



Micrositio de rendición de cuentas

Octubre a Diciembre
2025

Vigilado Supersalud

Caracterización de afiliados



Caracterización población régimen contributivo



Octubre

| | | |
|---------------|--------------|--------------|
| Mayores de 60 | 18,0% | 19,7% |
| De 55 - 59 | 6,8% | 6,9% |
| De 50 - 54 | 7,0% | 7,0% |
| De 45 - 49 | 8,0% | 7,9% |
| De 40 - 44 | 8,7% | 8,6% |
| De 35 - 39 | 7,9% | 8,2% |
| De 30 - 34 | 7,1% | 7,4% |
| De 25 - 29 | 6,1% | 5,9% |
| De 20 - 24 | 7,9% | 7,6% |
| De 15 - 19 | 7,5% | 7,0% |
| De 10 - 14 | 6,3% | 6,0% |
| De 05 - 09 | 5,20% | 4,87% |
| De 01 - 04 | 2,76% | 2,54% |
| De 0 - 0 | 0,6% | 0,5% |

■ Hombre ■ Mujer

Noviembre

| | | |
|---------------|--------------|--------------|
| Mayores de 60 | 18,1% | 19,7% |
| De 55 - 59 | 6,8% | 6,8% |
| De 50 - 54 | 7,0% | 7,0% |
| De 45 - 49 | 8,1% | 7,9% |
| De 40 - 44 | 8,7% | 8,6% |
| De 35 - 39 | 7,9% | 8,2% |
| De 30 - 34 | 7,2% | 7,4% |
| De 25 - 29 | 6,0% | 5,9% |
| De 20 - 24 | 8,0% | 7,6% |
| De 15 - 19 | 7,4% | 7,0% |
| De 10 - 14 | 6,3% | 6,0% |
| De 05 - 09 | 5,20% | 4,85% |
| De 01 - 04 | 2,75% | 2,55% |
| De 0 - 0 | 0,6% | 0,5% |

■ Hombre ■ Mujer

Diciembre

| | | |
|---------------|--------------|--------------|
| Mayores de 60 | 18,3% | 19,9% |
| De 55 - 59 | 6,8% | 6,9% |
| De 50 - 54 | 7,0% | 7,0% |
| De 45 - 49 | 8,1% | 7,9% |
| De 40 - 44 | 8,6% | 8,6% |
| De 35 - 39 | 7,9% | 8,1% |
| De 30 - 34 | 7,1% | 7,3% |
| De 25 - 29 | 6,0% | 5,8% |
| De 20 - 24 | 7,9% | 7,6% |
| De 15 - 19 | 7,4% | 7,0% |
| De 10 - 14 | 6,3% | 6,0% |
| De 05 - 09 | 5,17% | 4,83% |
| De 01 - 04 | 2,73% | 2,56% |
| De 0 - 0 | 0,6% | 0,5% |

■ Hombre ■ Mujer

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

Caracterización población régimen subsidiado



Octubre

| | | |
|---------------|--------------|--------------|
| Mayores de 60 | 8,9% | 9,0% |
| De 55 - 59 | 5,0% | 5,1% |
| De 50 - 54 | 5,9% | 6,3% |
| De 45 - 49 | 7,2% | 7,6% |
| De 40 - 44 | 8,7% | 9,1% |
| De 35 - 39 | 9,6% | 9,7% |
| De 30 - 34 | 10,7% | 10,3% |
| De 25 - 29 | 9,9% | 10,4% |
| De 20 - 24 | 6,9% | 6,9% |
| De 15 - 19 | 8,5% | 8,2% |
| De 10 - 14 | 7,9% | 7,4% |
| De 05 - 09 | 6,67% | 6,25% |
| De 01 - 04 | 3,49% | 3,26% |
| De 0 - 0 | 0,6% | 0,5% |

■ Hombre ■ Mujer

Noviembre

| | | |
|---------------|--------------|--------------|
| Mayores de 60 | 8,9% | 9,2% |
| De 55 - 59 | 5,1% | 5,1% |
| De 50 - 54 | 5,9% | 6,3% |
| De 45 - 49 | 7,3% | 7,7% |
| De 40 - 44 | 8,8% | 9,1% |
| De 35 - 39 | 9,6% | 9,7% |
| De 30 - 34 | 10,7% | 10,3% |
| De 25 - 29 | 9,9% | 10,3% |
| De 20 - 24 | 6,9% | 6,9% |
| De 15 - 19 | 8,5% | 8,2% |
| De 10 - 14 | 7,9% | 7,4% |
| De 05 - 09 | 6,62% | 6,20% |
| De 01 - 04 | 3,49% | 3,21% |
| De 0 - 0 | 0,6% | 0,5% |

■ Hombre ■ Mujer

Diciembre

| | | |
|---------------|--------------|--------------|
| Mayores de 60 | 9,0% | 9,1% |
| De 55 - 59 | 5,1% | 5,1% |
| De 50 - 54 | 5,9% | 6,3% |
| De 45 - 49 | 7,3% | 7,7% |
| De 40 - 44 | 8,7% | 9,1% |
| De 35 - 39 | 9,6% | 9,8% |
| De 30 - 34 | 10,6% | 10,3% |
| De 25 - 29 | 9,9% | 10,3% |
| De 20 - 24 | 6,9% | 6,9% |
| De 15 - 19 | 8,5% | 8,1% |
| De 10 - 14 | 7,9% | 7,4% |
| De 05 - 09 | 6,60% | 6,14% |
| De 01 - 04 | 3,48% | 3,17% |
| De 0 - 0 | 0,6% | 0,5% |

■ 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 |
| | | Poblacion activa contributiva | 545.894 | 545.552 |
| | | PBS Activa | 740.130 | 739.167 |
| | | PBS Activa + Suspendida | 750.475 | 749.811 |
| | | Activa PAC | 37.756 | 37.605 |
| Cifra de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB | Ingresos | Reingresos | 1.540 | 1.456 |
| | | Inclusiones | 418 | 502 |
| | | Reactivaciones | 1.399 | 1.657 |
| | | Cambio sede IPS | 674 | 697 |
| | | Traslados | 1.257 | 1.875 |
| | Retiros | empresa | 6.750 | 6.139 |
| | | traslado | 2.939 | 2.787 |
| | | mora | 2 | 1 |
| | | cambio sede ips | 674 | 697 |
| | | no cumple requisitos | 1.344 | 738 |
| | | motivos personales | 207 | 113 |
| | | traslado no autorizado | 25 | 51 |
| | | doble afiliacion | 22 | 64 |
| | | fallecimiento | 193 | 220 |
| | | cambio inicio de vigencia | 3 | 8 |
| | no tiene cobertura | | 26 | 16 |
| | terminacion emergencia sanitaria | | 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

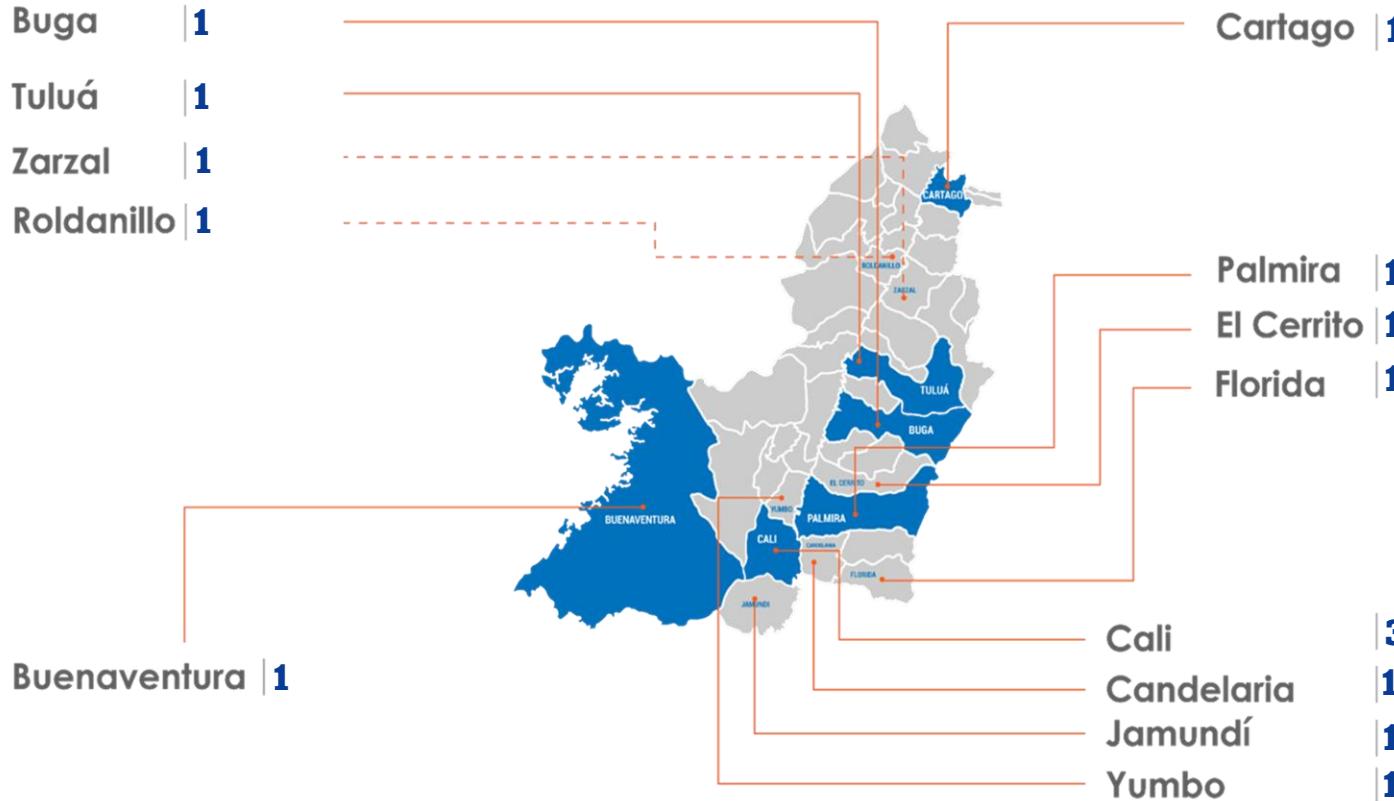




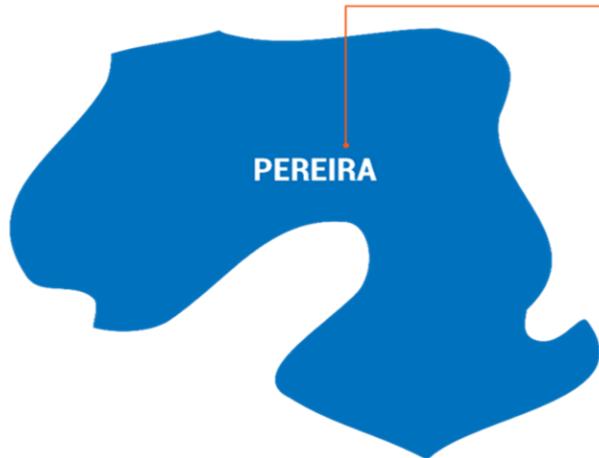
Nuestras oficinas



Oficinas de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario



Pereira | 1

Armenia | 1

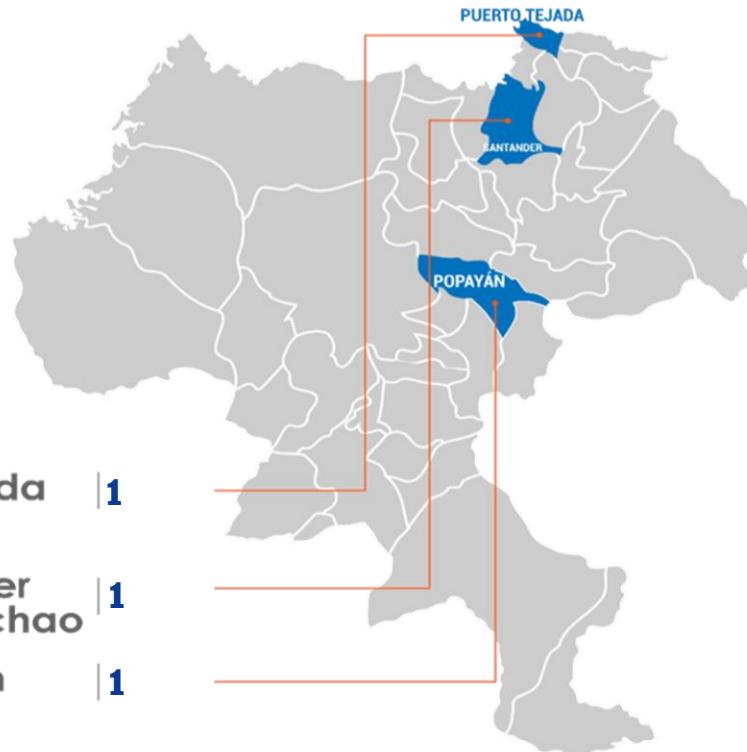
Sevilla | 1

Caicedonia | 1



QUINDÍO

Oficinas de atención al usuario



Pto. Tejada | 1

Santander
de Quilichao | 1

Popayán | 1

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%

Fuente: Listado de usuarios generados desde la unidad de B.I y validado por actuaría – Tablero BI Infinitum. Periodo: Enero a Junio 2025



¡Gracias!