



INFORME PQRD 1 TRIMESTRE 2026



SC-2002029



SECRETARÍA DE
SALUD





RADICACIÓN GENERAL 2025-2026



SC-2002029

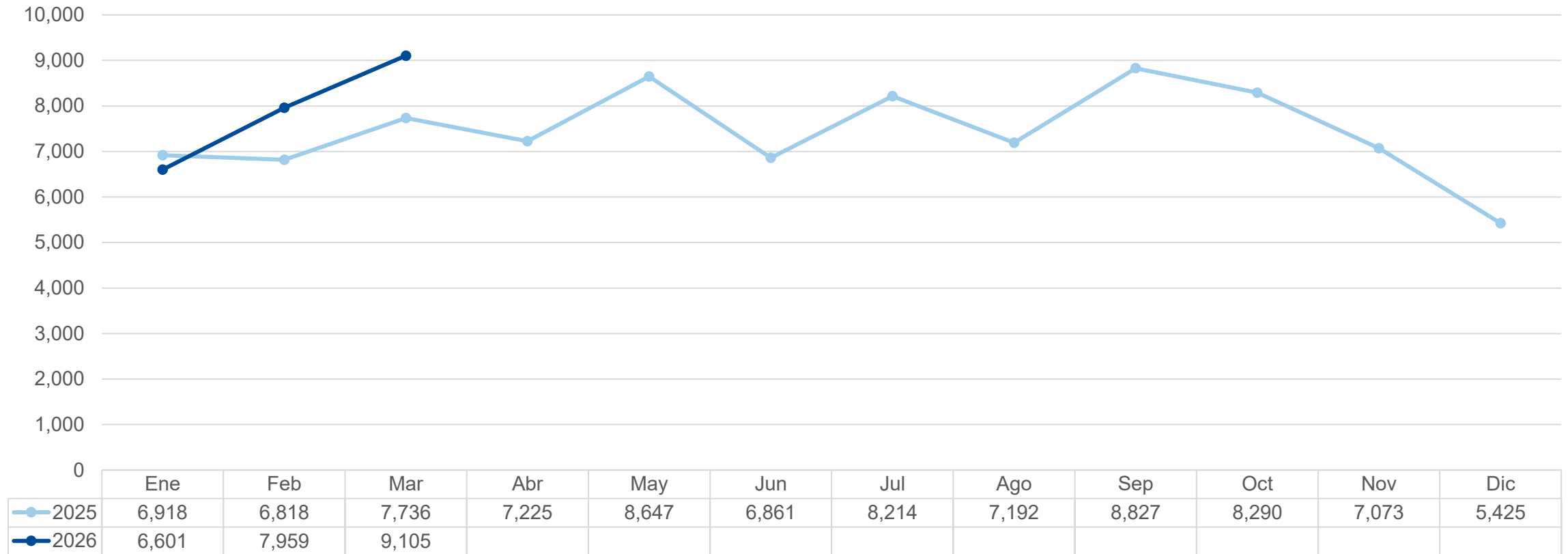


SECRETARÍA DE
SALUD



RADICACIÓN COMPARATIVO 2025 – 2026

RADICACION GENERAL PQRD



Durante el mes de marzo de 2026, la radicación total de PQRD presentó un aumento del 14% en comparación con el mes anterior y un 18% frente al mismo mes del año anterior (2025).



RADICACIÓN SUPERSALUD 2025 - 2026



SC-2002029

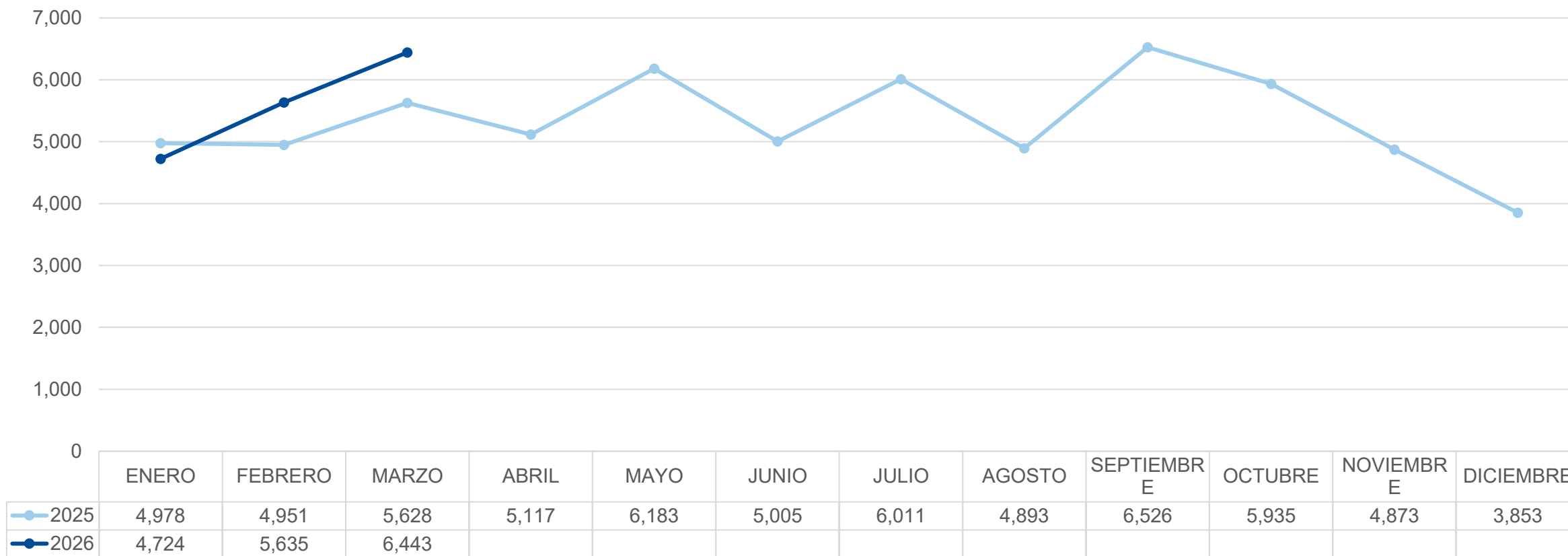


SECRETARÍA DE
SALUD



RADICACIÓN COMPARATIVO SUPERSALUD 2025-2026

RADICACION GENERAL SUPERSALUD 2025 - 2026



Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud (71%). En marzo de 2026, se presentó un aumento del 14% en comparación con el mes anterior y frente al mismo mes del año anterior. (Bogotá 5715 – Meta 728 - Soacha 0).

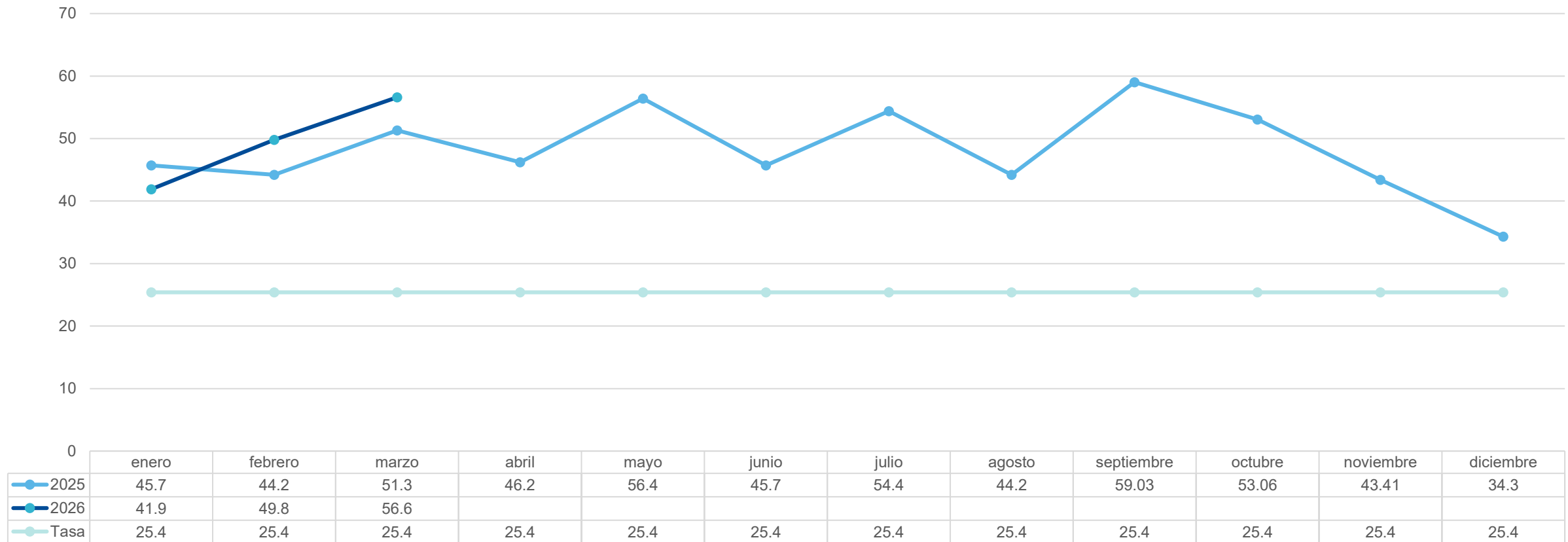


SECRETARÍA DE
SALUD



TASA SUPERSALUD 2025 – 2026

TASA SUPERSALUD



La tasa de radicación de la Supersalud para marzo de 2026 se ubicó en **56.6** PQRD por cada 10.000 afiliados, superando la meta institucional establecida para este indicador. (Población 1.137.321 – PQRD 6.443).



SECRETARÍA DE SALUD



POSICIONAMIENTO SUPERSALUD X TASA – FEBRERO 2026

CÁLCULO DE TASA CON EL NÚMERO DE AFILIADOS DEL ÚLTIMO MES FEBRERO 20026

EPS	*TOTAL AFILIADOS FEBRERO 2026	*RECLAMOS EN SALUD FEBRERO 2026	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 10.000 AFILIADOS*
CAPITAL SALUD	1,136,347	5,615	49.41
SAVIA SALUD EPS	1,670,205	7,666	45.90
ALIANSA SALUD	7,376	27	36.61
FAMISANAR	875,131	3,198	36.54
CAPRESOCA	166,995	598	35.81
COMPENSAR	271,362	939	34.60
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS)	202,705	689	33.99
EPS SURA	930,626	2,404	25.83
CAJACOPI Y/O PROTEGER EPS	1,365,962	3,463	25.35
SANITAS	1,512,128	3,768	24.92
COMFENALCO VALLE	78,010	194	24.87
SALUD TOTAL	1,637,308	4,068	24.85
EMSSANAR	1,668,880	4,083	24.47
ASMET SALUD	1,585,721	3,816	24.06
NUEVA EPS	5,755,487	13,371	23.23
COOSALUD	3,244,508	6,765	20.85
MUTUAL SER	2,535,138	4,028	15.89
CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"	254,369	399	15.69
CCF DE SUCRE Y/O FAMILIAR DE COLOMBIA	370,530	483	13.04
CCF CHOCÓ "CONMFACHOCÓ"	167,208	184	11.00
FUNDACION SALUD MIA	459	24	0.00
TOTAL GENERAL	25,436,455	65,782	TASA RÉGIMEN = 25,86

INFORME EJECUTIVO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD - SNS TASA PQRD 2026

MES	RANKING	EPS	*TOTAL AFILIADOS	*PQRD	NÚMERO DE QUEJAS POR CADA 10.000 AFILIADOS*
ENERO	1	CAPITAL SALUD	1,130,816	4,846	42.85
FEBRERO	1	CAPITAL SALUD	1,136,347	5,615	49.41
MARZO	1	CAPITAL SALUD			
ABRIL	1	CAPITAL SALUD			
MAYO	1	CAPITAL SALUD			
JUNIO	1	CAPITAL SALUD			
JULIO	1	CAPITAL SALUD			
AGOSTO	1	CAPITAL SALUD			
SEPTIEMBRE	1	CAPITAL SALUD			
OCTUBRE	1	CAPITAL SALUD			
NOVIEMBRE	1	CAPITAL SALUD			
DICIEMBRE	1	CAPITAL SALUD			

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/ProteccionUsuario/Informe%20PQRD%20Mensual/Forms/Informe%20Mensual%20PQRD.aspx?Mobile=0>



SECRETARÍA DE SALUD



Capital Salud
Te Cuida



PQRD GENERAL 2025 - 2026

www.capitalsalud.gov.co



SC-2002029



SECRETARÍA DE
SALUD



RADICACIÓN COMPARATIVO 2026

RADICACION PQRD BOGOTA - META - SOACHA



La Sucursal Bogotá concentró el 91.1% del total de PQRD radicadas durante marzo de 2026, seguida de la Sucursal Meta con el 8.6% y la Sucursal Soacha con el 0,3%. Este comportamiento es coherente con la distribución de la población afiliada por Sucursal.

TASA POR POBLACIÓN 2026

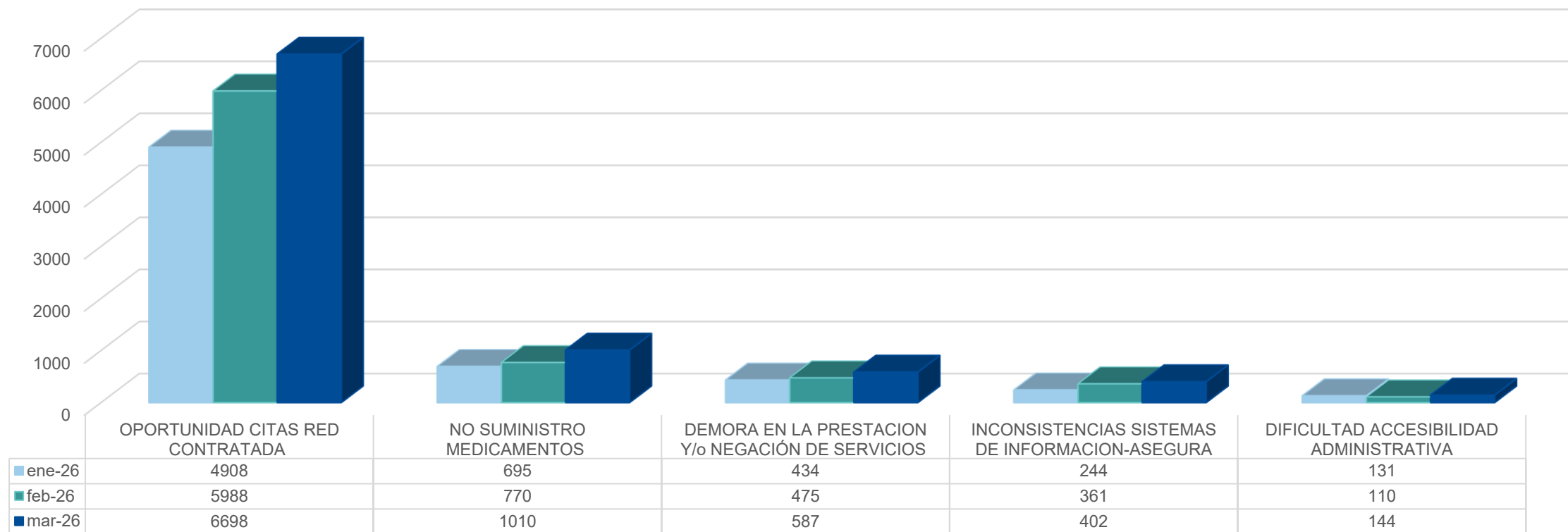
TASA POR POBLACION - CAPITAL SALUD MARZO 2026				
	# PQRD	POBLACION MARZO	% PARTICIPACION X POBLACION	TASA POR CADA 10.000 MIL
BOGOTA	8,296	889,048	0.93%	93.3
META	784	236,523	0.33%	33.1
SOACHA	25	11,750	0.21%	21.3
TOTAL POR POBLACION	9,105	1,137,321	0.80%	80.1

La tasa de radicación general frente a la población afiliada para marzo 2026 fue del 0,80 %, equivalente a 80.1 PQRD por cada 10.000 afiliados, durante el periodo analizado.

La sucursal Soacha se posicionan por debajo de la meta establecida (25.4 PQRD x cada 10.000 afiliados). Bogotá y Meta por encima de la tasa base.

PRINCIPALES MOTIVOS GENERALES 2026

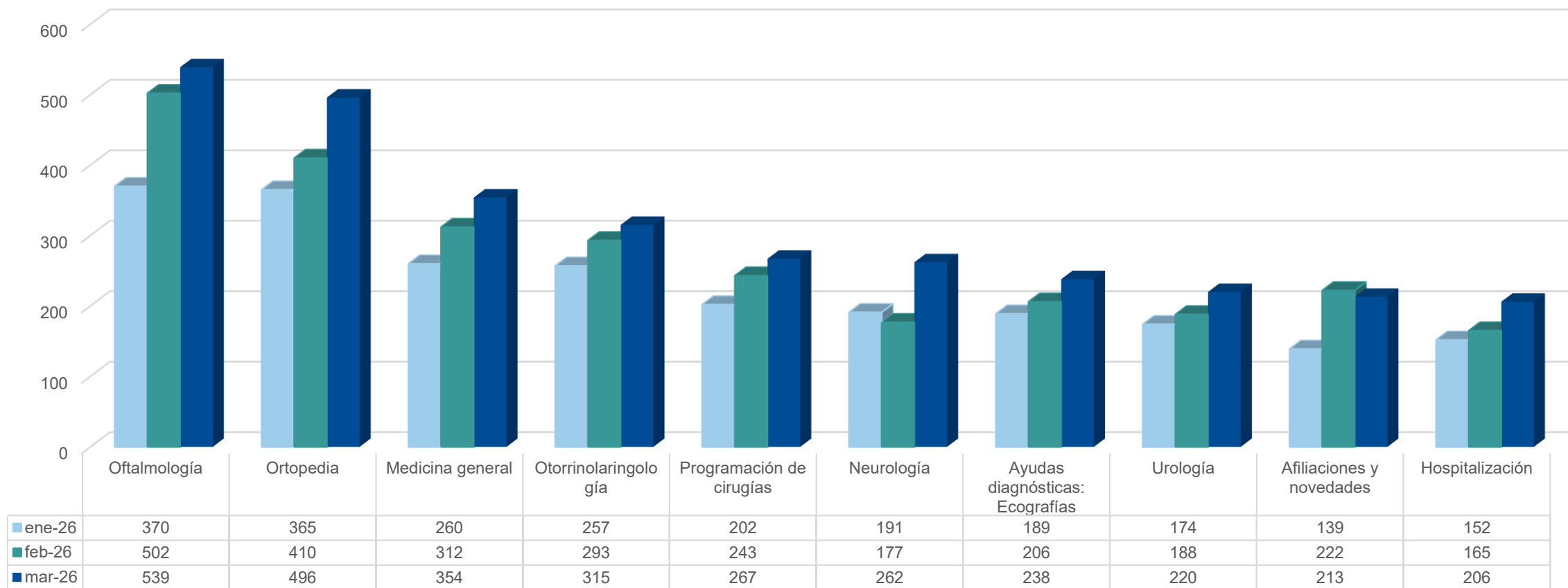
PRINCIPALES MOTIVOS 2026



El análisis del diagrama de Pareto para marzo 2026, evidencia que el principal motivo de PQRD corresponde a la oportunidad en la asignación de citas médicas, con una participación del 74%, seguido del No suministro de medicamentos con el 11%. Frente al mes anterior, la oportunidad de citas presentó un aumento del 12%, mientras que No suministro de medicamentos aumento un 31%.

CAUSA GENERAL 2026

CAUSAS GENERALES 2025



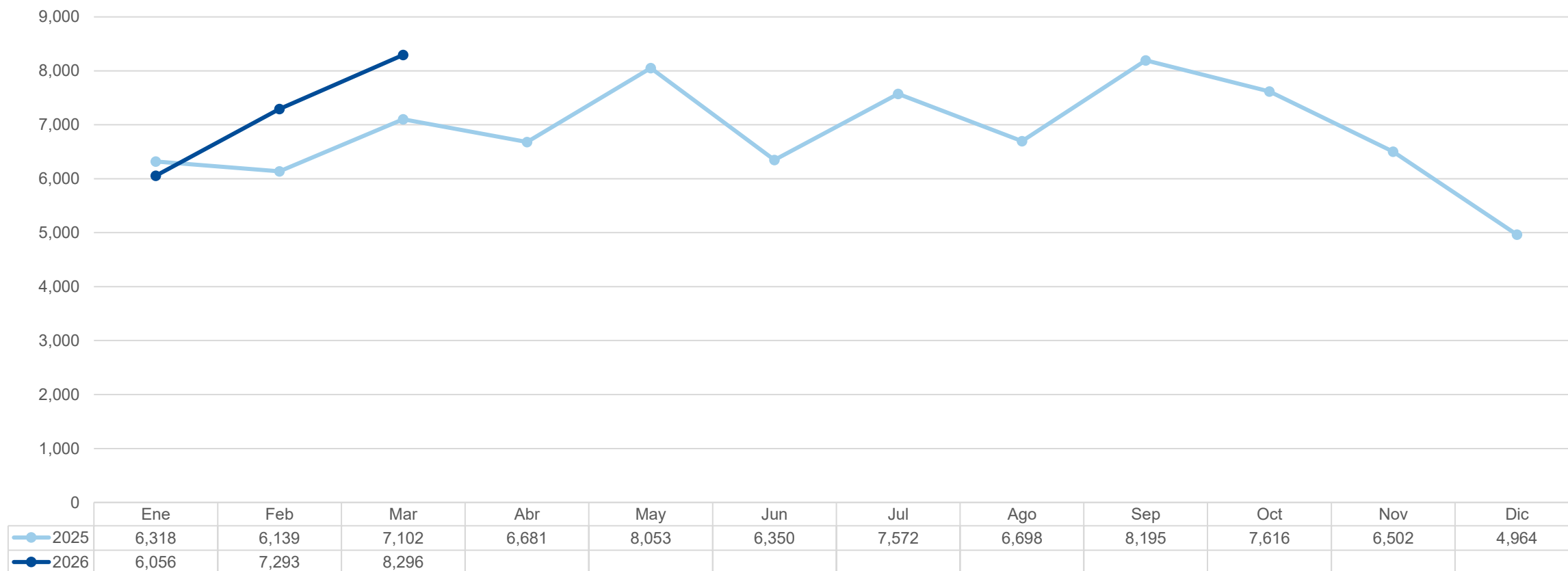
Para marzo 2026, la principal causa de PQRD a nivel nacional está relacionada con **Oftalmología**, seguida de los servicios de **Ortopedia**, **Medicina General**, **Otorrinolaringología**, **Programación de CX**.



RADICACIÓN BOGOTÁ 2025-2026

RADICACIÓN BOGOTÁ 2025-2026

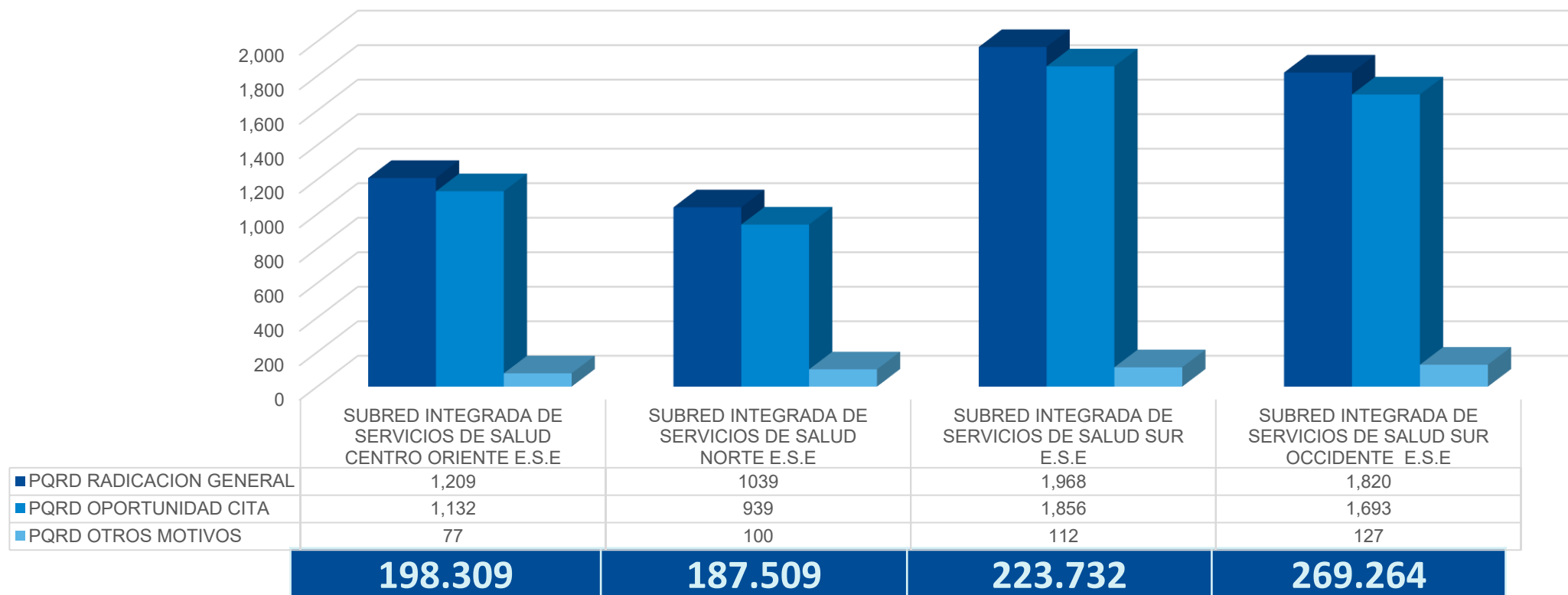
RADICACION GENERAL BOGOTA - COMPARACION 2024 - 2025



Durante ,marzo 2026, la radicación de PQRD en la Sucursal Bogotá presentó un aumento del 14% frente al mes anterior y el 17% en comparación con el mismo mes del año (2025).

RADICACIÓN PQRD SUBREDES BOGOTÁ 2026

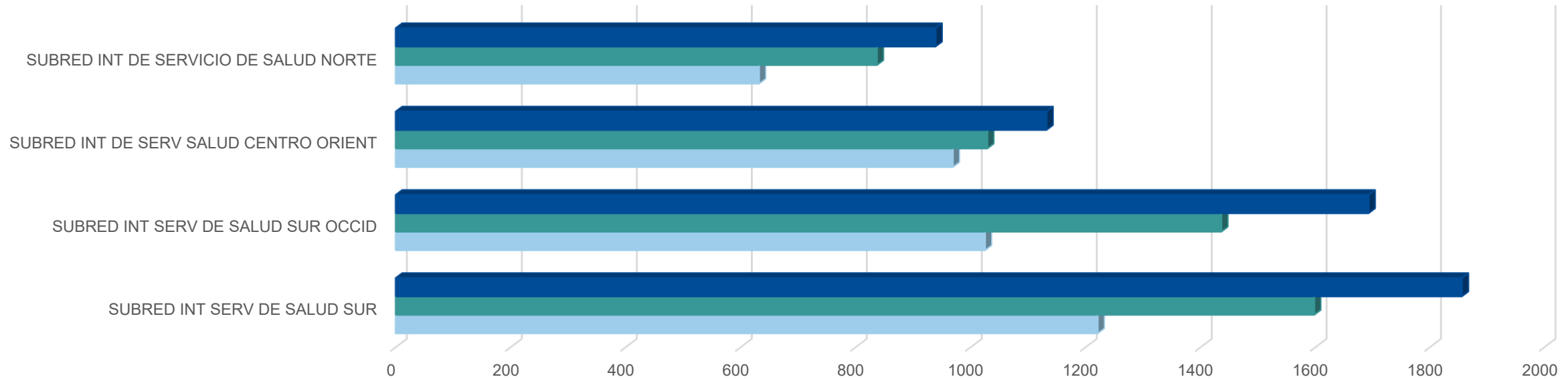
RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA - POBLACION ASIGNADA



Frente a la radicación de PQRD por subredes y teniendo en cuenta la población asignada, para el mes de marzo de 2026 se identifica que la Subred Sur presenta el mayor porcentaje de quejas con un 88%, seguido de la Subred Sur Occidente con 68%, Subred centro oriente con 61% y subred norte con 55%

PQRD OPORTUNIDAD DE CITAS SUBREDES 2026

SUBREDES 2026



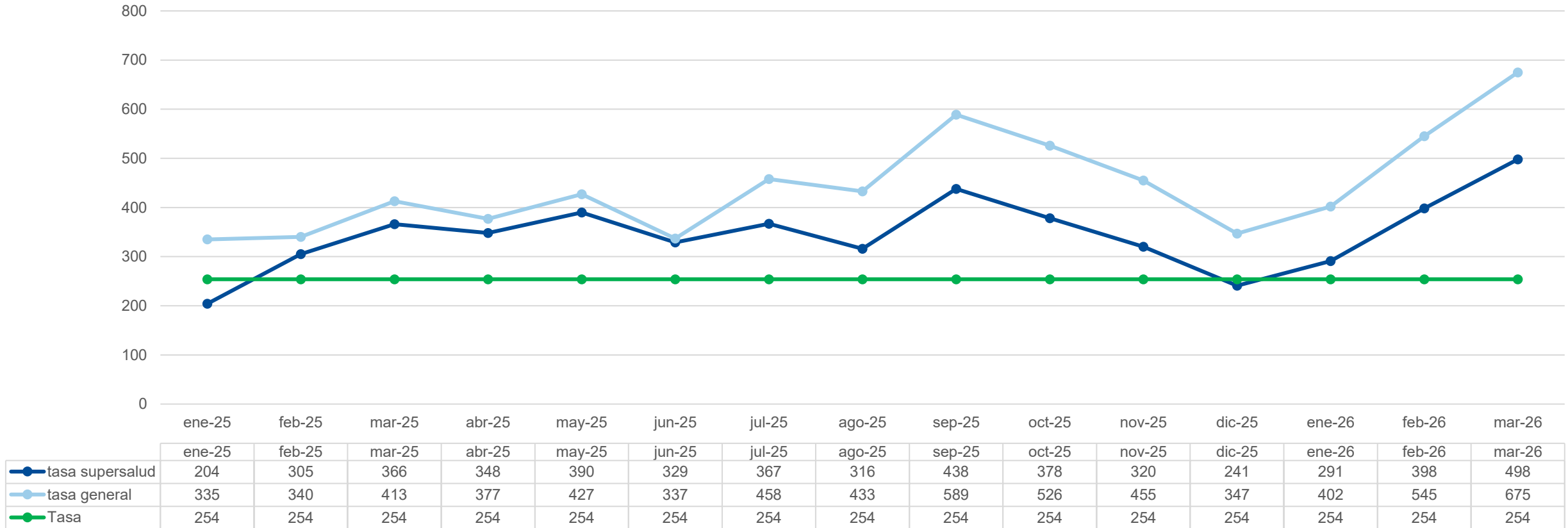
	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
■ mar-26	1856	1693	1132	939
■ feb-26	1598	1436	1029	837
■ ene-26	1221	1025	969	632

El comportamiento de PQRD por OPORTUNIDAD DE CITAS, para el mes de marzo de 2026, las subredes ocupan un 88% frente al total de la radicación de Bogotá para este motivo. Presentando un aumento del 15% en comparación con el mes anterior.

Frente a la participación de la radicación en el motivo oportunidad de cita, se identifica que la Subred Sur presenta el mayor porcentaje de quejas con un 33%, seguido de la Subred Sur Occidente con 30%, Subred Norte con 20% y Centro Oriente con 17% respectivamente.

TASA- SUBRED SUR OCCIDENTE 2025- 2026

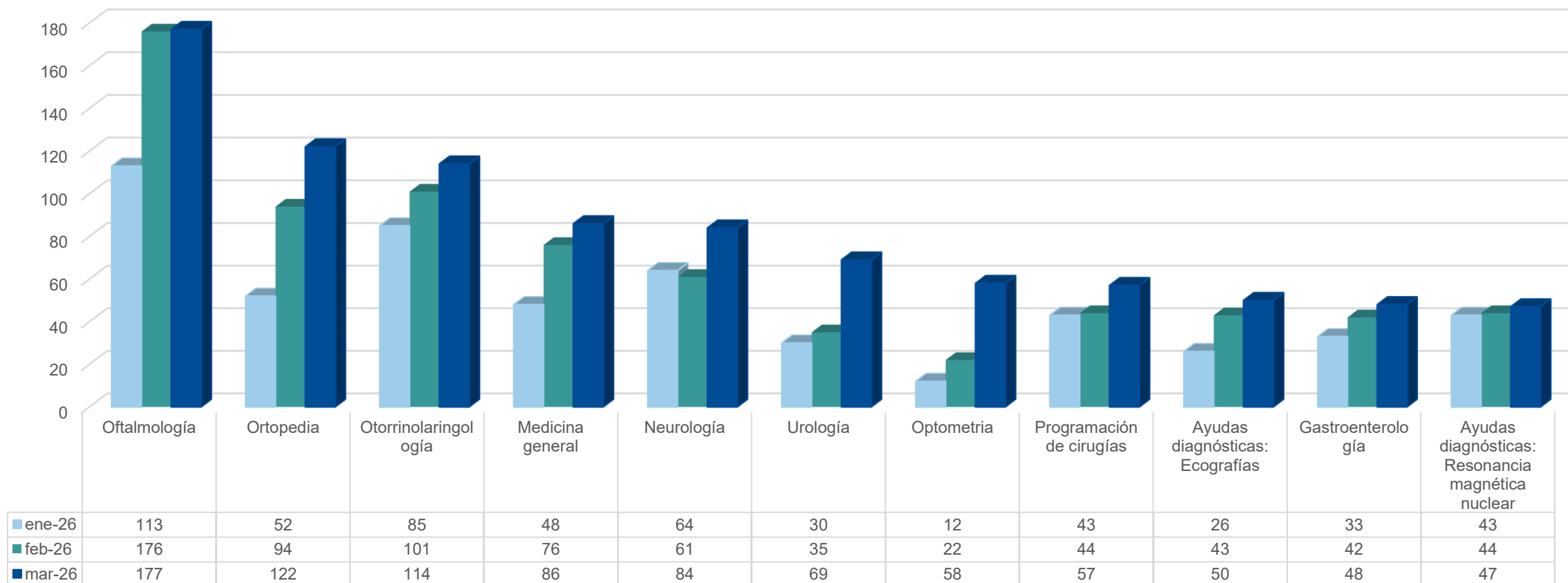
SUR OCCIDENTE



En el mes de marzo de 2026, 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 a nivel general y de la tasa Supersalud, aumentando significativamente en comparación con el mes anterior.

OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR OCCIDENTE 2026

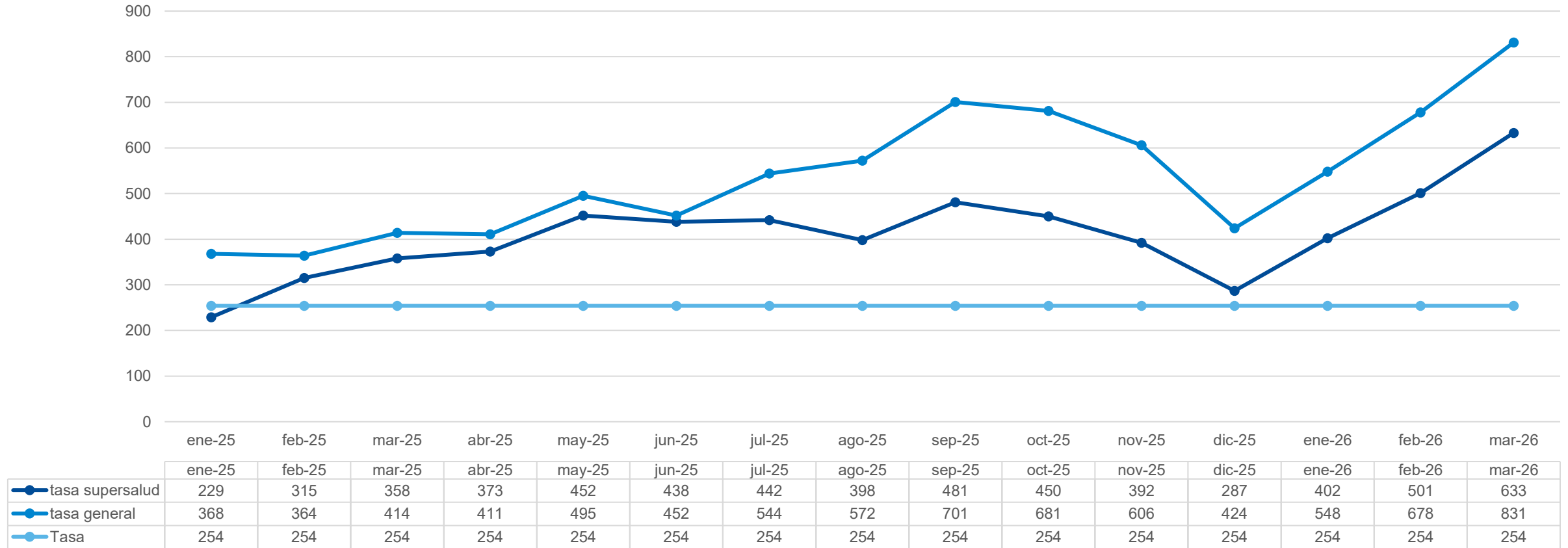
SUBRED SUR OCCIDENTE



Para el mes de marzo de 2026, 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, Ortopedia, Otorrino, Medicina general y Neurología.

TASA- SUBRED SUR 2025 - 2026

SUR



Para el mes de marzo de 2026, 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, aumentando significativamente en comparación con el mes anterior.

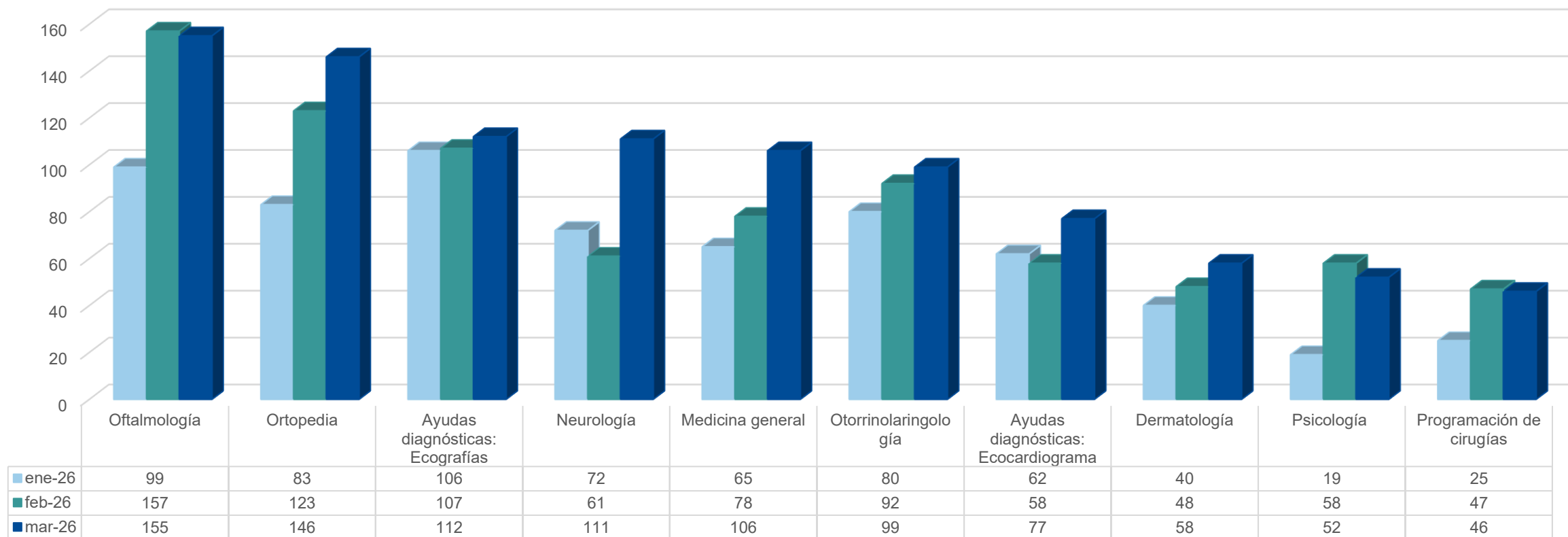


SECRETARÍA DE
SALUD



OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR 2026

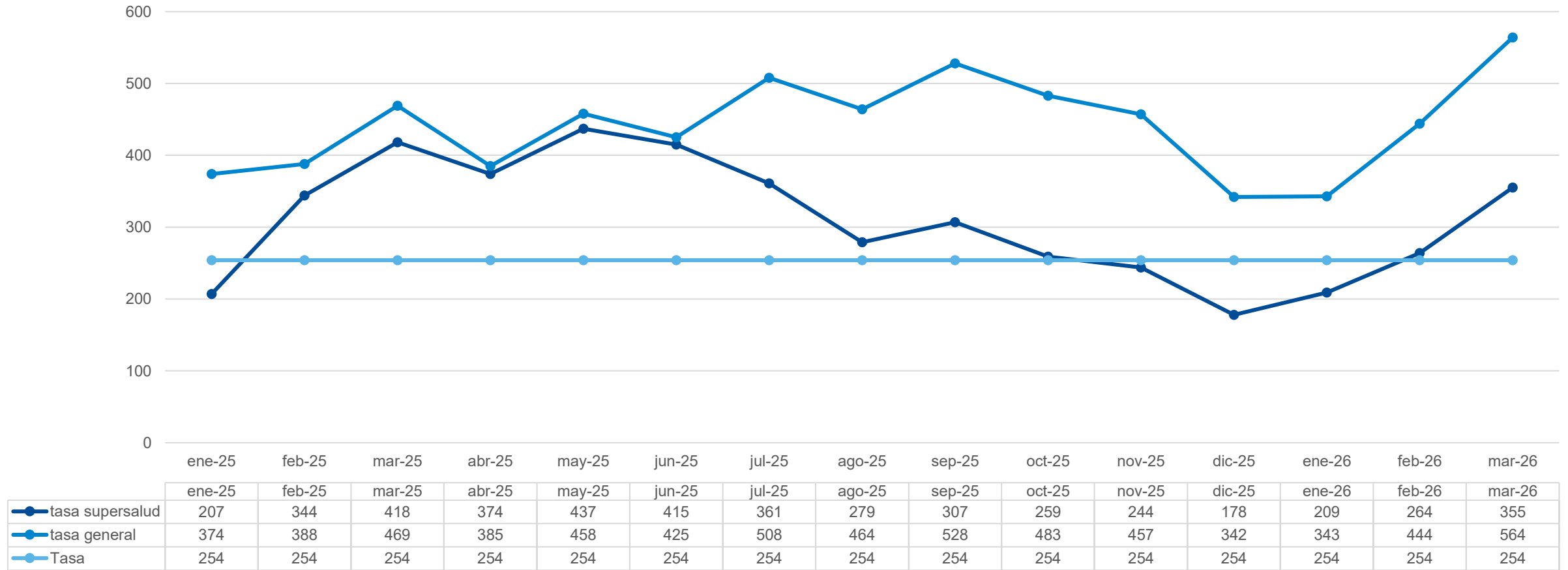
SUBRED SUR



En el comportamiento de las subredes para el mes de marzo 2026, para la **Subred Sur** la primera causal obedece a la oportunidad en los servicios de Oftalmología, seguido de Ortopedia, Ecografías, Neurología, Medicina General y Otorrino.

TASA- SUBRED NORTE 2025-2026

NORTE



En el mes de **MARZO 2026** del presente año, 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 a nivel general y por debajo de la tasa Supersalud.

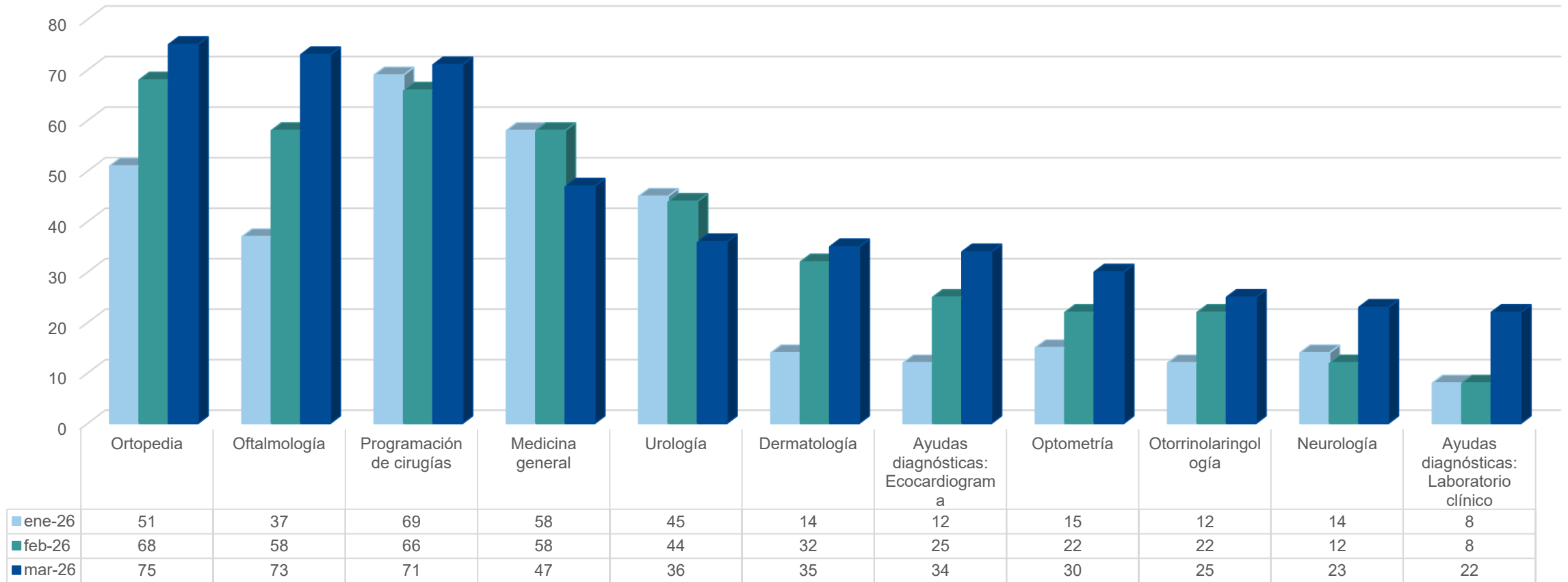


SECRETARÍA DE SALUD



OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED NORTE 2026

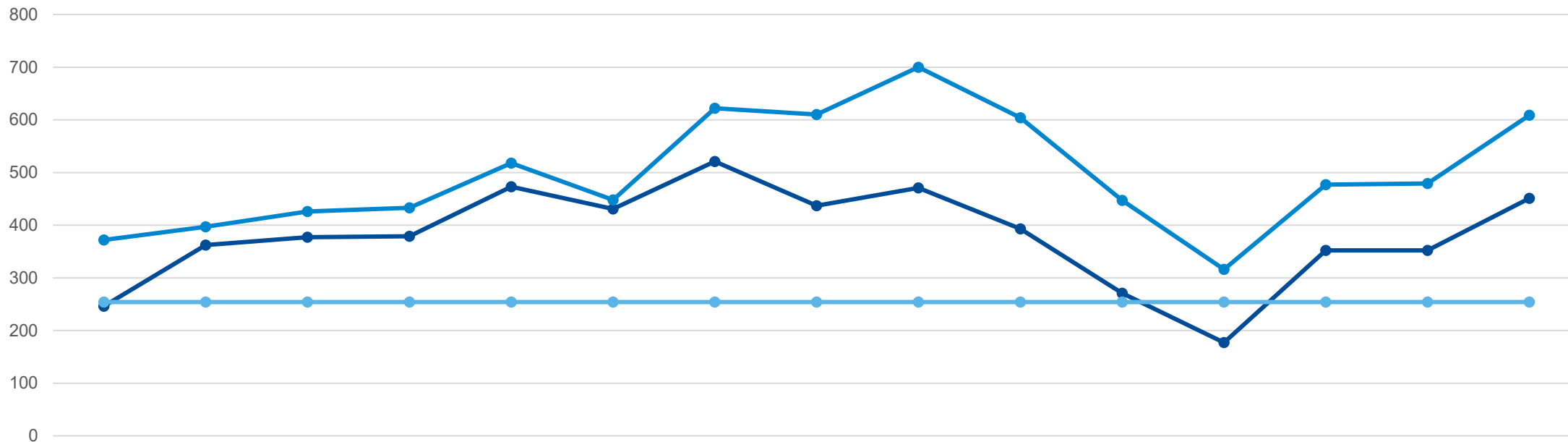
SUBRED NORTE



Para el mes de marzo de 2026, 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 ortopedia, seguido por Oftalmología, Programación de CX, Medicina General, Urología y Dermatología.

TASA- SUBRED CENTRO ORIENTE 2025 - 2026

CENTRO ORIENTE

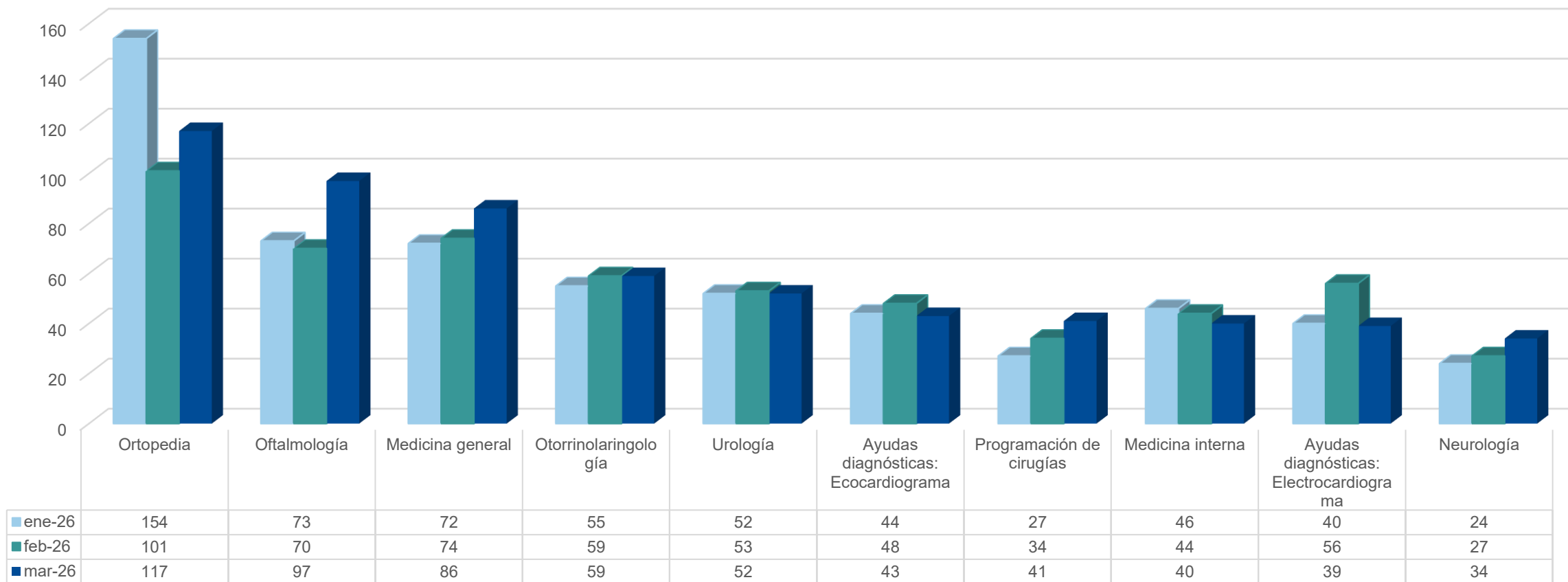


	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26
tasa supersalud	246	362	377	379	473	431	521	437	471	393	271	177	352	352	451
tasa general	372	397	426	433	518	448	622	610	700	604	447	316	477	479	609
Tasa	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254

En el mes de marzo de 2026, 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 a nivel general y de la tasa Supersalud, manteniéndose en comparación con el mes anterior.

OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED CENTRO ORIENTE 2026

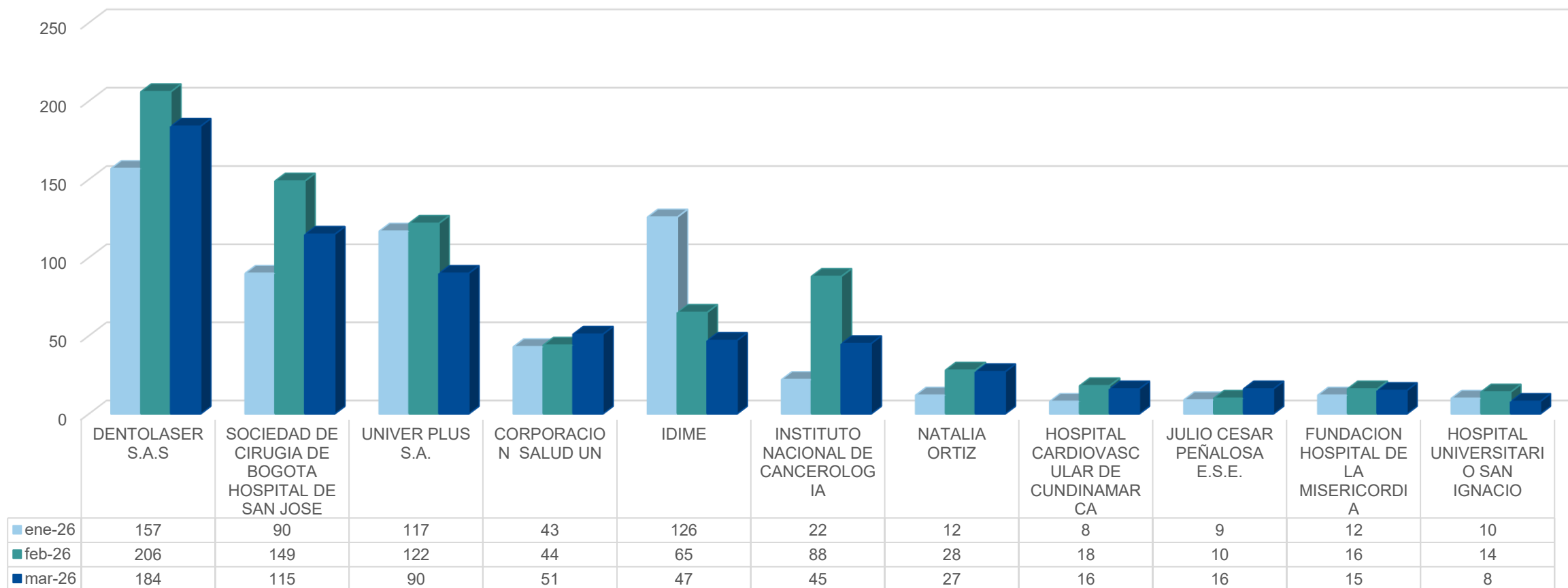
CENTRO ORIENTE



Para el mes de marzo de 2026, 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, Medicina general, Otorrino, Urología.

OPORTUNIDAD DE CITAS – RED PRIVADA 2026

IPS PRIVADA BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS



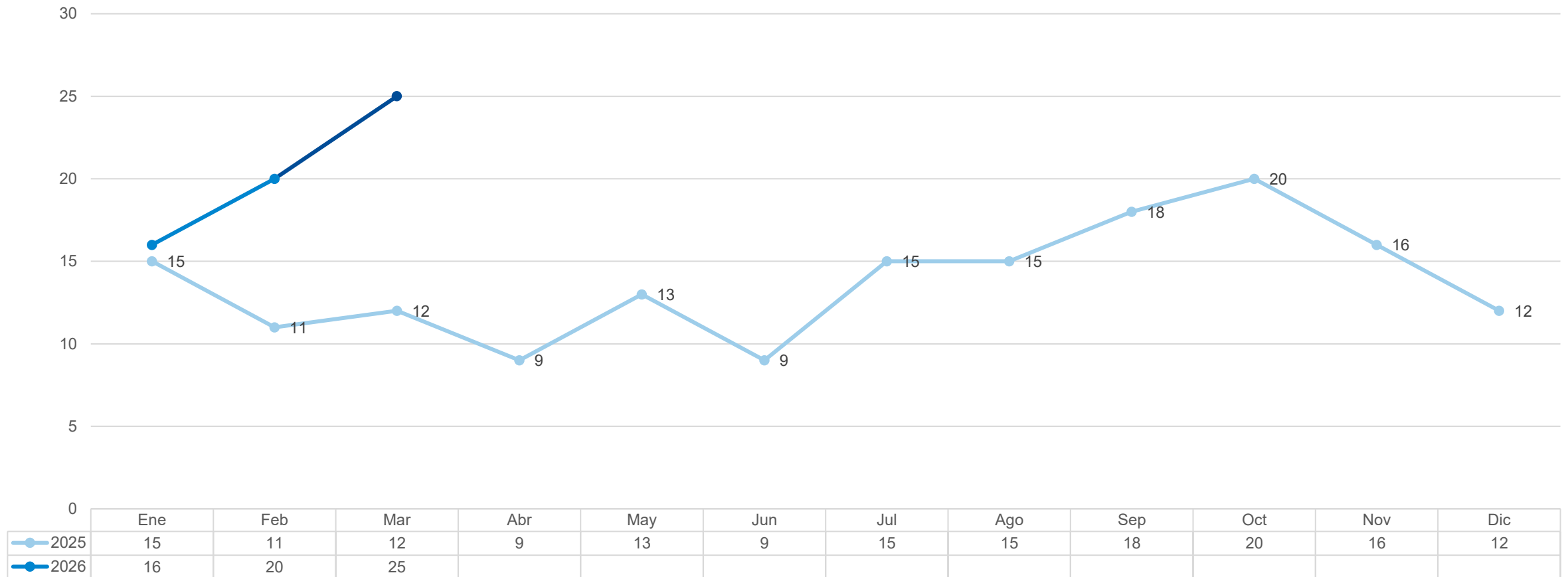
Al revisar el comportamiento de PQRD por OPORTUNIDAD DE CITAS en las IPS privadas, para el mes de marzo 2026 se evidencia que estas ocupan un 12%. La IPS con mayor incidencia es Dentolaser.



RADICACIÓN SOACHA 2025-2026

RADICACIÓN SOACHA 2025-2026

RADICACION SOACHA 2024 - 2025



En marzo de 2026, la radicación de la Sucursal Soacha aumentó un 25% frente al mes anterior

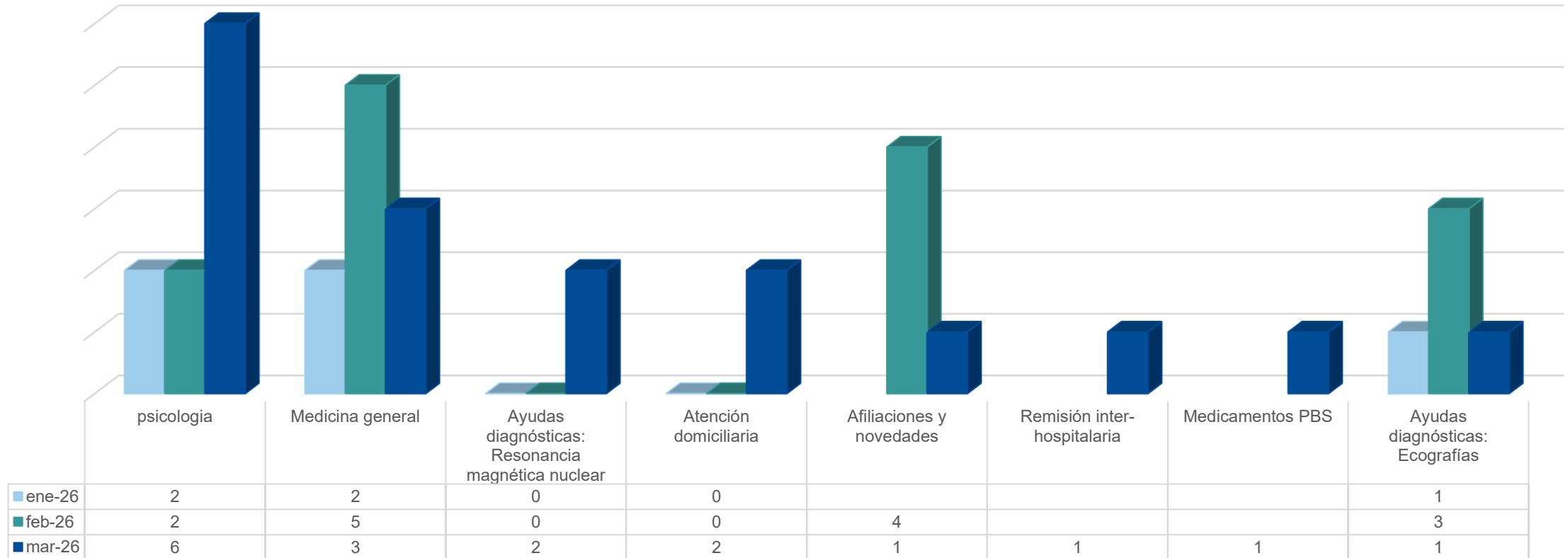


SECRETARÍA DE SALUD



CAUSAS PRINCIPALES SOACHA 2026

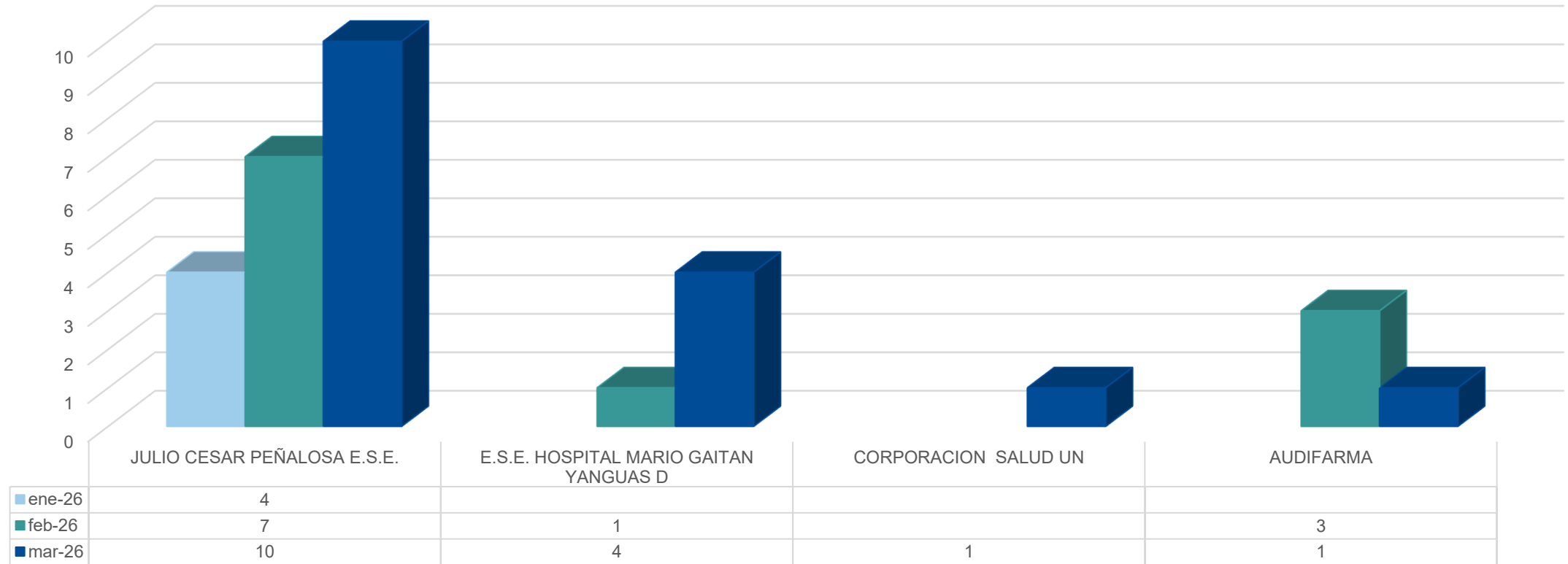
CAUSA GENERAL - SOACHA



En el total general de causales para Soacha, en el mes de marzo 2026, se evidencia que las principales causales son Psicología, Medicina General, Resonancias.

PQRD POR IPS – SOACHA 2026

IPS SOACHA

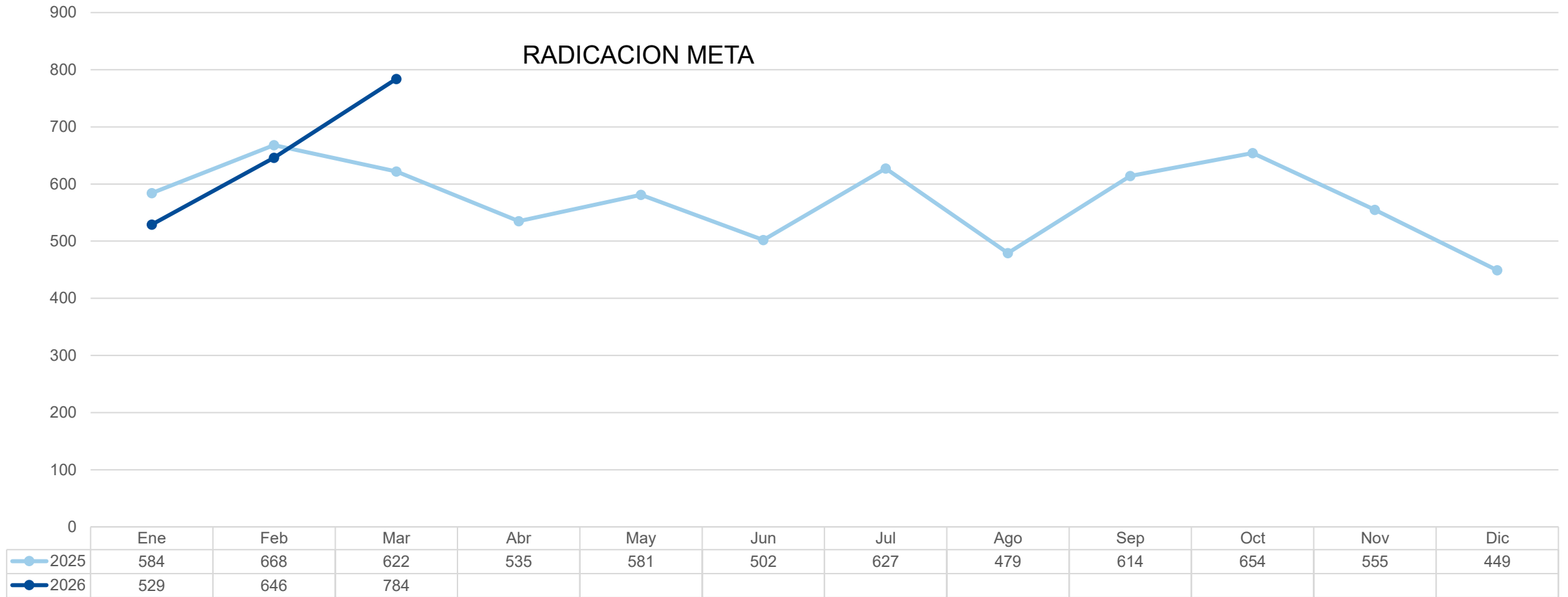


Para la Sucursal de SOACHA, las mayores IPS que ocasionaron PQRD en el mes de marzo de 2026, corresponden a las IPS: Julio Cesar Peñalosa, Mario Gaitán Yanguas, Audifarma.



RADICACIÓN META 2025-2026

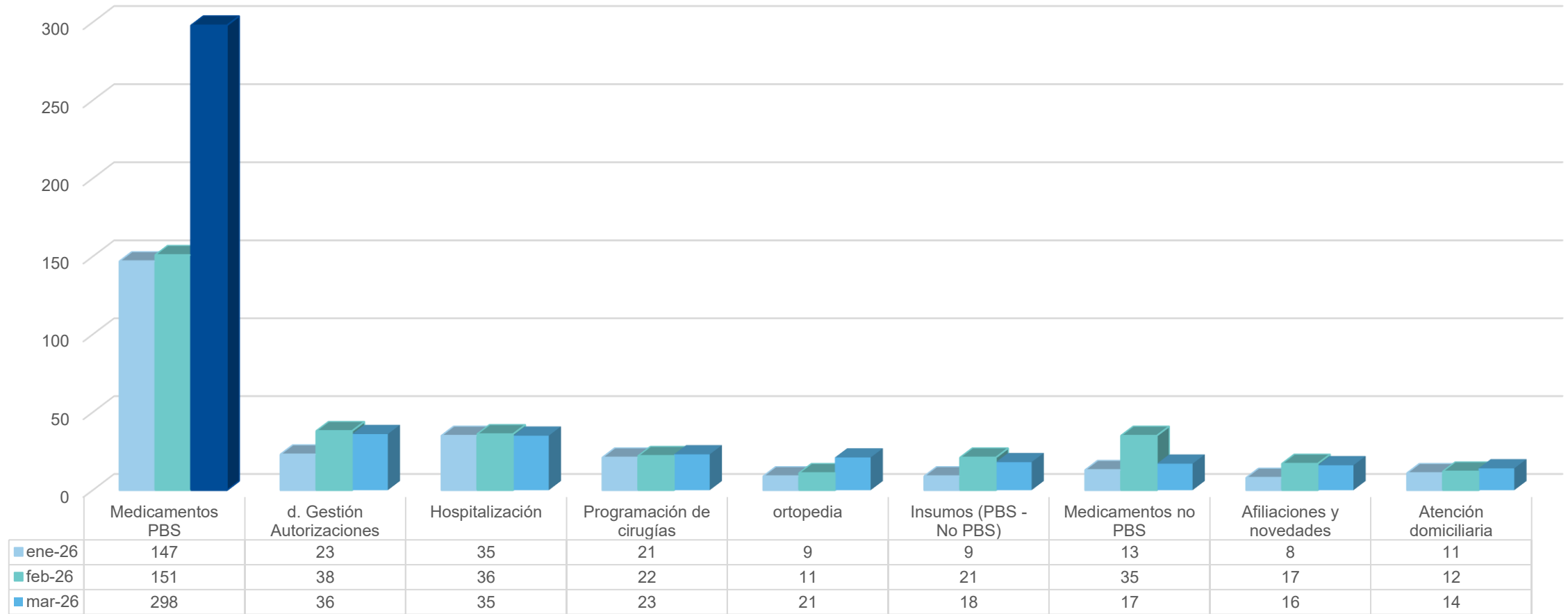
RADICACIÓN META 2025 - 2026



La radicación en Meta para el mes de marzo de 2026 presentó un aumento del 21% en comparación con el mes anterior y del 26% frente al mismo mes del año anterior.

CAUSAS PRINCIPALES META 2026

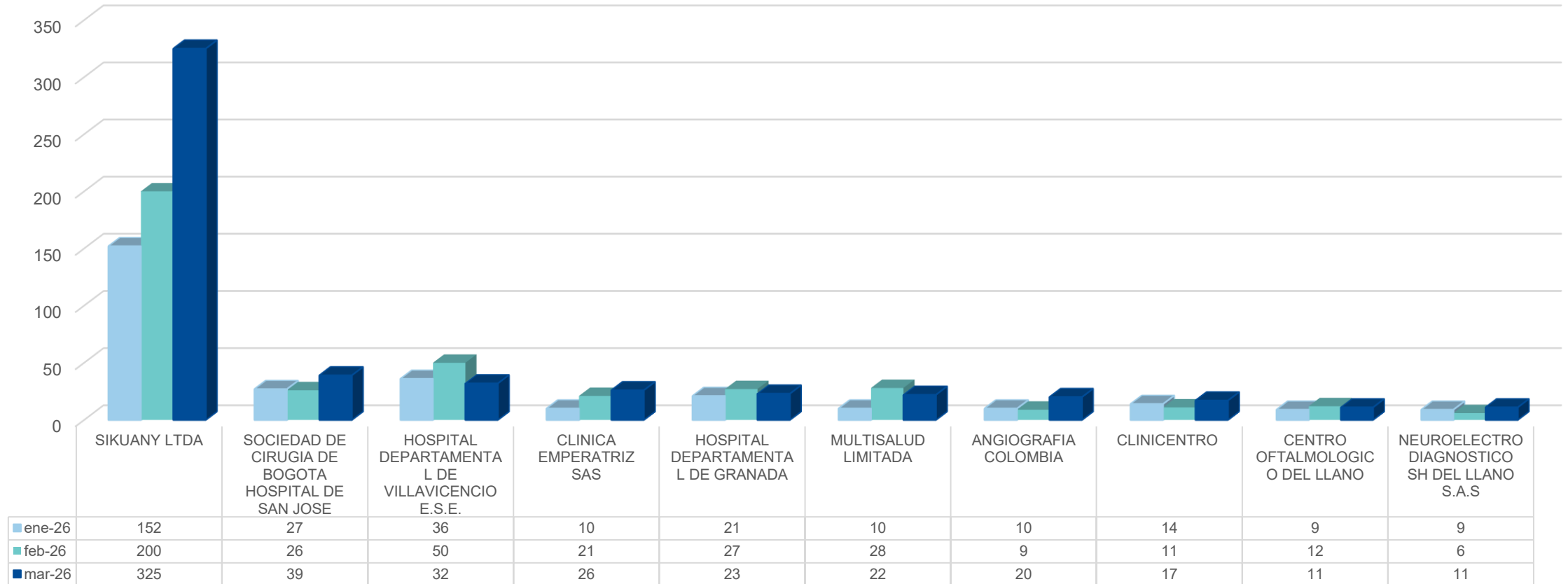
CAUSA GENERAL - META



En el mes de marzo 2026, para la sucursal del Meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de Hospitalización, Medicamentos PBS y Programación de CX. En cuanto a las causas internas se identifica en primer lugar la gestión de autorizaciones.

PQRD POR IPS – META 2026

IPS META



Para la sucursal del Meta, las mayores IPS que ocasionaron PQRD en marzo de 2026, corresponden a Sikuany, Hospital San José, Hospital Villavicencio, Clínica Emperatriz, Hospital de Granada. Internamente: Referencia, cotizaciones y operaciones.

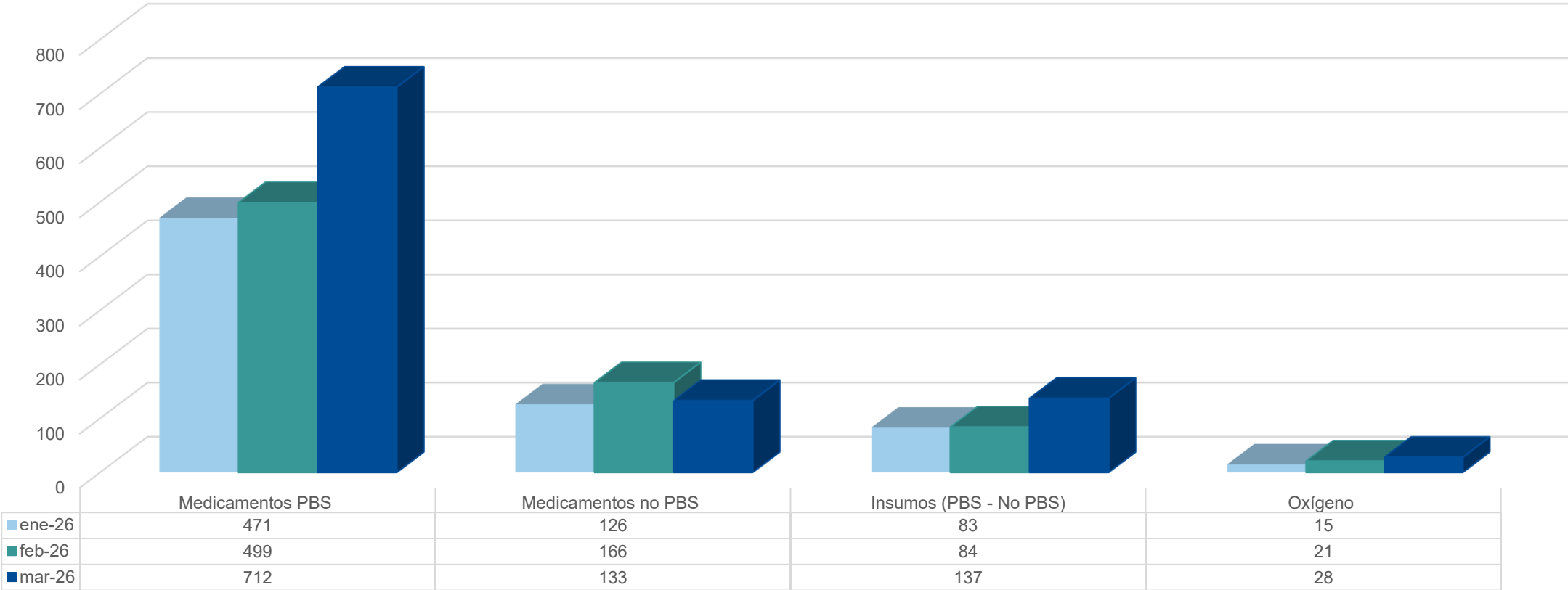
MOTIVOS GENERALES

2025 - 2026



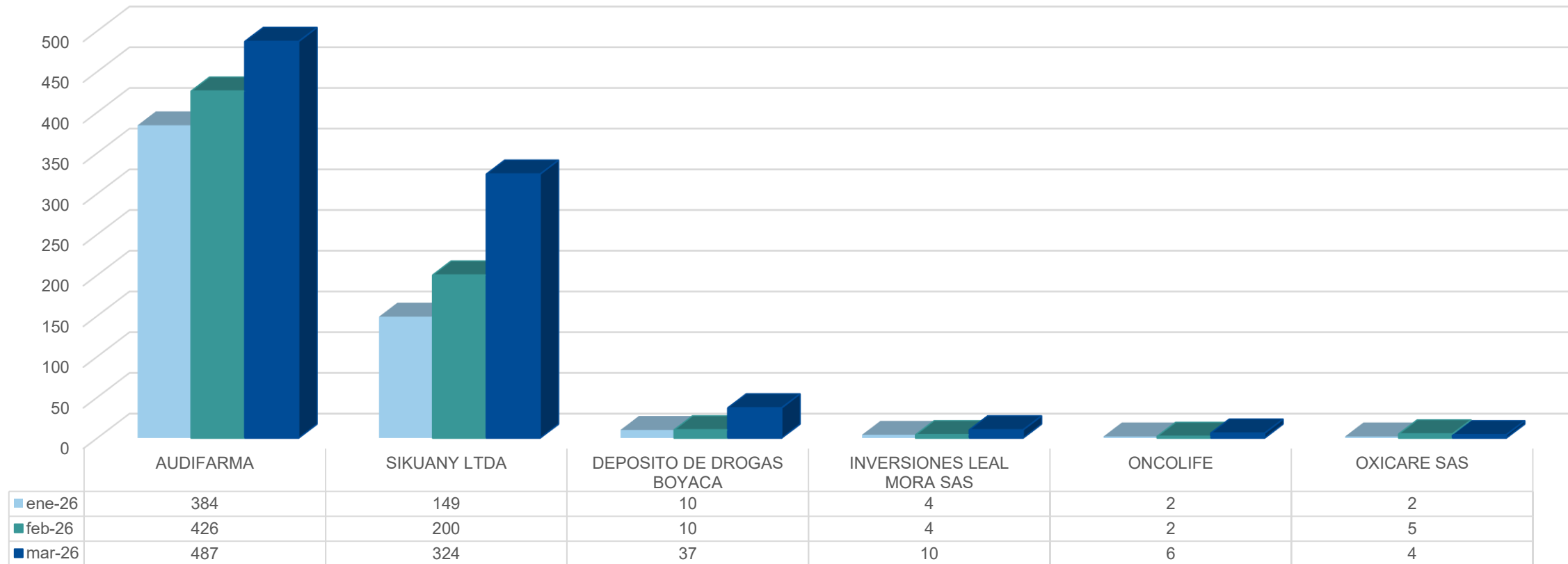
2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS 2026

NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS NACIONAL



La segunda causa de PQRD corresponde al **No suministro medicamentos**, el cual representa el 11% del total del PQRD. Para el mes de marzo 2026, se presentó un **aumento del 31%** en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS y medicamentos e insumos No PBS.

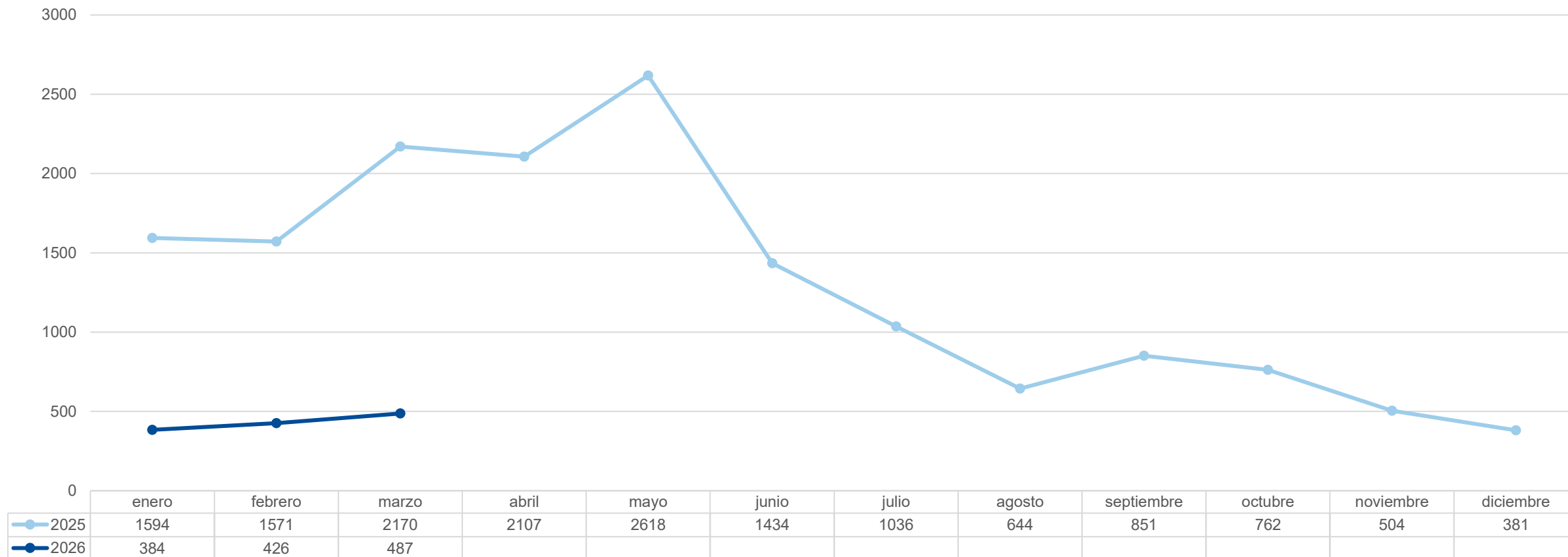
NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – PQRD IPS 2026



Las IPS generadoras de las solicitudes para el mes de marzo de 2026 corresponden: Para el caso de la sucursal Meta la IPS Sikuany y para la Sucursal de Bogotá, Audifarma y Drogas Boyacá.

PQRD AUDIFARMA 2025- 2026

AUDIFARMA



Desde el cambio de la modalidad de contratación con el prestador Audifarma (Cápita – octubre 2025), las PQRD recibidas han presentado una disminución del 36%.

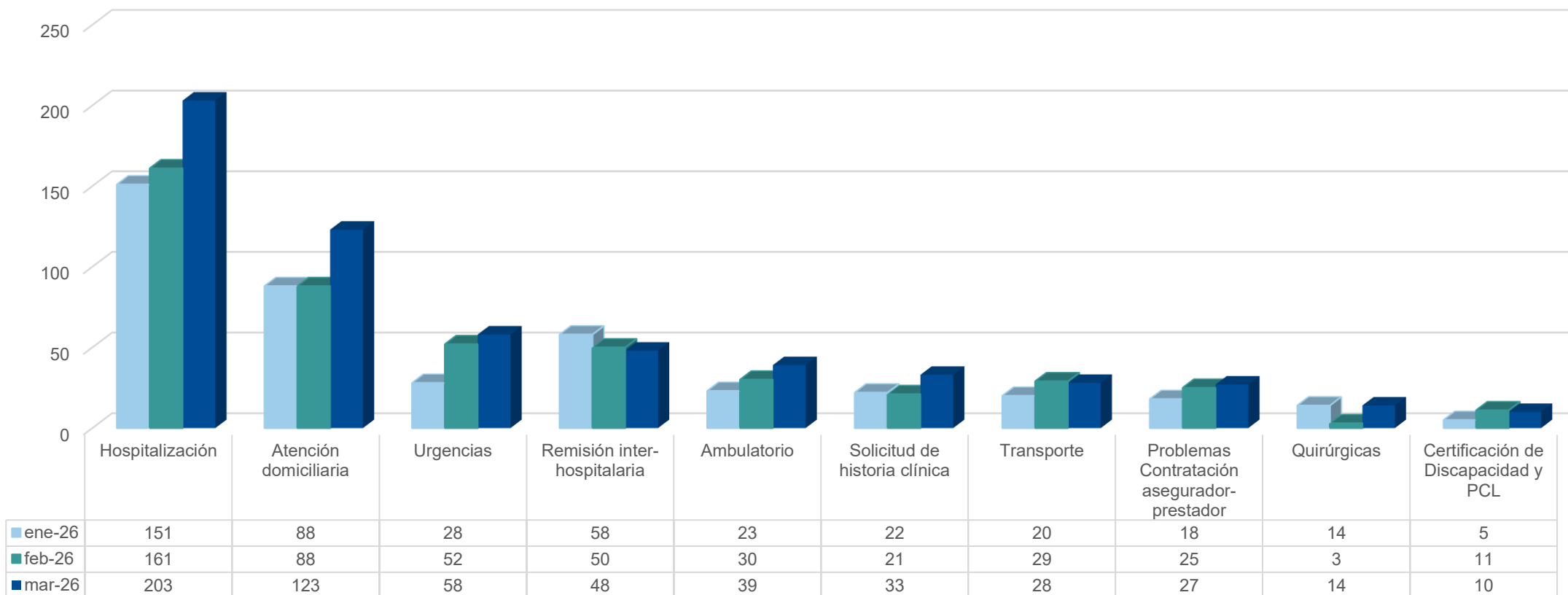


SECRETARÍA DE SALUD



3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2026

DEMORA EN LA PRESTACION

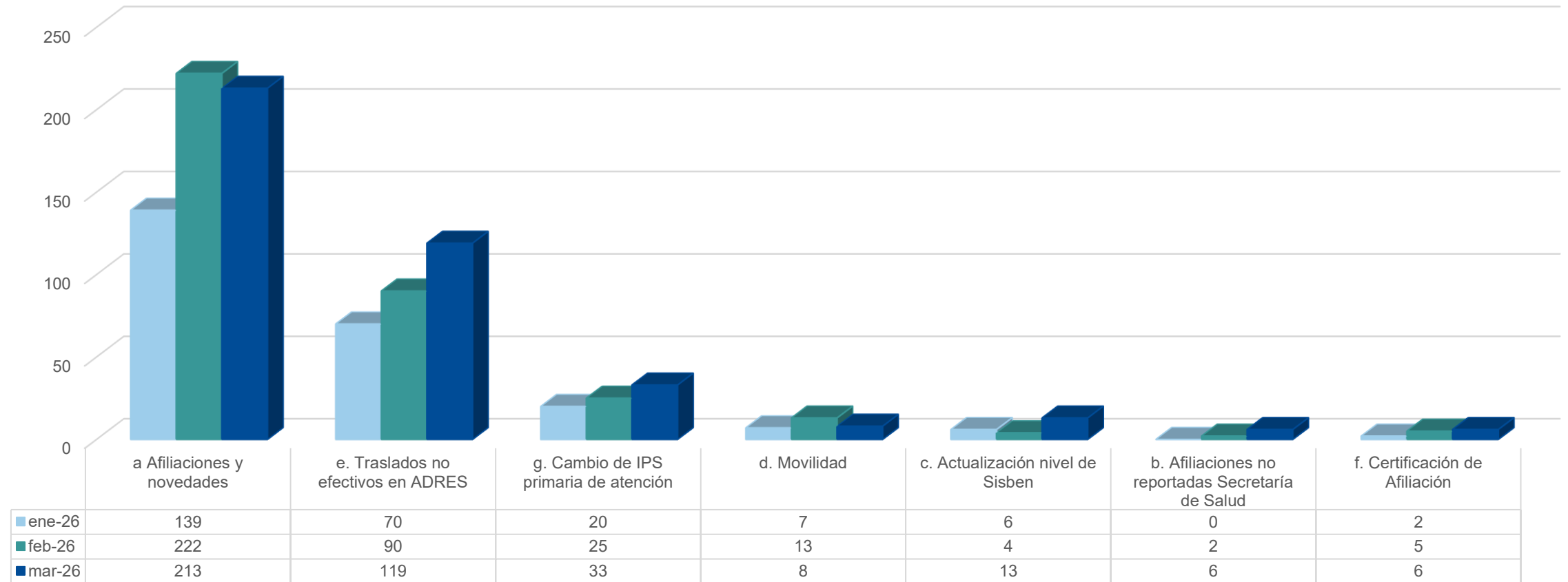


El tercer motivo general está relacionado con la **demora en la Prestación de los Servicios**, la cual representa el 6% del total de las PQRD. Para el mes de marzo de 2026, se registra un **aumento** del 24% en comparación con el mes anterior.

La mayor inconformidad se presenta por demora en servicios Hospitalización, seguido de atención domiciliaria.

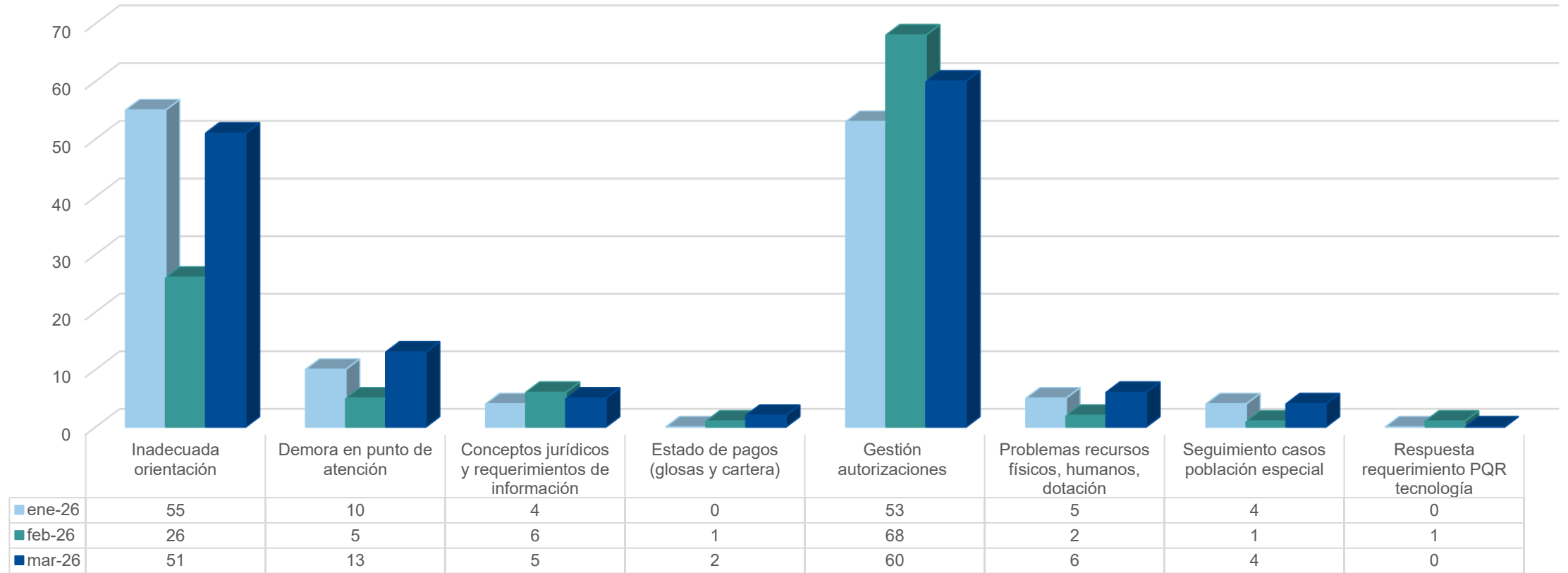
4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACIÓN ASEGURA 2026

INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



Representa el cuarto motivo general con un 4% 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 2026, este motivo tuvo un aumento del 10%.

5 MOTIVO- DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA 2026



La quinta causa general es **dificultad a la accesibilidad administrativa**, el cual representa el 2% 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, hace referencia a los servicios prestados en los Puntos de Atención al Usuario (PAU). Se identifica que, para el mes de marzo de 2026, se presenta una disminución del 31 % en este motivo.

ESTADO DE CIERRE 2025- 2026

NACIONAL				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% cierre
	NO	SI		
Enero	3	6598	6601	100.0%
Febrero	29	7930	7959	99.6%
Marzo	1392	7713	9105	80.1%
Total 2026	1424	22241	23665	93.0%

BOGOTÁ				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	3	6053	6056	100%
Febrero	23	7270	7293	100%
Marzo	1254	7042	8296	85%
Total 2026	1280	20365	21645	95.0%

META				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	0	529	529	100%
Febrero	6	640	646	99%
Marzo	131	653	784	83%
Total 2026	137	1822	1959	94.0%

SOACHA				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	0	16	16	100%
Febrero	0	20	20	100%
Marzo	7	18	25	72%
Total 2026	7	54	61	91.0%

- Con corte al 31 de marzo de 2026, se presenta un cumplimiento de **cierre del 93 %**. Para las PQRD 2025., se presenta un cierre del 100%

ACCIONES DE MEJORA -PQRD

- Implementación de estrategias de radicación de solicitudes con entes de control como: Personería, Procuraduría, Secretaría de salud, evitando la interposición de PQRD y dando respuesta en tiempos mínimos (5 días).
- Desarrollo de Comités y mesas periódicas con entes de control y áreas internas, con el fin de identificar los principales motivos de PQRD y así tomar acciones tendientes a la garantía de la prestación de los servicios.
- Ampliación de la planta de personal de PQRD, con el fin de fortalecer la tipificación de las PQRD





Gracias

Síguenos en:



www.capitalsalud.gov.co



SC-2002029



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD

