PQRD
2 TRIMESTRE 2025

capitalsalud
eps-s

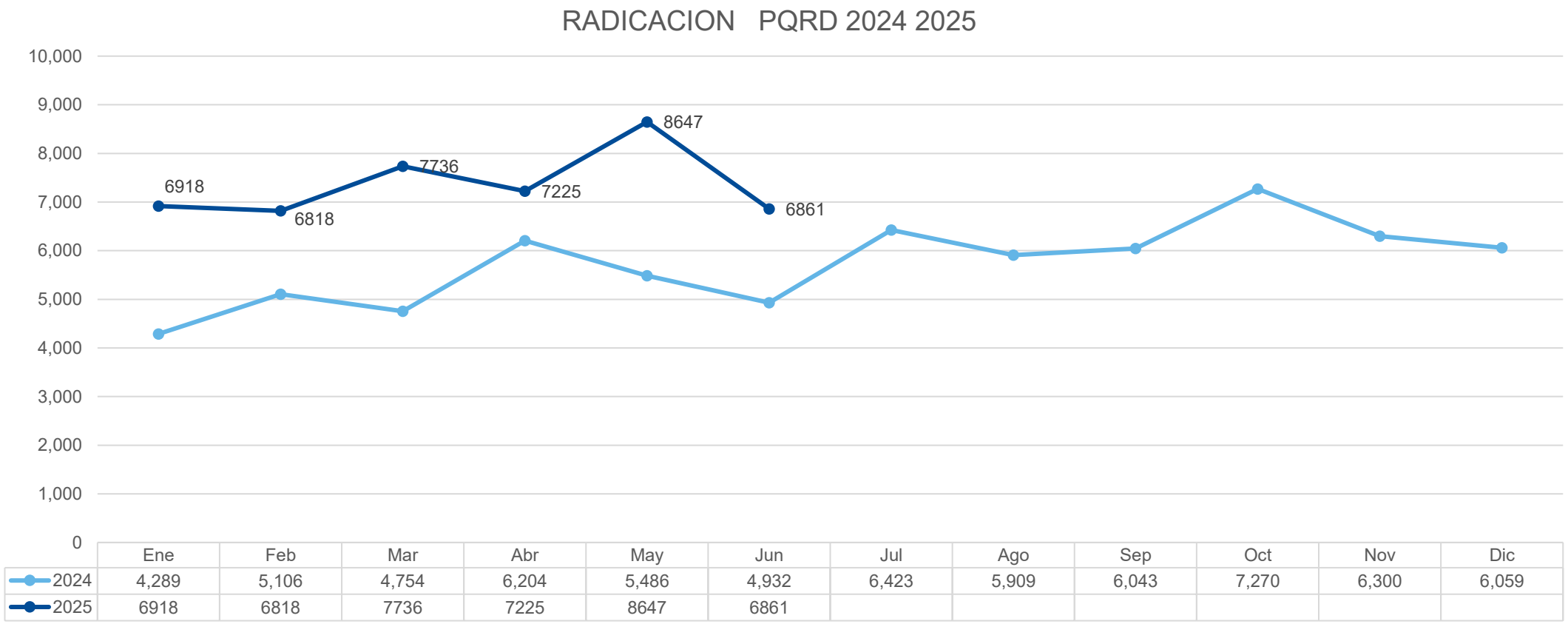
RADICACIÓNGENERAL 2024-2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

RADICACION COMPARATIVO 2024 – 2025



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2024	4,289	5,106	4,754	6,204	5,486	4,932	6,423	5,909	6,043	7,270	6,300	6,059
2025	6918	6818	7736	7225	8647	6861						

Para el mes de JUNIO de 2025 la radicación disminuyo un 21% frente al mes anterior y aumento un 39% frente al mismo mes del año anterior (2024).

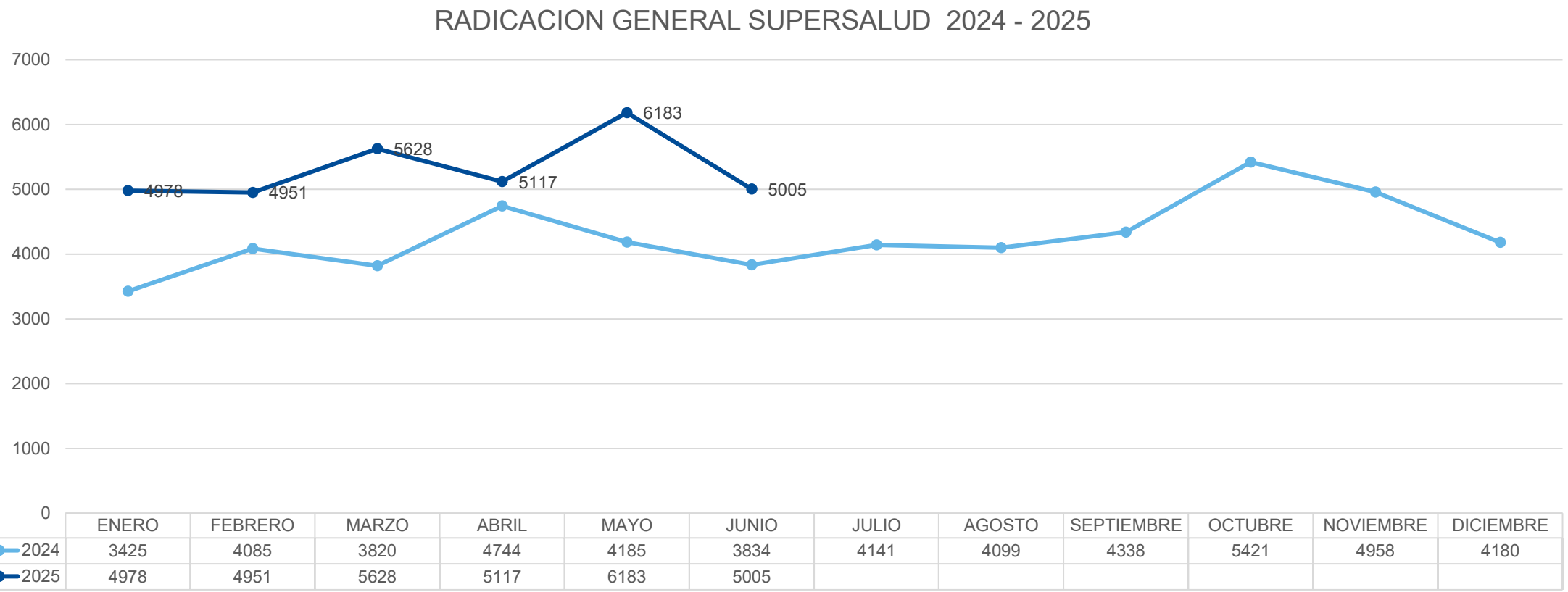
RADICACIÓN SUPERSALUD
2024 - 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

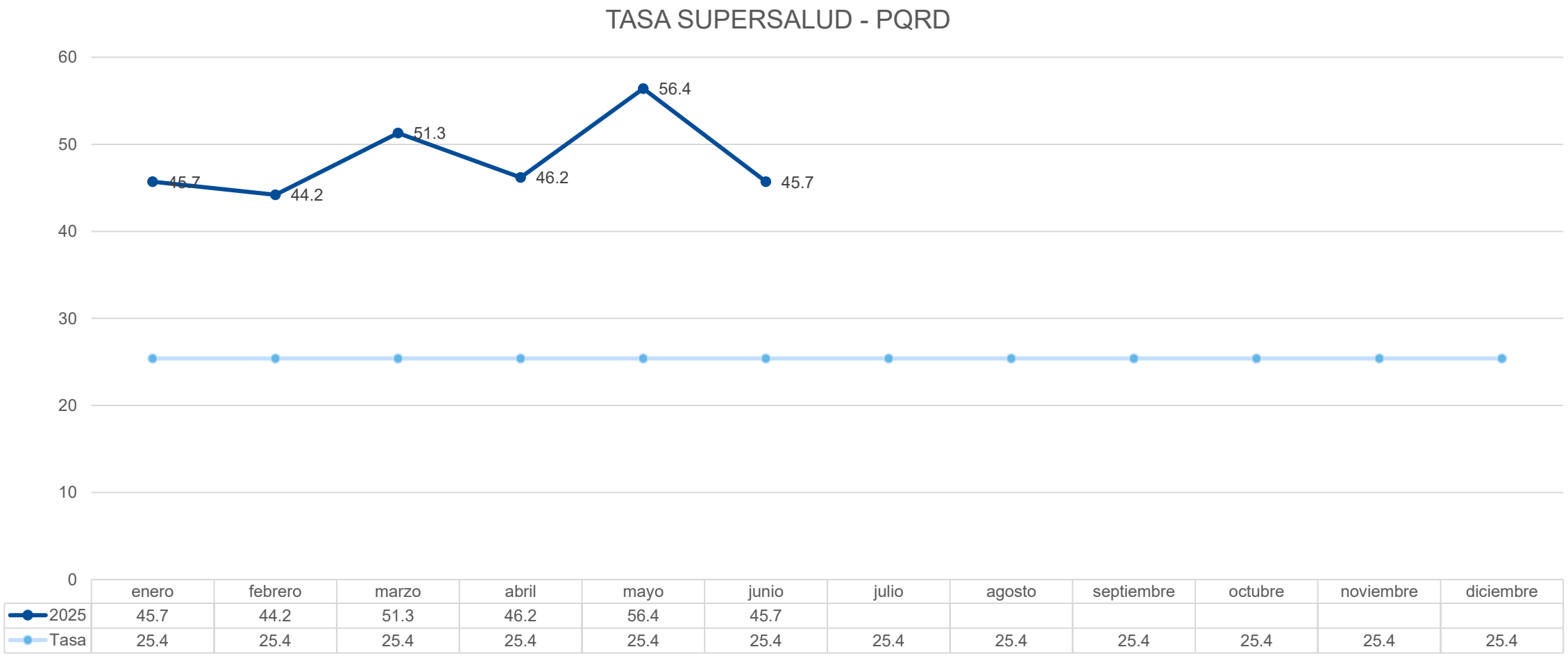
RADICACION COMPARATIVO SUPERSALUD 2024 – 2025



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2024	3425	4085	3820	4744	4185	3834	4141	4099	4338	5421	4958	4180
2025	4978	4951	5628	5117	6183	5005						

Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud(73%), para el mes de junio de 2025, se presentó una disminución del 19% en comparación con el mes anterior y un aumento del 31% con el mismo mes del año 2024. (Bogotá 4553 – Meta 452- Soacha 0)

TASA SUPERSALUD 2025

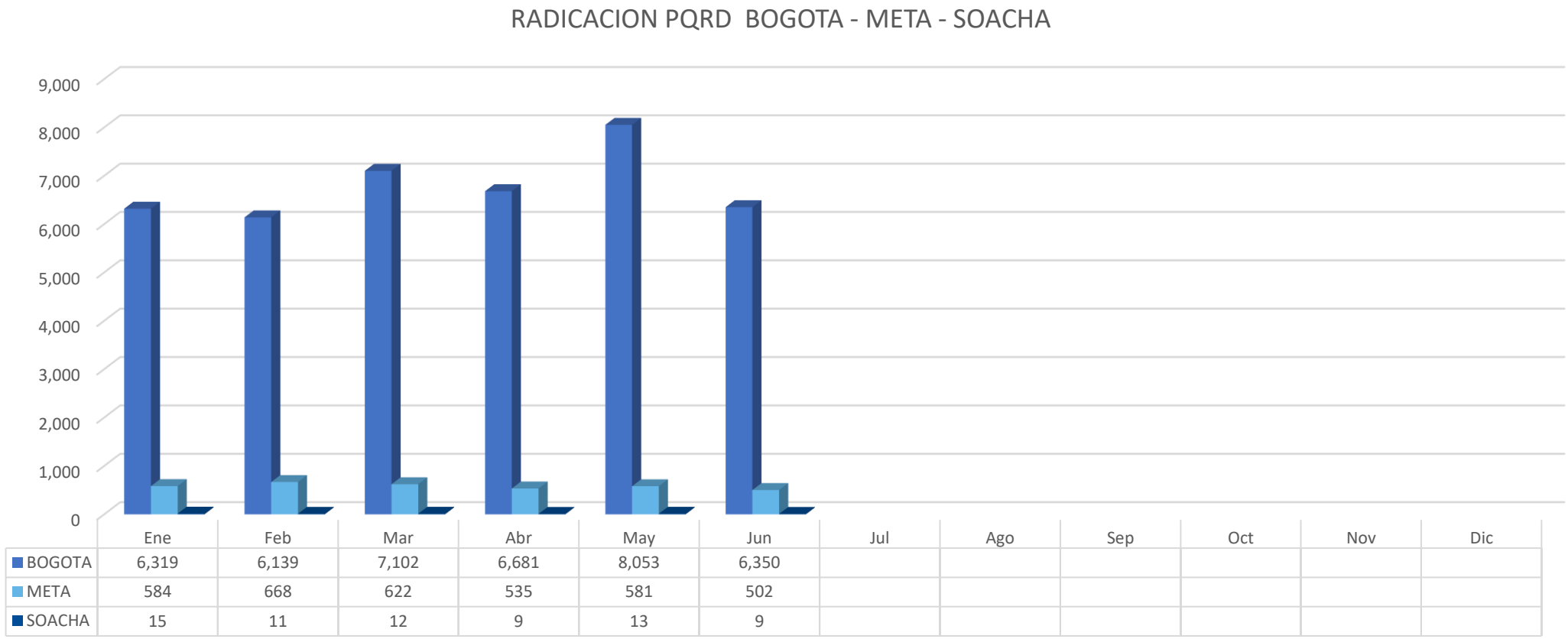


	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
2025	45.7	44.2	51.3	46.2	56.4	45.7						
Tasa	25.4	25.4	25.4	25.4	25.4	25.4	25.4	25.4	25.4	25.4	25.4	25.4

Para el mes de junio de 2025, la tasa de radicación Supersalud se encuentra en 45.7 PQRD radicadas por cada 10.000 mil afiliados encontrándose por encima de la meta establecida. (población 1.094.960 – pqrd 5.005)

PQRD GENERAL
2024 - 2025

RADICACION COMPARATIVO 2025



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
BOGOTA	6,319	6,139	7,102	6,681	8,053	6,350						
META	584	668	622	535	581	502						
SOACHA	15	11	12	9	13	9						

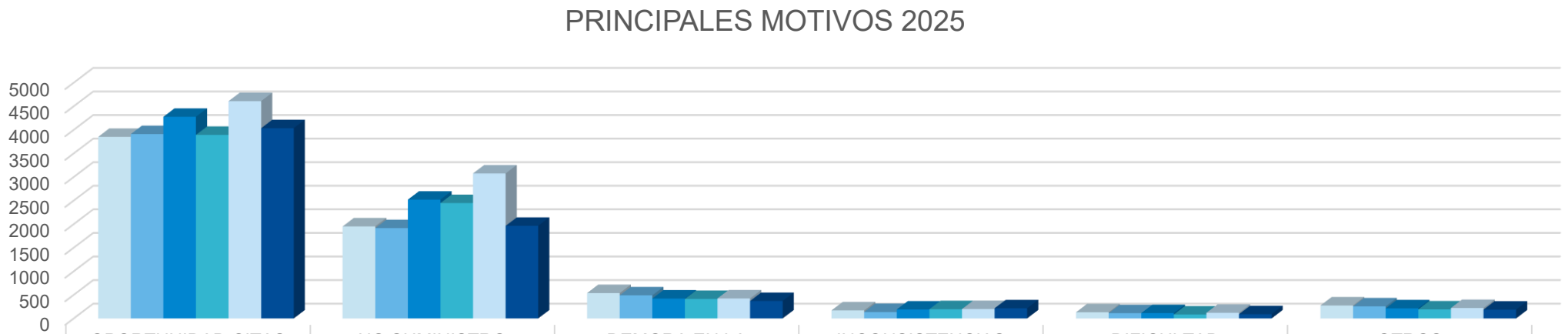
Para el mes de junio de 2025 . La Sucursal Bogotá representa el 93% del total de PQRD recibidas, el 7% corresponde a sucursal Meta y un 0.01 % corresponden a la sucursal Soacha. Es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal.

TASA POR POBLACION 2025

TASA POR POBLACION - CAPITAL SALUD JUNIO 2025				
	# PQRD	POBLACION junio	% PARTICIPACION X POBLACION	TASA POR CADA 10.000 MIL
BOGOTA	6.35	861.437	0.70%	73.7
META	502	225.357	0.22%	22.3
SOACHA	9	8438	0.11%	1.1
TOTAL POR POBLACION	6.861	1.095.232	0.60%	62.6

Para el mes de JUNIO de 2025 , La radicación de PQRD por población total obedece al 0.6% con una tasa de 62.6 PQRD por cada 10.000

PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2025

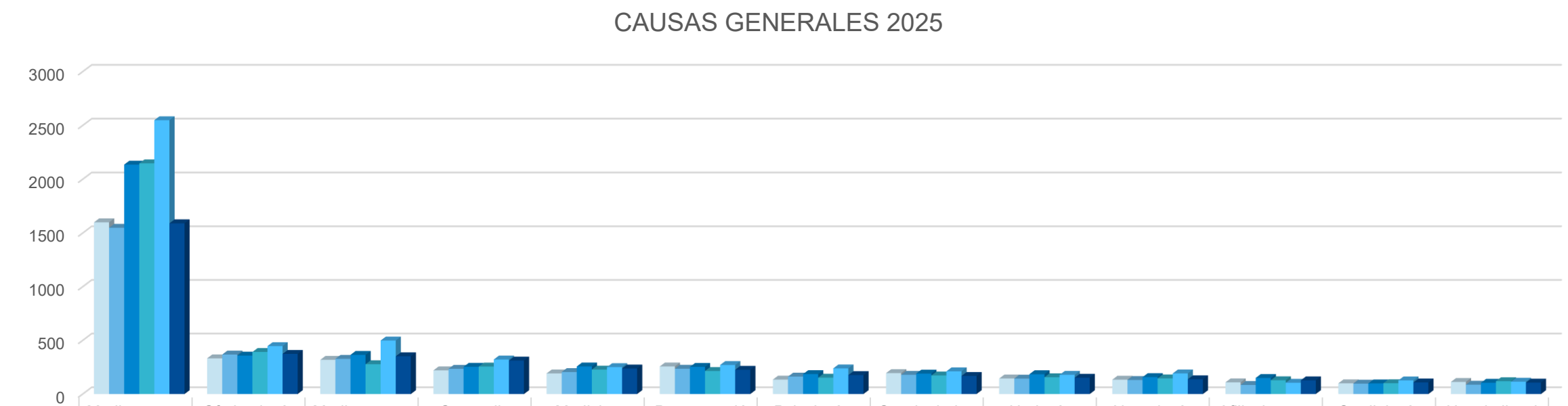


	OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA	NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS	DEMORA EN LA PRESTACION Y/o NEGACIÓN DE SERVICIOS	INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA	DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA	OTROS
ene-25	3851	1952	538	171	131	275
feb-25	3910	1915	490	136	111	256
mar-25	4277	2520	422	190	113	214
abr-25	3893	2447	413	196	84	192
may-25	4609	3075	424	199	119	221
jun-25	4035	1964	370	215	90	187

Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de JUNIO 2025, el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 59% de participación seguido de entrega de medicamentos con un 29%.

Para el ms de JUNIO, Oportunidad de citas presenta una disminución del 12 % y No suministro de medicamentos del 36% frente al mes anterior.

CAUSA GENERAL 2025



	Medicamentos PBS	Oftalmología	Medicamentos no PBS	Ortopedia	Medicina general	Programación de cirugías	Psicología	Otorrinolaringología	Urología	Neurología	Afiliaciones y novedades	Cardiología	Hospitalización
ene-25	1600	333	319	221	192	257	135	195	145	134	109	100	113
feb-25	1549	368	328	235	205	236	163	179	144	131	85	97	87
mar-25	2136	358	365	254	257	253	186	191	185	158	150	99	105
abr-25	2148	392	278	256	228	215	153	173	157	146	129	101	120
may-25	2549	447	499	322	251	271	239	212	179	192	105	127	115
jun-25	1591	374	352	312	238	226	177	169	152	138	128	108	107

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

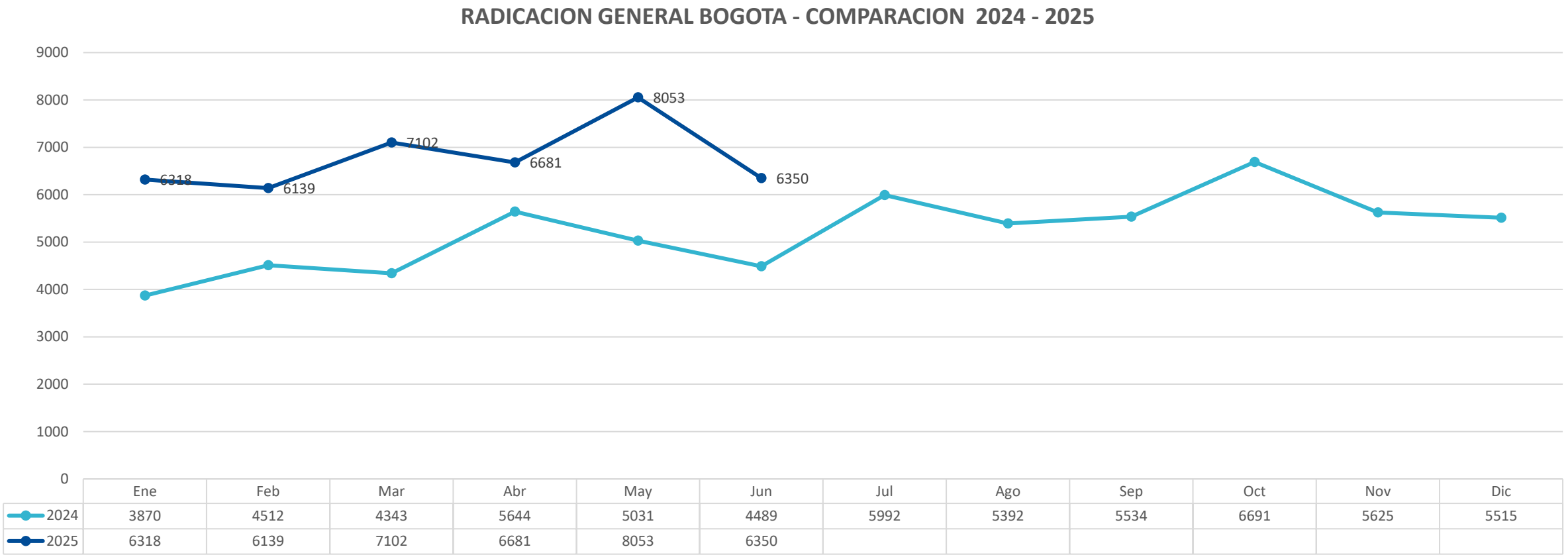
RADICACION BOGOTA 2024-2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

RADICACION BOGOTA 2024-2025

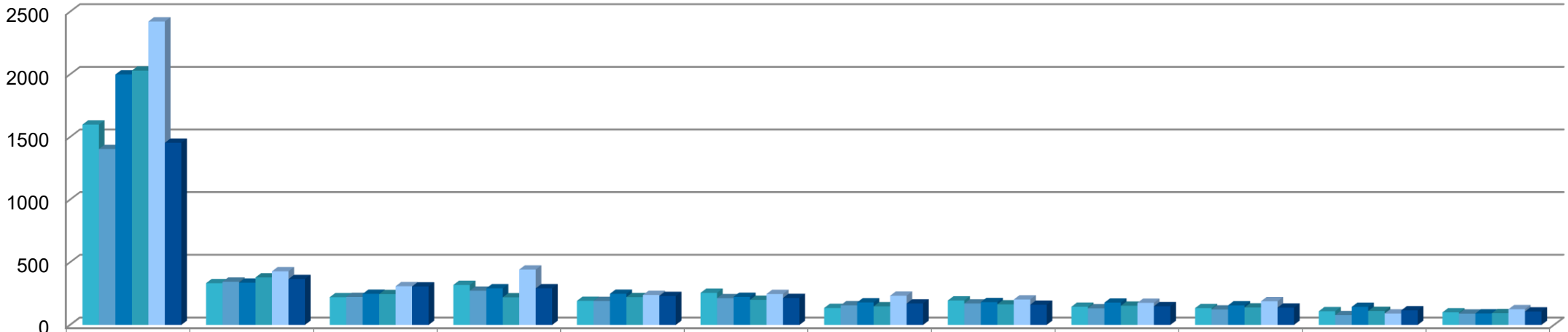


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2024	3870	4512	4343	5644	5031	4489	5992	5392	5534	6691	5625	5515
2025	6318	6139	7102	6681	8053	6350						

Para el mes de JUNIO de 2025 la radicación Bogotá disminuyo un 21% frente al mes anterior y aumento un 41 % frente al mismo mes del año anterior (2024).

CAUSAS PRINCIPALES BOGOTA 2025

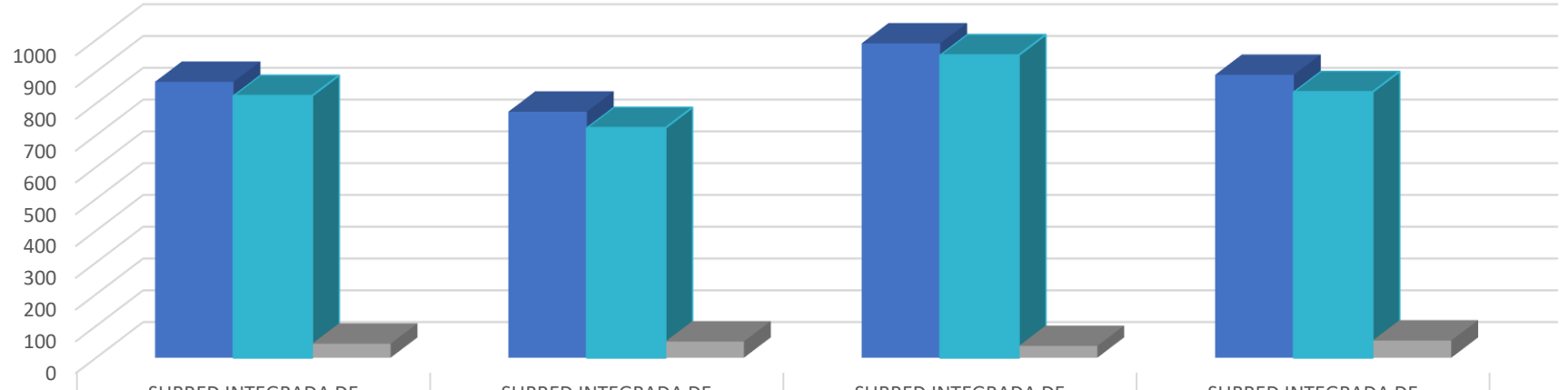
CAUSA GENERAL BOGOTA



	Medicamentos PBS	Oftalmología	Ortopedia	Medicamentos no PBS	Medicina general	Programación de cirugías	Psicología	Otorrinolaringología	Urología	Neurología	Afiliaciones y novedades	Cardiología
ene-25	1599	333	221	319	192	256	135	195	145	134	109	100
feb-25	1404	345	223	273	191	213	157	171	132	123	78	90
mar-25	1999	337	248	292	248	224	180	182	178	156	144	92
abr-25	2030	379	246	220	222	200	148	164	153	139	111	94
may-25	2422	428	309	442	239	247	233	203	176	189	91	125
jun-25	1454	366	307	292	231	215	171	161	149	138	116	107

En el total general de causales para (Bogotá) , se evidencia que se ubica en primer lugar **Medicamentos PBS** ***seguido de, Oftalmología, ortopedia , medicamentos No PBS medicina general y programación de CX .***

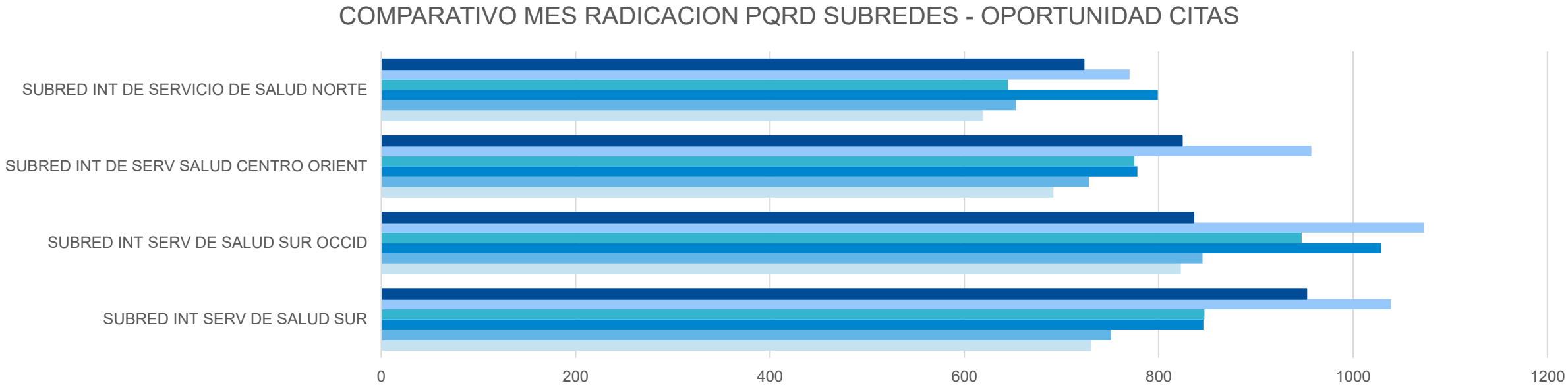
RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA 2025



	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
PQRD RADICACION GENERAL	868	774	989	890
PQRD OPORTUNIDAD CITA	824	723	952	836
PQRD OTROS MOTIVOS	44	51	37	54
	194.260	**181.842**	**218.907**	**264.044**

Frente a la radicación de PQRD por subredes y teniendo en cuenta la población asignada, para el mes de **JUNIO 2025** se identifica que la **Subred Centro Oriente Y Sur** , presenta el mayor porcentaje de quejas con un 45% seguido **Subred Norte** 43% **y Sur Occidente** 34%.

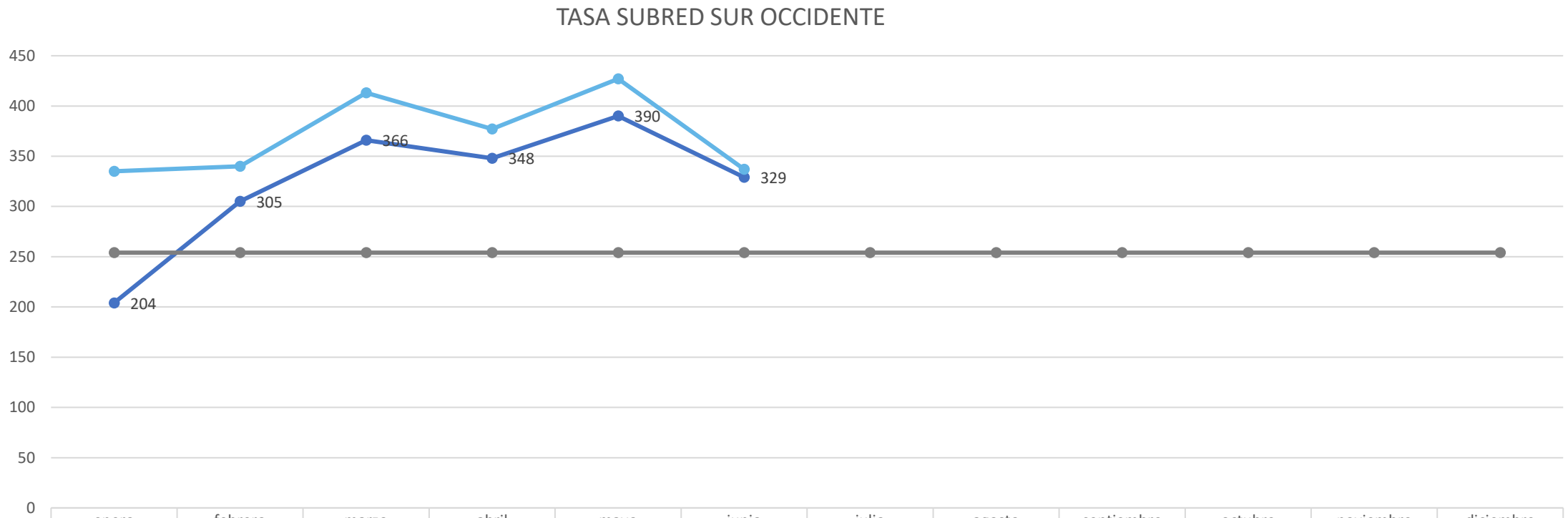
PRIMER MOTIVO BOGOTA - OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA 2025 - SUBREDES



	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
jun-25	952	836	824	723
may-25	1039	1073	957	770
abr-25	847	947	775	645
mar-25	846	1029	778	799
feb-25	751	845	728	653
ene-25	730	822	691	618

Al revisar el comportamiento de PQR por OPORTUNIDAD DE CITAS, para el mes de junio 2025, las subredes ocupan un 86% frente al total de la radicación de Bogotá para este motivo. Presentando una disminución del 13 % en comparación con el mes anterior.
Frente a la participación de radicación frente al total de radicado por las subredes, la subred sur se encuentra en primer lugar con el 29% , seguido de la subred sur occidente con un 25% , centro oriente con el 25 % y norte con un 22%.

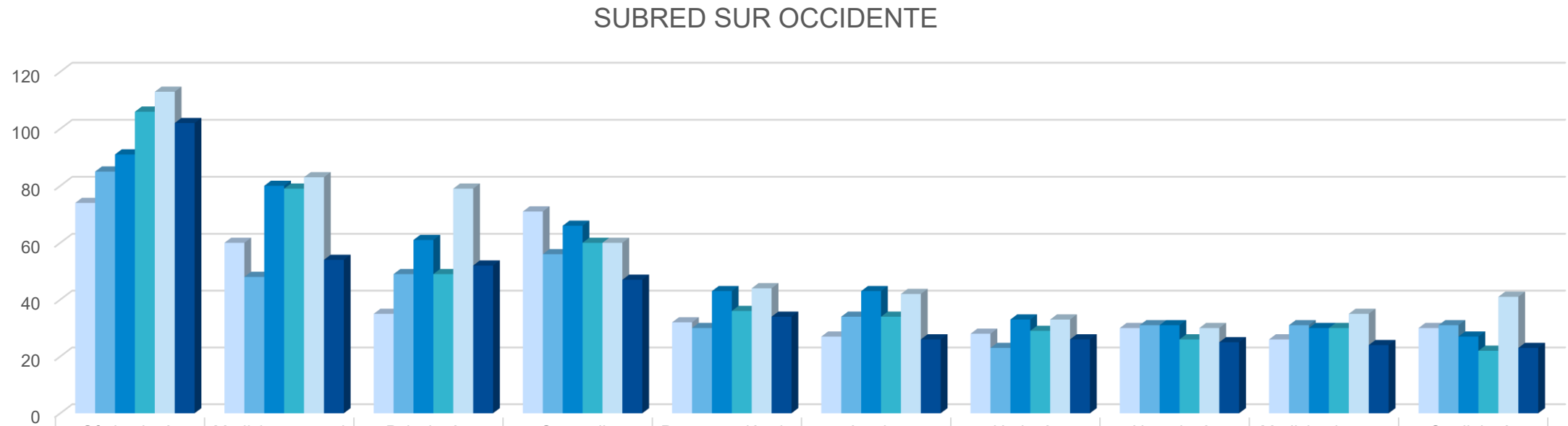
TASA SUPERSALUD Y GENERAL SUBRED SUR OCCIDENTE 2025



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
tasa supersalud	204	305	366	348	390	329						
tasa general	335	340	413	377	427	337						
Tasa	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254

Para el mes de JUNIO de 2025, en cuanto al comportamiento de las subredes frente a la tasa de radicación de PQRD – y la población asignada , se identifica que la subred sur occidente se encuentra por encima de la tasa correspondiente para Supersalud y a nivel general.

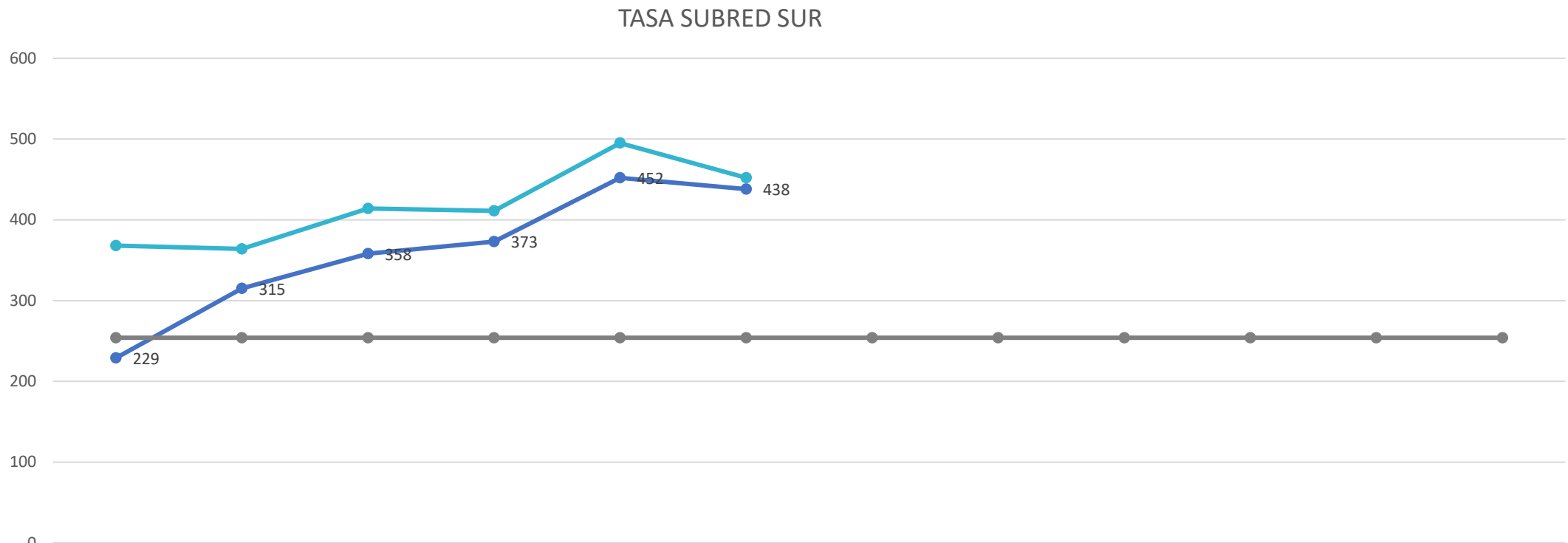
OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR OCCIDENTE 2025



	Oftalmología	Medicina general	Psicología	Ortopedia	Programación de cirugías	Ayudas diagnósticas: Ecocardiograma	Urología	Neurología	Medicina interna	Cardiología
ene-25	74	60	35	71	32	27	28	30	26	30
feb-25	85	48	49	56	30	34	23	31	31	31
mar-25	91	80	61	66	43	43	33	31	30	27
abr-25	106	79	49	60	36	34	29	26	30	22
may-25	113	83	79	60	44	42	33	30	35	41
jun-25	102	54	52	47	34	26	26	25	24	23

Para el mes de JUNIO 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 , Psicología, Ortopedia , programación de cx (para este mes se mantienen las mismas causales).

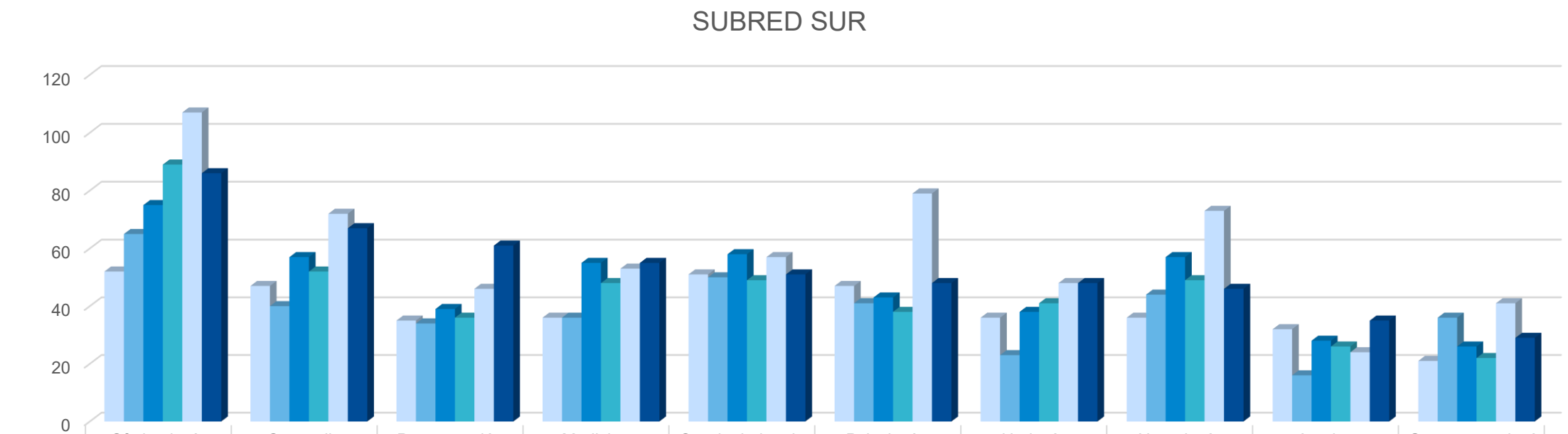
TASA SUPERSALUD Y GENERAL SUBRED SUR 2025



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
tasa supersalud	229	315	358	373	452	438						
tasa general	368	364	414	411	495	452						
Tasa	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254

Para el mes de JUNIO de 2025, en cuanto al comportamiento de las subredes frente a la tasa de radicación de PQRD – y la población asignada , se identifica que la subred sur se encuentra por encima de la tasa correspondiente para Supersalud y a nivel general.

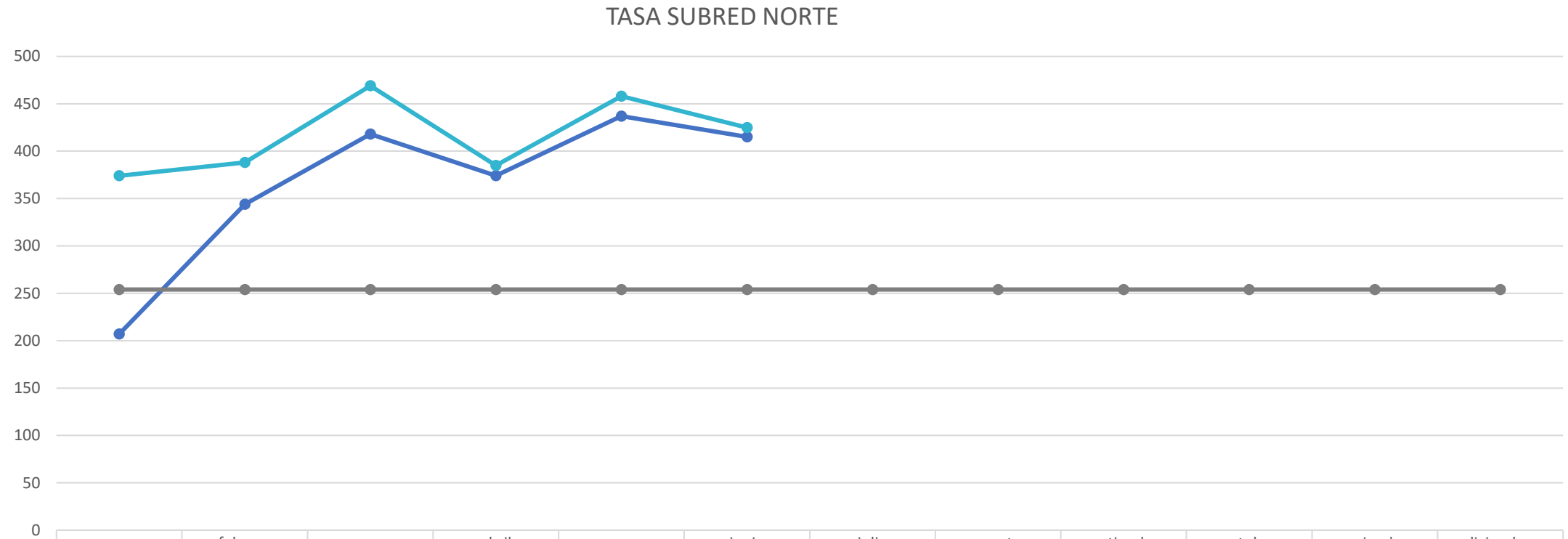
OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR 2025



	Oftalmología	Ortopedia	Programación de cirugías	Medicina general	Otorrinolaringología	Psicología	Urología	Neurología	Ayudas diagnósticas: Ecografías	Gastroenterología
ene-25	52	47	35	36	51	47	36	36	32	21
feb-25	65	40	34	36	50	41	23	44	16	36
mar-25	75	57	39	55	58	43	38	57	28	26
abr-25	89	52	36	48	49	38	41	49	26	22
may-25	107	72	46	53	57	79	48	73	24	41
jun-25	86	67	61	55	51	48	48	46	35	29

Para el mes de JUNIO 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 Ortopedia, Programación de cx, Medicina general. (para este mes aumenta ortopedia y programación de cx que pasan al 2 y 3 lugar)

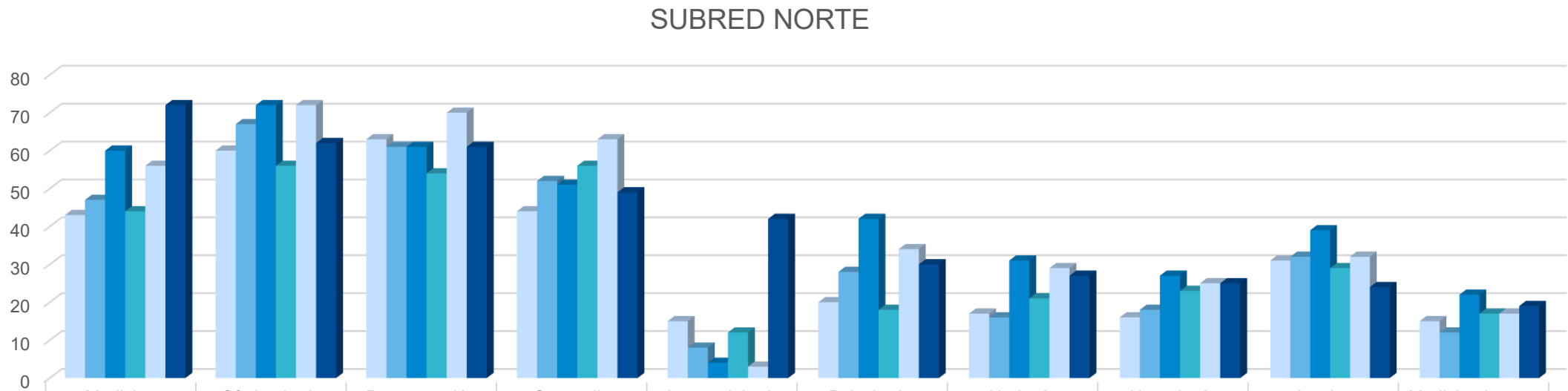
TASA SUPERSALUD Y GENERAL SUBRED NORTE 2025



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
tasa supersalud	207	344	418	374	437	415						
tasa general	374	388	469	385	458	425						
Tasa	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254

Para el mes de JUNIO de 2025, en cuanto al comportamiento de las subredes frente a la tasa de radicación de PQRD – y la población asignada , se identifica que la subred NORTE se encuentra por encima de la tasa correspondiente para Supersalud y a nivel general.

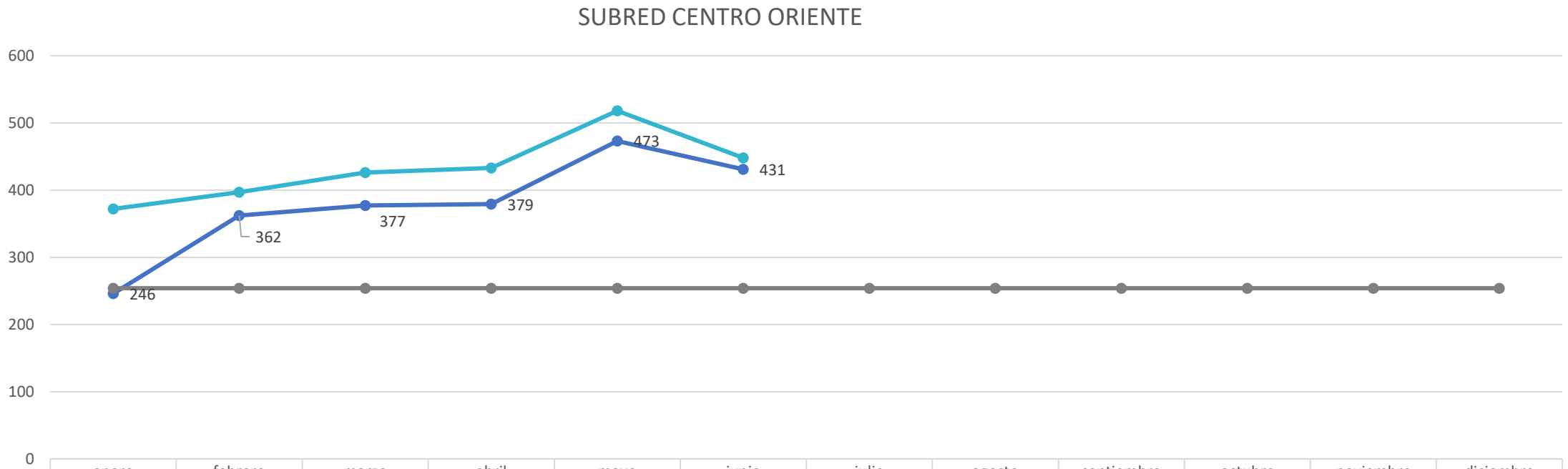
OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED NORTE 2025



	Medicina general	Oftalmología	Programación de cirugías	Ortopedia	Anestesiología	Psicología	Urología	Neurología	Ayudas diagnósticas: Laboratorio clínico	Medicina interna
ene-25	43	60	63	44	15	20	17	16	31	15
feb-25	47	67	61	52	8	28	16	18	32	12
mar-25	60	72	61	51	4	42	31	27	39	22
abr-25	44	56	54	56	12	18	21	23	29	17
may-25	56	72	70	63	3	34	29	25	32	17
jun-25	72	62	61	49	42	30	27	25	24	19

Para el mes de JUNIO 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 Medicina General , seguida de Oftalmología, Programación de Cx , Ortopedia, Anestesiología . (aumento medicina general y aparece anestesiología)

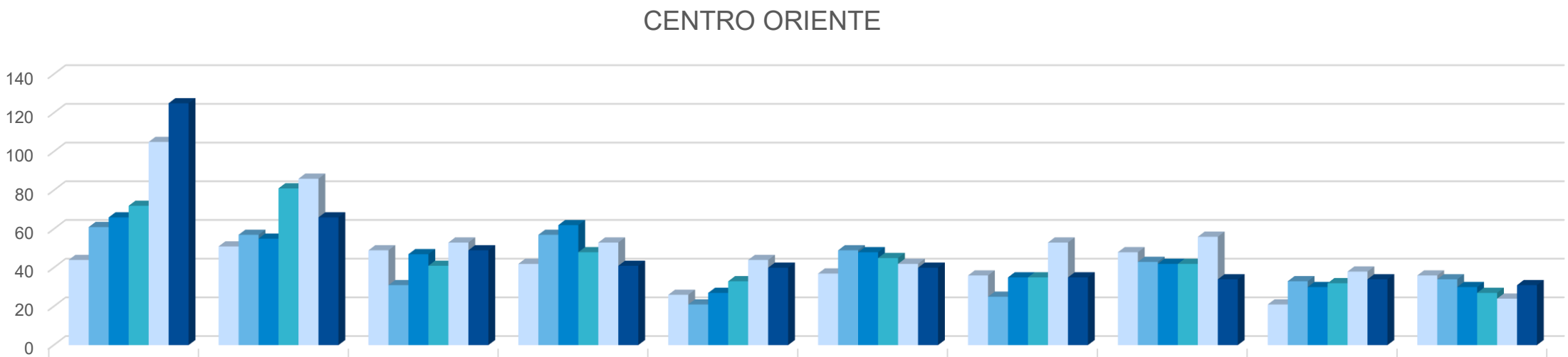
TASA SUPERSALUD Y GENERAL SUBRED CENTRO ORIENTE 2025



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
tasa supersalud	246	362	377	379	473	431						
tasa general	372	397	426	433	518	448						
Tasa	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254

Para el mes de JUNIO de 2025, en cuanto al comportamiento de las subredes frente a la tasa de radicación de PQRD – y la población asignada , se identifica que la subred CENTRO ORIENTE se encuentra por encima de la tasa correspondiente para Supersalud y a nivel general.

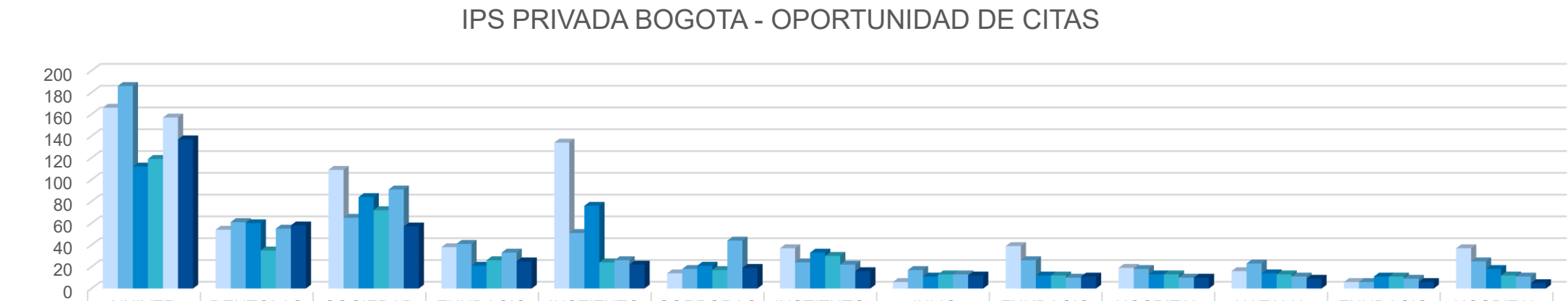
OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED CENTRO ORIENTE 2025



	Ortopedia	Oftalmología	Otorrinolaringología	Urología	Cardiología	Medicina general	Neurología	Programación de cirugías	Psicología	Endocrinología
ene-25	44	51	49	42	26	37	36	48	21	36
feb-25	61	57	31	57	21	49	25	43	33	34
mar-25	66	55	47	62	27	48	35	42	30	30
abr-25	72	81	41	48	33	45	35	42	32	27
may-25	105	86	53	53	44	42	53	56	38	24
jun-25	125	66	49	41	40	40	35	34	34	31

Para el mes de JUNIO 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 oftalmología , programación de cx Urología, Otorrino, Neurología . (aumenta este mes otorrinolaringología)

PRIMER MOTIVO BOGOTA - OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA 2025 – RED PRIVADA



	UNIVERPLUS S.A.	DENTOLASER S.A.S	SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTA HOSPITAL DE SAN JOSE	FUNDACION HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A.	CORPORACION SALUD UN	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	JULIO CESAR PEÑALOSA E.S.E.	FUNDACION HOSPITAL DE LA MISERICORDIA	HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA	NATALIA ORTIZ	FUNDACION CARDIOINFANTIL	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO
Enero	166	54	109	38	134	14	37	6	39	19	16	6	37
Febrero	186	61	65	41	51	18	24	17	26	18	23	6	25
Marzo	112	60	84	21	76	21	33	11	12	13	14	11	18
Abril	119	35	72	26	24	17	30	13	12	13	13	11	12
Mayo	157	55	91	33	26	44	22	13	10	10	11	9	11
Junio	137	58	57	25	22	19	16	12	11	10	9	6	5

Al revisar el comportamiento de PQR por OPORTUNIDAD DE CITAS, para el mes de junio 2025, frente a las IPS Privadas, estas ocupan solo un 14 % . Presentando una disminución del 3% en comparación con el mes anterior.

Las IPS que representan el mayor motivo de inoportunidad frente a la red privada son Univer, Dentolaser, Hospital San Jose, Fundación infantil san José, Idime.

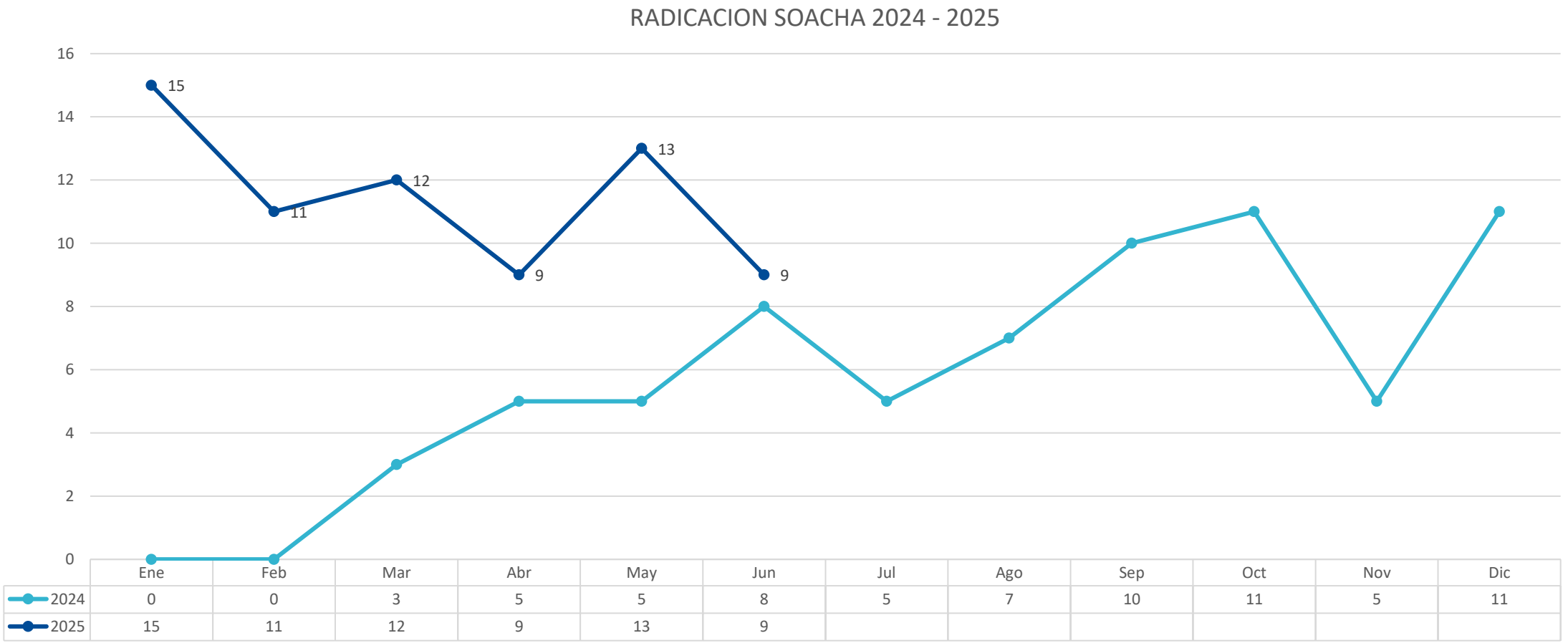
RADICACION SOACHA
2024 - 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

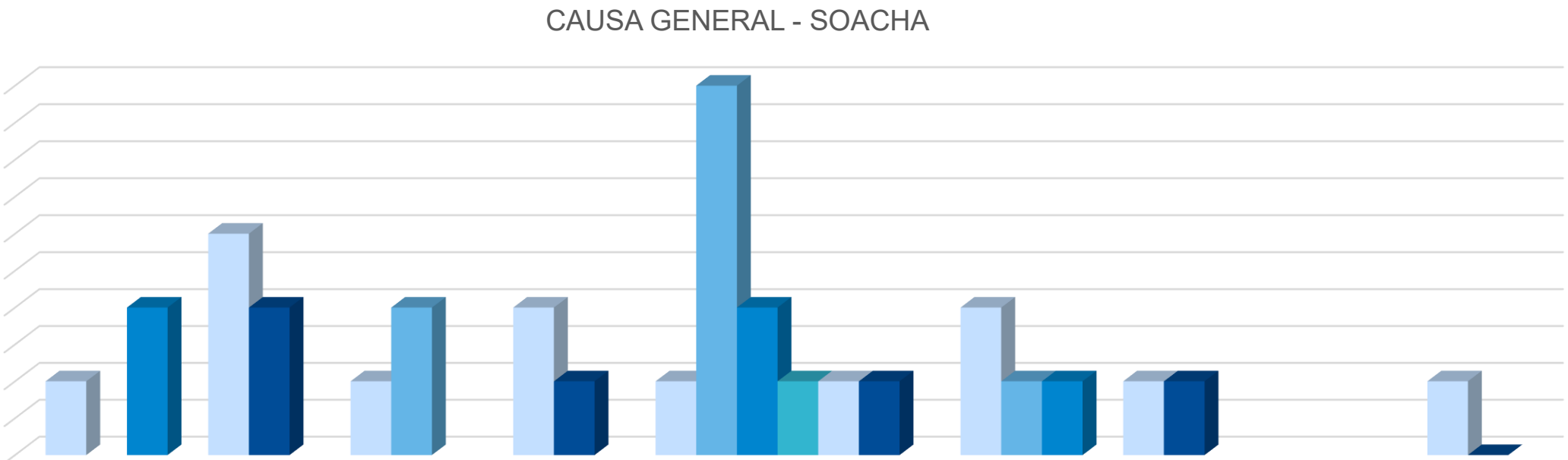
RADICACION SOACHA 2024 - 2025



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2024	0	0	3	5	5	8	5	7	10	11	5	11
2025	15	11	12	9	13	9						

Para el mes de junio 2025 la radicación SOACHA, disminuyo en comparación del mes anterior.

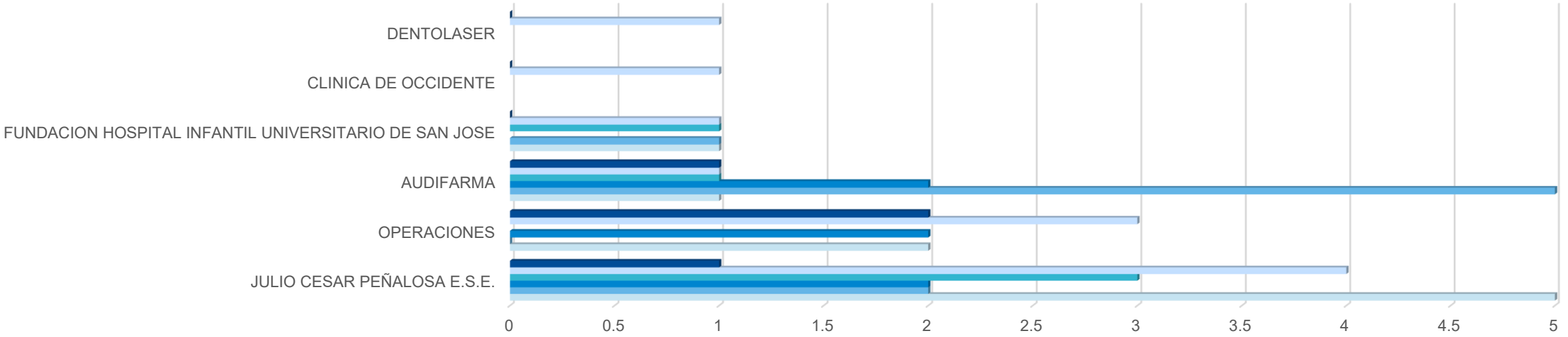
CAUSAS PRINCIPALES SOACHA 2025



	Afiliaciones y novedades	Inadecuada orientación	Medicamentos PBS	Ayudas diagnósticas: Ecografías	odontologia
ene-25	1	1	1	2	
feb-25		2	5	1	
mar-25	2		2	1	
abr-25			1		
may-25	3	2	1	1	1
jun-25	2	1	1	1	0

En el total general de causales para Soacha en el mes de junio de 2025, se evidencia que en primer lugar se encuentra, afiliación y novedades, inadecuada orientación , medicamentos PBS

PQRD POR IPS – SOACHA 2025



	JULIO CESAR PEÑALOSA E.S.E.	OPERACIONES	AUDIFARMA	FUNDACION HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE	CLINICA DE OCCIDENTE	DENTOLASER
junio	1	2	1	0	0	0
mayo	4	3	1	1	1	1
abril	3		1	1		
marzo	2	2	2			
febrero	2	0	5	1		
enero	5	2	1	1		

Para la sucursal SOACHA, la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a la IPS Julio Cesar Peñaloza, Hospital San Jose, Audifarma e internamente el área operaciones

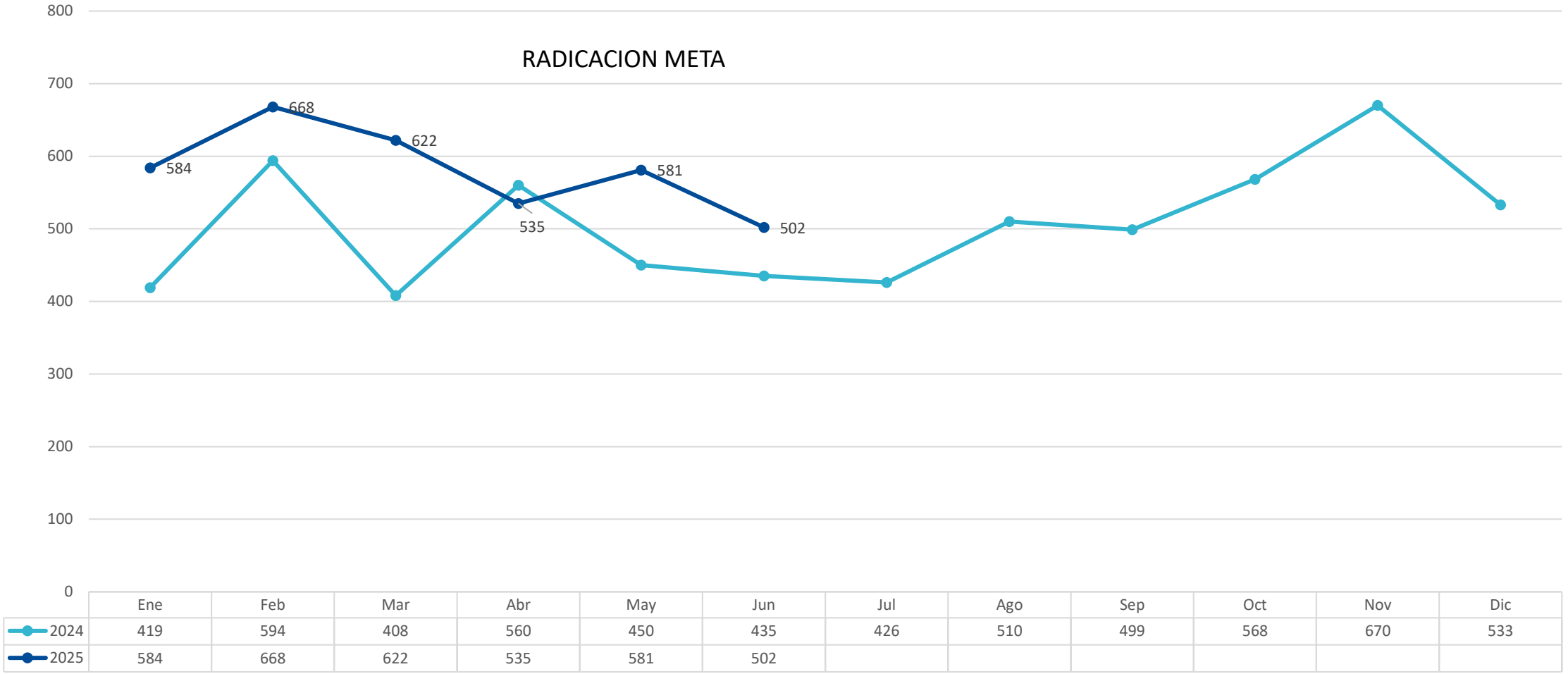
RADICACION META 2024 - 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

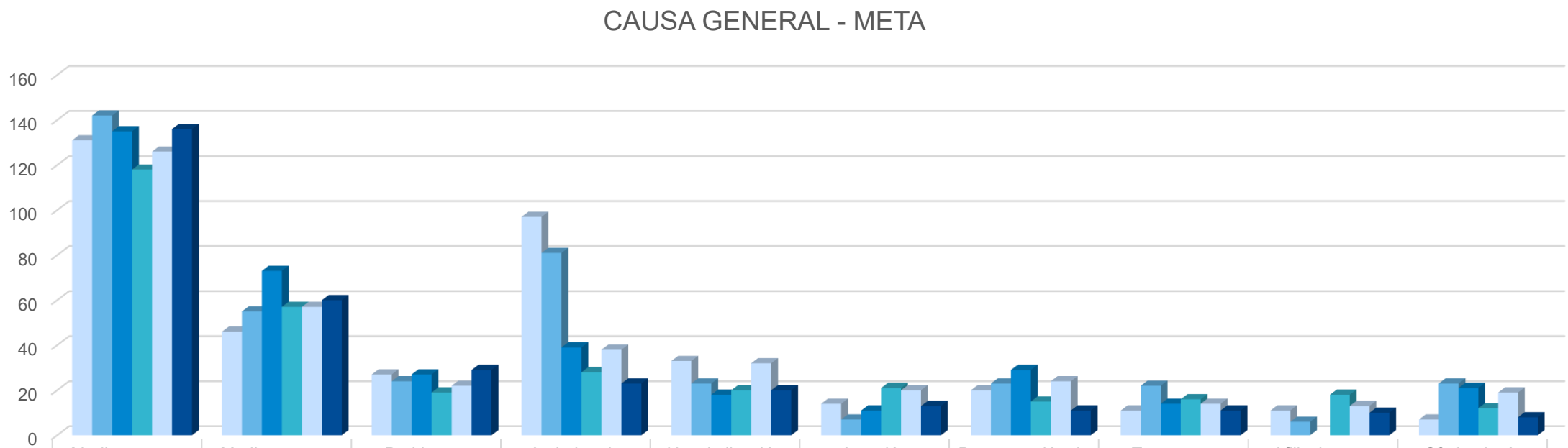
RADICACION META 2024 - 2025



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2024	419	594	408	560	450	435	426	510	499	568	670	533
2025	584	668	622	535	581	502						

Para el mes de JUNIO 2025 la radicación en Meta disminuyo un 14 % en comparación con el mes anterior y aumento un 15% frente al mismo mes del año anterior (2024).

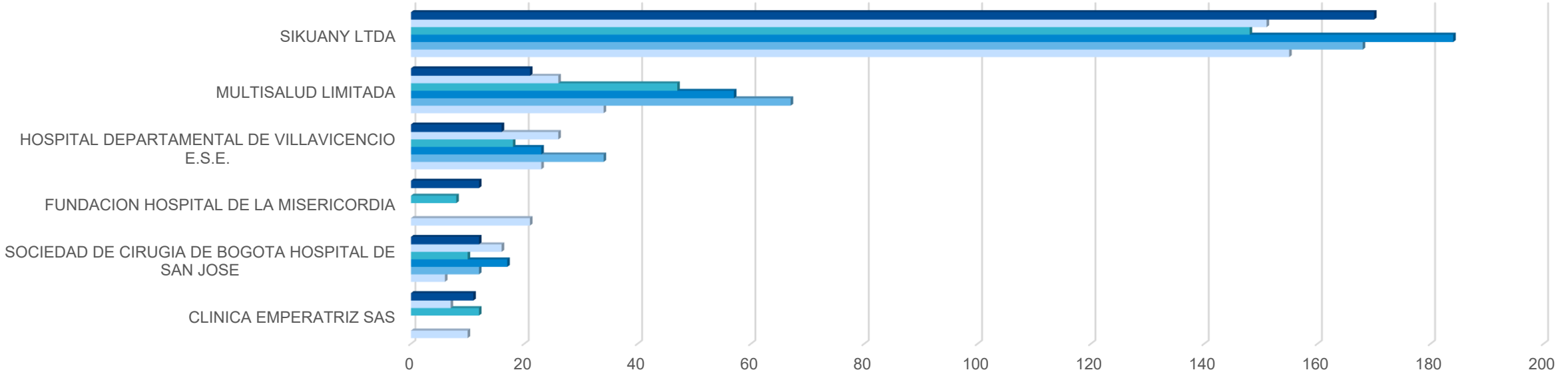
CAUSA GENERAL META 2025



	Medicamentos PBS	Medicamentos no PBS	Problemas Contratación asegurador-prestador	Ambulatorio	Hospitalización	Atención domiciliaria	Programación de cirugías	Transporte	Afiliaciones y novedades	Oftalmología
ene-25	131	46	27	97	33	14	20	11	11	7
feb-25	142	55	24	81	23	7	23	22	6	23
mar-25	135	73	27	39	18	11	29	14		21
abr-25	118	57	19	28	20	21	15	16	18	12
may-25	126	57	22	38	32	20	24	14	13	19
jun-25	136	60	29	23	20	13	11	11	10	8

En el mes de junio 2025, para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS y no PBS , seguido de, problemas contratación asegurador – prestador , servicios ambulatorios, hospitalización y atención domiciliaria.

PQRD POR IPS – META 2025



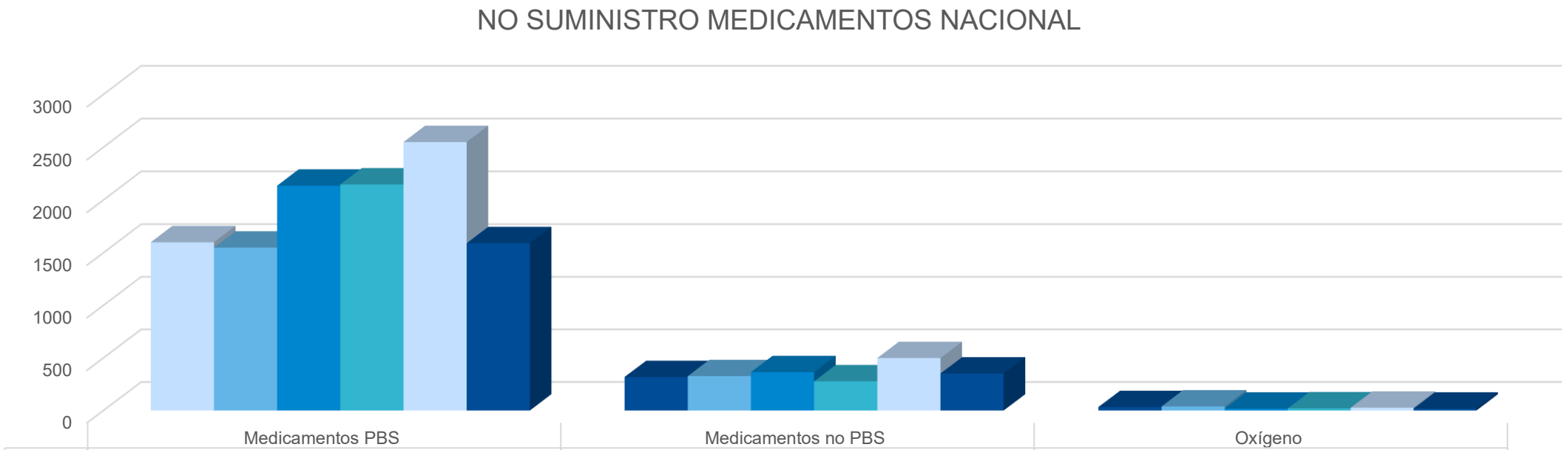
	CLINICA EMPERATRIZ SAS	SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTA HOSPITAL DE SAN JOSE	FUNDACION HOSPITAL DE LA MISERICORDIA	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO E.S.E.	MULTISALUD LIMITADA	SIKUANY LTDA
junio	11	12	12	16	21	170
mayo	7	16		26	26	151
abril	12	10	8	18	47	148
marzo		17		23	57	184
febrero		12		34	67	168
enero	10	6	21	23	34	155

Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Sikuany, Multisalud, Hospital Villavicencio, hospital la misericordia , Hospital San Jose ,

Internamente: Referencia , cotizaciones , Puntos de Atencion, operaciones

MOTIVOS GENERALES
2024 - 2025

2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS 2025



	Medicamentos PBS	Medicamentos no PBS	Oxígeno
ene-25	1600	319	33
feb-25	1549	327	39
mar-25	2136	365	19
abr-25	2148	278	21
may-25	2549	499	27
jun-25	1591	352	19

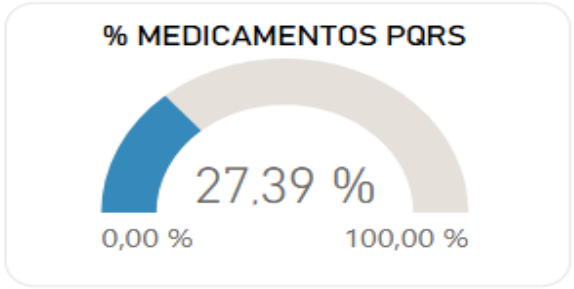
La segunda causa de PQRD corresponde al ***No Suministro Medicamentos*** el cual representa el 29% del total del PQRD, para el mes de junio 2025, presenta una disminución del 36% en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS y No PBS.

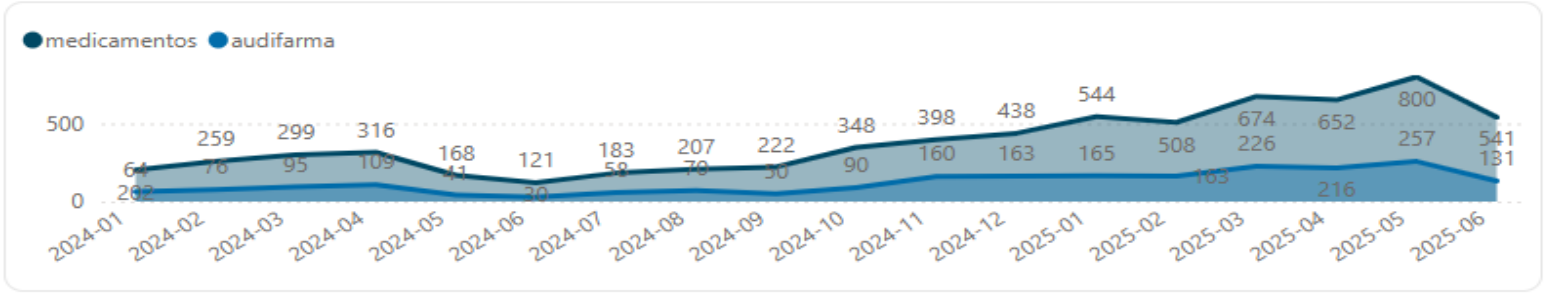
NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – IPS 2025

	AUDIFARMA	COHAN	SIKUANY LTDA	DEPOSITO DE DROGAS BOYACA	TERAMED SAS	MACROMED	INVERSIONES LEAL MORA SAS	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E
ENERO	1579	28	150	10	13	4	5	10
FEBRERO	1582	14	168	13	3	3	7	6
MARZO	2175	20	180	5	3	11	4	6
ABRIL	2108	60	145	12	4	8	6	7
MAYO	2624	151	148	11	9	8	6	5
JUNIO	1437	182	169	24	5	5	5	5

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 y Cohan

MEDICAMENTOS POR MOLECULA 2025

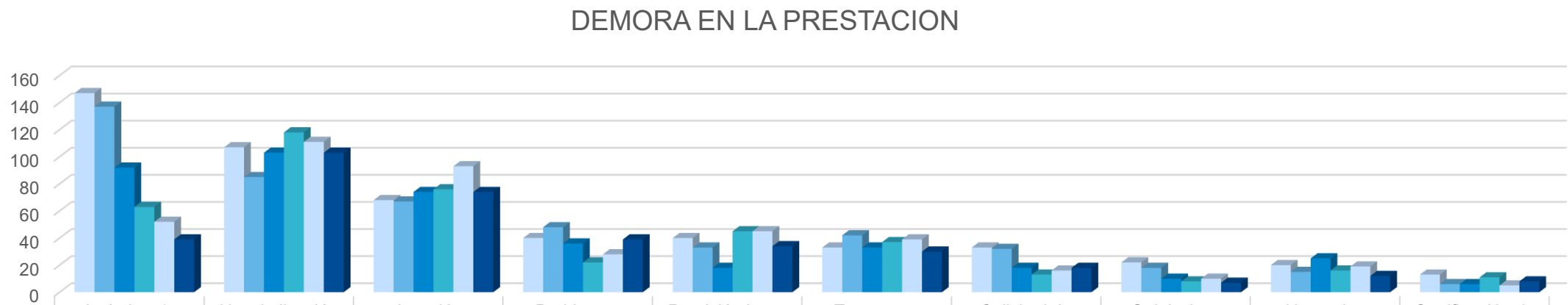




Medicamentos	Cantidad	% Par
insulina	145	3,21%
levotiroxina	98	2,17%
tamsulosina	76	1,68%
polietilenglicol	71	1,57%
clonazepam	64	1,42%
lacosamida	62	1,37%
lamotrigina	57	1,26%
vitamina	54	1,19%
acido valproico	52	1,15%
denosumab	52	1,15%
risperidona	52	1,15%
brivaracetam	50	1,11%
hesperidina, diosmina	40	0,88%

Frente a los medicamentos que son mencionados en las PQRD con mayor dificultad , para junio de 2025 encuentra: Insulina, levotiroxina, tamsulosina, polietilenglicol.

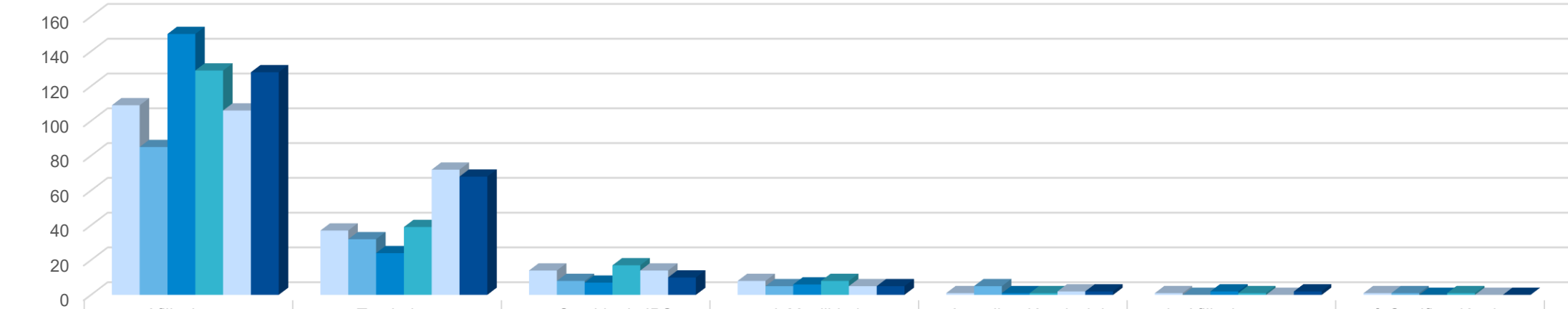
3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS 2025



	Ambulatorio	Hospitalización	Atención domiciliaria	Problemas Contratación asegurador-prestador	Remisión inter-hospitalaria	Transporte	Solicitud de historia clínica	Quirúrgicas	Urgencias	Certificación de Discapacidad y PCL
ene-25	147	107	68	40	40	33	33	22	20	13
feb-25	137	85	67	48	33	42	32	18	15	6
mar-25	92	103	74	36	18	33	18	10	25	6
abr-25	63	118	76	22	45	37	13	8	16	11
may-25	52	111	93	28	45	39	16	10	19	5
jun-25	39	103	74	39	34	30	18	7	12	8

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 junio 2025, se registra una disminución del 13% en comparación con el mes anterior. La mayor inconformidad se presenta por demora en servicios Hospitalización (que hacen referencia a las demoras presentadas en la remisión de pacientes ocasionado por la no oportunidad de camas en la red hospitalaria), seguidos de atención domiciliaria.

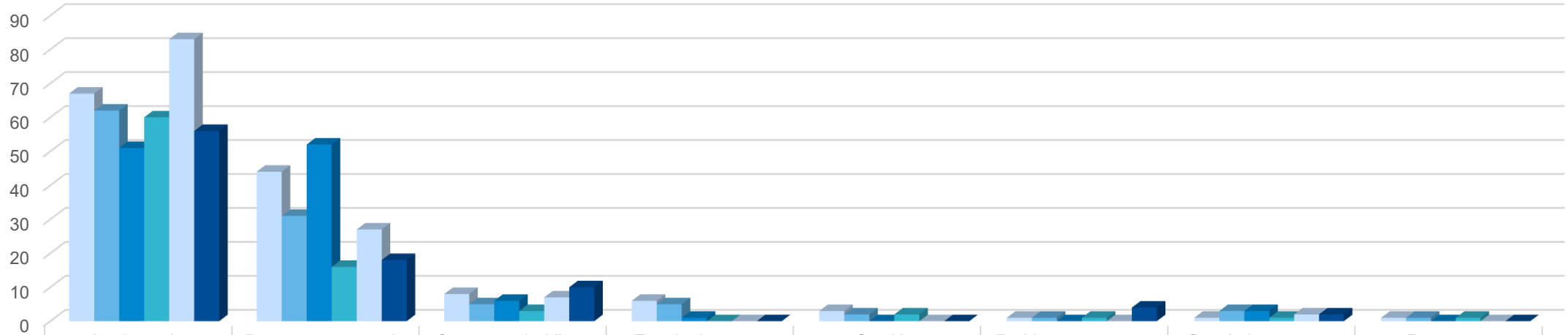
4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA 2025



	a Afiliaciones y novedades	e. Traslados no efectivos en ADRES	g. Cambio de IPS primaria de atención	d. Movilidad	c. Actualización nivel de Sisben	b. Afiliaciones no reportadas Secretaría de Salud	f. Certificación de Afiliación
ene-25	109	37	14	8	1	1	1
feb-25	85	32	8	5	5	0	1
mar-25	150	24	7	6	1	2	0
abr-25	129	39	17	8	1	1	1
may-25	106	72	14	5	2	0	0
jun-25	128	68	10	5	2	2	0

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). Se identifica que para el mes de junio de 2025 aumento un 8% la radicación por este motivo.

5 MOTIVO- DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA 2025



	Inadecuada orientación	Demora en punto de atención	Conceptos jurídicos y requerimientos de información	Estado de pagos (glosas y cartera)	Gestión autorizaciones	Problemas recursos físicos, humanos, dotación	Seguimiento casos población especial	Respuesta requerimiento PQR tecnología
ene-25	67	44	8	6	3	1	1	1
feb-25	62	31	5	5	2	1	3	1
mar-25	51	52	6	1	0	0	3	0
abr-25	60	16	3	0	2	1	1	1
may-25	83	27	7	0	0	0	2	0
jun-25	56	18	10	0	0	4	2	0

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 mayo de 2025 disminuyo la radicación un 24%.

SÍGUENOS EN:

www.capitalsalud.gov.co

capitalsalud eps-s

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ