



INFORME PQRD 3 TRIMESTRE 2025



SECRETARÍA DE
SALUD





CapitalSalud
*teCuida

RADICACIÓN GENERAL 2024-2025

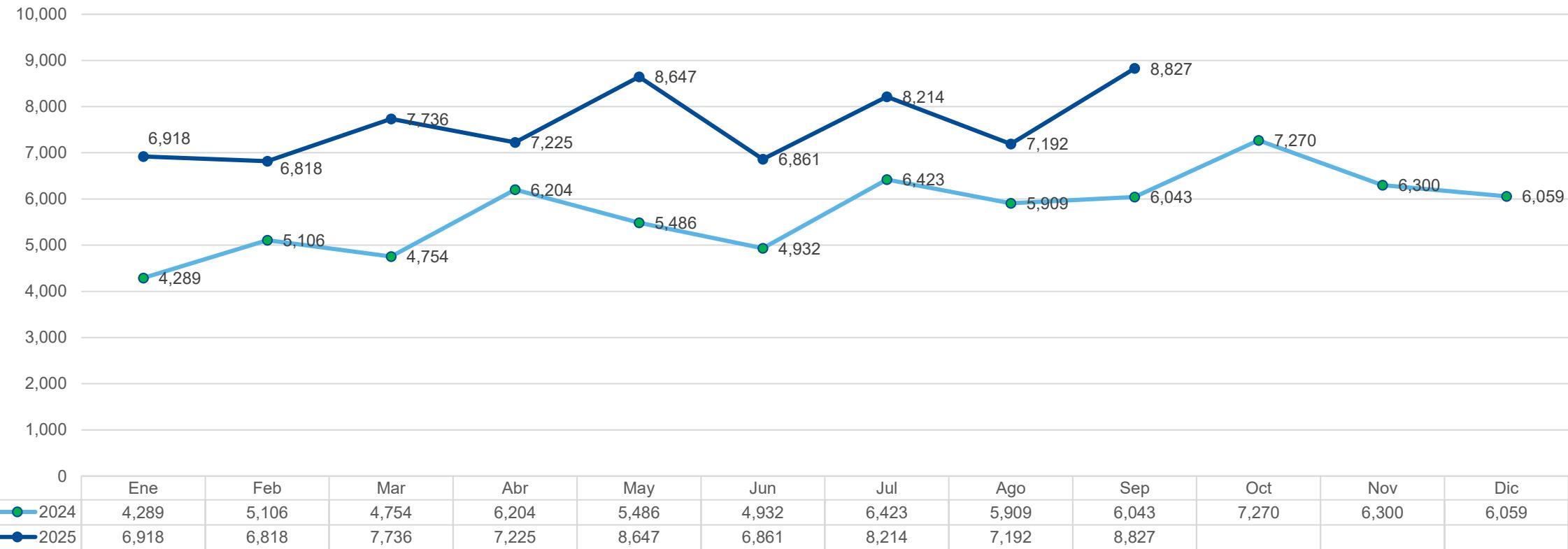


SECRETARÍA DE
SALUD



RADICACIÓN COMPARATIVO 2024 – 2025

RADICACION PQRD 2024 2025



Para el mes de SEPTIEMBRE del 2025 la radicación aumento un 23% frente al mes anterior y un 46% frente al mismo mes del año anterior (2024).

CapitalSalud
*teCuida

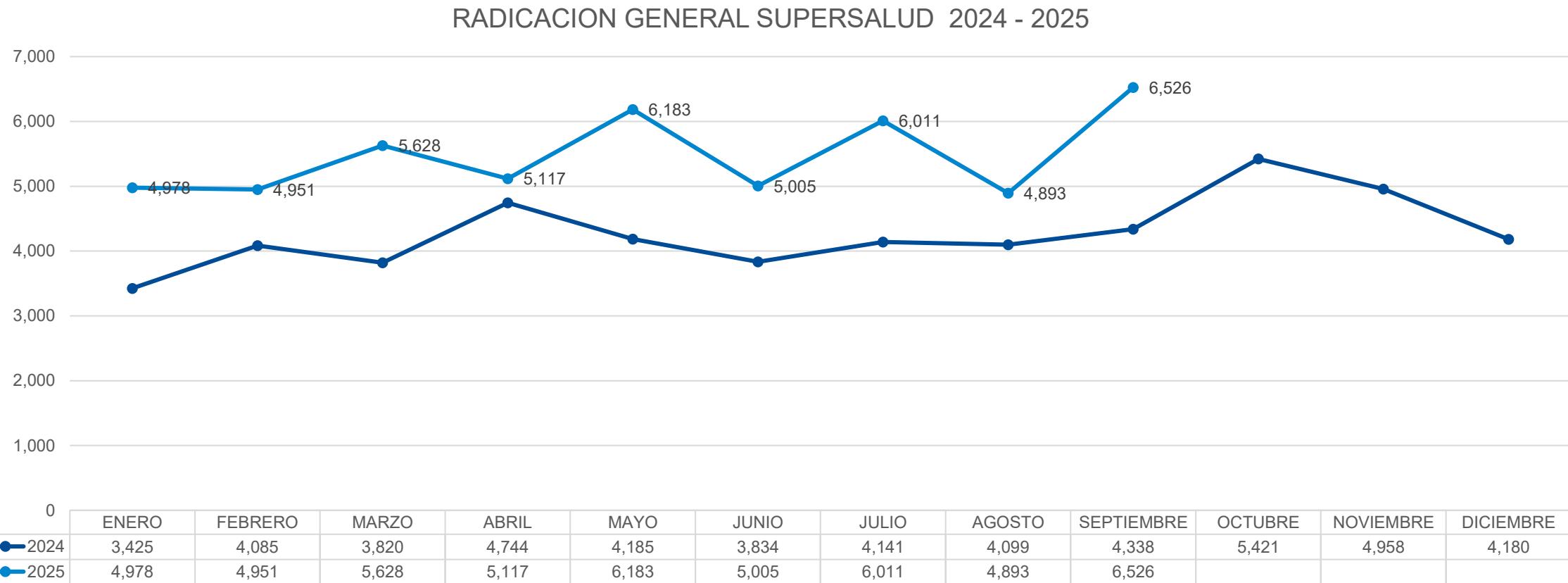
RADICACIÓN SUPERSALUD 2024 - 2025



SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

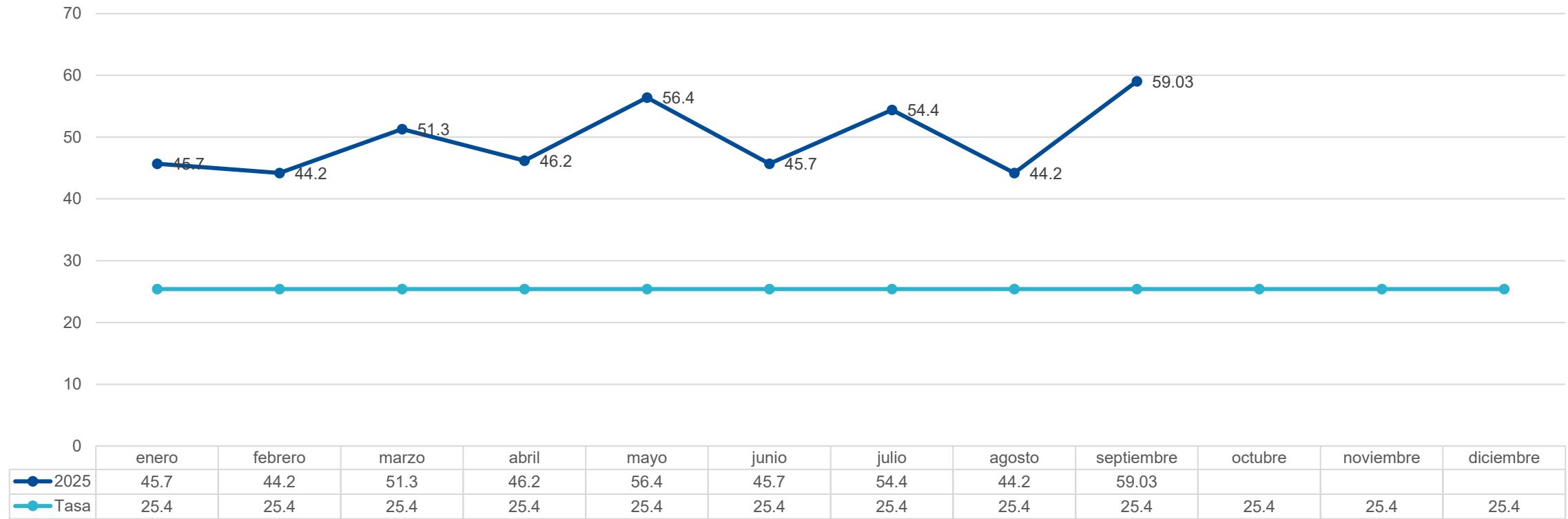
RADICACIÓN COMPARATIVO SUPERSALUD 2024 – 2025



Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud (74%), para el mes de Septiembre de 2025, se presentó un aumento del 33% en comparación con el mes anterior y un 50% con el mismo mes del año 2024. (Bogotá 5965 – Meta 561- Soacha 0).

TASA SUPERSALUD 2025

TASA SUPERSALUD - PQRD



Para el mes de Septiembre de 2025, la tasa de radicación Supersalud se encuentra en 59.03 PQRD radicadas por cada 10.000 mil afiliados encontrándose por encima de la meta establecida. (Población 1.105.480 – PQRD 6.526)



SECRETARÍA DE
SALUD



POSICIONAMIENTO SUPERSALUD X TASA

CÁLCULO DE TASA CON EL NÚMERO DE AFILIADOS DEL ÚLTIMO MES (corte junio)

EPS	*TOTAL AFILIADOS JUNIO 2025	*RECLAMOS EN SALUD JUNIO 2025	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 10.000 AFILIADOS*
CAPITAL SALUD	1,098,657	5,005	45.56
SAVIA SALUD EPS	1,687,566	5,146	30.49
CAPRESOCA	169,517	487	28.73
CAJACOPI EPS	1,389,096	2,950	21.24
EMSSANAR	1,692,695	3,512	20.75
NUEVA EPS	5,728,013	10,004	17.47
COOSALUD	3,244,774	5,538	17.07
MUTUAL SER	2,529,828	4,219	16.68
ASMET SALUD	1,588,189	2,193	13.81
CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"	252,556	277	10.97
CCF DE SUCRE Y/O FAMILIAR DE COLOMBIA	360,124	352	9.77
CCF CHOCÓ "CONMFACHOCÓ"	170,525	146	8.56
TOTAL GENERAL	19,911,540	39,829	TASA RÉGIMEN= 20,00

INFORME EJECUTIVO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD - SNS TASA PQRD 2025 RÉGIMEN SUBSIDIADO						
MES	RANKING	EPS	*TOTAL AFILIADOS	*PQRD	NÚMERO DE QUEJAS POR CADA 10.000 AFILIADOS*	
ENERO	1	CAPITAL SALUD	1,105,145	4,977	45.03	
FEBRERO	1	CAPITAL SALUD	1,101,846	4,951	44.93	
MARZO	1	CAPITAL SALUD	1,097,428	5,628	51.28	
ABRIL	1	CAPITAL SALUD	1,096,616	5,117	46.66	
MAYO	1	CAPITAL SALUD	1,096,127	6,183	56.41	
JUNIO	1	CAPITAL SALUD	1,098,657	5,005	45.56	
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/Paginas/Protecci%C3%B3n%20al%20Usuario/reportes-de-peticiones-quejas-reclamos-o-denuncias>.



SECRETARÍA DE SALUD

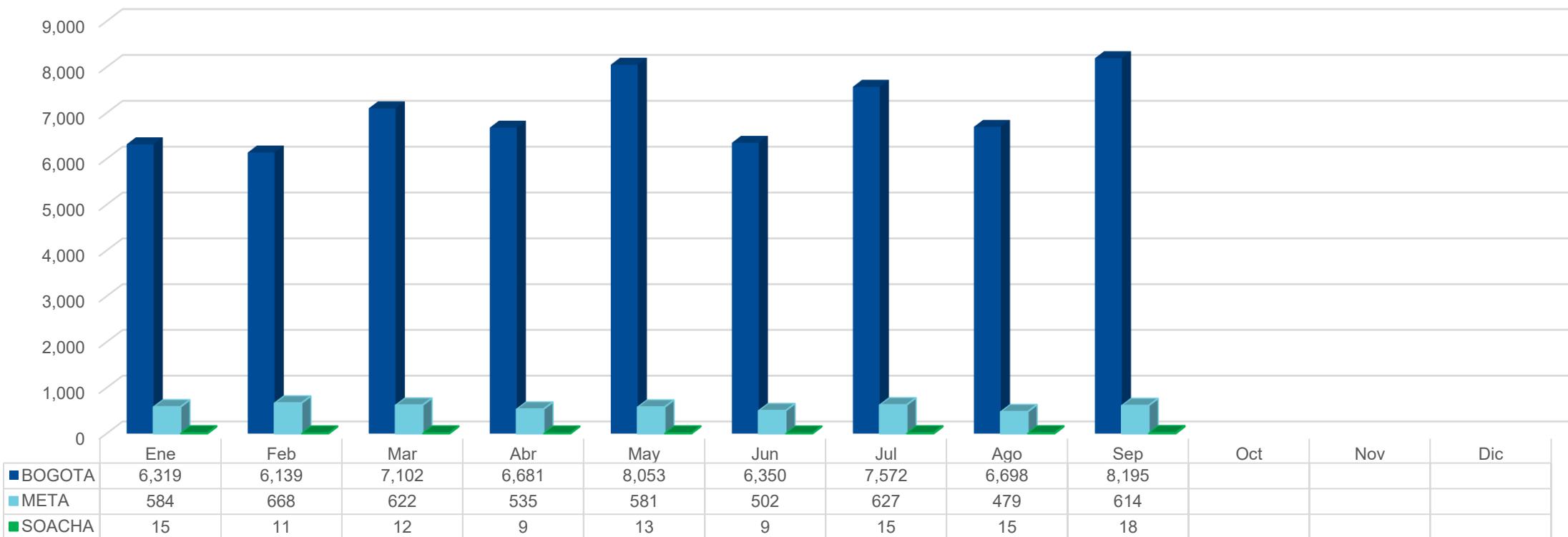
BOGOTÁ



PQRD GENERAL 2024 - 2025

RADICACIÓN COMPARATIVO 2025

RADICACION PQRD BOGOTA - META - SOACHA



Para el mes de Septiembre de 2025. La Sucursal Bogotá representa el 93% del total de PQRD recibidas, el 7% 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.



SECRETARÍA DE
SALUD



TASA POR POBLACIÓN 2025

TASA POR POBLACION - CAPITAL SALUD SEPTIEMBRE 2025

	# PQRD	POBLACION AGOSTO	% PARTICIPACION X POBLACION	TASA POR CADA 10.000 MIL
BOGOTA	8,195	866,421	0.95%	94.6
META	614	229,665	0.27%	26.7
SOACHA	18	9,394	0.19%	1.9
TOTAL POR POBLACION	8,827	1,105,480	0.80%	79.8

Para el mes de Septiembre de 2025, la radicación de PQRD por población total obedece al 0.8% con una tasa de 79.8 PQRD por cada 10.000.

PRINCIPALES MOTIVOS GENERALES 2025

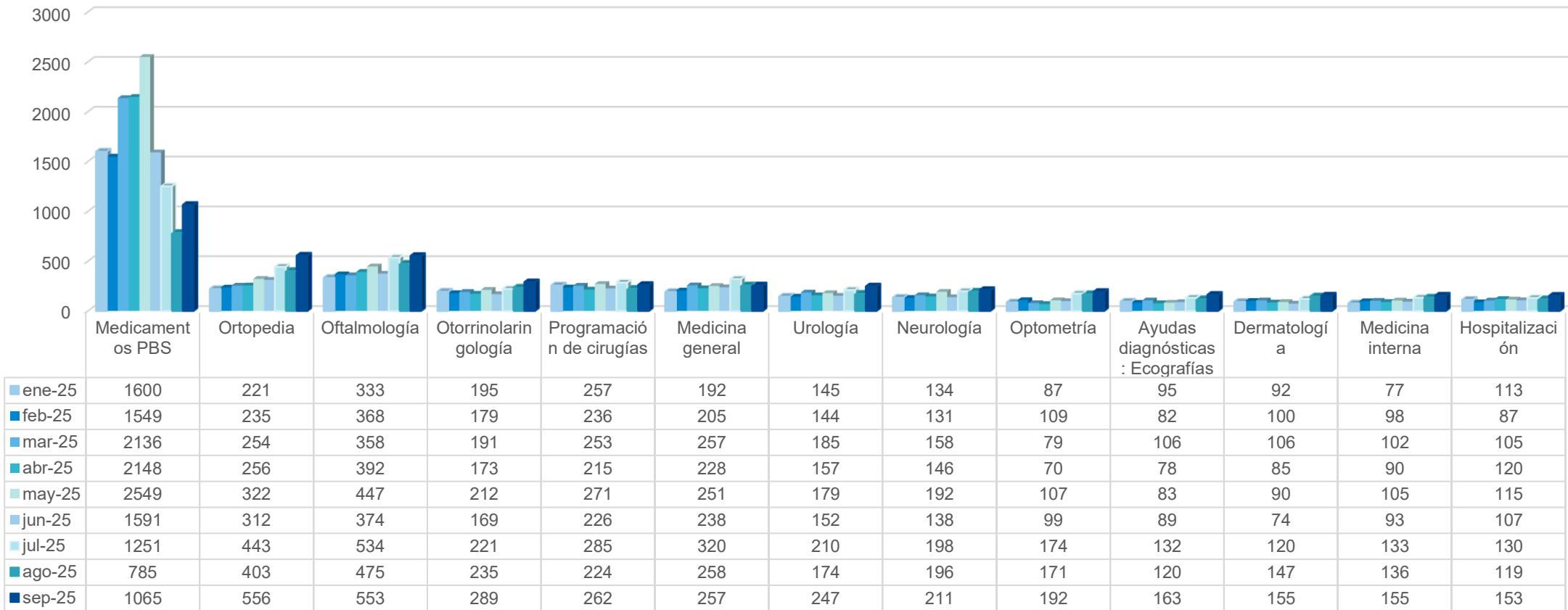
PRINCIPALES MOTIVOS 2025



Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de Septiembre 2025, el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 71% de participación seguido de entrega de medicamentos con un 15%. Para el mes de Septiembre, Oportunidad de citas presenta un aumento del 24% y No suministro de medicamentos presenta un aumento del 29% frente al mes anterior.

CAUSA GENERAL 2025

CAUSAS GENERALES 2025



Para el mes de SEPTIEMBRE 2025, la primera causa de PQRD NACIONAL obedece a **Medicamentos PBS**, seguido de: **Ortopedia, Oftalmología, Otorrino, Programación de CX y Medicina general.**



CapitalSalud
*teCuida

RADICACION BOGOTA 2024-2025

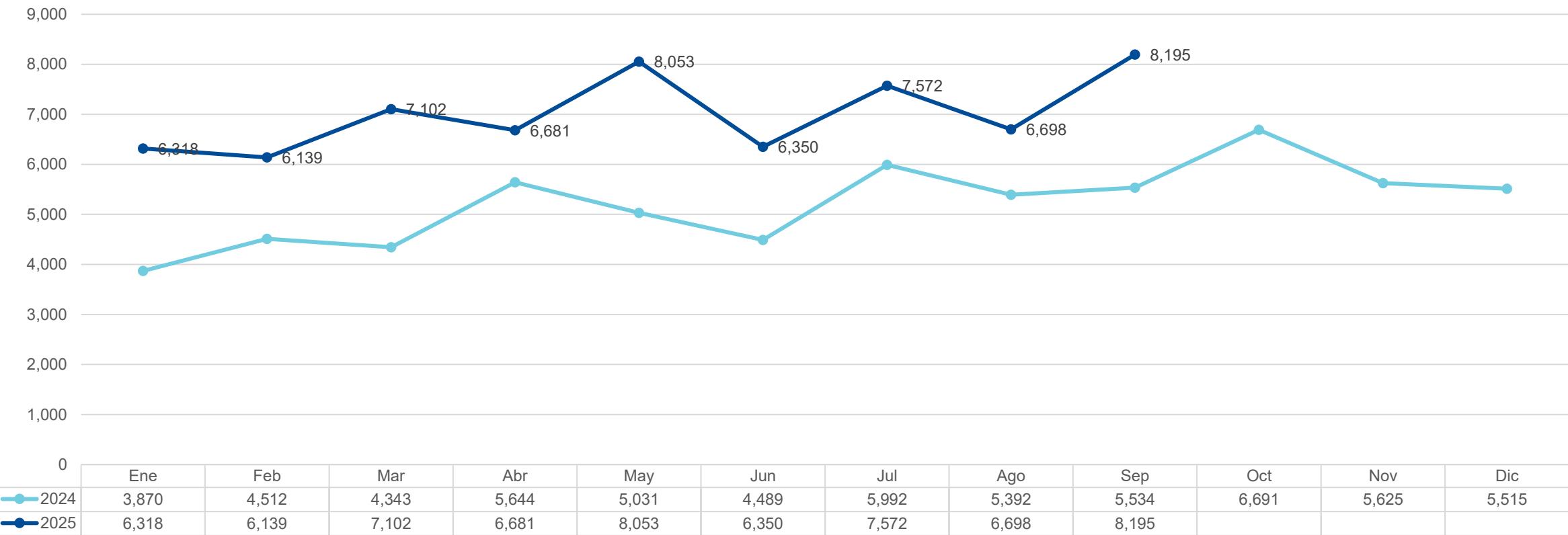


SECRETARÍA DE
SALUD



RADICACION BOGOTA 2024-2025

RADICACION GENERAL BOGOTA - COMPARACION 2024 - 2025



Para el mes de SEPTIEMBRE de 2025 la radicación en Bogotá aumentó un 22% frente al mes anterior y tuvo un aumento del 48 % frente al mismo mes del año anterior (2024).

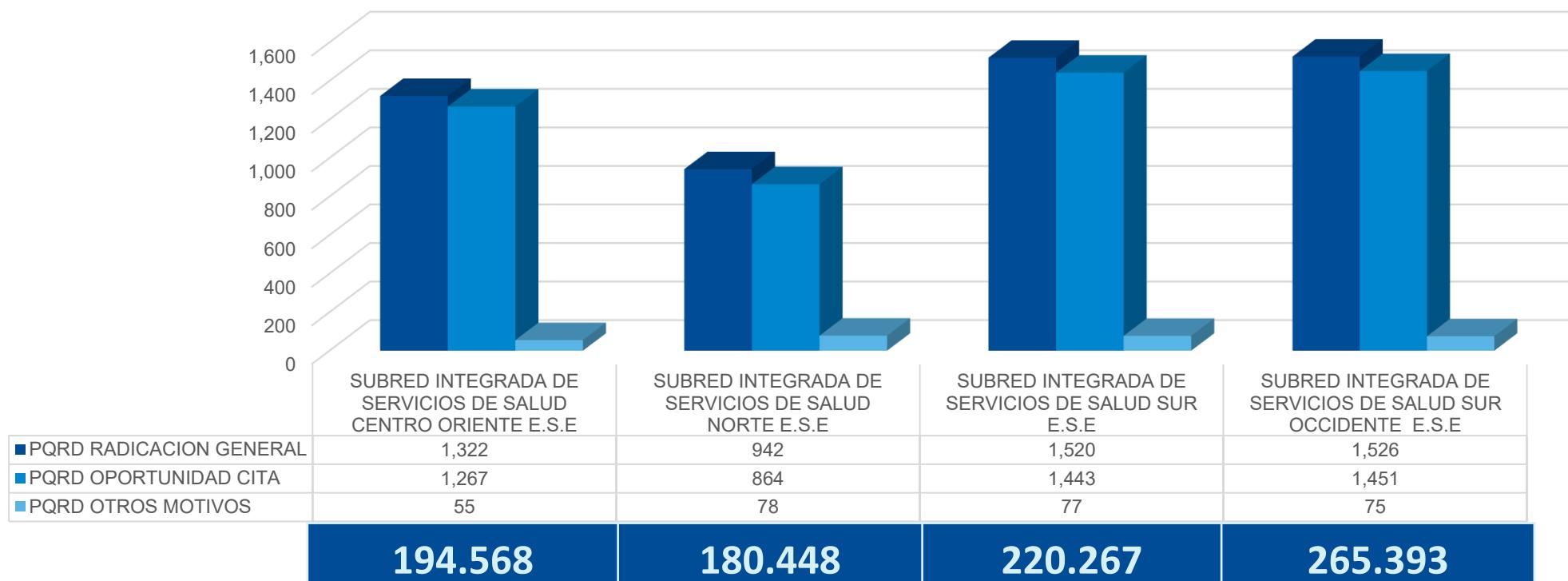


SECRETARÍA DE
SALUD



RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA 2025

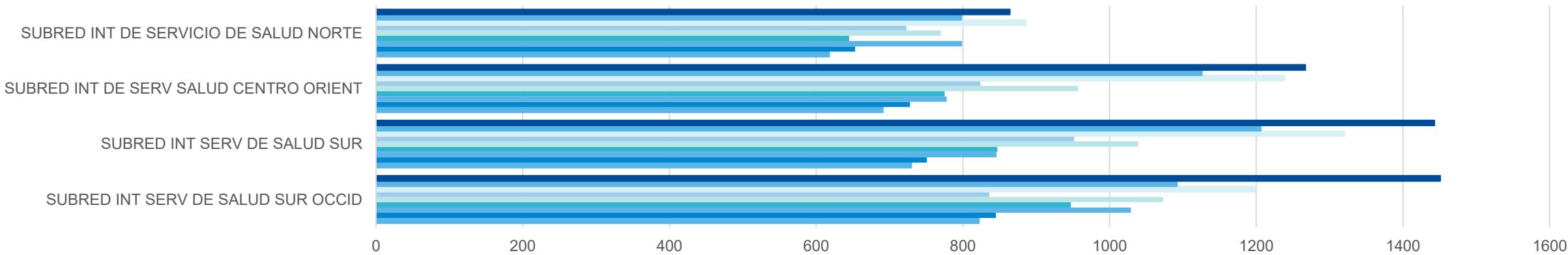
RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA - POBLACION ASIGNADA



Frente a la radicación de PQRD por subredes y teniendo en cuenta la población asignada, para el mes de **Septiembre de 2025** se identifica que la **Subred Sur** presenta el mayor porcentaje de quejas con un **69%**, seguido de la **Subred Centro Oriente con 68%, Sur Occidente con 57% y Norte con 52%**.

CAUSAS PRINCIPALES BOGOTA 2025

COMPARATIVO MES RADICACION PQRD SUBREDES - OPORTUNIDAD CITAS



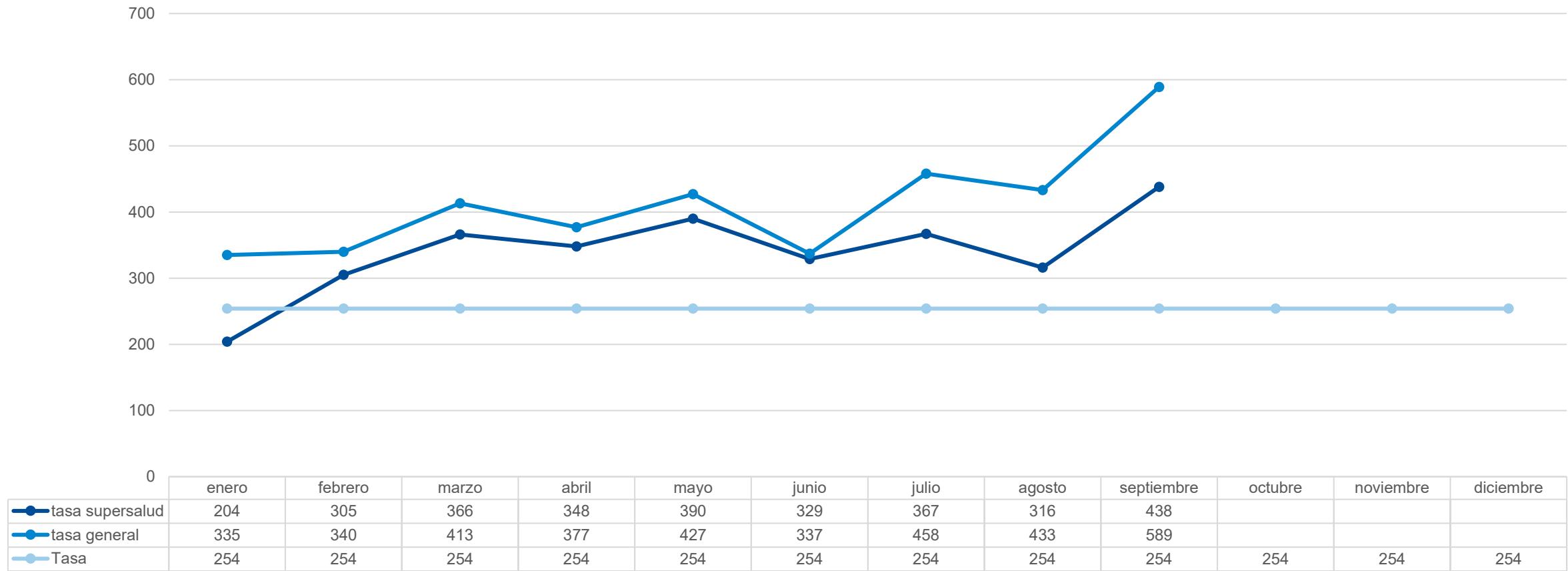
	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
sep-25	1451	1443	1267	864
ago-25	1092	1206	1126	798
jul-25	1199	1320	1238	886
jun-25	836	952	824	723
may-25	1073	1039	957	770
abr-25	947	847	775	645
mar-25	1029	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 Septiembre 2025, las subredes ocupan un 84% frente al total de la radicación de Bogotá para este motivo. Presentando un aumento del 19 % en comparación con el mes anterior.

Frente a la participación de radicación frente al total de radicado por las subredes, la Subred Sur y Sur Occidente se encuentran en primer lugar con el 29%, seguido de la Subred Centro Oriente con un 25%, y Norte con un 17%.

TASA– SUBRED SUR OCCIDENTE 2025

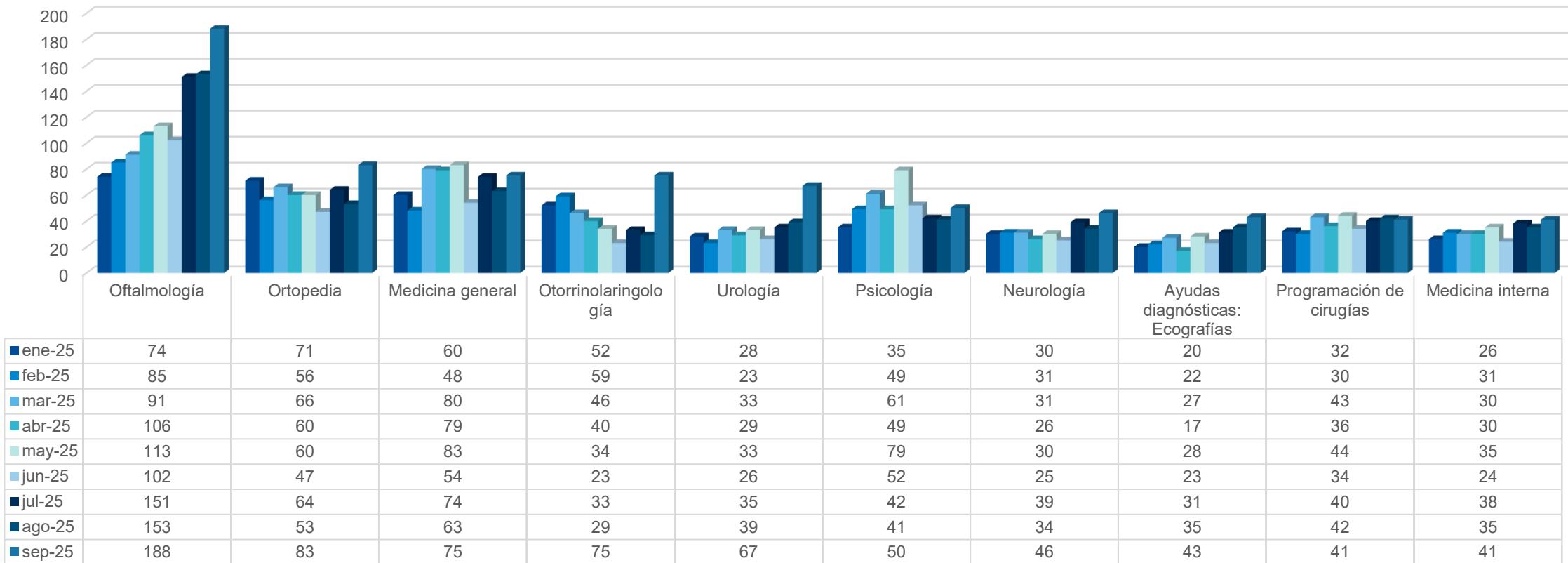
TASA SUBRED SUR OCCIDENTE



Para el mes de Septiembre 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

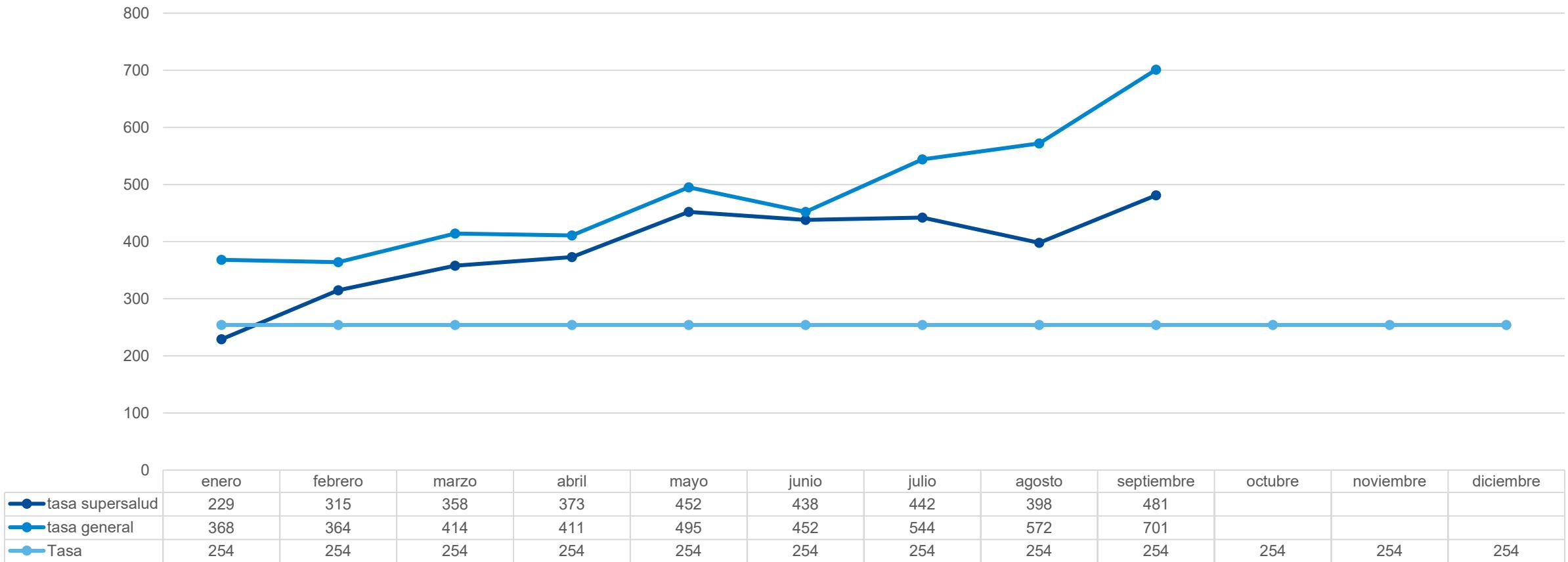
SUBRED SUR OCCIDENTE



Para el mes de Septiembre 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, Ortopedia, Medicina General, Otorrino y Urología.

TASA– SUBRED SUR 2025

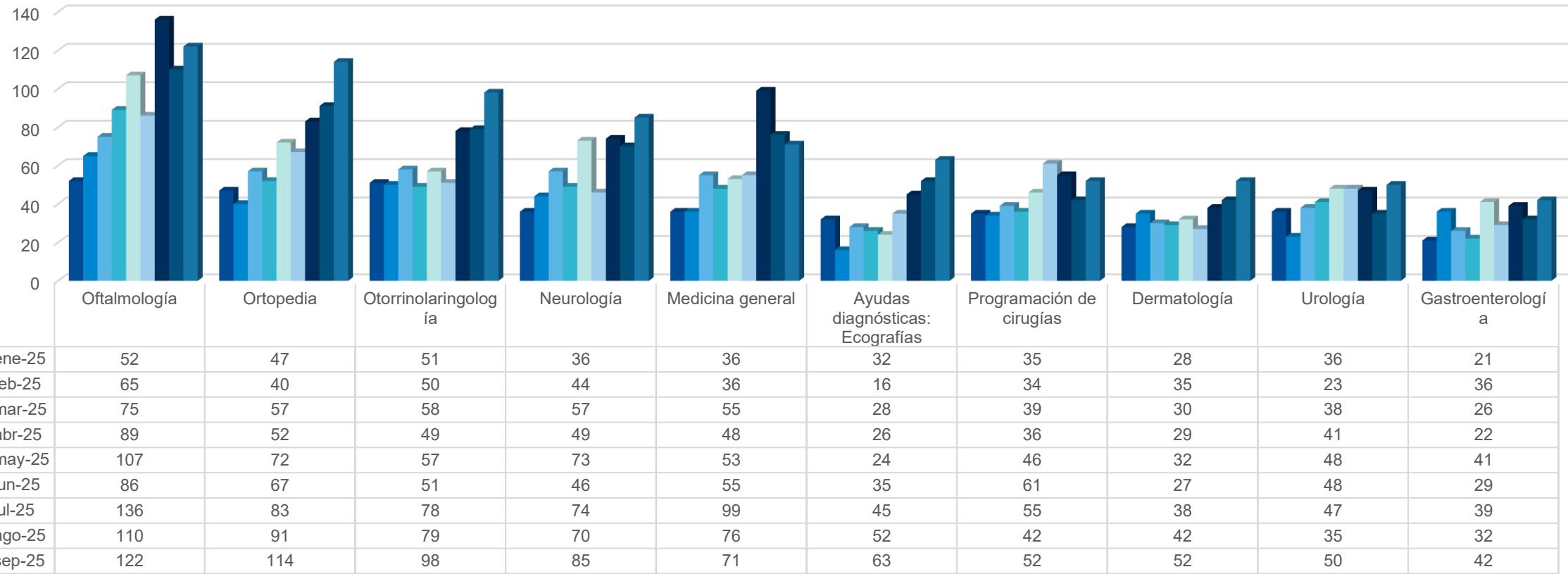
TASA SUBRED SUR



Para el mes de Septiembre 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

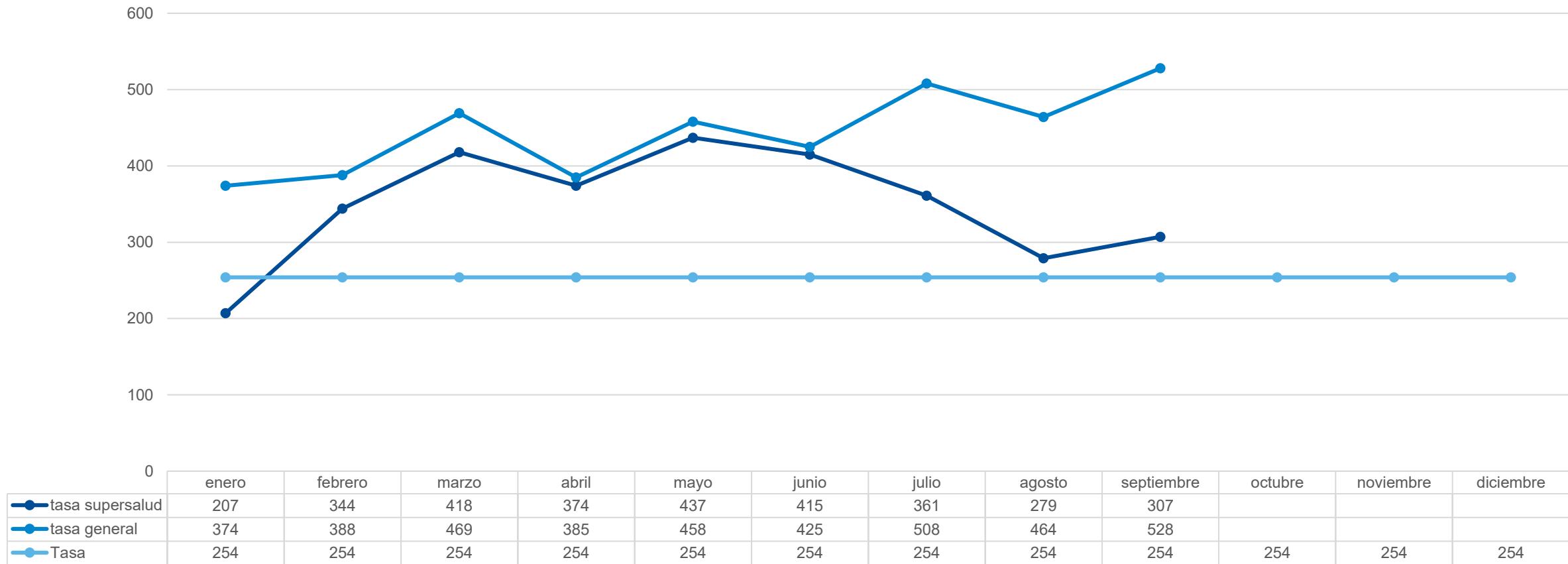
SUBRED SUR



Para el mes de Septiembre 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, Ortopedia, Otorrino, Neurología y Medicina General.

TASA– SUBRED NORTE 2025

TASA SUBRED NORTE



Para el mes de Septiembre 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.

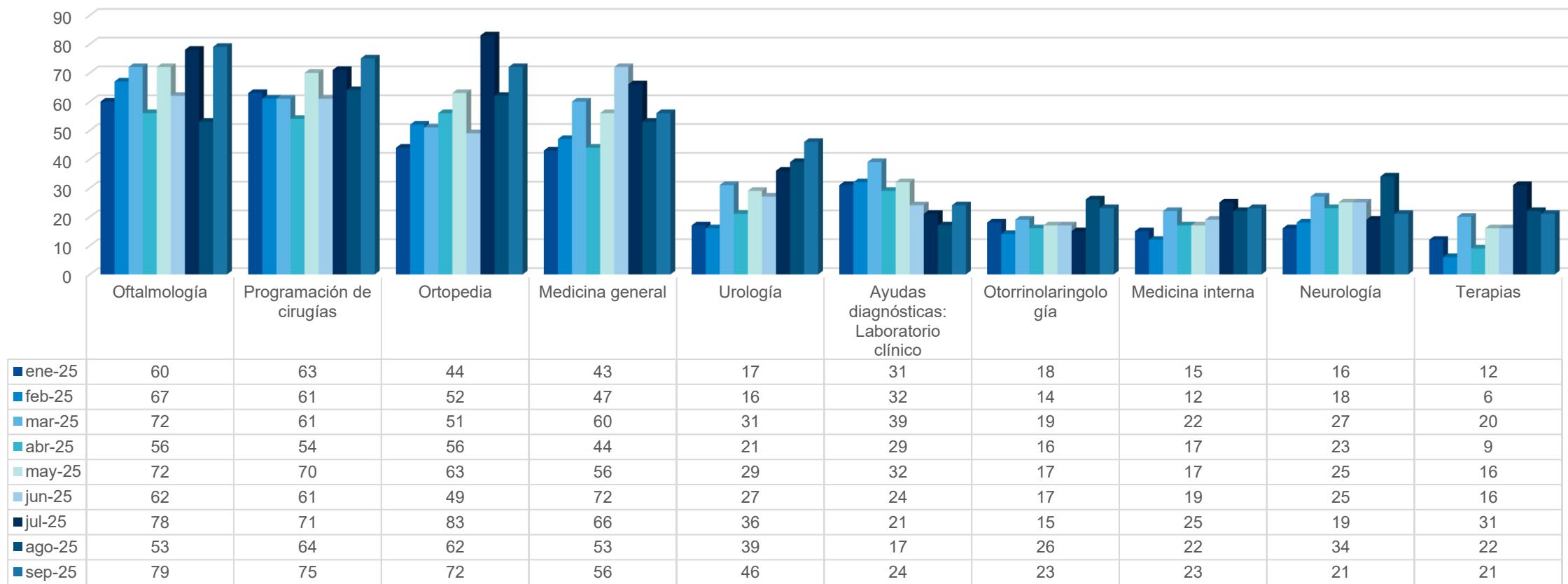


SECRETARÍA DE
SALUD



OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED NORTE 2025

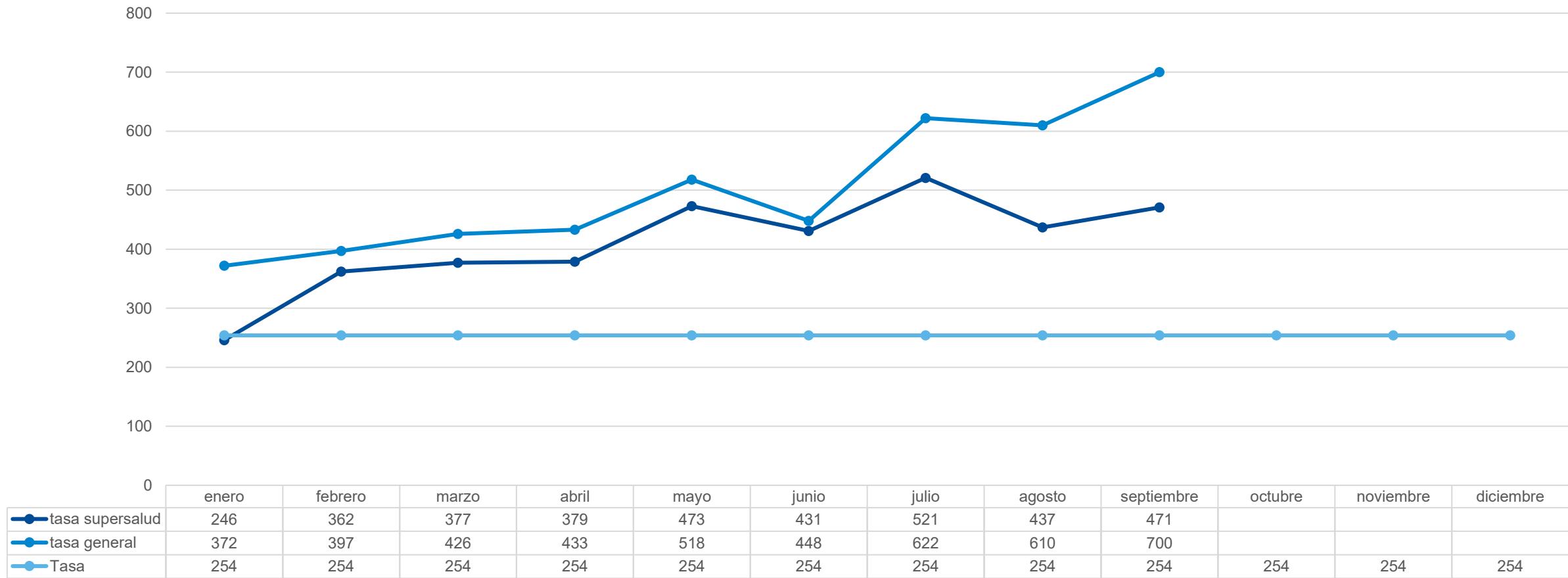
SUBRED NORTE



Para el mes de Septiembre 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, Ortopedia, Medicina General y Urología.

TASA- SUBRED CENTRO ORIENTE 2025

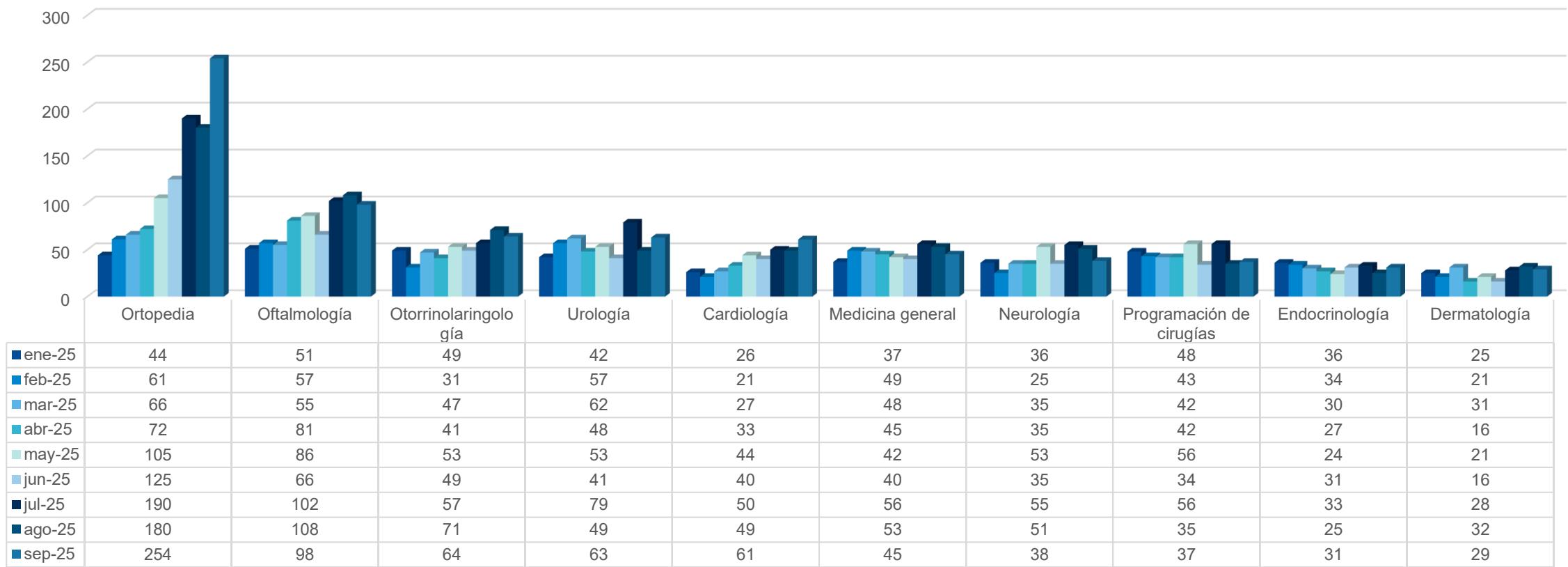
CENTRO ORIENTE



Para el mes de Septiembre 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

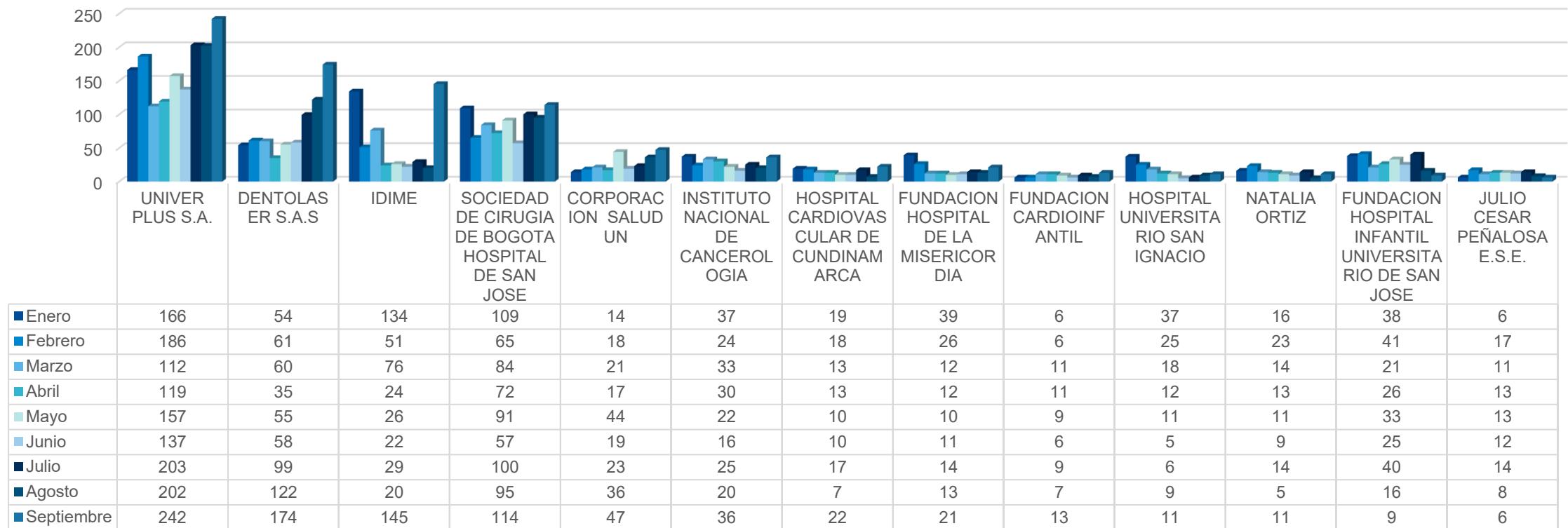
CENTRO ORIENTE



Para el mes de Septiembre 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, Otorrino, Urología, Cardiología y Medicina general.

OPORTUNIDAD DE CITAS – RED PRIVADA 2025

IPS PRIVADA BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS



Al revisar el comportamiento de PQR por OPORTUNIDAD DE CITAS, para el mes de Septiembre 2025, frente a las IPS Privadas, estas ocupan solo un 16 %.

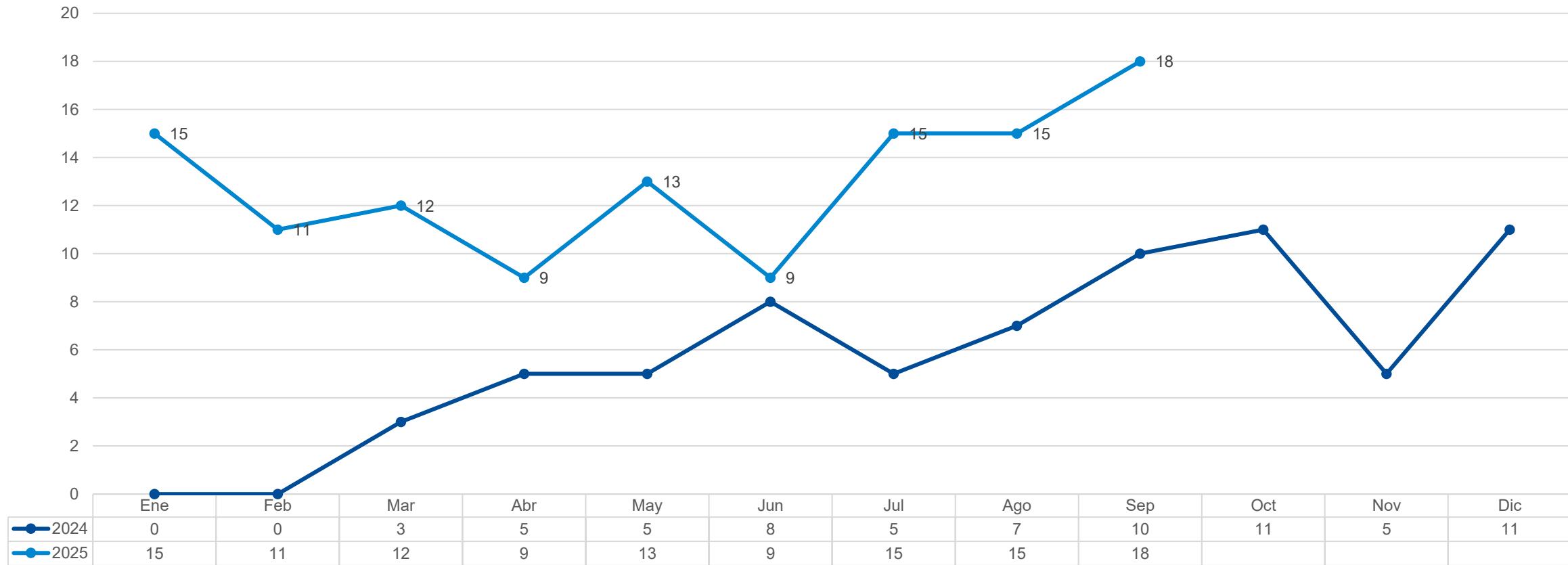
Las IPS que representan el mayor motivo de inoportunidad frente a la red privada son Univer, Dentolaser, Hospital San José e Idime.



RADICACION SOACHA 2024-2025

RADICACION SOACHA 2024-2025

RADICACION SOACHA 2024 - 2025



Para el mes de SEPTIEMBRE de 2025 la radicación de la Sucursal Soacha aumentó frente al mes anterior.

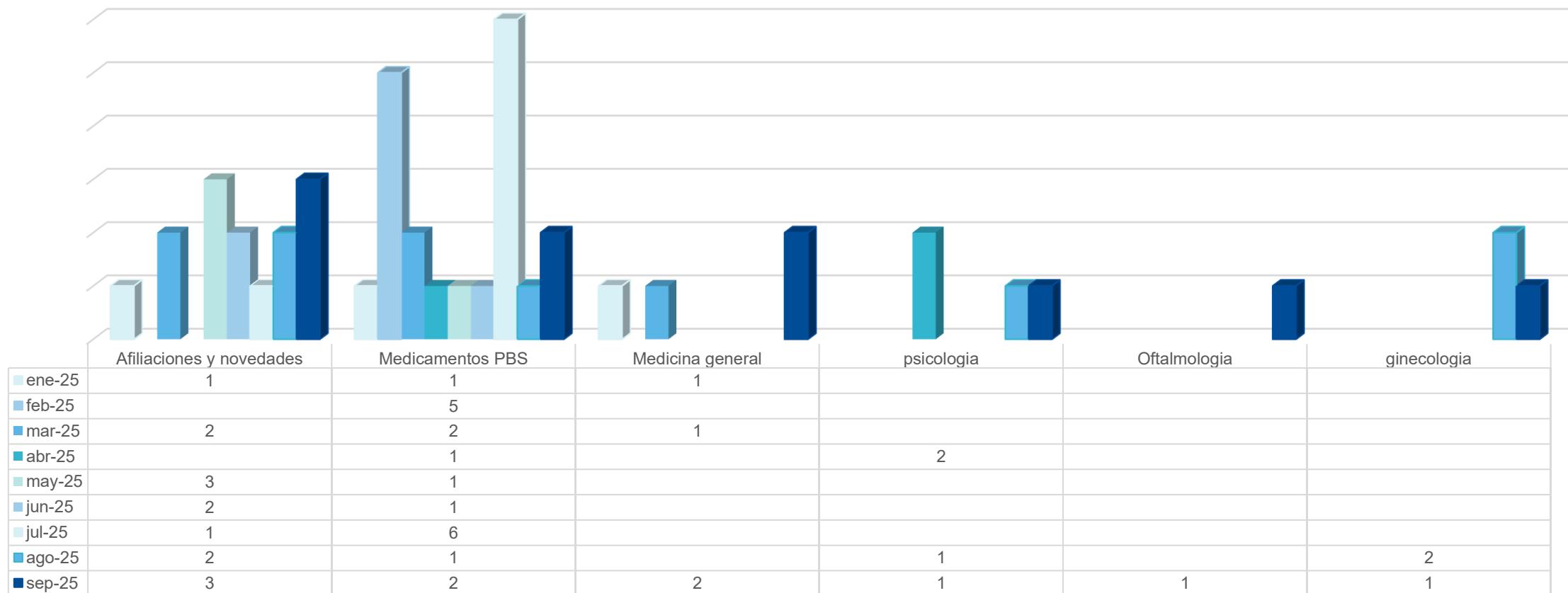


SECRETARÍA DE
SALUD



CAUSAS PRINCIPALES SOACHA 2025

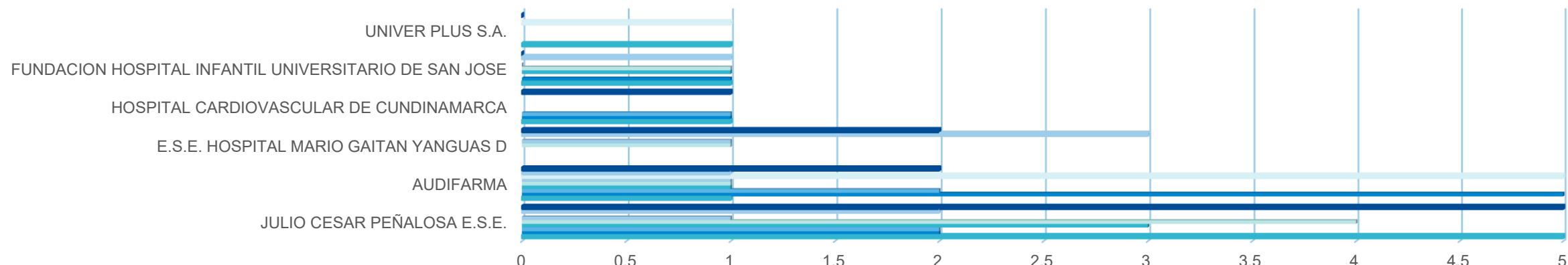
CAUSA GENERAL - SOACHA



En el total general de causales para Soacha en el mes de Septiembre de 2025, se evidencia que en primer lugar se encuentra Afiliaciones y Novedades, Medicamentos y Medicina General.

PQRD POR IPS – SOACHA 2025

PQRD IPS SOACHA



	JULIO CESAR PEÑALOSA E.S.E.	AUDIFARMA	E.S.E. HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS D	HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA	FUNDACION HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE	UNIVER PLUS S.A.
septiembre	5	2	2	1	0	0
agosto	2	1	3		1	
julio		5				1
junio	1	1	1		0	
mayo	4	1	1		1	
abril	3	1			1	
marzo	2	2		1		
febrero	2	5		1	1	
enero	5	1		1	1	1

Para la sucursal de SOACHA, la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a la IPS Julio Cesar Peñaloza, Mario Gaitán Yanguas y Audifarma.



SECRETARÍA DE
SALUD

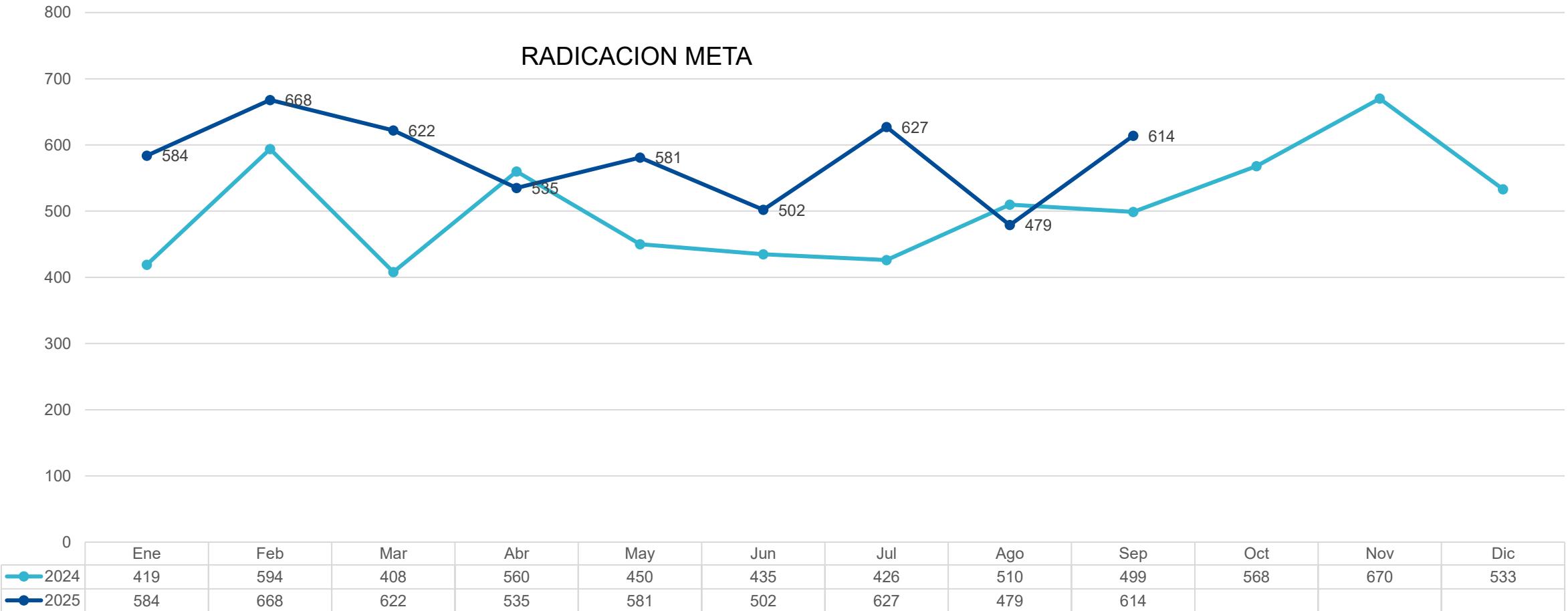
BOGOTÁ



CapitalSalud
*teCuida

RADICACION META 2024-2025

RADICACION META 2024 - 2025



Para el mes de Septiembre 2025 la radicación en Meta aumentó un 28 % en comparación con el mes anterior y un 23% frente al mismo mes del año anterior (2024).

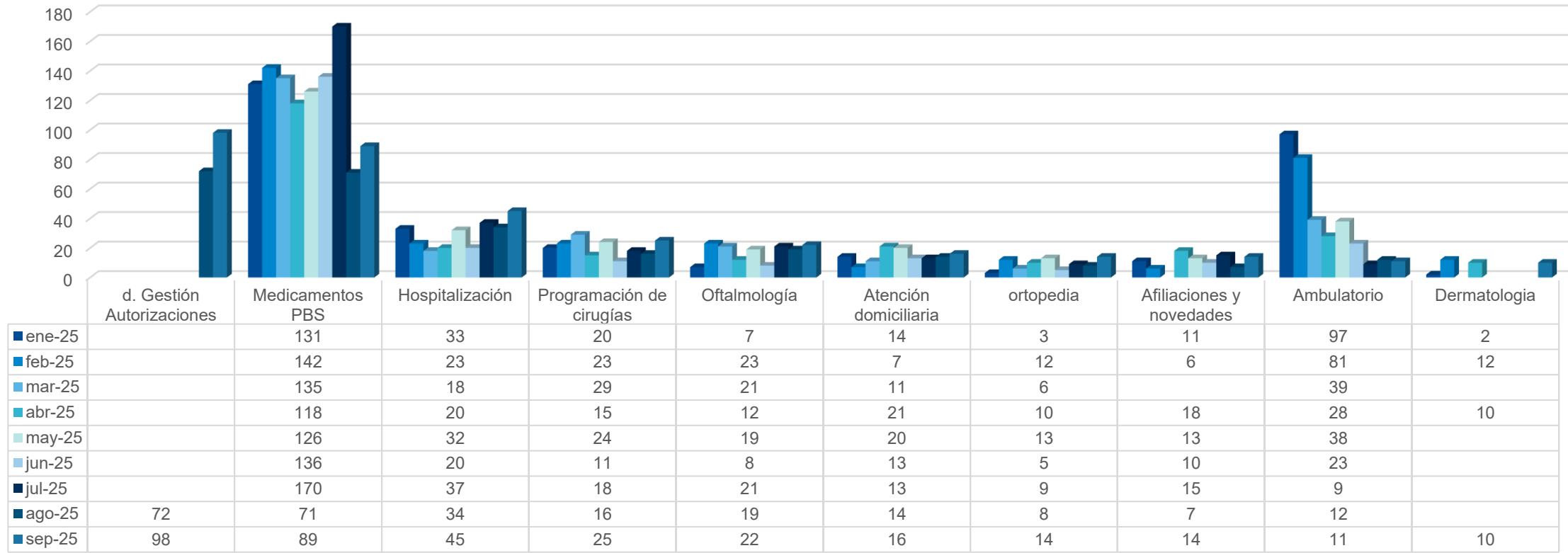


SECRETARÍA DE
SALUD



CAUSAS PRINCIPALES META 2025

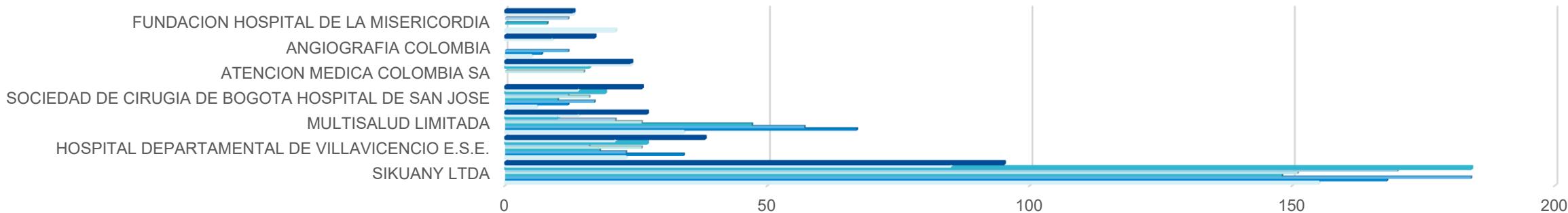
CAUSA GENERAL - META



En el mes de Septiembre 2025, para la sucursal del Meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de Hospitalización, Programación de CX y Oftalmología. En cuanto a las causas internas se identifica en primer lugar la gestión de autorizaciones.

PQRD POR IPS – META 2025

PQRD IPS META



	SIKUANY LTDA	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO E.S.E.	MULTISALUD LIMITADA	SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTA HOSPITAL DE SAN JOSE	ATENCION MEDICA COLOMBIA SA	ANGIOGRAFIA COLOMBIA	FUNDACION HOSPITAL DE LA MISERICORDIA
septiembre	95	38	27	26	24	17	13
agosto	85	21	14	14	24	9	13
julio	184	27	10	19	16		
junio	170	16	21	12			12
mayo	151	26	26	16	15		
abril	148	18	47	10			8
marzo	184	23	57	17		12	
febrero	168	34	67	12		7	
enero	155	23	34	6		5	21

Para la sucursal del Meta, la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Sikuany, Hospital Villavicencio, Multisalud Hospital San José, Atención Médica Colombia. Internamente: Referencia, cotizaciones, Puntos de Atención y operaciones.

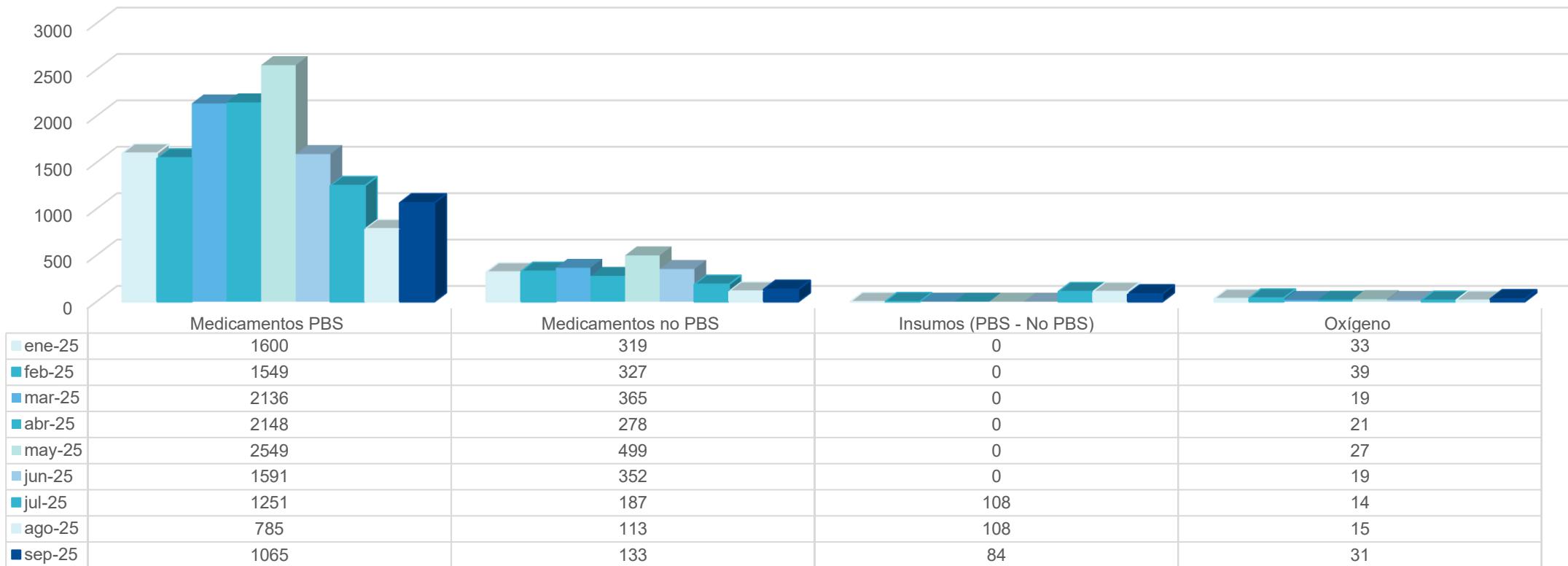
MOTIVOS GENERALES

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 15% del total del PQRD, para el mes de Septiembre 2025, presentando un **aumento del 22%** en comparación con el mes anterior.

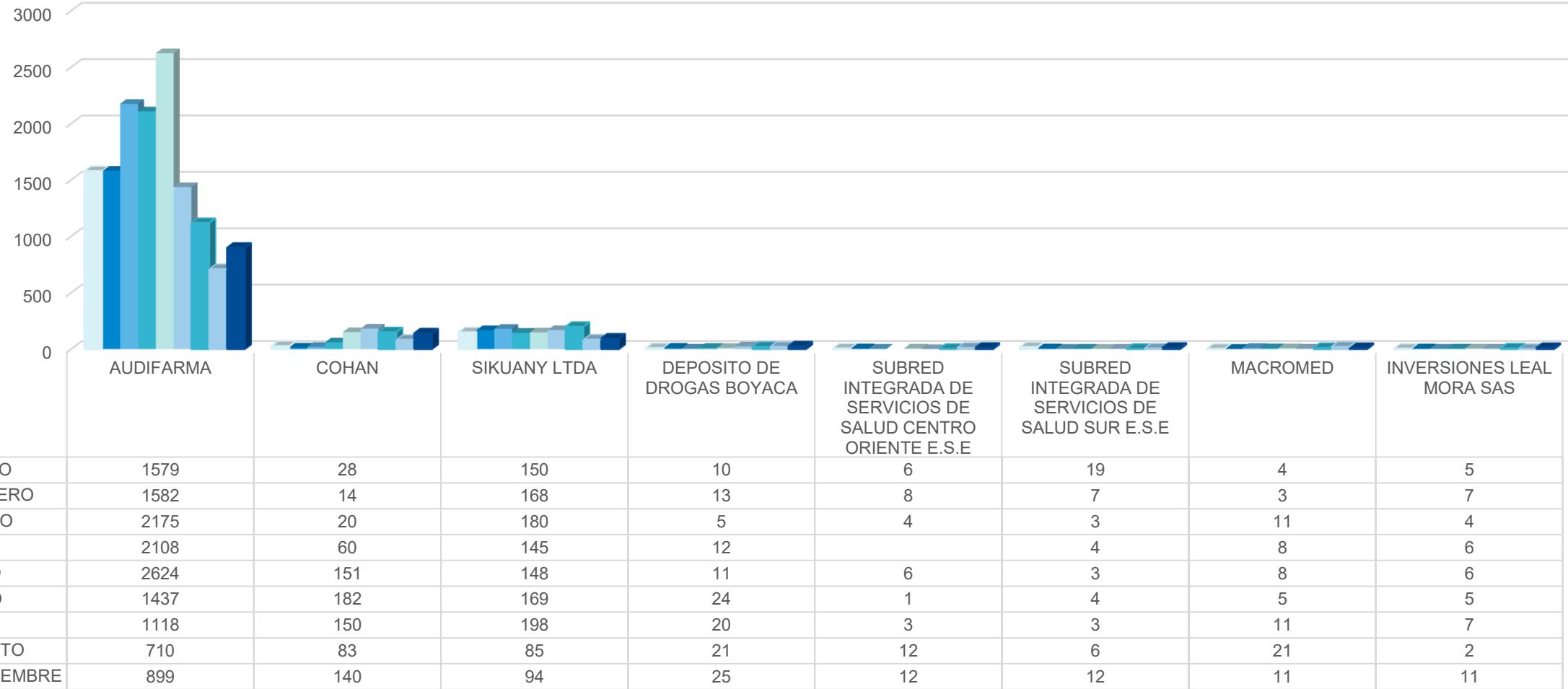
La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS y medicamentos e insumos No PBS.



SECRETARÍA DE
SALUD



NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – PQRD IPS 2025



VERANO Superación

Las IPS generadoras de las solicitudes corresponden: Para el caso de la sucursal Meta a la IPS Sikuany, y para la Sucursal de Bogotá Audifarma y Cohan.

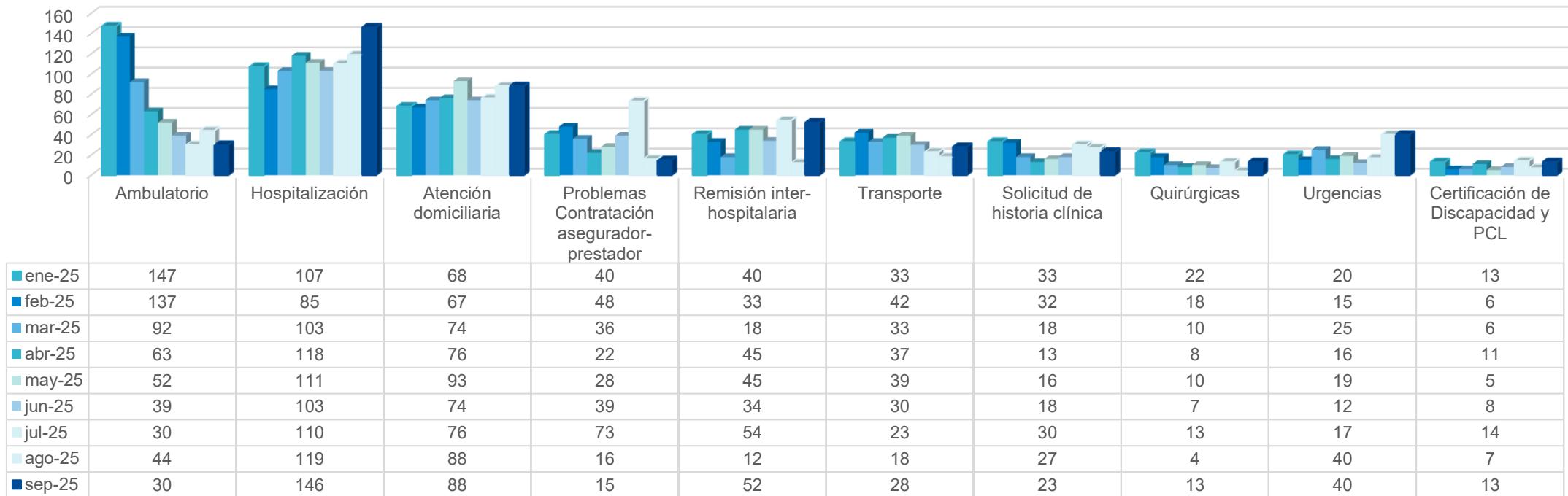


SECRETARÍA DE
SALUD



3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS 2025

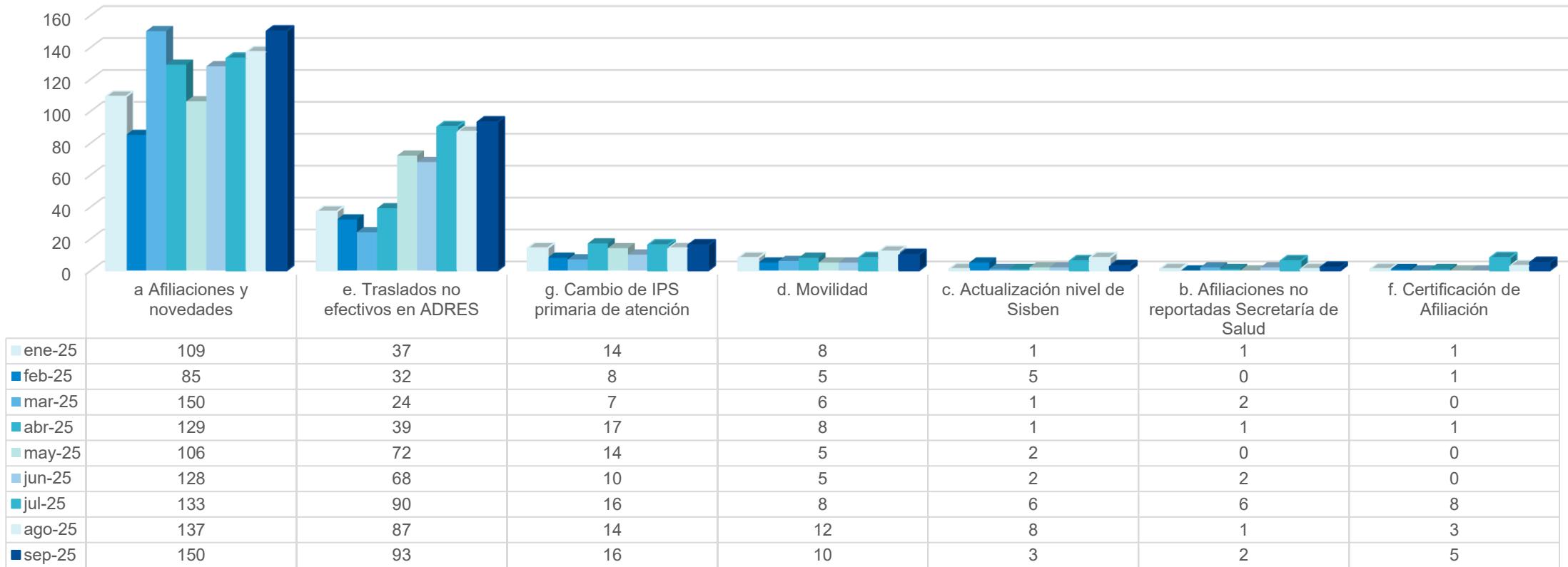
DEMORA EN LA PRESTACION



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 Septiembre 2025, se registra un aumento del 12% 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.

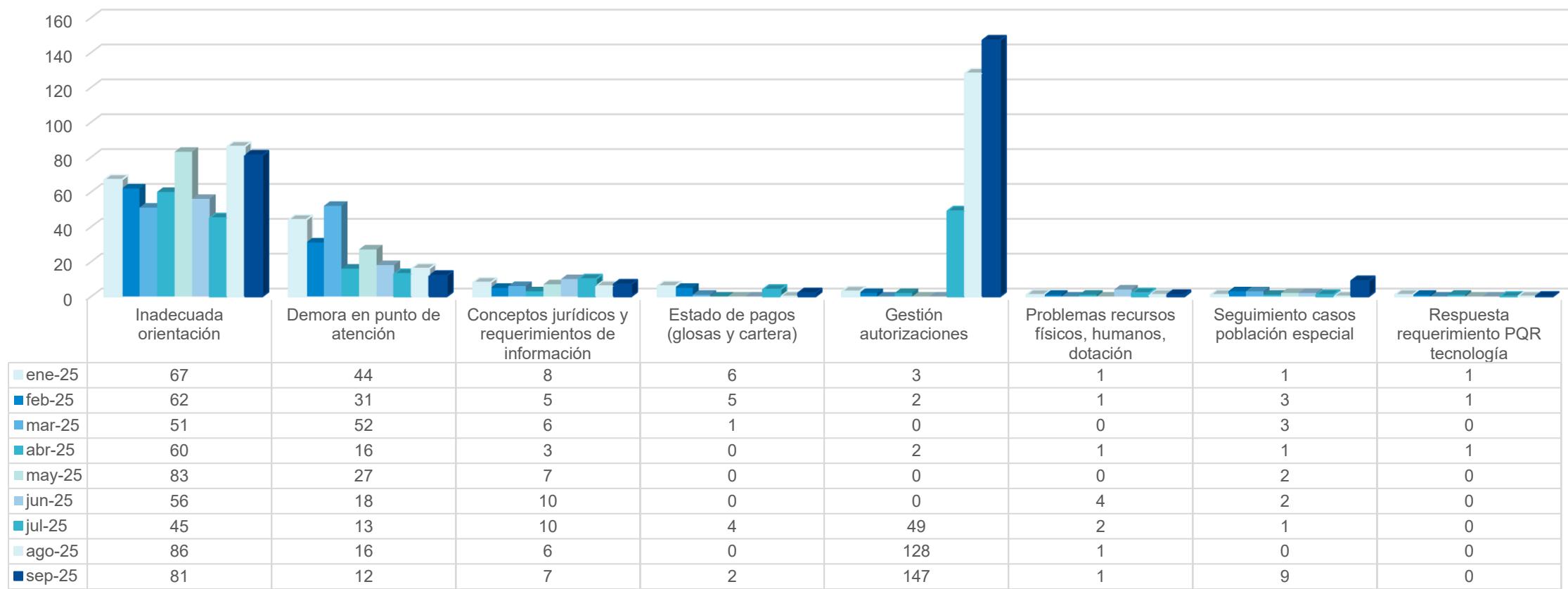
4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA 2025

INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



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 Septiembre de 2025 tuvo un aumento del 7% 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 la Gestión de autorizaciones, seguido de la inadecuada orientación y la demora en punto de atención, las cuales hace referencia a los servicios prestados en los Puntos de Atención al Usuario (PAU). Se identifica que para el mes de Septiembre se presenta un aumento en estos motivos.

ESTADO CIERRE CORTE SEPT 2025

MES	NACIONAL		Total general	% cierre		
	SOLUCIONADO					
	NO	SI				
Enero	0	6918	6918	100.0%		
Febrero	0	6818	6818	100.0%		
Marzo	0	7736	7736	100.0%		
Abril	0	7225	7225	100.0%		
Mayo	0	8647	8647	100.0%		
Junio	0	6861	6861	100.0%		
Julio	24	8189	8213	99.9%		
Agosto	100	7092	7192	99.5%		
Septiembre	1477	7350	8827	76.7%		
Total 2025	1601	66836	68437	97.3%		

MES	BOGOTÁ		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	0	6319	6319	100%
Febrero	0	6139	6139	100%
Marzo	0	7102	7102	100%
Abril	0	6681	6681	100%
Mayo	0	8053	8053	100%
Junio	0	6350	6350	100%
Julio	24	7547	7571	99.7%
Agosto	100	6598	6698	98.5%
Septiembre	1454	6741	8195	82.3%
Total 2025	1578	61530	63108	97.8%

MES	META		Total general	% Cierre		
	SOLUCIONADO					
	NO	SI				
Enero	0	584	584	100%		
Febrero	0	668	668	100%		
Marzo	0	622	622	100%		
Abril	0	535	535	100%		
Mayo	0	581	581	100%		
Junio	0	502	502	100%		
Julio	0	627	627	100%		
Agosto	0	479	479	100%		
Septiembre	14	600	614	97.7%		
Total 2025	14	5198	5212	99.7%		

MES	SOACHA		Total general	% Cierre		
	SOLUCIONADO					
	NO	SI				
Enero	0	15	15	100%		
Febrero	0	11	11	100%		
Marzo	0	12	12	100%		
Abril	0	9	9	100%		
Mayo	0	13	13	100%		
Junio	0	9	9	100%		
Julio	0	15	15	100%		
Agosto	0	15	15	100%		
Septiembre	9	9	18	50.0%		
Total 2025	9	108	117	94.4%		

Frente al estado de cierre, con corte al 30 de septiembre se presenta un cumplimiento del 97.3%

06

07

08

09



CapitalSalud
*teCuida



Síguenos en:



capitalsalud.gov.co



SC-2002029



SECRETARÍA DE
SALUD

