

# Micrositio de rendición de cuentas

Abril a Junio  
2025



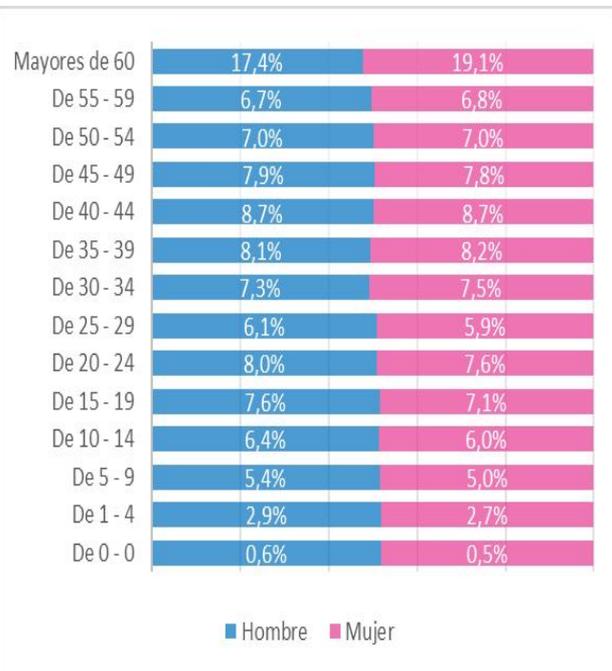
# Caracterización de afiliados



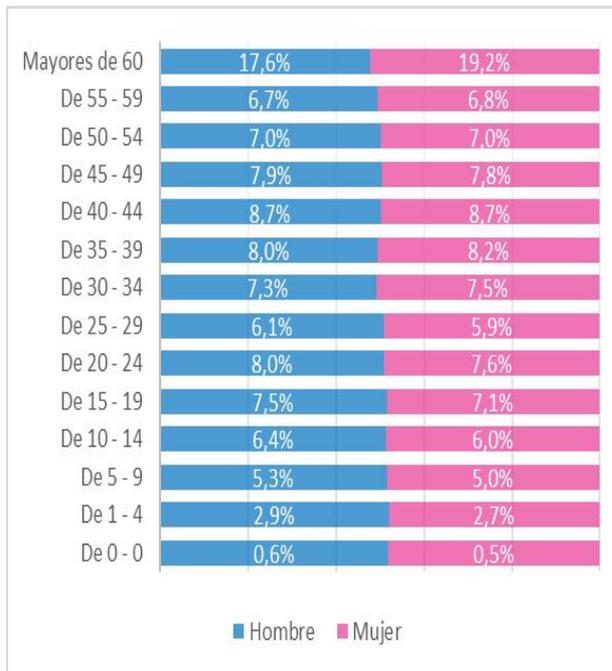
# Caracterización población régimen contributivo



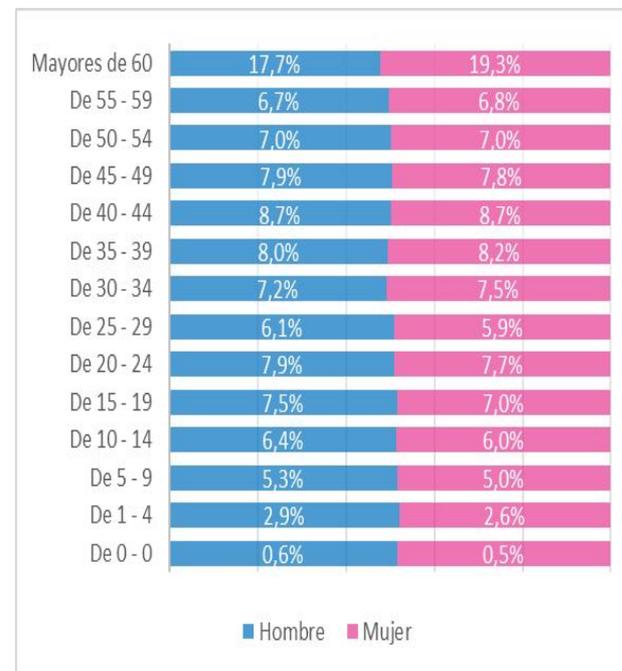
Abril



Mayo

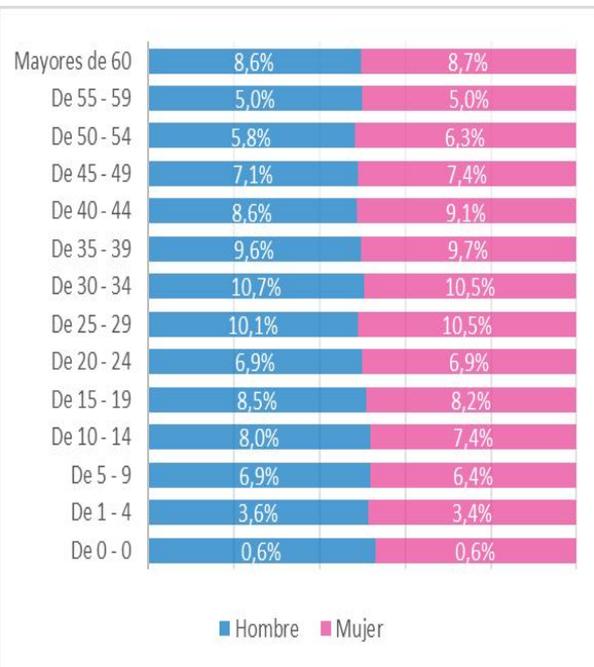


Junio

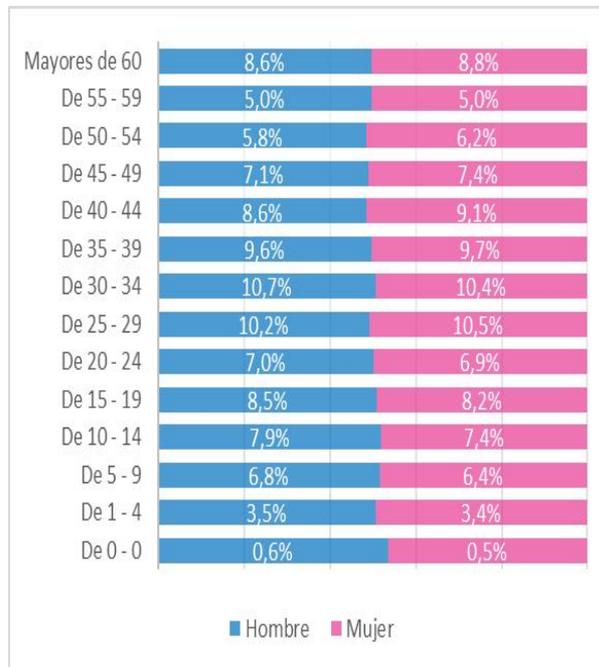


# Caracterización población movilidad subsidiado

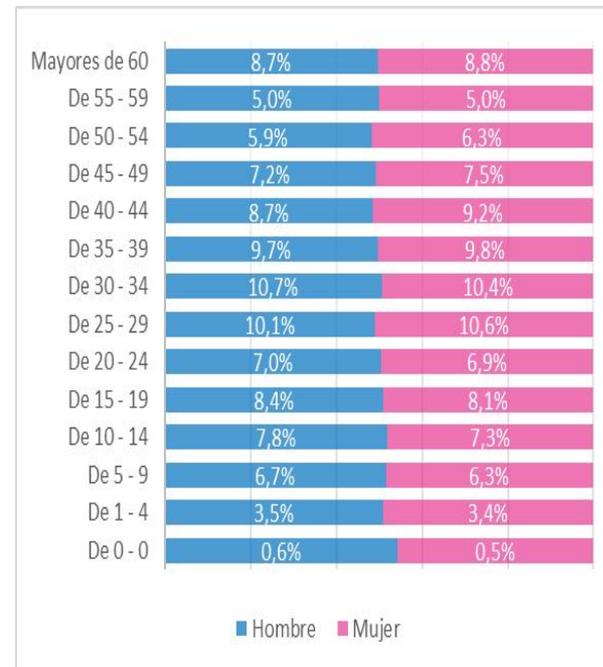
Abril



Mayo



Junio



# Indicadores sistema de gestión de calidad



# Indicadores de calidad

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

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

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



# Estado de la contratación en salud



# Estado de la contratación en salud



Sede	Cantidad IPS
CALI	111
PEREIRA	56
QUINDIO	43
NACIONAL	31
PALMIRA	28
POPAYAN	28
TULUA	25
CARTAGO	24
BUENAVENTURA	15
BUGA	15
NORTE DEL CAUCA	6
<b>Total general</b>	<b>382</b>

Sede	Cantidad Medicos
CALI	94
PALMIRA	14
BUGA	13
CARTAGO	8
TULUA	8
PEREIRA	5
BUENAVENTURA	4
QUINDIO	4
POPAYAN	1
<b>Total general</b>	<b>151</b>

NIVEL COMPLEJIDAD	CANTIDAD
MEDIANA	311
BAJA	160
ALTA	62
<b>TOTAL</b>	<b>533</b>

**Vigencia:** Contratos con cláusula de renovación automática.

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

# Nuestros afiliados



# Afiliados

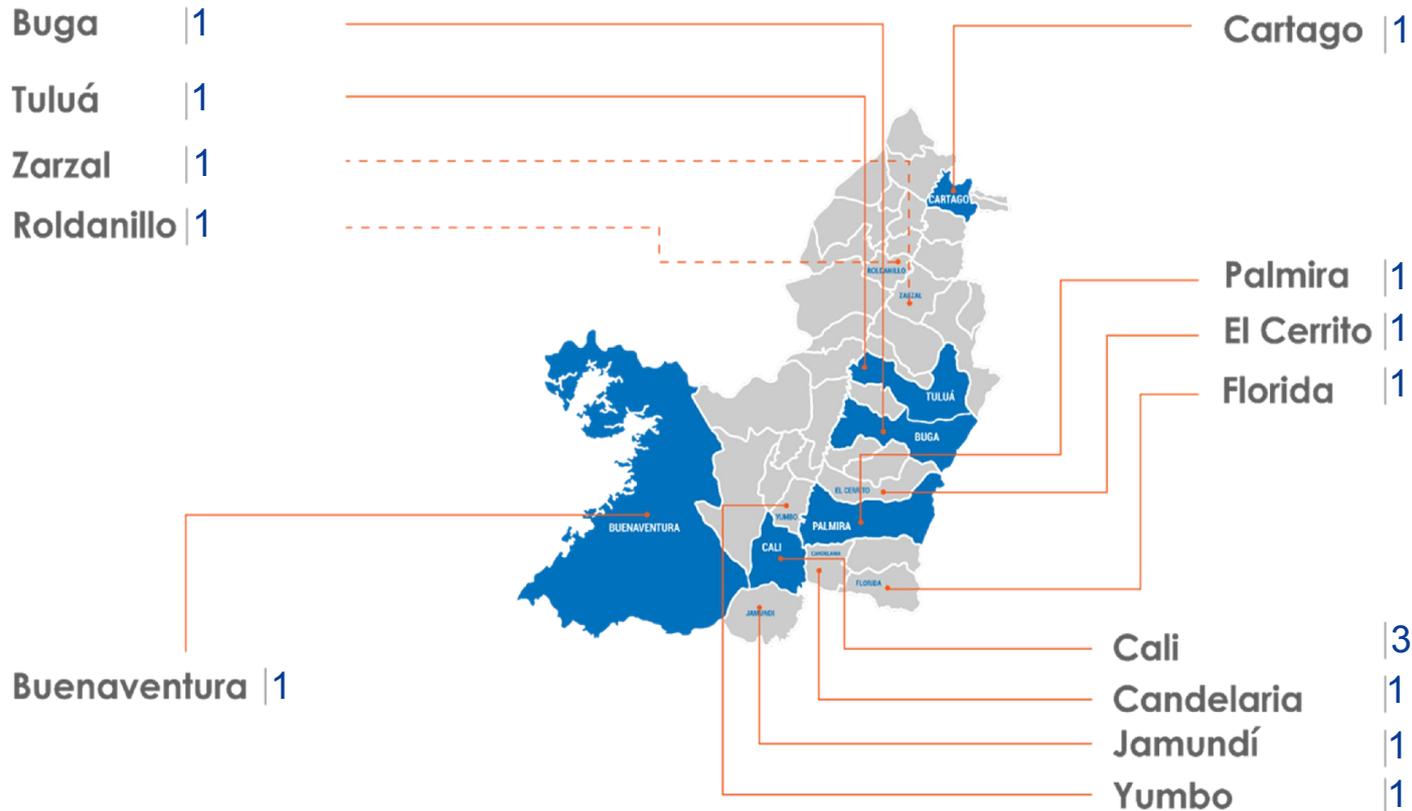
Indicadores		abr-25	may-25	jun-25		
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	564.213	562.284	561.567	
		Poblacion activa contributiva	556.400	552.401	551.742	
		PBS Activa	745.335	743.399	744.140	
		PBS Activa + Suspendida	753.148	753.282	753.965	
		Activa PAC	39.117	-	-	
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	2.389	1.534	1.485	
		Inclusiones	392	356	332	
		Reactivaciones	1.886	1.646	1.649	
		Cambio sede IPS	972	819	731	
		Traslados	2.028	1.843	1.713	
	Retiros	empresa	7.086	7.011	6.934	
		traslado	2.549	2.959	2.292	
		mora	-	1	1	
		cambio sede ips	972	819	731	
		no cumple requisitos	351	1.418	692	
		motivos personales	105	205	133	
		traslado no autorizado	32	80	31	
		doble afiliacion	65	151	43	
		fallecimiento	212	222	213	
		cambio inicio de vigencia	7	23	18	
		no tiene cobertura	26	16	11	
		terminacion emergencia sanitaria	-	5	2	
		Movilidad		188.935	190.998	192.398
		Suspendidos		7.813	9.883	9.825
Portabilidad		1.307	1.308	1.309		



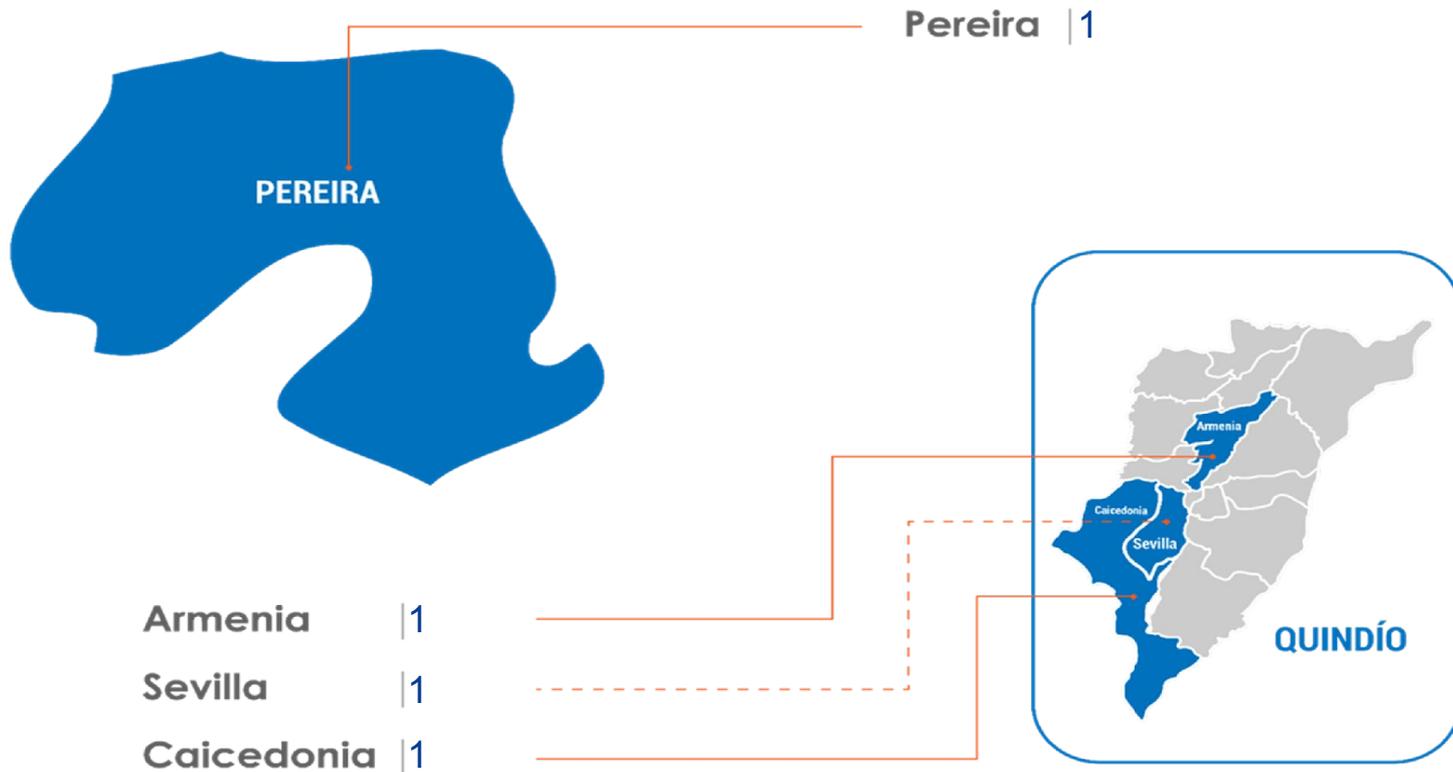
# Nuestras oficinas



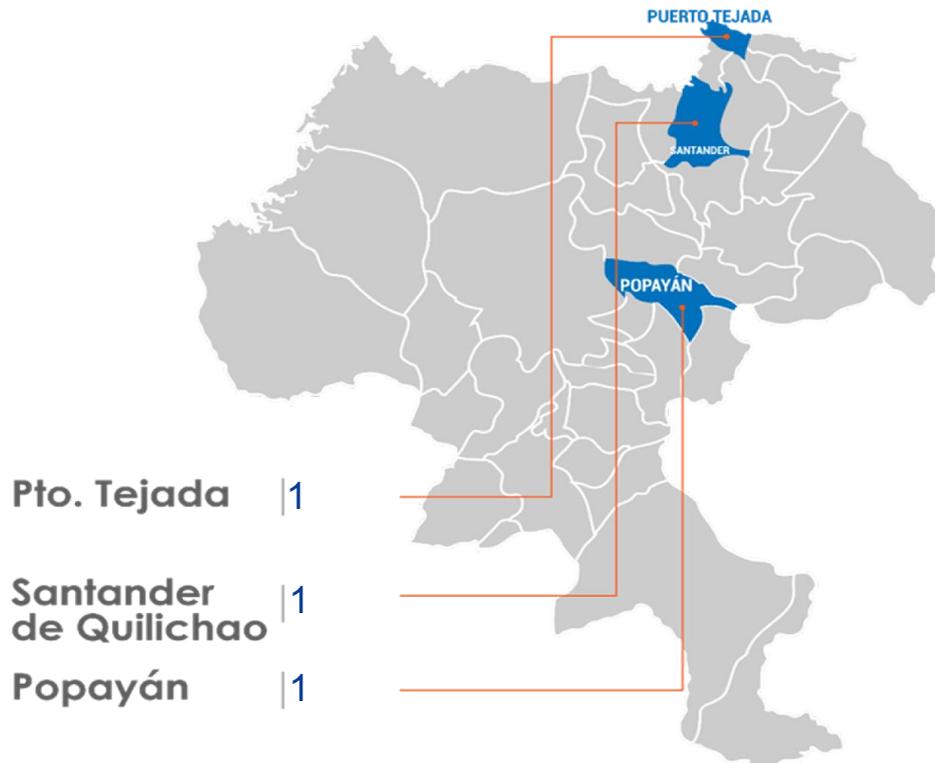
# Oficinas de atención al usuario



# Oficinas de atención al usuario



# Oficinas de atención al usuario



# Tiempos de espera para la atención de usuarios

## Canal telefónico

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	Abril	Mayo	Junio
Segundos	88	90	52
Minutos	1,47	1,50	0,87

## Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	Abril	Mayo	Junio
Segundos	18	19	21
Minutos	0,30	0,31	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	Abril	Mayo	Junio
Segundos	25	34	23
Minutos	40	42	53

*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:

2024

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

Meta 80%

***¡Gracias***