



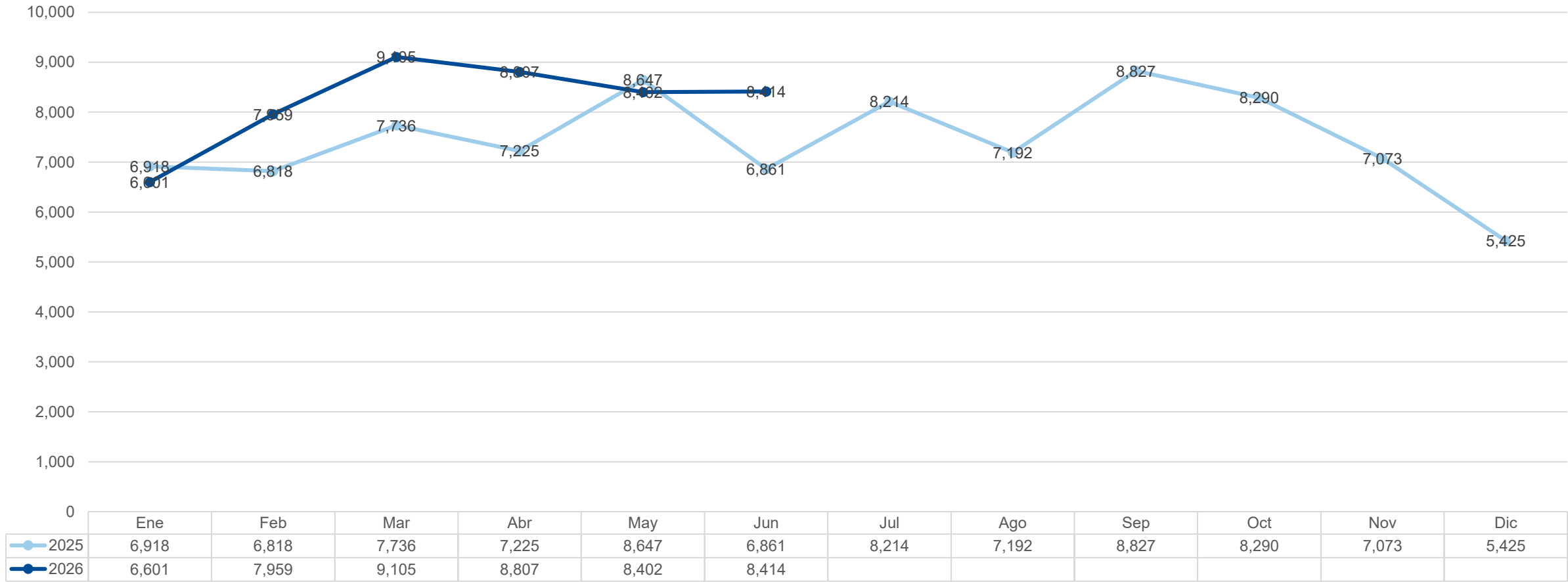
PQRD 2do TRIMESTRE 2026



RADICACIÓN GENERAL 2025-2026

RADICACIÓN COMPARATIVO 2025 – 2026

RADICACION GENERAL PQRD



Durante el mes de junio de 2026, la radicación total de PQRD presentó un aumento del 0.1% en comparación con el mes anterior y un 23% frente al mismo mes del año anterior.

RADICACIÓN SUPERSALUD 2025 - 2026



SC-2002029

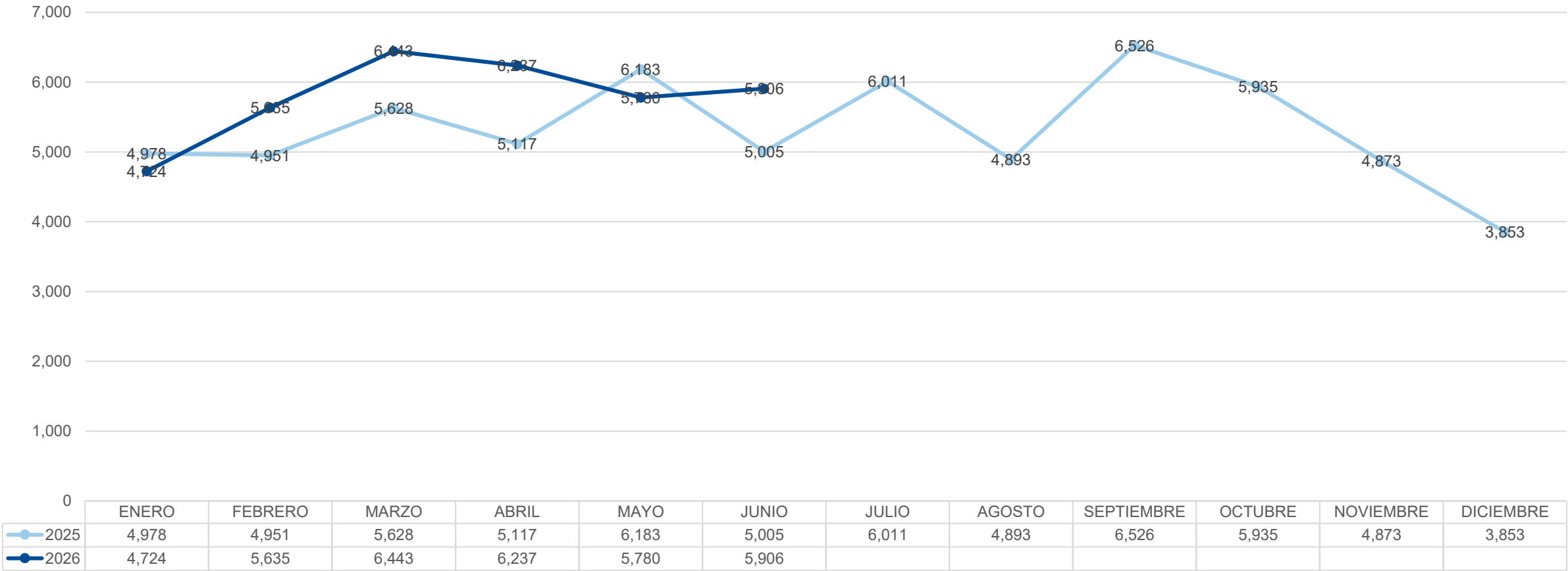


SECRETARÍA DE
SALUD



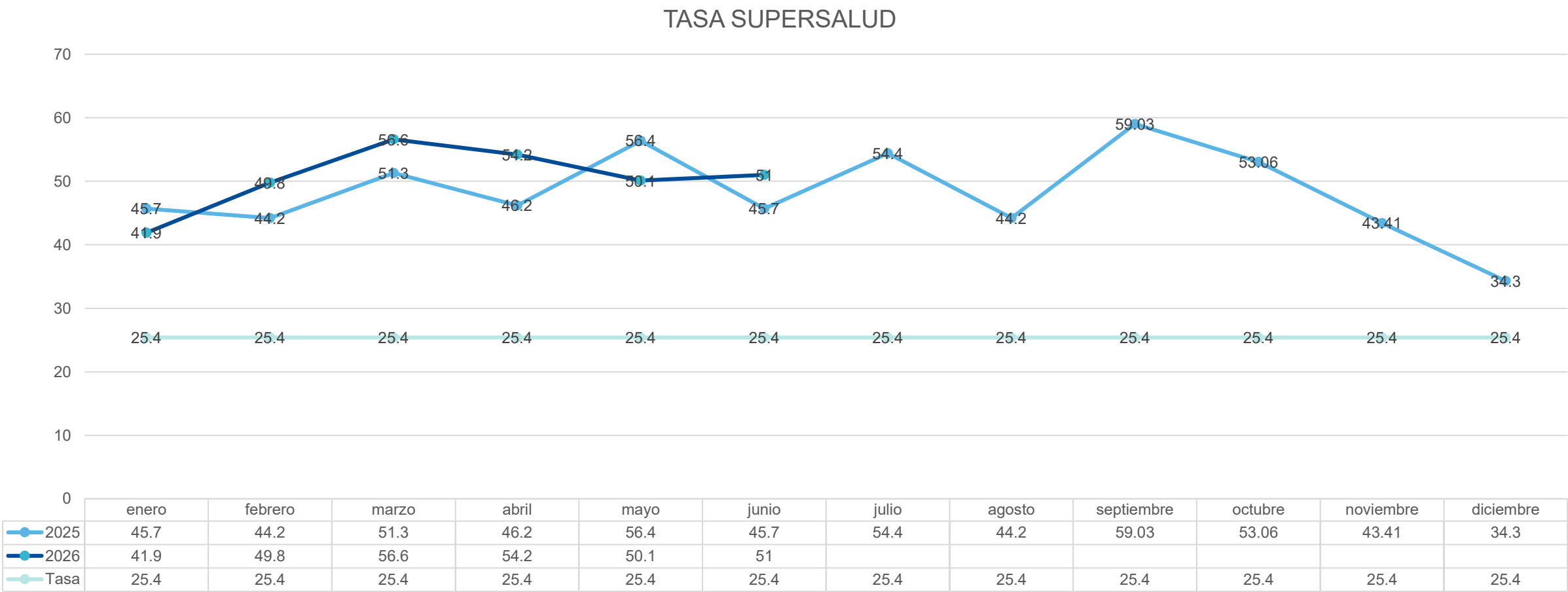
RADICACIÓN COMPARATIVO SUPERSALUD 2025-2026

RADICACION GENERAL SUPERSALUD 2025 - 2026



Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud (70%). En junio de 2026, se presentó un aumento del 2% en comparación con el mes anterior y un 18% frente al mismo mes del año anterior. (Bogotá 5399 – Meta 507 - Soacha 0).

TASA SUPERSALUD 2025 – 2026



La tasa de radicación de la Supersalud para junio de 2026 se ubicó en **51.0** PQRD por cada 10.000 afiliados, superando la meta institucional establecida para este indicador. (Población 1.156.851 – PQRD 5.906).

POSICIONAMIENTO SUPERSALUD X TASA – MAYO 2026

RÉGIMEN SUBSIDIADO

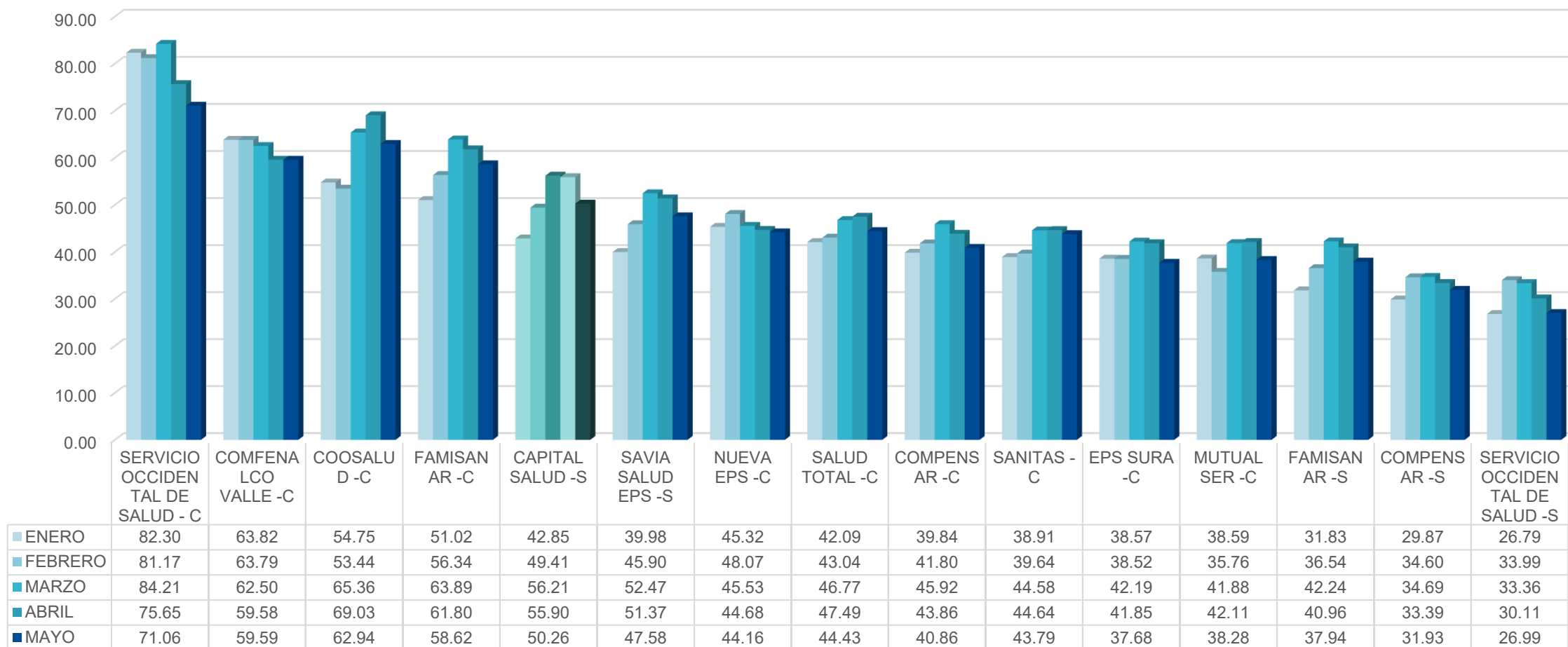
CÁLCULO DE TASA CON EL NÚMERO DE AFILIADOS DEL ÚLTIMO MES			
EPS	*TOTAL AFILIADOS MAYO 2026	*RECLAMOS EN SALUD MAYO 2026	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 10.000 AFILIADOS*
CAPITAL SALUD	1,154,958	5,805	50.26
SAVIA SALUD EPS	1,669,104	7,942	47.58
FAMISANAR	858,356	3,257	37.94
COMPENSAR	275,893	881	31.93
CAJACOPI Y/O PROTEGER EPS	1,369,757	3,902	28.49
EMSSANAR	1,660,894	4,538	27.32
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS)	196,015	529	26.99
COMFENALCO VALLE	78,207	209	26.72
SALUD TOTAL	1,639,157	4,204	25.65
EPS SURA	911,527	2,332	25.58
SANITAS	1,478,440	3,743	25.32
CAPRESOCA	166,060	415	24.99
ASMET SALUD	1,575,946	3,895	24.72
COOSALUD	3,246,687	7,723	23.79
NUEVA EPS	5,761,607	13,271	23.03
MUTUAL SER	2,539,504	4,248	16.73
CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"	254,785	336	13.19
CCF DE SUCRE Y/O FAMILIAR DE COLOMBIA	378,457	488	12.89
CCF CHOCÓ "CONMFACHOCÓ"	167,432	171	10.21
FUNDACION SALUD MIA	900	33	-
ALIANSA SALUD	0	0	-
TOTAL GENERAL	25,383,686	67,922	TASA RÉGIMEN= 26,76

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	1,147,310	6,449	56.21
ABRIL	1	CAPITAL SALUD	1,152,487	6,442	55.90
MAYO	1	CAPITAL SALUD	1,154,958	5,805	50.26
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>

RANKING X TASA – MAYO 2026

RANKING EPS - PQR SUPERSALUD



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



PQRD GENERAL

www.capitalsalud.gov.co



SC-2002029

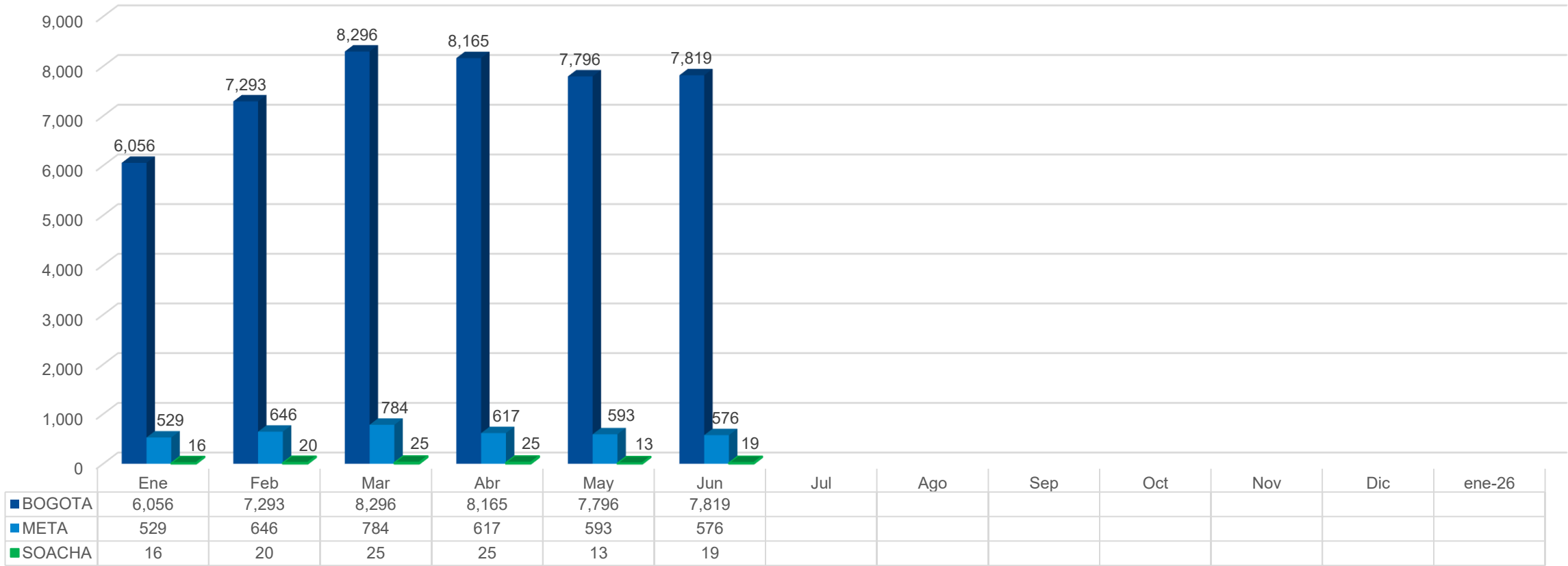


SECRETARÍA DE
SALUD



RADICACIÓN COMPARATIVO 2026

RADICACION PQRD BOGOTA - META - SOACHA



La Sucursal Bogotá concentró el 93% del total de PQRD radicadas durante junio de 2026, seguida de la Sucursal Meta con el 6.8% y la Sucursal Soacha con el 0,2%. Este comportamiento es coherente con la distribución de la población afiliada por Sucursal.

TASA POR POBLACIÓN 2026

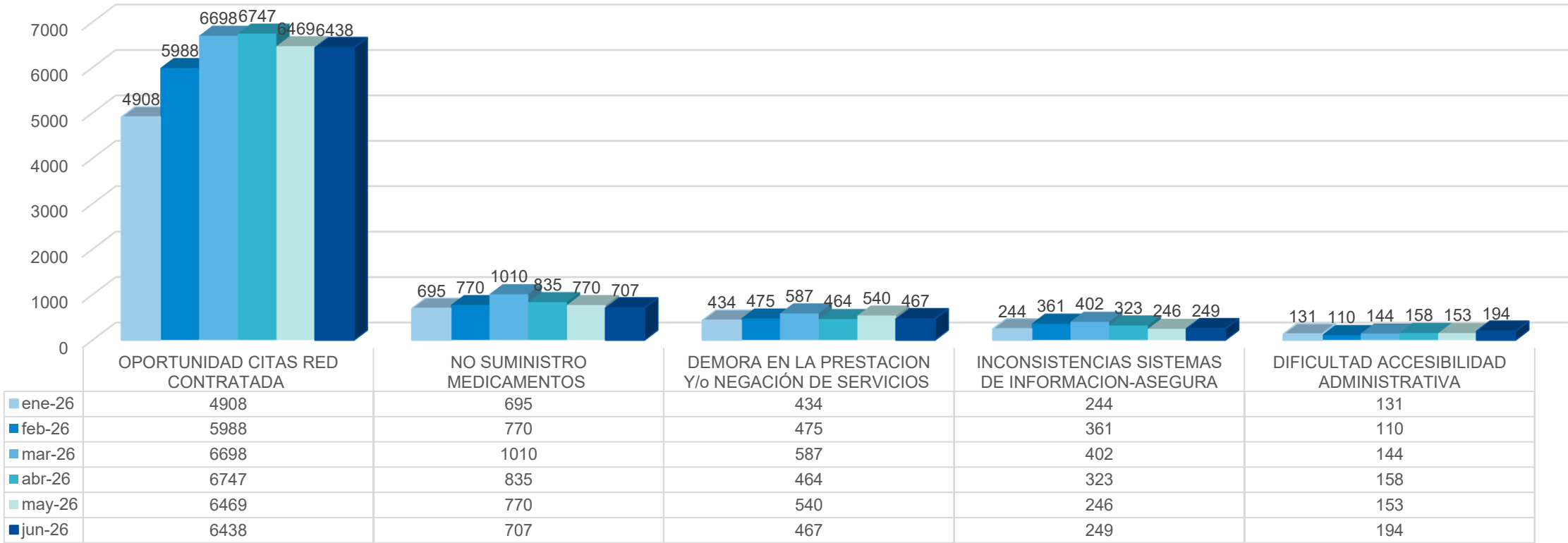
TASA POR POBLACION - CAPITAL SALUD JUNIO 2026				
	# PQRD	POBLACION JUNIO	% PARTICIPACION X POBLACION	TASA POR CADA 10.000 MIL
BOGOTA	7,819	902,616	0.87%	86.6
META	576	241,254	0.24%	23.9
SOACHA	19	12,981	0.15%	14.6
TOTAL POR POBLACION	8,414	1,156,851	0.73%	72.7

La tasa de radicación general frente a la población afiliada para junio 2026 fue del 0,73 %, equivalente a 72.7 PQRD por cada 10.000 afiliados, durante el periodo analizado.

La sucursal Soacha y meta se posicionan por debajo de la meta establecida (Soacha 14.6 PQRD x cada 10.000 afiliados y meta 23.9 PQRD x cada 10.000 afiliados). Bogotá por encima de la tasa base.

PRINCIPALES MOTIVOS GENERALES 2026

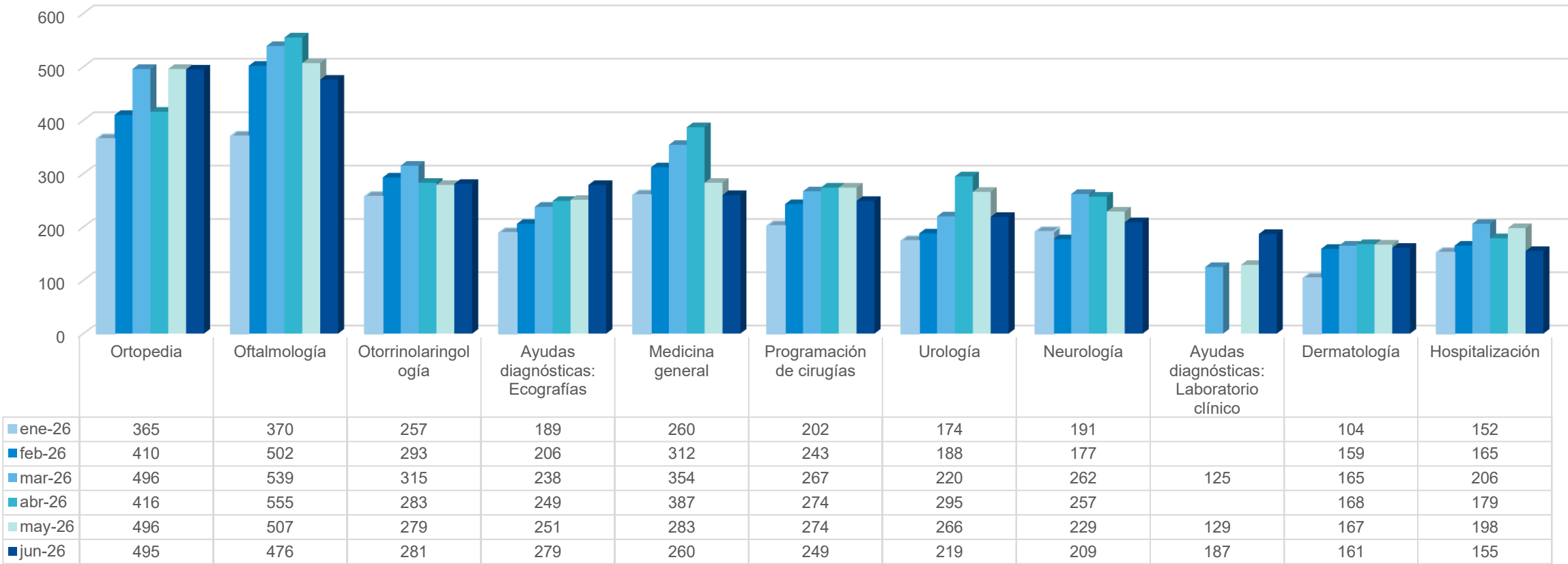
PRINCIPALES MOTIVOS 2025



El análisis del diagrama de Pareto para junio 2026, evidencia que el principal motivo de PQRD corresponde a la oportunidad en la asignación de citas médicas (acceso), con una participación del 77%, seguido del No suministro de medicamentos con el 8%. Frente al mes anterior, la oportunidad de citas presentó una disminución del 0.5%, mientras que No suministro de medicamentos presentó una disminución del 8%.

CAUSA GENERAL 2026

CAUSAS GENERALES



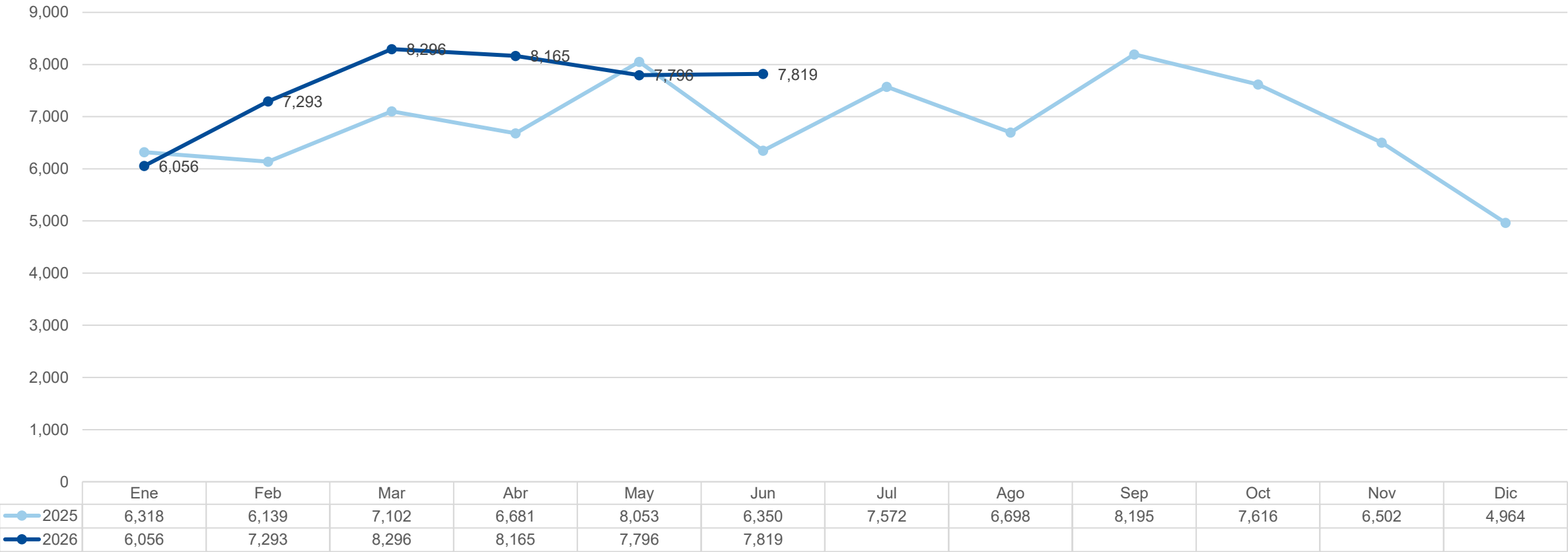
Para junio 2026, la principal causa de PQRD a nivel nacional está relacionada con **Ortopedia**, seguida de los servicios de **Oftalmología**, **Otorrinolaringología**, **ecografías** y **medicina general**.



RADICACIÓN BOGOTÁ 2025-2026

RADICACIÓN BOGOTÁ 2025-2026

RADICACION GENERAL BOGOTA - COMPARACION 2025 - 2026



Durante el mes de junio 2026, la radicación de PQRD en la Sucursal Bogotá presentó un aumento del 0.3% frente al mes anterior y del 23% en comparación con el mismo mes del año anterior.

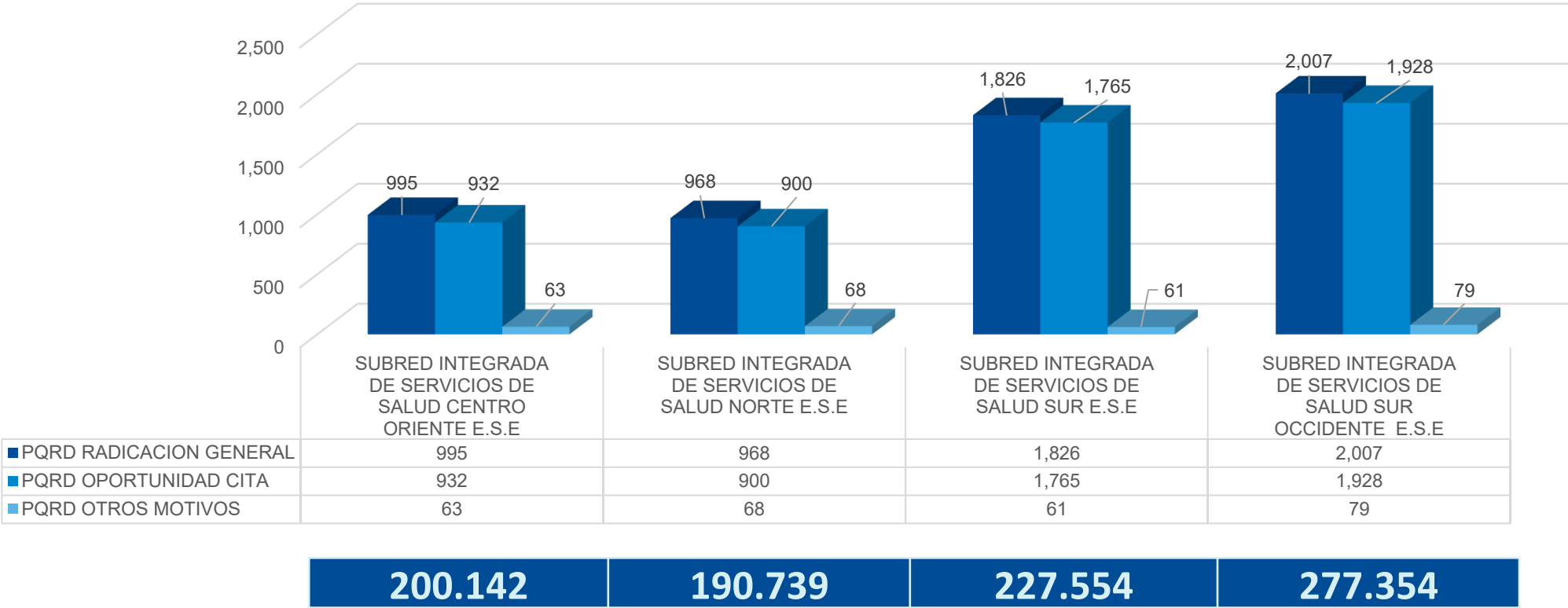


SECRETARÍA DE
SALUD



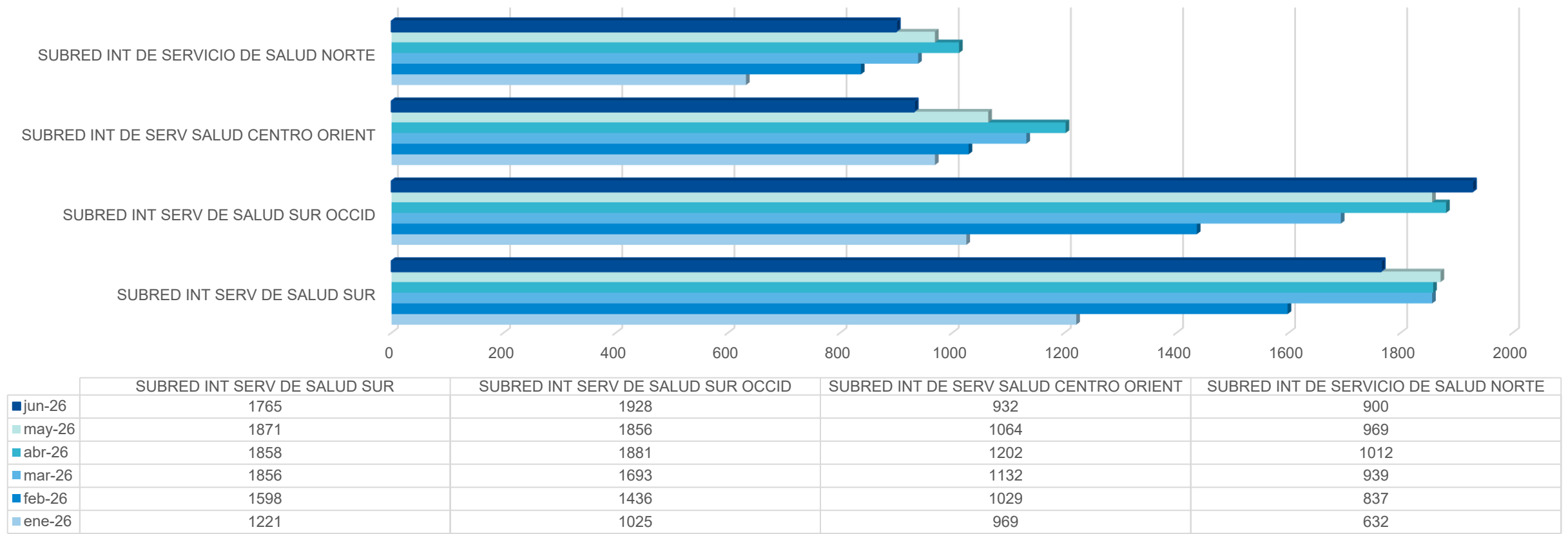
RADICACIÓN PQRD SUBREDES BOGOTÁ 2026

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 junio de 2026 se identifica que la Subred Sur presenta el mayor porcentaje de quejas con un 80%, seguido de la Subred Sur Occidente con 73%, subred norte con 50% y Subred centro oriente con 49%.

PQRD OPORTUNIDAD DE CITAS SUBREDES 2026

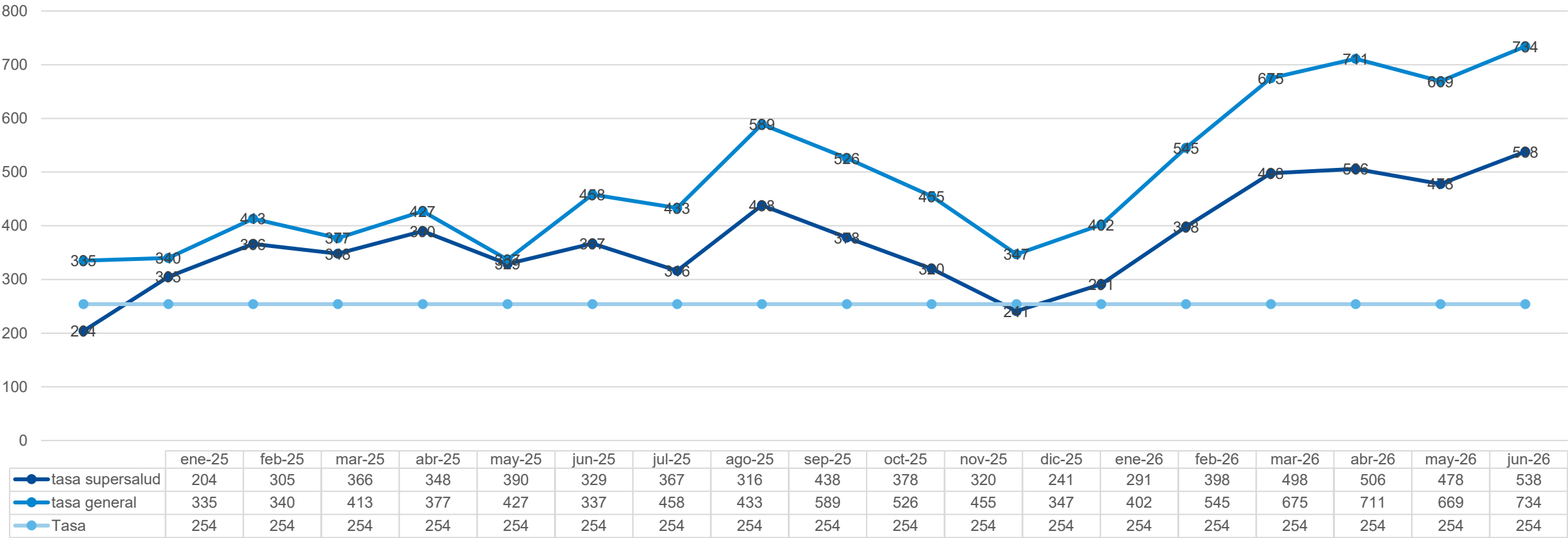


El comportamiento de PQRD por OPORTUNIDAD DE CITAS, para el mes de junio de 2026, las subredes ocupan un 89% frente al total de la radicación de Bogotá para este motivo. Presentando una disminución del 4% en comparación con el mes anterior.

Frente a la participación de la radicación en el motivo oportunidad de cita, se identifica que la Subred Sur Occidente presentan el mayor porcentaje de quejas con un 35%, seguido de la Subred sur con 32% ,Centro Oriente con 17 % y Subred Norte con 16% respectivamente.

TASA- SUBRED SUR OCCIDENTE 2025- 2026

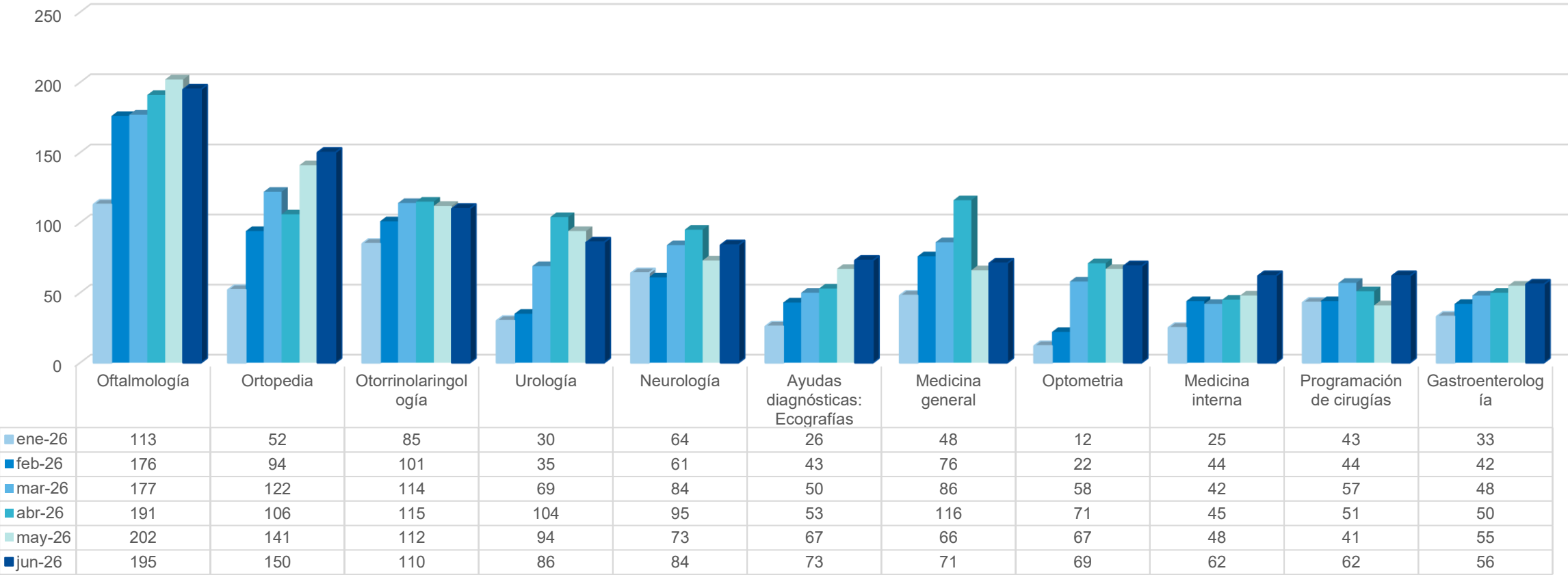
TASA SUBRED SUR OCCIDENTE



En el mes de junio 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, presentando un aumento en comparación con el mes anterior.

OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR OCCIDENTE 2026

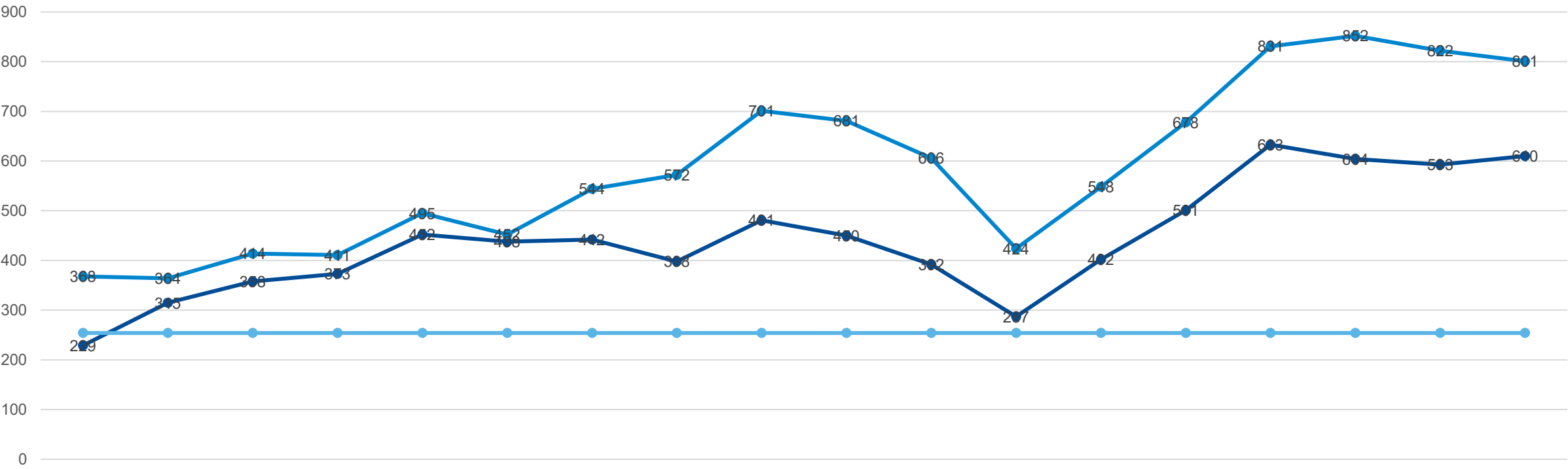
SUBRED SUR OCCIDENTE



Para el mes de junio 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, Urología y Neurología.

TASA- SUBRED SUR 2025 - 2026

TASA SUBRED SUR



	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	abr-26	may-26	jun-26
tasa supersalud	229	315	358	373	452	438	442	398	481	450	392	287	402	501	633	604	593	610
tasa general	368	364	414	411	495	452	544	572	701	681	606	424	548	678	831	852	822	801
Tasa	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254

Para el mes de junio 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, disminuyendo en comparación con el mes anterior.

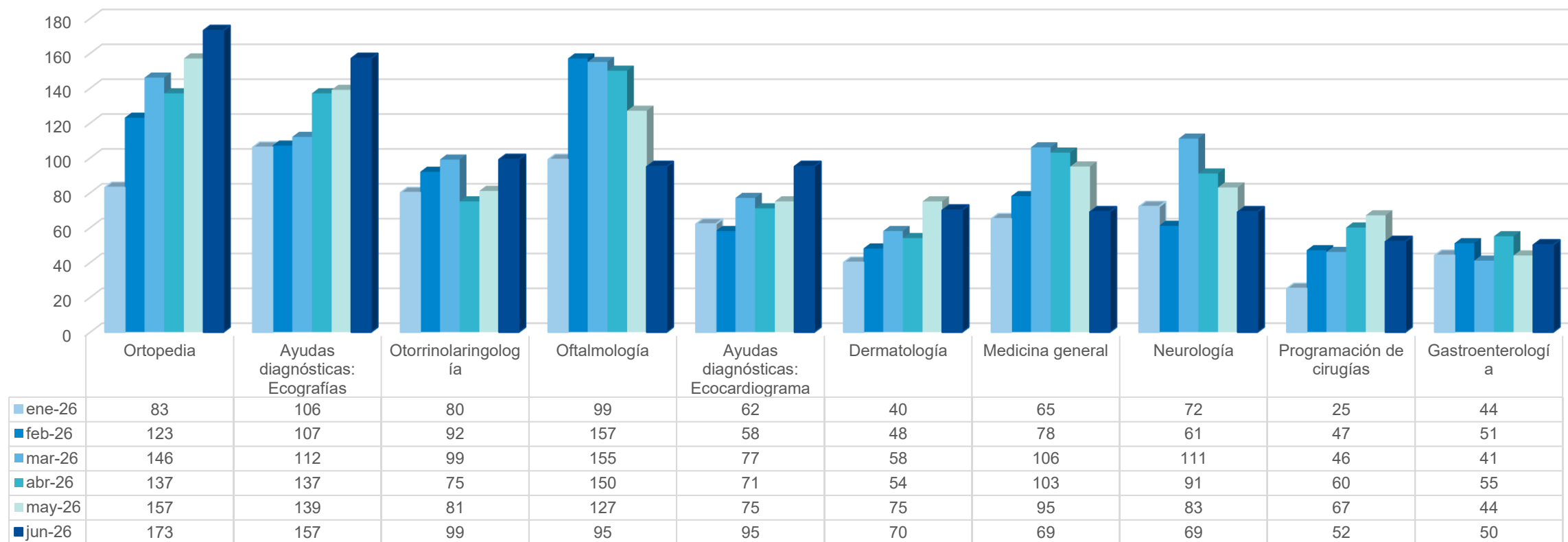


SECRETARÍA DE
SALUD



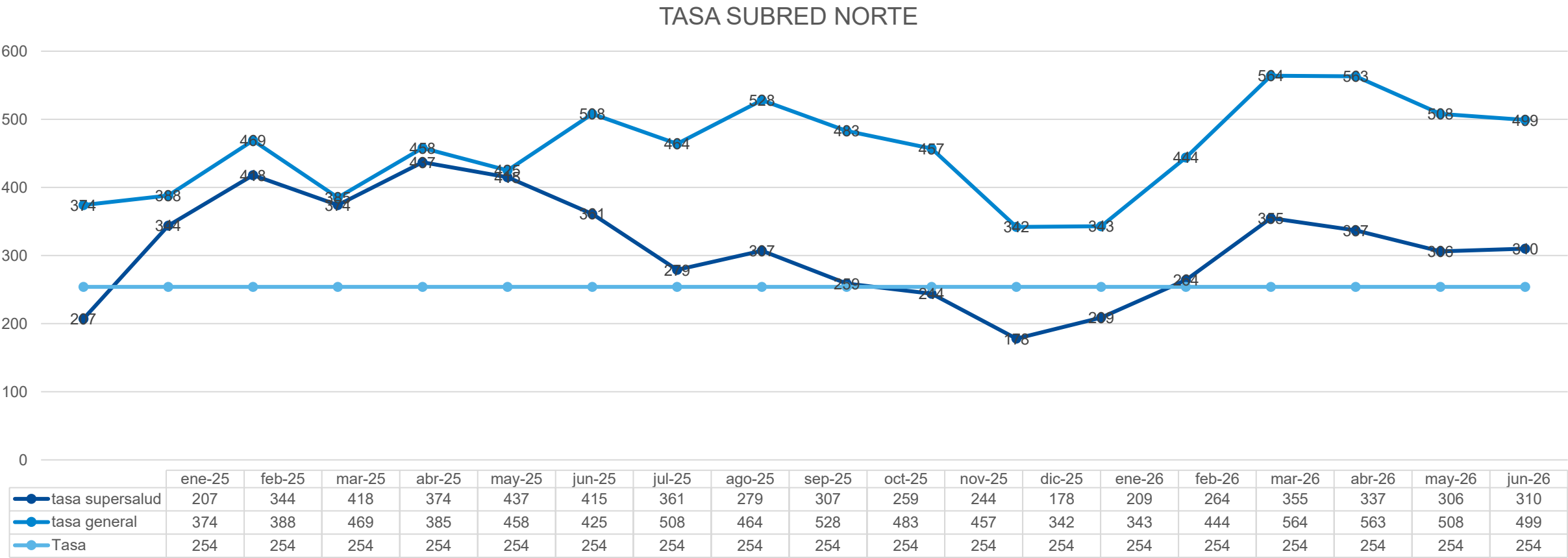
OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR 2026

SUBRED SUR



En el comportamiento de las subredes para el mes de junio 2026, para la **Subred Sur** la primera causal obedece a la oportunidad en los servicios de Ortopedia, seguido de Ecografías, Otorrino, Oftalmología, Ecocardiograma, Dermatología.

TASA- SUBRED NORTE 2025-2026

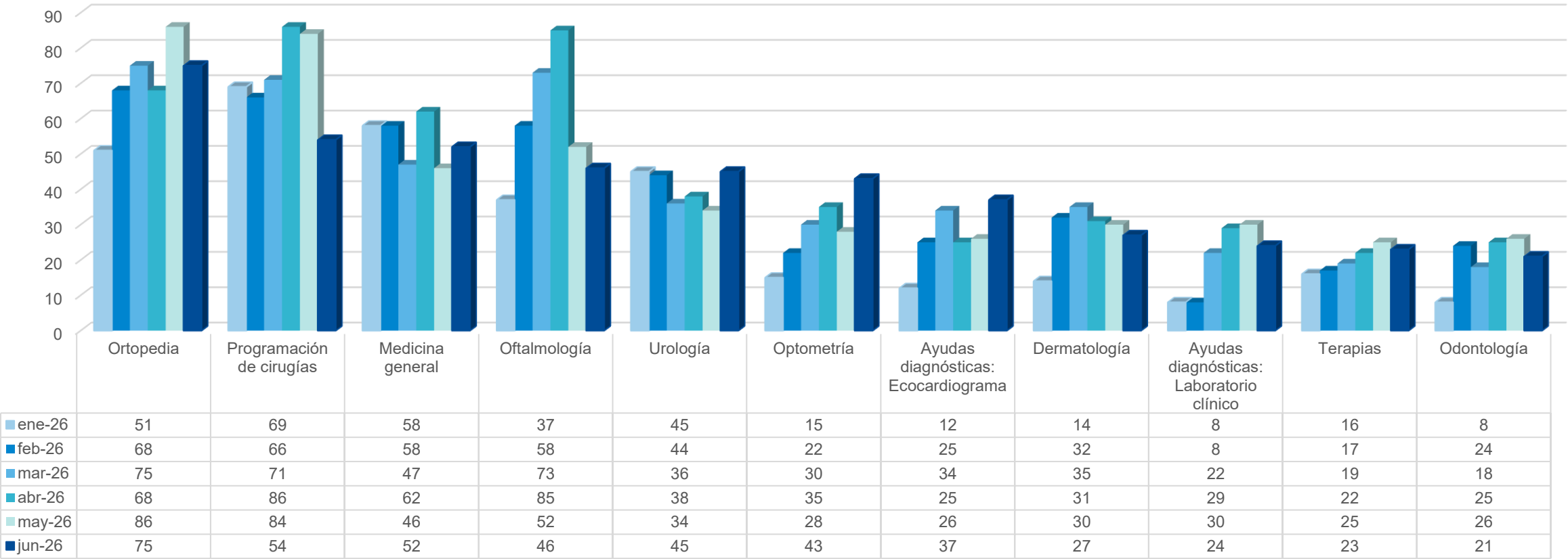


En el mes de junio 2026 del presente año, en cuanto al comportamiento de las subredes frente a la tasa de radicación de PQRD – y la población asignada, se identifica que la **Subred Norte** se encuentra por encima de la tasa a nivel general y por de la tasa Supersalud.



OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED NORTE 2026

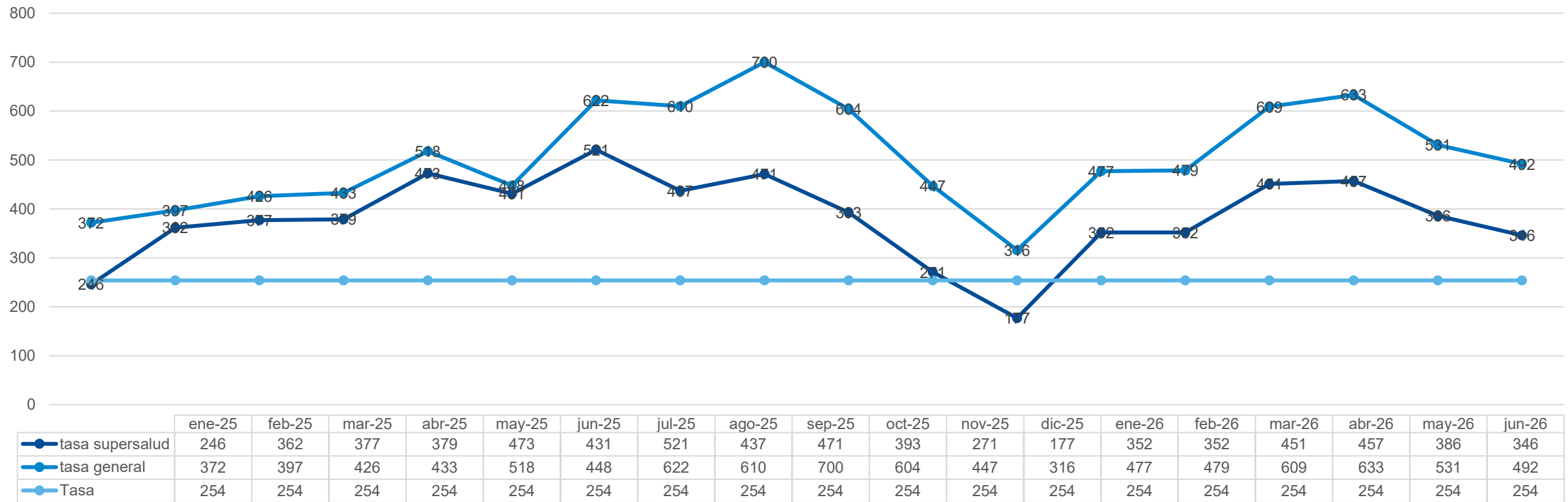
SUBRED NORTE



Para el mes de junio 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 de Programación de CX, Medicina General, Oftalmología y Urología.

TASA- SUBRED CENTRO ORIENTE 2025 - 2026

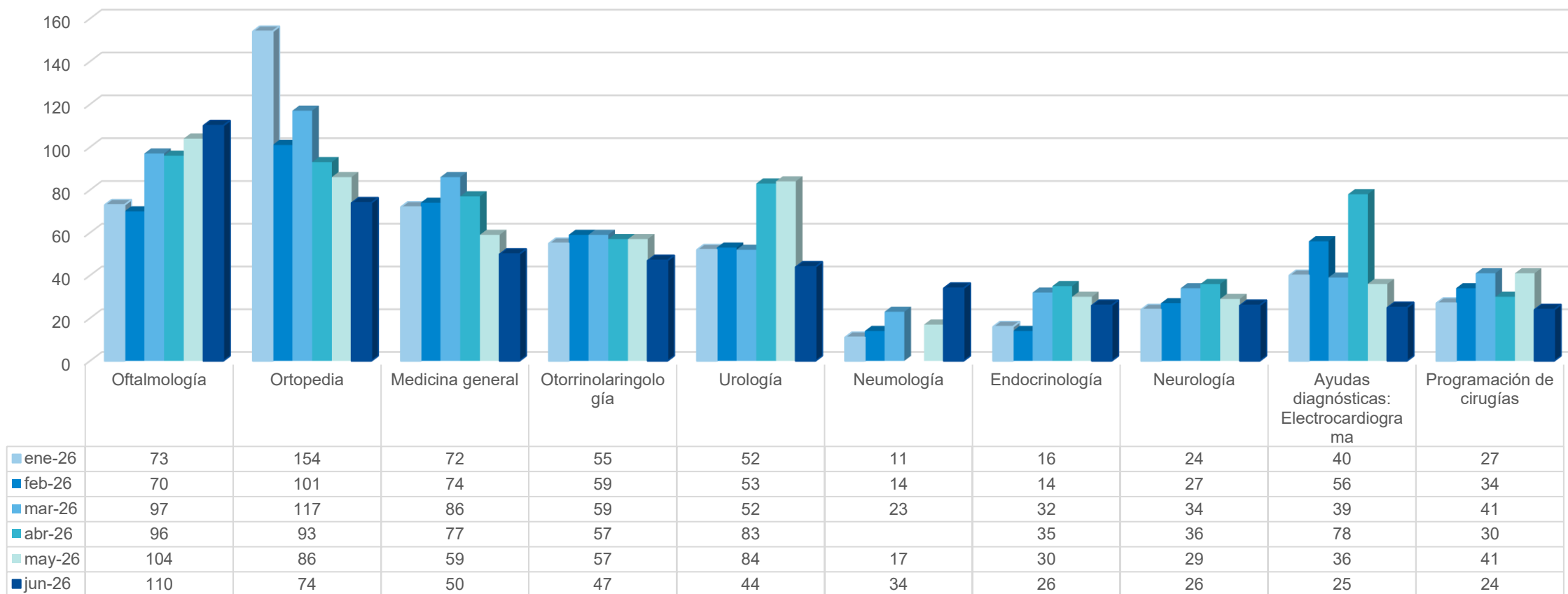
TASA SUBRED CENTRO ORIENTE



En el mes de junio 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, presentando una disminución en comparación con el mes anterior.

OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED CENTRO ORIENTE 2026

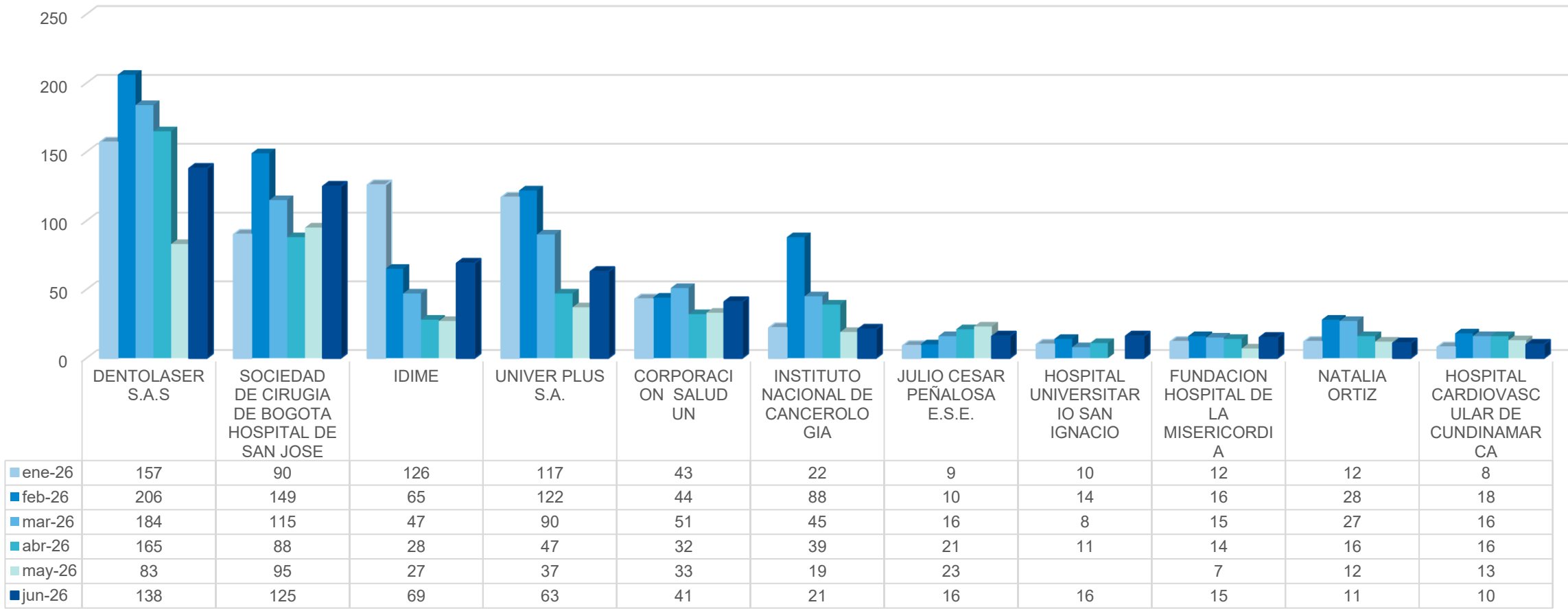
CENTRO ORIENTE



Para el mes de junio 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 Oftalmología seguido de Ortopedia, medicina general, Otorrino y Urología.

OPORTUNIDAD DE CITAS – RED PRIVADA 2026

IPS PRIVADA BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS



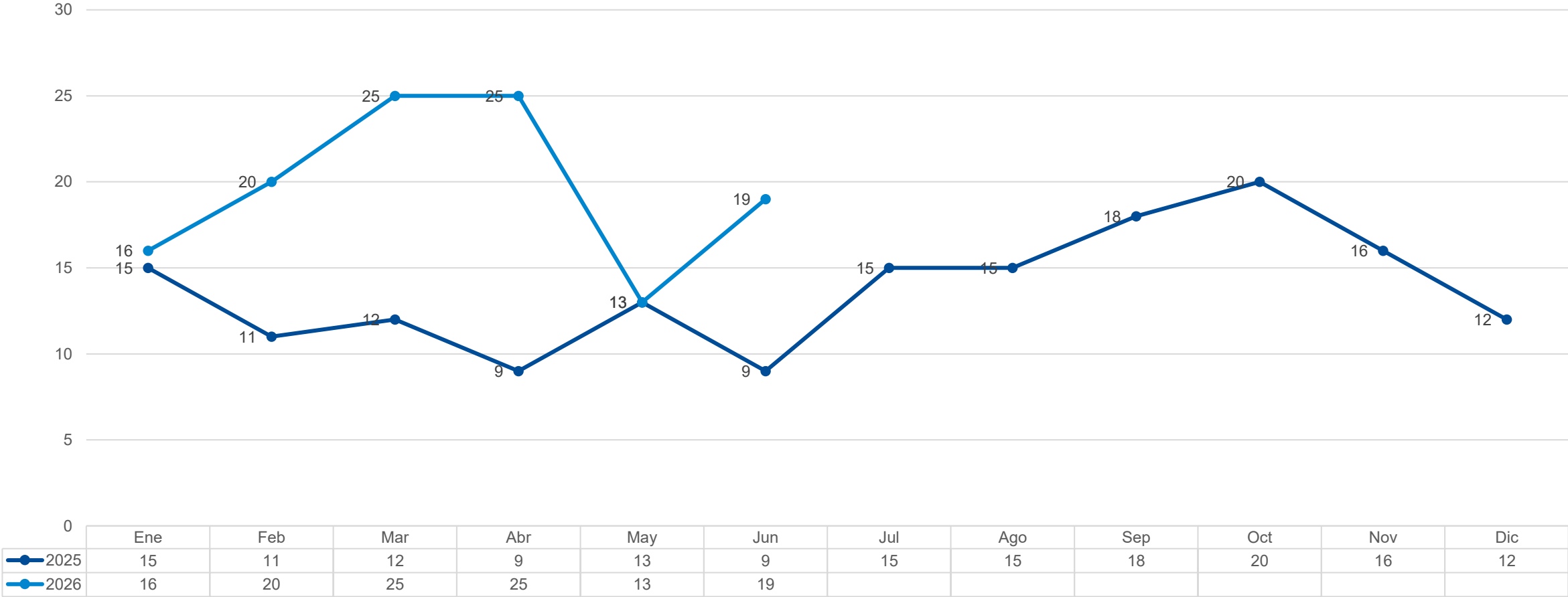
Al revisar el comportamiento de PQRD por OPORTUNIDAD DE CITAS en las IPS privadas, para el mes de junio 2026 se evidencia que estas ocupan un 11%. La IPS con mayor incidencia es Dentolaser.



RADICACIÓN SOACHA 2025-2026

RADICACIÓN SOACHA 2025-2026

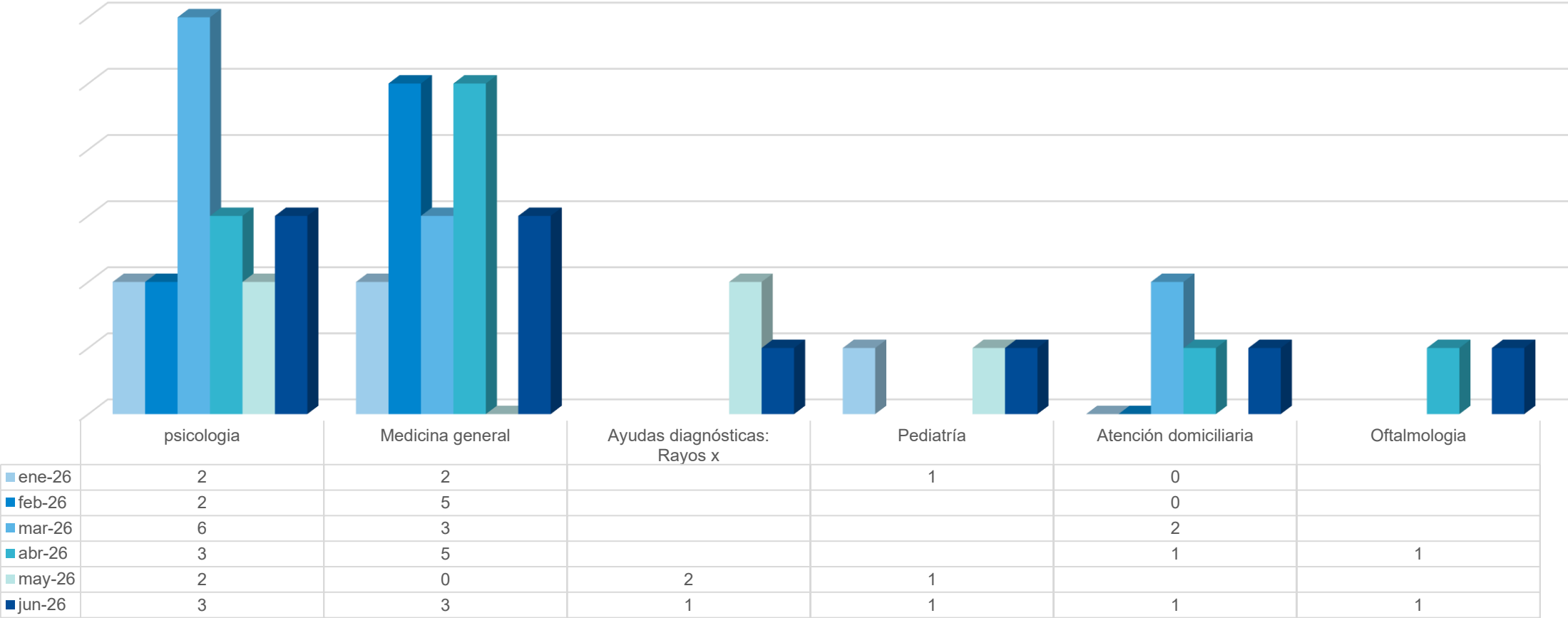
RADICACION SOACHA 2025 - 2026



En junio de 2026, la radicación de la Sucursal Soacha, aumento un 46% frente al mes anterior y un 100% frente al mismo mes del año anterior.

CAUSAS PRINCIPALES SOACHA 2026

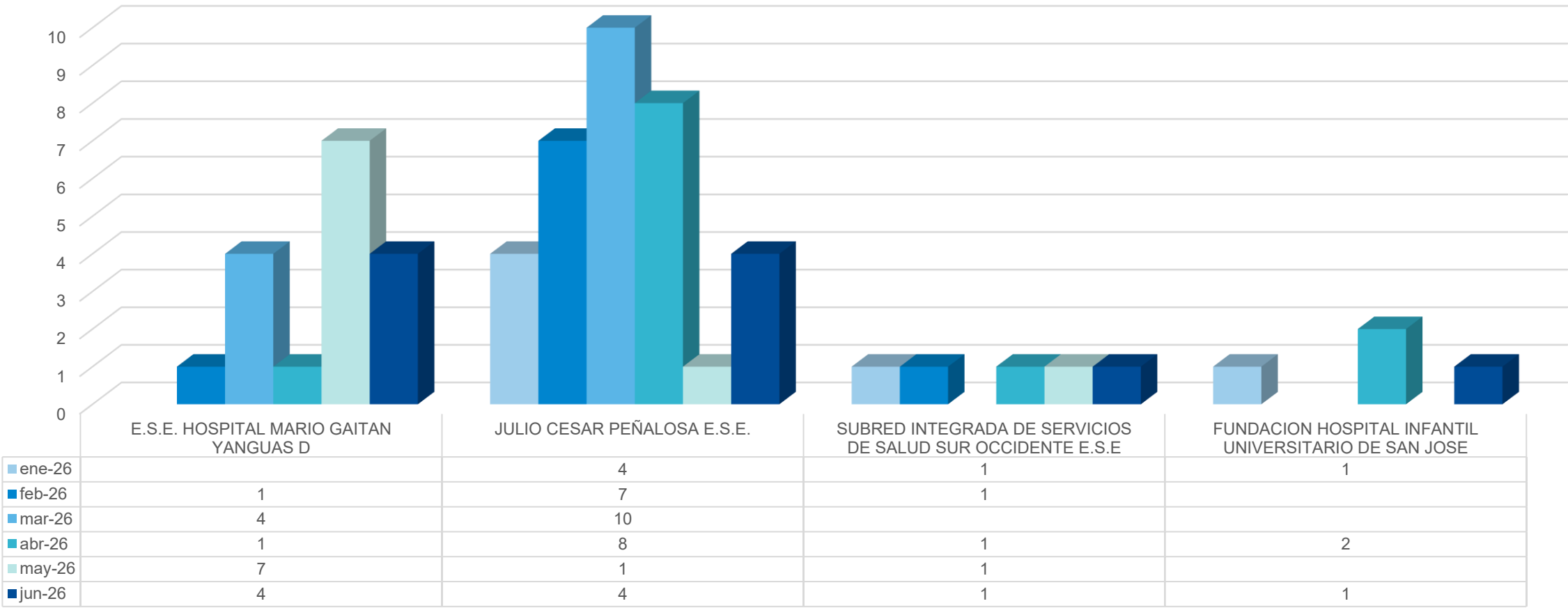
CAUSA GENERAL - SOACHA



En el total general de causales para Soacha, en el mes de junio 2026, se evidencia que las principales causales son: Psicología, medicina general, rayos X, pediatría y atención domiciliaria.

PQRD POR IPS – SOACHA 2026

IPS SOACHA



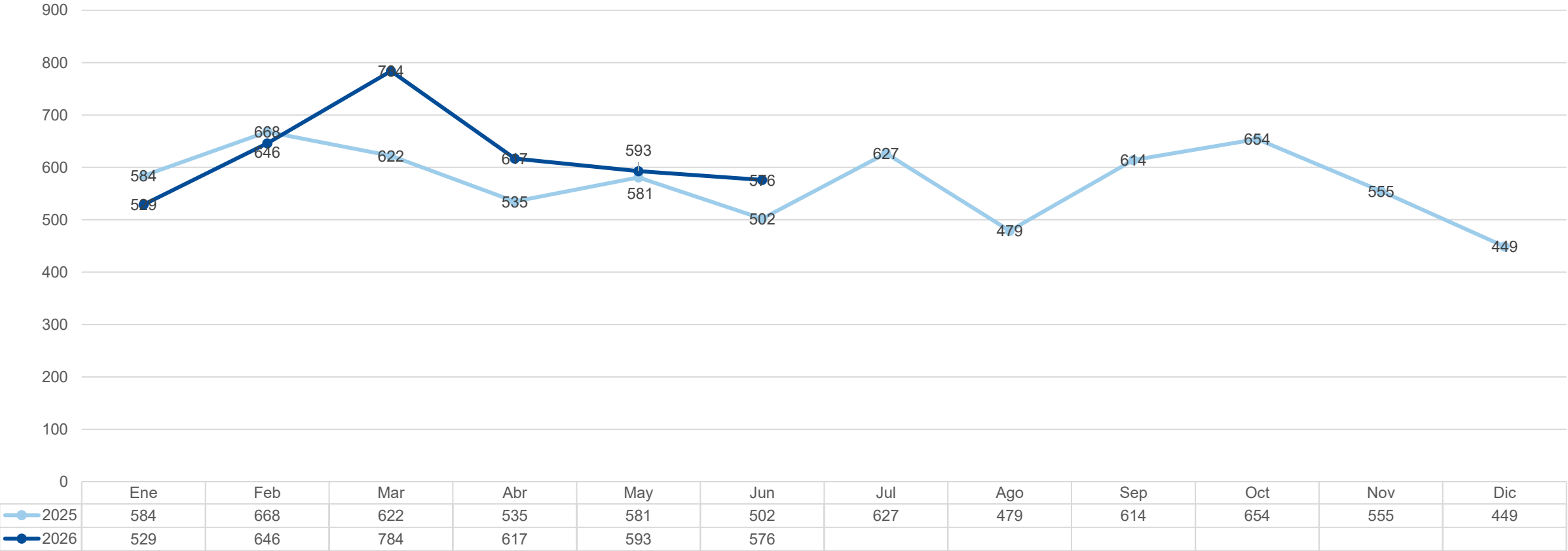
Para la Sucursal de SOACHA, las mayores IPS que ocasionaron PQRD en el mes de JUNIO de 2026, corresponden a las IPS: Julio Cesar Peñaloza y Mario Gaitán Yanguas.



RADICACIÓN META 2025-2026

RADICACIÓN META 2025 - 2026

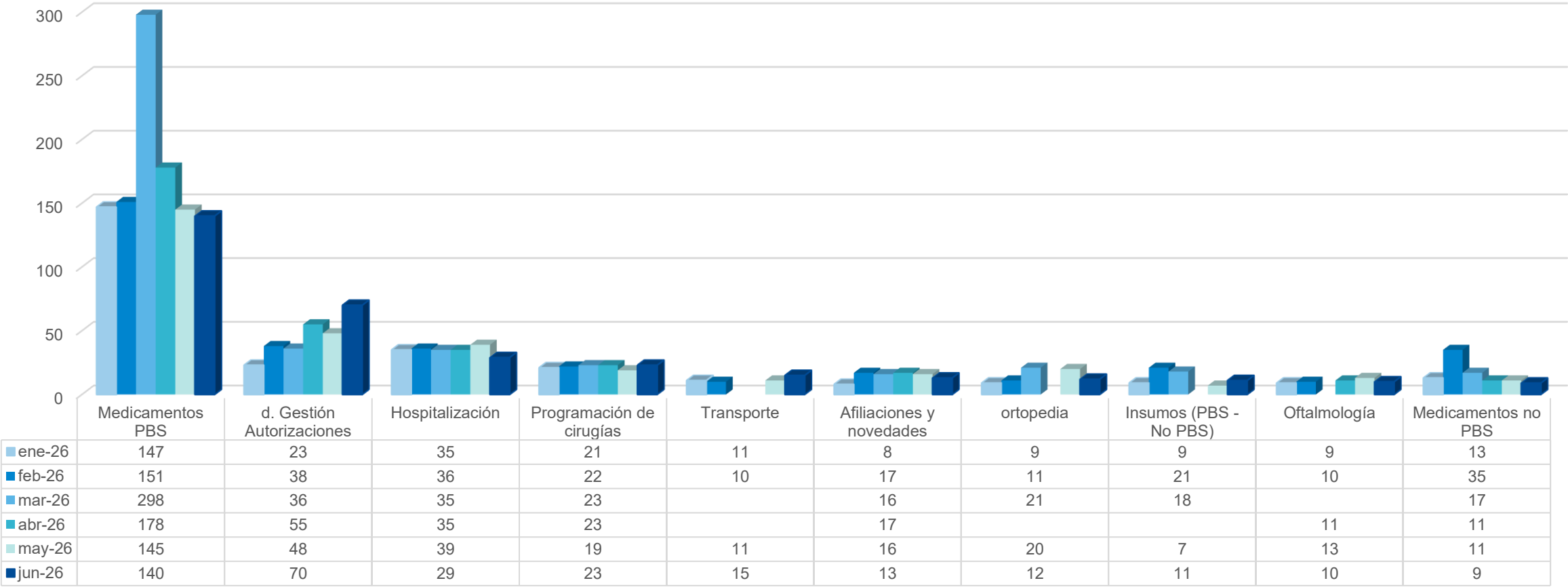
RADICACION META



La radicación en Meta para el mes de junio de 2026 presentó una disminución del 3% en comparación con el mes anterior y un aumento del 15% frente al mismo mes del año anterior.

CAUSAS PRINCIPALES META 2026

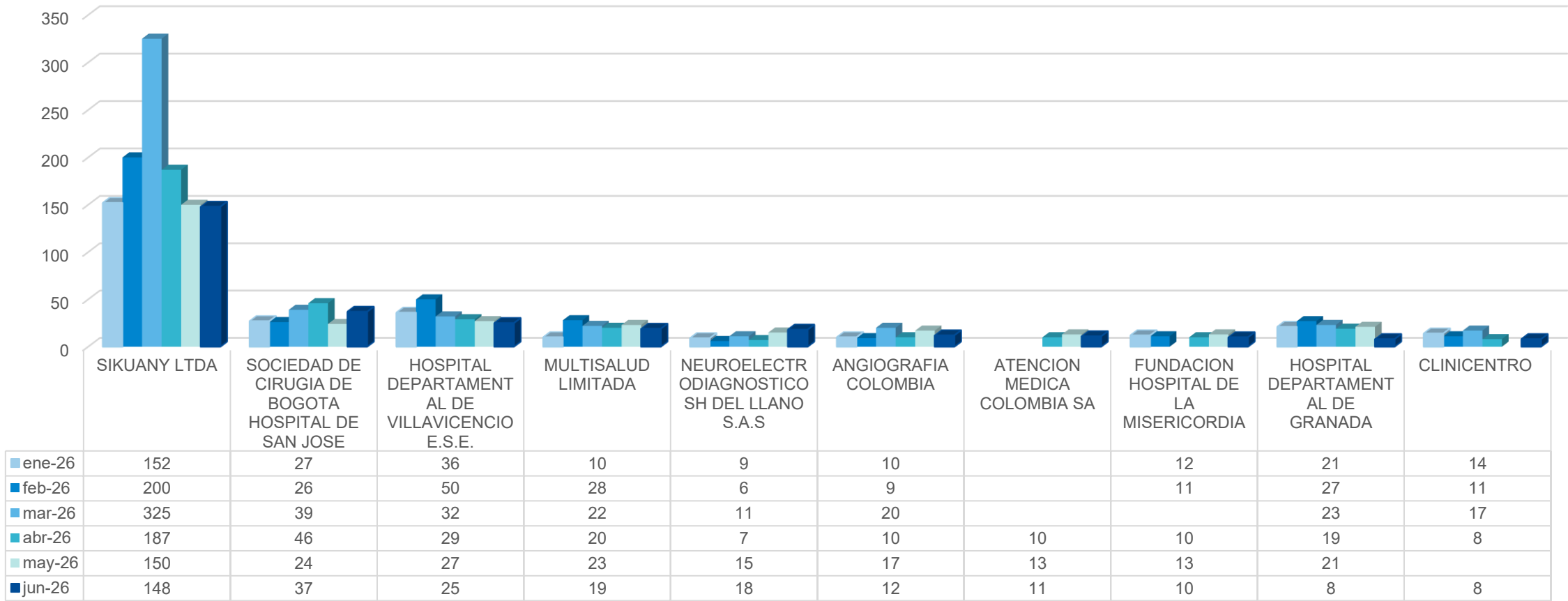
CAUSA GENERAL - META



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

PQRD POR IPS – META 2026

IPS META



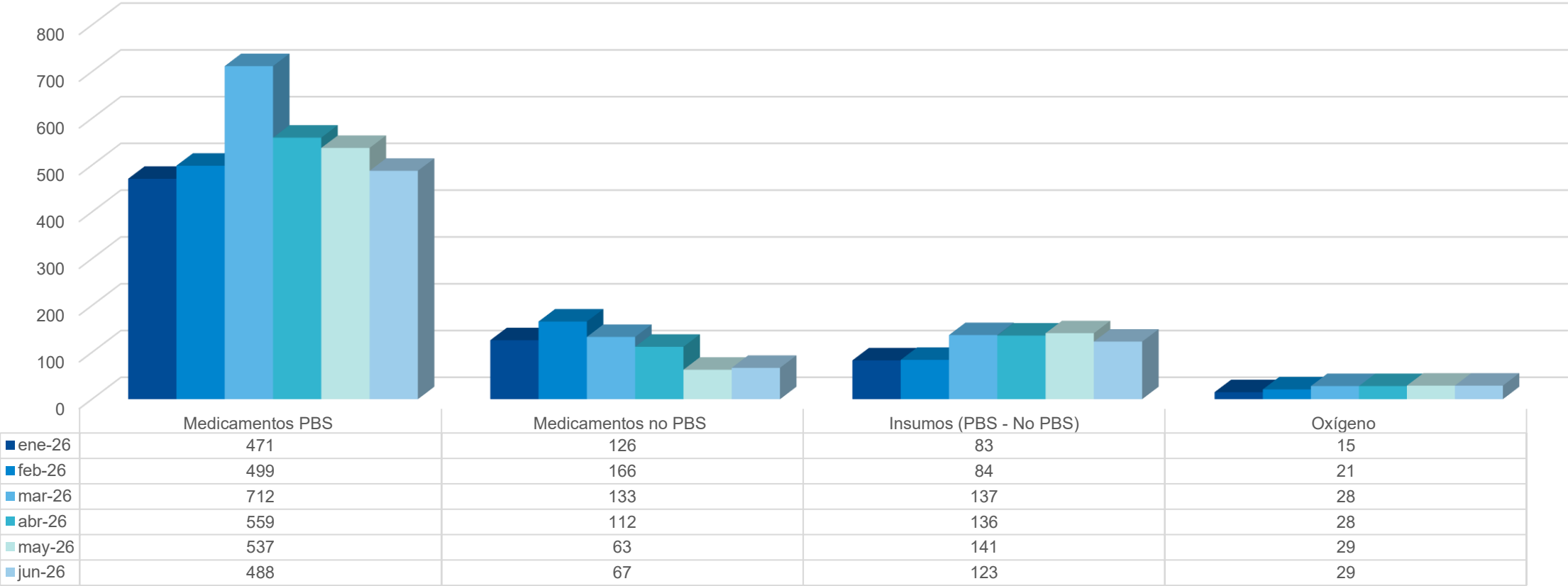
Para la sucursal del Meta, las mayores IPS que ocasionaron PQRD en junio de 2026, corresponden a Sikwany, Hospital San José, Hospital Villavicencio, Multisalud, Neuroelectrodiagnostico del Llano, Internamente: Referencia, cotizaciones y operaciones.

MOTIVOS GENERALES



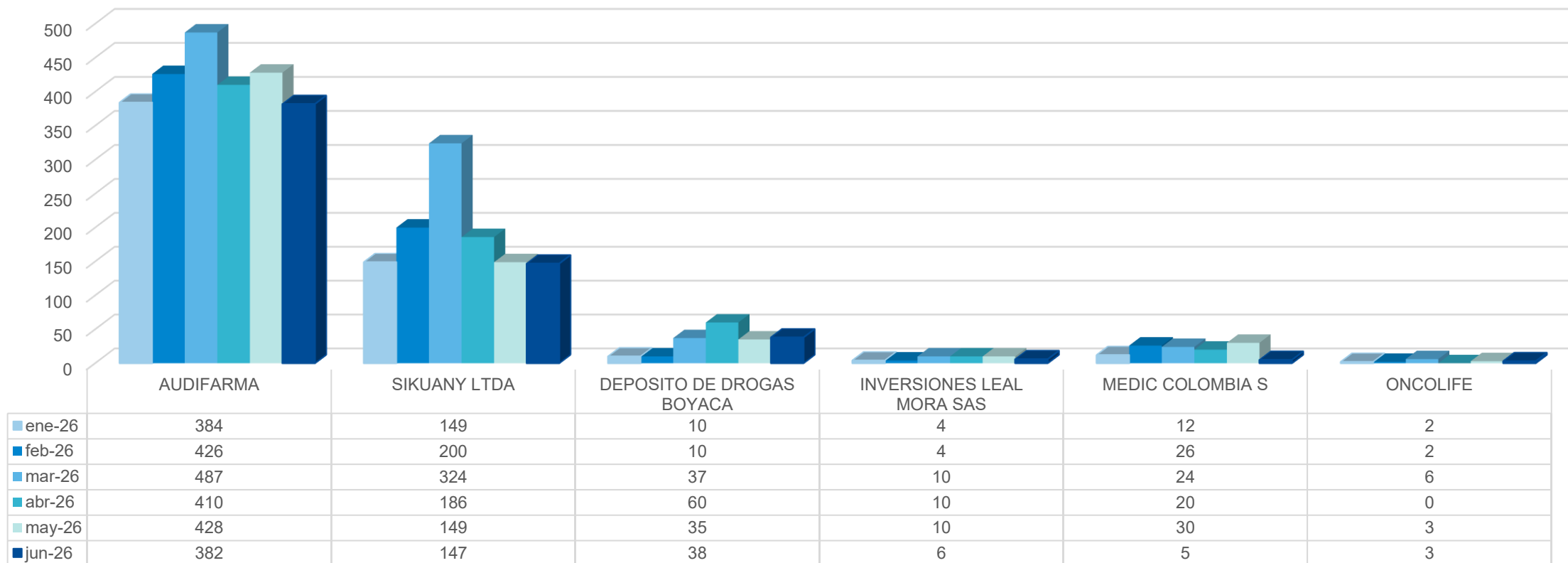
2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS 2026

NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS NACIONAL



La segunda causa de PQRD corresponde al **No suministro medicamentos**, el cual representa el 8% del total del PQRD. Para el mes de junio 2026, se presentó una **disminución del 8%** en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS y medicamentos e insumos No PBS.

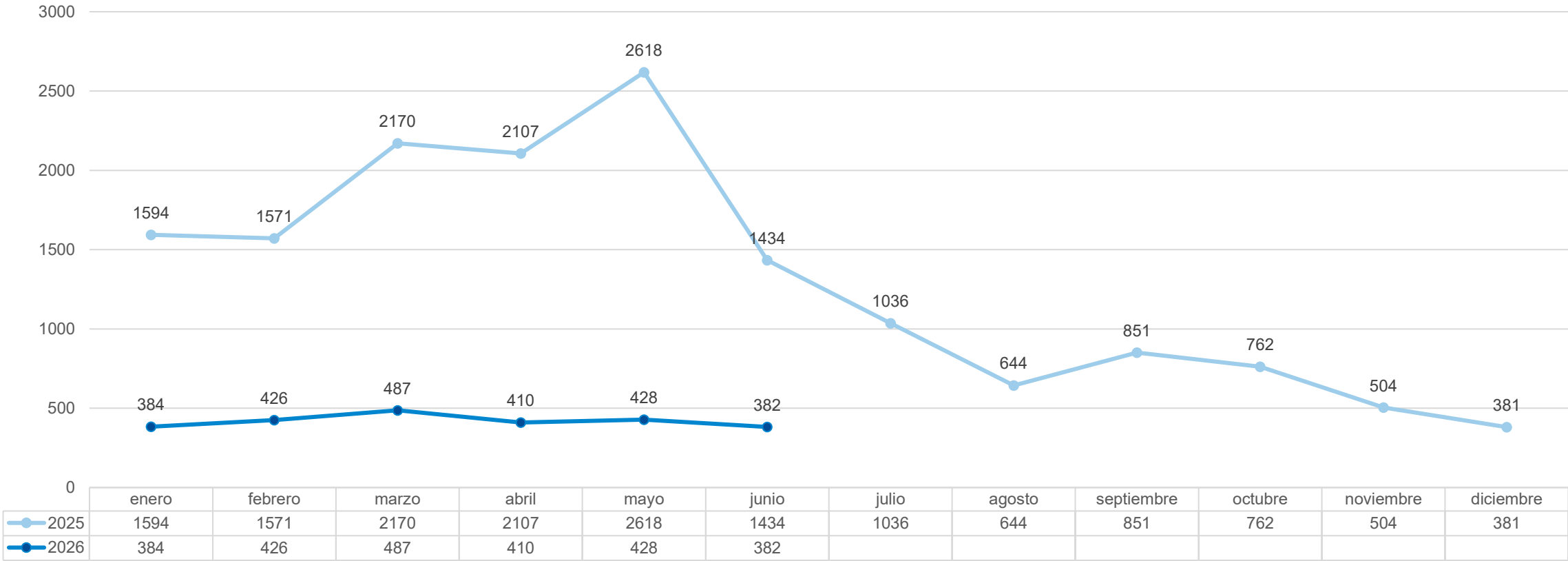
NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – PQRD IPS 2026



Las IPS generadoras de las solicitudes para el mes de junio 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

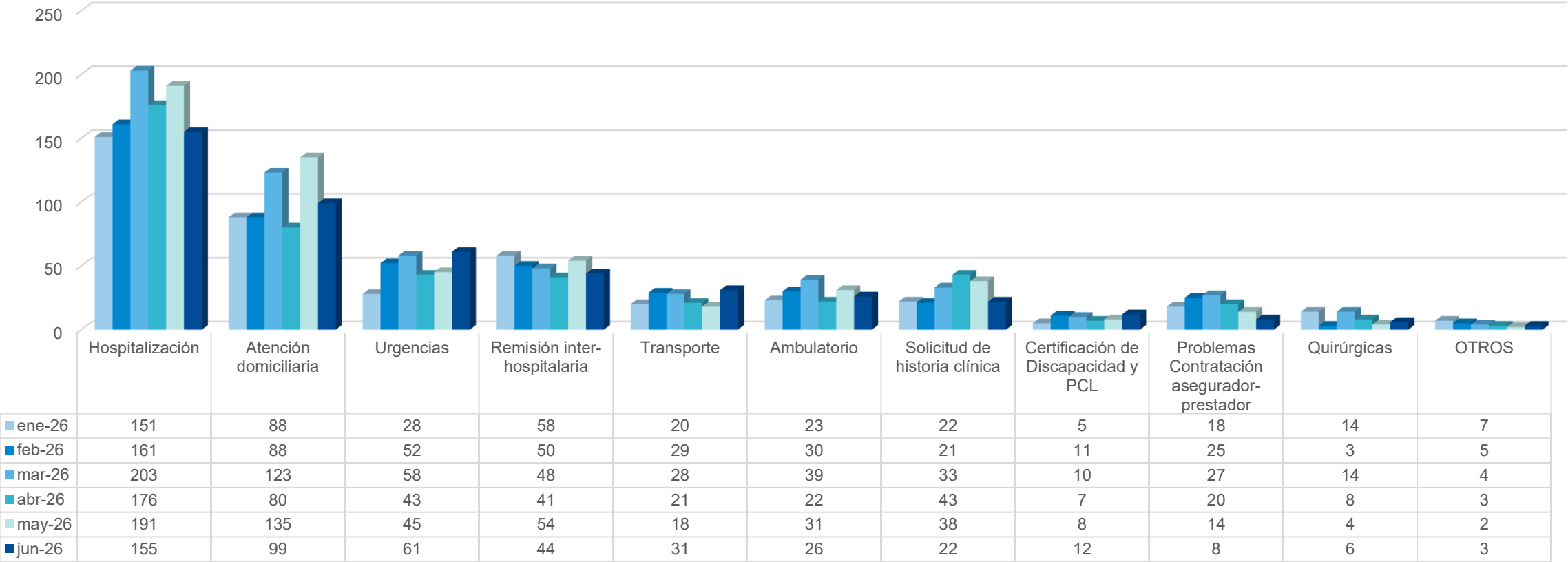
AUDIFARMA



Desde el cambio de la modalidad de contratación con el prestador Audifarma (Cápita – octubre 2025), las PQRD recibidas han presentado una disminución del 50%.

3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2026

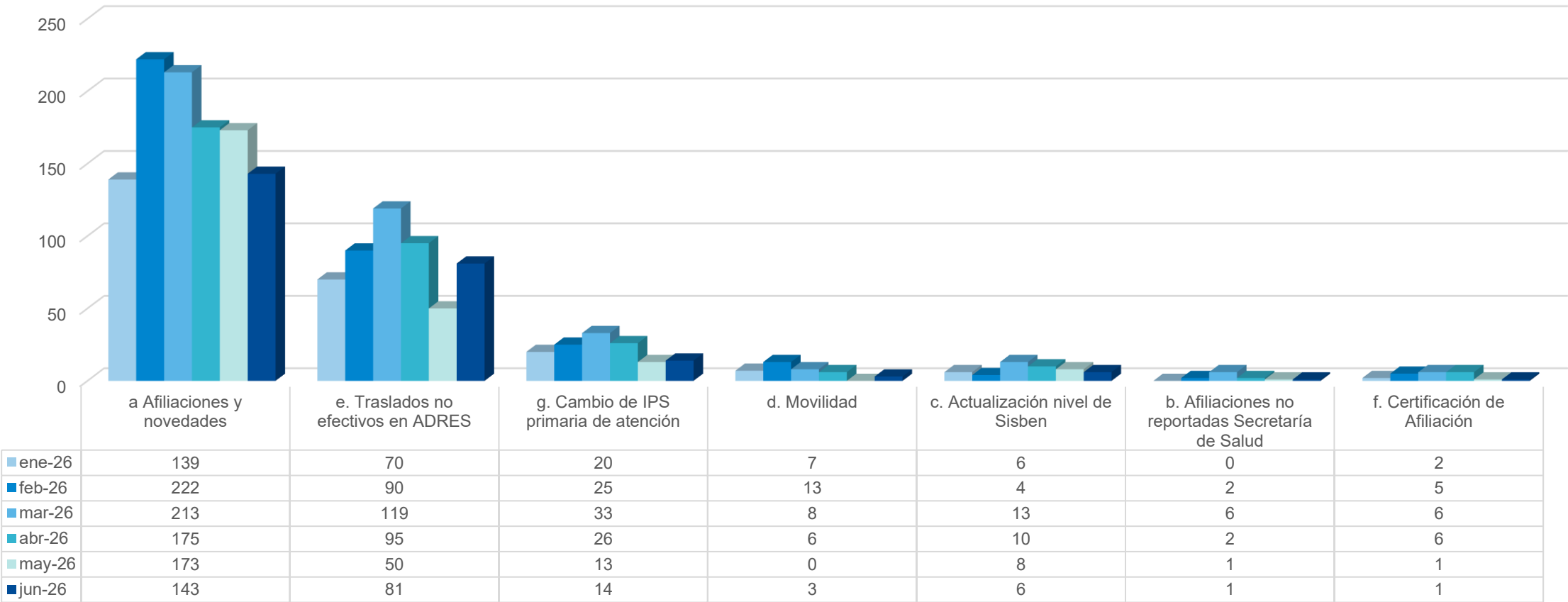
DEMORA EN LA PRESTACION



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 junio de 2026, se registra una disminución del 14% en comparación con el mes anterior. La mayor inconformidad se presenta por demora en servicios Hospitalización, seguido de atención domiciliaria y urgencias.

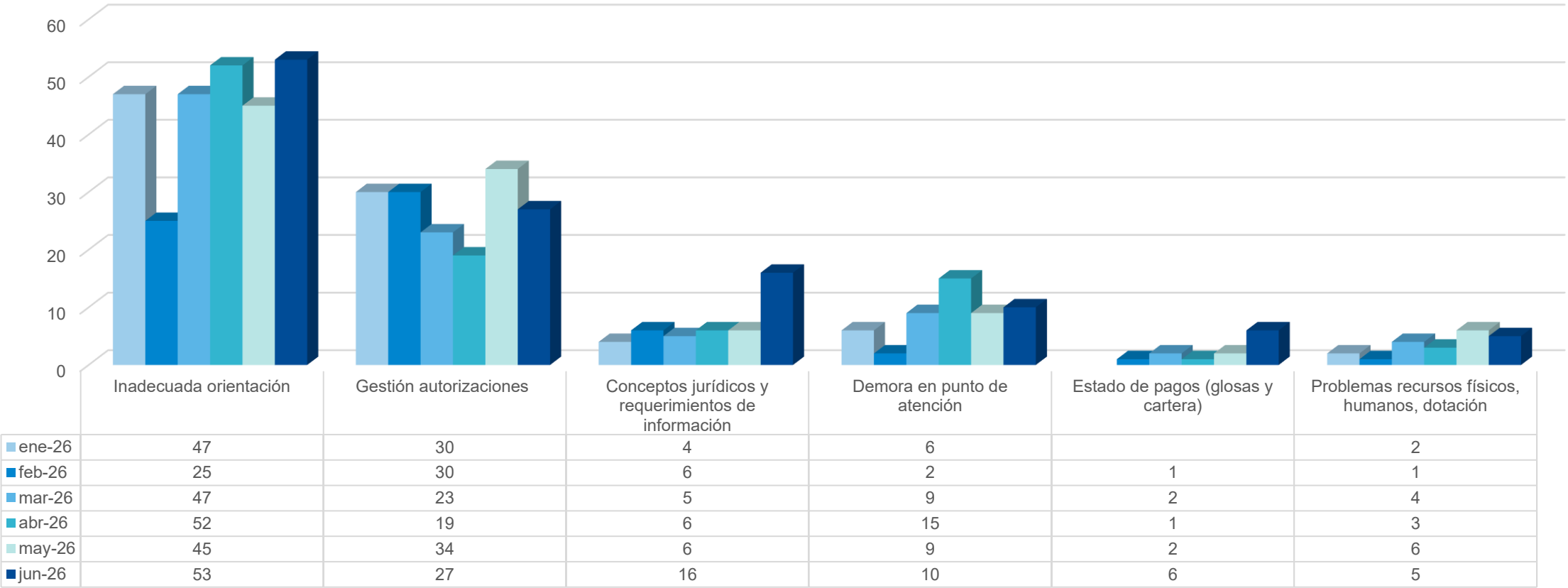
4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACIÓN ASEGURA 2026

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 junio de 2026, este motivo tuvo una disminución del 23%.

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 junio de 2026, se presenta un aumento del 15% en este motivo.

ESTADO DE CIERRE 2026

NACIONAL				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% cierre
	NO	SI		
Enero	2	6599	6601	100.0%
Febrero	0	7957	7957	100.0%
Marzo	7	9095	9102	100.0%
Abril	28	8778	8806	99.9%
Mayo	760	7642	8402	94.2%
Junio	3198	5216	8414	67.3%
Total 2026	3995	45287	49282	93.5%

BOGOTÁ				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	2	6054	6056	100%
Febrero		7291	7291	100%
Marzo	7	8286	8293	100%
Abril	28	8136	8164	100%
Mayo	759	7037	7796	90%
Junio	3127	4692	7819	60%
Total 2026	3923	41496	45419	91.6%

META				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	0	529	529	100%
Febrero	0	646	646	100%
Marzo	0	784	784	100%
Abril	0	617	617	100%
Mayo	0	593	593	100%
Junio	62	514	576	89%
Total 2026	62	3683	3745	98.2%

SOACHA				
MES	SOLUCIONADO		Total general	% Cierre
	NO	SI		
Enero	0	16	16	100%
Febrero	0	20	20	100%
Marzo	0	25	25	100%
Abril	0	25	25	100%
Mayo	1	12	13	92%
Junio	9	10	19	53%
Total 2026	10	108	118	90.8%

Con corte al 30 de junio de 2026, se presenta un cumplimiento de **cierre del 93.5 %**. Para las PQRD 2025, se presenta un cierre del 100%.



Gracias

Síguenos en:



www.capitalsalud.gov.co



SC-2002029



SECRETARÍA DE
SALUD

