PQRD SEPTIEMBRE 2024)

capitalsalud
eps-s

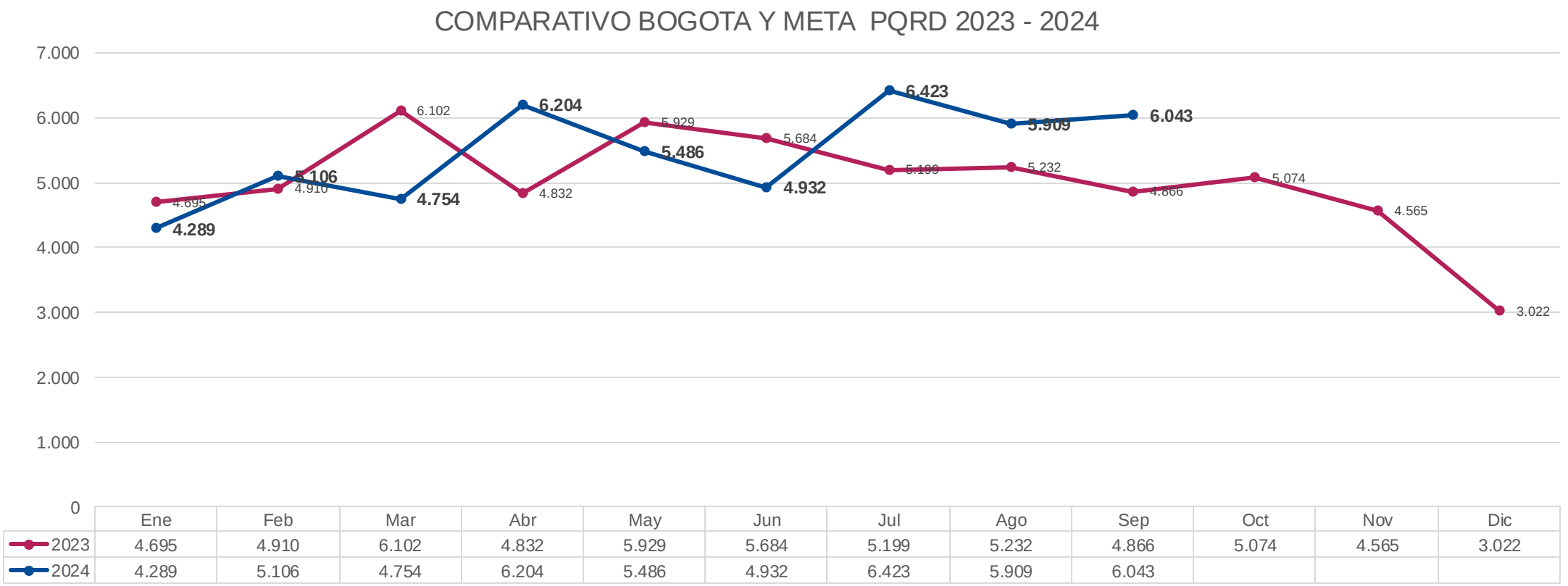
RADICACIÓNGENERAL 2023-2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

RADICACION COMPARATIVO 2023 – 2024



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2023	4.695	4.910	6.102	4.832	5.929	5.684	5.199	5.232	4.866	5.074	4.565	3.022
2024	4.289	5.106	4.754	6.204	5.486	4.932	6.423	5.909	6.043			

Para el mes de Septiembre de 2024 la radicación aumento un 2% frente al mes anterior y 24 % frente al mismo mes del año anterior (2023).

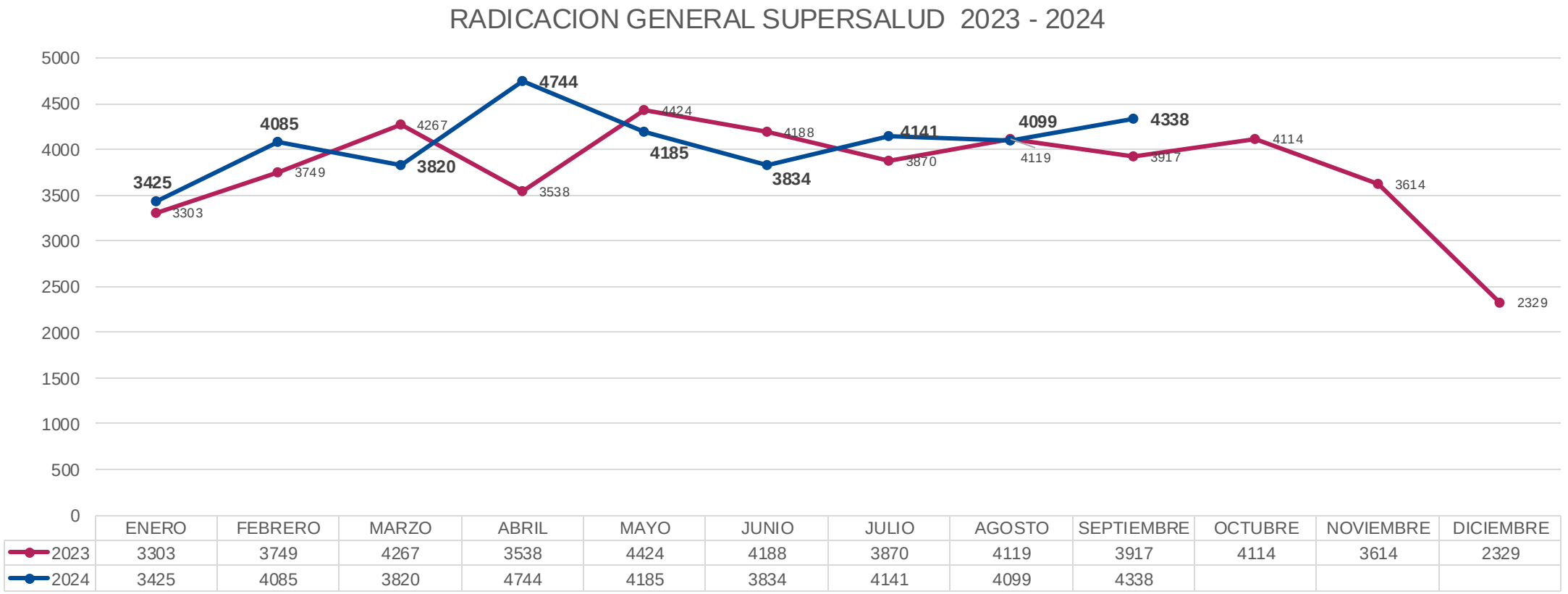
RADICACIÓN SUPERSALUD
2023 - 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

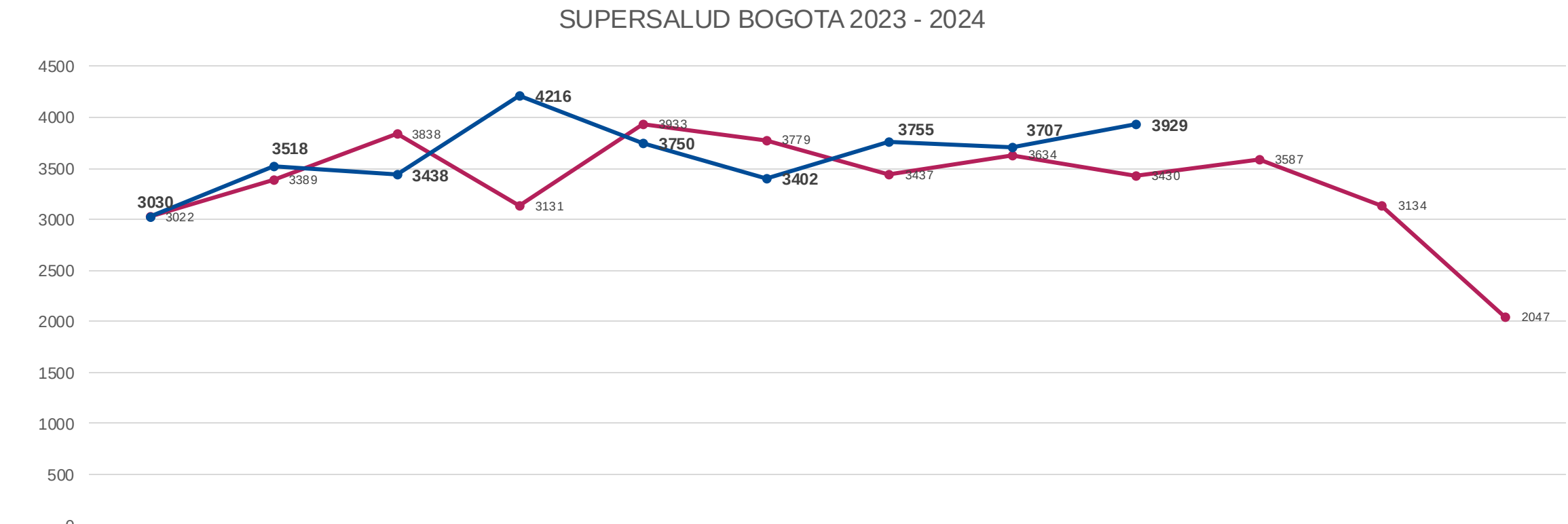
RADICACION COMPARATIVO SUPERSALUD 2023 – 2024



	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			

Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud, para el mes de septiembre de 2024 presentó un aumento del 6% en comparación con el mes anterior y del 11% con el mismo mes del año 2023.

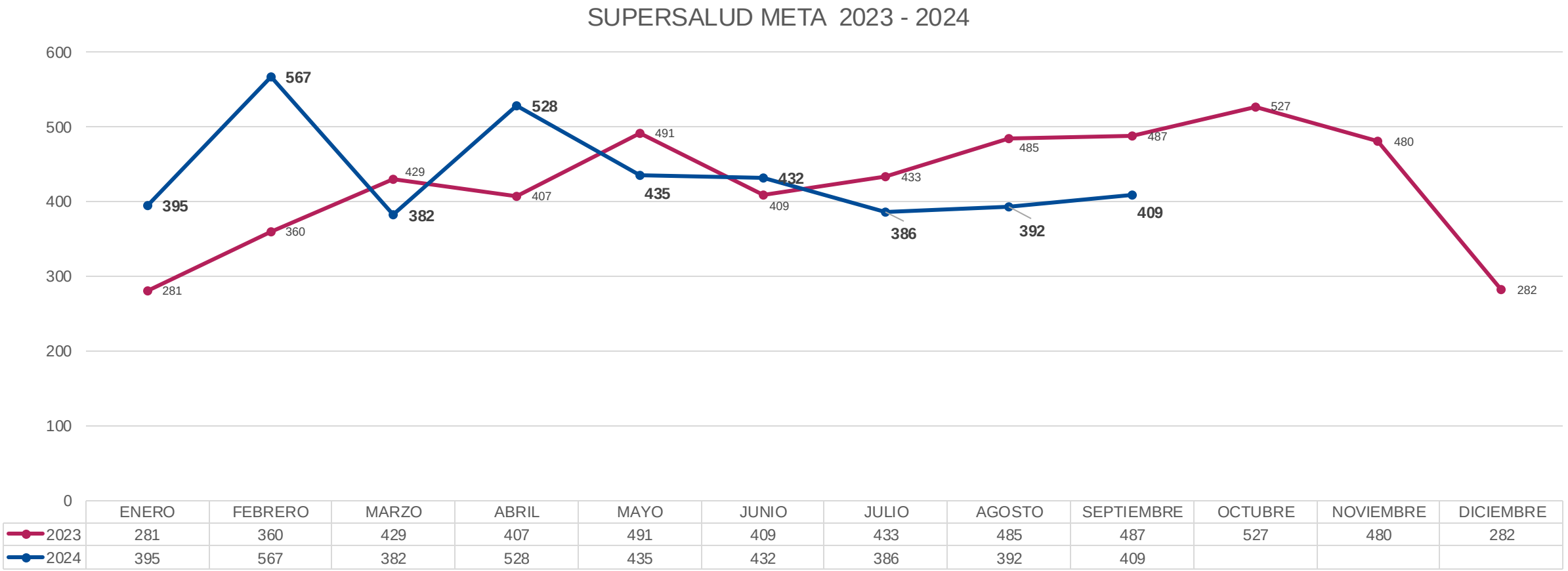
RADICACION BOGOTA SUPERSALUD 2023 – 2024



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2023	3022	3389	3838	3131	3933	3779	3437	3634	3430	3587	3134	2047
2024	3030	3518	3438	4216	3750	3402	3755	3707	3929			

Para el mes de septiembre de 2024 la radicación Supersalud Bogotá aumento un 6% frente al mes anterior y un 15% frente al mismo mes del 2023.

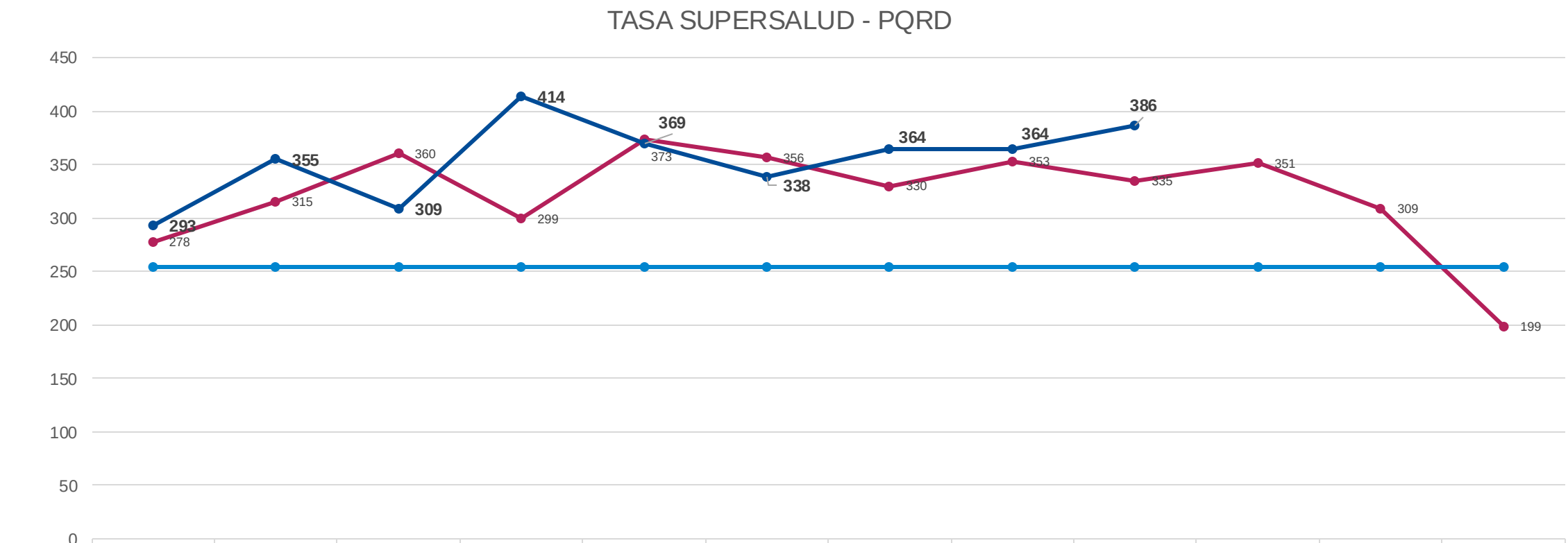
RADICACION META SUPERSALUD 2023 – 2024



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2023	281	360	429	407	491	409	433	485	487	527	480	282
2024	395	567	382	528	435	432	386	392	409			

Para el mes de septiembre de 2024 la sucursal del meta, presentó un aumento del 4% en comparación con el mes anterior y disminuyo un 16% con el mismo mes del año 2023.

TASA SUPERSALUD 2023 – 2024



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
2023	278	315	360	299	373	356	330	353	335	351	309	199
2024	293	355	309	414	369	338	364	364	386			
Tasa	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254

Para el mes de septiembre de 2024, la tasa de radicación Supersalud se encuentra en 386 PQRD radicadas por cada 100.000mil afiliados encontrándose por encima de la meta establecida.

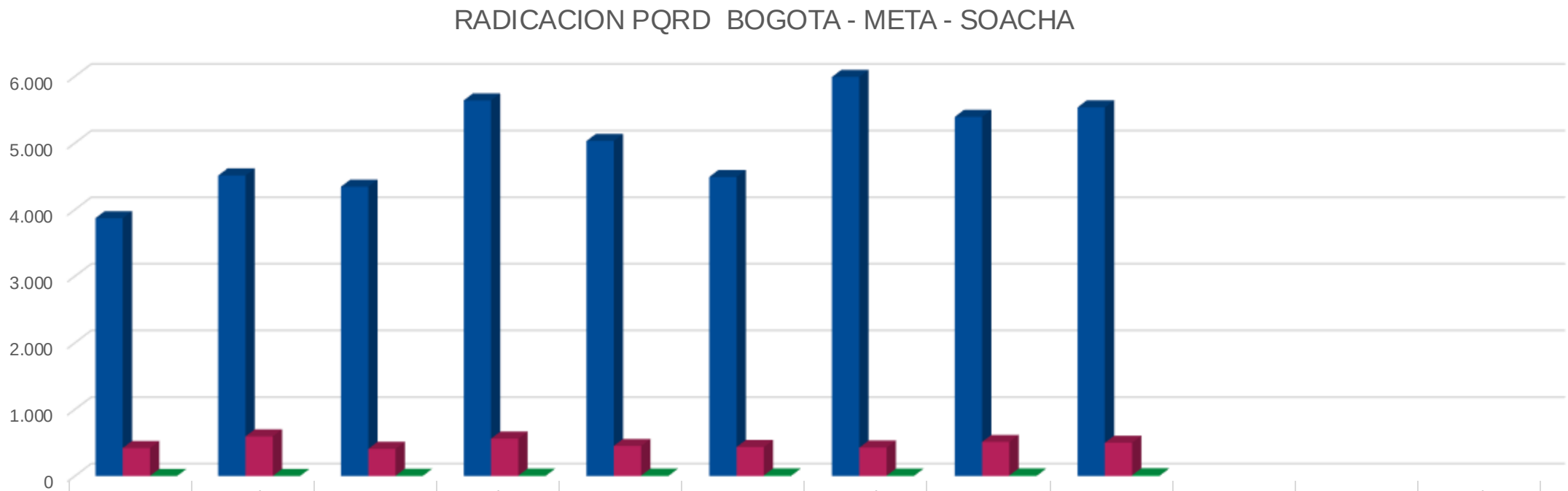
PQRD GENERAL
2023 - 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

RADICACION COMPARATIVO 2024



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
BOGOTA	3.870	4.512	4.343	5.639	5.031	4.489	5.992	5.392	5.534			
META	419	594	408	560	450	435	426	510	499			
SOACHA	0	0	3	5	5	8	5	7	10			

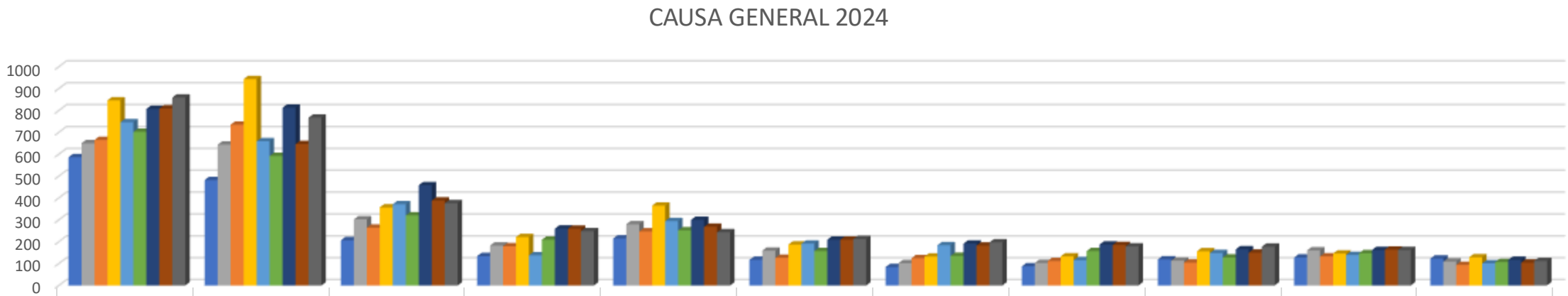
Para el mes de septiembre de 2024 . La Sucursal Bogotá representa el 91.6% (5534) del total de PQRD recibidas, el 8.3% (499) corresponde a sucursal Meta y un 0.2(10)% corresponden a la sucursal Soacha. Es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal.

PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2024

	OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA	NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS	DEMORA EN LA PRESTACION Y/o NEGACIÓN DE SERVICIOS	INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA	DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA
ene-24	2662	624	134	559	152
feb-24	3186	772	178	584	182
mar-24	2975	848	451	177	135
abr-24	3894	1095	328	511	237
may-24	3627	771	285	452	214
jun-24	3349	719	380	232	87
jul-24	4291	963	443	289	158
ago-24	4128	775	438	214	97
sep-24	4197	896	402	175	102

Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de septiembre de 2024 , el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 69%, de participación seguido de entrega de medicamentos con un 15%.Se evidencia que el motivo **Oportunidad de Cita en Red Contratada** presento un aumento del 2% en comparación con el mes anterior y no suministro de entrega de medicamentos del 16% en comparación con el mes anterior.

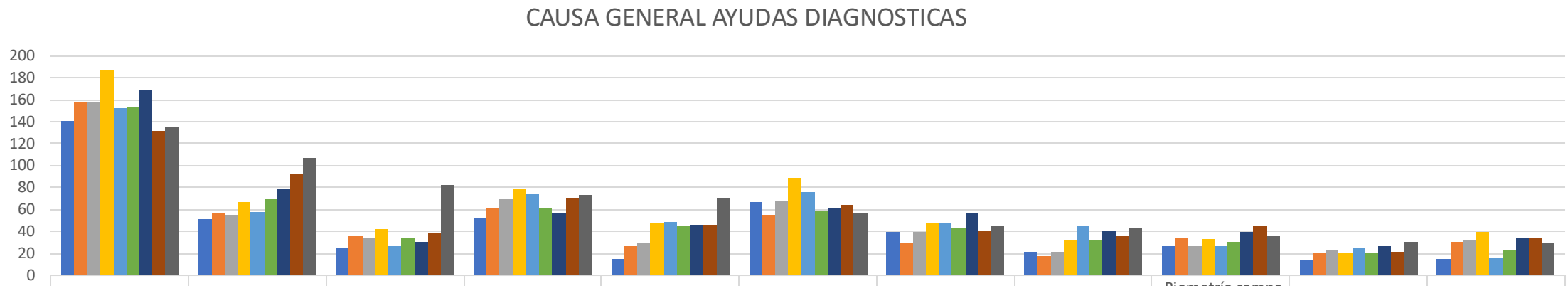
CAUSA GENERAL 2024



	Ayudas Diagnósticas	Medicamentos PBS	Oftalmología	Ortopedia	Programación De Cirugías	Otorrinolaringología	Psicologia	Medicina General	Urologia	neurologia	Medicamentos NO PBS
ene-24	586	482	207	134	215	117	84	87	119	128	123
feb-24	650	644	302	182	280	159	102	103	113	160	109
mar-24	665	735	264	179	247	126	125	112	104	133	94
abr-24	846	943	357	221	365	187	132	133	156	146	129
may-24	746	659	371	138	294	191	184	116	148	139	101
jun-24	702	592	320	209	252	157	135	157	128	147	107
jul-24	807	813	458	260	300	209	191	187	165	162	117
ago-24	809	646	388	259	268	209	182	185	150	164	104
sep-24	859	767	376	248	243	212	197	178	177	162	112

Para el mes de septiembre de 2024. La primera causa de PQRD NACIONAL obedece a ***ayudas diagnosticas, seguido de* Medicamentos PBS, *Oftalmología, Ortopedia, Programación de cirugías . Para medicina general*** *se evidencia que se ocupa dentro de los primeros 10 causales.*

CAUSA GENERAL AYUDAS DIAGNOSTICAS 2024



	Ecografías	Ecocardiograma	Resonancia magnética nuclear	Electrocardiograma	Laboratorio clínico	Rayos x	Audiometría logo audiometría impedanciometría	Tomografías (excepto ocular)	Biometría campo visual paquimetría angiografía y ecografía ocular	Prueba cognitiva	Electromiografía y neuro conducción
ENERO	141	51	25	53	15	67	40	21	27	14	15
FEBRERO	157	57	35	62	26	55	29	17	34	20	31
MARZO	157	55	34	69	29	68	40	22	26	23	32
ABRIL	187	67	42	78	47	89	47	32	33	20	39
MAYO	153	58	26	75	48	76	47	45	26	25	16
JUNIO	154	70	34	61	45	59	43	32	30	20	23
JULIO	169	79	30	57	46	62	56	41	39	26	34
AGOSTO	132	93	38	71	46	64	41	35	45	22	34
SEPTIEMBRE	135	107	82	73	71	56	45	44	35	30	29

Para el mes de septiembre la primera causa de PQRD correspondientes ayudas diagnosticas obedece a: ecografías seguidos de ecocardiograma, resonancia magnética (dentro de los 3 primeros). Para este mes se reporta un aumento del 6% frente a la radicación del mes anterior.

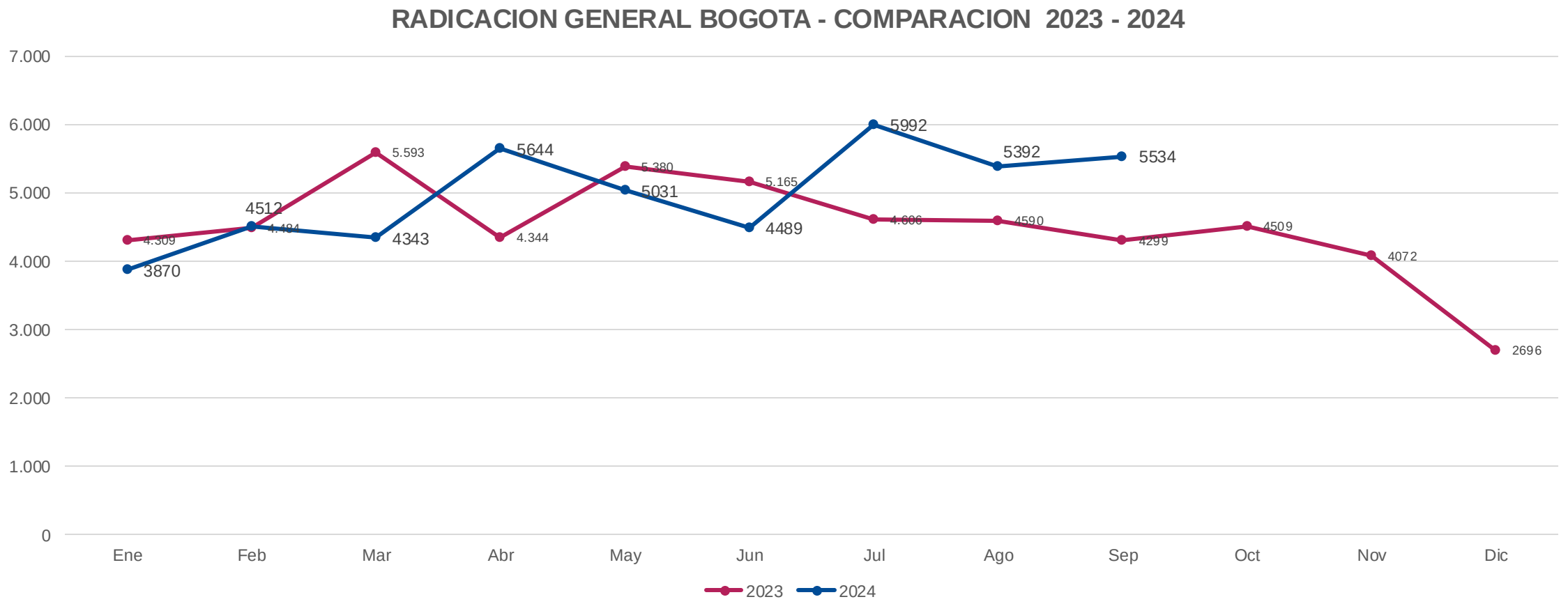
RADICACION BOGOTA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

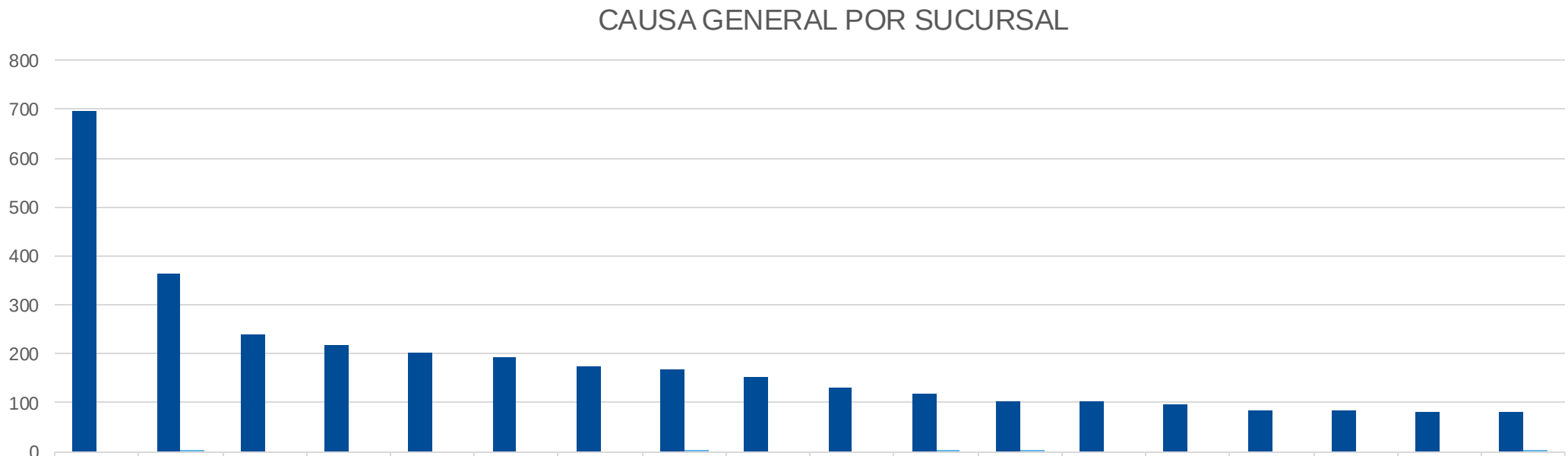
BOGOTÁ

RADICACION BOGOTA



Para el mes de septiembre 2024 la radicación Bogotá aumento un 3% frente al mes anterior y aumento un 29 % frente al mismo mes del año anterior (2023).

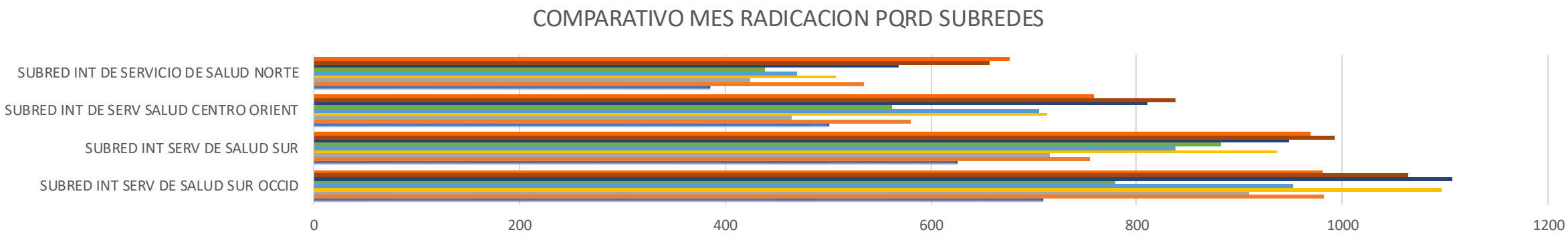
BOGOTA – SOACHA CAUSAS PRINCIPALES



	Medicamentos PBS	Oftalmología	Ortopedia	Programación de cirugías	Otorrinolaringología	Psicología – psiquiatría	Urología	Medicina general	Neurología	Gastroenterología	Ayudas diagnósticas: Ecografías	Ayudas diagnósticas: Ecocardiograma	Medicamentos no PBS	Terapias	Cardiología	Dermatología	Medicina interna	d. Hospitalización
BOGOTA	697	363	239	217	203	192	174	168	153	130	119	103	102	98	85	83	82	80
SOACHA		1						1			1	1						1

En el total general de causales para (Bogotá) , se evidencia que el servicio de ayudas diagnosticas , se encuentra en primer lugar , seguido de medicamentos, oftalmología , ortopedia . Frente a las causales para (Soacha) se encuentra oftalmología , medicina general , ecocardiograma.

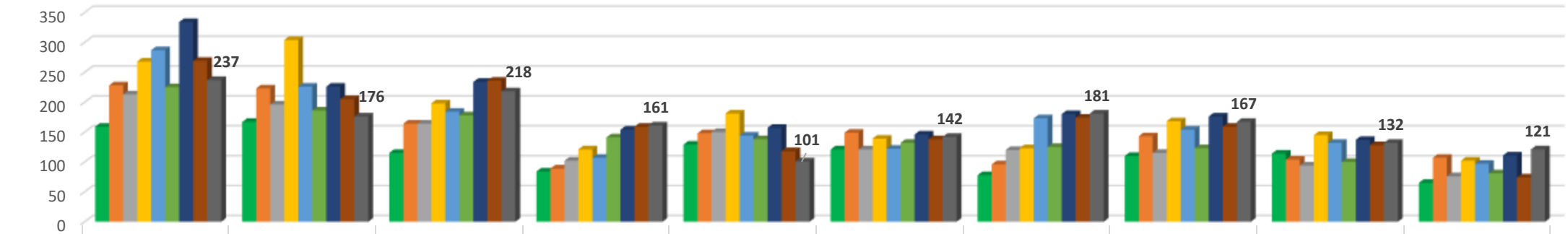
PRIMER MOTIVO BOGOTA - OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA



	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
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 , las subredes ocupan un 61% frente a la radicación de Bogotá. para el mes de septiembre , se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur occidente, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 29% del total radicado, seguido de la Subred Sur con un 28%. Para el mes de septiembre la radicación de las subredes presenta una disminución del 4 % en comparación con el mes anterior.

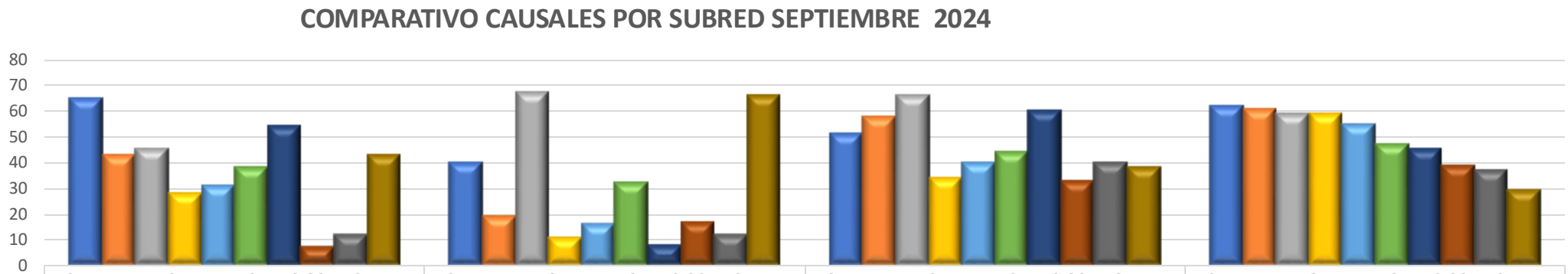
COMPARATIVO SUBREDES BOGOTA CAUSAS



	Oftalmología	Programación de cirugías	Ortopedia	Medicina general	Ayudas Diagnósticas:Ecografías	Neurología	Psicología - Psiquiatría	Otorrinolaringología	Urología	Gastroenterología
ene-24	159	167	115	84	129	121	78	110	114	65
feb-24	228	223	164	89	148	149	96	143	104	107
mar-24	213	196	164	102	150	121	120	115	94	76
abr-24	268	304	198	121	181	139	123	168	145	102
may-24	287	226	184	107	144	122	173	154	132	97
jun-24	225	186	178	141	138	132	125	123	100	81
jul-24	334	226	234	154	157	146	180	176	137	111
ago-24	269	205	236	159	118	138	174	159	128	74
sep-24	237	176	218	161	101	142	181	167	132	121

Realizando el comparativo por causa subredes, se identifica que, para el mes de septiembre, los servicios de Oftalmología se encuentran en primer lugar, seguido de ortopedia, psicología – psiquiatría, programación de CX .Medicina general pasa del cuarto lugar al sexto.

CAUSALES POR SUBRED – SEPTIEMBRE 2024



	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E
Ortopedia	65	40	51	62
Psicología – psiquiatría	43	19	58	61
Oftalmología	45	67	66	59
Urología	28	11	34	59
Neurología	31	16	40	55
Medicina general	38	32	44	47
Otorrinolaringología	54	8	60	45
Ayudas diagnósticas: Ecocardiograma	7	17	33	39
Ayudas diagnósticas: Ecografías	12	12	40	37
Programación de cirugías	43	66	38	29

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

Subred Centro oriente: Ortopedia – Otorrino - Oftalmología

Subred Norte: Oftalmología -Programación Cx - Ortopedia

Subred Sur: Oftalmología – Otorrino -Psiquiatra

Subred Sur Occidente: Ortopedia – Psiquiatría – Oftalmología

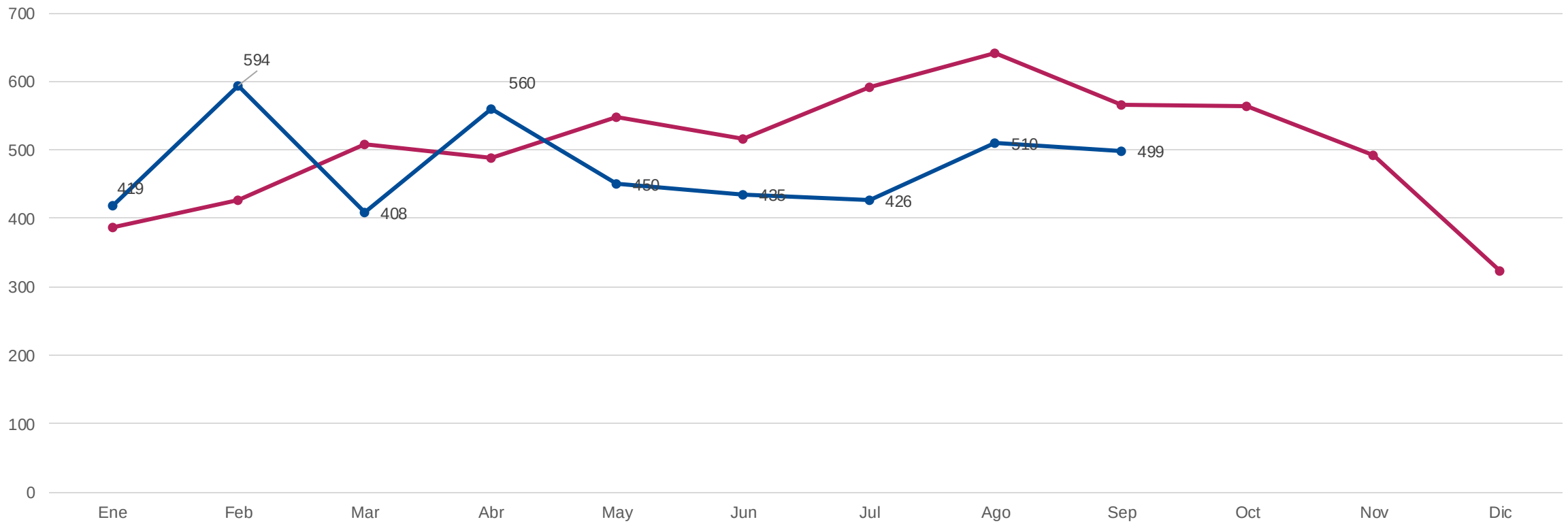
RADICACION META

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

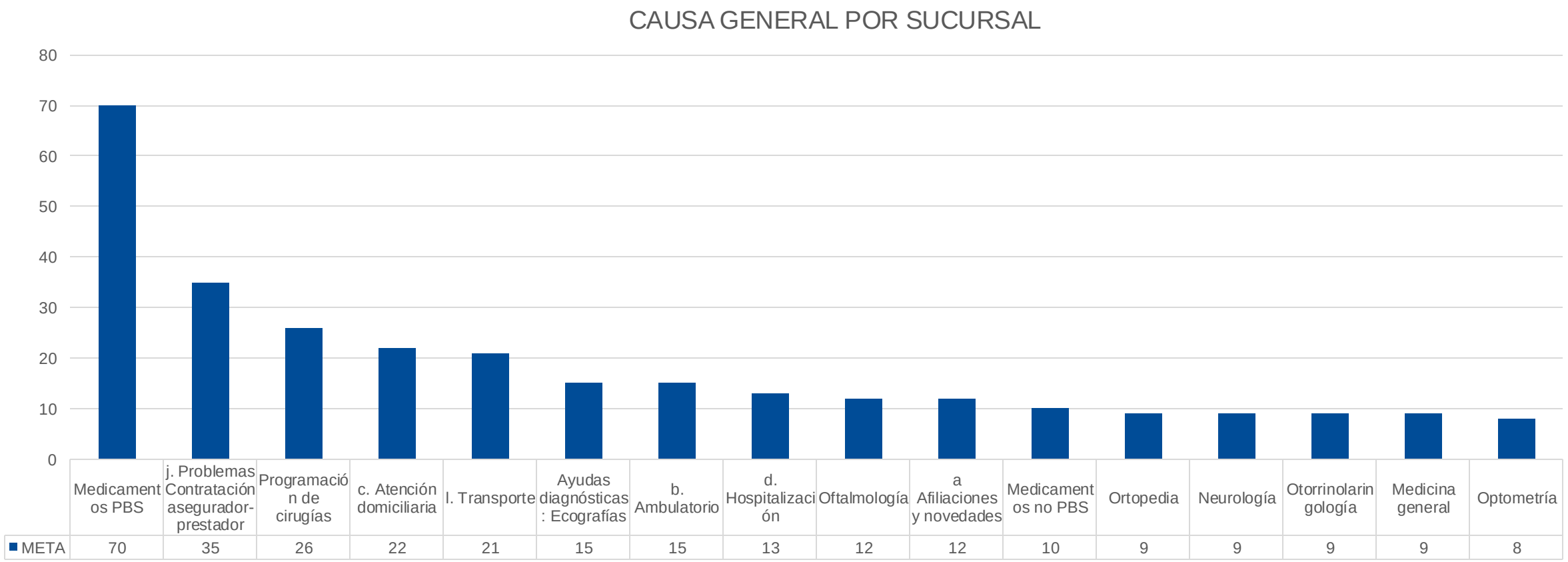
BOGOTÁ

RADICACION META



Para el mes de SEPTIEMBRE 2024 la radicación en Meta disminuyo un 2 % en comparación con el mes anterior y un 12% frente al mismo mes del año anterior (2023).

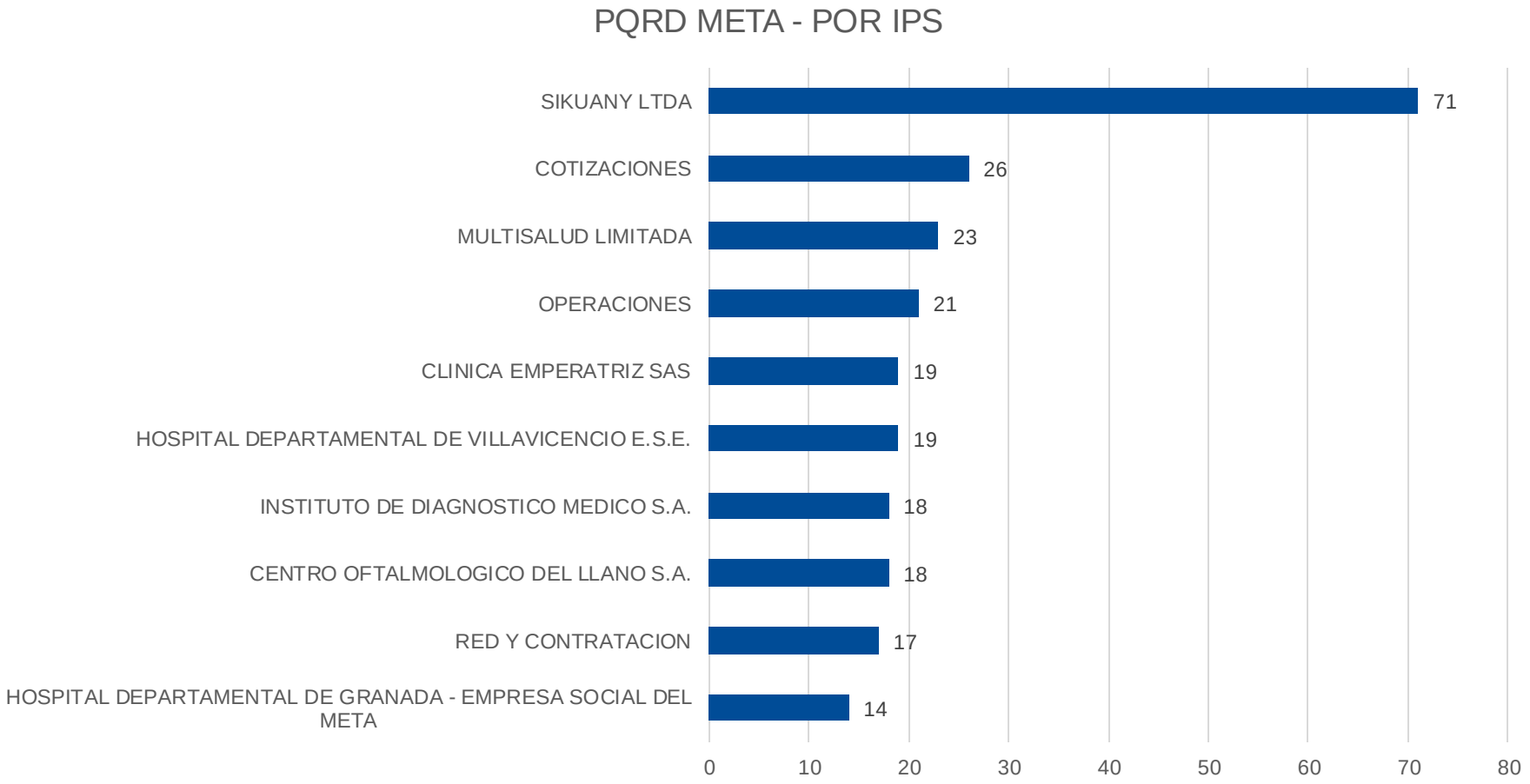
CAUSA GENERAL META



	Medicamentos PBS	j. Problemas Contratación asegurador-prestador	Programación de cirugías	c. Atención domiciliaria	I. Transporte	Ayudas diagnósticas: Ecografías	b. Ambulatorio	d. Hospitalización	Oftalmología	a Afiliaciones y novedades	Medicamentos no PBS	Ortopedia	Neurología	Otorrinolaringología	Medicina general	Optometría
META	70	35	26	22	21	15	15	13	12	12	10	9	9	9	9	8

En el mes de SEPTIEMBRE 2024, para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de problemas de contratacion , programación de cirugías, atención domiciliaria y transporte.

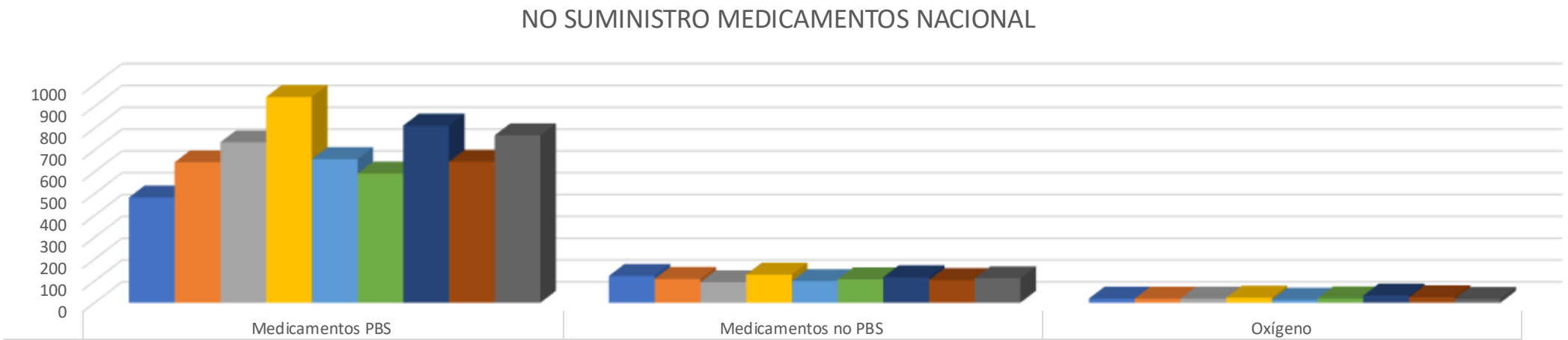
PQRD POR IPS – META SEPTIEMBRE 2024



Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Sikuany. Multisalud, Clínica Emperatriz e internamente las áreas de cotizaciones, operaciones y red y contratación.

MOTIVOS GENERALES

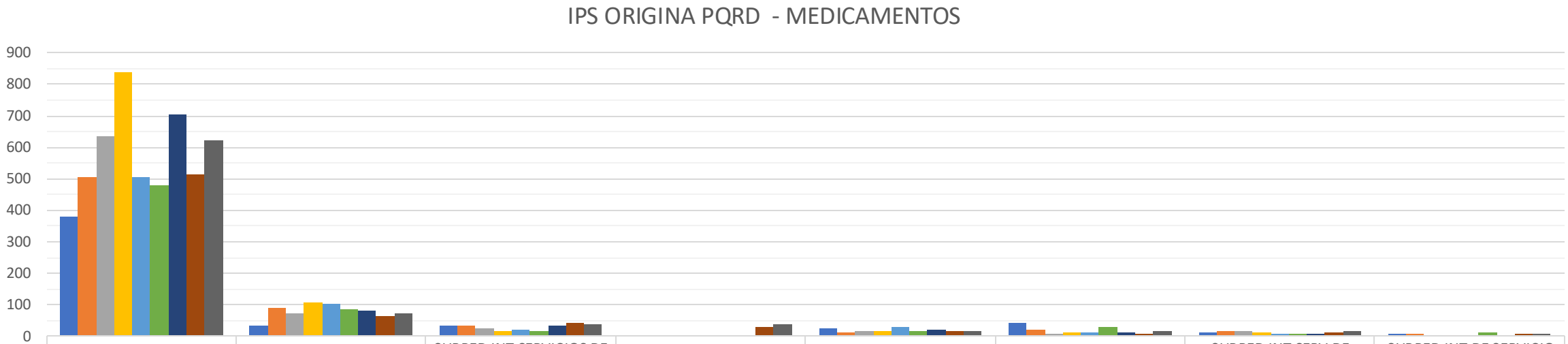
2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS



	Medicamentos PBS	Medicamentos no PBS	Oxígeno
ene-24	482	123	19
feb-24	644	109	19
mar-24	735	94	19
abr-24	943	129	23
may-24	658	99	14
jun-24	592	107	20
jul-24	812	117	33
ago-24	646	104	25
sep-24	767	112	17

La segunda causa de PQRD corresponde al ***No Suministro Medicamentos*** el cual representa el 15% del total del PQRD, para el mes de Septiembre, presenta un aumento del 16 % en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS, en la mayor parte por desabastecimiento o descontinuados.

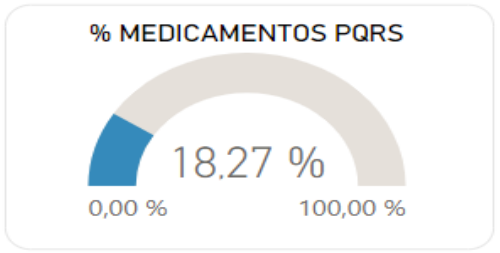
NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – IPS

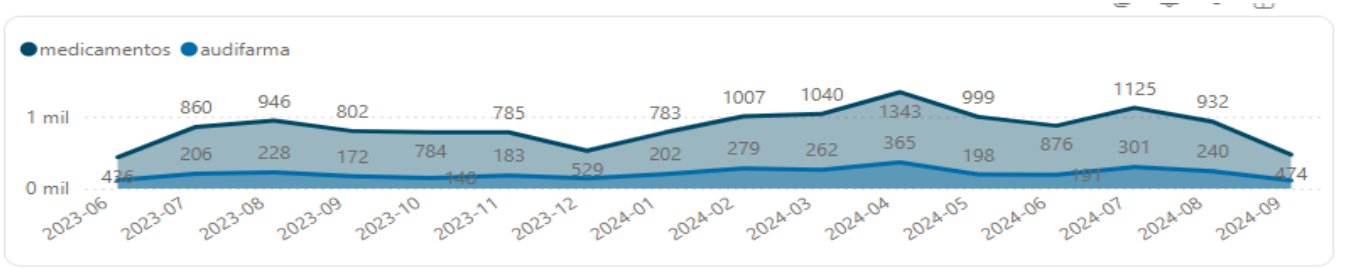


	AUDIFARMA	SIKUANY	SUBRED INT SERVICIOS DE SALUD SUR	DROGAS BOYACA	MACROMED	TERAMED	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
ene-24	380	32	35		23	44	14	9
feb-24	507	89	33		14	20	16	9
mar-24	636	74	24		17	8	18	4
abr-24	839	109	16		17	14	10	3
may-24	506	103	21		29	10	8	2
jun-24	481	84	17		16	29	6	10
jul-24	703	80	33		19	10	6	4
ago-24	513	64	42	31	16	8	13	7
sep-24	623	71	40	38	18	16	15	9

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 – Subred sur - 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%
aflibercept	76	1,04%
denosumab	68	0,93%
olanzapina	66	0,90%
polietilenglicol	62	0,85%
brivaracetam	57	0,78%
Total	**7327**	**100,00%**

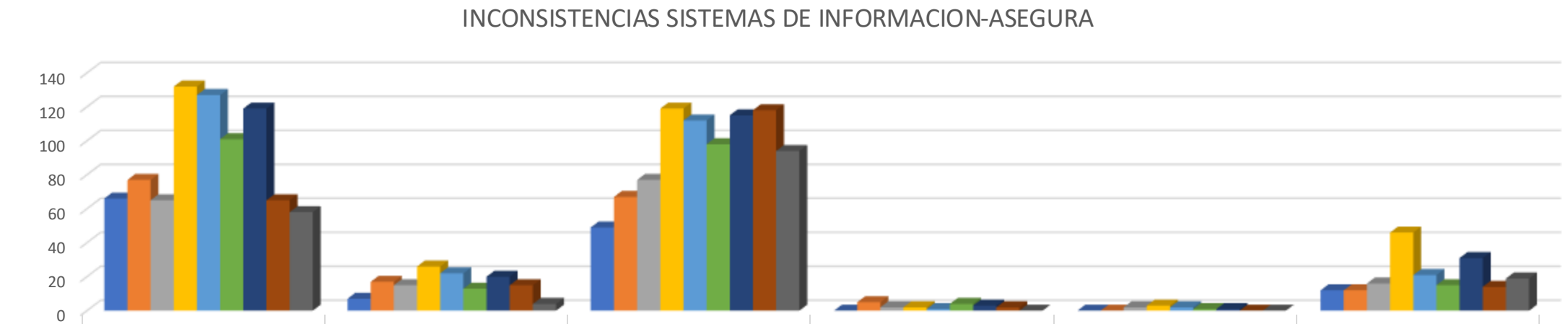
Frente a los medicamentos que son mencionados en las PQRD con mayor dificultad , en lo corrido del 2024, se encuentra: La Risperidona, vitamina , levotiroxina, quetiapina.

3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

	b. Ambulatorio.	d. Hospitalización.	c. Atención domiciliaria.	f. Remisión inter-hospitalaria.	j. Urgencias	i. Certificación de Discapacidad y PCL
ene-24	108	212	61	70	22	5
feb-24	227	158	57	34	26	5
mar-24	118	144	52	35	20	7
abr-24	129	160	73	36	26	5
may-24	123	127	53	49	28	7
jun-24	105	139	60	39	25	25
jul-24	126	111	66	23	25	9
ago-24	97	120	64	17	20	21
sep-24	65	90	86	20	17	7

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 septiembre se registra una disminución del 8% 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). y servicios ambulatorios que corresponden a dificultades con el prestador.

4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA



	e. Traslados no efectivos en ADRES	d. Movilidad	a. Afiliaciones y novedades	b. Afiliaciones no reportadas Secretaría de Salud	f. Certificación de Afiliación	g. Cambio de IPS primaria de atención
ene-24	66	7	49	0	0	12
feb-24	77	17	67	5	0	12
mar-24	65	15	77	2	2	16
abr-24	132	26	119	2	3	46
may-24	127	22	112	1	2	21
jun-24	101	13	98	4	1	15
jul-24	119	20	115	3	1	31
ago-24	65	15	118	2	0	14
sep-24	58	4	94	0	0	19

Representa el cuarto motivo general con un 3 % 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.

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	31	6392	6423	100%
Agosto	366	5543	5909	88%
Septiembre	1898	4145	6043	77%
Total 2024	2295	46864	49159	96.1%

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	31	5961	5992	99%
Agosto	361	5031	5392	93%
Septiembre	1871	3663	5534	66%
Total 2024	**2263**	**42539**	**44802**	**95.4%**

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	3	507	510	99%
Septiembre	24	475	499	95%
Total 2024	**27**	**4274**	**4301**	99.4%

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	2	5	7	71%
Septiembre	3	7	10	70%
Total 2024	**5**	**51**	**56**	93.5%

Frente al estado de cierre , con corte al 30 de septiembre se presenta un cumplimiento del 96 %

SÍGUENOS EN:

www.capitalsalud.gov.co

capitalsalud eps-s

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ