

Micrositio de rendición de cuentas

Abril a Junio
2026

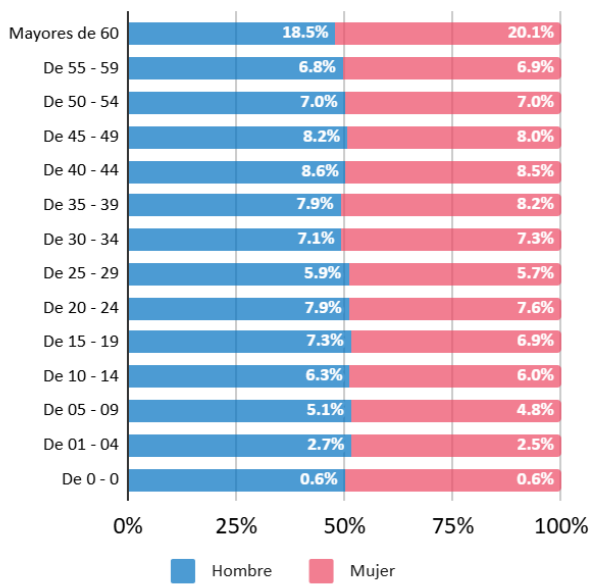
Caracterización de afiliados



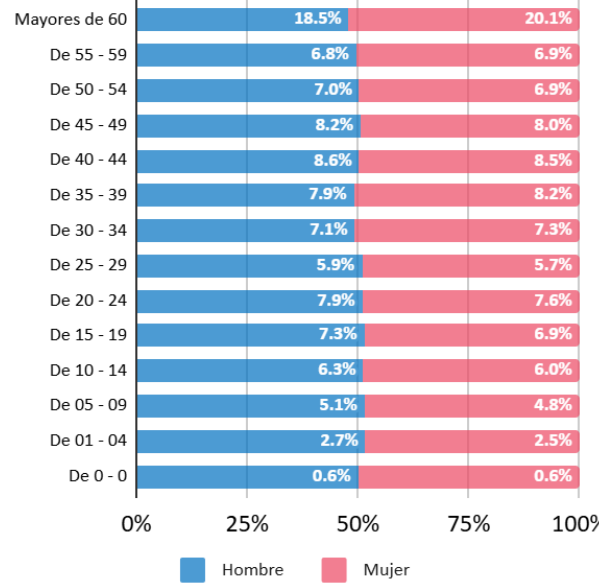
Caracterización población régimen contributivo



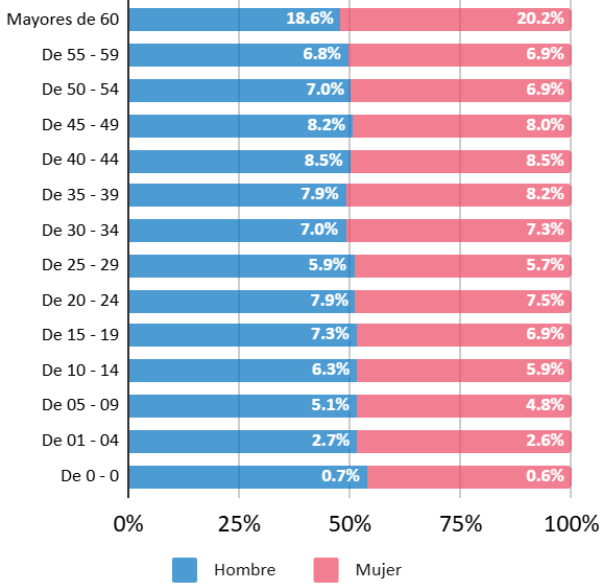
Abril



Mayo



Junio

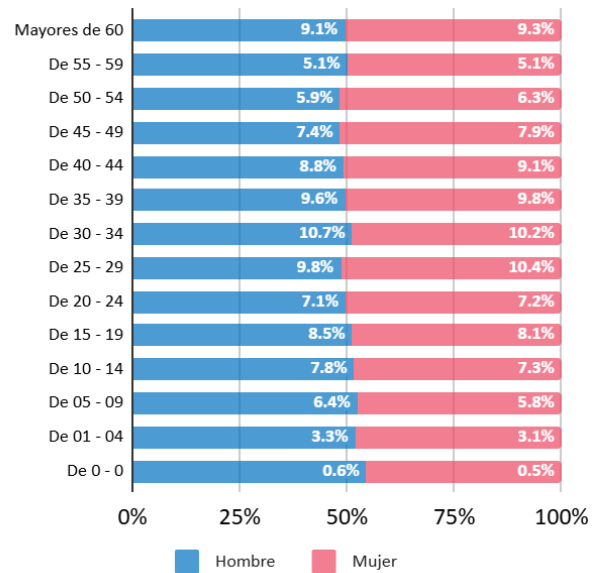


Fuente: informe población Comercial – Periodo: Abril a Junio 2026

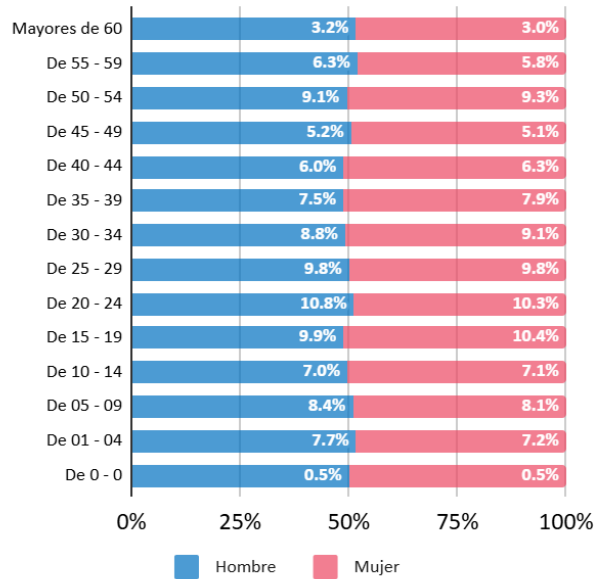
Caracterización población régimen subsidiado



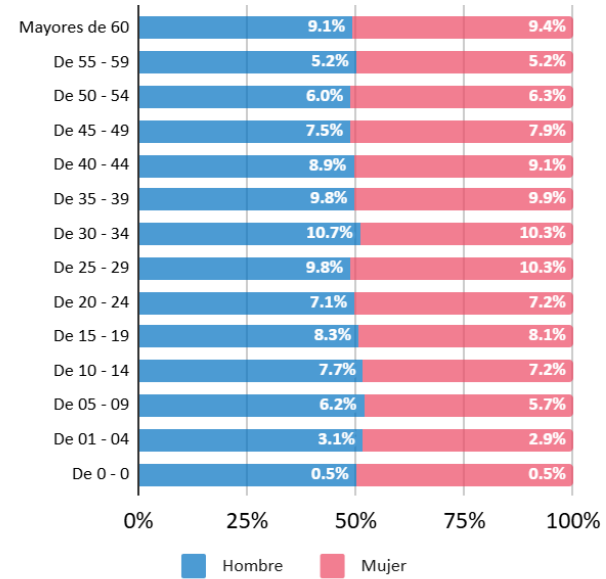
Abril



Mayo



Junio



Fuente: informe población Comercial – Periodo: Abril a Junio 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

- ✓ 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	132	154	286
NACIONAL	29	148	177
POPAYAN	27	109	136
PEREIRA	53	67	120
PALMIRA	34	60	94
QUINDIO	43	38	81
TULUA	35	24	59
CARTAGO	29	19	48
BUGA	13	26	39
BUENAVENTURA	18	18	36
NORTE DEL CAUCA	6	18	24
TOTAL	419	681	1100

IPS	RAZON SOCIAL	SUCURSAL	TOTAL	%PART
Privada	321	410	731	66%
Pública	98	271	369	34%
TOTAL	419	681	1100	100%

NIVEL COMPLEJIDAD	PRIVADA	PÚBLICA	TOTAL
ALTA	220	5	225
BAJA	42	339	381
MEDIANA	365	25	390
SIN COMPLEJIDAD	104		104
TOTAL	731	369	1100
PARTICIPACION	66%	34%	100%

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: Abril a Junio 2026

Nuestros afiliados



Afiliados

INDICADORES			abr-26	may-26	jun-26		
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	545.940	541.095	535.965		
		Poblacion activa contributiva	532.740	528.051	523.007		
		PBS Activa	728.864	725.116	721.546		
		PBS Activa + Suspendida	742.064	738.160	734.504		
		Activa PAC	34.724	34.483	34.227		
Cifra de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras eapb	Ingresos	Reingresos	1.244	1.330	1.102		
		Inclusiones	616	689	674		
		Reactivaciones	1.971	1.705	1.980		
		Cambio sede IPS	841	686	674		
		Traslados	1.707	1.243	1.230		
	Retiros	empresa	6.807	6.342	7.496		
		traslado	3.755	6.447	4.093		
		mora	2	-	-		
		cambio sede ips	841	686	674		
		no cumple requisitos	916	689	2.409		
		motivos personales	143	172	131		
		traslado no autorizado	43	29	57		
		doble afiliacion	44	115	32		
		fallecimiento	216	240	210		
		cambio inicio de vigencia	8	1	5		
		no tiene cobertura	30	10	8		
		terminacion emergencia sanitaria	-	-	1		
		Movilidad			196.124	197.065	198.539
		Suspendidos			13.200	13.044	12.958
Portabilidad			1.320	1.321	1.322		



Fuente: Informe población - comercial – Periodo Abril a Junio 2026

Nuestras oficinas



Oficinas de atención al usuario



Buga | 1

Tuluá | 1

Zarzal | 1

Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palмира | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1

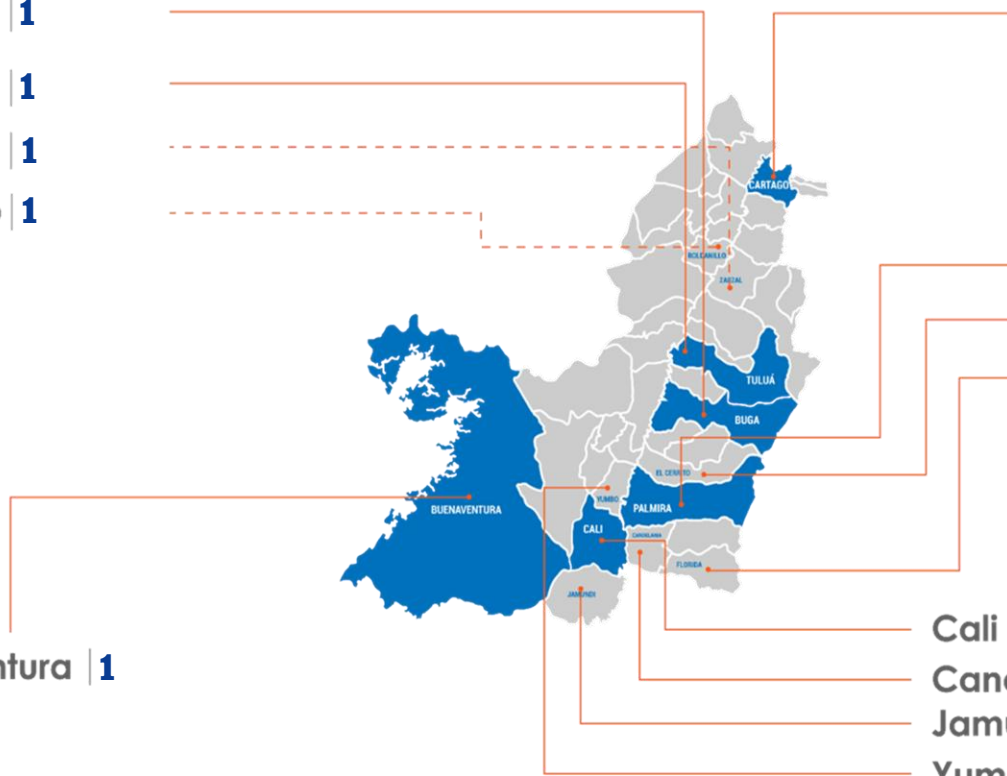
Buenaventura | 1

Cali | 3

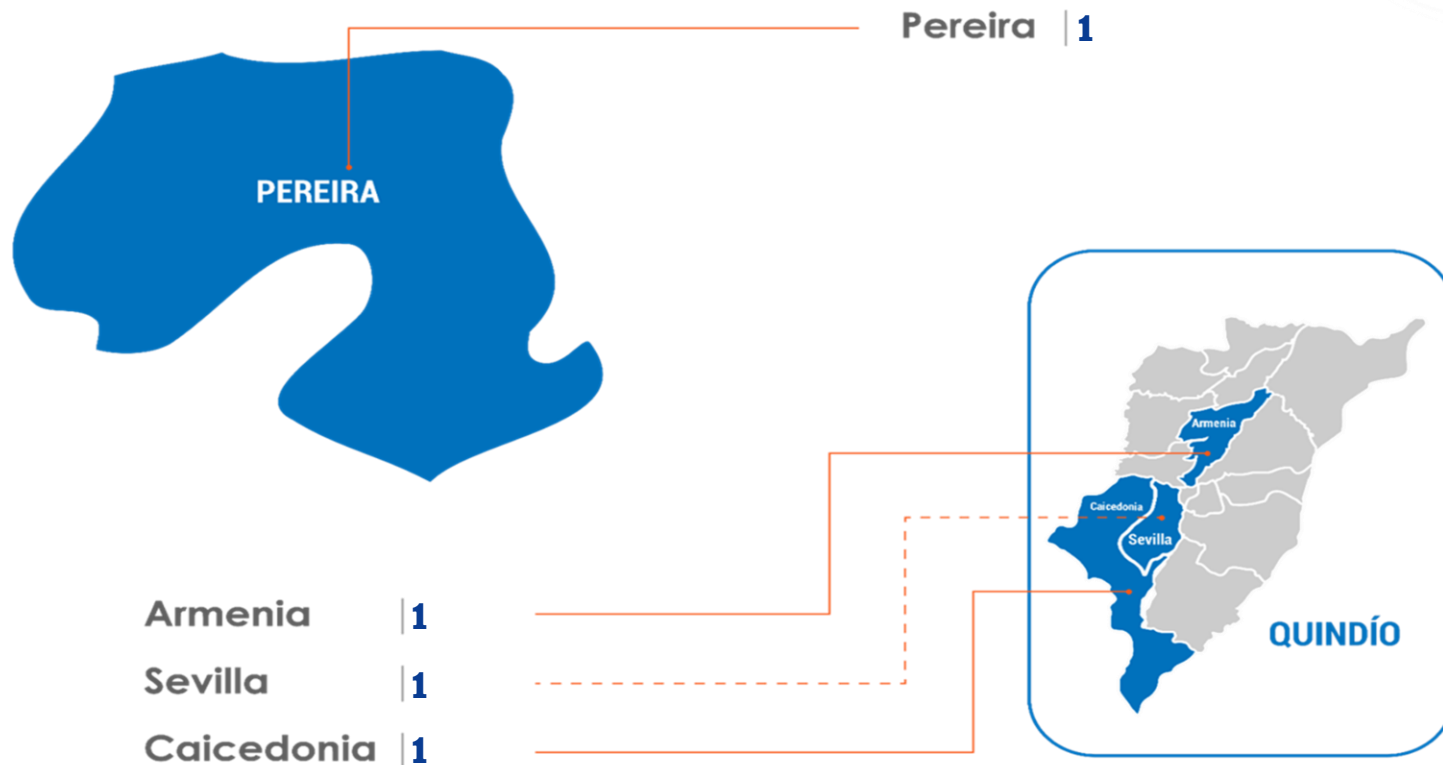
Candelaria | 1

Jamundí | 1

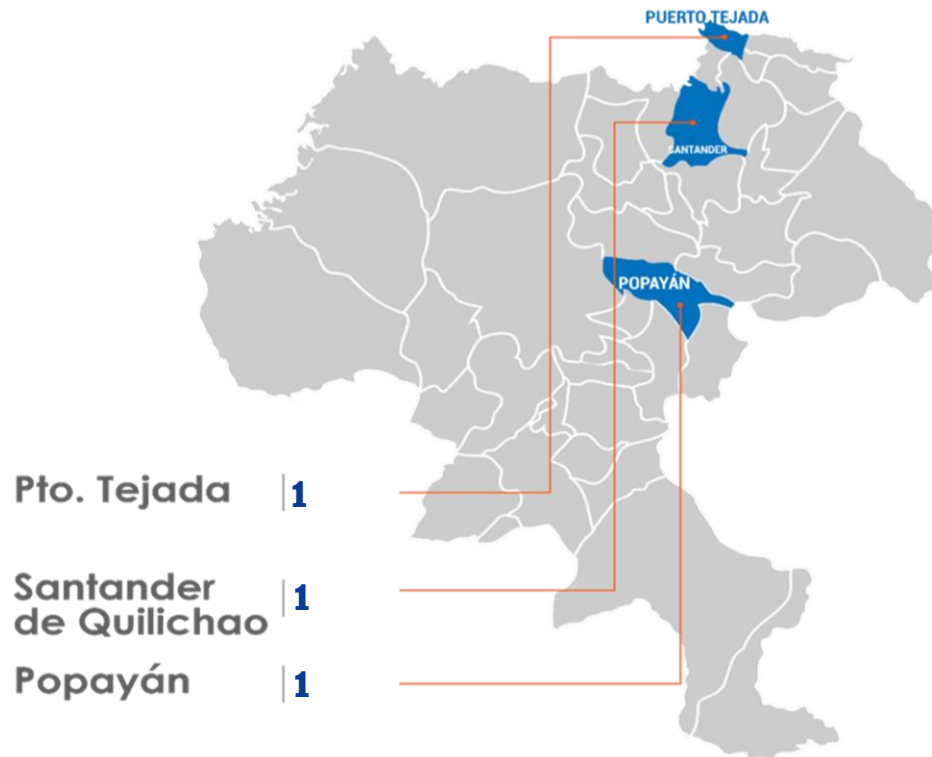
Yumbo | 1



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	Abril	Mayo	Junio
Segundos	33	54	33
Minutos	3	2	2

Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para la atención			
Periodo	Abril	Mayo	Junio
Segundos	44	31	59
Minutos	1	2	0

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	Abril	Mayo	Junio
Segundos	50	40	40
Minutos	58	55	55

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 2026:

2026		Calificación
	Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	71,7%

Meta 80%

¡Gracias!