

CapitalSalud
#TeCuida



PQRD Enero - Marzo 2025





RADICACIÓN GENERAL 2024-2025

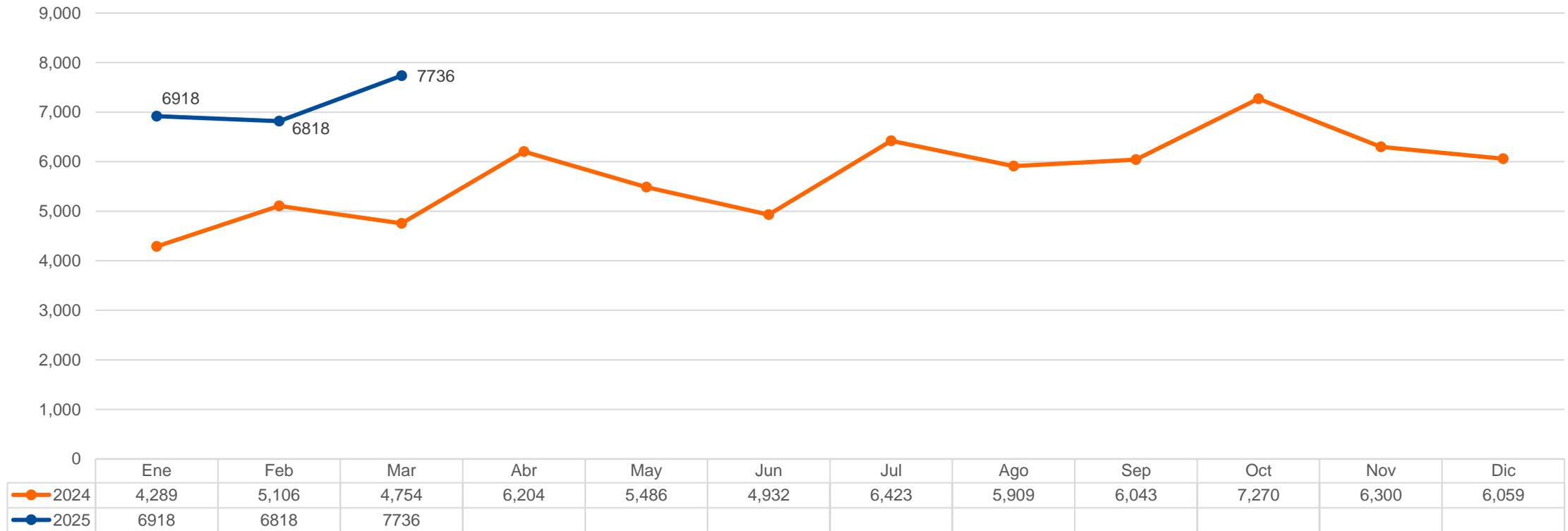


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



RADICACION COMPARATIVO 2024 – 2025

RADICACION BOGOTA Y META PQRD 2024 - 2025



Para el mes de Marzo de 2025 la radicación aumentó un 13% frente al mes anterior y un 63% frente al mismo mes del año anterior (2024).

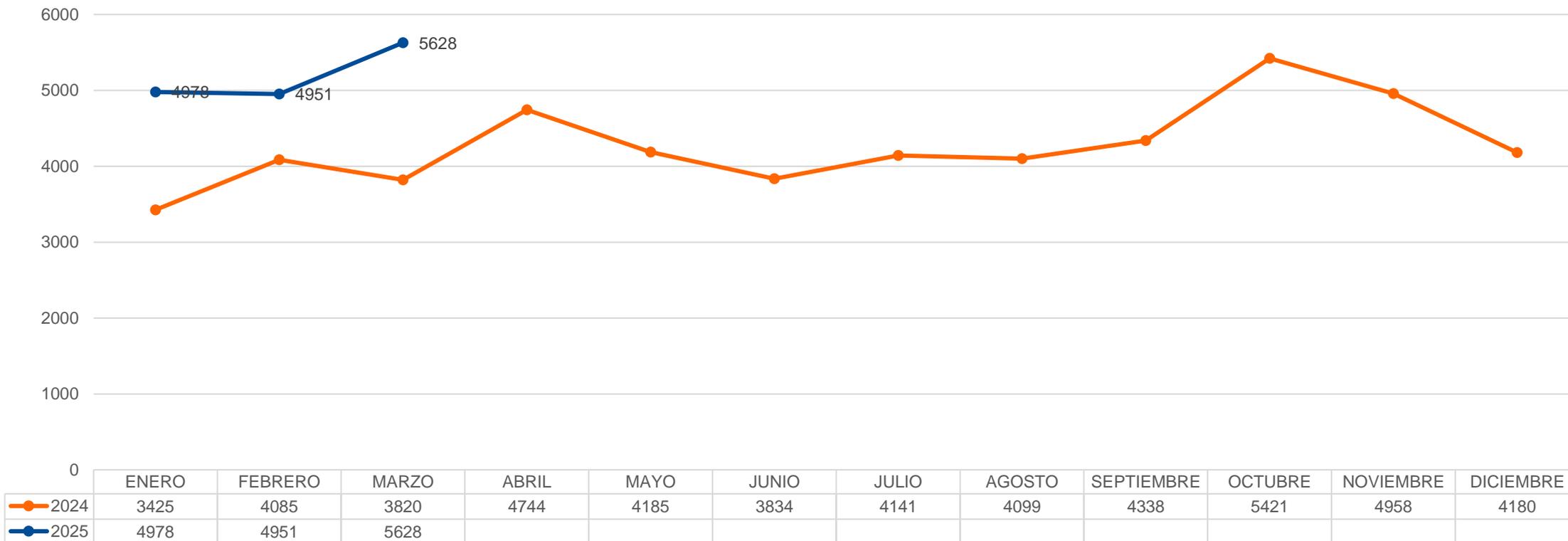


RADICACIÓN SUPERSALUD 2024 - 2025



RADICACION COMPARATIVO SUPERSALUD 2024 – 2025

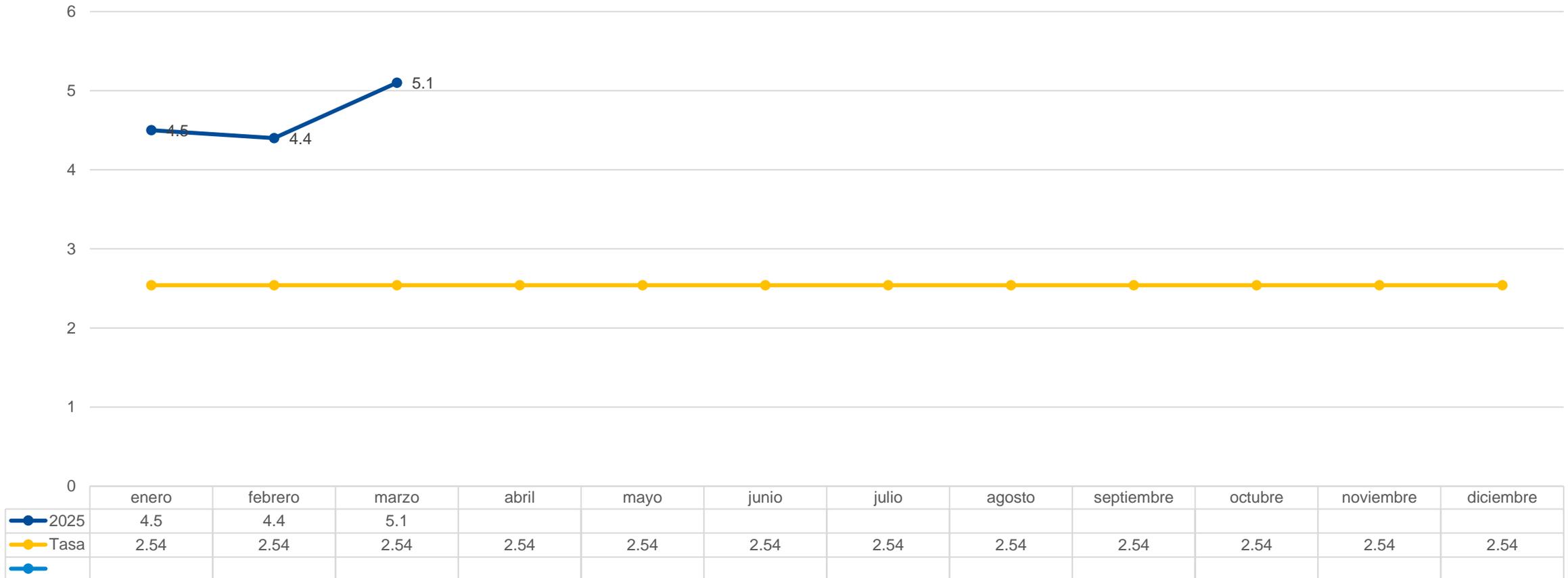
RADICACION GENERAL SUPERSALUD 2024 - 2025



Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud(73%), para el mes de Marzo de 2025, se presentó un aumento del 14% en comparación con el mes anterior y un 47% con el mismo mes del año 2024. (Bogotá 5085 – Meta 543- Soacha 0)

TASA SUPERSALUD 2025

TASA SUPERSALUD - PQRD



Para el mes de MARZO de 2025, la tasa de radicación Supersalud se encuentra en **5.1** PQRD radicadas por cada 1000 mil afiliados encontrándose por encima de la meta establecida.



PQRD GENERAL 2024 - 2025



RADICACION COMPARATIVO 2025

RADICACION PQRD BOGOTA - META - SOACHA



Para el mes de MARZO de 2025 . La Sucursal Bogotá representa el 92% del total de PQRD recibidas, el 8% corresponde a sucursal Meta y un 0.02 % corresponden a la sucursal Soacha. Es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal.

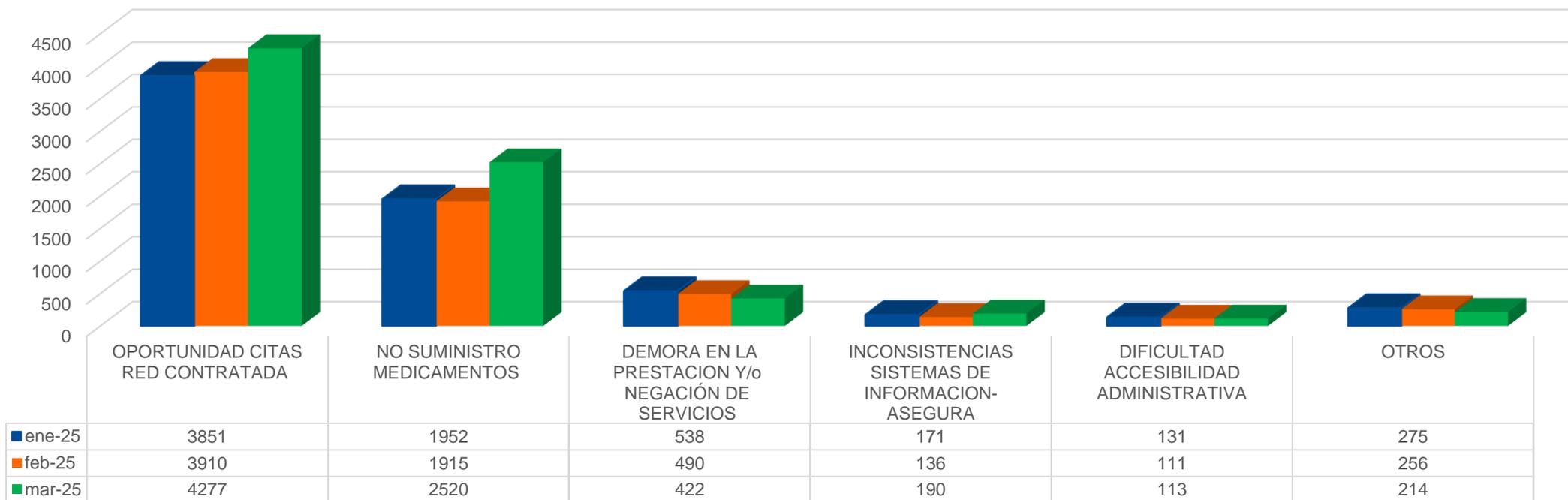
TASA POR POBLACION 2025

SUCURSAL	# PQRD	POBLACION ENERO	% PARTICIPACION X POBLACION	TASA POR CADA 1000 MIL
BOGOTA	7102	868624	0.8%	8.1
META	622	224357	0.28%	2.8
SOACHA	12	7606	0.16%	1.5
TOTAL POR POBLACION	7736	1100587	0.7%	7.2

Para el mes de marzo de 2025 , La radicación de PQRD por población total obedece al 0.7% con una tasa de 7.2 PQRD por cada 1000

PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2025

PRINCIPALES MOTIVOS 2025

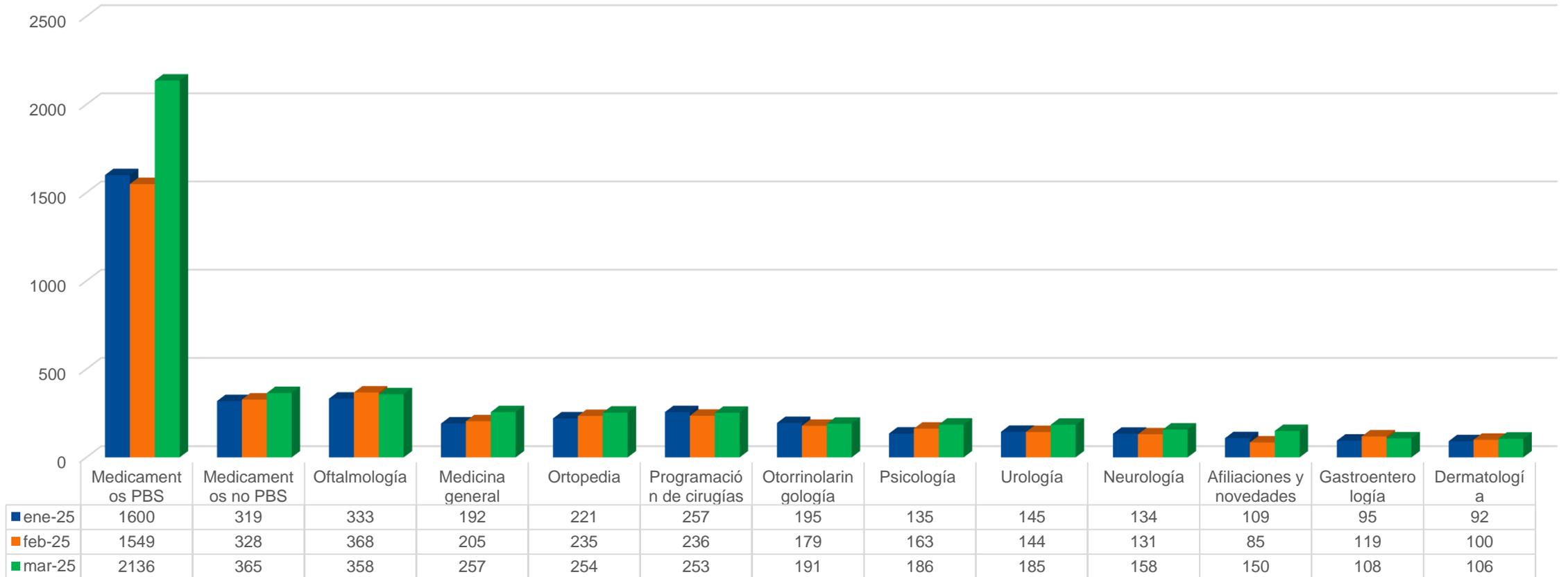


Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de marzo 2025, el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 55% de participación seguido de entrega de medicamentos con un 33%.

Oportunidad de citas presenta un aumento del 9% y No suministro de medicamentos del 32% frente al mes anterior.

CAUSA GENERAL 2025

CAUSAS GENERALES 2025



Para el mes de marzo 2025. La primera causa de PQRD NACIONAL obedece a **Medicamentos PBS seguido de, Medicamentos No PBS, Oftalmología, medicina general , ortopedia y programación de CX.**



RADICACION BOGOTA 2024-2025

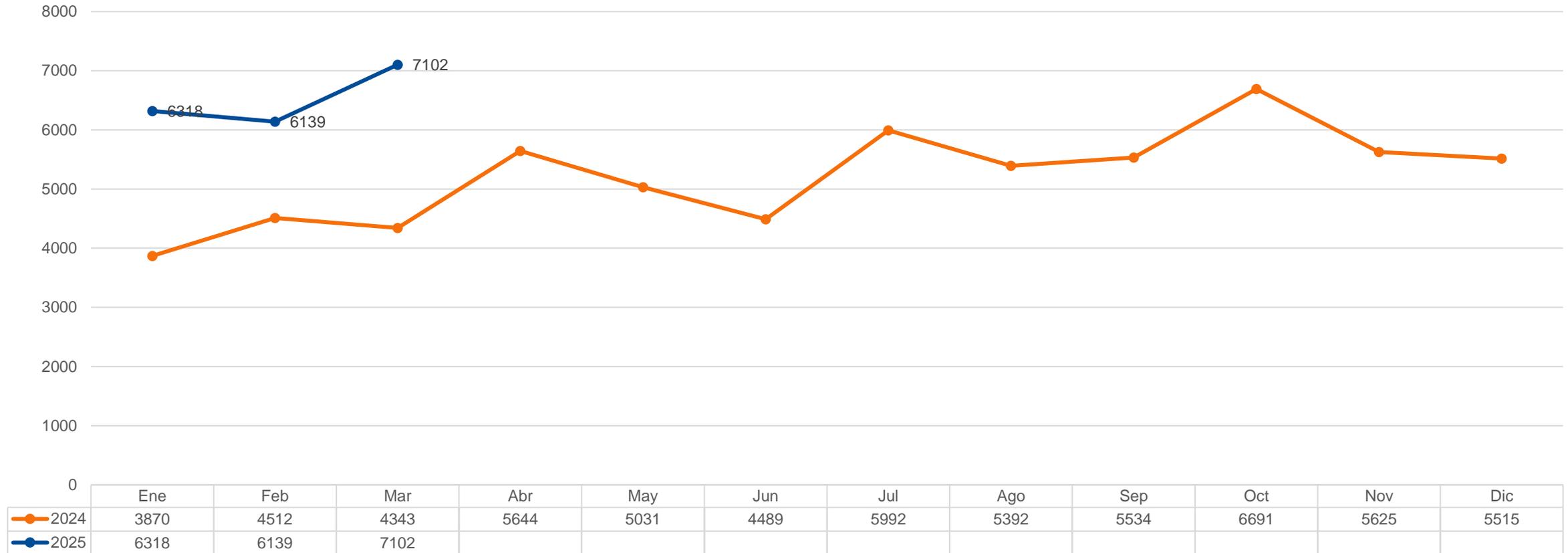


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



RADICACION BOGOTA 2024-2025

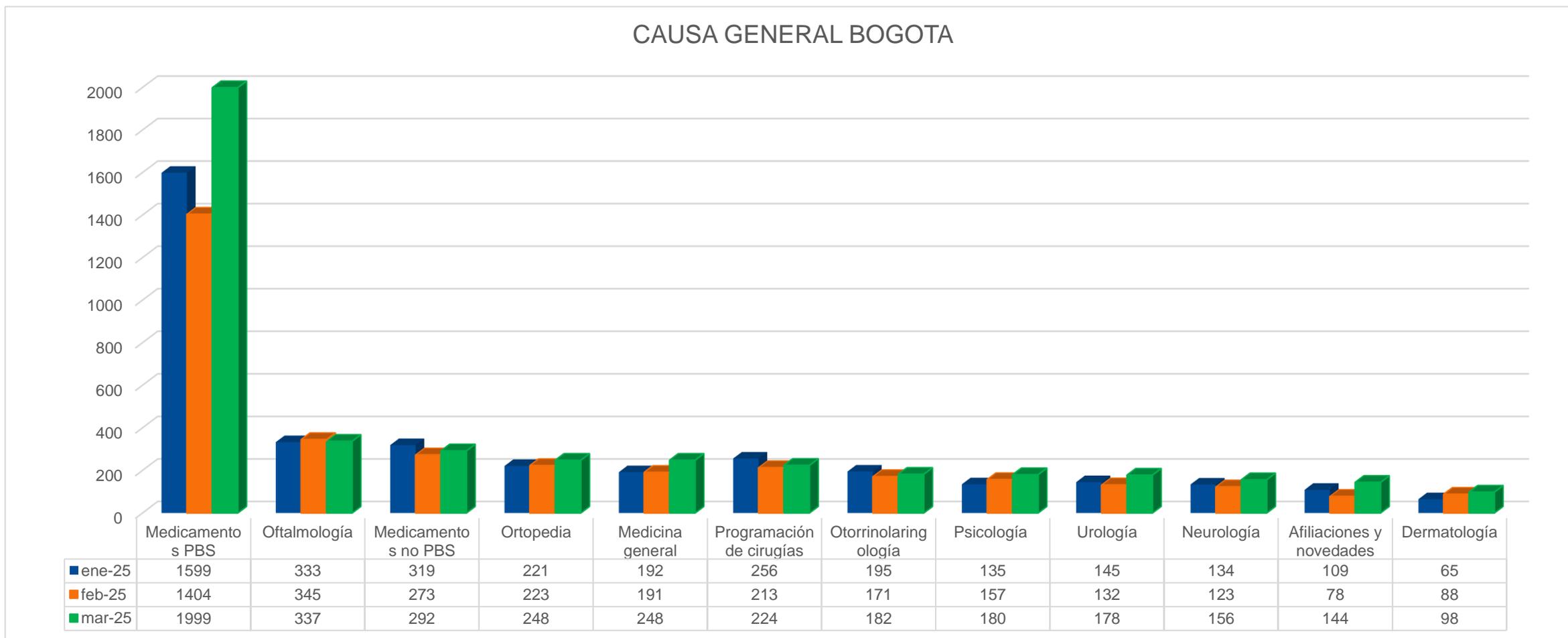
RADICACION GENERAL BOGOTA - COMPARACION 2024 - 2025



Para el mes de Marzo de 2025 la radicación Bogotá aumento un 16% frente al mes anterior y un 64% frente al mismo mes del año anterior (2024).

CAUSAS PRINCIPALES BOGOTA 2025

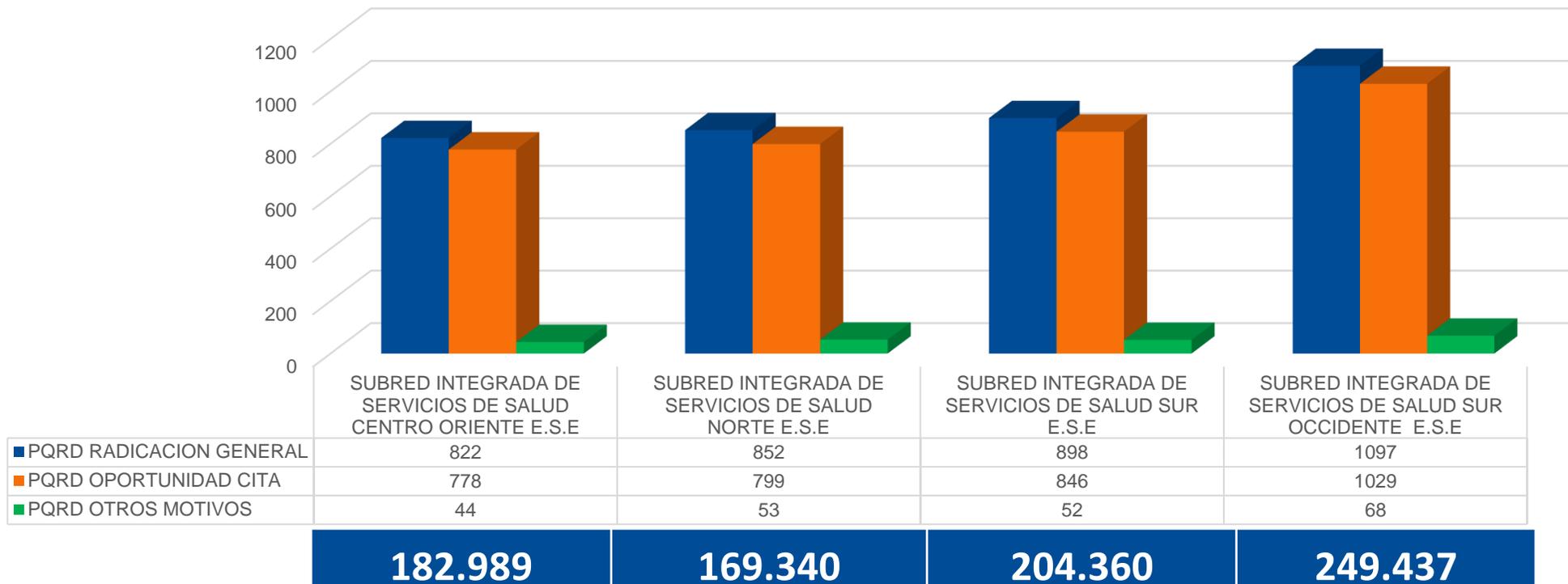
CAUSA GENERAL BOGOTA



En el total general de causales para (Bogotá) , se evidencia que Medicamentos PBS y no PBS se encuentra en primer y tercer lugar, seguido de Oftalmología, Ortopedia, Medicina General y Programación CX .

RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA – ENERO 2025

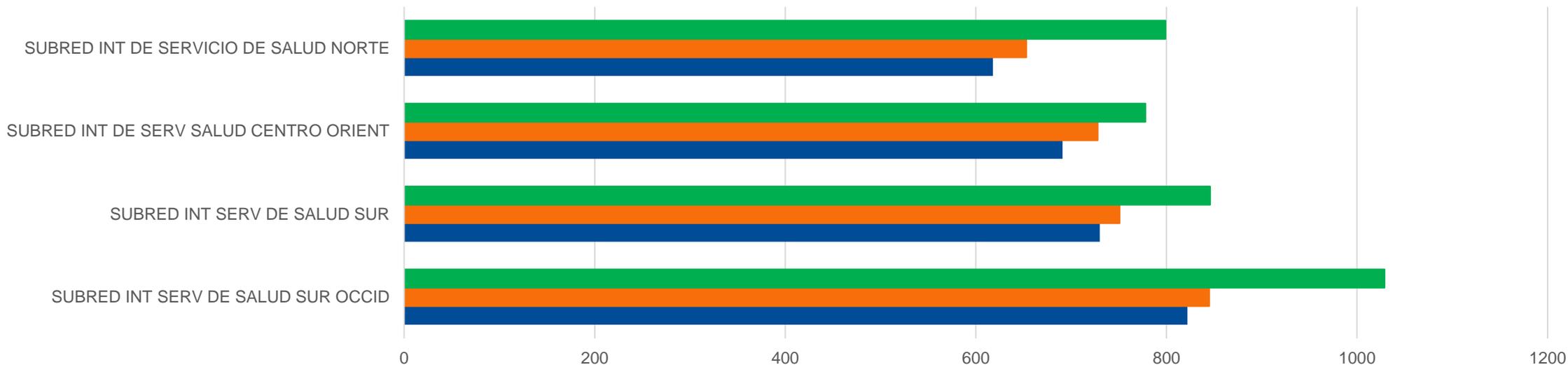
RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA - POBLACION ASIGNADA



Frente a la radicación de PQRD por subredes y teniendo en cuenta la población asignada, para el mes de marzo 2025 se identifica que la **Subred Norte** , presenta el mayor porcentaje de quejas con un 50% seguido de Subred **Centro oriente** 45% seguidas de **Subred Sur y Sur Occidente** (44%).

PRIMER MOTIVO BOGOTA - OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA 2025

COMPARATIVO MES RADICACION PQRD SUBREDES - OPORTUNIDAD CITAS



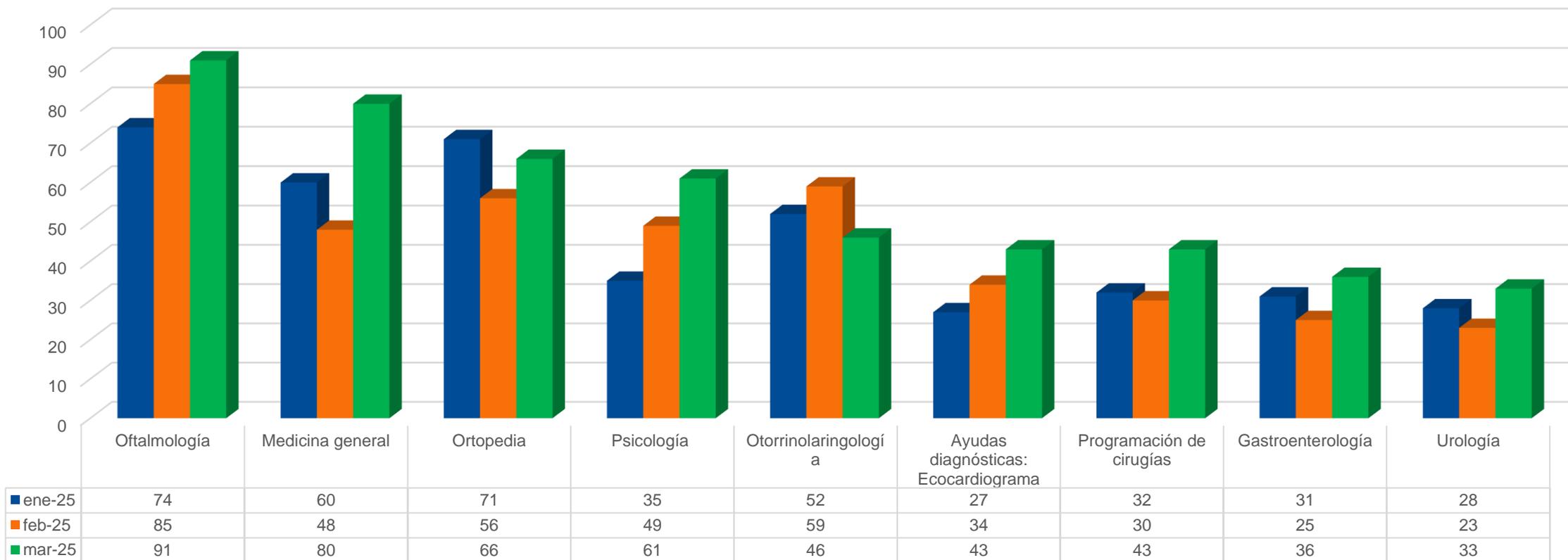
	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
mar-25	1029	846	778	799
feb-25	845	751	728	653
ene-25	822	730	691	618

Al revisar el comportamiento de PQR por OPORTUNIDAD DE CITAS, para el mes de marzo 2025, las subredes ocupan un 82% frente al total de la radicación de Bogotá para este motivo. Sin embargo La radicación de las subredes presenta un aumento del 4% 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 30% , seguido de la subred sur con un 25% , centro oriente con el 23 % y norte con un 23%.

OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR OCCIDENTE 2025

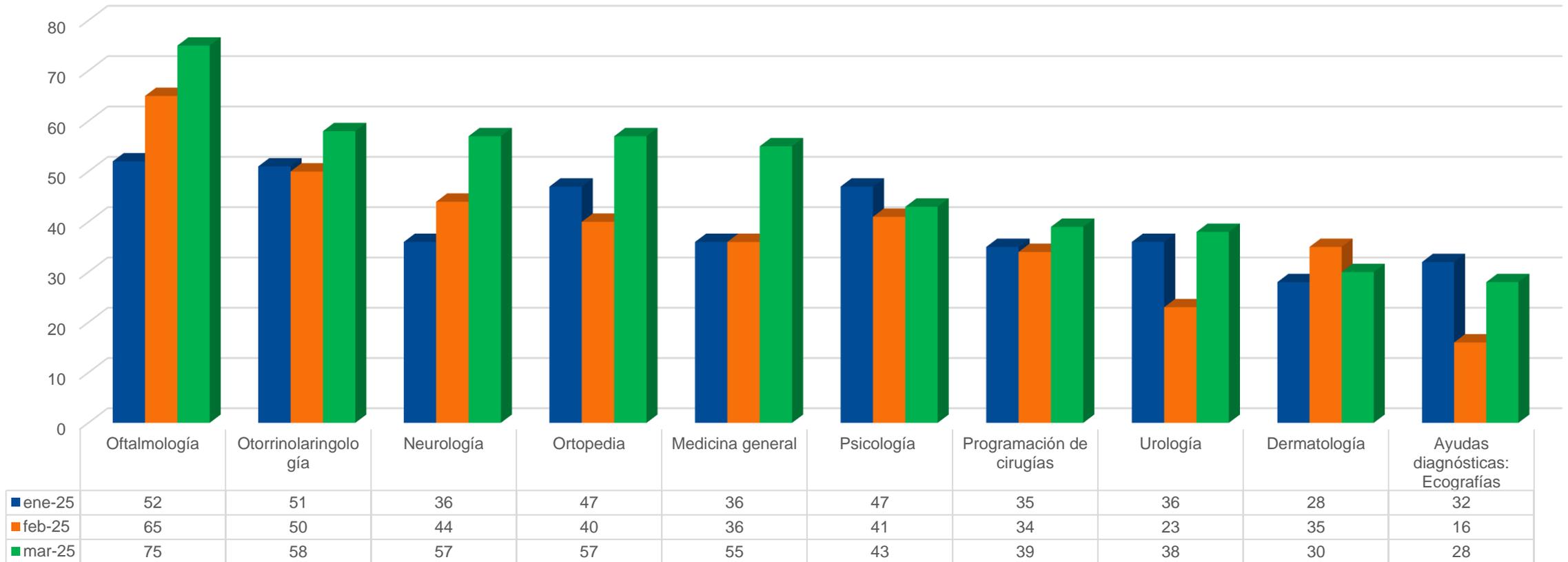
SUBRED SUR OCCIDENTE



Para el mes de Marzo de 2025, en cuanto al comportamiento de las subredes se encuentra que para la **Subred Sur Occidente** la primera causal obedece a la oportunidad en los servicios de Oftalmología ,seguido de Medicina General , Ortopedia , psicología y Otorrino.

OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR 2025

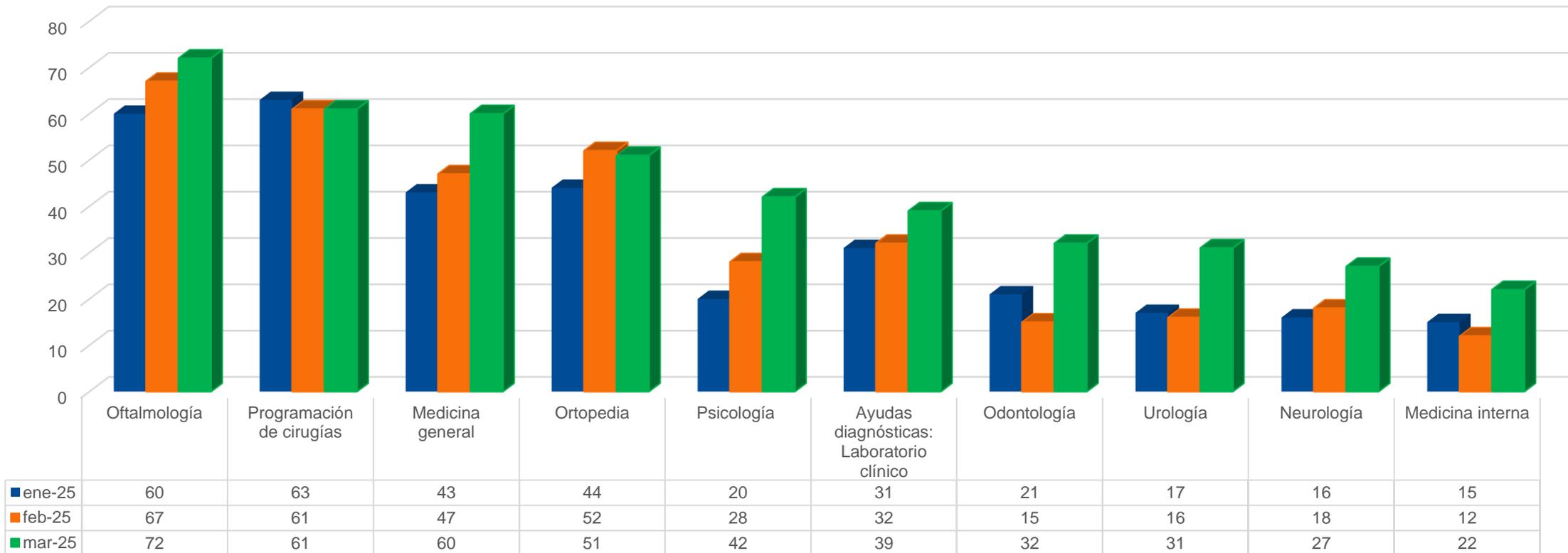
SUBRED SUR



Para el mes de Marzo de 2025, en cuanto al comportamiento de las subredes se encuentra que para la **Subred Sur** la primera causal obedece a la oportunidad en los servicios de Oftalmología ,seguido de Otorrino, Neurología, Psicología , Ortopedia y Medicina general.

OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED NORTE 2025

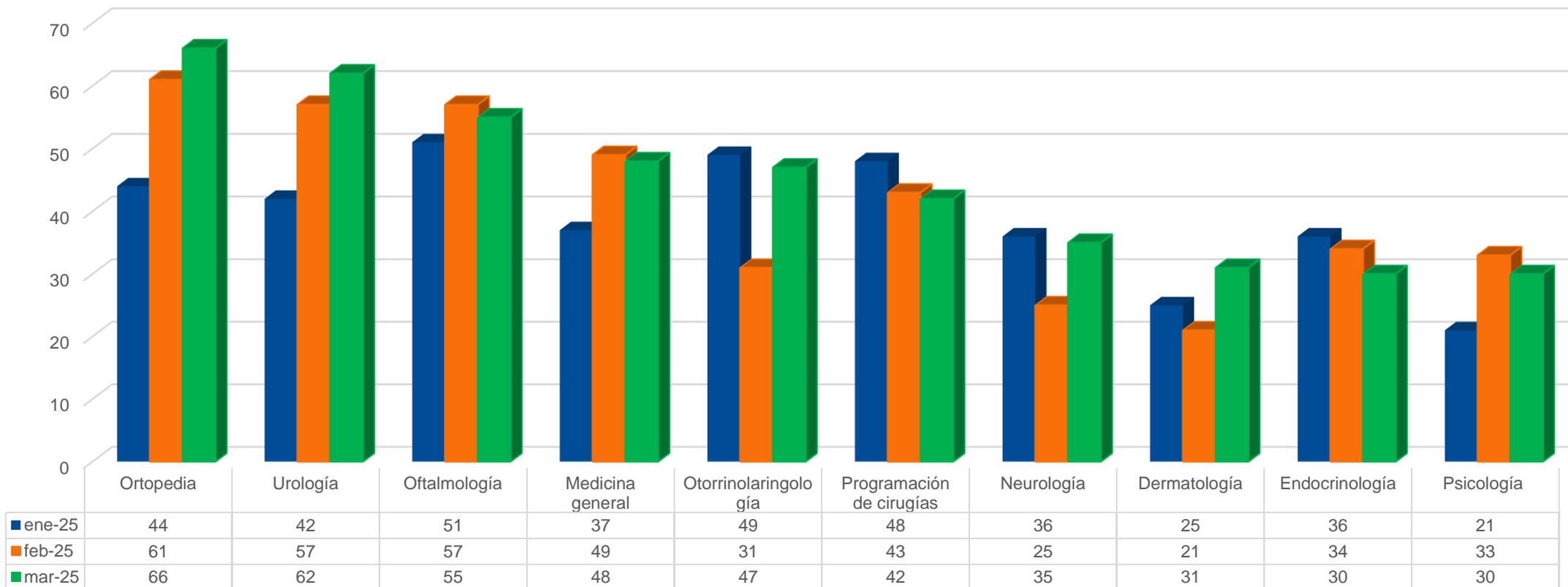
SUBRED NORTE



Para el mes de Marzo de 2025, en cuanto al comportamiento de las subredes se encuentra que para la **Subred Norte** la primera causal obedece a la oportunidad en los servicios de Oftalmología seguido de Programación de Cx , Medicina general, Ortopedia

OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED CENTRO ORIENTE 2025

CENTRO ORIENTE



Para el mes de Marzo de 2025, en cuanto al comportamiento de las subredes se encuentra que para la **Subred Centro Oriente** la primera causal obedece a la oportunidad en los servicios de Ortopedia, seguido de Urología, Oftalmología Medicina general y Programación de CX



RADICACION SOACHA 2024 - 2025

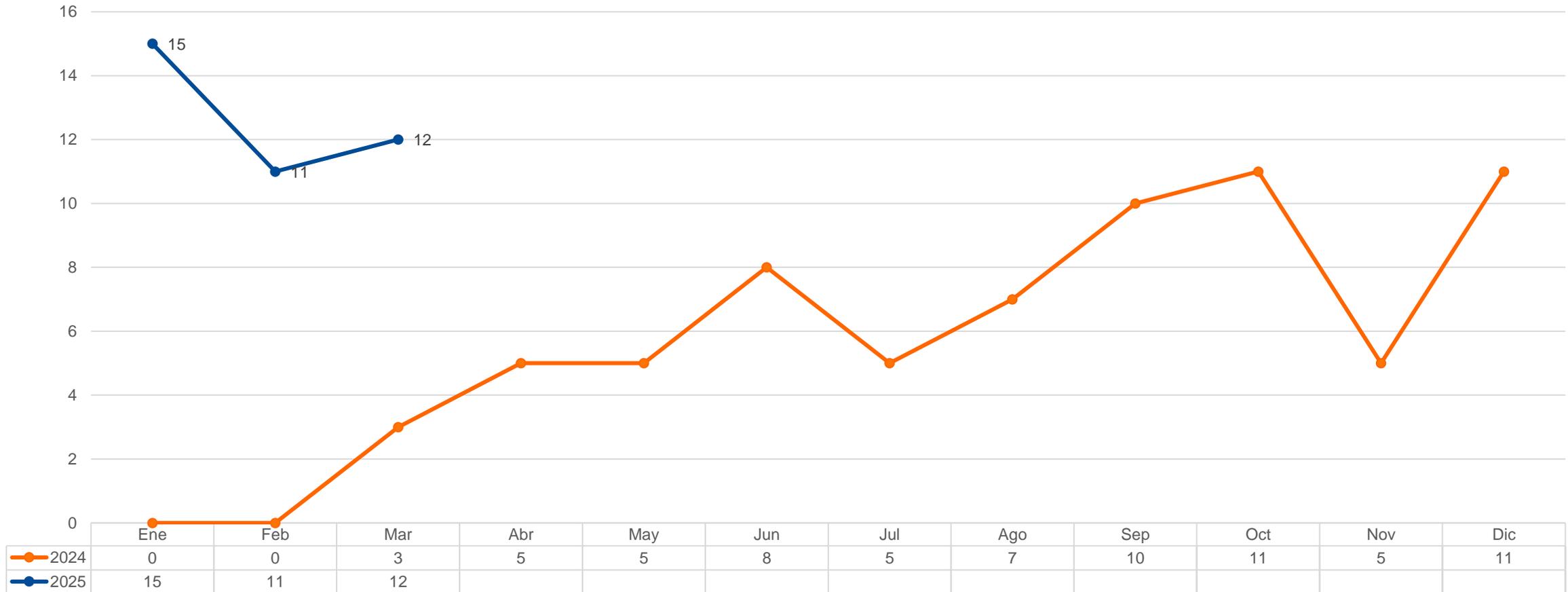


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



RADICACION SOACHA 2024 - 2025

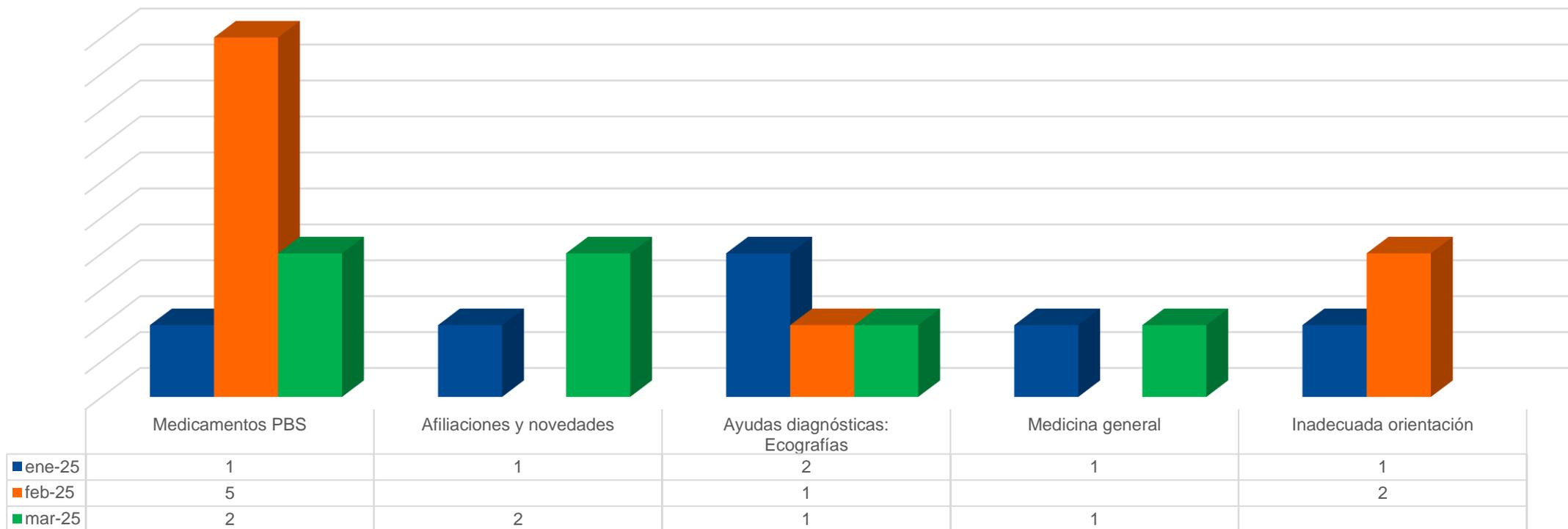
RADICACION SOACHA



Para el mes de Marzo 2025 la radicación SOACHA, disminuyo en comparación con el mes anterior.

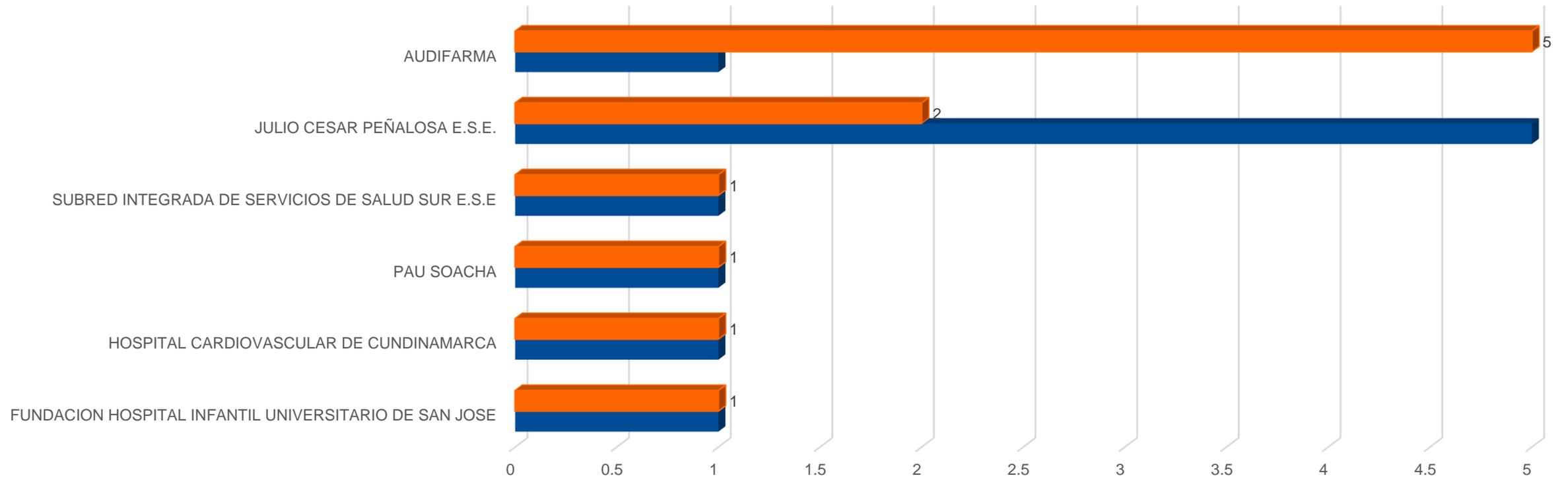
CAUSAS PRINCIPALES SOACHA 2025

CAUSA GENERAL - SOACHA



En el total general de causales para Soacha en el mes de Marzo de 2025, se evidencia que en primer lugar se encuentra, Medicamentos PBS seguido de afiliaciones y novedades.

PQRD POR IPS – SOACHA 2025



	FUNDACION HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE	HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA	PAU SOACHA	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	JULIO CESAR PEÑALOSA E.S.E.	AUDIFARMA
febrero	1	1	1	1	2	5
enero	1	1	1	1	5	1

Para la sucursal SOACHA , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Audifarma , seguido de IPS Julio Cesar Peñaloza, Hospital San Jose internamente el punto de atención.



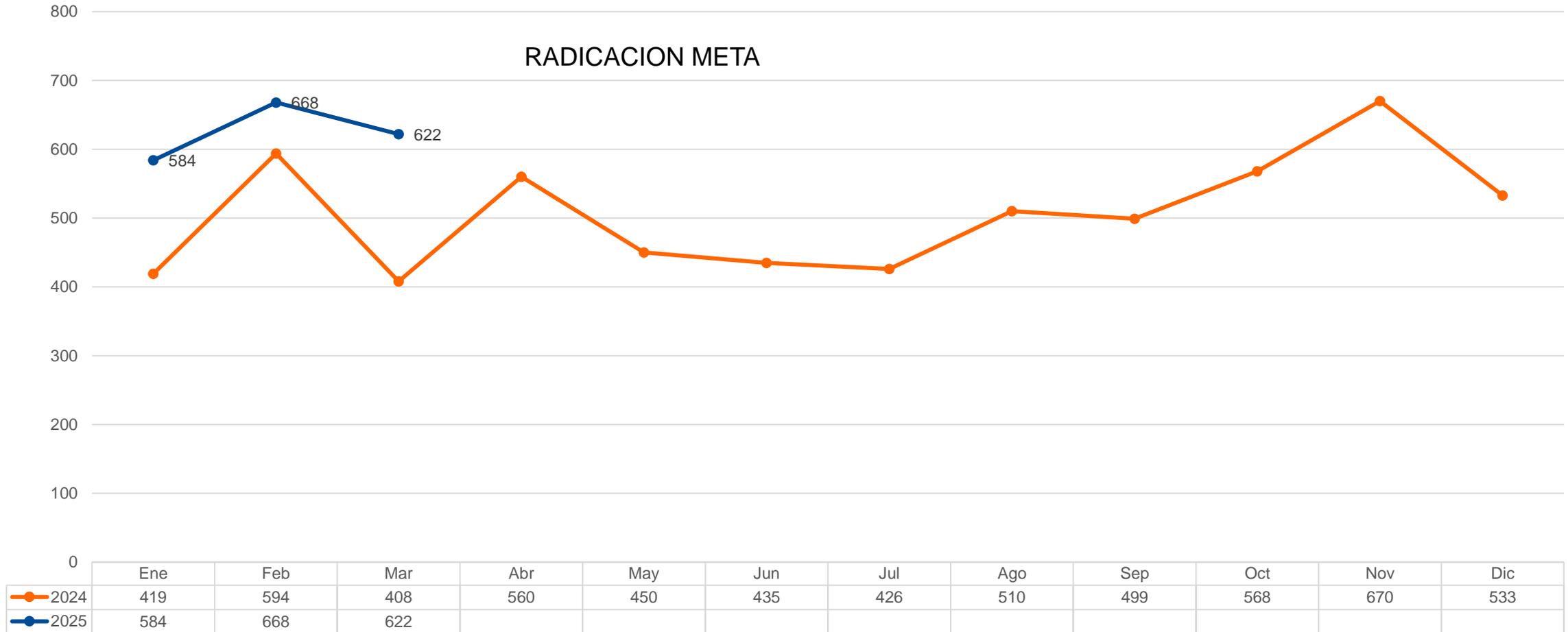
RADICACION META 2024 - 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



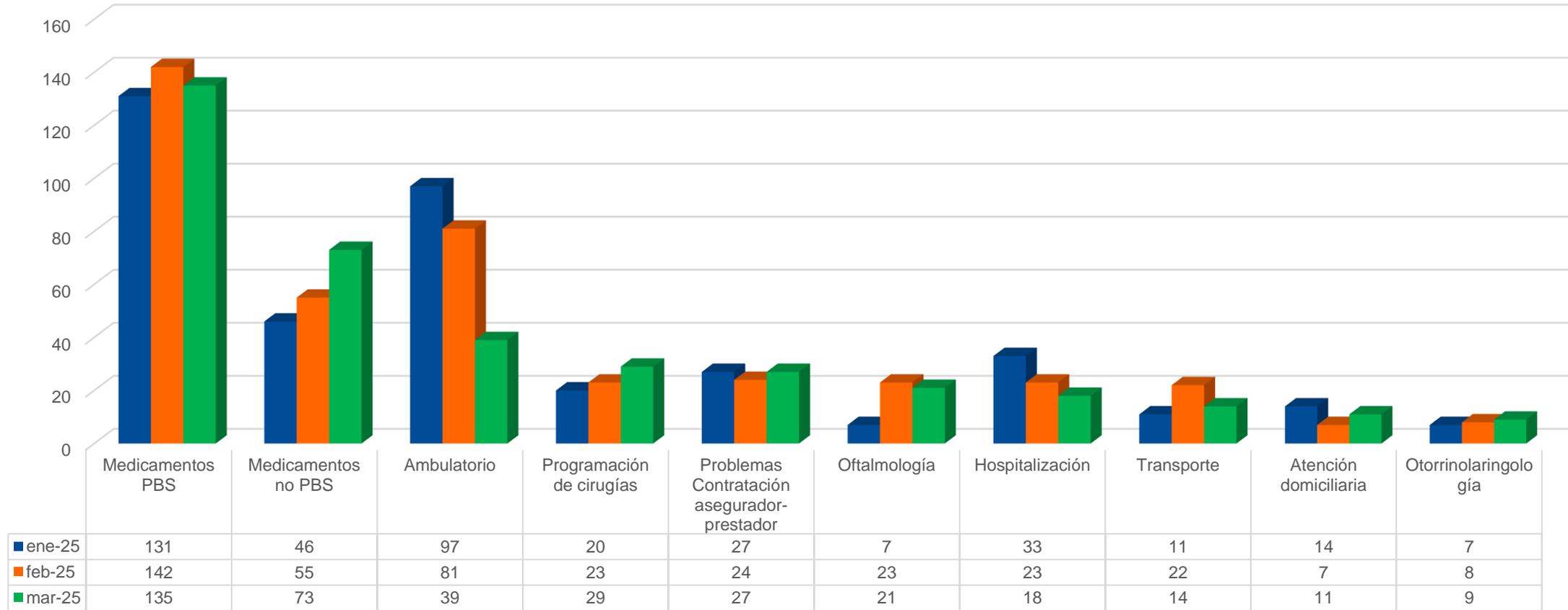
RADICACION META 2024 - 2025



Para el mes de Marzo 2025 la radicación en Meta disminuyo un 7 % en comparación con el mes anterior y aumento un 52% frente al mismo mes del año anterior (2024).

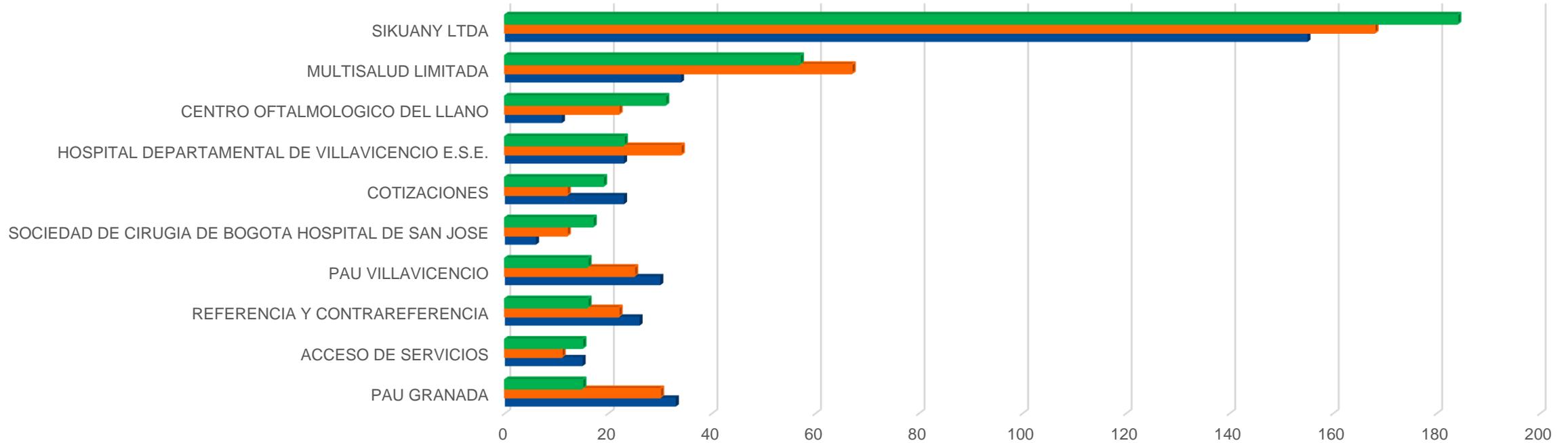
CAUSA GENERAL META 2025

CAUSA GENERAL - META



En el mes de Marzo 2025, para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de Medicamentos No PBS, servicios ambulatorios, programación de cx y problemas contratación con prestador.

PQRD POR IPS – META 2025



	PAU GRANADA	ACCESO DE SERVICIOS	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	PAU VILLAVICENCIO	SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTA HOSPITAL DE SAN JOSE	COTIZACIONES	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO E.S.E.	CENTRO OFTALMOLOGICO DEL LLANO	MULTISALUD LIMITADA	SIKUANY LTDA
marzo	15	15	16	16	17	19	23	31	57	184
febrero	30	11	22	25	12	12	34	22	67	168
enero	33	15	26	30	6	23	23	11	34	155

Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Sikuany, Multisalud, Centro Oftalmologico del llano, Hospital Villavicencio, e internamente cotizaciones , Puntos de Atencion, Referencia

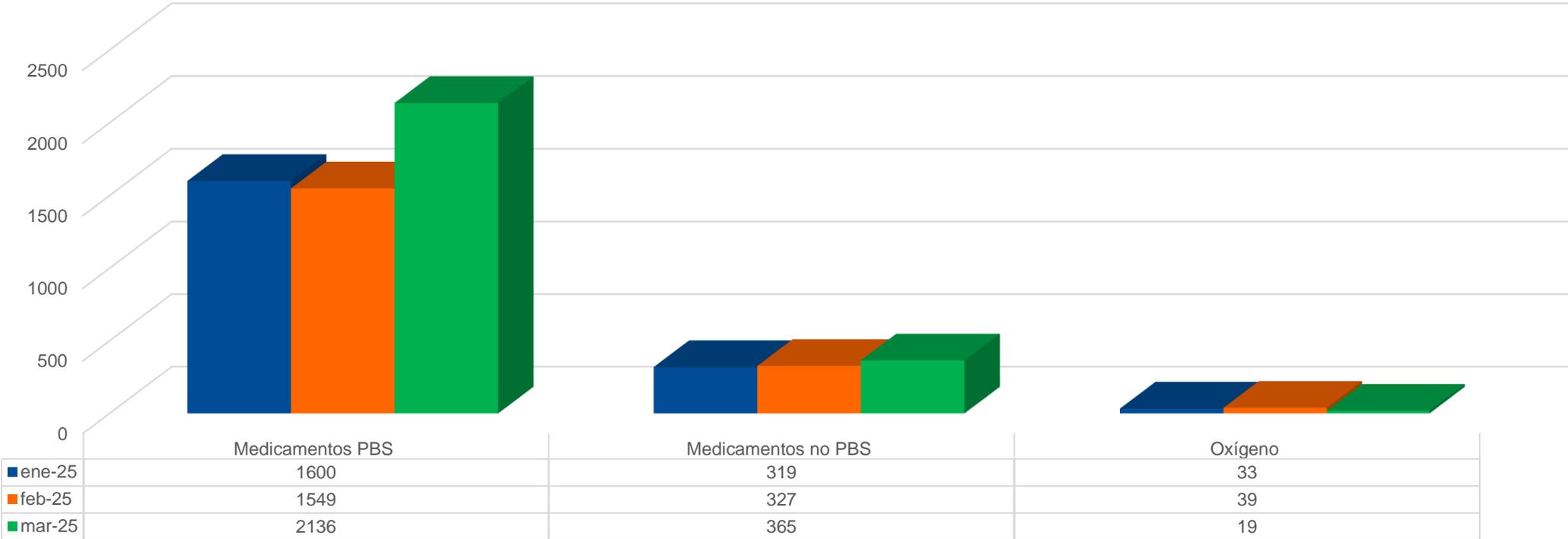


MOTIVOS GENERALES 2024 - 2025



2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS 2025

NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS NACIONAL



La segunda causa de PQRD corresponde al **No Suministro Medicamentos** el cual representa el 33% del total del PQRD, para el mes de Marzo 2025, presenta un aumento del 32 % en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS y No PBS.

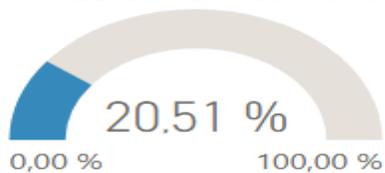
NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – IPS 2025



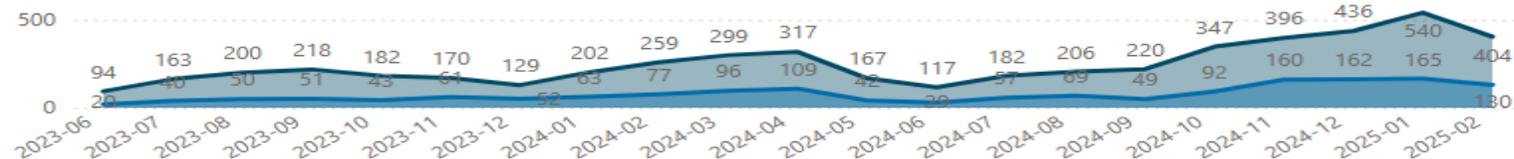
Las IPS generadoras de las solicitudes corresponden: para el caso de la sucursal Meta con la IPS Sikuaný para la Sucursal de Bogotá con Audifarma

MEDICAMENTOS POR MOLECULA 2025

% MEDICAMENTOS PQRS



● medicamentos ● audifarma

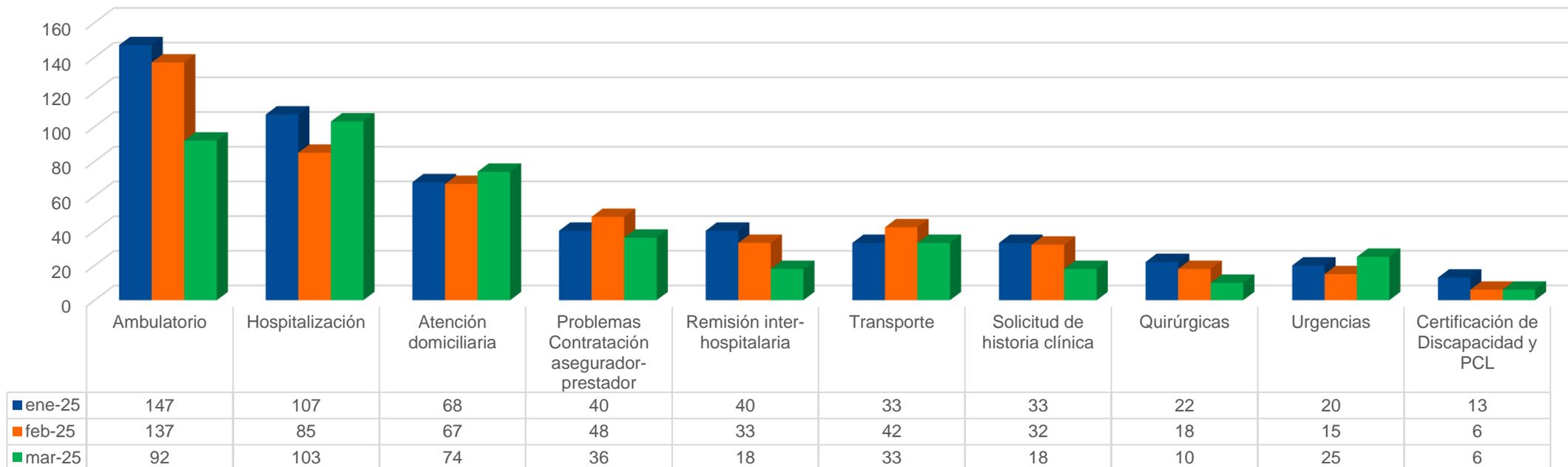


Medicamentos	Cantidad	% Par
insulina	117	3,65%
brivaracetam	55	1,71%
tamsulosina	53	1,65%
lamotrigina	51	1,59%
vitamina	50	1,56%
clonazepam	49	1,53%
polietilenglicol	49	1,53%
lacosamida	47	1,47%
latanoprost	43	1,34%
acetaminofen	42	1,31%
levotiroxina	41	1,28%
risperidona	38	1,18%
denosumab	33	1,03%
quetiapina	30	0,91%
Total	3208	100,00%

Frente a los medicamentos que son mencionados en las PQRD con mayor dificultad , para MARZO de 2025 encuentra: Insulina, brivaracetam, tamsulosina, lamotrigina.

3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS 2025

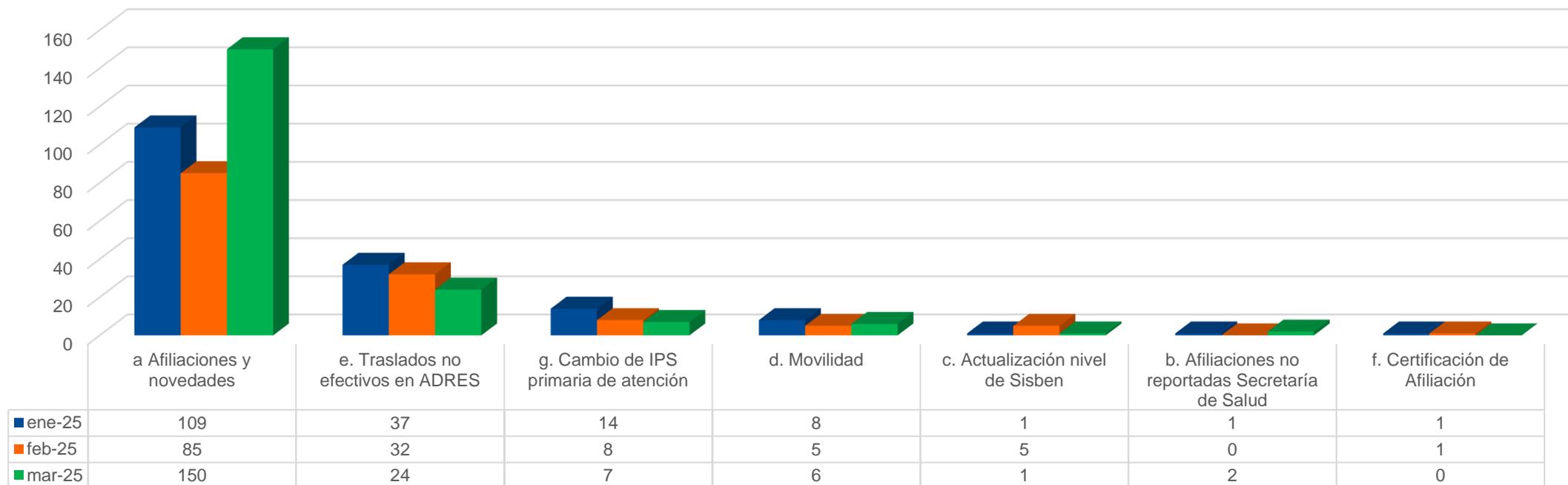
DEMORA EN LA PRESTACION



El tercer motivo general está relacionado con la **Demora en la Prestación de los Servicios**, la cual representa el 5% del total de las PQRD. Para el mes de Marzo 2025, se registra una disminución del 14% en comparación con el mes anterior. La mayor inconformidad se presenta por demora en servicios ambulatorios, seguido 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 atención domiciliaria.

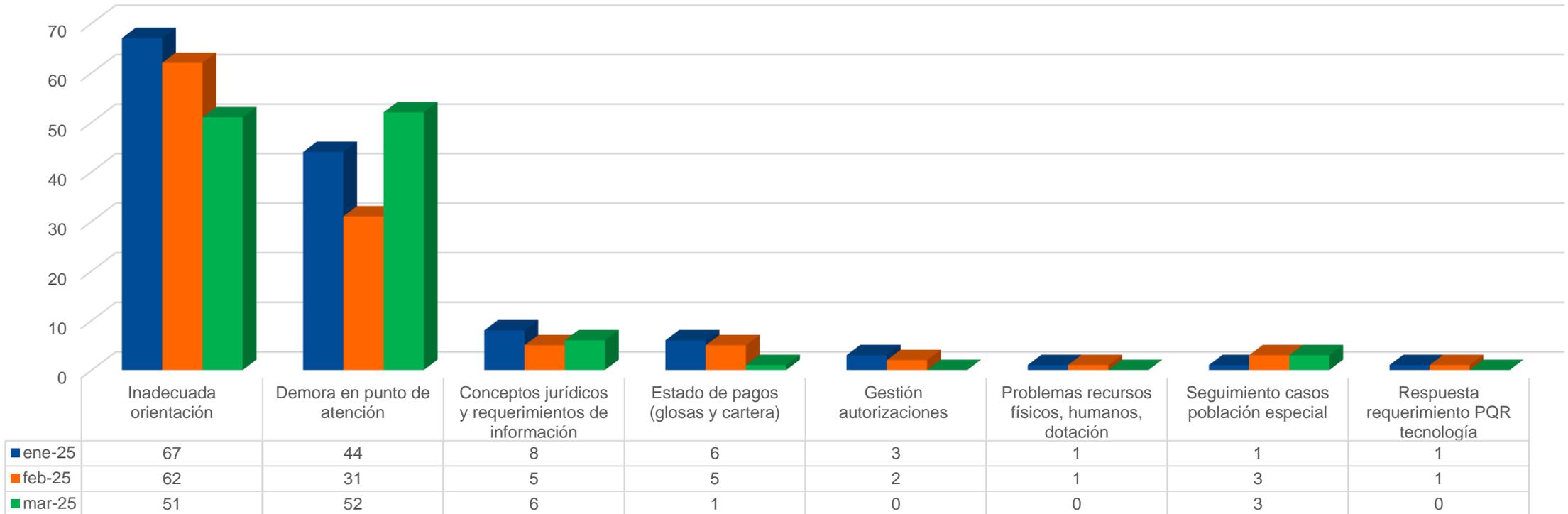
4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA 2025

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). Se identifica que para el mes de Marzo de 2025 aumento un 39% la radicación por este motivo.

5 MOTIVO- DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA 2025



La quinta causa general es; **dificultad accesibilidad administrativa**, el cual representa el 1% del total de las PQRD, el mayor motivo es inadecuada orientación, seguido a demora en punto de atención, las cuales hace referencia a los servicios prestados en los Puntos de Atención al usuario (Pau) frente a información no adecuada, errores en autorización y demora en la atención. . Se identifica que para el mes de marzo de 2025 disminuyó la radicación en un 16%.

ESTADO CIERRE PQRD 2025

NACIONAL				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% cierre
	NO	SI		
Enero	11	6907	6918	100%
Febrero	19	6799	6818	100%
Marzo	1089	6647	7736	84%
Total 2025	1119	20353	21472	95%

BOGOTÁ				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	11	6308	6319	100%
Febrero	17	6122	6139	100%
Marzo	1032	6070	7102	85%
Total 2025	1060	18500	19560	95.0%

META				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	0	584	584	100%
Febrero	2	666	668	100%
Marzo	54	568	622	91%
Total 2025	56	1818	1874	97.0%

SOACHA				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero		15	15	100%
Febrero		11	11	100%
Marzo	3	9	12	75%
Total 2025	3	35	38	91.7%

Frente al estado de cierre, con corte al 31 marzo se presenta un cumplimiento del 95 %



CapitalSalud
#teCuida

SÍGUENOS EN:



www.capitalsalud.gov.co



SECRETARÍA DE
SALUD

