

Carta de desempeño de la EPS S.O.S.



Cartilla del usuario

Resolución 229 de 2020



Carta de desempeño

© Entidad Promotora de Salud, Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S.

Diseño: Mercadeo EPS S.O.S.

Edición: 38va versión Actualizada sept de 2025

Cali, Colombia

Índice

Indicadores de calidad de la Entidad Promotora de Salud	93
Indicadores de calidad de las Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud	94
Posición en el ordenamiento	98
Acreditación.....	99
Comportamiento como pagador de servicios	99
Sanciones.....	99

Dando cumplimiento a lo definido en la Resolución 229 de 2020, se presenta la carta de desempeño de nuestra entidad, cuyo principal objetivo es la entrega de información adecuada y suficiente a nuestros afiliados para que ejerzan su derecho de libre escogencia de Entidad Promotora de Salud (EPS) e institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS).

INDICADORES DE CALIDAD DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD

A continuación, se presentan los indicadores de calidad en los servicios de aseguramiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S



SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD - RES. 256 2016				
Dimensión	Nombre indicador	Meta	Resultado (I Semestre 2025)	Comentarios
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita Medicina General	≤3	4,39	Indicador desviado por +1,39 respecto a la meta, teniendo un mayor pico en el mes de abril, sin embargo, la tendencia a la mejoría se evidencia desde el mes de mayo 2025
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita Odontologia General	≤3	4,22	Indicador desviado por +1,22 respecto a la meta, teniendo un mayor pico en el mes de febrero, sin embargo, la tendencia a la mejoría se evidencia desde el mes de marzo 2025
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética Nuclear	≤5	5,62	Indicador con tendencia favorable dando como resultado 5.62 días, desviado solo en 0,62
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de cataratas	≤5 ²	5,34	Indicador con tendencia favorable dando como resultado 4,51 días, desviado solo en 0,34

INDICADORES DE CALIDAD DE LAS IPS QUE HACEN PARTE DE LA RED DE LA EPS

Dimensión	Nombre indicador	Meta	Resultado (I Semestre 2025)	Comentario
Experiencia de la atención	Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	≤ 5	4,51	Indicador con tendencia favorable dando como resultado 4,51 días, resaltando el mes de mayo con un tiempo promedio de 1.75 días
Experiencia de la atención	Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	≤ 5	4,01	Indicador con tendencia favorable dando como resultado 4,01 días, se evidencia pico en el mes de abril, sin embargo, la tendencia mejora en el mes de mayo
Experiencia de la atención	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	≥ 80	81,06	Indicador en cumplimiento respecto a la meta durante el I semestre evaluado
Experiencia de la atención	Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	≥ 80	81,3	Indicador en cumplimiento respecto a la meta durante el I semestre evaluado
Experiencia de la atención	Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	≤ 20	20,32	Indicador presenta leve desviación por 0,32 respecto a la meta
Efectividad	Tasa de mortalidad en niños menores de 1 año	$14,5\% \leq$	1,16	Indicador en cumplimiento con un resultado de 1,16, se evidencia tendencia favorable en sus meses de evaluación
Efectividad	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	$\leq 6,7$	0	Indicador con 0 casos durante el I semestre
Efectividad	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	≤ 3	0	Indicador con 0 casos durante el I semestre

INDICADORES DE CALIDAD DE LAS IPS QUE HACEN PARTE DE LA RED DE LA EPS

Dimensión	Nombre indicador	Meta	Resultado (I Semestre 2025)	Comentario
Efectividad	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	≤5	0	Indicador con 0 casos durante el I semestre
Efectividad	Letalidad por dengue	≤2	0	Indicador con 0 casos durante el I semestre
Efectividad	Razón mortalidad materna a 42 días	≤32	0	Indicador con 0 casos durante el I semestre
Efectividad	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	10%≤	9,80%	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado
Efectividad	Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	≥35	35,45	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado
Efectividad	Proporción de progresión de Enfermedad Renal Crónica	<40	37,68	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado
Gestion del riesgo	Proporción de niños con diagnostico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento	≥100	100	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado
Gestion del riesgo	Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	≥95	95,3	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado

INDICADORES DE CALIDAD DE LAS IPS QUE HACEN PARTE DE LA RED DE LA EPS

Dimensión	Nombre Indicador	Meta	Resultado (I Semestre 2025)	Comentario
Gestion del riesgo	Proporción de gestantes a la fecha positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) con TAR (Tratamiento Antirretroviral)	≥100	100	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado
Gestion del riesgo	Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	≥90	79,87	Indicador desviado por 10,13 respecto a la meta, sin embargo, se evidencia mejoría a partir del marzo 2025
Gestion del riesgo	Proporción de pacientes Hipertensos controlados	≥60	66,78	Indicador en cumplimiento por encima de meta en el I semestre, en +6,78
Gestion del riesgo	Proporción de pacientes diabéticos controlados	≥50	45,37	Indicador desviado en el resultado del I trimestre, sin embargo, muestra tendencia a la mejoría
Gestion del riesgo	Captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	≥82,45%	135,16%	Indicador con cumplimiento por encima de meta durante el I semestre
Gestion del riesgo	Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	≥41,98%	60,51%	Indicador con cumplimiento por encima de meta durante el I semestre
Gestion del riesgo	Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	≤30	71,12	Indicador en incumplimiento por encima de los 30 días
Gestion del riesgo	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama (días)	≤30	39,18	Indicador en incumplimiento por 9,18 días

INDICADORES DE CALIDAD DE LAS IPS QUE HACEN PARTE DE LA RED DE LA EPS

Dimensión	Nombre Indicador	Meta	Resultado (I Semestre 2025)	Comentario
Gestión del riesgo	Proporción de gestantes a la fecha positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) con TAR (Tratamiento Antirretroviral)	≥80	57,33	Indicador en no cumplimiento, sin embargo, se evidencia, tendencia a la mejora
Gestión del riesgo	Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	≤6,30	0,09	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado
Gestión del riesgo	Proporción de pacientes Hipertensos controlados	≤30	54,62	Indicador en incumplimiento por encima de los 30 días
Gestión del riesgo	Proporción de pacientes diabéticos controlados	≤30	31,46	Indicador en incumplimiento por encima de los 30 días
Gestión del riesgo	Captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	≤3	0	No se presentan casos para el I semestre evaluado

1 Corresponde al último periodo con información disponible para consulta en el Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

2 Estudio nacional de evaluación de los servicios de las eps – régimen contributivo y subsidiado 2025 - <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/estudio-nacional-servicios-eps-regimen-contributivo-subsidiado202.pdf>

3 Corresponde al último periodo con información disponible para consulta en el Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

Fuente: Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016

<https://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/>



POSICIÓN EN EL ORDENAMIENTO

Con el fin de brindar mejor información a los usuarios, el Ministerio de la Protección Social pone a disposición el ordenamiento (Ranking) de las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado. El ranking para el año 2024 se compone de tres criterios:

- Oportunidad en la prestación de servicios de salud a grupos de riesgo priorizados.
- Integralidad de la atención en salud de grupos de riesgo priorizados.
- Inconformidad del usuario frente a la prestación del servicio de salud.

EPS	INTEGRALIDAD	OPORTUNIDAD	INCOFORMIDAD
ALIANSA	BAJA	BAJA	BAJA
ASMET SALUD	MEDIA	MEDIA	MEDIA ALTA
CAJACOPÍ	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA BAJA
CAPITAL SALUD	MEDIA ALTA	ALTA	ALTA
CAPRESOCA	MEDIA BAJA	MEDIA	ALTA
COMFACHOCÓ	ALTA	MEDIA	MEDIA
COMFAORIENTE	ALTA	ALTA	BAJA
COMFENALCO VALLE	BAJA	MEDIA BAJA	ALTA
COMPENSAR	MEDIA	MEDIA	MEDIA ALTA
COOSALUD	ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA
EMSSANAR	BAJA	ALTA	MEDIA ALTA
FAMILIAR DE COLOMBIA	MEDIA ALTA	BAJA	BAJA
FAMISANAR	ALTA	ALTA	MEDIA
MUTUAL SER	BAJA	BAJA	MEDIA BAJA
NUEVA EPS	MEDIA ALTA	MEDIA	MEDIA
SALUD MIA	MEDIA	BAJA	BAJA
SALUD TOTAL	MEDIA	MEDIA ALTA	MEDIA BAJA
SANITAS	MEDIA BAJA	MEDIA BAJA	MEDIA
SAVIA SALUD	MEDIA BAJA	MEDIA ALTA	ALTA
SOS	MEDIA	MEDIA BAJA	MEDIA ALTA
SURA	MEDIA BAJA	MEDIA BAJA	MEDIA BAJA

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/SSA/medicion-preliminar-vulneracion-eps-derecho-salud-2024.pdf>

Recuerde consultar la actualización de esta cartilla en la página web **www.sos.com.co**

RANKING IPS

El Ranking de IPS es una herramienta del Ministerio de Salud y Protección Social y Superintendencia Nacional de Salud que evalúa el desempeño de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Su objetivo es proporcionar información confiable para que los/las usuarios/as tomen decisiones informadas sobre su atención médica, promoviendo transparencia y mejora continua. Se basa en criterios como calidad, accesibilidad y equidad en la prestación de servicios." Para consultar el documento completo, ingresa al siguiente enlace: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/ranquin-ips-2024.pdf>



ACREDITACIÓN EN SALUD

Con el objetivo de garantizar una excelente presentación de servicios a nuestros afiliados Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S se encuentra en proceso de implementación de los estándares de acreditación en salud, componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, el cual es establecido y regulado por el Ministerio de Salud y Protección Social.

IPS	MUNICIPIO
Centro Médico Imbanaco	Cali
Clínica Neuro-Cardio-Vascular DIME	Cali
Fundación Valle de Lili	Cali
Red de Salud ESE Centro	Cali
Hospital Susana López Valencia	Popayán
Instituto Roosevelt	Bogotá

En el listado se muestran las IPS que hacen parte de la Red de prestadores de SOS EPS y han sido acreditadas en un período dado y se caracterizan por la entrega de servicios de salud seguros y de alta calidad. La información de IPS acreditadas está disponible según publicación del Ministerio de Salud y Protección Social en la siguiente ruta.

<https://www.minsalud.gov.co/salud/CAS/Paginas/instituciones-prestadoras-de-salud-ips-acreditadas.aspx>

COMPORTAMIENTO PAGADOR

CUENTAS POR PAGAR PBS Y PAC

EDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Corriente	\$ 128.435	18%
31 - 60 días	\$ 60.573	9%
61 - 90 días	\$ 10.585	2%
Mayor a 90 días	\$ 505.248	72%
TOTAL	\$ 704.841	100%
Fecha de corte:	Agosto 31 de 2025	
Fuente:	Formato FT004 Circular 016 de 2016	

Durante el periodo de enero a agosto de 2025 se liquidaron cuentas por pagar de servicios de salud PBS y PAC por un total de \$934.455 millones, de lo cual se pagaron \$875.509 millones, representando un porcentaje de pago del 94%.

SANCIONES

Durante el año 2025, a la fecha, en contra de la EPS SOS S.A. quedaron ejecutoriadas dos (2) sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud. En el proceso SIAD No. 7000202301072, se notificó el 10 de marzo de 2025 la Resolución 2025710000001323-6 del 5 de marzo de 2025, mediante la cual se impuso a la Entidad una amonestación escrita por presunto incumplimiento parcial de la Circular Externa 000011 de 2020. Por su parte, en el proceso SIAD No. 7000202301838, iniciado por la no resolución inmediata y de fondo de la PQRD-20-1047955 del 16 de noviembre de 2020, se radicaron alegatos el 15 de julio de 2025, concluyendo el trámite con fecha 26 de agosto de 2025, con una amonestación escrita, igualmente.

La información contenida en este documento se encuentra publicada en la página web www.sos.com.co a través del link de carta de desempeño, la cual podrá ser modificada en cualquier momento por cambios en la normatividad que rige el Sistema General de Seguridad Social en Salud o por cambios en los procesos y/o procedimientos de la EPS Servicio Occidental de Salud. Toda actualización o modificación a la información aquí contenida será publicada de manera oportuna en nuestra página Web a través de una nueva versión de la carta de desempeño



Cartilla^{del} usuario

Resolución 229 de 2020