com.co**

- ✓ Radicación y consulta de incapacidades y licencias
- ✓ Consulta estado de afiliación de los colaboradores
- ✓ Certificados de afiliación
- ✓ Novedades ingreso relación laboral
- ✓ Estado de cartera
- ✓ Certificado paz y salvo

**y mucho más**

**Canales digitales**  
soluciones al alcance de tu mano

**Tenemos  
Nuevas Noticias**

Si eres prestador de servicios de tu EPS S.O.S. queremos informarte que ya está disponible el funcionamiento de la oficina virtual para prestadores, que estará habilitada para gestionar los siguientes servicios:

- 1. Detalles de pagos recibidos por tu EPS.
- 2. Consulta de cartera adeudada por tu EPS.
- 3. Indicadores de prestación atencional y oportunidad de la prestación.

Te invitamos a realizar el registro en el aplicativo, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Ingresa a **www.sos.com.co** y selecciona la opción Oficina virtual prestadores.
2. Haz clic la opción **Regístrate y da clic**.
3. Selecciona el tipo de identificación e ingresa el número de identificación del prestador.
4. diligencia el formulario con los datos de la oficina responsable de administrar el aplicativo.

Al correo electrónico ingresado en el registro, se enviará los datos de acceso al aplicativo.

**REGÍSTRATE Y CONOCE MÁS**

**CLIC AQUÍ**

**QUÍDATE NOS INSPIRA**

## b. Red de oficinas

EPS SOS S.A. dispone de veinticinco (25) oficinas de atención al usuario a nivel nacional, donde un equipo de funcionarios altamente capacitados brinda atención directa a las

inquietudes y solicitudes de los usuarios. A continuación, se presentan las oficinas disponibles para la atención en el país.

Departamento	Sede	No.	Oficina / Servicio	Dirección	Horario de Atención
Valle del Cauca	Cali	1	Cali Versalles PBS y PAC	Calle 23 AN 3N-57	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
Valle del Cauca	Cali	2	Cali Sur PBS y PAC	Calle 5 # 39 - 37	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
Valle del Cauca	Cali	3	Fundación Valle de Lili (exclusivo PAC)	Cra. 98 # 18-49	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
Valle del Cauca	Cali	4	Yumbo	Calle 8 # 4 61	Lunes a Viernes 7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
Valle del Cauca	Cali	5	Jamundí	Centro Comercial Alfaguara Jamundí Locales 29 y 30.	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
Valle del Cauca	Cali	6	Candelaria ( VIVA 1 A)	Calle 10 # 10-40	Lunes a Viernes 7:30 am a 12:00 m y

					1:00 pm a 4:00 pm
<b>Valle del Cauca</b>	Palmira	7	Palmira Sede Principal	Calle 32 # 25-46	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Palmira	8	El Cerrito	IPS Asistencia en Servicios de Salud Integrales - ASI. Calle 6 # 9 - 58	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Palmira	9	Florida	Carrera 19 # 10 - 11 Local 1	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Buenaventura	10	Buenaventura Sede Principal	Carrera 6 # 1 - 37	Lunes a Viernes 7:00 am - 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Buenaventura	11	IPS Viva IA - Comfandi	CRA 2 # 2-25	Lunes a Viernes 7:00 am - 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Buenaventura	12	Clínica Santa Sofía	Cra 47 No. 3 - 42	Lunes a Viernes 7:30 am - 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Buga	13	Buga Sede Principal	Carrera 17 # 4-61	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua

<b>Valle del Cauca</b>	Cartago	14	Cartago Sede Principal	Carrera 3 # 12 - 94	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Tuluá	15	Tuluá Sede Principal	Calle 26 # 21 - 44	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Tuluá	16	Tuluá PAC Vitta	Edificio Vitta Calle 26 #36-15 Esquina, oficina 209	Lunes a Viernes 7:00 am - 12:00 m y 1:00 pm - 4:00 pm
<b>Valle del Cauca</b>	Tuluá	17	Roldanillo	Carrera 7 # 6- 54	Lunes a Viernes 7:00 am - 12:00 m y 1:00 pm - 4:00 pm
<b>Valle del Cauca</b>	Tuluá	18	Zarzal	Carrera 8 # 9- 123 Local 101.	Lunes a Viernes 7:00 am - 12:00 m y 1:00 pm - 4:00 pm
<b>Cauca</b>	Cauca	19	Popayán Sede Principal	Carrera 8 # 2N- 98	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
<b>Norte del Cauca</b>	Norte del Cauca	20	Puerto Tejada Sede Principal	Carrera 26 #13- 00	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
<b>Norte del Cauca</b>	Norte del Cauca	21	Santander de Quilichao Sede Principal	Carrera 8 # 5 - 41	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua

<b>Quindío</b>	Quindío	22	Armenia Sede Principal	Avenida Bolívar # 8N - 74	Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada continua
<b>Valle del Cauca</b>	Quindío	23	Sevilla	IPS Centro Integral de Salud Quirón Calle 49 # 48 - 30 piso 2 - 205	Lunes a Miércoles y Viernes 7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
<b>Valle del Cauca</b>	Quindío	24	Caicedonia	Hospital Santander Carrera 9 # 6- 36	Atención jueves 7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
<b>Risaralda</b>	Pereira	25	Pereira Sede Principal	Avenida 30 agosto # 40-25	Lunes a viernes 7:00 am - 4:00 pm Jornada continua

### Nuestros logros:

- EPS SOS S.A gestionó de manera integral la reubicación de la oficina principal de Buenaventura, garantizando la disponibilidad de todos los recursos y servicios necesarios. Este logro ha resultado en un entorno más agradable, moderno y cómodo para los usuarios.
- Se llevó a cabo la reubicación de la oficina PAC Vitta a la sede principal de Tuluá, con el propósito de fortalecer la atención a los usuarios del Plan Complementario de la EPS SOS S.A. Esta estrategia permite brindar un servicio más centralizado, mejorando el acceso, la oportunidad y la experiencia del usuario.
- Se garantizan experiencias memorables en cada contacto con el usuario a través del apoyo presencial de las orientadoras en las sedes de EPS SOS S.A., donde brindan

información, educación y capacitación. Además contribuyen a la prevención de PQR, fortaleciendo así la calidad en la atención.

- Se fortaleció la atención presencial en el Sistema de

Atención al Ciudadano (SAC), garantizando un servicio más cercano, ágil y efectivo para los usuarios, con mayor acompañamiento y orientación en sus trámites y requerimientos.

### Satisfacción al usuario

En la EPS SOS S.A, se reafirma el compromiso con la atención y prestación de servicios de salud. Los resultados de la encuesta de satisfacción del primer semestre de 2024 reflejan un 74.59% lo que

representa una disminución del 12.80% en comparación con el año 2023. Este resultado impulsa a la EPS SOS S.A para seguir evolucionando con el objetivo de alcanzar y superar la meta establecida del 80%.

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

Primer Semestre 2024  
**74,59 %**

Este resultado promueve el fortalecimiento de las estrategias, con un enfoque en la optimización de la experiencia de los usuarios. Para ello, se prioriza la modelación de la red, la gestión de nuevos convenios, la ampliación de nuestra

red de medicamentos y la adopción de iniciativas innovadoras que aseguren mayor accesibilidad, calidad y eficiencia en los servicios. Además, se busca el cierre de brechas existentes en la atención, el aprovechamiento de oportunidades

de mejora identificadas, y el diseño de procesos que potencien la satisfacción y fidelización de los usuarios.

### **Gestión PQRD**

En el año 2024 se registró un total de 104.701 PQRD, comparado con el año 2023 se presentó un incremento del 48% (34.513 PQRD). En el periodo evaluado los usuarios de la EPS SOS S.A utilizaron con mayor frecuencia los canales propios, pues se logró que, del total de las manifestaciones, por este canal ingresaran el 62% y a través del canal de la SuperSalud el 38% restante.

- Respecto a las PQRD registradas por los canales propios de la EPS SOS S.A, ingresaron un total de 65.230 manifestaciones, indicando un promedio mensual de 5.436 PQRD, comparado con el volumen de registrado en el año 2023 (36.810) se evidencia un incremento del 77% (28.420 PQRD).
- A través del canal de la SuperSalud en el año 2024 ingresaron un total de 39.471 PQRD, esto representó un incremento del 18% (6.092 PQRD) frente al total de PQRD que se registraron en el año 2023 (33.379). Del total de PQRD ingresadas al cierre del

año, se logró un cierre del 96% (32.204 PQRD).

Las principales causales de manifestaciones de inconformidad frente al total de PQRD registradas tanto en el canal de la SuperSalud como en los canales propios de la EPS SOS S.A, fueron la falta de oportunidad en las citas o consultas (27 %), falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios (15 %), falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud (12%), falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud (11 %), falta de oportunidad en la autorización de citas de consulta (8%), No reconocimiento y/o pago de las prestaciones económicas (7%), entre otras.

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

Durante el año 2024, se logró:

- Renovación de dos (2) asociaciones de usuarios correspondientes a Buga, y Cali.
- Conformación de dos (2) asociaciones de usuarios correspondientes a Cartago y Cauca.
- Capacitación y fortalecimiento de

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

- 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 el apoyo desde la Coordinación de cada sede para la población que con la que se interactúa entre la EPS SOS S.A y Asousuarios. Este relacionamiento 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 por parte del operador de medicamentos e insumos médicos, al igual que las oportunidades de citas, así como la información de los casos a secretaria de salud, defensoría y entidades de salud de los municipios.

3. Se estableció un 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 S.A se implementó la estrategia **conecta con nosotros sin filtros**, en la cual los veedores ciudadanos escanean un código QR que los remite a un formulario de solicitudes donde estos reportan casos de los usuarios de manera completa y detallada para desde EPS SOS S.A se generen las respuestas, además del apoyo vía WhatsApp que se brinda en tiempo real.

5

# NUESTROS PROCESOS



## 5. Nuestros procesos

### a. Procesos y calidad

Durante el año 2024 se realizó intervención a procesos en pro de generar optimizaciones que permitan a la organización mejorar sus resultados

Proceso	Acción
Seguimiento de convenios	<p><b>Modelo supervisión de contratos</b>, con un avance del <b>91%</b>, frente a un esperado del <b>91%</b> se logró:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La clasificación de los prestadores en 4 grupos (Prestadores pareto, Sedes, Riesgos y Acceso).</li><li>2. Implementación de un formato para la generación del informe de supervisión a convenios proporcionan información detallada sobre el desempeño de los prestadores, el cumplimiento de los contratos y la identificación de áreas de mejora,</li><li>3. A corte de 31 de diciembre de 2024 se realizaron <b>91 informes</b>.</li></ol>
Tutelas, desacatos y sanciones	<p><b>Reingeniería al proceso de tutelas</b>, con un avance del <b>80%</b> frente a un esperado del <b>73%</b>, a 31 de diciembre de 2024 se logró:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Definir nuevo modelo con automatización y redefinición de roles y perfiles.</li><li>2. Levantamiento de 5 entregables para la migración de Orion a Responde y la creación del RPA</li><li>3. <b>Gestión de la represa</b> con equipo exclusivo logrando <b>materialización de 57% de los casos</b>.</li></ol>

<p>Actuarial, analítica y prospectiva</p>	<p><b>Automatización reserva técnica</b>, se logró la definición de 9 requerimientos de desarrollo para la automatización de la Reserva técnica, agrupados en 5 frentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reserva Obligaciones Reconocidas No Liquidadas</li> <li>● Reserva Obligaciones Liquidadas Pendientes De Pago - ROLPP</li> <li>● Liberación De La Reserva Liquidada Pagada - LRLP</li> <li>● Modificación De Aplicaciones</li> </ul>
<p>Autorización y direccionamiento de servicios</p>	<p>Desarrollo <b>Aplicativo CID (Fase I)</b>, para gestión Gestión Back Hospitalario (Recepción y canalización de casos), impactando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trazabilidad del proceso de radicación y respuesta a la solicitud de autorización</li> <li>● Gestión ágil de las solicitudes con un proceso centralizado en el aplicativo</li> <li>● Mejora en los tiempos de respuesta</li> <li>● Seguimiento en línea por parte de la IPS solicitante y personal del back hospitalario de la EPS</li> <li>● Priorización de solicitudes acorde con el nivel de urgencia que implica por tipo de solicitud</li> </ul>
<p>Afiliación y registro</p>	<p>Implementación <b>aplicativo web para las Afiliaciones</b> a Planes complementarios, logrando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción del tiempo de procesamiento</li> <li>● Disminución significativa de devoluciones de formularios asociadas a errores de</li> <li>● Reducción de costos asociados a</li> </ul>

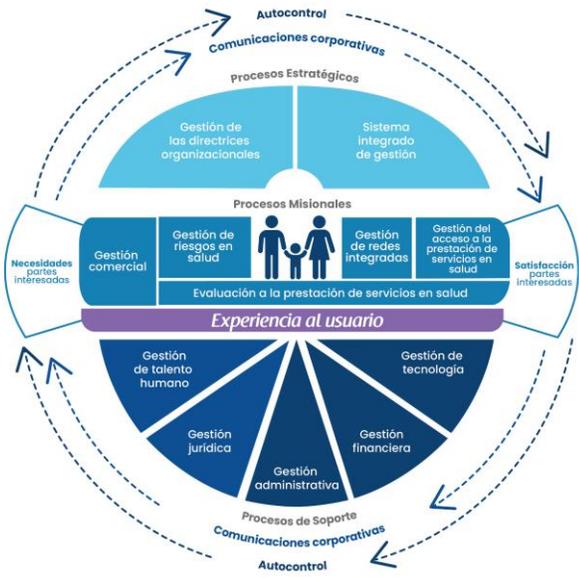
	<p>terceros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras en la trazabilidad del proceso y en la experiencia del usuario interno y externo</li> </ul>
Medicina Laboral	<p>Implementación de <b>canal web en la Oficina virtual para la recepción y gestión de solicitudes de pago de licencia e incapacidades</b>, logrando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de los tiempos de procesamiento internos</li> <li>• Mejoras en la trazabilidad de la información.</li> <li>• Mejorar la experiencia del aportante brindando herramientas web de fácil uso y acceso para su gestión y consulta</li> <li>• Disminución de las devoluciones de solicitudes asociadas soportes incompletos</li> </ul>
Riesgos en la población	<p>Durante el año 2024 se realiza la creación del <b>tablero de BI para la cohorte de Cáncer</b>, logrando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Población caracterizada por curso de vida y subriesgos asociados.</li> <li>2. Hoja de vida del usuario (datos básicos, diagnóstico y tratamiento)</li> <li>3. Cantidad de PQRS</li> <li>4. Cantidad de tutelas</li> <li>5. Costo médico ambulatorio, de urgencias y hospitalario</li> </ol> <p>Logrando una trazabilidad de la ruta de navegación del usuario y gestión oportuna de casos.</p>
Salud Pública	<p>Durante el año 2024 se dio inicio al proyecto <b>Descentralización CAPS Fase 1</b>, con el objetivo de realizar una intervención a la red primaria en cada uno de los territorios con exigencia al</p>

	<p>cumplimiento de resultados en salud, impactando en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>14 Indicadores Fenix</b> del nivel primario</li> <li>2. Cumplimiento de las 231 variables de cada uno de los cursos de vida de la RIA de Promoción y Mantenimiento de la Salud en la red de prestadores.</li> <li>3. Cumplimiento de las 30 variables de la RIA Maternoperinatal en la red de prestadores.</li> <li>4. Captura completa y oportuna de la información.</li> <li>5. Captura completa y oportuna de soportes.</li> <li>6. Interacción permanente con prestadores, Entidades Territoriales, UTA, UTC.</li> <li>7. Demanda inducida de las actividades de Promoción y Mantenimiento de la salud de acuerdo a los cursos de vida.</li> </ol> <p>En el último trimestre del año 2024 se da inicio a la definición de la ruta operativa y el anexo técnico para <b>Equipos Básicos en Salud</b>, a través de un modelo preventivo, predictivo y resolutivo en la atención primaria en salud para las personas, familias y comunidades en los territorios y microterritorios, impactando en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>25</b> indicadores de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud, de los cuales <b>7 son FENIX</b>.</li> <li>2. Coberturas en áreas rurales y rurales dispersas.</li> </ol>
Compras en salud	Acompañando el plan de compras de la EPS SOS S.A y el fortalecimiento de las relaciones contractuales con los prestadores de servicios

	<p>de salud, se definieron 9 anexos contractuales en conjunto con los procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Redes integrales</li> <li>● Gestión de riesgos en salud</li> <li>● Acceso a la prestación</li> <li>● Auditoría convenios</li> <li>● Facturación y pagos</li> <li>● Experiencia del usuario</li> <li>● Medicina Laboral</li> <li>● Recobros</li> <li>● Cuotas Moderadoras y Copagos.</li> </ul>
--	--

Adicionalmente, en el año 2024 se rediseñó el MAPA DE PROCESOS buscando su alineación con el modelo de operación. Haciendo visible los procesos de experiencia del usuario, creando nuevos y reagrupando procesos en sus respectivos componentes, estratégicos, misionales, de soportes y transversales.

Todos los cambios orientados al cumplimiento del objetivo de mejora continua y alineación de la estrategia organizacional. En septiembre del 2024 se divulgó a toda la organización el cambio de Mapa de Procesos a través de boletines internos y divulgación presencial en las diferentes sedes.



El rediseño del Mapa de Procesos se acompañó de un plan de actualización documental, orientado a la depuración, actualización de contenido, re-codificación y estandarización de procesos nuevos. Entre los principales levantamientos de proceso se encuentran Privacidad y Seguridad de la Información, Auditoría Interna, entre otros.

En la búsqueda de la madurez de los procesos, su interrelación y la coherencia en la ejecución de tareas de la organización acorde a los procesos documentados, se diseñó un mecanismo de medición de análisis de adherencia, el cual fue implementado en tres procesos priorizados: Cuentas Médicas, Tutelas y Medicina Laboral. La metodología incluye la visita en los lugares donde se ejecutan las tareas y el diligenciamiento de listas de chequeo permitiendo la visibilidad de Oportunidades de Mejora, lo que conlleva desde la implementación de acciones de mejoramiento, hasta el rediseño del proceso incluyendo componentes tecnológicos como es el caso del proceso de Tutelas.

#### b. **Gestión de riesgos**

En el primer semestre del año 2024, se logró cumplir con el gran propósito, la redefinición de la metodología de gestión de riesgos que garantiza

mayor objetividad y dinámica reflejando un panorama más real de los riesgos identificados frente al contexto actual de la organización, a través de la priorización del análisis de datos históricos y estadísticos para soportar las calificaciones y justificaciones del ejercicio.

La metodología aprobada por la instancia de gobierno; se basa en la solidez del conjunto de controles para el desplazamiento del riesgo en probabilidad, y el cumplimiento global de indicadores para el desplazamiento del riesgo en impacto, donde se da importancia a la evaluación de la efectividad en la implementación del control. Se unificaron las escalas de 5\*5 para ambas variables (probabilidad e impacto) y en la misma proporción y colorimetría en los cuadrantes del mapa de calor, la metodología está alineada con la circular externa 004 de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Estratégicamente, los riesgos priorizados se articularon con las doce órdenes del plan de trabajo de intervención, incorporando las causas, estrategias- controles e indicadores fénix, así como los indicadores definidos en este plan, éstos se actualizan mensualmente y los controles de forma trimestral para evidenciar el desplazamiento del

riesgo en el nivel residual, con el cual la EPS SOS S.A conoce la evolución del riesgo de forma oportuna, fortaleciendo la madurez del sistema integrado de gestión del riesgo y la toma de decisiones, logrando mayor flexibilidad y adaptación para el análisis y evaluación de los riesgos.

De acuerdo con lo anterior, se presenta el comportamiento del perfil de cada

subsistema y de la EPS SOS S.A en el segundo semestre del año, a partir de la aprobación y ajustes del plan de trabajo de intervención y de la aplicación del ciclo dinámico de gestión de riesgos con la metodología implementada, donde el perfil del riesgo fuerte es  $\leq 8$ , moderado  $>8$  &  $\leq 9$  y débil  $>9$ :

NACIONAL	Perfil	Cant.	Perfil	Cant.	Perfil	Cant.	Perfil	Cant.	Perfil	Cant.	Perfil	Cant.	Perfil	Cant.
	R.	R.	R.	R.	R.	R.	R.	R.	R.	R.	R.	R.	R.	R.
<b>Subsistema - Proceso</b>	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
	-06	-06	-07	-07	-08	-08	-09	-09	-10	-10	-11	-11	-12	-12
Salud	18,3	3	18,3	3	18,3	3	18,3	3	14,7	3	14,7	3	14,7	3
Actuarial	12	1	12	1	14	2	14	2	12	2	12	4	11,5	4
Crédito	6,8	6	7	6	6,8	6	7,5	6	8,2	6	9,3	6	8	6
Liquidez	12,6	5	13,2	6	13,2	6	13,8	6	14,5	6	14,5	6	14,5	6
Mercado de Capitales	5	2	5	2	5	2	6	2	6	2	6	2	6	2
Operacional - (P23) Relacionamiento con el cliente PQRD	20	1	20	1	16	1	16	1	16	1	16	1	16	1
Operacional - (P38) Tutelas, desacatos y sanciones	20	1	20	1	20	1	20	1	20	1	20	1	20	1
Operacional - (P43) Gestión contable	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
Operacional - (P37) Procesos jurídicos	5,5	2	5,5	2	5,5	2	5,5	2	5,5	2	5,5	2	10,5	2
Fallas de Mercado en salud	20	2	17,5	2	20	2	17,5	2	14	2	14	2	13,5	2
Reputacional	4	2	3,5	2	3,5	2	4	2	7	2	9	2	10	2
<b>Total (Perfil del Riesgo Organizacional)</b>	<b>10,88</b>	<b>26</b>	<b>10,89</b>	<b>27</b>	<b>11,07</b>	<b>28</b>	<b>11,29</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>11,39</b>	<b>30</b>	<b>11,46</b>	<b>30</b>

Los avances del funcionamiento del ciclo general de riesgos se comunicaron mediante los dos (2) informes de gestión semestral (cumplimiento 100%), así como en las cuatro (4) sesiones del comité de riesgos (cumplimiento 100%).

Para fortalecer el sistema, a través del comité de riesgos se implementó el seguimiento a los compromisos definidos en las diferentes sesiones; en el año 2024, del total de 23 compromisos, se cerraron 18, esto equivale a un cumplimiento del 78,26%. De los 5 compromisos restantes, se evidencia un avance promedio de cumplimiento del 71,20%.

Con relación a la documentación para la gestión del riesgo, se logró actualizar y aprobar por las instancias de gobierno la totalidad de los documentos (cumplimiento 100%), así:

- 1 reglamento del comité de riesgos
- 1 manual del SIGR (el cual contiene los procedimientos de cada subsistema de riesgos, la metodología, las políticas generales y por etapas, y en general los

elementos mínimos del sistema)

- 9 políticas del subsistema de administración de riesgos.

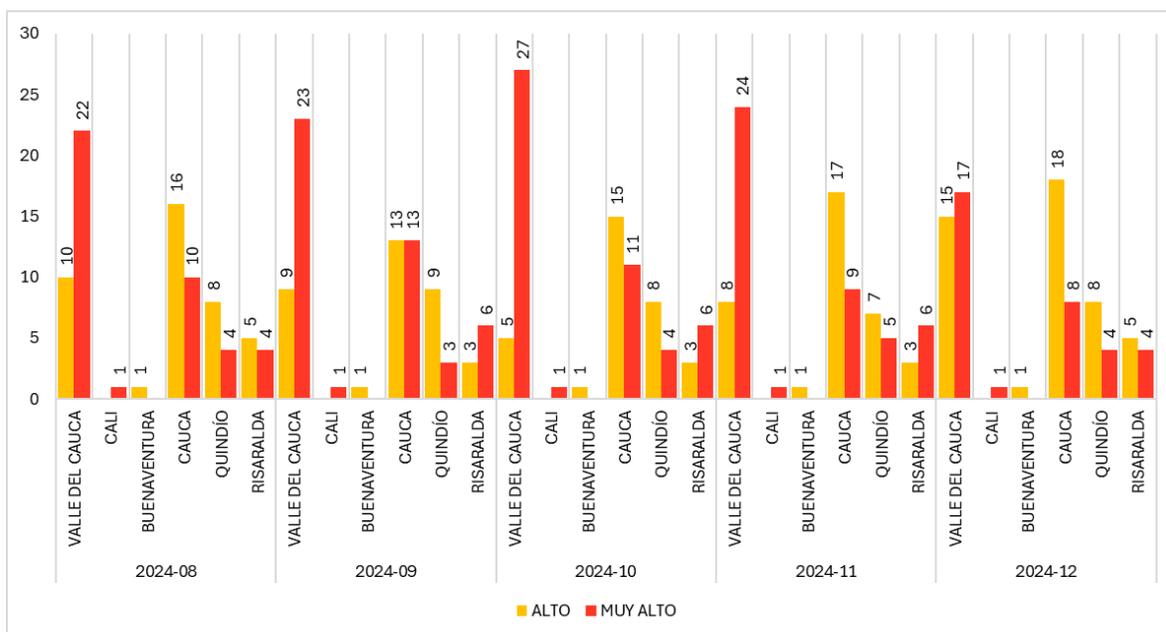
Se implementó el plan de trabajo SIGR 2024 con un cumplimiento acumulado en el año del 99,36%, finalizando 172 actividades de 173 planificadas.

Fortalecimiento de la cultura de riesgos en la organización a través de los talleres de riesgos y seguimientos llevados a cabo para completar el ciclo de gestión, donde continuamente se enfatiza sobre la importancia de conservar evidencias, evaluar la efectividad de los controles y mantener un enfoque preventivo, para ello, se implementó el plan de comunicaciones del SIGR 2024, con un cumplimiento del (100%), dentro de las actividades relevantes se destaca la capacitación anual, donde se logró el cumplimiento de los siguientes indicadores a través del monitoreo continuo:

- Cobertura de la capacitación (Meta 90%), resultado (90,34%).
- Aprobación de la capacitación (Meta 80%), resultado (99,89%).

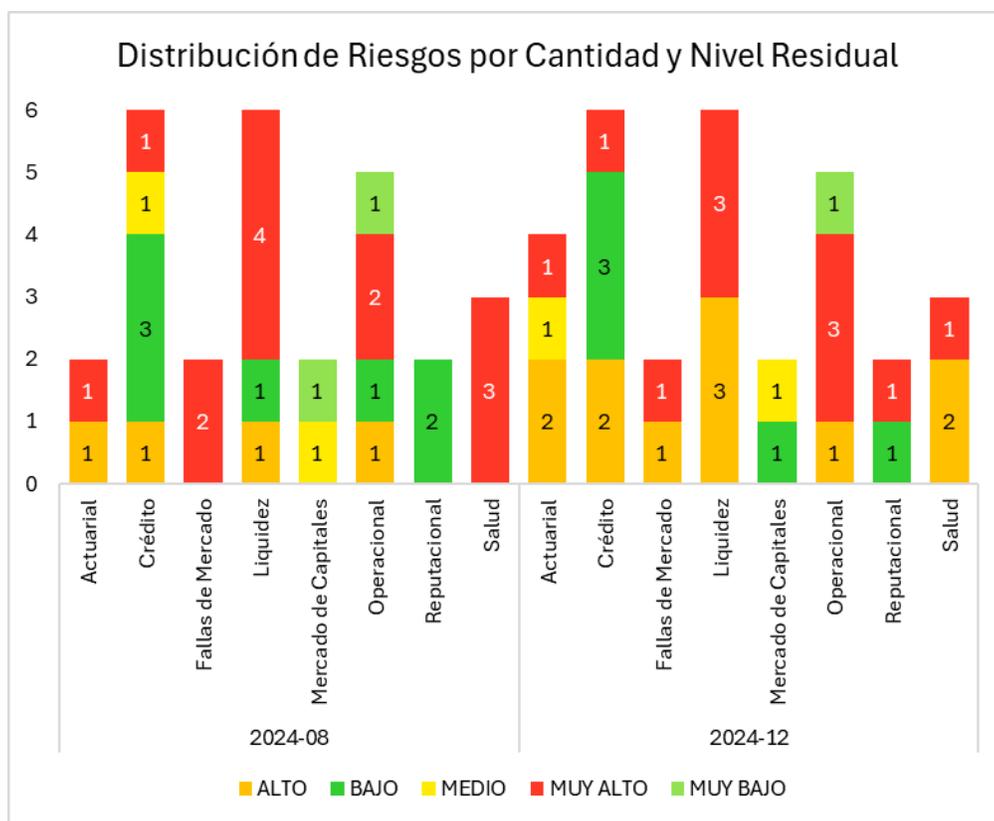
Para el segundo semestre del año 2024, se logró gestionar el riesgo operacional - Relacionamiento con el cliente, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) a nivel de los 81 municipios ubicados en los seis (6) territorios donde opera la organización, permitiendo conocer los niveles del riesgo residual de estas regiones,

mediante la visualización de mapas de calor geográficos que se actualizan mensualmente, hecho relevante teniendo en cuenta que en el año 2023 no era posible conocer el estado de este riesgo a nivel municipal. A continuación, la evolución de agosto a diciembre de 2024:



En el año 2024 se logró gestionar los riesgos a los que está expuesta la EPS SOS S.A dentro de su operación y frente a cada subsistema de administración de riesgos, con una evaluación continua, cumpliendo con los principios, lineamientos, políticas, procesos, procedimientos

y elementos mínimos necesarios para la gestión integral de los riesgos en cumplimiento de las estrategias y objetivos organizacionales. Se muestra un comparativo entre agosto y diciembre de 2024:



Con relación a los Planes de Continuidad de Negocio (PCN) de la EPS SOS S.A fueron actualizados y probados, estos planes corresponden a los (11) procesos priorizados, los cuales se seleccionaron de acuerdo al resultado obtenido mediante la aplicación a todos los procesos del Análisis de Impacto al Negocio (BIA). Los procesos son priorizados teniendo en cuenta el tiempo objetivo de recuperación (RTO) obtenido, los cuales oscilan entre 1 y 72 horas.

Se dispone de información documentada que abarca desde la política de continuidad de negocio hasta los procedimientos detallados

para la respuesta ante incidentes. Estos documentos incluyen análisis de impacto, identificación de riesgos, estrategias de reanudación y asignación de responsabilidades. Esta información permite evaluar de manera proactiva las capacidades y realizar ajustes constantes para garantizar la continuidad de las operaciones.

### c. Tecnología

#### Soluciones informáticas:

En el año 2024, se llevó a cabo la implementación de 176 mejoras tecnológicas en los sistemas de

información de la EPS SOS S.A, contribuyendo significativamente al avance del plan de intervención. Estas mejoras han optimizado la eficiencia operativa, fortalecido la seguridad de la información y mejorado la experiencia de los usuarios internos y externos.

Entre las principales mejoras tecnológicas implementadas, se destacan las siguientes:

1. Automatización en el aplicativo Responde de casos riesgo de vida, distribución automática, auditoría Gaudi y fortalecimiento de gestión de prestadores para los nuevos prestadores farmacéuticos.
2. Fortalecimiento de los canales de atención al usuario de WhatsApp y chatbot con nuevas funcionalidades: nueva ruta de pre-solicitudes para prestadores.
3. Aplicación del manejo del estado Cobrado de pagos en Prestaciones Económicas para evitar PQRS.
4. Optimización del proceso de afiliación PAC en tiempos y gastos, mediante la implementación de afiliación PAC Web.
- 5.
6. Optimización del aplicativo SOMA para respaldar el nuevo modelo de evento Acceso directo domiciliario y la asignación de dispensadores de medicamentos según la IPS primaria.
7. Implementación de funcionalidad para la generación del reporte de liquidación de contratos para cumplir con los tiempos establecidos en el proceso.
8. Generación de programaciones de entrega de medicamentos e insumos en el aplicativo MEGA para el nuevo modelo de medicamentos.
9. Sistematización del reporte FT004 incluyendo cambios solicitados por SSN.
10. Sistematización de la generación reporte de cartera de prestadores y conciliación de la circular 016.
11. Integración de diferentes fuentes para la generación del tablero de estimación de la oferta, disminuyendo su tiempo de generación de 1 semana a 1 día.
12. Sistemación del reporte FT005 inclusión de legalización de anticipos.

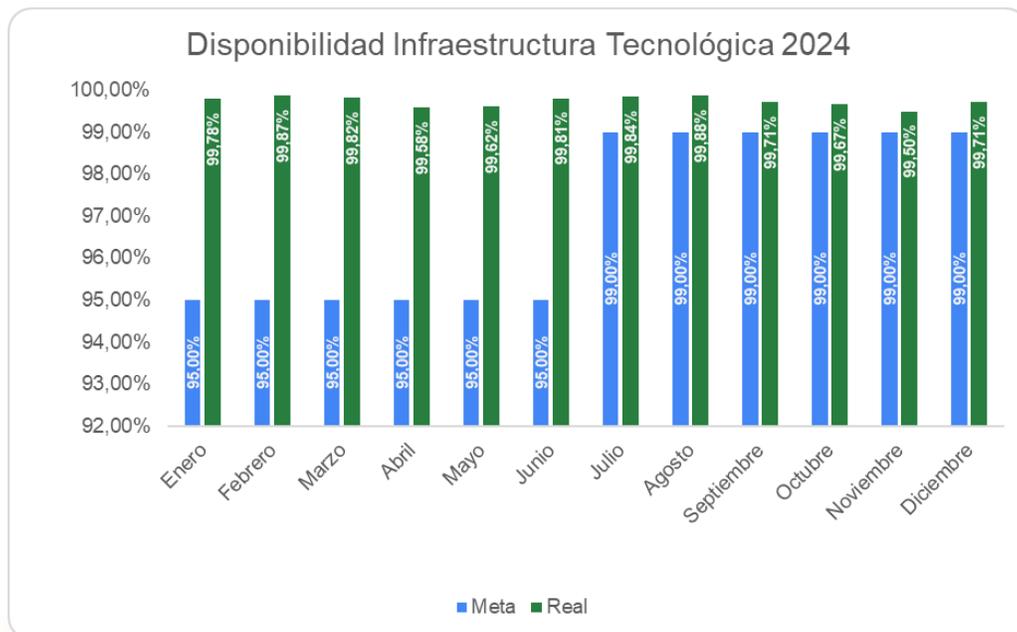
En el marco de la transformación de los sistemas de información para fortalecer su eficiencia y agilidad, durante 2024 se implementaron las siguientes iniciativas:

Iniciativas/Proyectos	Objetivo
Plan de Intervención Orden 8 - Reservas Técnicas Automáticas RTA	Implementar la generación de reservas técnicas automáticas de Autorizaciones (OPS), Hospitalizaciones y Prestaciones Económicas, en cumplimiento del plan de intervención, logrando la trazabilidad de todo el proceso lo que permite fortalecer la transparencia y la confiabilidad de la generación de la reserva técnica de la EPS SOS S.A.
Centro Integrado de Direccionamiento - Fase I	Implementar una nueva funcionalidad que permite a los prestadores radicar y consultar en línea sus solicitudes de autorizaciones de urgencias y hospitalización. Además de un módulo para la gestión interna, agilizando el proceso y garantizando una atención oportuna y alineada con la Resolución 2335.
Afiliación PAC Web	Implementar el sistema de afiliación PAC Web impactando en la mejora de los tiempos de atención, la disminución de gastos y la optimización de recursos.

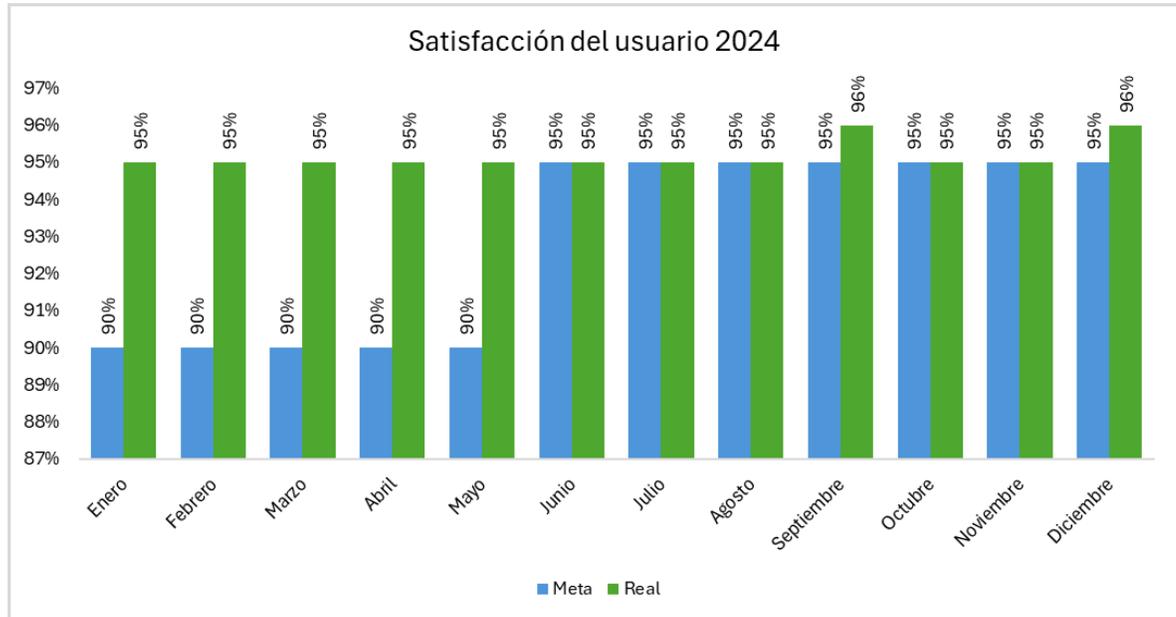
### Infraestructura informática:

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

- Cumplimiento en los indicadores de disponibilidad de la infraestructura tecnológica manteniéndose en un promedio del 99,73%



- La satisfacción del usuario sobre los servicios de tecnología fue de un 95% en promedio.



- Implementación del cifrado de disco en todos los equipos de cómputo asignados a los colaboradores.
- Cierre de brechas en estado crítico y altas identificadas en el ethical hacking 2023
- Actualización de servicios de virtualización, directorio activo a windows 2022
- Cero (0) incidentes de seguridad
- Mejoramiento en capacidades de canales de datos e internet para garantizar una mejor experiencia al usuario en servicios de conectividad.
- Modernización de equipos de conectividad LAN (switches) en las diferentes sedes de la EPS SOS S.A por obsolescencia tecnológica
- Ejecución de actualizaciones de seguridad trimestrales sobre todas las plataformas tecnológicas que permiten la protección contra vulnerabilidades y mejoran el rendimiento y las funcionalidades.

## **Seguridad y privacidad de la información:**

En 2024, EPS SOS S.A ha mejorado su sistema de gestión de seguridad de la información y el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, implementando estrategias de control, fortaleciendo la cultura de seguridad, desarrollando procesos y mejorando la colaboración interna, optimizando la gestión de información sensible y el cumplimiento normativo.

- Se formalizó el proceso de seguridad y privacidad de la información mediante la creación de su caracterización.
- Se implementó un proceso sistemático para identificar, analizar y evaluar las posibles amenazas a la seguridad de la información entre los alcances de Riesgo Operativo, Tecnología, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.
- Se realizaron pruebas de ethical hacking a finales de 2023 y a inicios de 2024 para identificar y abordar vulnerabilidades en los sistemas.
- Se actualizó la "Metodología de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información (IN-SIG-SIP-033)" para

gestionar los riesgos de forma integral.

- Se aseguró el cumplimiento de la obligación de registrar y actualizar las bases de datos y novedades en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) a través del proceso "Registro de Bases de Datos y Novedades RNBD (IN-SIG-SIP-032)".
- Se implementó el etiquetado de archivos, carpetas y correos a través de Google Workspace.
- Se elaboraron 10 nuevos documentos de seguridad y privacidad que definen la línea de protección y buenas prácticas por parte de la organización.
- Se llevó a cabo la primera "Semana de la Seguridad de la Información" con dos charlas sobre ciberseguridad que impactaron a 241 colaboradores.
- Se lanzaron los cursos virtuales "Aprende sobre los derechos de los datos personales" e "Introducción a la ciberseguridad", con 1046 finalizaciones satisfactorias.
- Se brindó capacitación específica en seguridad y privacidad a 11 procesos de la organización, adaptando el contenido a las necesidades de cada área.



*Semana de la Seguridad de la Información (27/11/2024)*



*Evidencia envío de Boletines de Seguridad y Privacidad de la Información*

**d. Procesos Judiciales**

Para el corte diciembre de 2024 la EPS SOS S.A registraba 248 procesos activos en contra (entre judiciales y administrativos sancionatorios), donde sus dos principales causas que representan el 52% se asocian a reclamaciones por concepto de

prestaciones económicas y responsabilidad médica.

La Entidad ha garantizado la defensa legal correspondiente y se han aportado las pruebas necesarias para su cierre, con el objetivo de minimizar el riesgo jurídico y el impacto económico.

**SOS**

Servicio Occidental de Salud  
EN INTERVENCIÓN

**6**

## **NUESTRO CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**



Vigilado Supersalud

## 6. Nuestro código de buen gobierno

### a. Gobierno Corporativo

En abril de 2024, mediante la Resolución 2024100000003061 del 10 de abril de 2024, la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) dispuso la toma de posesión inmediata e intervención forzosa administrativa para la administración de la EPS SOS S.A; se continuó garantizando sus esfuerzos corporativos, cumpliendo con los estándares normativos y las prácticas organizacionales, con un enfoque centrado en la implementación y promoción de un Gobierno Corporativo transparente y ético.

Esto se reflejó en el cumplimiento de las 111 medidas establecidas por la Circular 007 de 2017 y la Circular Externa 2022151000000053-5 de 2022, que siguen siendo la base para adoptar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo dentro de la organización. La Gerencia interventora se encargó de dirigir los lineamientos y políticas que regulan a la EPS SOS S.A.

Mediante la Resolución de intervención se remueve de forma inmediata a la junta directiva de la compañía; los cuales conformaban

el comité de Gobierno organizacional, por tal motivo la ejecución de sesiones de los comité de Obligatorio cumplimiento tuvo ejecución para el año 2024 de 63%; sesiones en las cuales se discutieron y evaluaron los temas estratégicos más importantes para la organización, logrando una mayor alineación entre los Objetivos Organizacionales, el Sistema de Control Interno, la Gestión de los Riesgos Organizacionales y la toma de decisiones. En el contexto anterior la EPS SOS S.A realizó consulta a la SNS CD2:56934 radicada bajo asunto "Aplicación de circular externa No 0007 de 2017-constitución y funcionamiento de comités de Obligatorio cumplimiento", se recibe respuesta el día 18 de enero de 2025 indicando "En conclusión, los agentes interventores desempeñan funciones públicas de carácter transitorio, actuando como auxiliares de la justicia con plena autonomía en la toma de decisiones relacionadas con sus funciones." lo cual se proyecta actualización y formalización de comités para el año 2025.

## b. Código de buen gobierno, integridad y conducta

Durante el año 2024, se llevó a cabo el despliegue efectivo de los principios rectores establecidos en el Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta dentro de la EPS SOS S.A. Este proceso incluyó una serie de

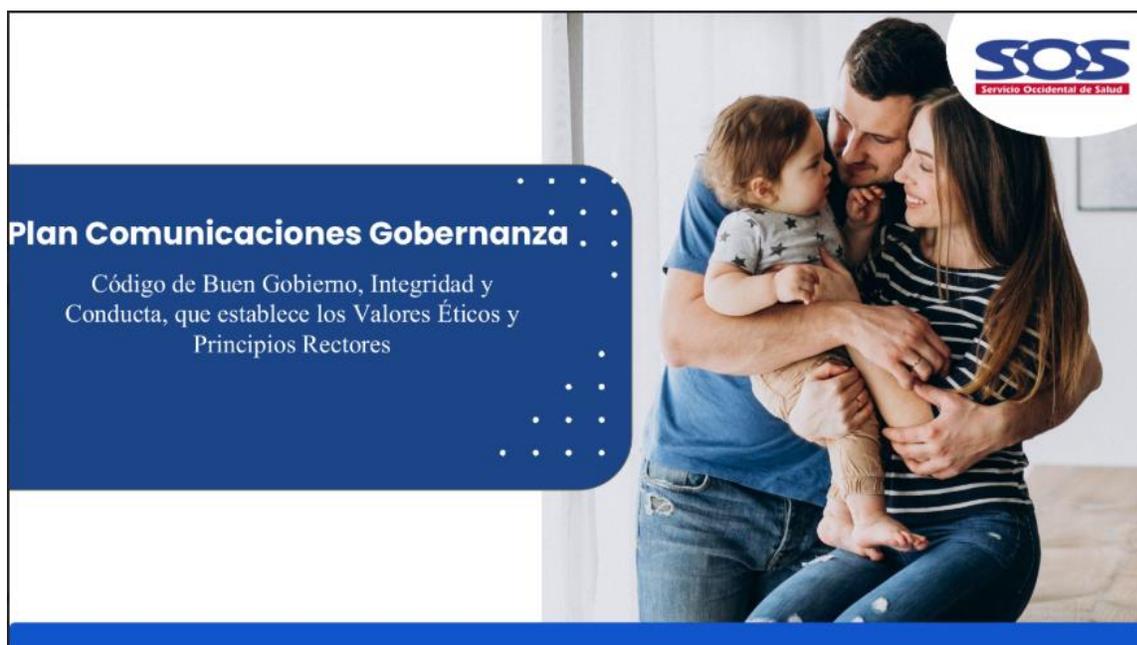
acciones orientadas a asegurar su cumplimiento y promover una cultura organizacional basada en valores de honestidad, respeto, justicia, diligencia y compromiso.

Entre las actividades realizadas, se destacan:

1. **Capacitación y sensibilización a colaboradores de la organización:** Se actualizó y divulgó el nuevo curso “Gobierno Organizacional, gestión de riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno” en la plataforma tecnológica UBIST. A corte diciembre 2024, de 1048 colaboradores activos, 999 (95%) realizaron y aprobaron el curso.
2. **Actualización y estandarización:** A continuación, se relacionan las principales actualizaciones que se realizaron para garantizar el cumplimiento del código de buen gobierno, integridad y conducta:

NOVEDAD	CÓDIGO	DOCUMENTO	APROBACIÓN
NUEVO	PL-SIG-SGR-012	Política de prevención de corrupción, opacidad, fraude y soborno	Oficial de cumplimiento
NUEVO	Cláusula vigésima quinta. Riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno – SICOF y PTEE	Cláusula Contractual	Oficial de cumplimiento
ACTUALIZACIÓN	AT-SIG-SGR-002	Reglamento comité de riesgos	JD Acta 353
ACTUALIZACIÓN	AT-SIG-SGR-005	Reglamento comité de Gobierno Organizacional	JD Acta 353

3. **Gestión de denuncias en canales establecidos:** La EPS SOS S.A cuenta con canales de reporte de conductas anti éticas mencionadas en el código de buen gobierno, integridad y conducta, los cuales son: correo electronico [oficialdecumplimiento@sos.co.co](mailto:oficialdecumplimiento@sos.co.co) y página oficial [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co) "canal anticorrupción, línea ética y transparencia"; durante el año 2024, fueron recepcionados 2 reportes a través del canal anticorrupción línea ética y transparencia de la EPS SOS S.A, los cuales fueron presentados bajo el marco de la confidencialidad ante el Comité de Conducta, que es el encargado de velar por el cumplimiento y conocimiento del Código de Buen Gobierno, integridad y conducta. De acuerdo con la información suministrada por el Oficial de cumplimiento, se concluyó, que no presentan, hechos fuente o derivados de conductas de corrupción, opacidad, fraude y soborno para las contrapartes y grupos de interés en general.
4. **Refuerzo de la comunicación interna:** En noviembre de 2024, se estructuró una estrategia con el equipo de comunicaciones, cuyo objetivo principal es promover la interiorización de los Valores Éticos y Principios Rectores en los colaboradores de la EPS SOS S.A. En el mes de diciembre se dio inicio con la fase de sensibilización cumpliendo el 100% de las actividades programadas, desarrolladas por medio de piezas gráficas publicadas en



la intranet, Mailings para colaboradores e infografía para ascensor.

### c. Sistema de control interno

En el contexto de la EPS SOS S.A, se destaca que durante la vigencia 2024 se logró la Consolidación del Sistema de Control Interno, mediante la documentación, definición de criterios, objetivos, alcance y roles en la administración (Agente Especial Interventor, Comité de Contraloría) 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 llevaron a cabo diferentes actividades para establecer formalmente el sistema de control interno:

1. **Consolidación del Área de Control Interno:** Desde agosto de 2024, se conformó un equipo interdisciplinario que ha permitido un análisis exhaustivo de los procesos en diversas áreas de la organización.
2. **Formalización del proceso auditor:** Se elaboraron y divulgaron los procesos y procedimientos del Área de Control Interno, facilitando la ejecución de auditorías.
3. **Evaluación de la madurez del Sistema de Control Interno:** La auditoría interna, a cargo de PWC durante el primer semestre del 2024, evaluó el nivel de madurez del sistema de control interno de la vigencia 2023, manteniendo la calificación de "Estandarizado" (nivel 2). Si bien se mantiene el nivel, la EPS SOS S.A continúa fortaleciendo los controles para alcanzar el nivel "Monitoreado", donde se realiza un seguimiento periódico a la efectividad de los controles y se reporta a la gerencia.
4. **Seguimiento a las observaciones de la auditoría:** Se realizó un seguimiento a las observaciones del informe de evaluación del nivel de madurez de control interno, cerrándose la totalidad de estas a diciembre de 2024. El cierre se basó principalmente en la resolución de intervención N°202410000003061-6 del 10 de abril de 2024, que removió la Junta Directiva. Las demás acciones, relacionadas con la actualización de estándares y procesos, fueron implementadas por el área responsable.
5. **Monitoreo a los Planes de Acción:** Se fortaleció el seguimiento al cierre de los planes de acción diseñados para subsanar los hallazgos de las auditorías realizadas por los entes de control (Contraloría General de la República, Contraloría Delegada y Auditoría Interna).

6. **Seguimiento a través del Comité de Contraloría:** En las sesiones del Comité, se realizó seguimiento a los estados financieros y a los informes de auditoría de la Contraloría Delegada Jahv Mcgregor y la Auditoría Interna. Además, se presentó y se realizó seguimiento al Plan de Auditoría Interna (agosto-diciembre 2024).

Así mismo durante esta vigencia se realizaron auditorías a los siguientes procesos de la cadena de valor:

- Seguimiento Sistema de Control Interno
- Seguimiento Proceso Tutelas
- Implementación y evaluación Modelo Atención GIRS
- Licencias de Maternidad y Paternidad
- Auditoría Contrato PGP Comfandi
- Informe de Diagnóstico al Plan de Intervención

Con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno, y de contar con una mayor cobertura en los procesos de la Organización, desde Agosto de 2024, se conformó la Gerencia de Control Interno, que junto a su Equipo Auditor, lideró las funciones de Auditoría Interna para la EPS SOS S.A, 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

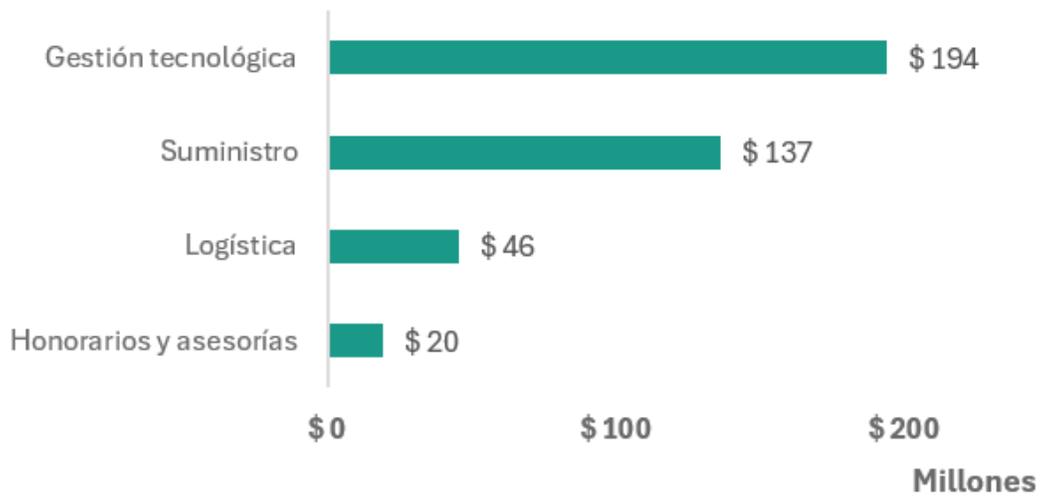
la mitigación de los riesgos en sus diferentes procesos según su cadena de valor.

#### d. **Compras administrativas**

Con el objetivo de garantizar a la EPS SOS S.A el suministro de productos y/o servicios que se requieren para el funcionamiento de los procesos, desde la gestión de compras administrativas se interactúa y se ejecutan las acciones conforme con lo definido en el estándar de compras y contratación administrativa impulsando y soportando a las áreas para el cumplimiento de sus metas.

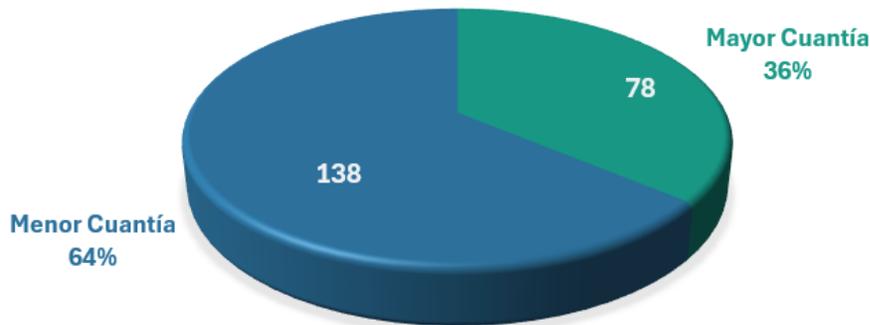
Continuando con el objetivo de optimizar los recursos financieros de la EPS SOS S.A, a través de los procesos de compra realizados se logró un ahorro de \$396 millones asociado a estrategias de negociación, consumo, entre otras, discriminado por categorías de la siguiente manera:

## Ahorro total 2024



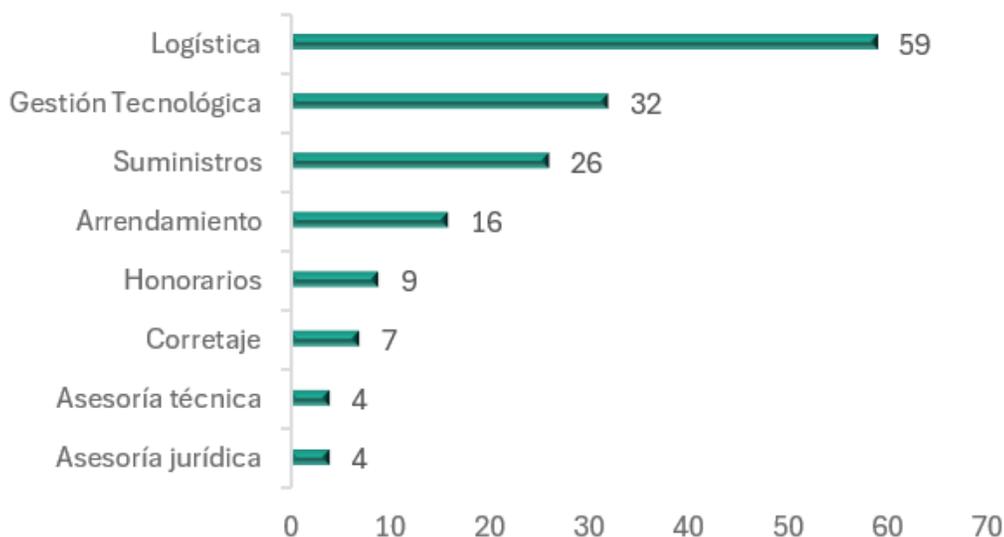
Durante la vigencia 2024 se realizaron 216 procesos de negociación entre compras de mayor y menor cuantía, los cuales se resumen por categoría a continuación con la participación correspondiente:

## TIPOLOGIA DE COMPRA



Los 157 aliados administrativos y/o proveedores con los cuales se sostuvo relación comercial durante la vigencia han jugado un papel importante contribuyendo mediante el trabajo conjunto a lograr los resultados mencionados los cuales se distribuyen en las siguientes categorías.

## Proveedores por categoría



### e. SARLAFT/PADM

#### **Sistema de Administración de Riesgos de lavado de activos, financiación al terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva SARLAFT/PADM 2024.**

La EPS S.O.S.S.A describe el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/PADM) en cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) en las Circulares Externas No. 00009 de 2016, 2021I700000005-5 de 2021 y

2022I51000000053-5 de 2022 durante el año 2024.

Se evidencian mejoras significativas en el perfil de riesgo **SARLAFT/FPADM** en comparación con el año anterior.

#### **Análisis del Perfil de Riesgo**

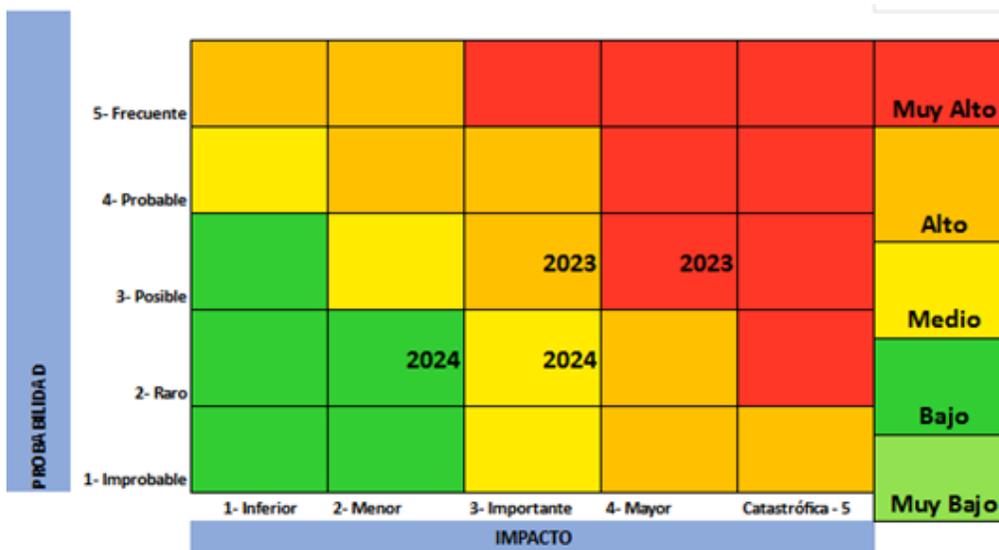
En 2024, el SARLAFT/PADM experimentó una mejora sustancial en su perfil de riesgo, pasando de una categoría Alta (naranja) en 2023 a una categoría Media (amarilla) y Baja (verde) en 2024. Esta evolución positiva se atribuye a diversos factores, entre los que se destacan:

- Fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos: Se ha promovido una mayor conciencia y compromiso con

- la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.
- Centralización de la capacitación: Se ha implementado un programa de capacitación centralizado que incluye:
    - Capacitación anual.
    - Capacitación de inducción.
    - Píldoras informativas mensuales.

Esta estrategia ha permitido una mayor difusión del conocimiento sobre el **SARLAFT/PADM** y sus implicaciones.

- Gestión de las debidas diligencias: Se ha mejorado la aplicación de las debidas diligencias, considerando los factores de riesgo asociados a las contrapartes.
- Actualización documental: Se ha actualizado la documentación general del SARLAFT/PADM, incluyendo las políticas, el manual de riesgos, ciclo de riesgos e indicadores y las bases de datos para la segmentación de contrapartes.



Fuente: EPS S.O.S.S.A Datos recolectados de la matriz de riesgo SARLAFT/FPADM 2024

De acuerdo con la mejora continua del año 2024 y maduración del **SARLAFT/FPADM** se llevaron a cabo las siguientes actividades que se describen a continuación:

### **1. Capacitación**

- **Curso Anual:** Se actualizó el curso anual SARLAFT/FPADM en la plataforma UBITS el 19 de junio de 2024, con inicio de la capacitación en julio de 2024. 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.

### **2. Herramientas y Sistemas**

- **Actualización Documental:** Se mantuvo una actualización permanente de los documentos y políticas del subsistema SARLAFT/FPADM.

- **SARLAFT/WEB:** El aplicativo SARLAFT/WEB se encuentra activo, facilitando la recolección de datos para la segmentación de contrapartes. Se cuenta con información para el análisis por jurisdicción y la consolidación de información financiera.
- **Matriz de Riesgos:** Se migró la matriz de riesgos SARLAFT/FPADM al aplicativo BINAPS, logrando un traspaso completo y una mejora en el tratamiento de los riesgos.
- **Software AGNOS:** Se implementó el software AGNOS para la segmentación de contrapartes.

### **3. Gestión de Riesgos SARLAFT/FPADM**

- **Monitoreo de Contrapartes:** Se realizó un monitoreo oportuno y exitoso del proceso de contrapartes durante todo el año.
- **Gestión de Señales de Alerta:** Se gestionaron todas las señales de alerta de manera oportuna, con la documentación correspondiente almacenada de forma segura.

- Monitoreo de Riesgos: Se monitorearon, verificaron y ejecutaron los 8 riesgos LAFT/FPADM identificados para el año 2024.
- Actualización del Manual: Se actualizó el manual y las políticas de riesgos LAFT/PADM para el año 2024.

- SARLAFT/FPADM, manteniendo un archivo con los soportes correspondientes.

#### 5. Documentación

- Se crearon y se actualizaron los documentos pertinentes relacionados con el subsistema SARLAFT/FPADM.

#### 4. Cumplimiento y Reportes

- Reportes a la UIAF: Se cumplió oportunamente con el 100% de los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).
- Indicadores de Riesgos: Se cumplió con los indicadores del ciclo de riesgos

En la siguiente tabla se relacionan **las coincidencias o señales de alerta que fueron analizadas durante el año 2024** y así mismo generadas las Respectivas debidas diligencias, demostrando el compromiso de nuestras contrapartes en la verificación o conocimiento del tercero:

Contraparte	Coincidencias analizadas	Participación
Afiliados PAC	724	80,18%
Prestadores	100	11,07%
Proveedores	67	7,42%
Colaboradores	12	1,33%
Total	903	100%

Fuente: EPS S.O.S Datos recolectados del consolidado SARLAFT/FPADM 2024

La EPS S.O.S.S.A. durante los 12 meses de Enero a diciembre del 2024 se realizó toda la gestión correspondiente frente al subsistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, se cumplió con los principios, lineamientos, políticas, procesos, procedimientos, señales de alerta y estructura organizacional

necesarios para la gestión integral de los riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo. Todo lo anterior, en la búsqueda de proteger la EPS S.O.S S.A de ser utilizada como instrumento para dar apariencia de legalidad a activos derivados de actividades ilícitas, o como herramienta para canalizar recursos provenientes del terrorismo o destinados para la realización de actividades terroristas.

7

# NUESTRA GENTE

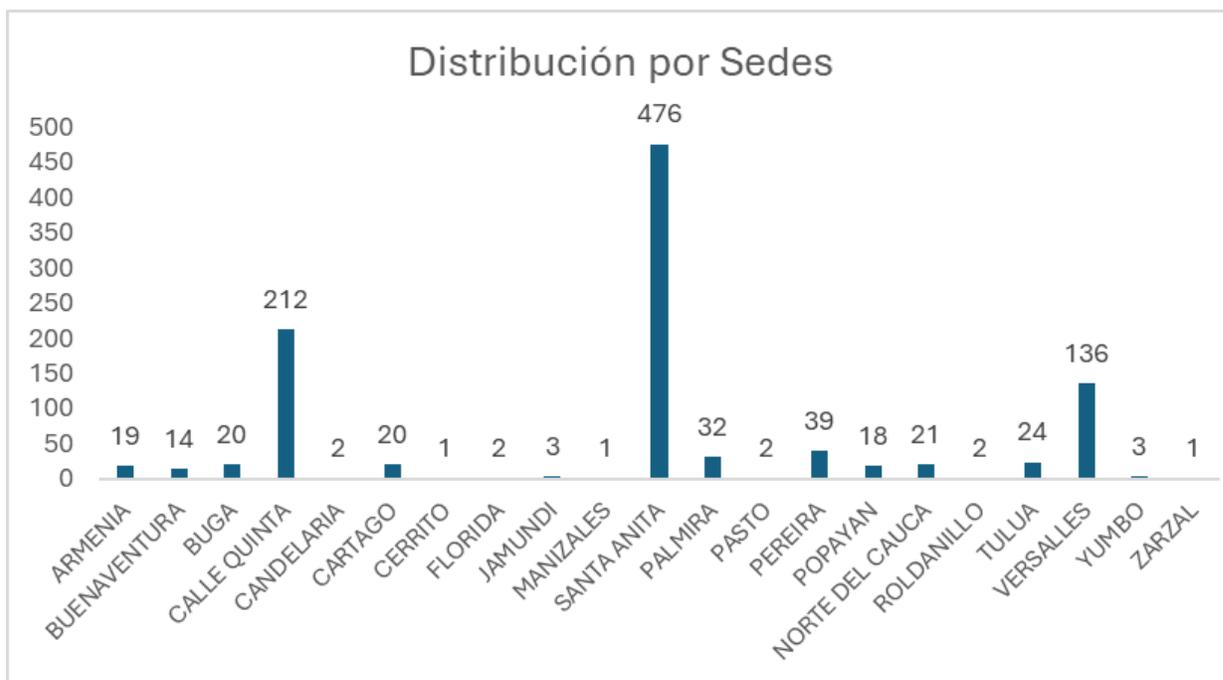


## 7. Nuestra gente

### a. Así es nuestro equipo S.O.S

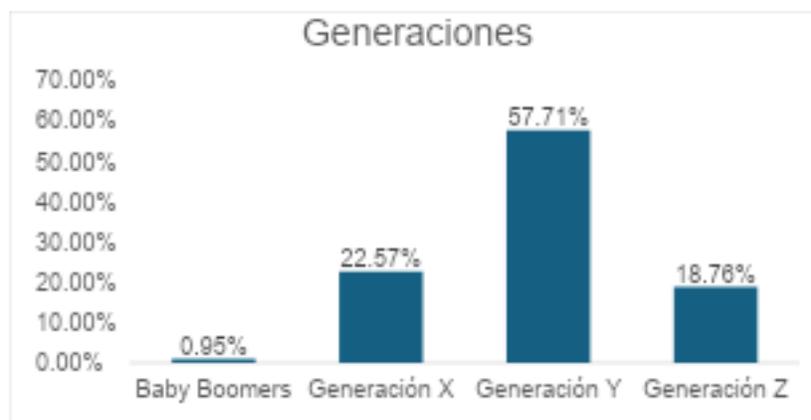
EPS SOS. S.A está conformada por 1.048 colaboradores apasionados por el cuidado de la salud de sus afiliados, esto se ve reflejado a través de los resultados, el arduo trabajo y la dedicación de todos los integrantes de la organización.

Es alentador saber que estos logros sirven como un impulso para seguir trabajando hacia el objetivo de convertirse en la mejor EPS en su área de influencia. La pasión por lograr, servir y contribuir, son los pilares que permiten brindar un servicio de calidad en la salud y mejorar continuamente la atención que ofrecen a sus afiliados.



### b. Nuestros Colaboradores

El equipo multidisciplinar de EPS S.O.S S. A está compuesto por 773 mujeres, que representan el 74% del total de sus integrantes, y 275 hombres, que corresponden al 26%. Se observa una mayor representación femenina dentro del equipo.



Tipo contrato	Colaboradores	% Total colaboradores
Fijo	183	17%
Indefinido	826	79%
Aprendizaje	39	4%
<b>Total</b>	<b>1048</b>	<b>100%</b>

### Selección

En EPS SOS S.A buscamos potencializar el crecimiento profesional y personal de los colaboradores, durante el año 2024 se presentaron 247 vacantes, las cuales se cubrieron de la siguiente manera:

- 36 promociones internas
- 15 contrataciones de aprendices que se destacaron por su buen desempeño en etapa práctica

- 196 con población externa

### Calidad en los procesos de selección

En 2024 la calidad en los procesos de selección fue del **97%**. Esto se refleja en la efectividad de las estrategias para atraer e incorporar talentos, alineados con las pasiones que identifican la organización y las competencias de rol; la permanencia de los colaboradores durante un periodo superior a 4 meses se considera un indicador

clave para evaluar la eficacia de los procesos de selección.

**c. Bienestar y desarrollo del equipo**

**Desarrollo y Cultura:**

La EPS SOS S.A prioriza el crecimiento sostenible mediante el desarrollo integral de sus colaboradores y la promoción de una cultura organizacional sólida y positiva. Este enfoque facilita el logro de los objetivos individuales y de equipo, contribuyendo significativamente a la consolidación y estabilización de la empresa.

**Modelo de Desarrollo**

**Organizacional:**

La EPS SOS S.A adaptó su modelo de desarrollo a las necesidades del sector y de la organización. Se redefinieron los niveles de cargo, las competencias organizacionales y de rol, buscando impulsar el desarrollo, alinearlos con la cultura deseada y facilitar el logro de las metas. Para llevar a cabo este cambio, se realizó la divulgación del nuevo modelo a los colaboradores, además se dispuso de las plataformas de desarrollo QPlus y UBITS, donde pueden acceder para consultar y obtener toda la información.

**Competencias organizacionales:**



## Competencias de rol:



## Diálogos y Planes de Desarrollo Individual (PDI)

En el 2024, y basándonos en los resultados del ADI 2023, se priorizó el fortalecimiento de los Diálogos y planes de desarrollo individual (PDI); así como la promoción del autodesarrollo de los colaboradores. La estrategia, enfocada en impulsar el crecimiento personal y profesional, permitió la creación (PDI) de mayor

impacto y fomenta un mayor involucramiento de los líderes en el proceso.

Se registraron un total 520 actividades de Planes de Desarrollo Individual, logrando el cierre satisfactorio del 72,5%

Estado	Cantidad	%
Atrasada	44	8,5%
En proceso	100	19%
Terminada	376	72,5%
<b>Total general</b>	<b>520</b>	<b>100,00%</b>

### **Clima Laboral:**

EPS SOS S.A experimentó cambios significativos que llevaron a la priorización de ciertas actividades. En consecuencia, se prioriza el acompañamiento a los equipos y líderes, estrategia que se mantendrá durante el año 2025.

En respuesta a los cambios organizacionales, que incluyen ajustes administrativos, la fusión de áreas, la modificación de procesos y la continuidad de las alertas generadas en los resultados de la

medición 2023, se implementaron estrategias de intervención y acompañamiento dirigidas a los equipos clave para la dinámica del negocio. Estas iniciativas buscan fomentar la sensibilización y el compromiso frente a los cambios en curso.

Se realizaron acompañamientos a diferentes equipos, logrando impactar a un total de 269 personas:

### **Primer Encuentro Nacional de Auditores Médicos SOS**



## **Acompañamiento mejoramiento Clima Laboral – Gerencia de Contabilidad:**



## **Diálogos con Gestión Humana – Acompañamiento área Medicina del Trabajo:**



## Acompañamiento alineación de equipo – Jefatura de Riesgos en Salud



## **Acompañamiento Cohesión de equipo – Central de Referencia y Atención Domiciliaria**



## **Acompañamiento e intervención de equipo – Jefatura proceso de Tutelas**



## Liderazgo:

El fortalecimiento de la cohesión y alineación del equipo directivo de SOS se ha consolidado como una prioridad estratégica. Para ello, 25 líderes participaron en un programa de desarrollo de liderazgo de dos meses de duración, facilitado por un

coach externo. Este programa se enfocó en potenciar las competencias de liderazgo, en consonancia con el propósito corporativo y las necesidades de sus equipos.



Adicionalmente, se ha capacitado al resto de los líderes en las nuevas dinámicas de administración de personal, brindándoles actualizaciones sobre las políticas

internas y tendencias en la gestión del Talento Humano. Algunas de las actividades orientadas a líderes, fueron:

Tema	Lideres Participantes
Jornada Inducción Corporativa	27
Herramientas de desarrollo y formación para equipos de alto desempeño	78
Herramientas de Google para gestionar reuniones efectivas	55
Socialización Modelo de desarrollo	56
Inducción a procesos de GH - Líderes nuevos	53
Liderazgo ágil	12

### Formación:

El 2024 ha sido un año de desafíos y grandes logros para nuestra propuesta de formación. Hemos implementado con éxito la plataforma de aprendizaje UBITS, que impulsa el desarrollo del 100% de los colaboradores.

UBITS ha permitido generar planes de formación, alineados al desarrollo de las competencias organizacionales y de rol. Así mismo, se han creado espacios de formación exclusivos sobre temas legales y políticas internas.

Esta implementación se tradujo en mayor cobertura, impacto y seguimiento, facilitando la retroalimentación, sensibilización y reconocimiento de los logros de cada colaborador.

Gracias a UBITS, el plan de formación organizacional ha logrado mayor efectividad en la apropiación de conocimientos y mejora de las habilidades y comportamientos esperados en el talento humana.

**Datos de usabilidad:**



Lo anterior nos significó un reconocimiento por parte de UBITS, por destacarnos en la usabilidad de la plataforma:



En paralelo con los planes de formación en UBITS, se promovieron actividades de capacitación enfocadas a fortalecer las competencias en EPS S.O.S. S.A y el logro de los objetivos organizacionales.

Tipo	# Espacios	# personas impactadas	Total duración (en horas)
Habilidades blandas	21	426	62
Técnica	47	351	240
Inducción	44	+ -225	180

d. **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bienestar y desarrollo del equipo**

Ante los retos y desafíos del 2024, desde el área de Bienestar refuerza el compromiso con los colaboradores de EPS S.O.S S. A, creando espacios seguros y saludables alineados con los focos estratégicos de la organización, que contribuyen a la salud física, mental y financiera de los colaboradores y sus familias.

**Salario Emocional**

**Te acompañamos de Corazón:** Se acompañaron a 16 colaboradores que tuvieron alguna pérdida familiar con un detalle personalizado, además de activar la ruta de apoyo psicológico y afrontamiento de luto con metropolitano y fundación úname.

**Beneficio Cumpleaños:** EPS S.O.S S. A, celebra la vida de sus colaboradores, otorgándoles medio día libre para que disfruten con sus seres queridos. Durante el 2024 se hizo entrega de un detalle a 850

colaboradores con motivo de sus cumpleaños.

**Programa maternidad segura y saludable (programa Cigüeña):**

Con este programa se acompañaron a 23 colaboradoras en su etapa materna, realizando seguimiento a su estado de salud y dando la bienvenida al nuevo integrante de la familia.

**Papá en Casa**

El programa brindó a tres padres la oportunidad de disfrutar de dos días adicionales a su licencia de paternidad para compartir con sus bebés en casa. Además, se gestionó para cada uno de ellos un auxilio de paternidad a través de la póliza de vida.

**Póliza de Vida**

En el 2024 se gestionó el pago de auxilios monetarios por medio de la póliza de vida que tiene la EPS S.O.S S. A, otorgando a 6 colaboradores el pago de auxilios por invalidez y enfermedad grave, también se le otorgó a la familia de un colaborador el pago de póliza por fallecimiento.

**Club proyéctate:** Programa, dirigido a colaboradores que se encuentran a diez, cinco y tres años del retiro laboral, benefició a 45 personas. A través de charlas sobre salud financiera y orientación jurídica, el programa generó un impacto positivo en el reencuentro de los participantes con su propósito de vida. Adicionalmente, durante el 2024 se entregaron siete detalles a los colaboradores que se pensionaron.

**Programas emprendedores:** Apoyamos el talento ideas e iniciativas de los colaboradores, por lo cual se generaron **2** espacios presenciales durante el 2024 en los

que participaron 42 emprendedores, donde se logró promover los emprendimientos de los colaboradores aportando al crecimiento apostándole a cumplir sus sueños y mejorando su economía familiar.

### **Más Beneficios para colaboradores**

Queremos reconocer, cuidar y fidelizar nuestro talento SOS por ello durante el 2024 le apostamos a brindar a los colaboradores la mejor experiencia laboral con nuestro salario emocional siendo así más atractivos y competitivos en el mercado laboral.

### **Cuadro de beneficios**

<b>Beneficio</b>	<b>Beneficiados</b>
Póliza grupo de Vida	<b>1048</b>
Descuento PAC	<b>318</b>
Fondo de empleados	<b>538</b>
Servicio exequial	<b>692</b>

## Feria de emprendimiento (25)



## Concurso mascotas disfrazadas

### PARTICIPACIÓN (24)

- VERSALLES - 1
- CALLE 5 - 5
- SANTA ANITA - 9
- NORTE DEL CAUCA - 1
- BUENAVENTURA - 2
- PALMIRA - 3
- PEREIRA - 1
- TULUA - 2



## **SOSWEEN KIDS - Calabazas y Adivinanzas**

### **PARTICIPACIÓN (58)**

VERSALLES - 12  
CALLE 5 - 32  
SANTA ANITA - 12  
BUENAVENTURA - 1  
PEREIRA - 1



## **Celebración Quinquenios**



## **SOSWEEN**



### Cuadro participación actividades

BENEFICIO	PERSONAL IMPACTADO	CUMPLIMIENTO
Te acompañamos de corazón	16	100%
Aniversario SOS	1048	100%
Quinquenios	135	100%
Celebración ASI y Profesional de la salud	430	70%
Sosween	1048	100%
Día de la madre	514	90%
Día del padre	110	91%
Amor y amistad	1048	100%
Bienvenida la navidad	1048	100%
Club proyéctate	45	100%
Programa Cigüeña	23	100%
Celebración Cumpleaños	850	90%
Talleres y conversatorios	1048	100%

### c. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En EPS S.O.S. S.A la Pasión por cuidar la salud se prioriza desde los colaboradores, por lo cual se implementaron programas preventivos y de bienestar que fomentan la fidelización, productividad y competitividad.

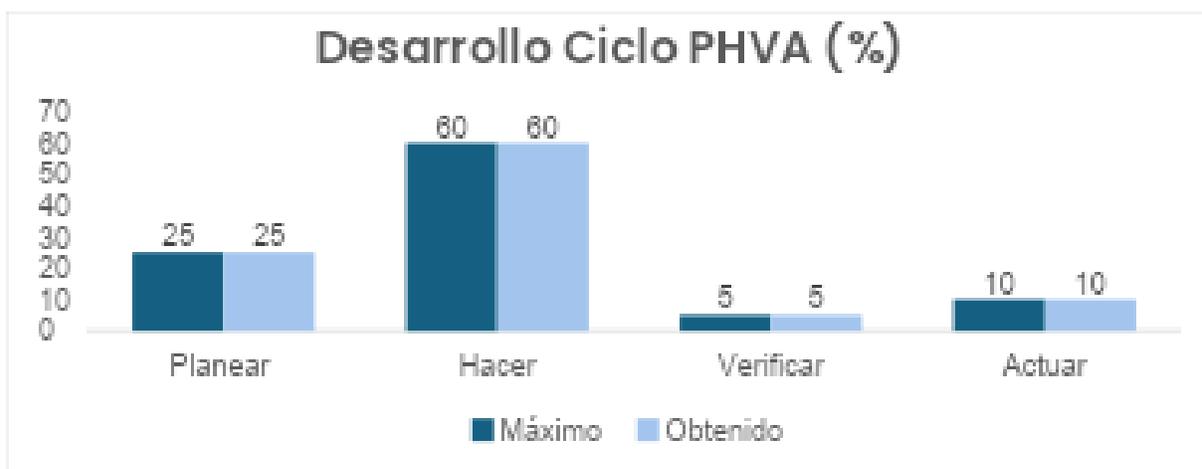
Su compromiso con la seguridad se refleja en el modelo de gestión de SST y Vial que permite gestionar entornos de trabajo seguros y saludables, la promoción de la salud y el bienestar de los colaboradores. A través de este modelo, se implementan planes de acción para una gestión integral de los riesgos.

### Cumplimiento normativo SG-SST (Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)

Por medio del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar), se articularon todas las actividades, procesos e iniciativas enfocadas en el cuidado de los colaboradores.

Este año se mantuvo la implementación y el cumplimiento de los estándares mínimos del SGSST logrando el 100%, que refleja positivamente los resultados de la gestión.

SST logrando el 100%, que refleja positivamente los resultados de la gestión.



### Objetivos del Sistema SST 2024

Las metas e indicadores se alinearon con el pilar "Pasión por Lograr" donde se alcanzaron los siguientes resultados:

- Se logró una reducción del 72% en los días de ausencia por accidentes laborales, lo que evidencia una disminución en la severidad de estos.
- Reducir la frecuencia de los accidentes de trabajo logrando una reducción de un 63%
- Gestionar los riesgos y peligros mediante estrategias enfocadas en la prevención de accidentes y enfermedades laborales. Se realizaron el 100% de inspecciones en las sedes, gestionando acciones a los reportes de condiciones inseguras
- Se logró una cobertura del 95% en la aplicación de la batería de riesgos psicosocial, lo cual permitirá proyectar actividades que fortalezcan la salud mental de los colaboradores.



### Aliados estratégicos para SG-SST

COPASST (Comité Paritario de seguridad y Salud en el Trabajo)

Se alcanzó el 100% de cumplimiento % del plan de trabajo del Copasst, logrando un comité comprometido y propositivo para el mejoramiento de las condiciones de SST y Bienestar.

Brigada de Emergencia y líderes de evacuación Se cuenta con 80 colaboradores en este rol,

distribuidos en las diferentes sedes de la organización

Estos participan activamente en capacitaciones y actividades que fortalecen su desarrollo, motivando a la Brigada en trabajar en una cultura de enfoque preventivo y no reactivo.

Se realizaron 12 simulacros de emergencia cubriendo 100% de las sedes logrando una reducción en el tiempo de respuesta.

### Primer Simulacro Vial

Simulacros de emergencia:



8

## NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA



Vigilado Supersalud



## 8. Nuestra gestión financiera

A continuación, se resumen los resultados financieros de Servicio Occidental de Salud EPS SOS S.A. para el año 2024, destacando los principales indicadores de ingresos, egresos, efectividad del gasto y situación patrimonial. Además, se analizan los

desafíos enfrentados y las estrategias implementadas para garantizar la sostenibilidad del negocio y el cumplimiento de las obligaciones con los afiliados y prestadores de servicios de servicios y tecnologías en salud.

### a. Estado de resultados

	2024	2023	\$ Var.	% Var.
Ingresos operacionales	1.525.033	1.381.476	143.558	10,4
Costo servicios de salud	1.791.363	1.414.077	377.286	26,7
<b>Resultado bruto</b>	<b>-266.330</b>	<b>-32.601</b>	<b>-233.729</b>	<b>716,9</b>
<b>% resultado bruto</b>	<b>-17,46</b>	<b>-2,36</b>	<b>-15,10</b>	<b>640,0</b>
Gasto de personal	58.262	55.397	2.864	5,2
Gastos generales	41.418	44.587	-3.169	-7,1
<b>Gastos operacionales</b>	<b>99.680</b>	<b>99.985</b>	<b>-304</b>	<b>-0,3</b>
<b>Resultado operacional</b>	<b>-366.010</b>	<b>-132.586</b>	<b>-233.424</b>	<b>176,1</b>
Ingresos no operacionales	5.568	4.067	1.501	36,9
Egresos no operacionales	10.214	12.650	-2.436	-19,3
<b>Resultado final</b>	<b>-370.656</b>	<b>-141.169</b>	<b>-229.487</b>	<b>162,6</b>

### Ingresos Operacionales 2024-2023

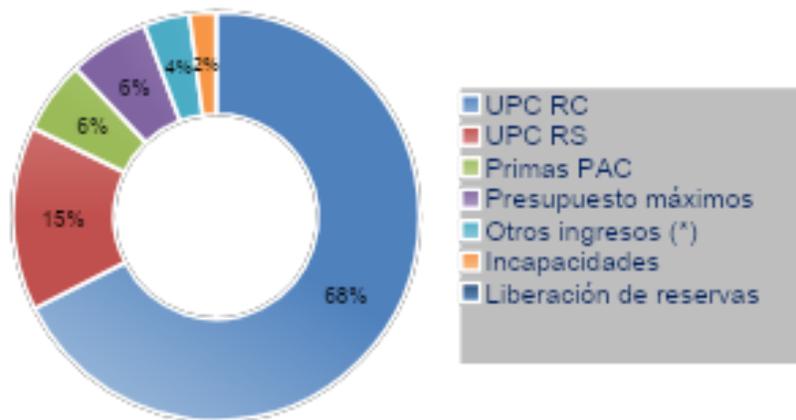
En 2024, los ingresos operacionales de la compañía alcanzaron \$1.525.033 millones, lo que representa un incremento de \$143.558 millones frente al año anterior. Este crecimiento se distribuye de la siguiente manera:

- Ingresos por UPC (Régimen Contributivo y Movilidad): Aumentaron en \$145.367 millones, representando el 84% del total de los ingresos.
- Ingresos por Presupuestos

Máximos: Disminuyeron en un 13,5%, equivalentes a \$11.867 millones menos.

- Ingresos por PAC (Planes de Atención Complementaria): Registraron un crecimiento del 13,7%, con un incremento de \$10.884 millones.

En la siguiente gráfica se representa la distribución del ingreso operacional por fuente de ingresos de los años 2023 y 2024. La información del círculo externo corresponde al año actual y el círculo interno al año anterior.



Fuente: Registros contables SOS, procesados por gestión financiera – Cifras en millones de pesos

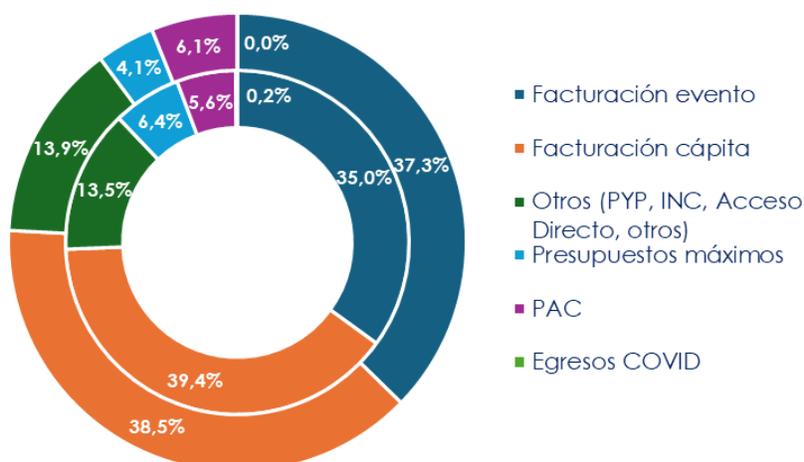
### Egresos Operacionales 2024 - 2023

Los costos operacionales presentaron un incremento significativo en 2024 por valor de \$377.286 millones, con un crecimiento del 26,7%.

COVID: Disminuyeron en un 18,7% y 95,1%, respectivamente.

- Costo PBS (Plan de Beneficios en Salud): Incremento del 29,5%.
- Costo PAC: Aumento del 38,5%.
- Costos de Presupuestos Máximos y

En la siguiente gráfica se representa la distribución del costo por producto comparando 2024-2023. La información del círculo externo corresponde al año actual y el círculo interno al año anterior.

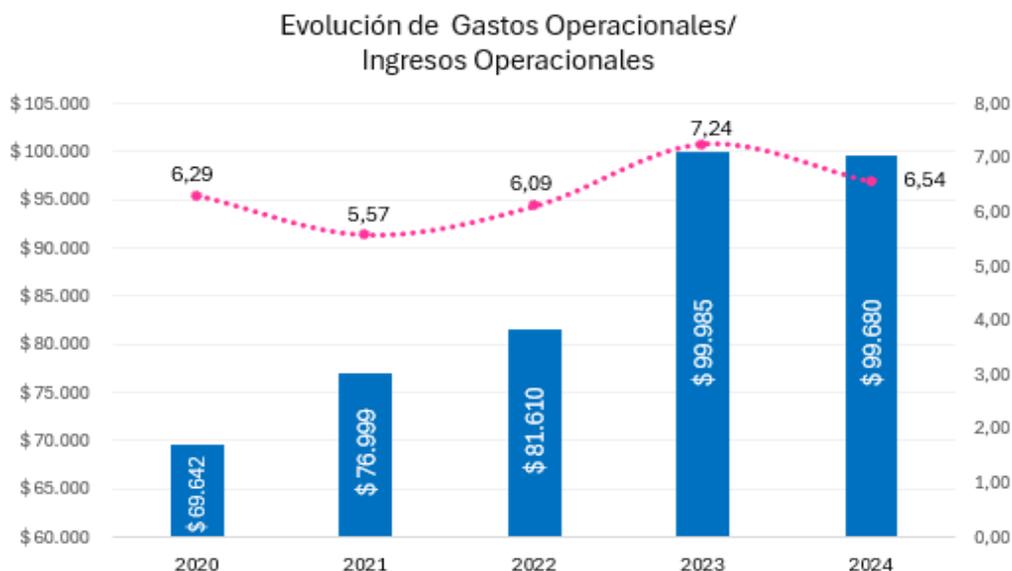


Fuente: Información Contabilidad – Procesada por Gestión Financiera – Cifras en millones de pesos

### Efectividad del gasto 2024 - 2023

La EPS SOS S.A mantuvo un alto nivel de eficiencia en el control de gastos operacionales, con un indicador del 6,54% (gastos operacionales sobre ingresos operacionales).

En la siguiente gráfica se observa la evolución de los gastos operacionales como resultado de la gestión en el control de los recursos por parte de la Entidad.



Fuente: Información Contabilidad – Procesada por Gestión Financiera (cifras en millones)

**Gastos de Personal:** En 2024, los gastos de personal registraron un valor mensual promedio de \$4.855 millones, lo que representa un incremento del 5,1% frente al promedio de \$4.616 millones en 2023. El promedio mensual de colaboradores fue de 1.048, lo que refleja un decrecimiento en la estructura de personal.

Dentro de estos gastos, se destina un monto de \$386 millones al pago de aportes en salud, derivados de la implementación del Decreto 558 de 2020. Este decreto permitió a empleadores, trabajadores e independientes realizar un pago parcial al Sistema General de Pensiones durante los meses de abril y mayo de 2020, reduciendo temporalmente el aporte a pensiones del 16% al 3%, sin embargo, tras la declaración de inconstitucionalidad por parte de la Corte Constitucional en 2020, el Decreto 376 de 2021 estableció un plazo de 36 meses, a partir del 1 de junio de

2021 y hasta junio del 2024, para que los empleadores y trabajadores regularicen el pago de las cotizaciones faltantes, sin incurrir en mora.

**Gastos Generales:** Los gastos generales en 2024 registraron un promedio mensual de \$3.452 millones, lo que representa una disminución del 7% frente a los \$3.716 millones del año anterior. Esta reducción, equivalente a \$264 millones, es resultado de las estrategias implementadas por la administración para optimizar los procesos operativos, tecnológicos y logísticos, así como la revisión permanente de las compras administrativas y la eliminación de actividades que no generan valor agregado.

En la siguiente gráfica se observa la evolución de los gastos de personal y generales promedio mes, en el que se evidencia un enfoque riguroso en la gestión de gastos, priorizando la eficiencia operativa y la optimización de recursos.

### Evolución Gastos de personal y generales Promedio mes



Fuente: Información Gestión Humana/Contabilidad - Procesada por Gestión Financiera - Cifras en millones de pesos

### Resultado del ejercicio 2024 - 2023

En el año 2024, la compañía registró una pérdida de - \$370.656 millones, lo que representa un incremento significativo (162%) frente a la pérdida de -\$141.169 millones reportada en 2023. Este resultado refleja los desafíos financieros enfrentados durante el ejercicio, principalmente asociados a cambios en la metodología de cálculo de reservas técnicas.

**Impacto del Cambio en la Metodología de Reservas Técnicas:** De acuerdo con la instrucción de la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), se implementó

ajuste en la metodología de cálculo de reservas técnicas aplicada actualmente por la EPS SOS S.A, acorde con la metodología aprobada para la EPS, lo cual impactó negativamente el resultado del ejercicio en \$133.284 millones de pesos. Este ajuste, aunque necesario para garantizar el cálculo de la metodología aprobada para la EPS, ha tenido un efecto considerable en la pérdida neta del año.

Por lo anterior, la EPS SOS S.A. continúa fortaleciendo las estrategias de control de costos y optimización de recursos.

b. **Estado de situación financiera**

Item	dic-31		Var. \$	Var. %
	2024	2023		
Activos	264.747	285.950	-21.203	-7,4
Pasivos	1.195.296	845.843	349.453	41,3
Patrimonio	-930.549	-559.893	-370.656	66,2

Fuente: Registros contables EPS – SOS – Cifras en millones

**Comportamiento de los**

**Activos:** En el consolidado al cierre del 31 de diciembre de los años 2024 y 2023 el comportamiento de los activos presenta un decrecimiento neto del 7,4%, generado principalmente por:

- Mayores valores en: Efectivo y colocaciones a corto plazo por \$16.177 millones y en Inversiones por \$2.042 millones.
- Y menores valores Deudores comerciales por \$38.112 millones, en Intangibles por \$1.140 millones y en Propiedades y equipo \$170 millones.

**Comportamiento de los**

**Pasivos:** Por otro lado,

los pasivos totales registraron un incremento del 41,3% frente a 2023. Los aspectos más destacados incluyen:

- Aumento de la Reserva Técnica: Se incrementó en \$377.444 millones, como resultado de los ajustes en la metodología de cálculo recomendados por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS).
- Disminución de las Obligaciones Financieras: Se redujeron en \$15.758 millones, lo que refleja una gestión activa de la deuda y un enfoque en la estabilidad financiera.

## Situación patrimonial

Item	dic-31		Var. \$	Var. %
	2024	2023		
Capital social	450.334	450.334	0	0,0
Acciones propias readquiridas	-190	-190	0	0,0
Reserva para readquisición de acciones	203	203	0	0,0
Excedente o pérdida del ejercicio	-370.656	-141.169	-229.487	162,6
Excedente o pérdida acumulada	-1.004.264	-863.095	-141.169	16,4
Efectos de conversión	-17.380	-17.380	0	0,0
Otros resultados Integrales	11.404	11.404	0	0,0
<b>Total Patrimonio</b>	<b>-930.549</b>	<b>-559.893</b>	<b>-370.656</b>	<b>66,2</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>264.747</b>	<b>285.950</b>	<b>-21.203</b>	<b>-7,4</b>

Fuente: Registros contables EPS-SOS – Cifras en millones

En relación con el patrimonio de la compañía, éste decrece principalmente como resultado de la pérdida del ejercicio de -\$370.656 millones.

El 10 de abril de 2024 por medio de la Resolución 2024100000003061-6 La Superintendencia Nacional de Salud ordena la Medida de Intervención para Administrar.

Los antecedentes que originaron la medida se resumen en:

1. Incumplimiento de las condiciones de Habilitación Financiera en el Marco del Decreto 2702 de 2014:

- Capital Mínimo
- Patrimonio Adecuado

- Inversión en Reservas
2. Situación acumulada - aumento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias – PQRD desde el año 2017 al igual que fallos de tutelas y desacatos.
  3. Incremento de la siniestralidad: crecimiento mayor en los costos de salud frente a los ingresos operacionales.
  4. Aumento de las cuentas por pagar.

Así las cosas, la entidad debió presentar al ente de control avance Informe del Plan de Intervención, reporte mensual FENIX e Informe de PQRD.

El plan en el marco de la Resolución 2024320030015030-6 de 2024 fue aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud,

este documento incluye las actuales estrategias definidas por la Entidad (presupuesto costo, gasto), este plan permite avanzar en el camino para

la sostenibilidad del negocio y al mantenimiento de la salud de los colombianos afiliados a la EPS SOS S.A.

## Habilitación Financiera

Los indicadores de habilitación financiera presentaron los siguientes resultados que, comparados con los del año anterior, muestran las variaciones que podemos observar en la siguiente tabla:

<b>Patrimonio adecuado</b>	<b>dic-24</b>	<b>dic-23</b>	<b>Var 2024/2023</b>
(+) Patrimonio técnico	-872.905	-526.415	-346.490
<b>Total Ingresos operacionales ullimo año</b>	<b>1.505.428</b>	<b>1.335.742</b>	<b>169.685</b>
(-) <b>Total Patrimonio adecuado 8% Ing. Oper.</b>	<b>120.434</b>	<b>106.859</b>	<b>13.575</b>
(-) Efectos transición NIIF	-24.153	-24.153	0
<b>Suficiencia Patrimonio técnico</b>	<b>-1.017.492</b>	<b>-657.427</b>	<b>-360.065</b>

<b>Capital mínimo</b>	<b>dic-24</b>	<b>dic-23</b>	<b>Var 2024/2023</b>
(+) <b>Total Capital mínimo</b>	<b>-812.487</b>	<b>-467.088</b>	<b>-345.399</b>
(-) Capital mínimo a acreditar	18.553	16.978	1.576
(+) Efectos transición NIIF	-24.153	-24.153	0
<b>Cumplimiento Capital mínimo</b>	<b>-855.193</b>	<b>-508.218</b>	<b>-346.975</b>

<b>Reservas técnicas</b>	<b>dic-24</b>	<b>dic-23</b>	<b>Var 2024/2023</b>
(-) Total Reservas técnicas mes anterior	932.941	670.819	262.122
(+) Pérdidas PM 2021-2024 - Dec 1492 de 2022	98.870	83.369	15.501
(+) Total Inversiones mes actual	18.754	1.126	17.628
Valor Reservas técnicas requeridas	834.071	587.450	246.621
<b>Brecha inversiones reservas técnicas</b>	<b>-815.317</b>	<b>-586.324</b>	<b>-228.992</b>

Fuente: Estados Financieros Diciembre-2024

**Patrimonio adecuado:** En el 2024 se presenta un incremento de \$360.065 millones en la brecha de cumplimiento del patrimonio adecuado con respecto al 2023. Este aumento se presenta principalmente por el aumento en la pérdida del

ejercicio y la disminución de los activos intangibles de la entidad.

**Capital mínimo:** Asimismo, la brecha en el cumplimiento del capital mínimo también mostró un incremento de \$346.975 millones respecto al

año anterior. Esta situación se ha visto influenciada por el mencionado aumento en las pérdidas del ejercicio.

### **Inversión en Reservas**

**Técnicas:** A partir de julio de 2024, posterior a la intervención y como parte de las estrategias definidas en el plan de recuperación, la EPS SOS S.A. inició con la destinación de ingresos específicos para la constitución de la reserva técnica requerida, con el objetivo de fortalecer la estabilidad financiera de la entidad y cumplir con la normatividad vigente.

Al cierre de diciembre de 2024, se registró un saldo disponible en cuentas aceptadas que, junto con las inversiones totales, alcanzó la cifra de \$18.753,8 millones como constitución de la inversión de la reserva técnica, distribuidos de la siguiente manera:

- **46% en un Fondo de Inversión**

**Colectiva:** Esta inversión busca maximizar la rentabilidad de los recursos, garantizando al mismo tiempo la liquidez necesaria para

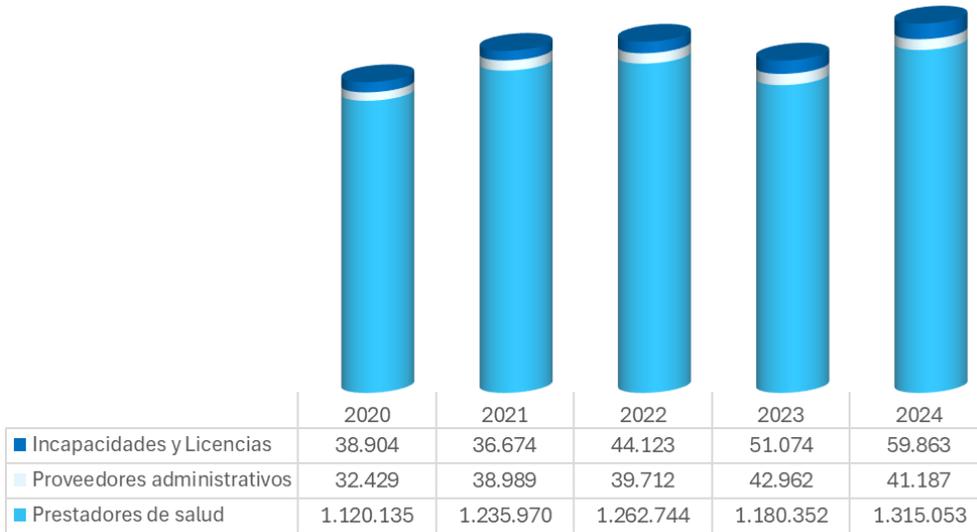
cumplir con las obligaciones financieras de la EPS.

- **11% en un Certificado de Depósito a Término (CDT):** Esta opción de inversión asegura la estabilidad y el cumplimiento de los requisitos normativos.
- **43% como disponible en las cuentas aceptadas:** Estos saldos permiten disponer de efectivo suficiente para pagar las obligaciones de reserva técnica cuyo vencimiento se encuentra a corto plazo.

La distribución de los recursos en un fondo de inversión colectiva y un CDT se realizó en estricto cumplimiento de la normatividad vigente, demostrando el compromiso de la EPS con la transparencia y la solidez financiera, así

como refleja el compromiso estratégico hacia la gestión prudente de los recursos disponibles y una planificación financiera orientada a garantizar la estabilidad y el crecimiento futuro de la entidad.

### c. Flujo de recursos



Fuente: Tesorería - Cifras en millones de pesos

La implementación de una política de pagos eficiente ha permitido:

- Garantizar la operatividad de los prestadores de servicios y tecnologías en salud.
- Fortalecer las relaciones con proveedores administrativos.
- Mantener la confianza de los afiliados y empleadores través del pago oportuno de incapacidades y licencias.

**Pagos a Prestadores de Servicios de Salud:** Gracias a su política de pagos eficiente y oportuna, la EPS SOS S.A.

logró mantener un flujo constante de recursos hacia sus prestadores de servicios y tecnología en salud. Durante el año 2024, se giraron un total de \$1,3 billones de pesos, lo que garantizó la continuidad y calidad en la prestación de los servicios de salud a los afiliados.

#### **Pagos a Proveedores Administrativos:**

Adicionalmente, los proveedores administrativos recibieron el pago oportuno de sus facturas por un valor total de \$41.187 millones de pesos. Este cumplimiento refleja el compromiso de la entidad con la responsabilidad financiera y el fortalecimiento

de las relaciones con sus aliados estratégicos.

**Pago de Incapacidades y Licencias:** La EPS SOS S.A también mantuvo la continuidad en el pago de incapacidades y licencias, asegurando el bienestar de los afiliados y el cumplimiento de las obligaciones legales. Esta gestión contribuyó a mantener la confianza y satisfacción de los usuarios y empleadores.

De igual forma al cierre del 2024 las inversiones en reserva técnica alcanzaron la cifra de \$18.753,8 millones

Adicional, la EPS S.O.S S.A continúa avanzando en la modernización de los procesos internos y en la mejora de la experiencia de los prestadores permitiendo:

- Agilizar los procesos de consulta y gestión de pagos, facilitando la consulta en línea del estado de la cartera y brindar acceso al detalle de pagos realizados por la EPS.
- Reducir la carga administrativa tanto

para la EPS como para los prestadores.

- Fortalecer la confianza y transparencia en las relaciones con los prestadores.

De acuerdo con lo anterior, en el año 2024, se implementó la **Oficina Virtual de Prestadores** que registró un total de 11.242 consultas relacionadas con el **detalle de pagos** realizados por la EPS SOS S.A. permitiendo a los 187 prestadores que consultaron, acceder a información precisa sobre los pagos efectuados.

Adicionalmente, se registraron 157 consultas relacionadas con el **estado de cartera**, permitiendo a los 13 prestadores que consultaron, tener un mayor control sobre sus cuentas por cobrar y optimizar sus procesos administrativos.

**Beneficios de la Oficina Virtual de Prestadores:** La implementación de esta plataforma ha generado los siguientes beneficios:

- **Transparencia:** Los prestadores podrán

acceder en tiempo real a información detallada sobre el estado de su cartera y los pagos realizados.

- **Eficiencia:** Reducción de tiempos y costos asociados a la gestión de cobros y consultas administrativas.
- **Satisfacción:** Mejora en la relación con los prestadores al brindarles herramientas digitales que simplifican su interacción con la EPS.

Como se puede observar, la oficina virtual de prestadores es una herramienta innovadora que mejora la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión financiera, por lo tanto, para el año 2025 se continúa en:

- Incrementar la promoción y capacitación sobre el uso de la plataforma para maximizar su adopción y beneficios entre los prestadores.
- Monitorear el impacto e implementar mejoras continuas en la plataforma basadas en

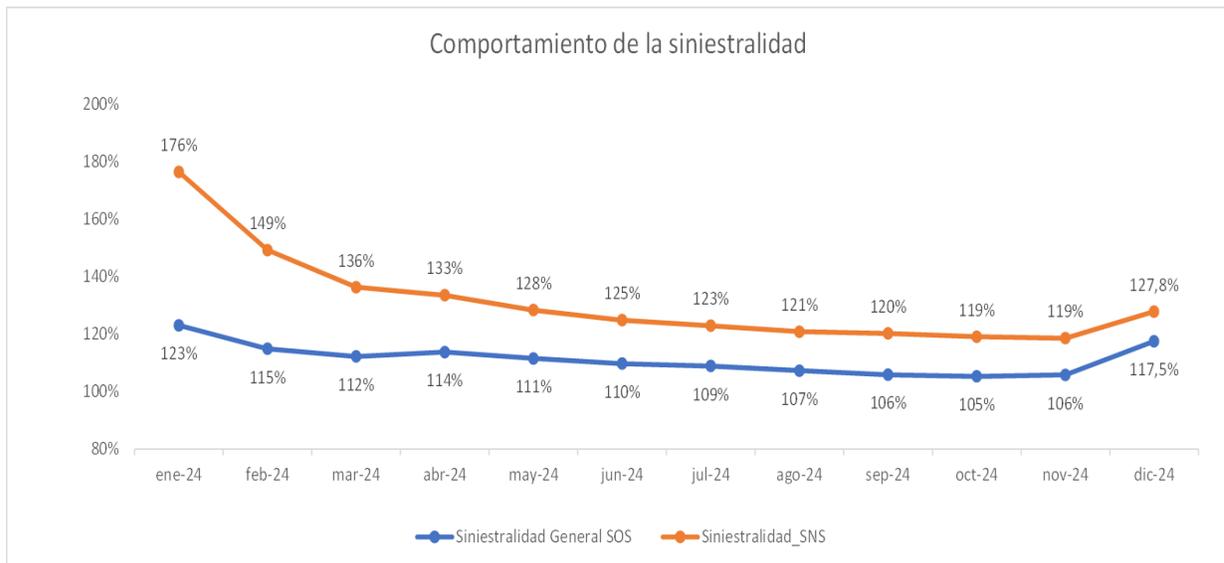
la retroalimentación de los usuarios.

#### d. **Gestión del costo médico.**

Para evaluar la gestión del costo médico se toma como referencia el indicador de Siniestralidad general, 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 2024 el resultado de la Siniestralidad general se encuentra al cierre de diciembre 2024 en: 127,8%, teniendo en cuenta la metodología de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual no incluye para el cálculo los ingresos por ajuste cuenta de alto costo, ARL, recobros, convenios y el menor egreso por liberación de reservas. Al tener en cuenta estos ingresos y menor egreso, el indicador para el año 2024 es de 117,5%.



Fuente: Estados Financieros Diciembre-2024

Al observar la tendencia de la siniestralidad de PBS durante el año 2024 se evidencian un crecimiento en el indicador respecto a Diciembre-2023, por lo cual 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 2024 en:

- 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 los afiliados a la EPS SOS S.A.

- El direccionamiento efectivo de los servicios de los 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 lo cual seguirá impactando

considerablemente en el resultado del costo médico logrando así mejorar la tendencia de la siniestralidad PBS.

# INFORME DE GESTIÓN

**20**  
**24**



  
Vigilado Supersalud

**— COMPROMETIDOS —**  
**CON LA SALUD Y EL BIENESTAR**  
*DE NUESTROS TERRITORIOS*

**CUIDARTE NOS *inspira***

