

Micrositio de rendición de cuentas

Enero a Marzo
2025

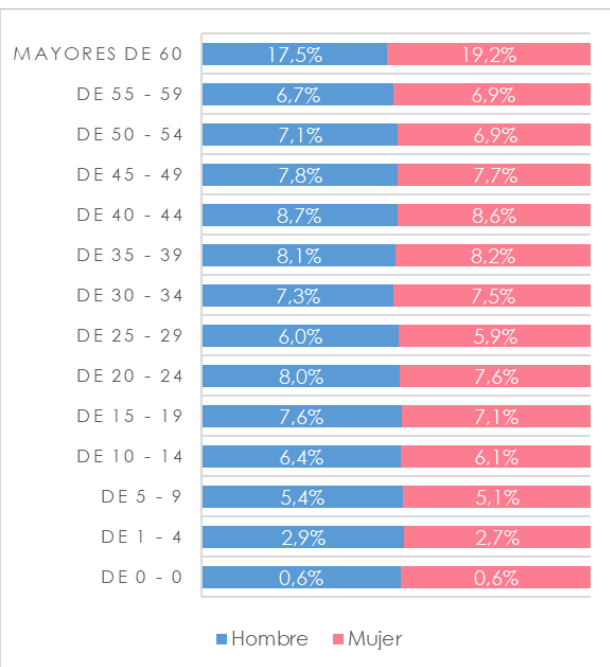


Caracterización de afiliados

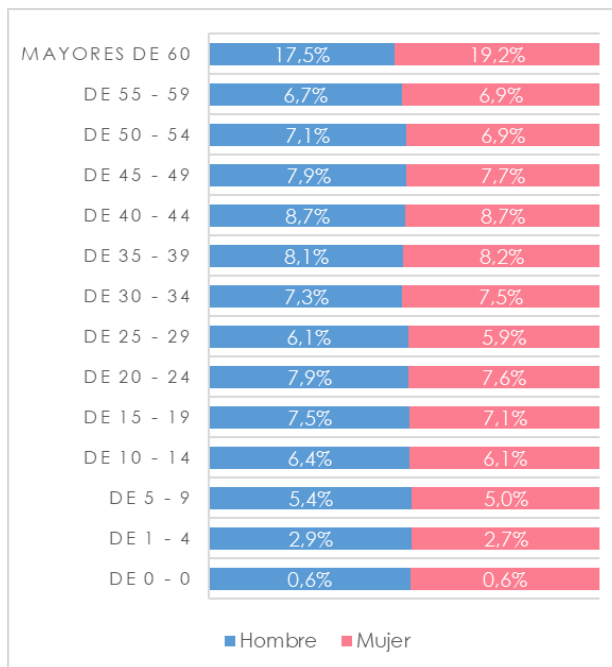


Caracterización población régimen contributivo

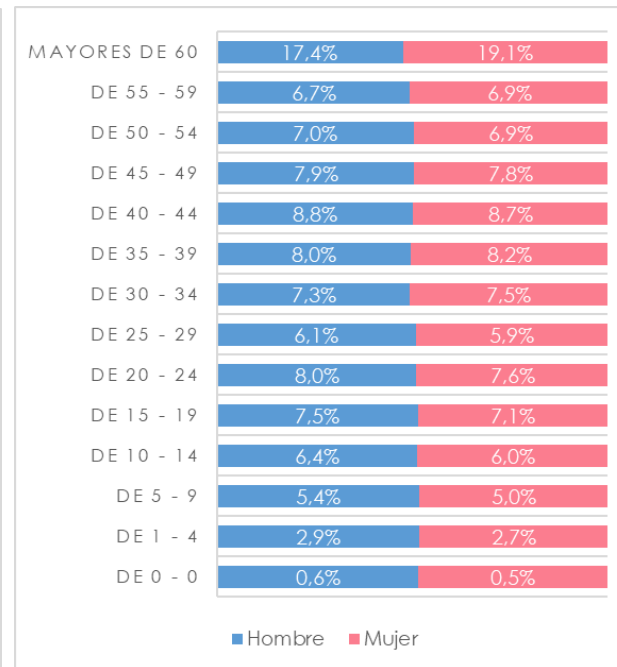
Enero



Febrero

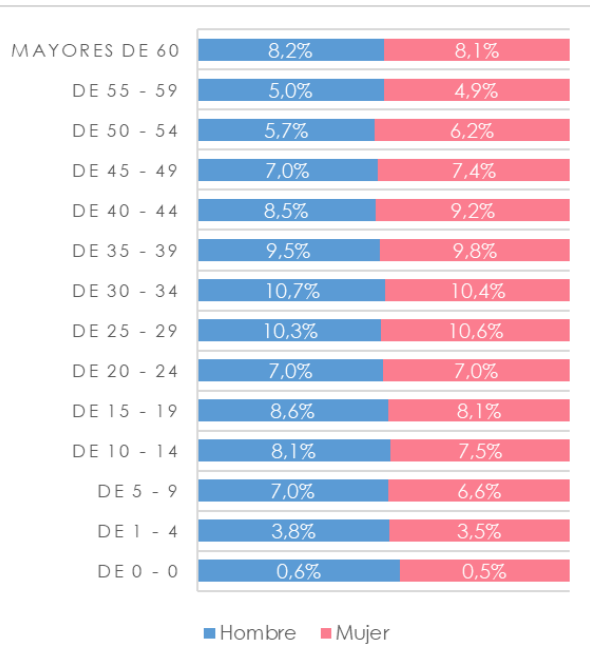


Marzo

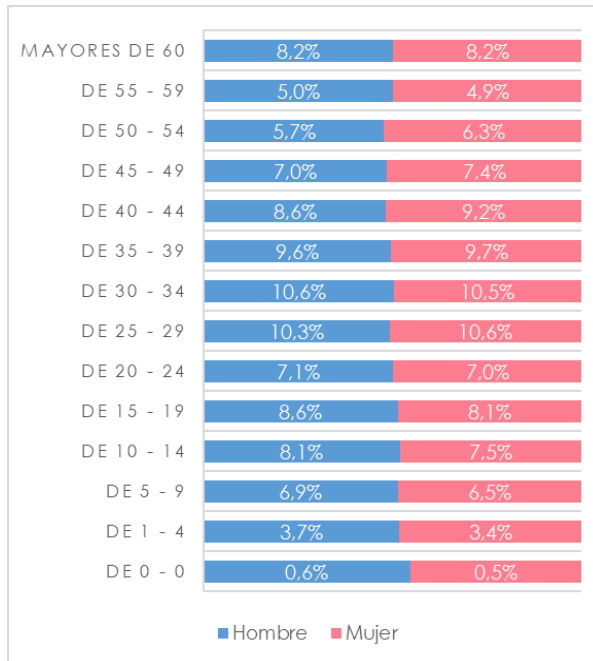


Caracterización población movilidad subsidiado

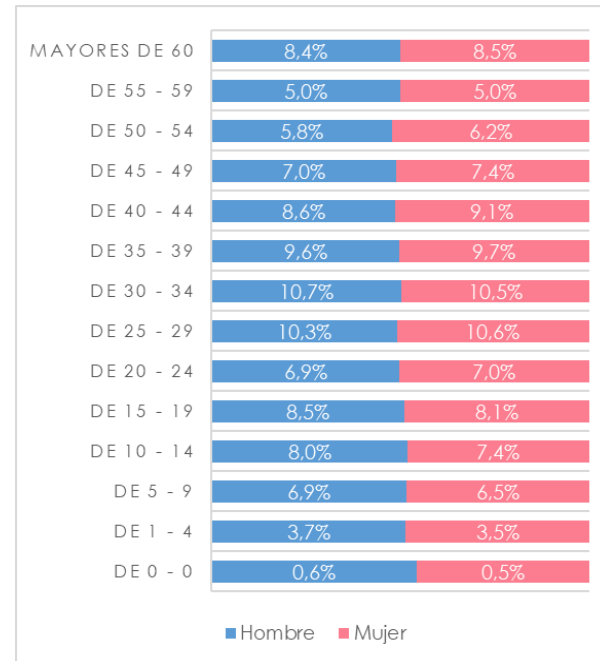
Enero



Febrero



Marzo





Indicadores sistema de gestión de calidad

Indicadores de calidad

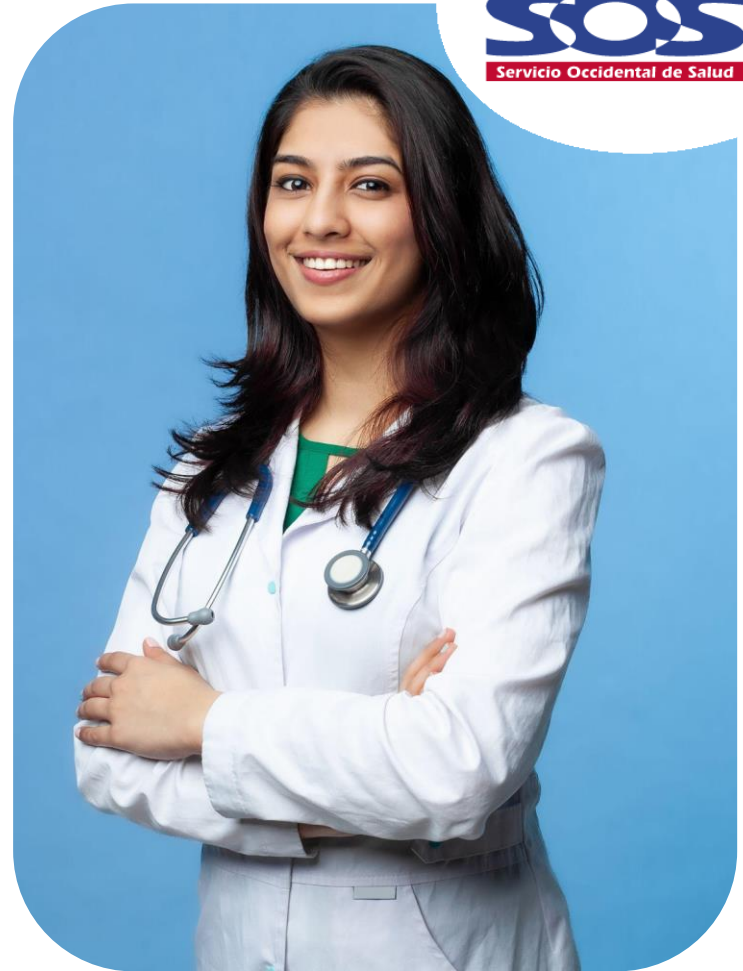
Para consultar los Indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad:

Ingresa a www.sos.com.co

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



Estado de la contratación en salud



Estado de la contratación en salud

NIVEL COMPLEJIDAD	PRIVADA	PÚBLICA	TOTAL
MEDIANA	455	22	477
BAJA	250	222	472
ALTA	185	7	192
TOTAL	890	251	1141
PARTICIPACIÓN	80%	20%	



Vigencia: Contratos con cláusula de renovación automática.

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

Nuestros afiliados



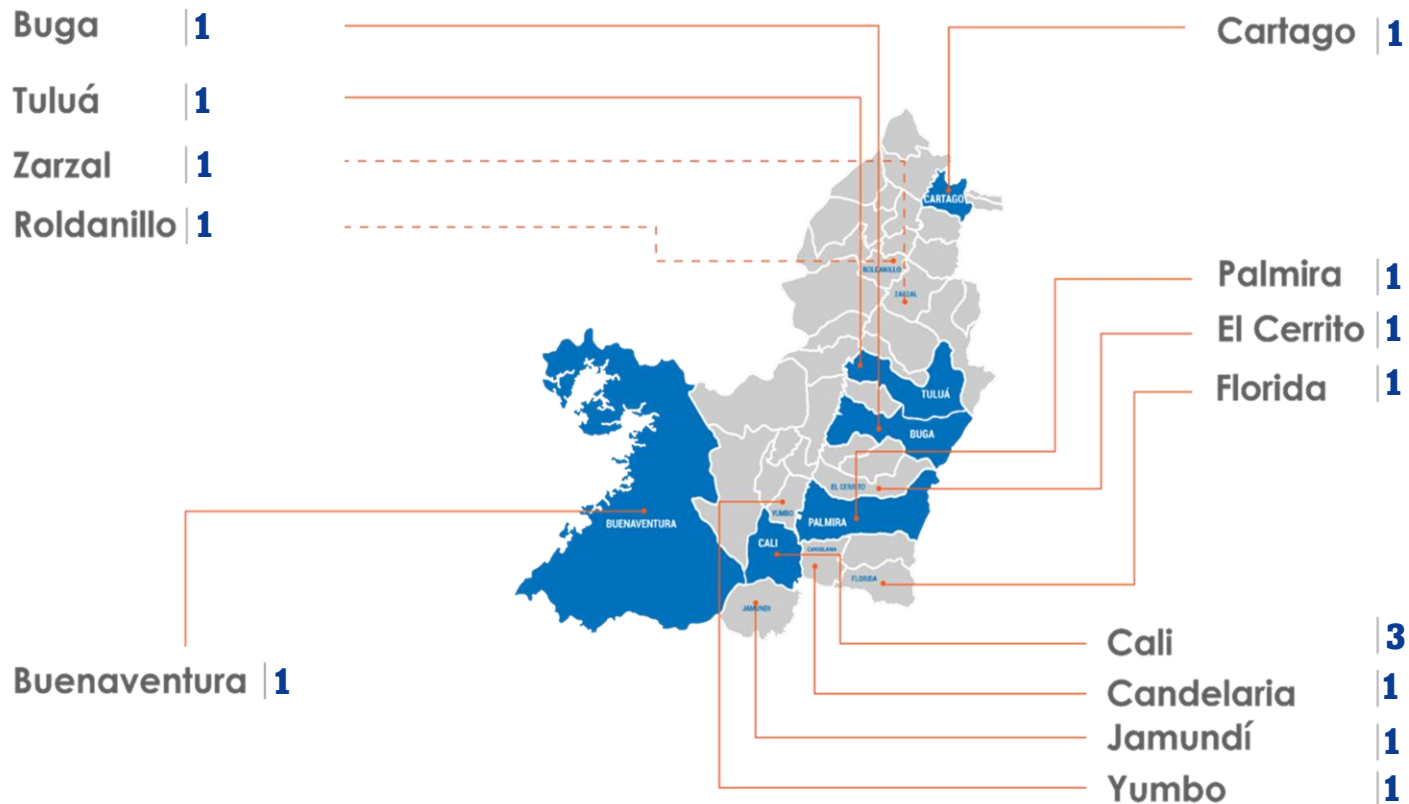
Afiliados

Indicadores		ene-25	feb-25	mar-25		
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	554.572	557.206	561.190	
		Poblacion activa contributiva	547.122	550.049	553.314	
		PBS Activa	745.651	747.156	746.349	
		PBS Activa + Suspendida	753.101	754.313	754.225	
		Activa PAC	39.648	39.419	39.231	
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	1.551	4.665	4.163	
		Inclusiones	376	279	409	
		Reactivaciones	1.159	1.466	1.850	
		Cambio sede IPS	1.022	845	739	
		Traslados	1.201	791	1.498	
	Retiros	empresa	17.160	8.930	7.222	
		traslado	1.910	1.091	2.436	
		mora	-	-	1	
		cambio sede ips	1.022	845	739	
		no cumple requisitos	1.639	450	1.620	
		motivos personales	120	170	140	
		traslado no autorizado	19	48	56	
		doble afiliacion	36	97	113	
		fallecimiento	241	177	220	
		cambio inicio de vigencia	6	11	12	
		no tiene cobertura	14	30	12	
		terminacion emergencia sanitaria	-	-	4	
		Movilidad		198.529	197.107	193.035
		Suspendidos		7.450	7.157	7.876
Portabilidad		1.307	1.317	1.306		

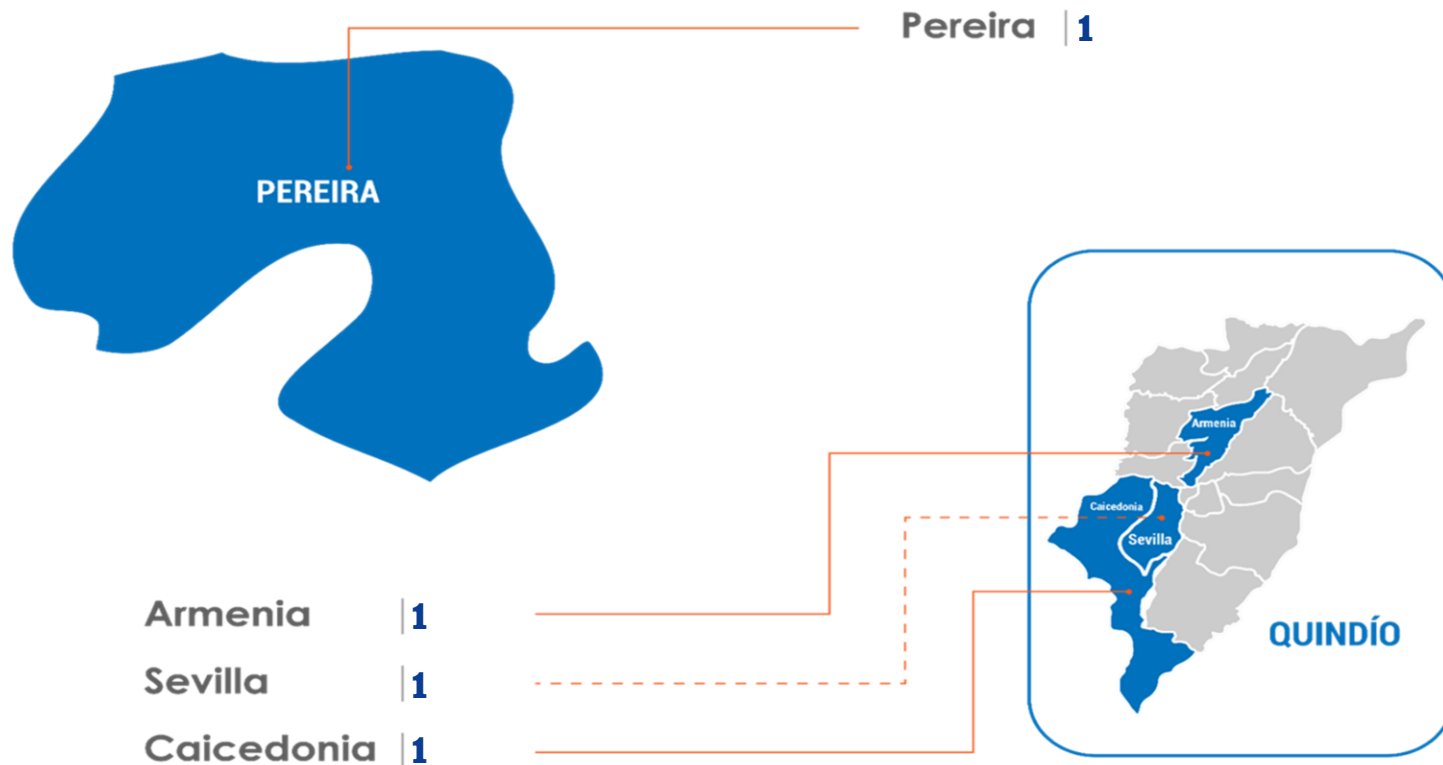
Nuestras oficinas



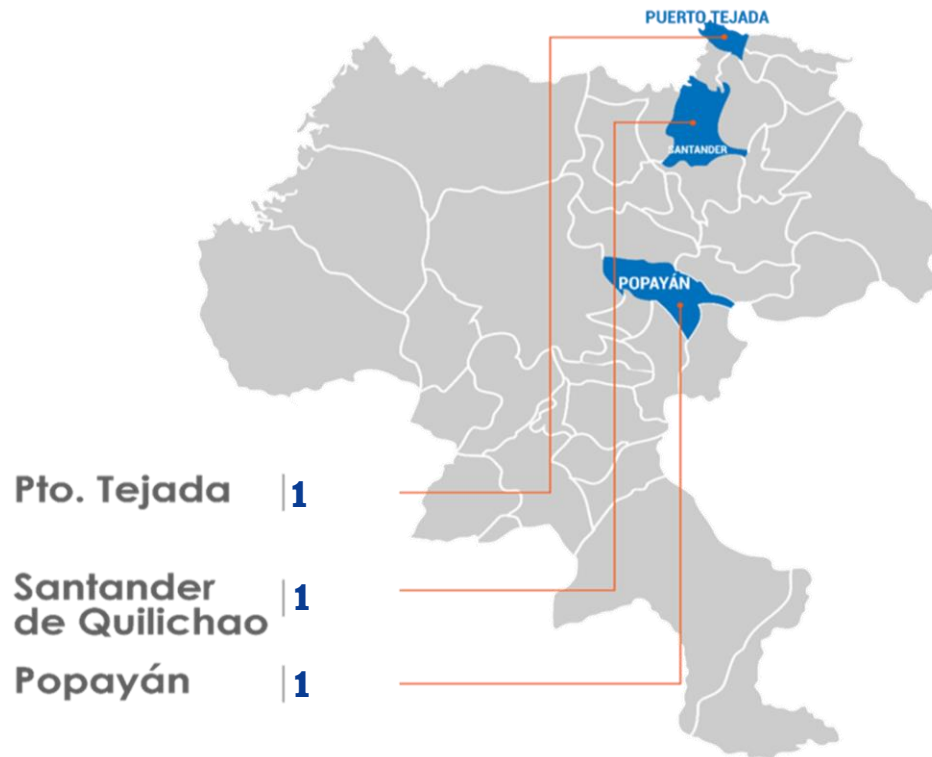
Oficinas de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario



Tiempos de espera para la atención de usuarios

Canal telefónico

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	Enero	Febrero	Marzo
Segundos	61	2,71	36
Minutos	1,01	1,63	2,26

Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	Enero	Febrero	Marzo
Segundos	16	17	21
Minutos	0,26	0,28	0,35

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

Canal presencial

TME: Tiempo medio de espera			
Tiempo de espera	Enero	Febrero	Marzo
Segundos	42	37	15
Minutos	36	34	32

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




Satisfacción de usuarios



Satisfacción de usuarios

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



	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	81,1%

Meta 80%

¡Gracias!