

CapitalSalud
#TeCuida



COMITÉ PQRD ENERO 2025 (PQRD DICIEMBRE 2024)





RADICACIÓN GENERAL 2023-2024

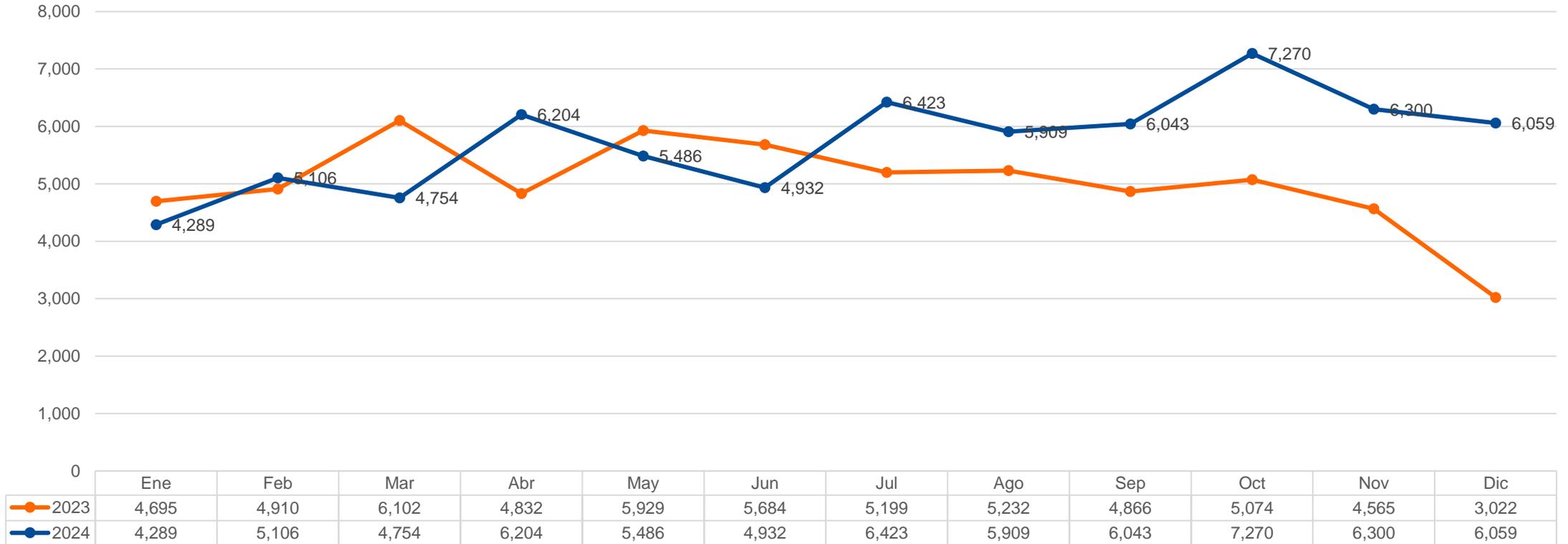


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



RADICACION COMPARATIVO 2023 – 2024

COMPARATIVO BOGOTA , SOACHA META PQRD 2023 - 2024



Para el mes de Diciembre de 2024 la radicación disminuyó un 4% frente al mes anterior y un aumento del 100 % frente al mismo mes del año anterior (2023).

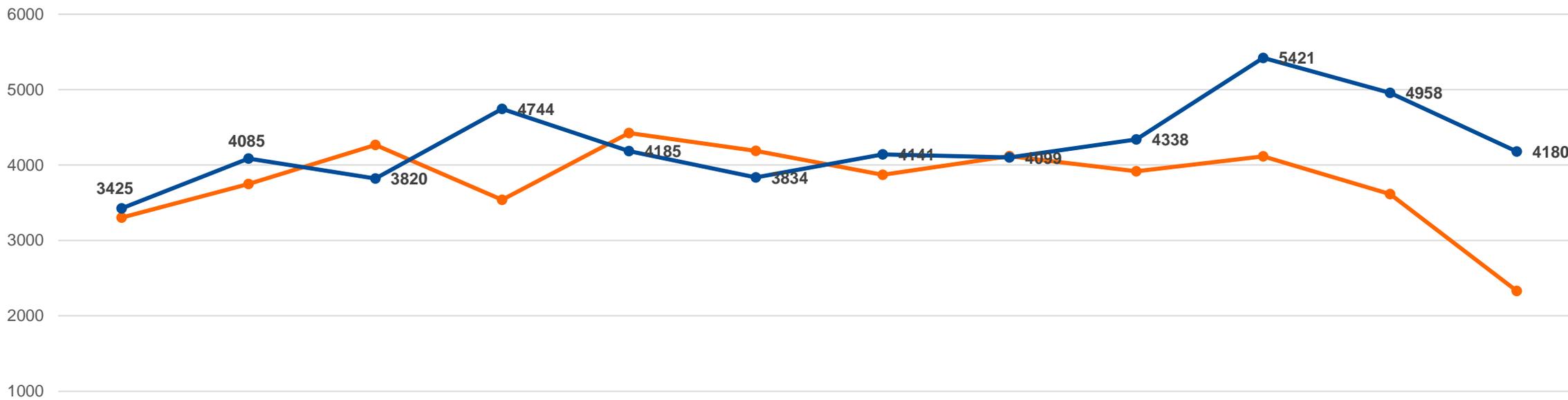


RADICACIÓN SUPERSALUD 2023 - 2024



RADICACION COMPARATIVO SUPERSALUD 2023 – 2024

RADICACION GENERAL SUPERSALUD 2023 - 2024

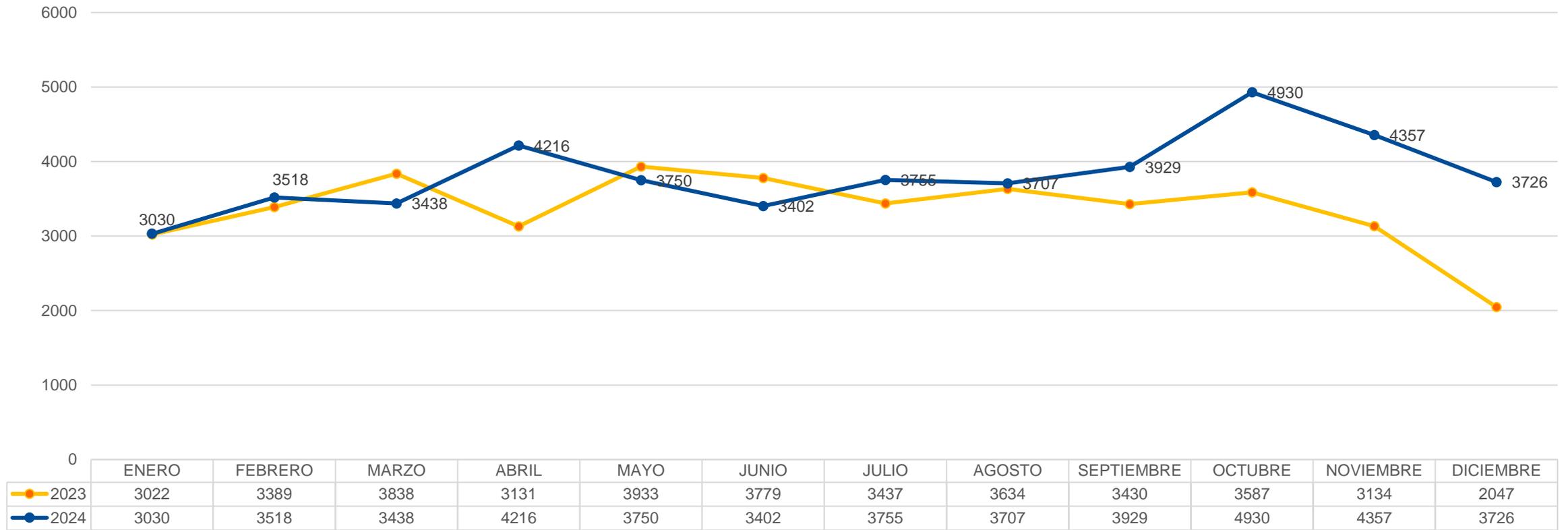


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2023	3303	3749	4267	3538	4424	4188	3870	4119	3917	4114	3614	2329
2024	3425	4085	3820	4744	4185	3834	4141	4099	4338	5421	4958	4180

Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud(69%), para el mes de diciembre de 2024, se presentó una disminución del 16 % en comparación con el mes anterior y un aumento del 79% con el mismo mes del año 2023.

RADICACION BOGOTA SUPERSALUD 2023 – 2024

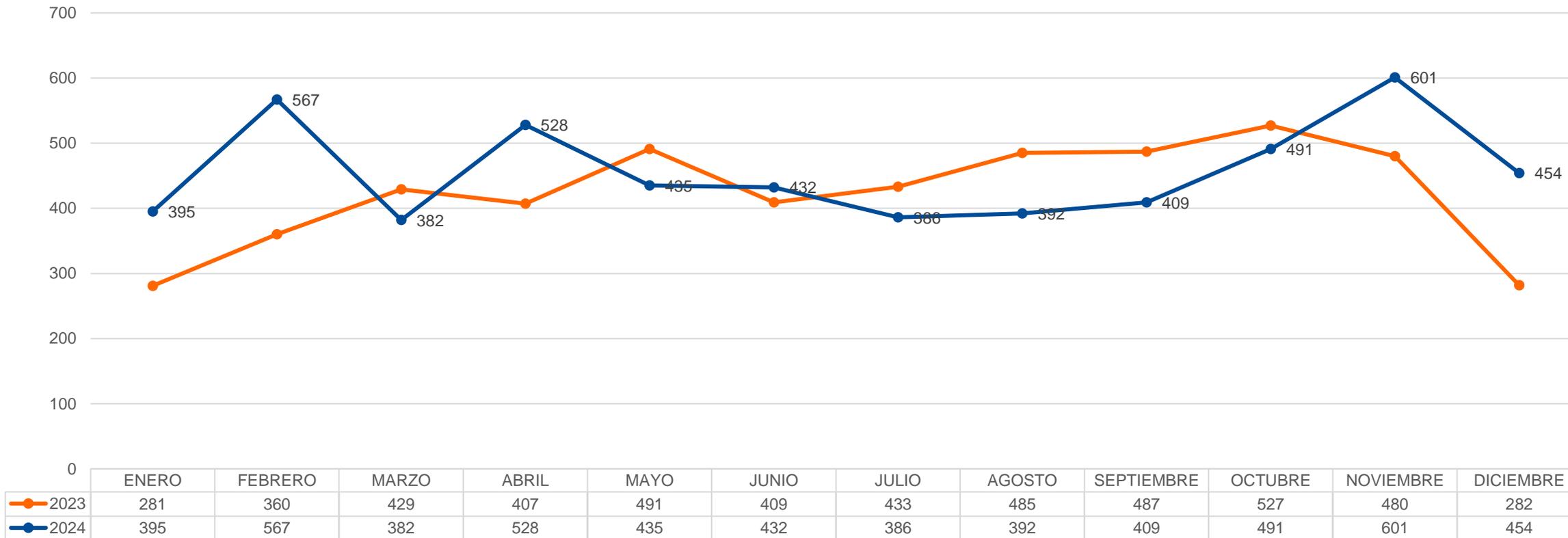
SUPERSALUD BOGOTA 2023 - 2024



Para el mes de diciembre de 2024 la radicación Supersalud Bogotá disminuyó un 14% frente al mes anterior y aumento un 82% frente al mismo mes del 2023.

RADICACION META SUPERSALUD 2023 – 2024

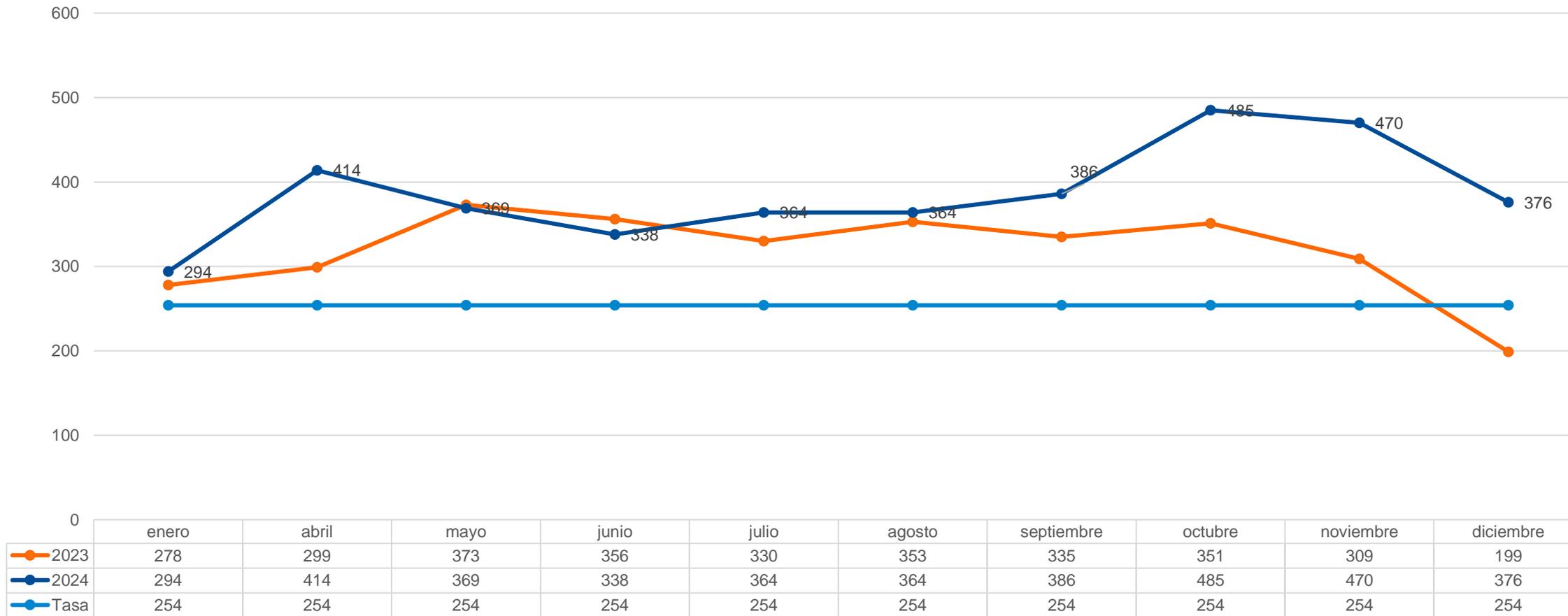
SUPERSALUD META 2023 - 2024



Para el mes de diciembre de 2024 la sucursal del meta, presentó una disminución del 24% en comparación con el mes anterior y un aumento 61 % con el mismo mes del año 2023.

TASA SUPERSALUD 2023 – 2024

TASA SUPERSALUD - PQRD



Para el mes de diciembre de 2024, la tasa de radicación Supersalud se encuentra en 376 PQRD radicadas por cada 100.000mil afiliados encontrándose por encima de la meta establecida.



PQRD GENERAL 2023 - 2024

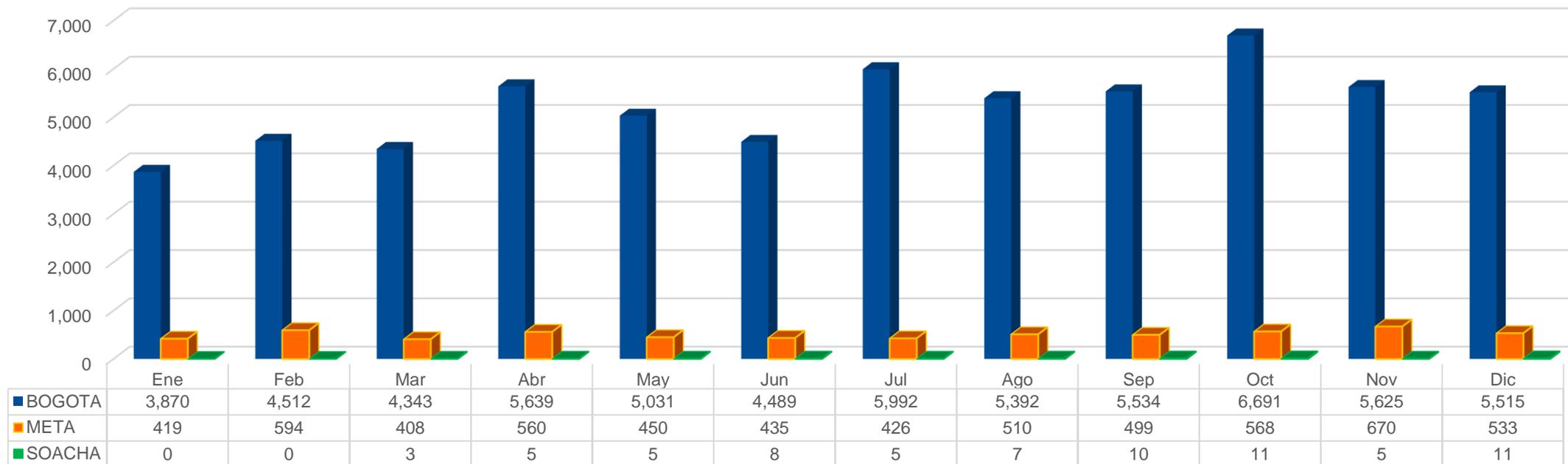


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



RADICACION COMPARATIVO 2024

RADICACION PQRD BOGOTA - META - SOACHA

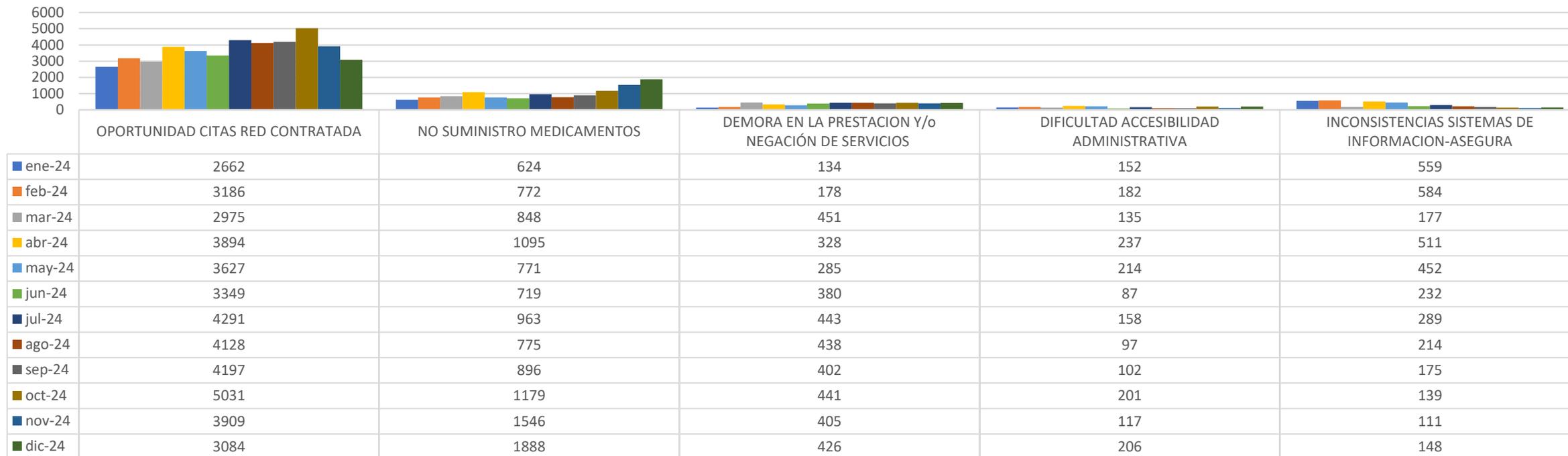


Para el mes de DICIEMBRE de 2024 . La Sucursal Bogotá representa el 91% (5515) del total de PQRD recibidas, el 9% (533) corresponde a sucursal Meta y un 0.002 (11)% corresponden a la sucursal Soacha. Es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal.

	POBLACION	% PARTICIPACION	TASA POR CADA 10.000MIL
BOGOTA	880485	0.6%	0.55
META	223507	0.24%	0.05
SOACHA	7079	0.16%	0.001
TOTAL POR POBLACION	1111071	0.55%	

PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2024

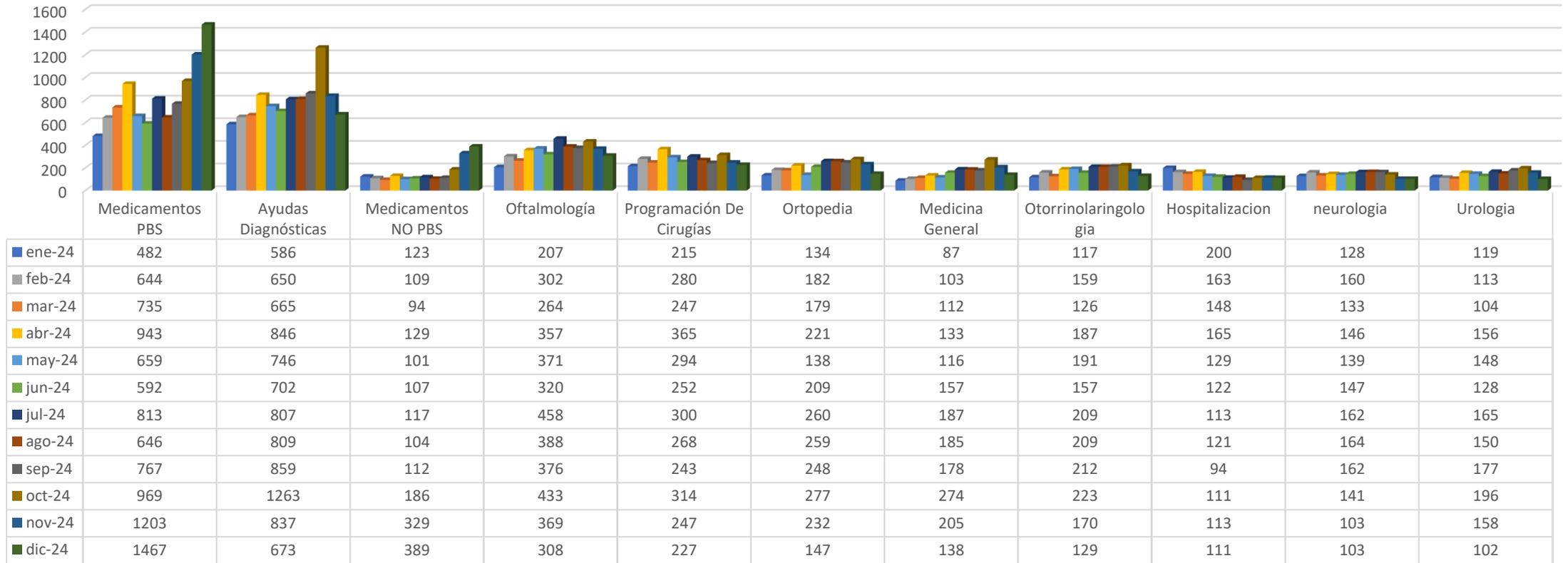
PRINCIPALES MOTIVOS



Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de diciembre de 2024, el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 50%, de participación seguido de entrega de medicamentos con un 31%. Se evidencia que el motivo **Oportunidad de Cita en Red Contratada** presentó una **disminución del 21%** en comparación con el mes anterior y no suministro de entrega de medicamentos presentó un **aumento del 22%** en comparación con el mes anterior.

CAUSA GENERAL 2024

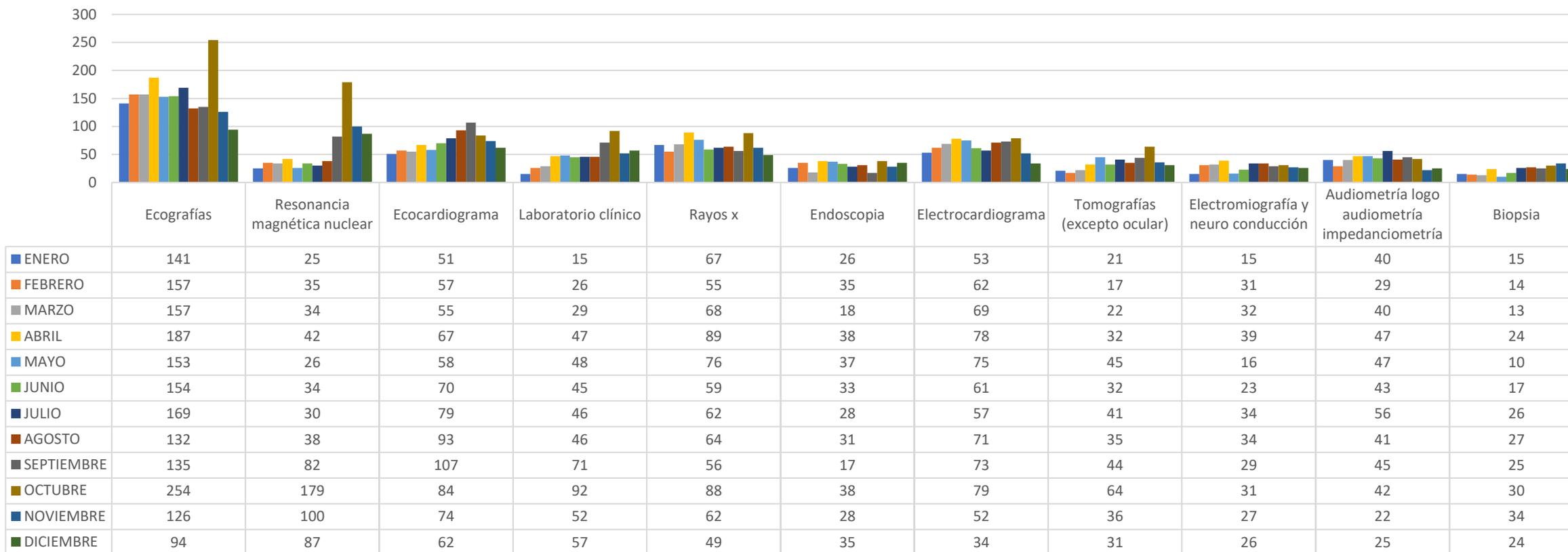
CAUSA GENERAL 2024



Para el mes de diciembre de 2024. La primera causa de PQRD NACIONAL obedece a **Medicamentos PBS seguido de ayudas diagnósticas, Medicamentos No PBS, Oftalmología, Programación de cirugías , ortopedia y medicina general .**

CAUSA GENERAL AYUDAS DIAGNOSTICAS 2024

CAUSA GENERAL AYUDAS DIAGNOSTICAS



Para el mes de diciembre la primera causa de PQRD correspondientes ayudas diagnosticas obedece a: ecografías seguidos de resonancia magnética, ecocardiograma . Para este mes se reporta una disminución del 19% frente a la radicación del mes anterior.

RADICACION SOACHA

RADICACION SOACHA



Para el mes de diciembre 2024 la radicación SOACHA disminuyó un 100% frente al mes anterior



RADICACION BOGOTA

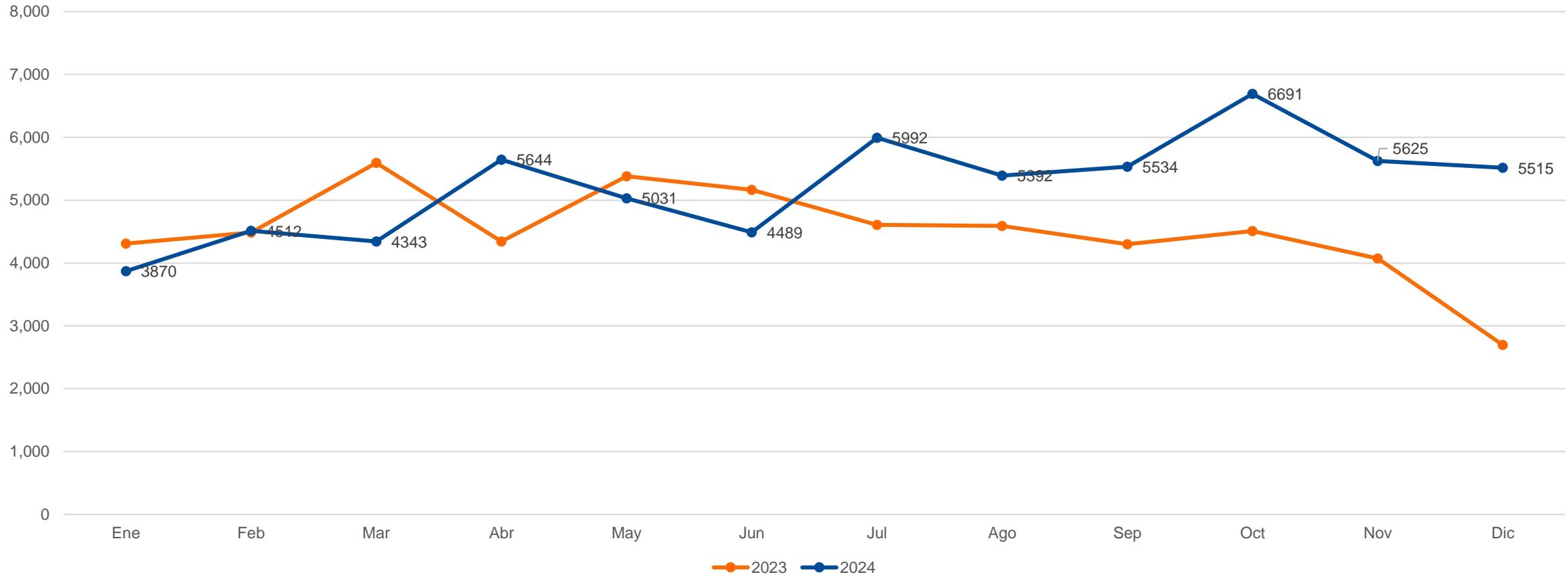


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



RADICACION BOGOTA

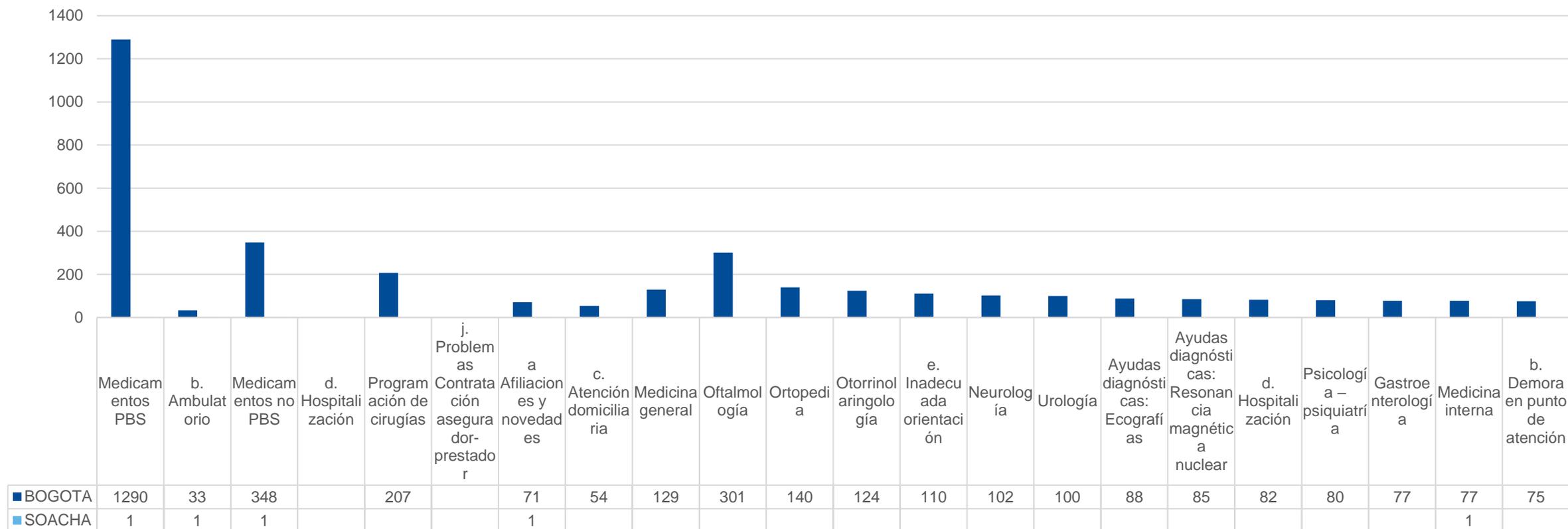
RADICACION GENERAL BOGOTA - COMPARACION 2023 - 2024



Para el mes de diciembre 2024 la radicación Bogotá disminuyó un 2% frente al mes anterior y aumento un 100 % frente al mismo mes del año anterior (2023).

BOGOTA – SOACHA CAUSAS PRINCIPALES

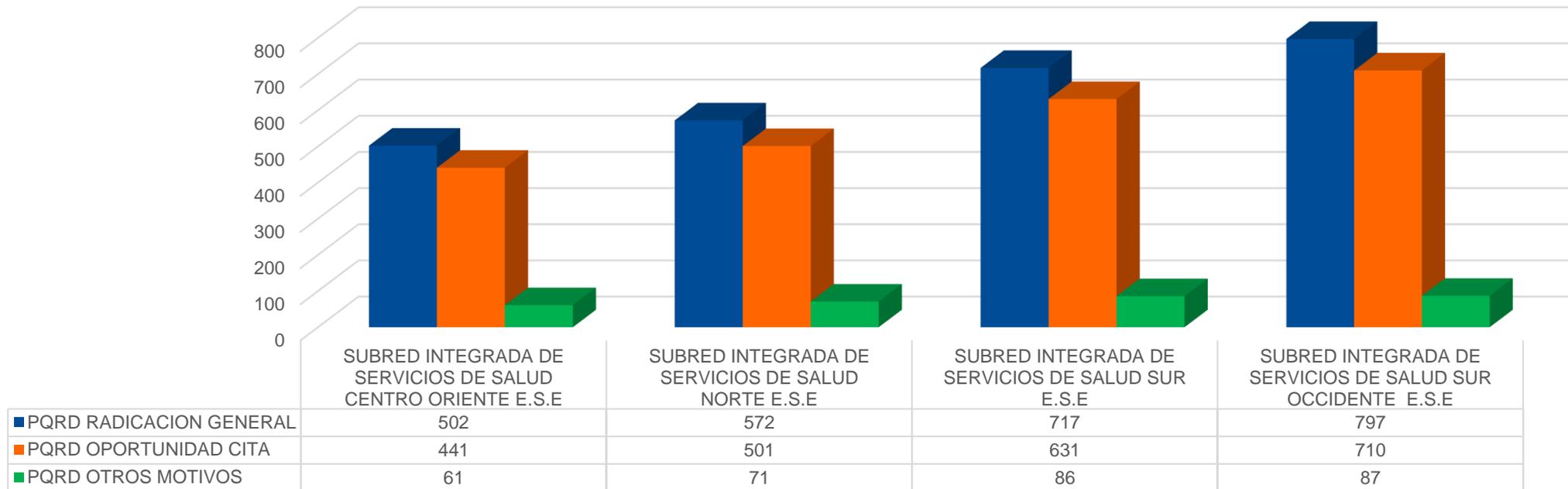
CAUSA GENERAL POR SUCURSAL



En el total general de causales para (Bogotá) , se evidencia que medicamentos se encuentra en primer lugar, seguido de Medicamentos No PBS, Oftalmología programación cx . Frente a las causales para (Soacha) se encuentra medicamentos , medicina interna , inadecuada orientación.

RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA – DIC 2024

RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA - POBLACION ASIGNADA



184.764

171.362

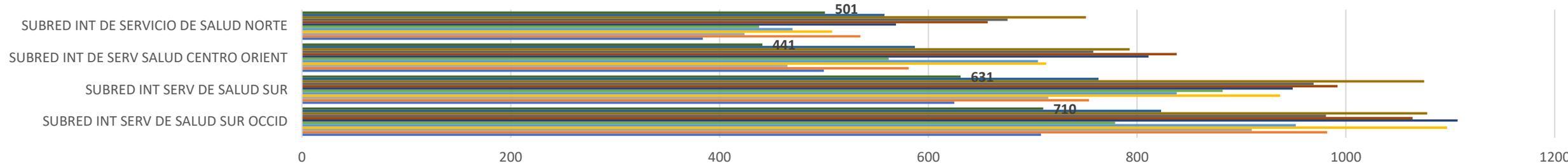
204.261

251.322

Frente a la radicación de PQRD por subredes y teniendo en cuenta la población asignada, para el mes de diciembre se identifica que la subred SUR presenta el mayor porcentaje de quejas seguido de subred NORTE, SUR OCCIDENTE , CENTRO ORIENTE.

PRIMER MOTIVO BOGOTA - OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA

COMPARATIVO MES RADICACION PQRD SUBREDES



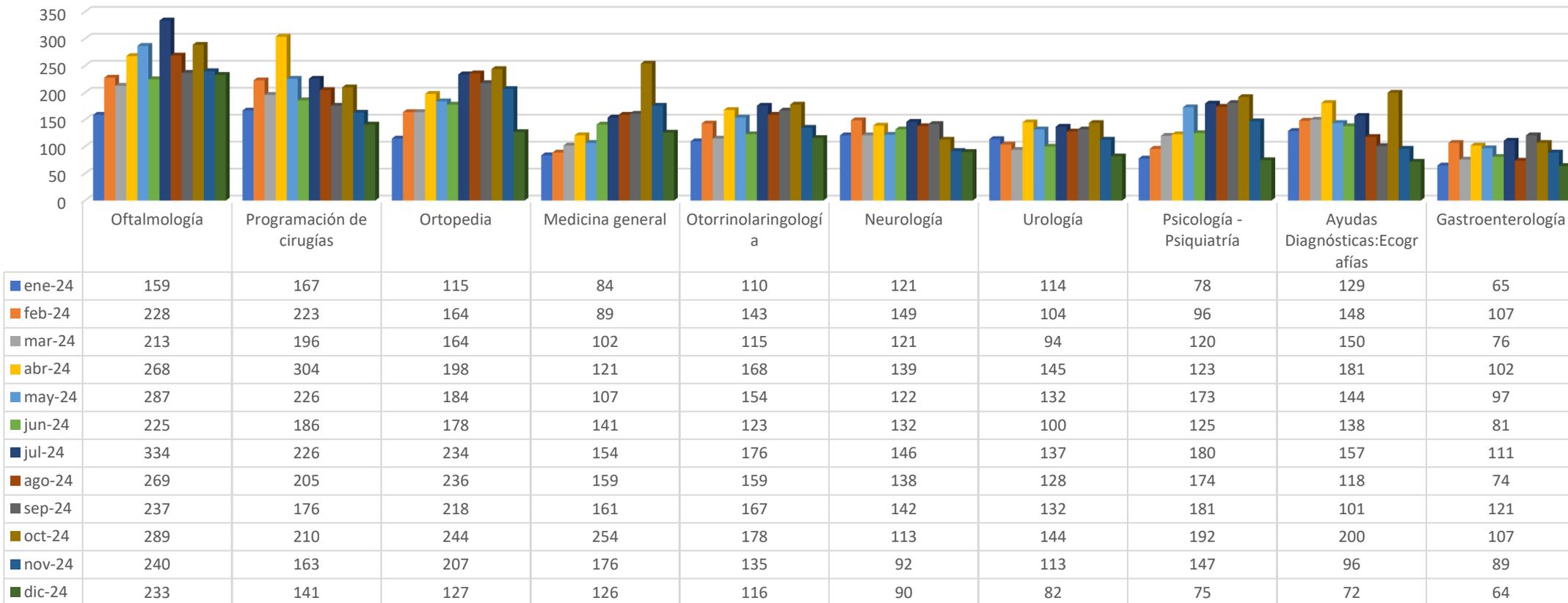
	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
dic-24	710	631	441	501
nov-24	823	763	587	558
oct-24	1078	1075	793	751
sep-24	981	969	758	676
ago-24	1064	992	838	657
jul-24	1107	949	811	569
jun-24	779	882	562	438
may-24	952	838	705	470
abr-24	1097	937	713	508
mar-24	910	715	465	424
feb-24	982	754	581	535
ene-24	708	625	500	384

Al revisar el comportamiento de PQR por OPORTUNIDAD DE CITAS, para el mes de Diciembre, las subredes ocupan un 78% frente al total de la radicación de Bogotá para este motivo. Sin embargo La radicación de las subredes presenta una disminución del 16 % en comparación con el mes anterior.

Frente a la participación de radicación frente al total de radicado por las subredes, la subred sur occidente se encuentra en primer lugar con el 31% , seguido de la subred sur con un 28% , centro oriente con el 21 % y norte con un 20%.

COMPARATIVO SUBREDES BOGOTA CAUSAS

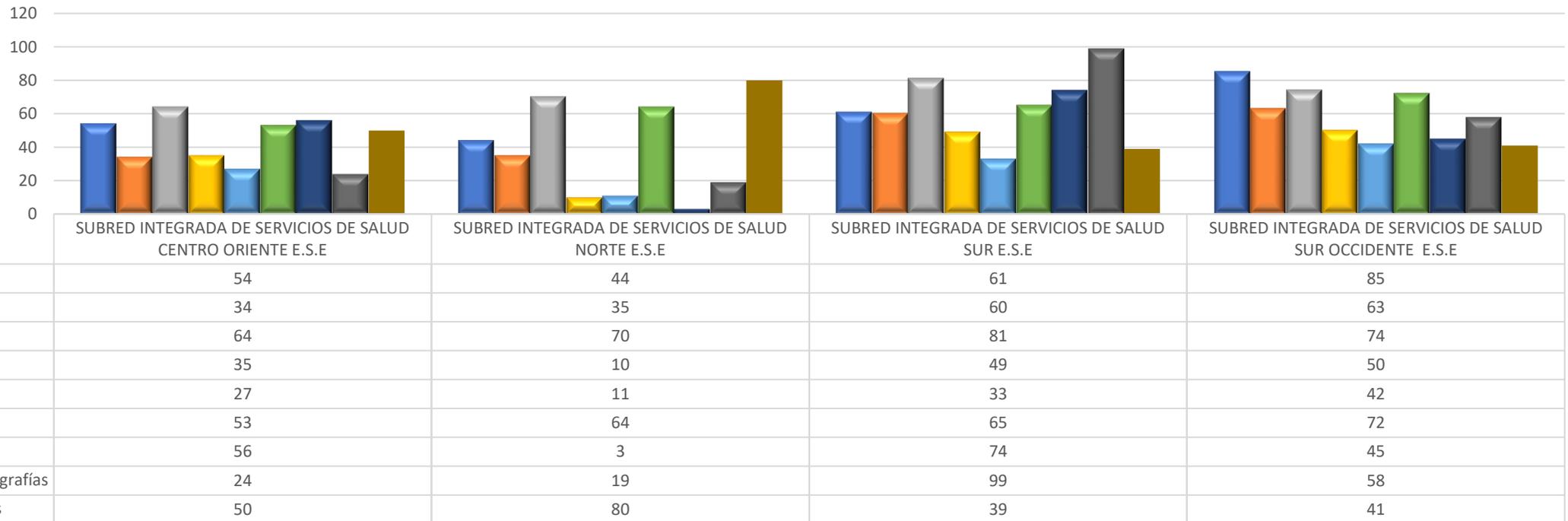
COMPORTAMIENTO RADICACION PQRD BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS SUBREDES



Realizando el comparativo por causa subredes, se identifica que para el mes de diciembre, los servicios de Oftalmología se encuentran en primer lugar, seguido de programación cirugías, ortopedia, medicina general. (igual que en el mes anterior)

CAUSALES POR SUBRED – DICIEMBRE 2024

COMPARATIVO CAUSALES POR SUBRED noviembre 2024



Para el mes de Diciembre de 2024. En cuanto al comportamiento de las subredes se encuentra que:

Subred Centro oriente: Oftalmología – Ortopedia - CX

Subred Norte: Programación Cx – Oftalmología- Md general

Subred Sur: oftalmología- Otorrino- Md General

Subred Sur Occidente: Oftalmología – Ortopedia - Otorrino



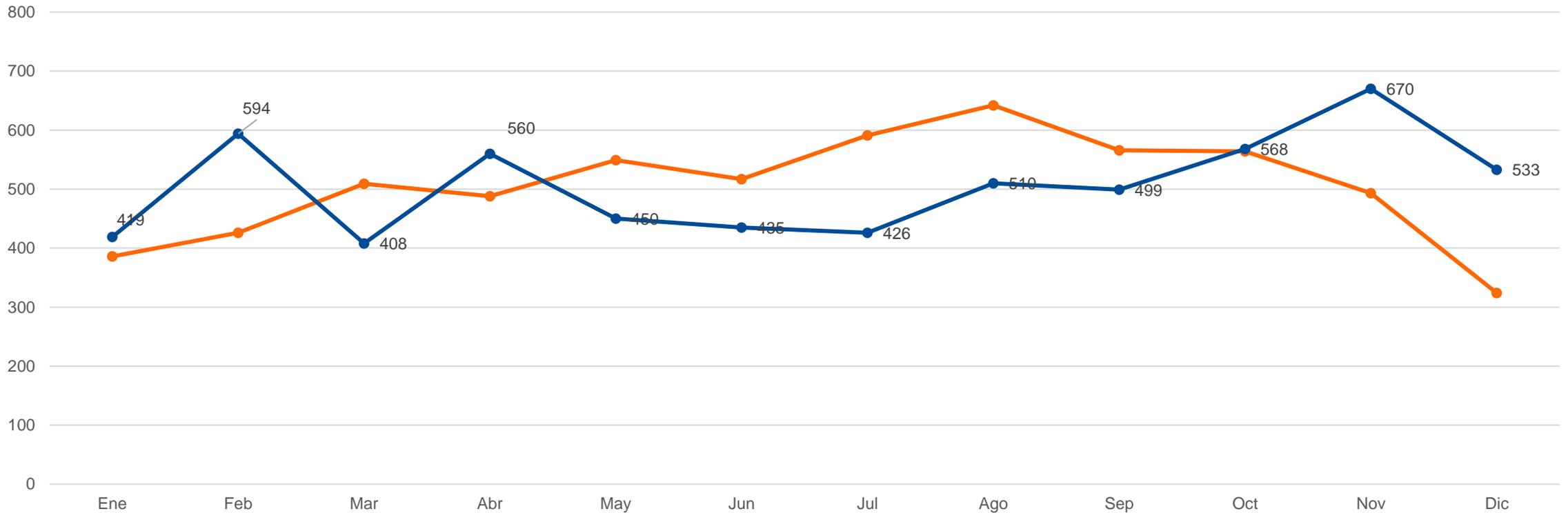
RADICACION META



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



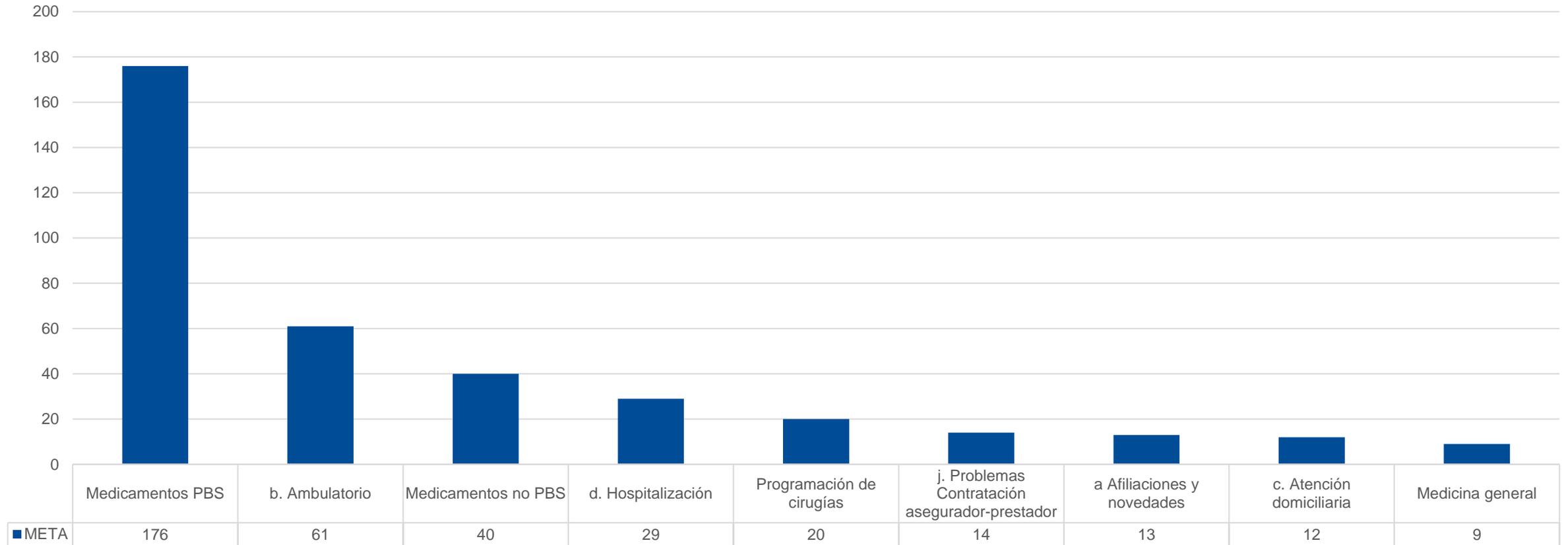
RADICACION META



Para el mes de Diciembre 2024 la radicación en Meta disminuyó un 20 % en comparación con el mes anterior y aumento un 65% frente al mismo mes del año anterior (2023).

CAUSA GENERAL META

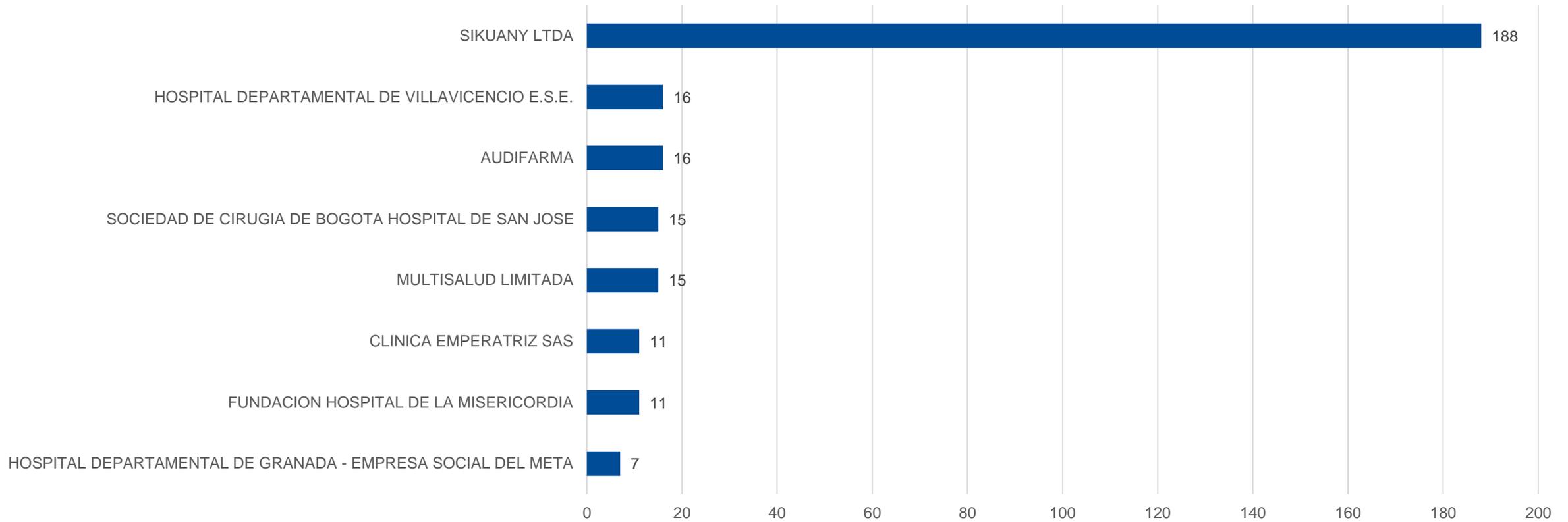
CAUSA GENERAL POR SUCURSAL



En el mes de diciembre 2024, para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de servicios ambulatorios, Medicamentos No PBS, Hospitalización

PQRD POR IPS – META DICIEMBRE 2024

PQRD META - POR IPS



Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Sikuany. Hospital Villavicencio, Audifarma, e internamente las áreas de Referencia y contrareferencia y Acceso .

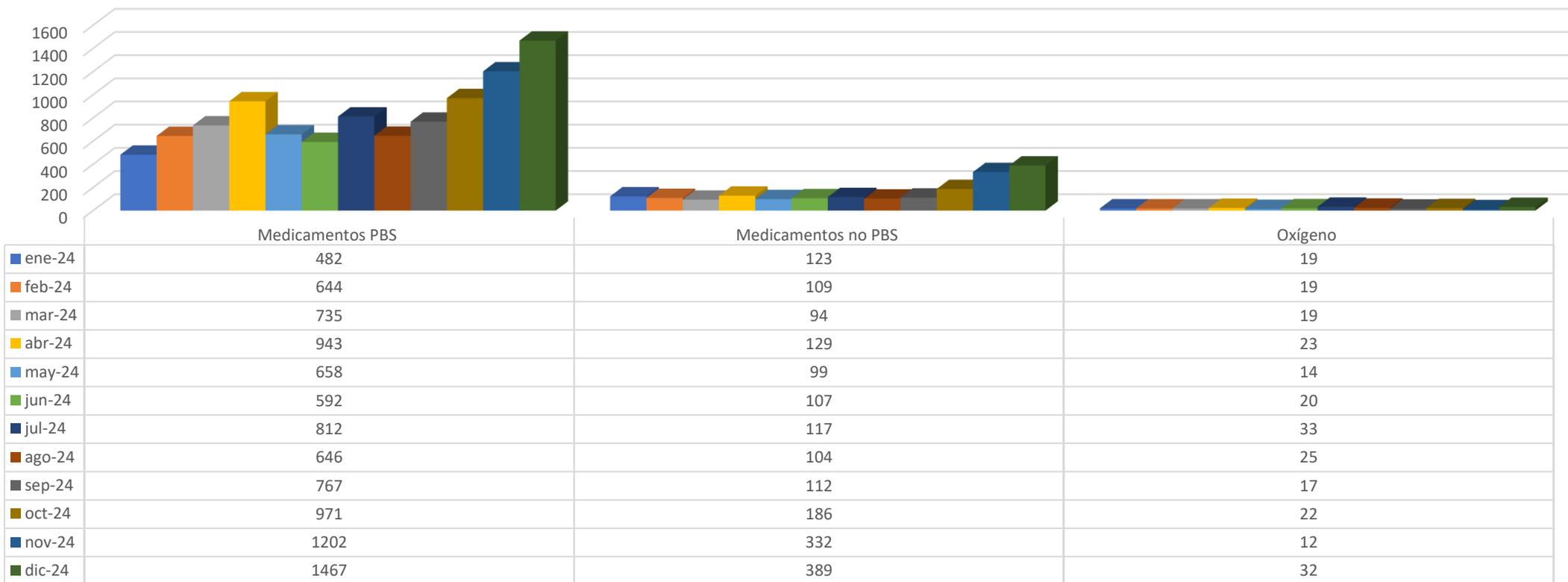


MOTIVOS GENERALES



2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

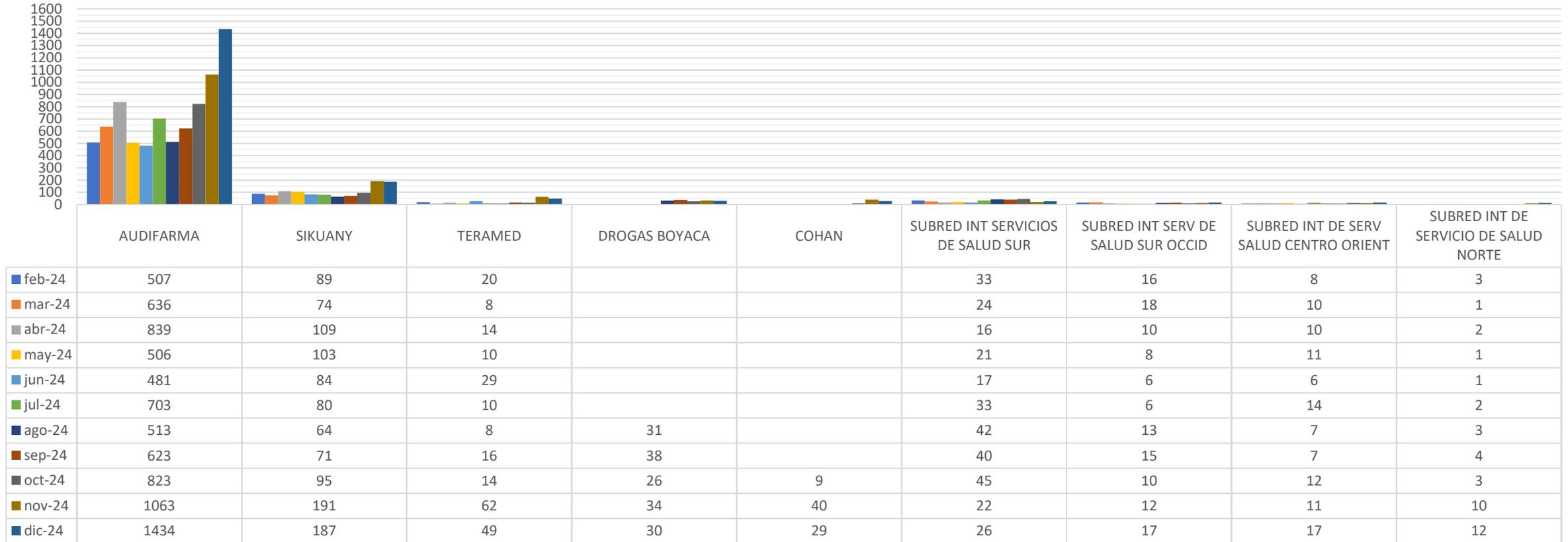
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS NACIONAL



La segunda causa de PQRD corresponde al **No Suministro Medicamentos** el cual representa el 31% del total del PQRD, para el mes de diciembre, presenta un aumento del 22 % en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS

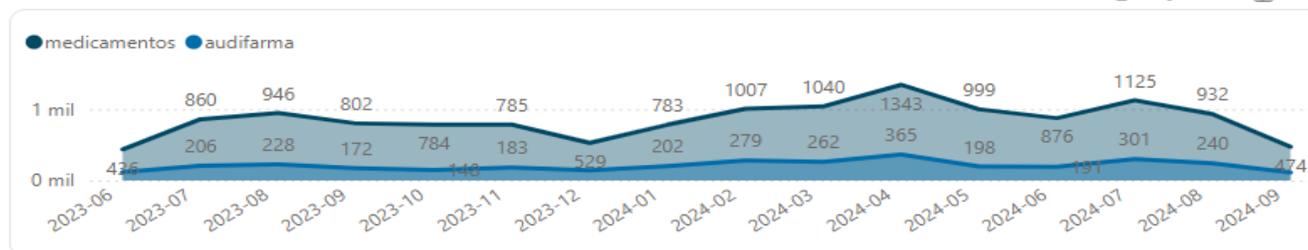
NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – IPS

IPS ORIGINA PQRD - MEDICAMENTOS



Las IPS generadoras de las solicitudes corresponden: para el caso de la sucursal Meta con la IPS Sikuany para la Sucursal de Bogotá con Audifarma – Teramed – Cohan - Drogas Boyacá.

MEDICAMENTOS POR MOLECULA

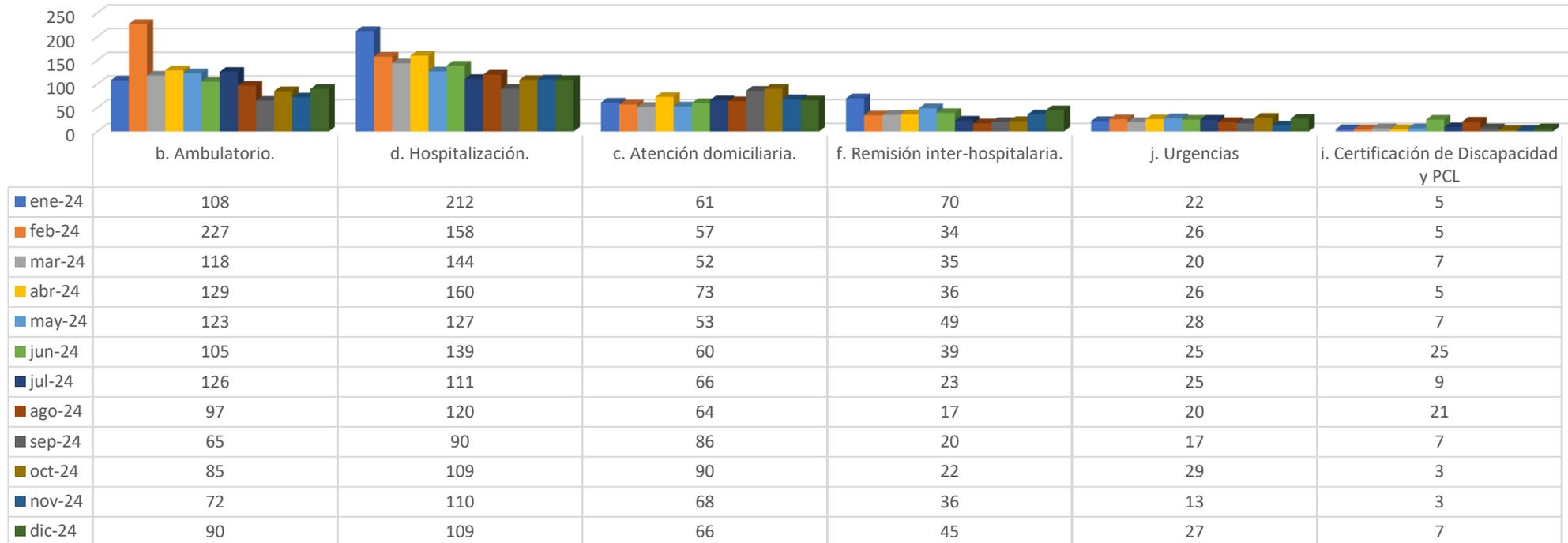


Medicamentos	Cantidad	% Par
risperidona	132	1,80%
vitamina	120	1,64%
levotiroxina	112	1,53%
levetiracetam	106	1,45%
quetiapina	105	1,43%
lacosamida	99	1,35%
lamotrigina	85	1,16%
tamsulosina	85	1,16%
latanoprost	79	1,08%
afibercept	76	1,04%
denosumab	68	0,93%
olanzapina	66	0,90%
polietilenglicol	62	0,85%
brivaracetam	57	0,78%
Total	7327	100,00%

Frente a los medicamentos que son mencionados en las PQRD con mayor dificultad , en lo corrido del 2024, se encuentra: La Risperidona, vitamina , levotiroxina, quetiapina.

3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

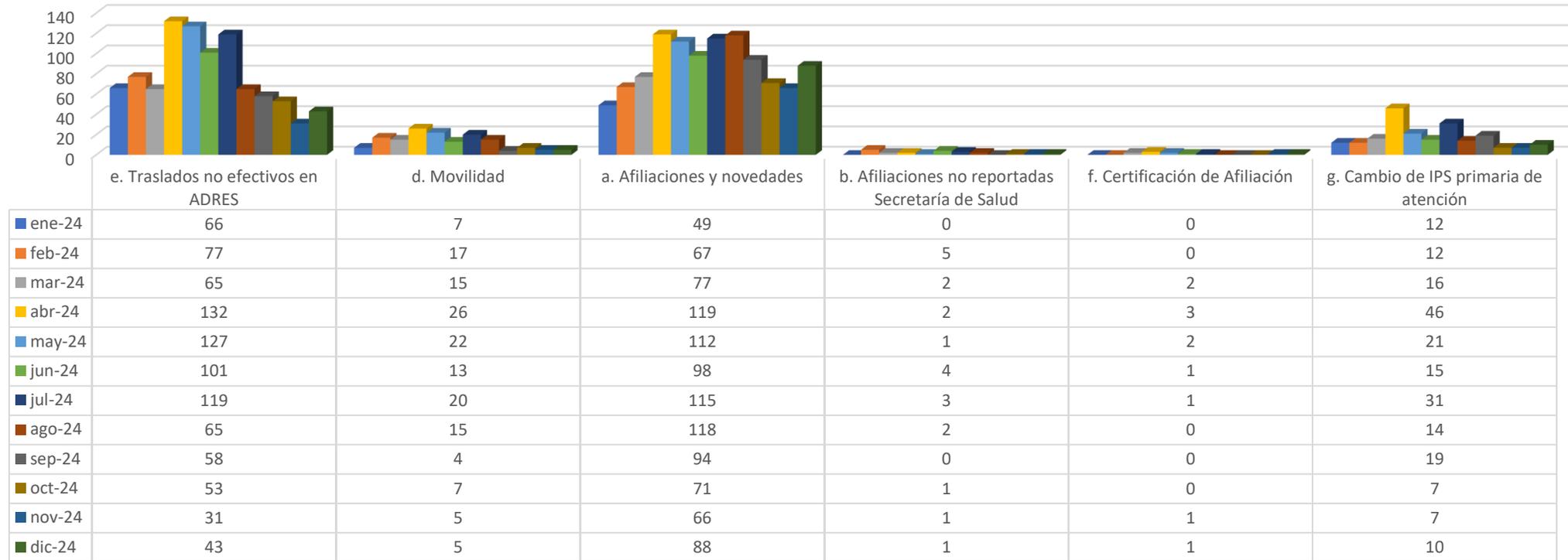
DEMORA EN LA PRESTACION



El tercer motivo general está relacionado con la **Demora en la Prestación de los Servicios**, la cual representa el 7% del total de las PQRD. Para el mes de diciembre se registra un aumento del 5% en comparación con el mes anterior. La mayor inconformidad se presenta por demora en servicios de hospitalización (que hacen referencia a las demoras presentadas en la remisión de pacientes ocasionado por la no oportunidad de camas en la red hospitalaria), servicios ambulatorios y atención domiciliaria.

4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA

INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



Representa el cuarto motivo general con un 2 % del total de las PQRD y la causa más representativa obedece a afiliaciones y novedades, seguido de Traslado no Efectivos (de Capital Salud EPSS a otras entidades) y afiliaciones y novedades. Se identifica que para el mes de diciembre aumento un un 33% la radicación por este motivo.

ESTADO DE CIERRE 2024

NACIONAL				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% cierre
	NO	SI		
Enero	0	4292	4292	100%
Febrero	0	5111	5111	100%
Marzo	0	4756	4756	100%
Abril	0	6207	6207	100%
Mayo	0	5486	5486	100%
Junio	0	4932	4932	100%
Julio	0	6423	6423	100%
Agosto	0	5909	5909	100%
Septiembre	0	6043	6043	100%
Octubre	461	6809	7270	98%
Noviembre	2270	4030	6300	80%
Diciembre	3871	2188	6059	50%
Total 2024	6602	62186	68788	94.0%

BOGOTÁ				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero		3870	3870	100%
Febrero		4512	4512	100%
Marzo		4343	4343	100%
Abril		5639	5639	100%
Mayo		5031	5031	100%
Junio		4489	4489	100%
Julio		5992	5992	100%
Agosto		5392	5392	100%
Septiembre		5534	5534	100%
Octubre	461	6230	6691	93%
Noviembre	2266	3359	5625	60%
Diciembre	3769	1746	5515	32%
Total 2024	6496	56137	62633	90.4%

META				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero		419	419	100%
Febrero		594	594	100%
Marzo		408	408	100%
Abril		560	560	100%
Mayo		450	450	100%
Junio		435	435	100%
Julio		426	426	100%
Agosto		510	510	100%
Septiembre		499	499	100%
Octubre		568	568	100%
Noviembre	3	667	670	99.6%
Diciembre	95	438	533	82%
Total 2024	98	5974	6072	98.5%

SOACHA				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero		3	3	100%
Febrero		5	5	100%
Marzo		5	5	100%
Abril		8	8	100%
Mayo		5	5	100%
Junio		8	8	100%
Julio		5	5	100%
Agosto		7	7	100%
Septiembre		10	10	100%
Octubre		11	11	100%
Noviembre	1	4	5	80%
Diciembre	7	4	11	36%
Total 2024	8	75	83	93.0%

Frente al estado de cierre , con corte al 31 de diciembre se presenta un cumplimiento del 94 %



CapitalSalud
#teCuida

SÍGUENOS EN:



www.capitalsalud.gov.co



SECRETARÍA DE
SALUD

