



  
Vigilado Supersalud

# Micrositio de rendición de cuentas

Enero a Marzo  
2026

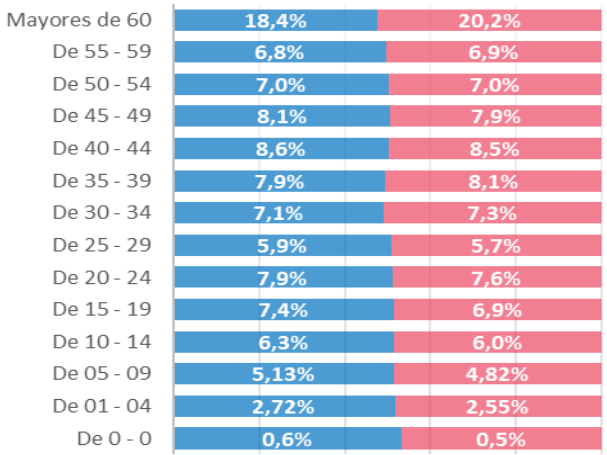
# Caracterización de afiliados



# Caracterización población régimen contributivo

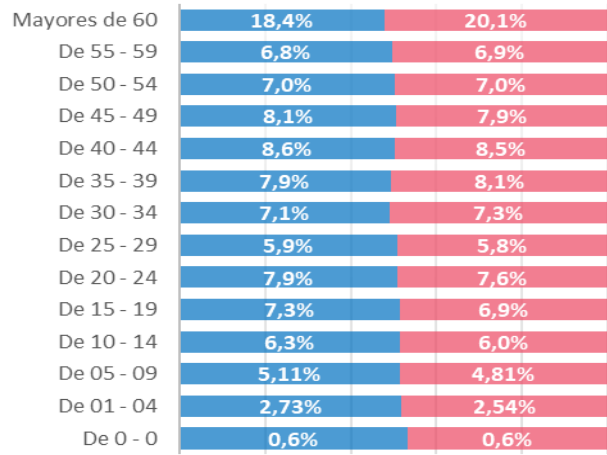


Enero



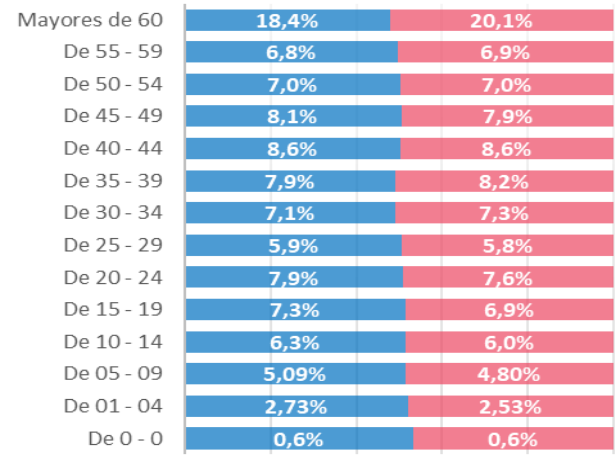
■ Hombre ■ Mujer

Febrero



■ Hombre ■ Mujer

Marzo



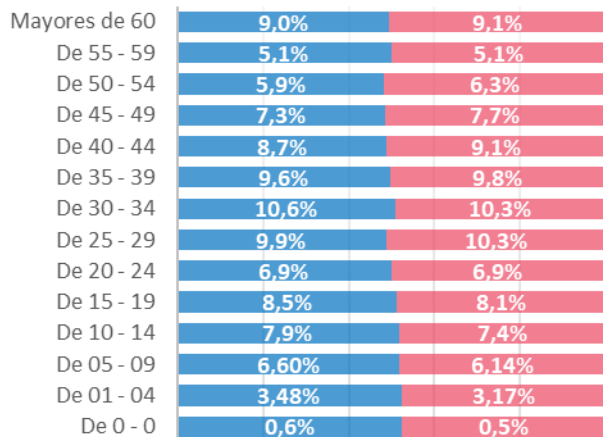
■ Hombre ■ Mujer

Fuente: informe población Comercial – Periodo: Enero a Marzo 2026

# Caracterización población régimen subsidiado

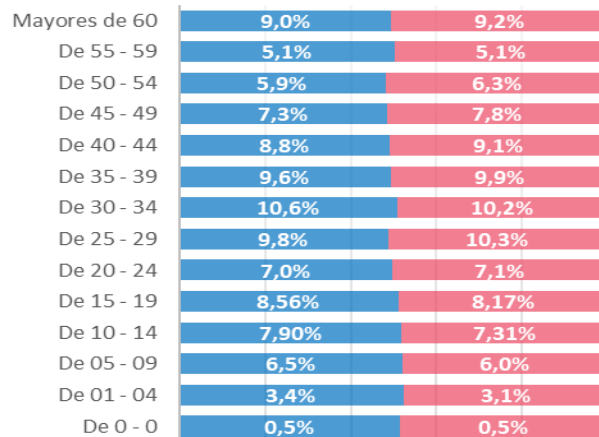


Enero



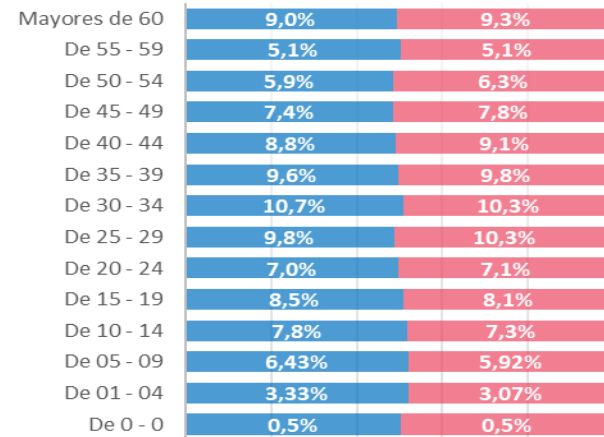
■ Hombre ■ Mujer

Febrero



■ Hombre ■ Mujer

Marzo



■ Hombre ■ Mujer

Fuente: informe población Comercial – Periodo: Enero a Marzo 2026

# 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 I trimestre 2026



# Estado de la contratación en salud



# Estado de la contratación en salud



SEDE	RAZON SOCIAL	SUCURSAL	TOTAL
CALI	135	154	289
NACIONAL	29	147	176
POPAYAN	28	106	134
PEREIRA	53	67	120
PALMIRA	34	57	91
QUINDIO	42	37	79
TULUA	33	27	60
CARTAGO	32	20	52
BUENAVENTURA	13	24	37
BUGA	17	19	36
NORTE DEL CAUCA	6	17	23
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>675</b>	<b>1097</b>

NIVEL COMPLEJIDAD	PRIVADA	PÚBLICA	TOTAL
ALTA	216	6	222
BAJA	34	339	373
MEDIANA	356	26	382
SIN COMPLEJIDAD	120		120
<b>TOTAL</b>	<b>726</b>	<b>371</b>	<b>1097</b>
<b>PARTICIPACION</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>

IPS	RAZÓN SOCIAL	SUCURSAL	TOTAL	%PART
Privada	322	404	726	66%
Pública	100	271	371	34%
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>675</b>	<b>1097</b>	<b>100%</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.

Fuente: Informe red de prestadores – Gestión de redes – Periodo: Enero a Marzo 2026

# Nuestros afiliados



# Afiliados



INDICADORES		ene-26	feb-26	mar-26		
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	544.731	548.987	547.918	
		Poblacion activa contributiva	529.763	532.940	534.964	
		PBS Activa	731.529	730.252	730.961	
		PBS Activa + Suspendida	746.497	746.299	743.915	
		Activa PAC	35.202	35.026	34.987	
Cifra de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	2.027	5.310	2.073	
		Inclusiones	462	470	570	
		Reactivaciones	1.701	2.315	2.315	
		Cambio sede IPS	1.007	949	844	
		Traslados	1.339	836	1.526	
	Retiros	empresa	13.358	7.612	6.971	
		traslado	1.913	2.008	4.474	
		mora	1	-	-	
		cambio sede ips	1.007	949	844	
		no cumple requisitos	755	381	879	
		motivos personales	105	112	156	
		traslado no autorizado	29	30	74	
		doble afiliacion	30	148	51	
		fallecimiento	241	203	219	
		cambio inicio de vigencia	10	1	6	
		no tiene cobertura	6	19	11	
		terminacion emergencia sanitaria	1	-	3	
		Movilidad		201.766	197.312	195.997
		Suspendidos		14.968	16.047	12.954
Portabilidad		1.317	1.318	1.319		

Fuente: Informe población - comercial – Periodo Enero a Marzo 2026

# Nuestras oficinas



# Oficinas de atención al usuario



Buga | 1

Tuluá | 1

Zarzal | 1

Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1

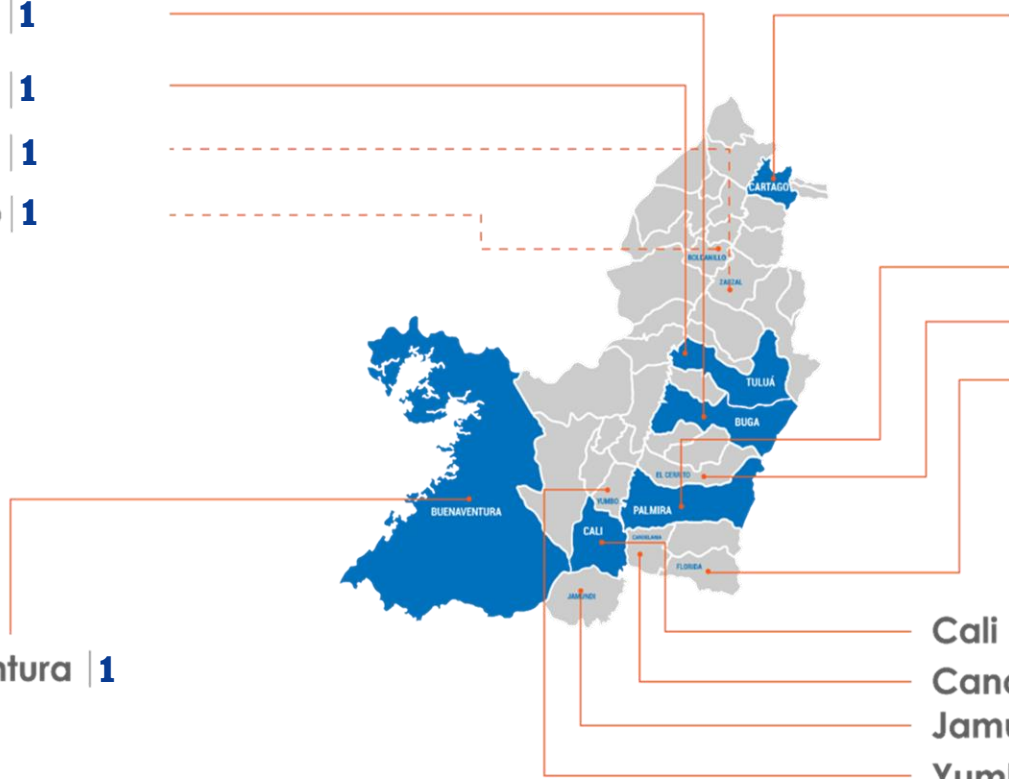
Buenaventura | 1

Cali | 3

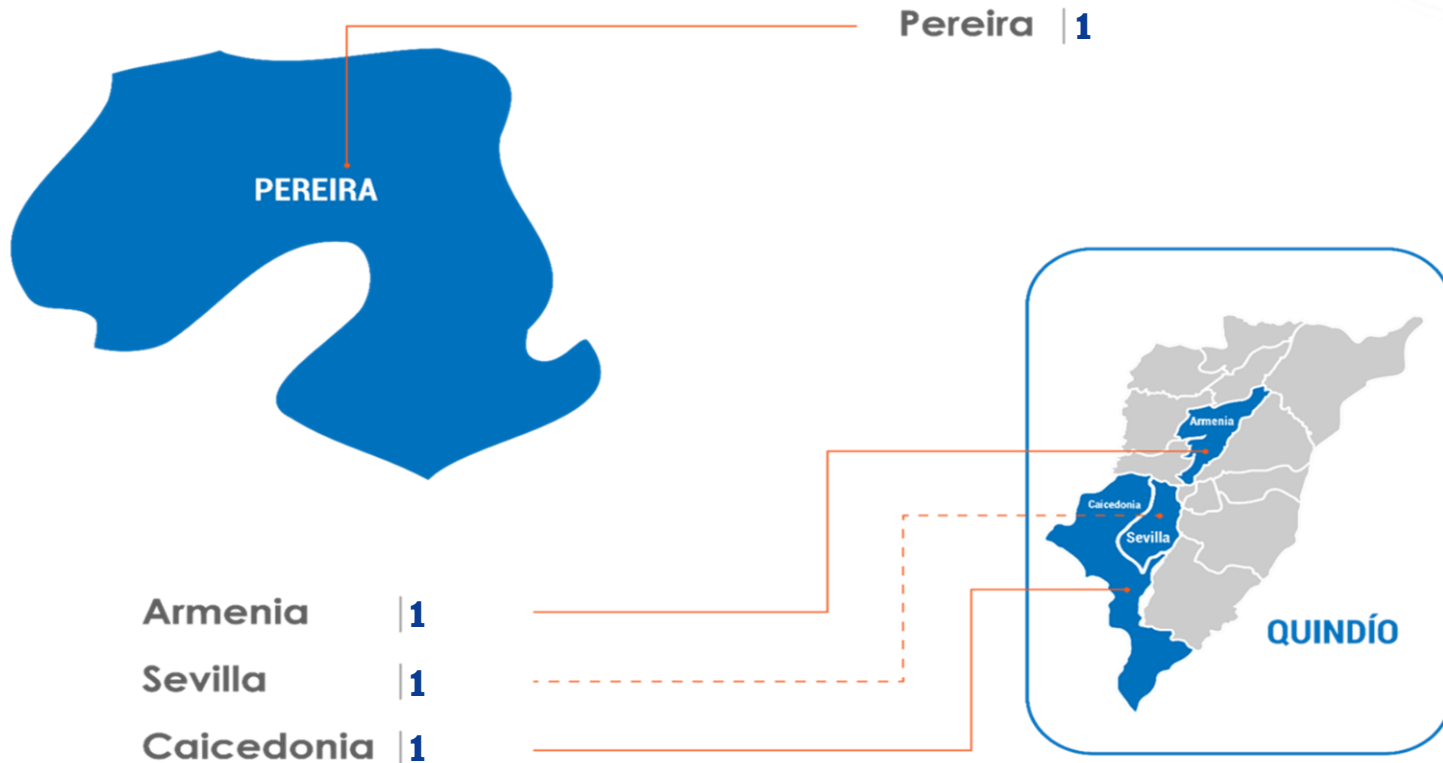
Candelaria | 1

Jamundí | 1

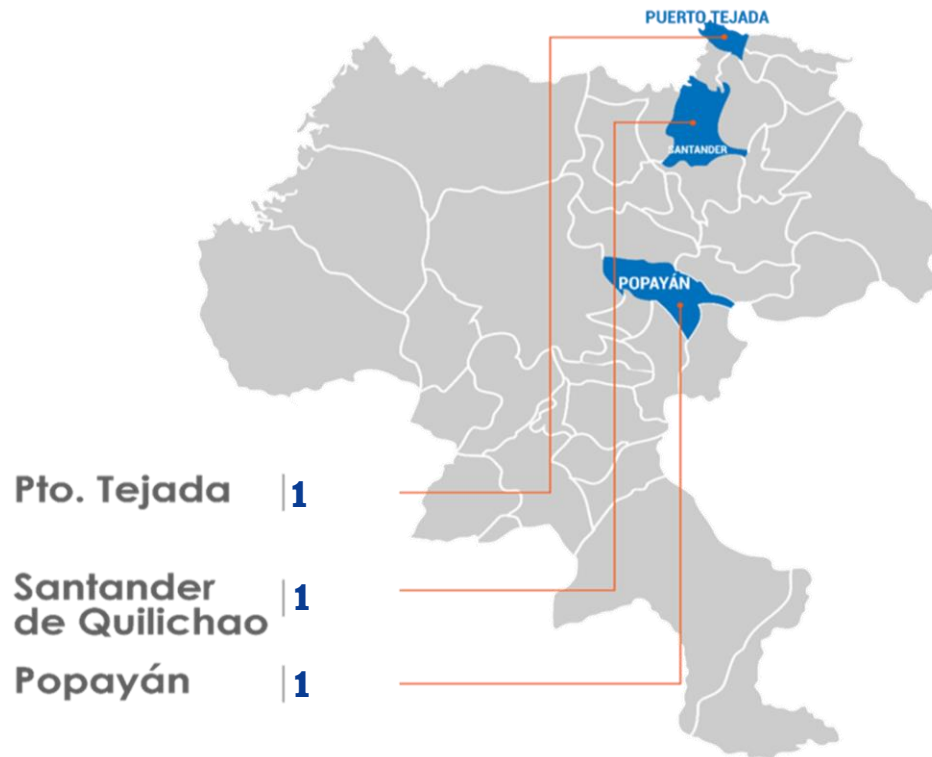
Yumbo | 1



# 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	Enero	Febrero	Marzo
Segundos	233	489	533
Minutos	3.88	8.15	8.88

## Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para la atención			
Periodo	Enero	Febrero	Marzo
Segundos	22	23	328
Minutos	0.22	0.23	5.46

*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	Enero	Febrero	Marzo
Segundos	37	48	40
Minutos	66	55	51

*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!***