

Micrositio de rendición de cuentas

Octubre a Diciembre
2025

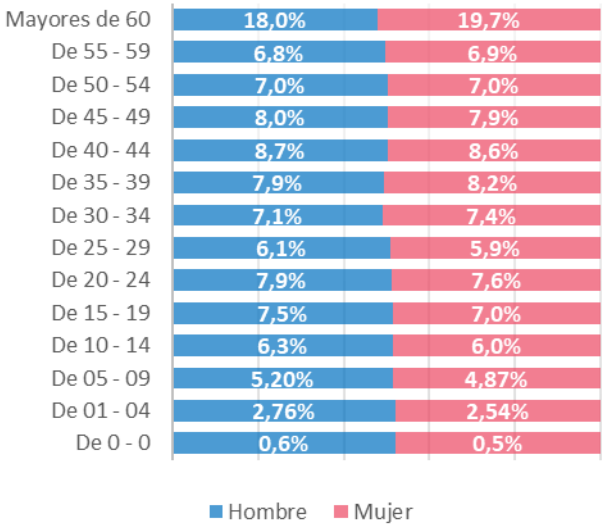
Caracterización de afiliados



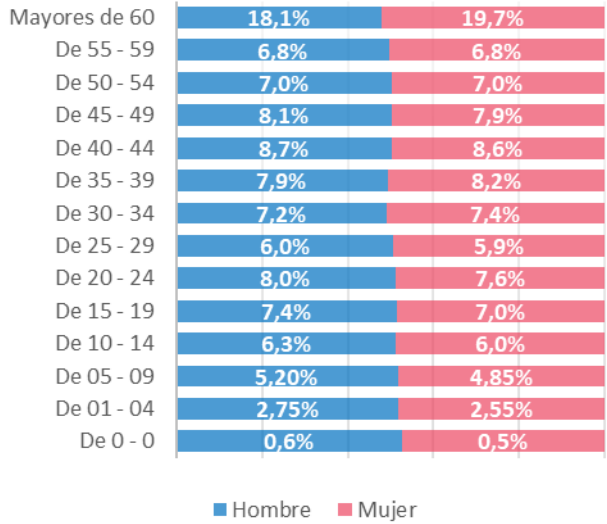
Caracterización población régimen contributivo



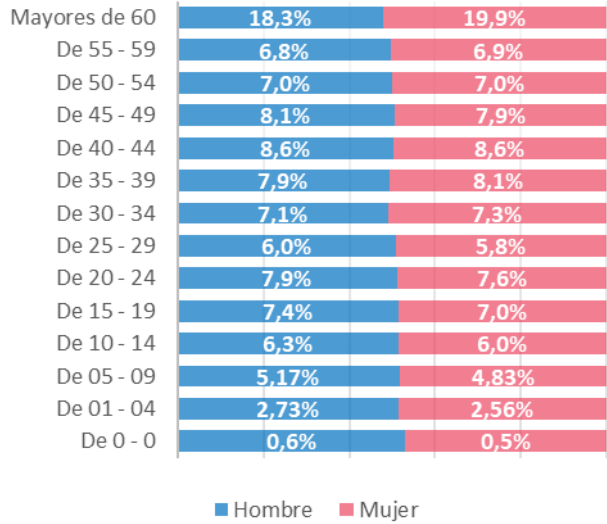
Octubre



Noviembre



Diciembre

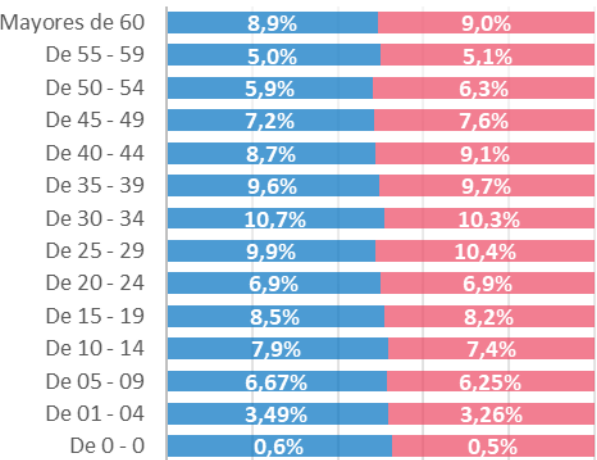


Fuente: informe población Comercial – Periodo: octubre a diciembre 2025

Caracterización población régimen subsidiado

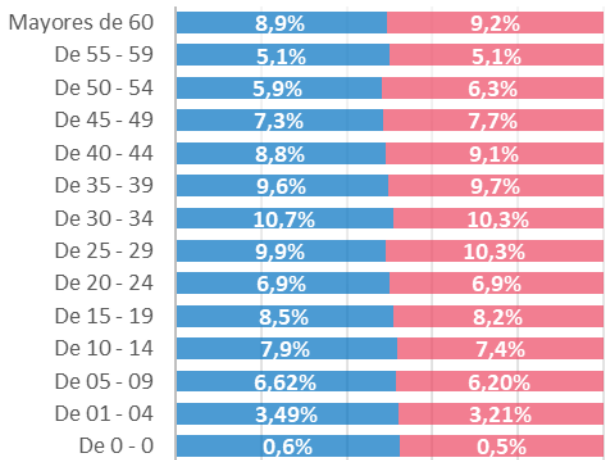


Octubre



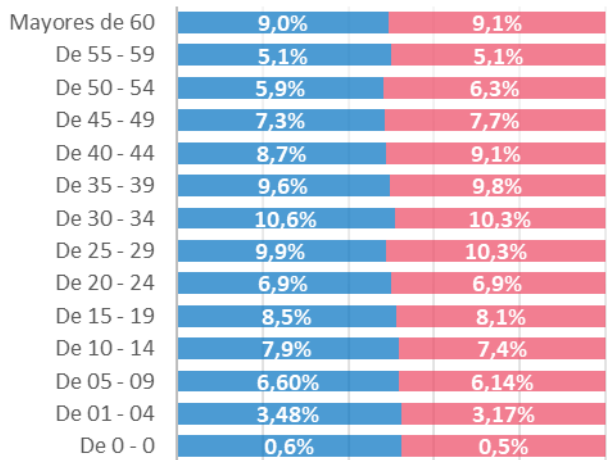
■ Hombre ■ Mujer

Noviembre



■ Hombre ■ Mujer

Diciembre



■ Hombre ■ Mujer

Fuente: informe población Comercial – Periodo: octubre a diciembre 2025

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 IV trimestre 2025



Estado de la contratación en salud



Estado de la contratación en salud



SEDE	CANTIDAD IPS
CALI	116
PEREIRA	57
QUINDIO	42
PALMIRA	28
TULUA	27
CARTAGO	25
NACIONAL	31
POPAYAN	29
BUGA	14
BUENAVENTURA	15
NORTE DEL CAUCA	7
TOTAL	391

SEDE	CANTIDAD MEDICOS
CALI	87
PALMIRA	15
BUGA	15
TULUA	11
CARTAGO	8
QUINDIO	7
PEREIRA	4
BUENAVENTURA	4
POPAYAN	1
TOTAL	152

NIVEL ATENCION	CANTIDAD
MEDIANA	356
BAJA	101
ALTA	66
NO APLICA	20
TOTAL	543

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.

Fuente: Informe red de prestadores – Gestión de redes – Periodo: octubre a diciembre 2025

Nuestros afiliados



Afiliados

INDICADORES			oct-25	nov-25	dic-25
Cantidad de Afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	556.239	556.196	551.580
		Poblacion activa contributiva	545.894	545.552	539.525
		PBS Activa	740.130	739.167	735.992
		PBS Activa + Suspendida	750.475	749.811	748.047
		Activa PAC	37.756	37.605	37.477
Cifra de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	1.540	1.456	977
		Inclusiones	418	502	481
		Reactivaciones	1.399	1.657	1.465
		Cambio sede IPS	674	697	736
		Traslados	1.257	1.875	1.805
	Retiros	empresa	6.750	6.139	8.879
		traslado	2.939	2.787	3.061
		mora	2	1	-
		cambio sede ips	674	697	736
		no cumple requisitos	1.344	738	611
		motivos personales	207	113	167
		traslado no autorizado	25	51	57
		doble afiliacion	22	64	75
		fallecimiento	193	220	210
		cambio inicio de vigencia	3	8	8
		no tiene cobertura	26	16	12
		terminacion emergencia sanitaria	1	-	1
Movilidad			194.236	193.615	196.467
Suspendidos			10.345	10.644	12.055
Portabilidad			1.313	1.314	1.315



Fuente: Informe población - comercial – Periodo octubre a diciembre 2025

Nuestras oficinas



Oficinas de atención al usuario



Buga | 1

Tuluá | 1

Zarzal | 1

Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palмира | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1

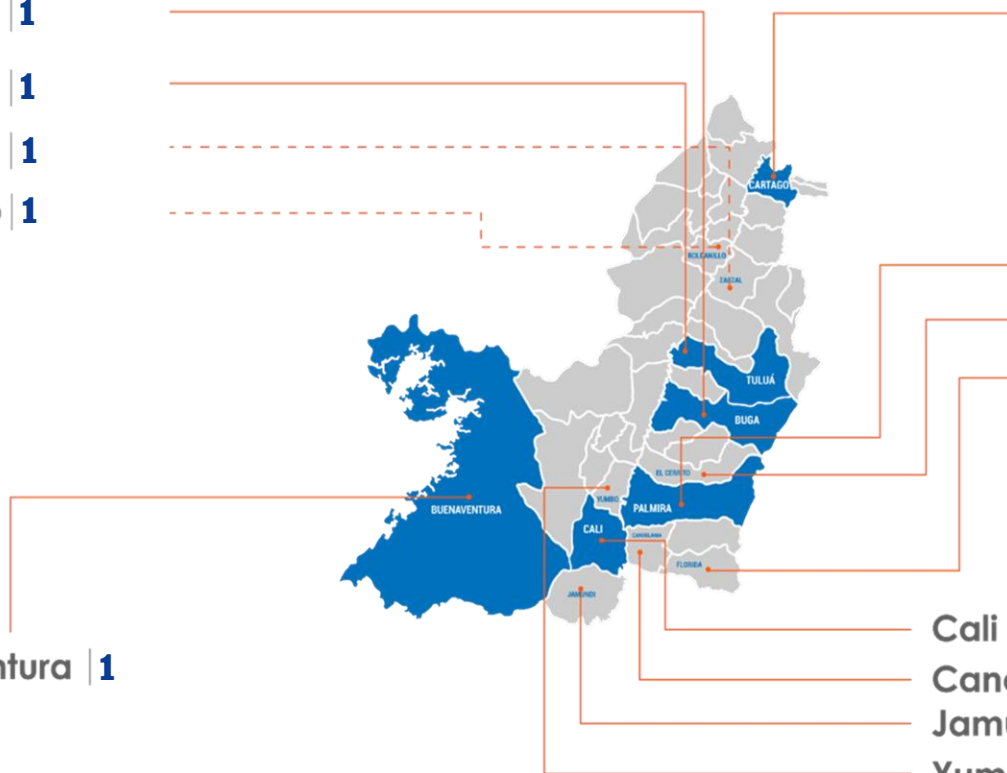
Buenaventura | 1

Cali | 3

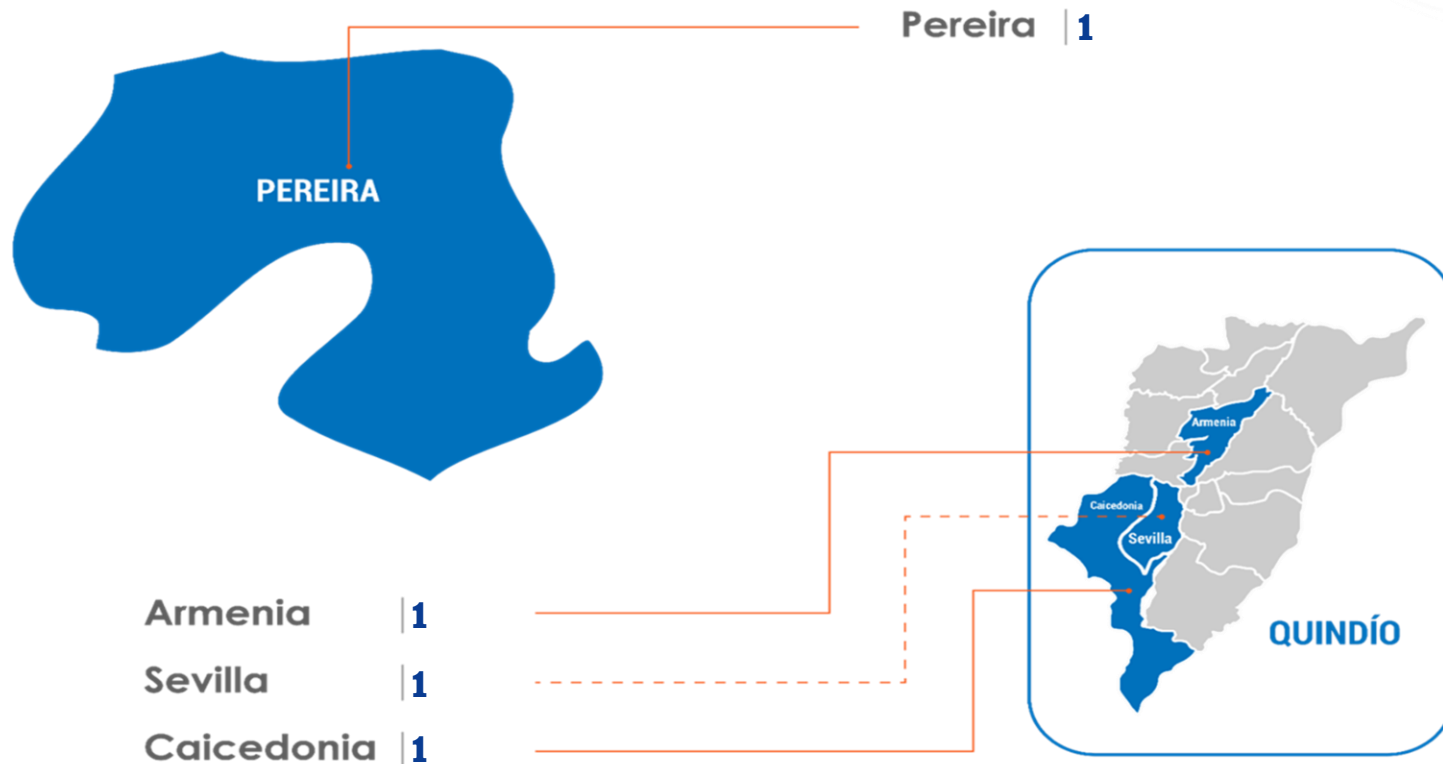
Candelaria | 1

Jamundí | 1

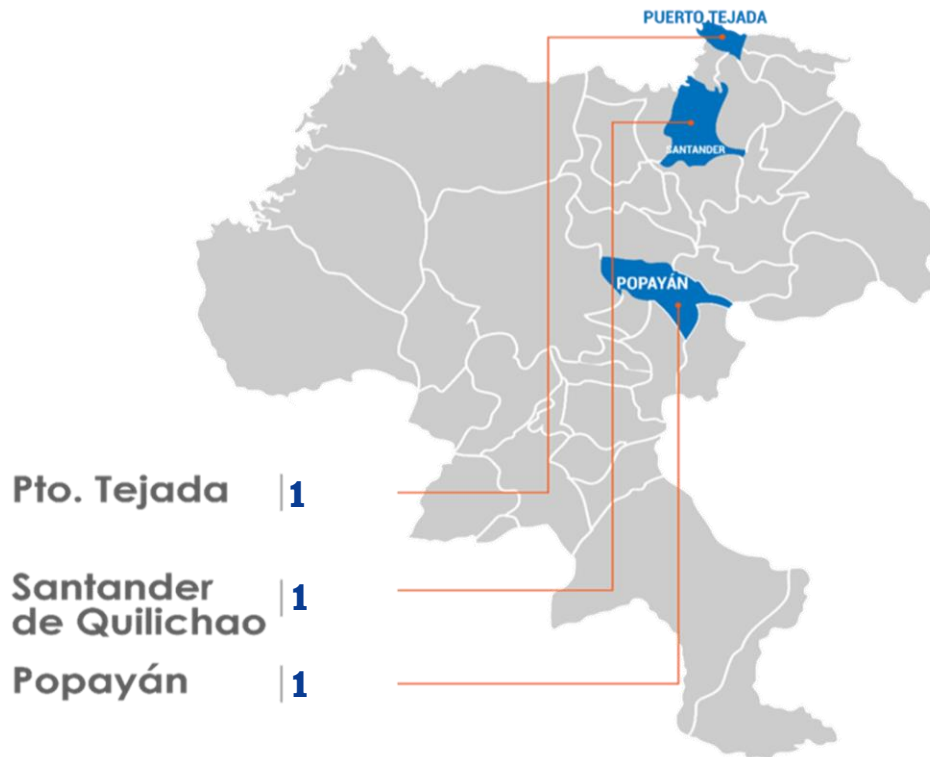
Yumbo | 1



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 la atención			
Periodo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	85	261	122
Minutos	1.42	4.35	2.03

Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para la atención			
Periodo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	35	22	22
Minutos	0.58	0.37	0.37

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			
Periodo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	67	2	92
Minutos	57	66	50

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!