

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 feb de 2026

Cali, Colombia

Índice

Indicadores de calidad de la Entidad Promotora de Salud	96
Indicadores de calidad de las Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud	97
Posición en el ordenamiento.....	99
Acreditación	100
Comportamiento como pagador de servicios	100
Sanciones.....	100

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 (2025)	Comentarios	
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita Medicina General	≤3	3,83	Indicador con minima desviacion de +0,59 respecto a la meta, teniendo un mayor pico en el mes de noviembre, sin embargo, la tendencia a la mejoría se evidencia desde el segundo semestre 2025, cerrando el mes de diciembre con 2.44	Promedio
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita Odontología General	≤3	3,34	Indicador con minima desviacion +0,34 respecto a la meta, teniendo un mayor pico en el mes de febrero, sin embargo, la tendencia a la mejoría se evidencia que en el segundo semestre no hubo desviacion en ninguno de los meses que lo conforman, cerrando en diciembre con 1.76	Promedio
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética Nuclear	≤5	6,88	Indicador con tendencia no favorable durante el segundo semestre, sin embargo en el mes de diciembre se empieza normalizar los días dando como resultado 5.17 días, desviado solo en 0,17	Promedio
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de cataratas	≤5	7,2	Indicador con tendencia no favorable para el II semestre del 2025, se evidencia mejoría para en los meses de noviembre y diciembre, donde se espera que la tendencia siga en tendencia en aumento	Promedio
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	≤5	7,87	Indicador con tendencia no favorable para el II semestre del 2025, se evidencia mejoría para en los meses de noviembre y diciembre dando como resultado 3.29 donde se espera que la tendencia se mantenga en este cumplimiento	Promedio
Experiencia de la atencion	Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	≤5	3,52	Indicador con tendencia favorable dando como resultado 4,01 días, se evidencia pico en el mes de agosto, sin embargo, la tendencia mejora en los meses que finalizan el segundo semestre dando cumplimiento en (oct, Nov, Dic)	Promedio



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	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	≥80	67,39	Indicador en no cumplimiento respecto a la meta durante el 2025	Promedio
Experiencia de la atención	Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	≥80	76,4	Indicador en no cumplimiento respecto a la meta durante el 2025	Promedio
Experiencia de la atención	Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	≤20	21,98	Indicador presenta leve desviación por 0,98 respecto a la meta	Promedio
Efectividad	Tasa de mortalidad en niños menores de 1 año	14,5%≤	2,95	Indicador en cumplimiento con un resultado de 2,95, se evidencia tendencia favorable en sus meses de evaluación	Ultimo Mes
Efectividad	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	≤6,7	4	Indicador con 1 caso en el mes de Junio 2025, para el segundo semestre 0 casos	Ultimo Mes
Efectividad	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	≤3	0	Indicador con 0 casos durante el 2025	Ultimo Mes
Efectividad	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	≤5	0	Indicador con 0 casos durante el 2025	Ultimo Mes
Efectividad	Letalidad por dengue	≤2	0	Indicador con 0 casos durante el 2025	Ultimo Mes
Efectividad	Razón mortalidad materna a 42 días	≤32	0	Indicador con 0 casos durante el 2025	Ultimo Mes
Efectividad	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	10%≤	11,18	Indicador desviado durante el periodo evaluado, se puede evidenciar que a partir del segundo semestre una tendencia favorable	Ultimo Mes
Efectividad	Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	≥35	22,54	Indicador desviado durante el 2025, sin embargo, los siguientes meses entran en metas (Enero, Marzo, julio)	Promedio
Efectividad	Proporción de progresión de Enfermedad Renal Crónica	<40	38,26	Indicador en cumplimiento durante el 2025, con cumplimiento en cada uno de los meses que lo comprenden	Promedio
Gestion del riesgo	Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento	≥100	100	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado	Promedio
Gestion del riesgo	Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	≥95	96,2	Indicador en cumplimiento durante todos los meses que comprenden el año 2025	Promedio
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	Promedio
Gestion del riesgo	Proporción de pacientes Hipertensos controlados	≥90	80,28	Indicador desviado por 6.87 respecto a la meta, sin embargo, se evidencia mejoría a durante el segundo semestre del año 2025	Promedio

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 pacientes Hipertensos controlados	≥60	65,39	Indicador en cumplimiento por encima de meta para el cierre del 2025, en +5,39	Promedio
Gestion del riesgo	Proporción de pacientes diabéticos controlados	≥50	44,98	Indicador desviado en el resultado al cierre del año 2025, sin embargo, muestra tendencia favorable y estable durante los dos semestres	Promedio
Gestion del riesgo	Captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	≥82,45%	133,72	Indicador con cumplimiento por encima de meta durante el año 2025, donde se evidencia cumplimiento en todos los meses que comprenden el periodo evaluado	Ultimo Mes
Gestion del riesgo	Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	≥41,98%	60,40%	Indicador con cumplimiento por encima de meta durante el año 2025, donde se evidencia cumplimiento en todos los meses que comprenden el periodo evaluado	Ultimo Mes
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	68,87	Indicador en incumplimiento por encima de los 30 días	Promedio
Gestion del riesgo	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama (días)	≤30	53,65	Indicador en incumplimiento por 16,72 días	Promedio
Gestion del riesgo	Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	≥80	68,52	Indicador en no cumplimiento, sin embargo, se evidencia, tendencia a la mejora	Ultimo Mes
Gestion del riesgo	Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	≤6,30	0,04	Indicador en cumplimiento durante el periodo evaluado	Promedio
Gestion del riesgo	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento de cáncer de cuello uterino	≤30	52,17	Indicador en incumplimiento por encima de los 30 días	Ultimo Mes
Gestion del riesgo	Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento en cáncer de Próstata	≤30	71,4	Indicador en incumplimiento por encima de los 30 días	Ultimo Mes
Gestion del riesgo	Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de leucemia Aguda Pediátrica (LAP)	≤3	0	No se presentan casos para el I semestre evaluado	Ultimo Mes

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 <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

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	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	INCONFORMIDAD
ALIANSA SALUD	MEDIA	MEDIA BAJA	BAJA
ASMET SALUD	ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA
CAJACOPI	MEDIA BAJA	ALTA	MEDIA BAJA
CAPITAL SALUD	ALTA	ALTA	ALTA
CAPRESOCA	ALTA	BAJA	ALTA
COMFACHOCÓ	BAJA	MEDIA ALTA	MEDIA
COMFAORIENTE	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	BAJA
COMFENALCO VALLE	BAJA	BAJA	ALTA
COMPENSAR	MEDIA ALTA	MEDIA	MEDIA ALTA
COOSALUD	MEDIA	ALTA	MEDIA
EMSSANAR	MEDIA	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA
FAMILIAR DE COLOMBIA/ COMFASUCRE*	BAJA	MEDIA BAJA	BAJA
FAMISANAR	ALTA	MEDIA	MEDIA
MUTUAL SER	MEDIA BAJA	BAJA	MEDIA BAJA
NUEVA EPS	MEDIA ALTA	MEDIA BAJA	MEDIA
SALUD MIA	MEDIA	BAJA	BAJA
SALUD TOTAL	MEDIA BAJA	ALTA	MEDIA BAJA
SANITAS	MEDIA BAJA	MEDIA BAJA	MEDIA
SAVIA SALUD	BAJA	MEDIA	ALTA
SOS	MEDIA ALTA	MEDIA	MEDIA ALTA
SURA	MEDIA	MEDIA	MEDIA BAJA

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/ranquin-ips-2024.pdf>

Recuerde consultar la actualización de esta cartilla en la página web

www.sos.com.co



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
Clinica Imbanaco S.A.S	Cali
Fundación Valle de Lili	Cali
Red de Salud del Centro - Hospital Primitivo Iglesias E.S.E	Cali
Clinica Neurocardiovascular	Cali
Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E	Cali
Hospital Departamental Universitario San Juan de Dios E.S.E	Armenia
Hospital Universitario Evaristo García E.S.E	Cali
Hospital Departamental Tomas Uribe Uribe de Tulúa E.S.E	Tulúa
Hospital Susana López de Valencia E.S.E	Popayán

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

Cifras en millones de pesos

EDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Corriente	\$ 123.714	15%
31 - 60 días	\$ 79.606	9%
61 - 90 días	\$ 39.275	5%
Mayor a 90 días	\$ 602.502	71%
TOTAL	\$ 845.097	100%
Fecha de corte:	Diciembre 31 de 2025	
Fuente:	Formato FT004 Circular 016 de 2016	

Durante el periodo de enero a diciembre de 2025 se liquidaron cuentas por pagar de servicios de salud PBS y PAC por un total de \$1,533 billones, de los cuales se pagaron \$1,433 billones, representando un porcentaje de pago del 94%.

SANCIONES

Durante el año 2025, a la fecha, en contra de la EPS SOS S.A. quedan ejecutoriadas tres (3) 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 radicarón alegatos el 15 de julio de 2025, concluyendo el trámite con fecha 26 de agosto de 2025, con una amonestación escrita, igualmente. Por último, en el proceso SIAD No. 7000202400767, iniciado por incumplimiento de las instrucciones dadas en el estatuto protección al usuario y participación ciudadana de la circular única de la superintendencia nacional de salud no. 047 de 2007 y la ley 1438 de 2011, se radicarón los descargos el 27 de noviembre de 2024, concluyendo el trámite con fecha 21 de febrero de 2025 también con una amonestación escrita.

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