

# Micrositio de rendición de cuentas

Julio a Septiembre  
2025

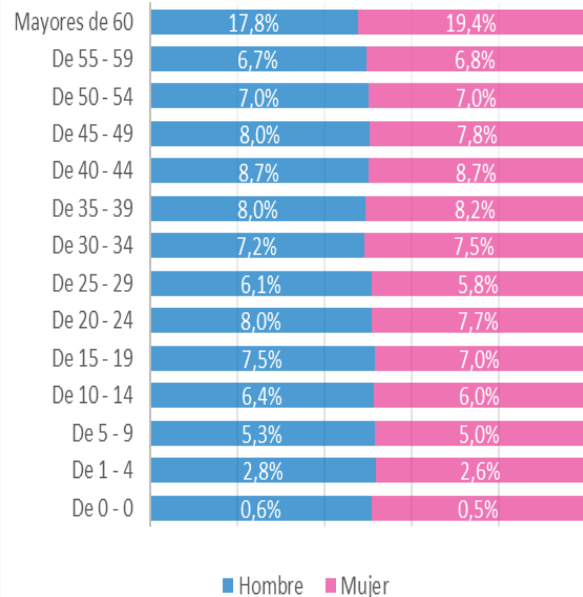


# Caracterización de afiliados

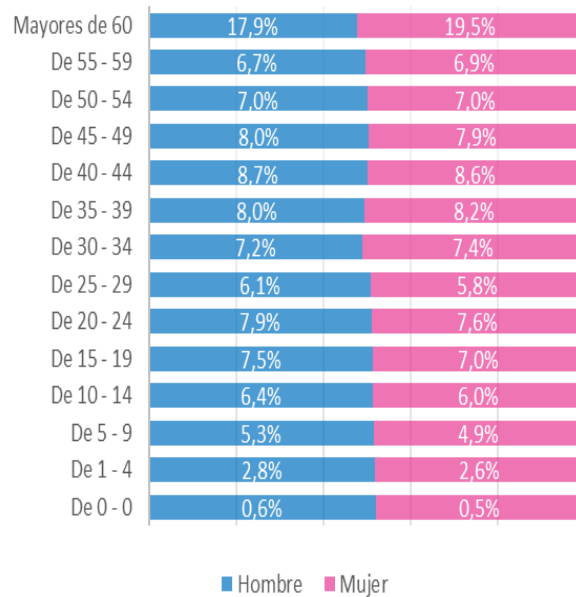


# Caracterización población régimen contributivo

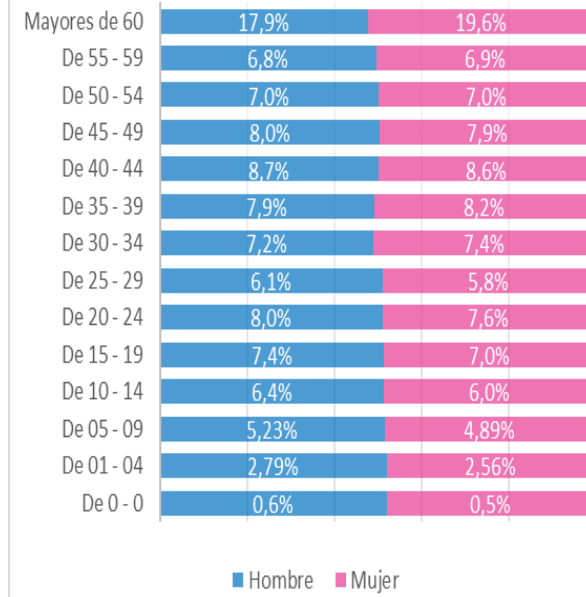
## Julio



## Agosto

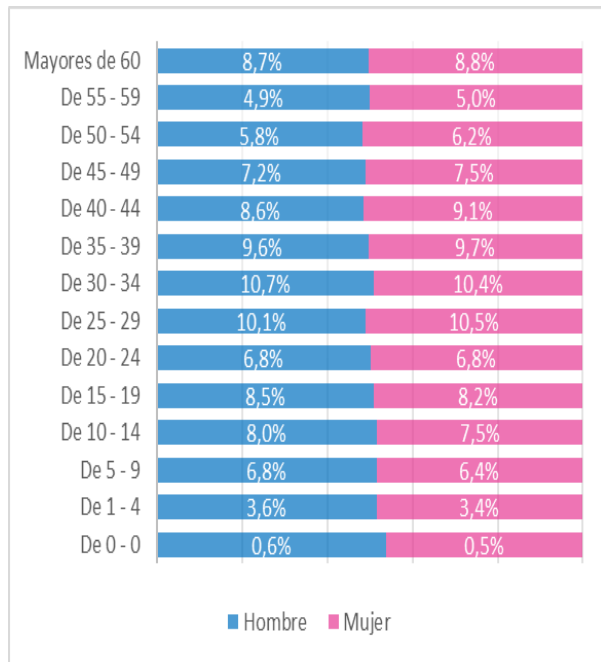


## Septiembre

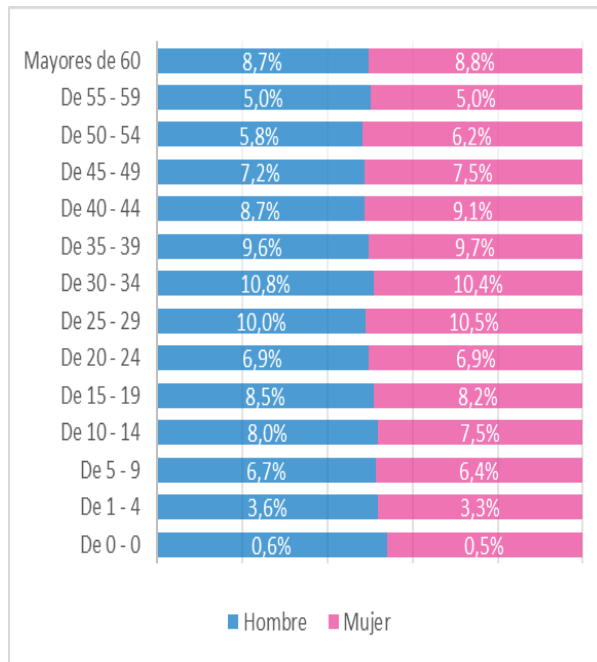


# Caracterización población movilidad subsidiado

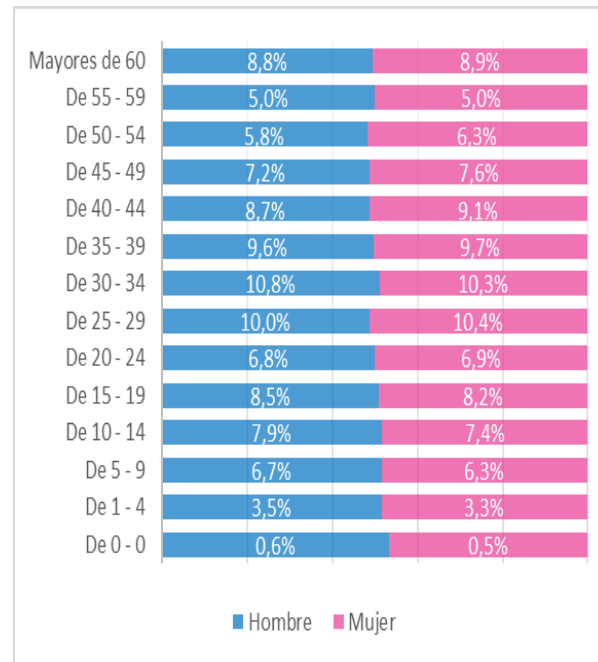
## Julio



## Agosto



## Septiembre



# 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 III trimestre 2025





# **Estado de la contratación en salud**



# Estado de la contratación en salud

| Sede                 | Cantidad IPS |
|----------------------|--------------|
| CALI                 | 112          |
| NACIONAL             | 32           |
| POPAYAN              | 28           |
| PEREIRA              | 57           |
| PALMIRA              | 29           |
| QUINDIO              | 41           |
| TULUA                | 27           |
| CARTAGO              | 26           |
| BUENAVENTURA         | 16           |
| BUGA                 | 16           |
| NORTE DEL CAUCA      | 5            |
| <b>Total general</b> | <b>389</b>   |

| Sede                 | Cantidad Medicos |
|----------------------|------------------|
| CALI                 | 90               |
| BUGA                 | 15               |
| PALMIRA              | 14               |
| TULUA                | 8                |
| CARTAGO              | 7                |
| QUINDIO              | 6                |
| PEREIRA              | 4                |
| BUENAVENTURA         | 4                |
| POPAYAN              | 1                |
| <b>Total general</b> | <b>149</b>       |

| NIVEL COMPLEJIDAD | CANTIDAD   |
|-------------------|------------|
| MEDIANA           | 357        |
| ALTA              | 62         |
| BAJA              | 99         |
| NO APLICA         | 20         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>538</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



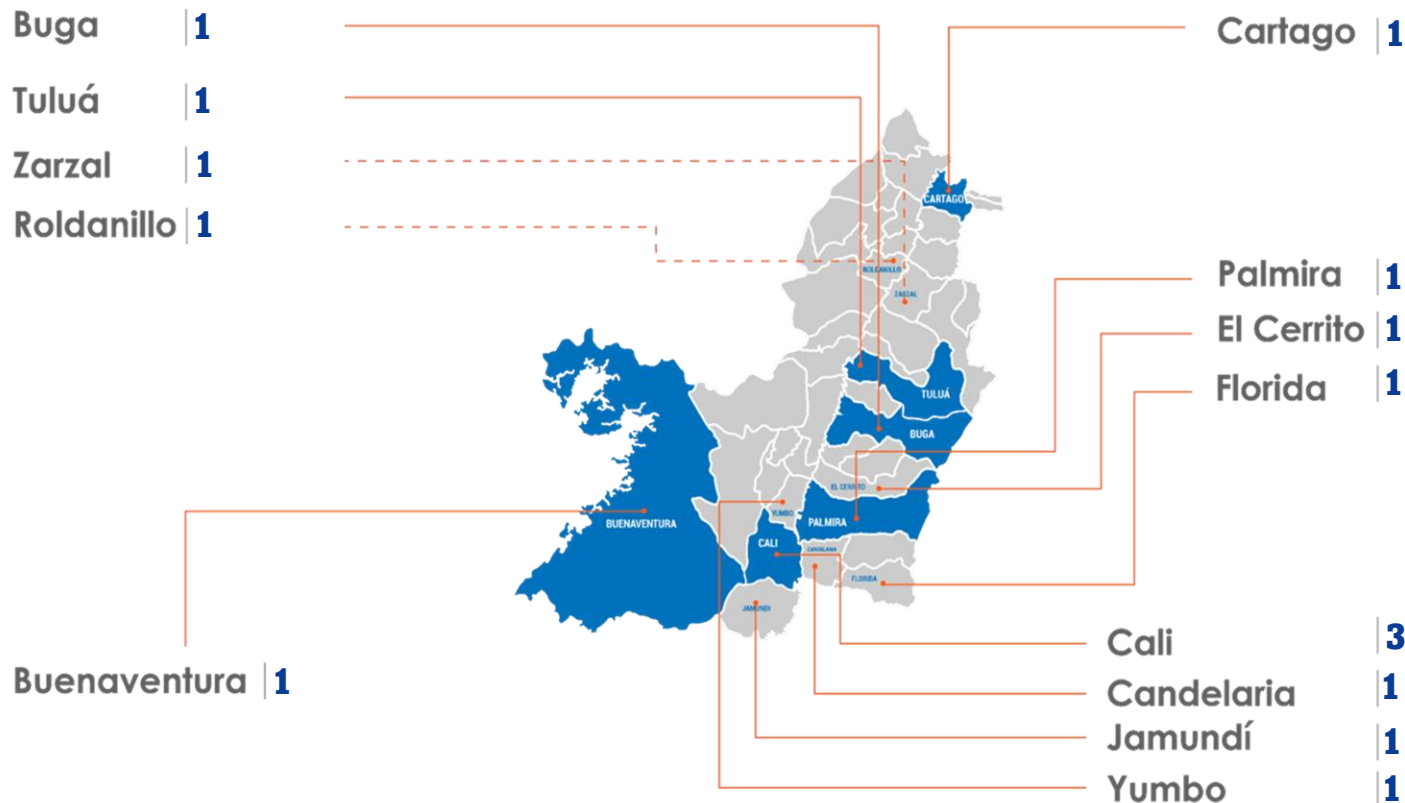
# Afiliados

| Indicadores                                                                                                        |           |                               | jul-25  | ago-25  | sep-25  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------|---------|---------|---------|
| Cantidad de afiliados                                                                                              | Afiliados | Poblacion total contributiva  | 560.371 | 558.893 | 558.420 |
|                                                                                                                    |           | Poblacion activa contributiva | 550.619 | 549.844 | 549.258 |
|                                                                                                                    |           | PBS Activa                    | 745.312 | 744.771 | 743.301 |
|                                                                                                                    |           | PBS Activa + Suspendida       | 755.064 | 753.820 | 752.463 |
|                                                                                                                    |           | Activa PAC                    | -       | -       | -       |
| Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB | Ingresos  | Reingresos                    | 1.470   | 1.573   | 2.074   |
|                                                                                                                    |           | Inclusiones                   | 322     | 341     | 437     |
|                                                                                                                    |           | Reactivaciones                | 1.712   | 1.465   | 1.688   |
|                                                                                                                    |           | Cambio sede IPS               | 985     | 766     | 858     |
|                                                                                                                    |           | Traslados                     | 1.918   | 1.442   | 1.702   |
|                                                                                                                    | Retiros   | empresa                       | 7.769   | 7.396   | 6.641   |
|                                                                                                                    |           | traslado                      | 2.892   | 2.350   | 3.187   |
|                                                                                                                    |           | mora                          | 1       | 1       | -       |
|                                                                                                                    |           | cambio sede ips               | 985     | 766     | 858     |
|                                                                                                                    |           | no cumple requisitos          | 625     | 675     | 1.234   |
|                                                                                                                    |           | motivos personales            | 208     | 163     | 97      |
|                                                                                                                    |           | traslado no autorizado        | 46      | 34      | 41      |
|                                                                                                                    |           | doble afiliacion              | 37      | 88      | 110     |
|                                                                                                                    |           | fallecimiento                 | 204     | 247     | 172     |
|                                                                                                                    |           | cambio inicio de vigencia     | 3       | 8       | 2       |
| no tiene cobertura                                                                                                 | 24        | 18                            | 8       |         |         |
| terminacion emergencia sanitaria                                                                                   | 1         | 1                             | -       |         |         |
| Movilidad                                                                                                          |           |                               | 194.693 | 194.927 | 194.043 |
| Suspendidos                                                                                                        |           |                               | 9.752   | 9.049   | 9.162   |
| Portabilidad                                                                                                       |           |                               | 1.310   | 1.311   | 1.312   |

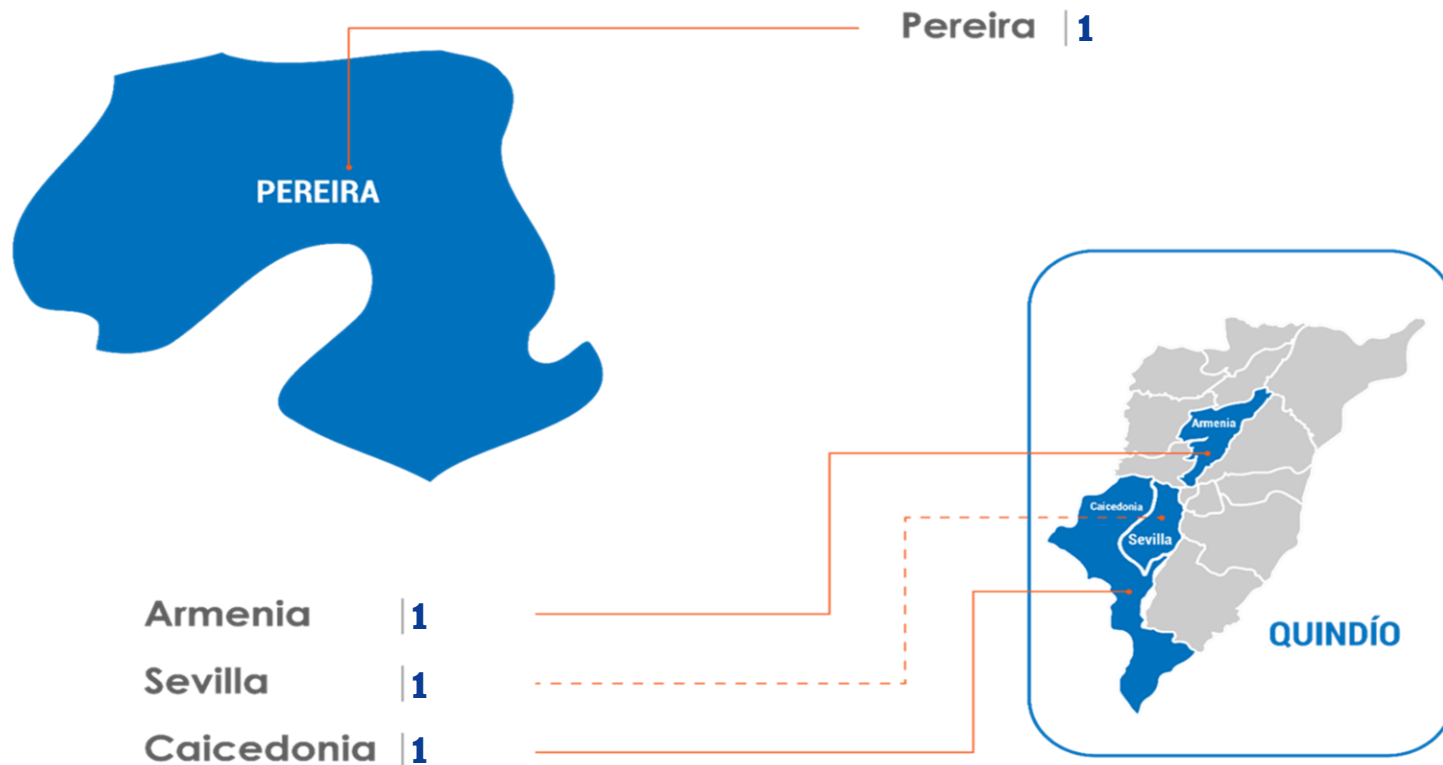
# Nuestras oficinas



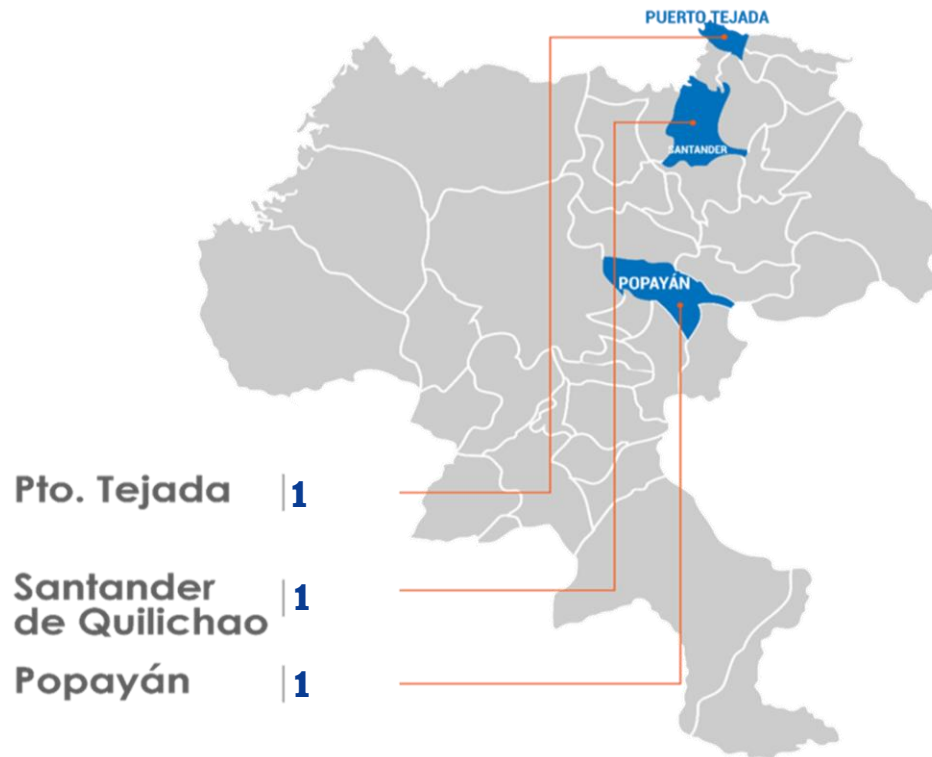
# Oficinas de atención al usuario



# 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 es                                | Julio | Agosto | Septiembre |
| Segundos                                    | 44    | 147    | 85         |
| Minutos                                     | 0.73  | 2.45   | 1.41       |

## Canal virtual

| ASA: Tiempo de espera en cola para atención |       |        |            |
|---------------------------------------------|-------|--------|------------|
| Tiempo de es                                | Julio | Agosto | Septiembre |
| Segundos                                    | 35    | 25     | 22         |
| Minutos                                     | 0.58  | 0.41   | 0.36       |

*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 es                | Julio | Agosto | Septiembre |
| Segundos                    | 12    | 58     | 3          |
| Minutos                     | 50    | 64     | 56         |

*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 primer semestre 2025:

| 2025 |                                                                               | Calificación |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S | 67,4%        |

Meta 80%

***¡Gracias!***