Capital Salud
Te Cuida



# 3 INFORME TRIMESTRAL PQRD (Jul – Ago. – Sept 2026)

Vigilado Supersalud

capitalsalud eps-s | icontec ISO 9001 SC-2002029 | IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE SALUD | BOGOTÁ

Capital Salud
Te Cuida



# RADICACIÓN GENERAL 2025-2026

capitalsalud eps-s

icontec ISO 9001 SC-2002029

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

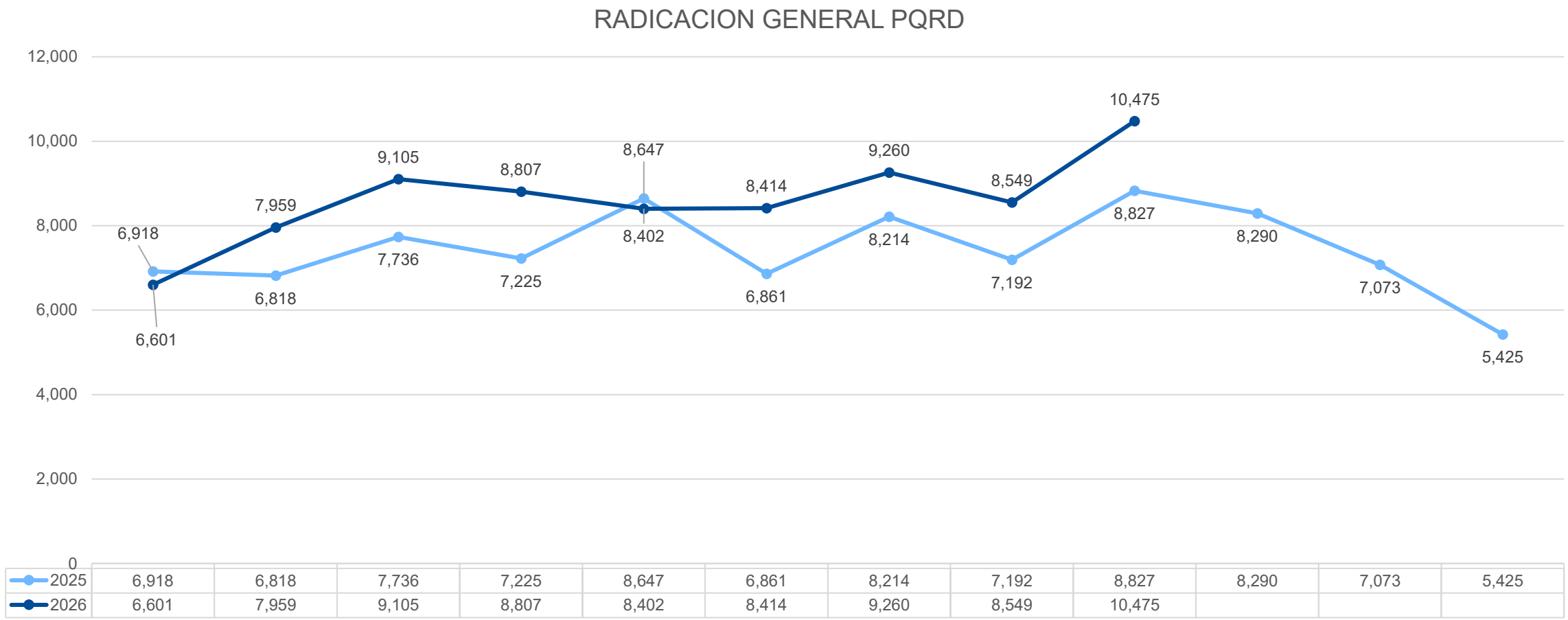
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

Vigilado Supersalud

# RADICACIÓN COMPARATIVO 2025 – 2026




| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | 6,918 | 6,818 | 7,736 | 7,225 | 8,647 | 6,861 | 8,214 | 7,192 | 8,827 | 8,290 | 7,073 | 5,425 |
| 2026 | 6,601 | 7,959 | 9,105 | 8,807 | 8,402 | 8,414 | 9,260 | 8,549 | 10,475 | | | |

Durante el mes de septiembre de 2026, la radicación total de PQRD presentó un aumento del 23% en comparación con el mes anterior y un aumento del 19% frente al mismo mes del año anterior.



Capital Salud Te Cuida

# RADICACIÓN SUPERSALUD 2025 - 2026

capitalsalud eps-s

icontec ISO 9001 SC-2002029

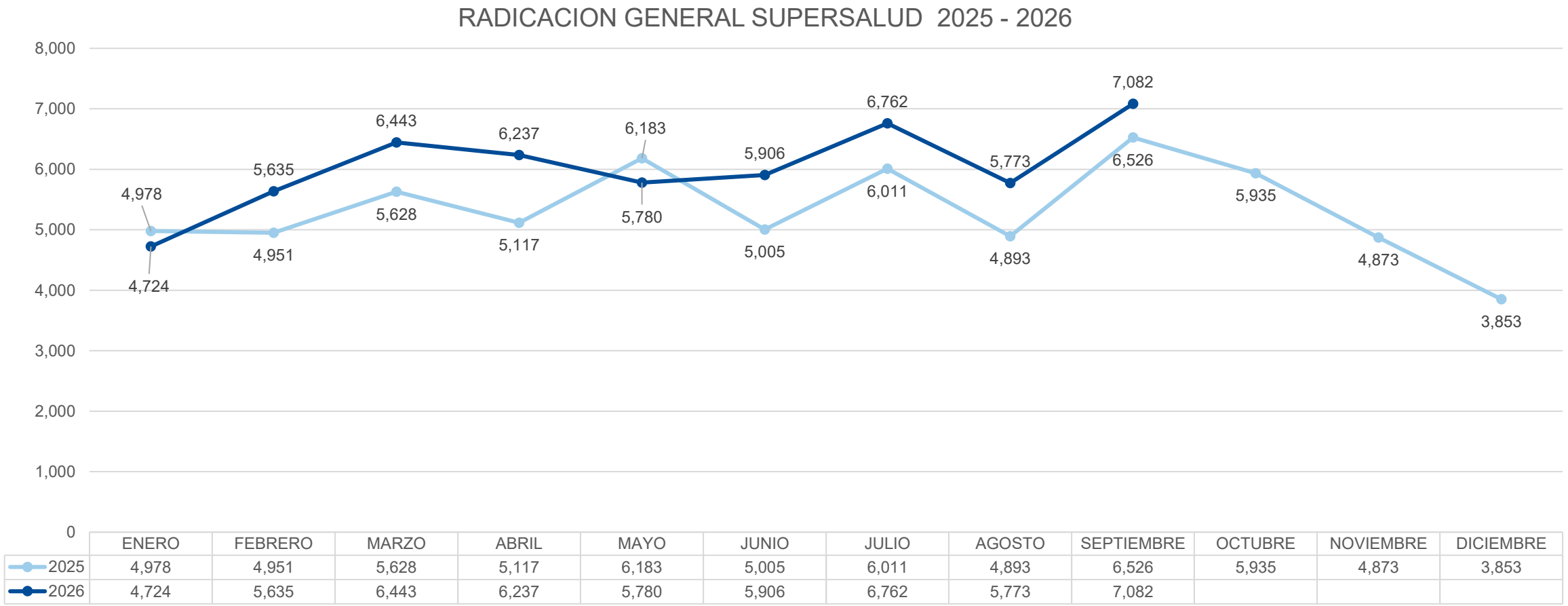
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

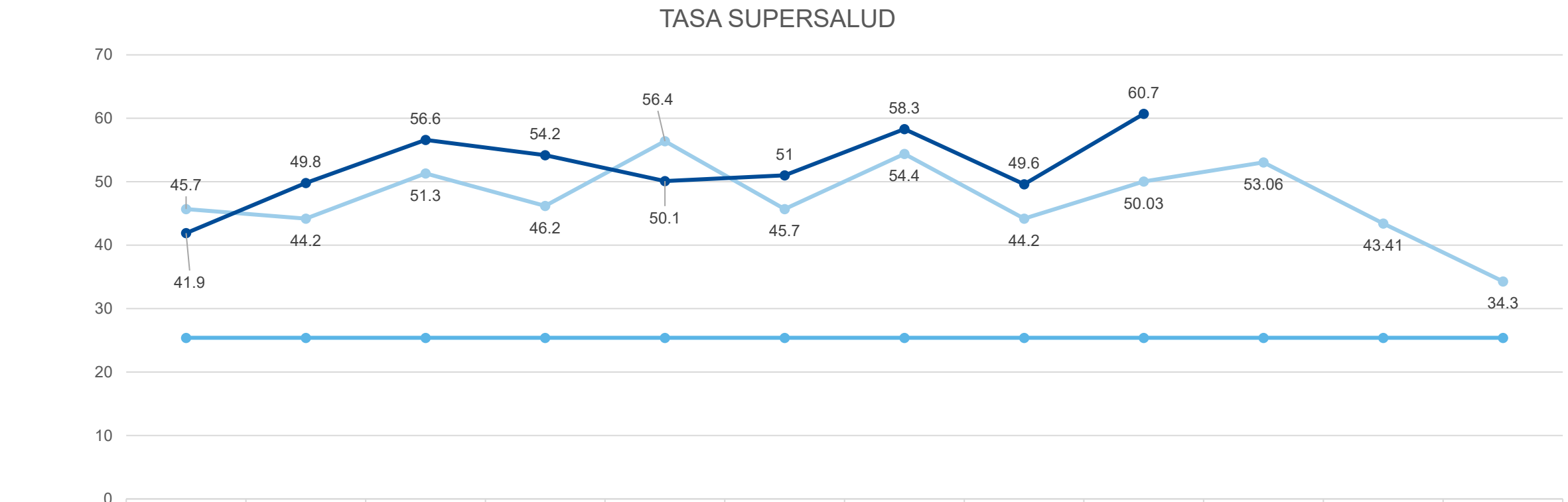
# RADICACIÓN COMPARATIVO SUPERSALUD 2025-2026




| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | 4,978 | 4,951 | 5,628 | 5,117 | 6,183 | 5,005 | 6,011 | 4,893 | 6,526 | 5,935 | 4,873 | 3,853 |
| 2026 | 4,724 | 5,635 | 6,443 | 6,237 | 5,780 | 5,906 | 6,762 | 5,773 | 7,082 | | | |

Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud (68%). En septiembre de 2026, se presentó un aumento del 23% en comparación con el mes anterior y un aumento del 9% frente al mismo mes del año anterior. (Bogotá 6434 – Meta 648 - Soacha 0).

# TASA SUPERSALUD 2025 – 2026




| | 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 | 54.4 | 44.2 | 50.03 | 53.06 | 43.41 | 34.3 |
| 2026 | 41.9 | 49.8 | 56.6 | 54.2 | 50.1 | 51 | 58.3 | 49.6 | 60.7 | | | |
| Base 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 |

- La tasa de radicación de la Supersalud para septiembre de 2026 se ubicó en **60.7** PQRD .por cada 10.000 afiliados, superando la meta institucional establecida para este indicador. (Población 1.166.622 – PQRD 7.082).

# POSICIONAMIENTO SUPERSALUD X TASA – AGOSTO 2026

**RÉGIMEN SUBSIDIADO**

| CÁLCULO DE TASA CON EL NÚMERO DE AFILIADOS DEL ÚLTIMO MES | | | |
|---|---|---|---|
| **EPS** | ***TOTAL AFILIADOS AGOSTO 2026** | ***RECLAMOS EN SALUD AGOSTO 2026** | **NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 10.000 AFILIADOS*** |
| CAPITAL SALUD | 1,166,376 | 5,773 | 49.50 |
| SAVIA SALUD EPS | 1,678,045 | 6,588 | 39.26 |
| FAMISANAR | 847,312 | 2,953 | 34.85 |
| CAPRESOCA | 164,268 | 555 | 33.79 |
| COMPENSAR | 283,851 | 804 | 28.32 |
| CAJACOPI Y/O PROTEGER EPS | 1,373,134 | 3,373 | 24.56 |
| SALUD TOTAL | 1,659,132 | 3,866 | 23.30 |
| SANITAS | 1,520,637 | 3,297 | 21.68 |
| COOSALUD | 3,232,812 | 6,898 | 21.34 |
| EPS SURA | 953,890 | 1,955 | 20.50 |
| EMSSANAR | 1,648,884 | 3,051 | 18.50 |
| NUEVA EPS | 5,756,175 | 10,030 | 17.42 |
| COMFENALCO VALLE | 80,910 | 137 | 16.93 |
| ASMET SALUD | 1,557,674 | 2,538 | 16.29 |
| SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS) | 206,167 | 300 | 14.55 |
| MUTUAL SER | 2,540,099 | 3,639 | 14.33 |
| CCF ORIENTE "COMFAORIENTE" | 255,674 | 365 | 14.28 |
| CCF DE SUCRE Y/O FAMILIAR DE COLOMBIA | 388,597 | 536 | 13.79 |
| CCF CHOCÓ "CONMFACHOCÓ" | 166,647 | 103 | 6.18 |
| FUNDACION SALUD MIA | 1,489 | 29 | - |
| ALIANSALUD | 0 | 0 | - |
| **TOTAL GENERAL** | **25,481,773** | **56,790** | **TASA RÉGIMEN= 22,29** |

| 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 | 1,157,121 | 5,881 | 50.80 |
| JULIO | 1 | CAPITAL SALUD | 1,161,572 | 6,759 | 58.19 |
| AGOSTO | 1 | CAPITAL SALUD | 1,166,376 | 5,773 | 49.50 |
| 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

Capital Salud
Te Cuida



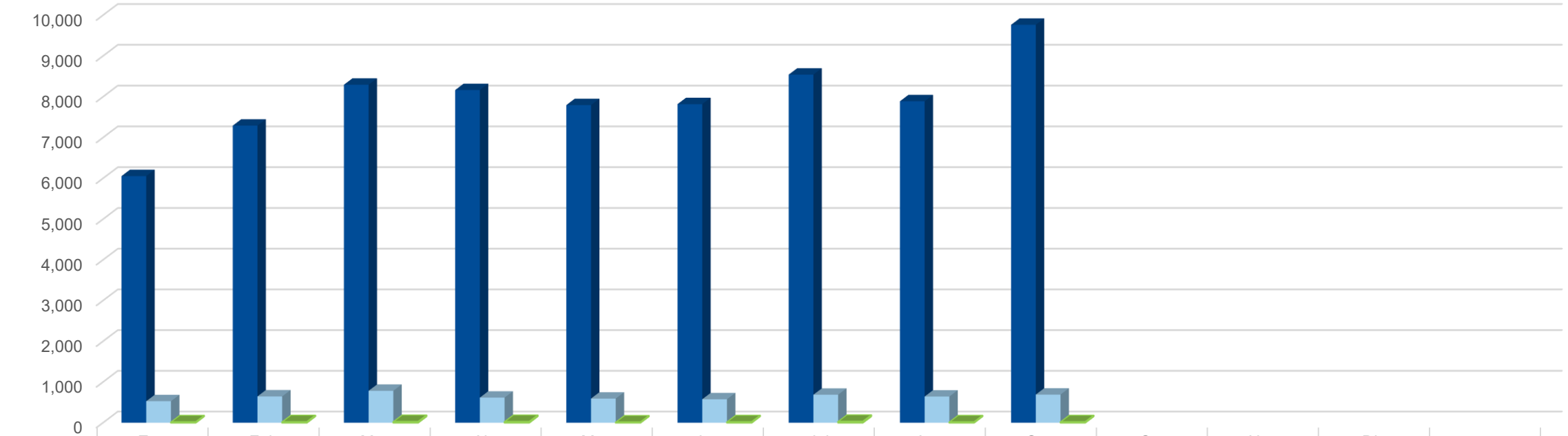
# PQRD GENERAL

www.capitalsalud.gov.co

Vigilado Supersalud

capitalsalud eps-s
icontec ISO 9001 SC-2002029
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

# RADICACIÓN COMPARATIVO 2026




| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BOGOTA | 6,056 | 7,293 | 8,296 | 8,165 | 7,796 | 7,819 | 8,543 | 7,890 | 9,765 | | | | |
| META | 529 | 646 | 784 | 617 | 593 | 576 | 688 | 643 | 691 | | | | |
| SOACHA | 16 | 20 | 25 | 25 | 13 | 19 | 29 | 16 | 19 | | | | |

La Sucursal Bogotá concentró el 93.2% del total de PQRD radicadas durante de 2026, seguida de la Sucursal Meta con el 6.6% y la Sucursal Soacha con el 0,2%. Este comportamiento es coherente con la distribución de la población afiliada por Sucursal.

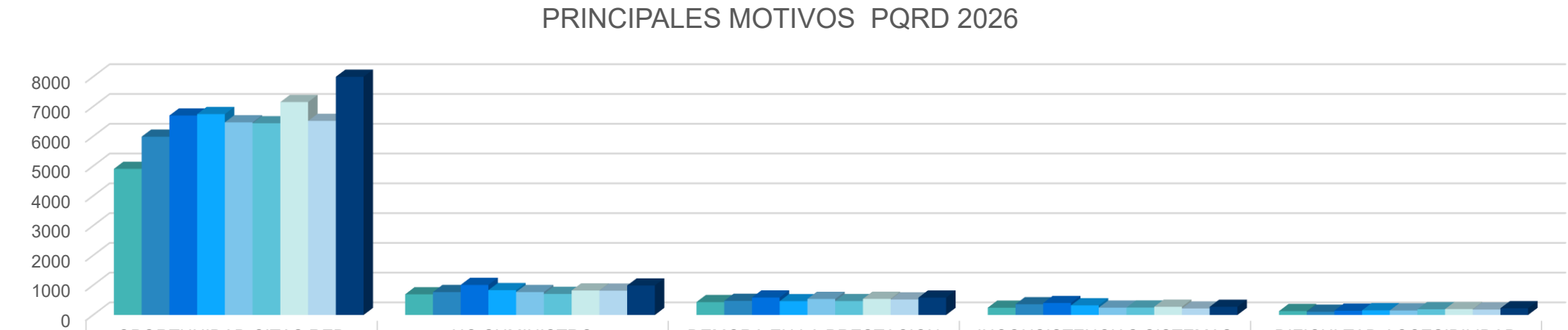
# TASA POR POBLACIÓN 2026

| TASA POR POBLACION - CAPITAL SALUD SEPTIEMBRE 2026 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | # PQRD | POBLACION AGOSTO | % PARTICIPACION X POBLACION | TASA POR CADA 10.000 MIL |
| BOGOTA | 9,765 | 908,483 | 1.07% | 107.5 |
| META | 691 | 244,170 | 0.28% | 28.3 |
| SOACHA | 19 | 13,969 | 0.14% | 13.6 |
| TOTAL POR POBLACION | 10,475 | 1,166,622 | 0.90% | 89.8 |

La tasa de radicación general frente a la población afiliada para SEPTIEMBRE 2026 fue del 0,90 %, equivalente a 89.8 PQRD por cada 10.000 afiliados, durante el periodo analizado.

**La sucursal Soacha se posicionan por debajo de la meta establecida** (Soacha 13.6 PQRD x cada 10.000 afiliados. Bogotá y Meta por encima de la tasa base.

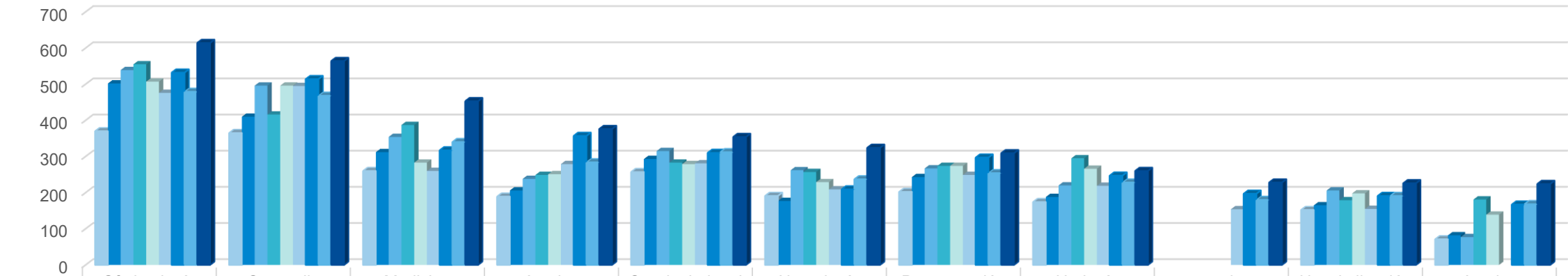
# PRINCIPALES MOTIVOS GENERALES 2026




| | OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA | NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS | DEMORA EN LA PRESTACION Y/o NEGACIÓN DE SERVICIOS | INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA | DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA |
|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 4908 | 695 | 434 | 244 | 131 |
| feb-26 | 5988 | 770 | 475 | 361 | 110 |
| mar-26 | 6698 | 1010 | 587 | 402 | 144 |
| abr-26 | 6747 | 835 | 464 | 323 | 158 |
| may-26 | 6469 | 770 | 540 | 246 | 153 |
| jun-26 | 6438 | 707 | 467 | 249 | 194 |
| jul-26 | 7150 | 824 | 542 | 277 | 198 |
| ago-26 | 6518 | 817 | 521 | 219 | 185 |
| sep-26 | 7999 | 990 | 584 | 275 | 226 |

El análisis del diagrama de Pareto para septiembre 2026, evidencia que el principal motivo de PQRD corresponde a la oportunidad en la asignación de citas médicas (acceso), con una participación del 76%, seguido del No suministro de medicamentos con el 9%. Frente al mes anterior, la oportunidad de citas presentó un aumento del 22%, y No suministro de medicamentos un aumento del 21 %.

# CAUSA GENERAL 2026




| | Oftalmología | Ortopedia | Medicina general | Ayudas diagnósticas: Ecografías | Otorrinolaringología | Neurología | Programación de cirugías | Urología | terapias | Hospitalización | Ayudas diagnósticas: Electrocardiograma |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 370 | 365 | 260 | 189 | 257 | 191 | 202 | 174 | | 152 | 71 |
| feb-26 | 502 | 410 | 312 | 206 | 293 | 177 | 243 | 188 | | 165 | 82 |
| mar-26 | 539 | 496 | 354 | 238 | 315 | 262 | 267 | 220 | | 206 | 77 |
| abr-26 | 555 | 416 | 387 | 249 | 283 | 257 | 274 | 295 | | 179 | 181 |
| may-26 | 507 | 496 | 283 | 251 | 279 | 229 | 274 | 266 | | 198 | 139 |
| jun-26 | 476 | 495 | 260 | 279 | 281 | 209 | 249 | 219 | 154 | 155 | |
| jul-26 | 532 | 514 | 317 | 357 | 310 | 209 | 297 | 247 | 197 | 191 | 167 |
| ago-26 | 479 | 468 | 340 | 284 | 312 | 237 | 254 | 228 | 180 | 191 | 168 |
| sep-26 | 614 | 564 | 453 | 376 | 354 | 324 | 309 | 260 | 228 | 226 | 224 |

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

Capital Salud
Te Cuida



# RADICACIÓN BOGOTÁ 2025-2026

Vigilado Supersalud

capitalsalud eps-s

icontec ISO 9001 SC-2002029

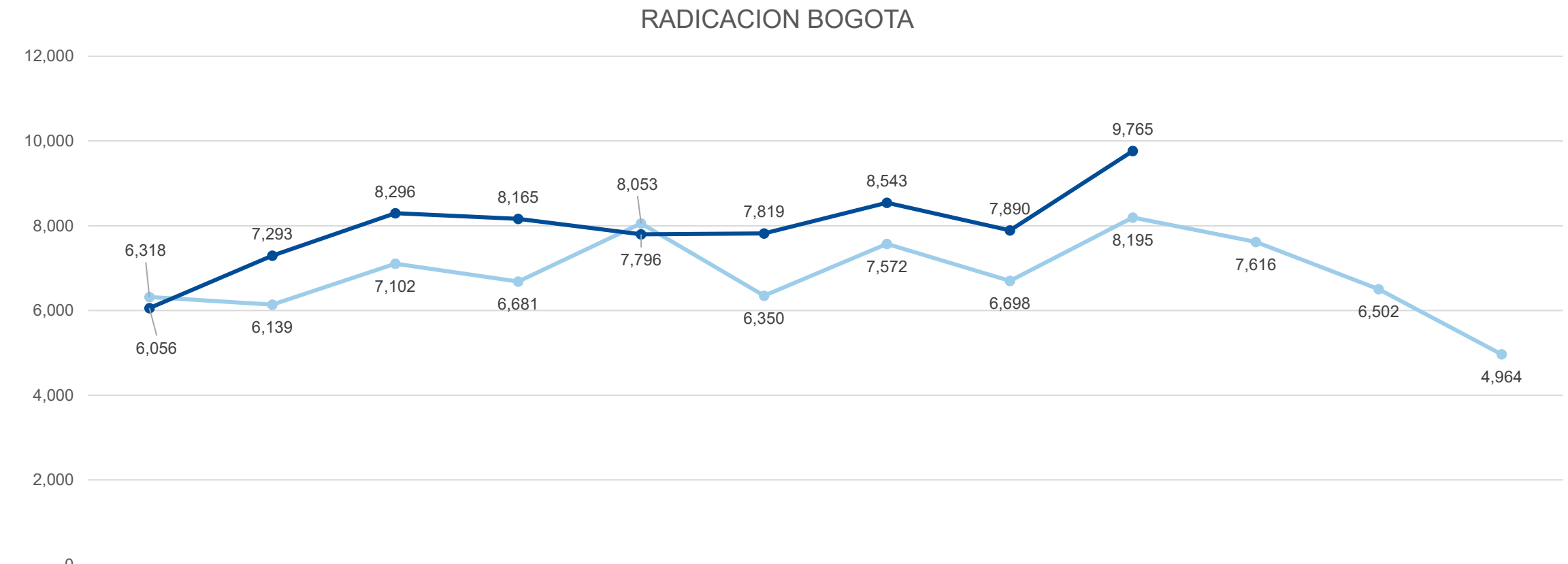
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

# RADICACIÓN BOGOTÁ 2025-2026

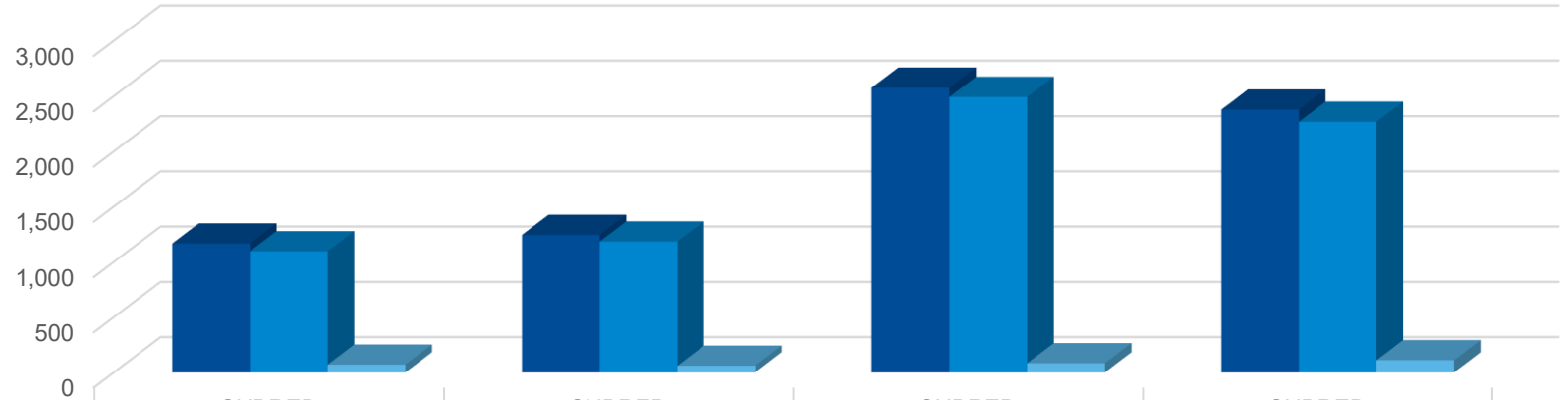



| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | 6,318 | 6,139 | 7,102 | 6,681 | 8,053 | 6,350 | 7,572 | 6,698 | 8,195 | 7,616 | 6,502 | 4,964 |
| 2026 | 6,056 | 7,293 | 8,296 | 8,165 | 7,796 | 7,819 | 8,543 | 7,890 | 9,765 | | | |

Durante el mes de septiembre 2026, la radicación de PQRD en la Sucursal Bogotá presentó un aumento 24% frente al mes anterior y un aumento del 19% en comparación con el mismo mes del año anterior.

# RADICACIÓN PQRD SUBREDES BOGOTÁ 2026

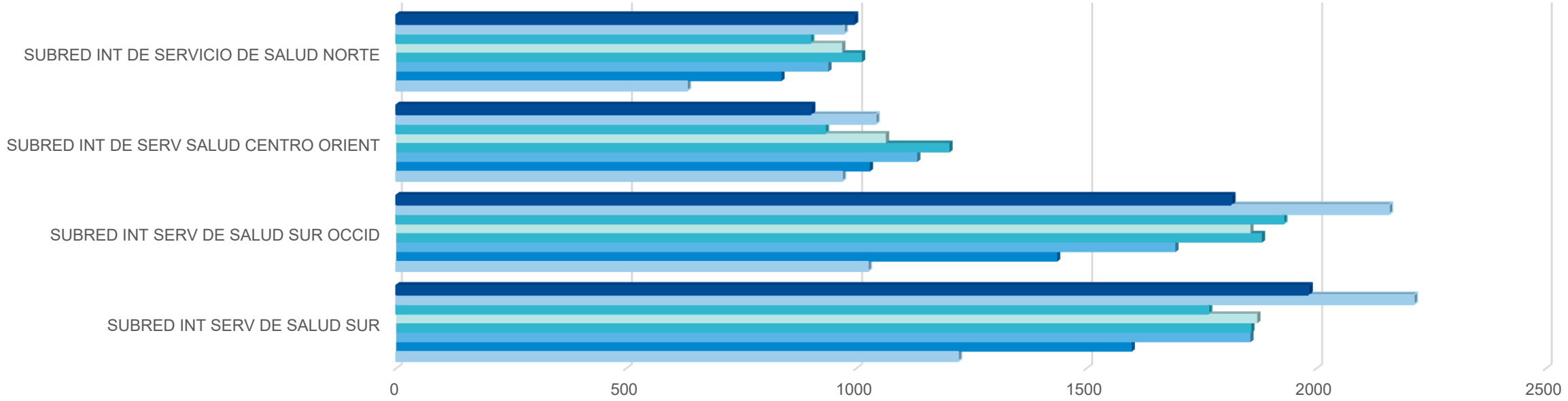
RADICACION PQRD SUBREDES BOGOTA - POBLACION ASIGNADA




| | 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 | 1,166 | 1,244 | 2,575 | 2,378 |
| PQRD OPORTUNIDAD CITA | 1,096 | 1184 | 2,492 | 2,268 |
| PQRD OTROS MOTIVOS | 70 | 60 | 83 | 110 |
| | **203.022** | **196.789** | **230.970** | **272.188** |

Frente a la radicación de PQRD por subredes y teniendo en cuenta la población asignada, para el mes de septiembre de 2026 se identifica que la Subred Sur presenta el mayor porcentaje de quejas con un 35%, seguido de la Subred Sur Occidente con 32%, subred norte con 17% y Subred centro oriente con 16%.

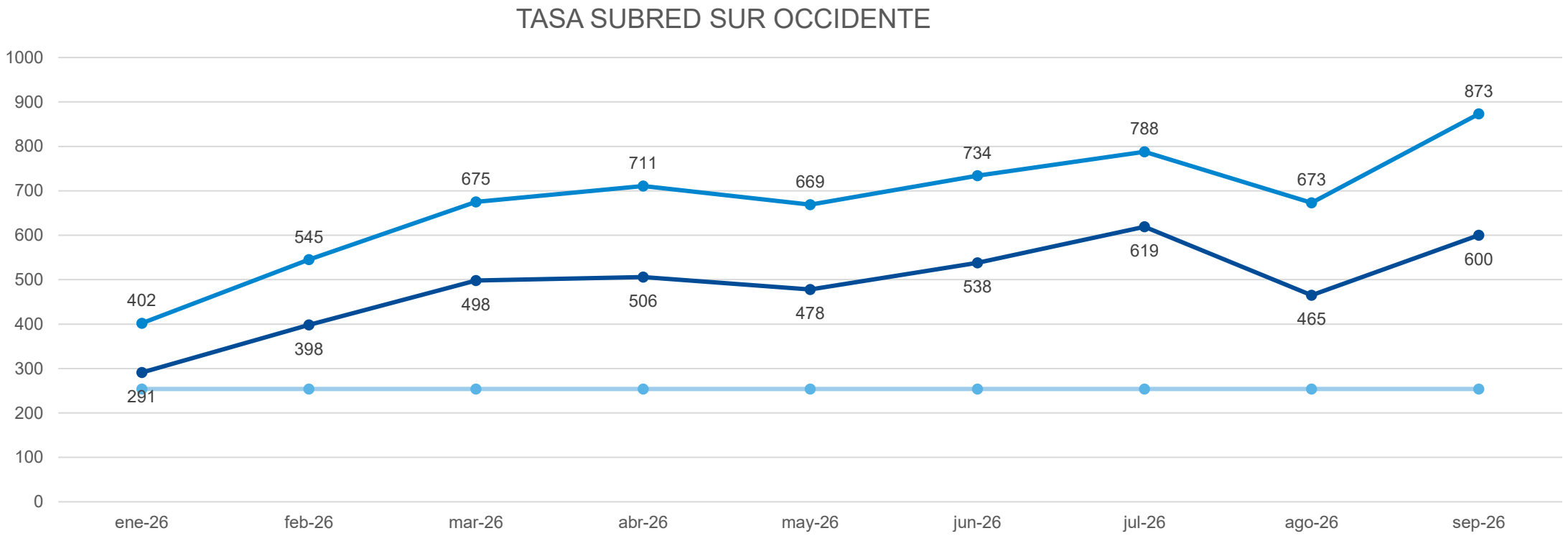
# PQRD OPORTUNIDAD DE CITAS  SUBREDES 2026




| | 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 |
|---|---|---|---|---|
| ago-26 | 1983 | 1815 | 902 | 995 |
| jul-26 | 2212 | 2158 | 1042 | 973 |
| jun-26 | 1765 | 1928 | 932 | 900 |
| may-26 | 1871 | 1856 | 1064 | 969 |
| abr-26 | 1858 | 1881 | 1202 | 1012 |
| 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 septiembre  de 2026, las subredes ocupan un 92% frente al total de la radicación de Bogotá para este motivo. Presentando un aumento del 24 en comparación con el mes anterior.

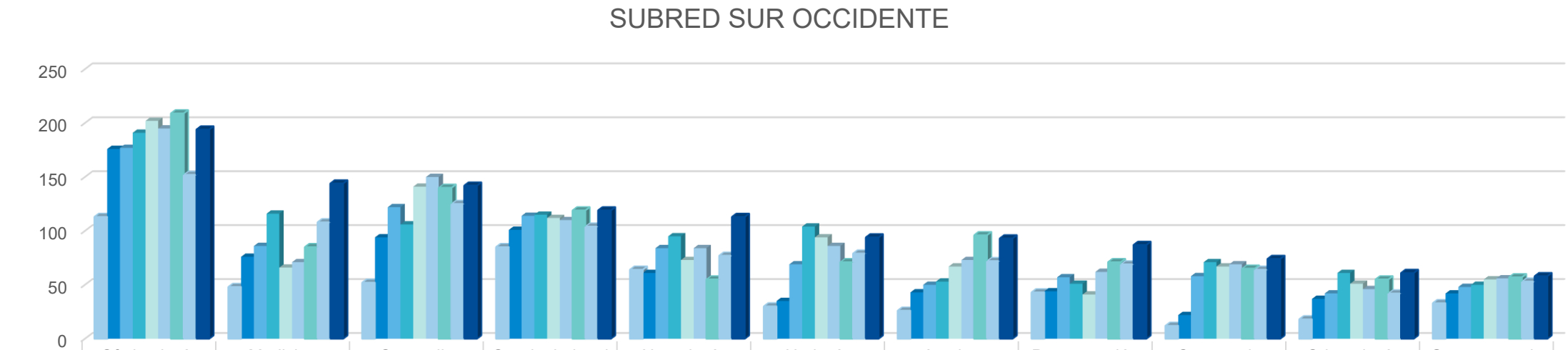
# TASA– SUBRED SUR OCCIDENTE 2025- 2026




| | ene-26 | feb-26 | mar-26 | abr-26 | may-26 | jun-26 | jul-26 | ago-26 | sep-26 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| tasa supersalud | 291 | 398 | 498 | 506 | 478 | 538 | 619 | 465 | 600 |
| tasa general | 402 | 545 | 675 | 711 | 669 | 734 | 788 | 673 | 873 |
| Tasa | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 |

En el mes de septiembre 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.

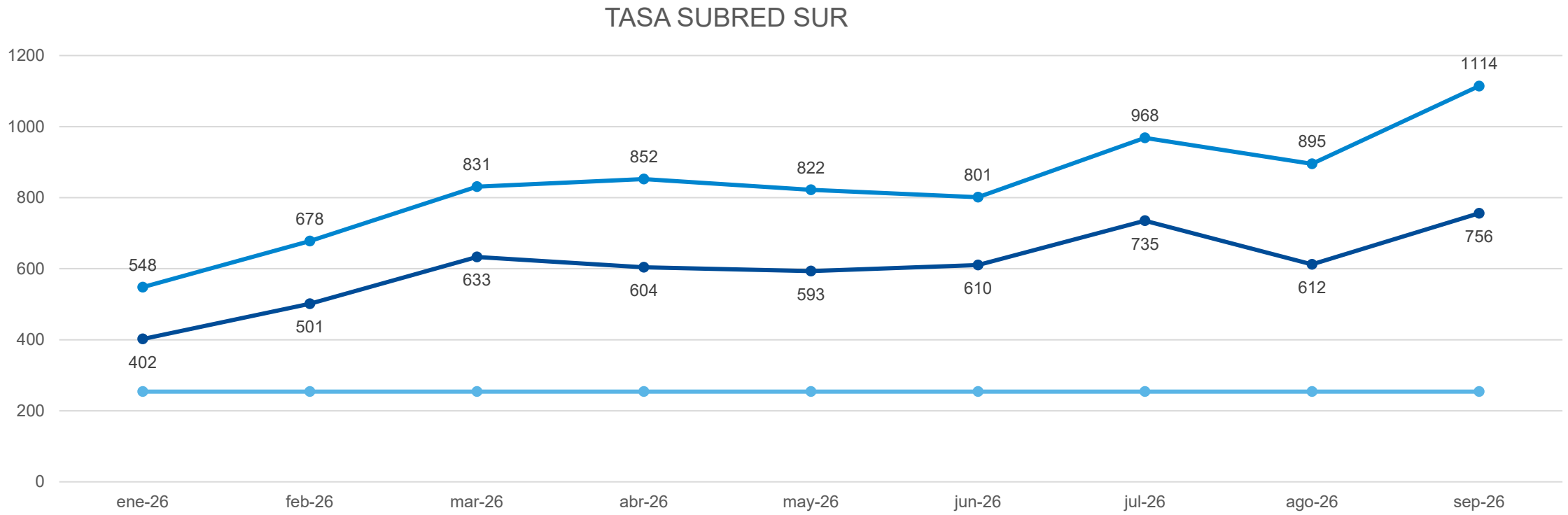
# OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR OCCIDENTE 2026




| | Oftalmología | Medicina general | Ortopedia | Otorrinolaringología | Neurología | Urología | Ayudas diagnósticas: Ecografías | Programación de cirugías | Optometria | Odontología | Gastroenterología |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 113 | 48 | 52 | 85 | 64 | 30 | 26 | 43 | 12 | 18 | 33 |
| feb-26 | 176 | 76 | 94 | 101 | 61 | 35 | 43 | 44 | 22 | 37 | 42 |
| mar-26 | 177 | 86 | 122 | 114 | 84 | 69 | 50 | 57 | 58 | 42 | 48 |
| abr-26 | 191 | 116 | 106 | 115 | 95 | 104 | 53 | 51 | 71 | 61 | 50 |
| may-26 | 202 | 66 | 141 | 112 | 73 | 94 | 67 | 41 | 67 | 51 | 55 |
| jun-26 | 195 | 71 | 150 | 110 | 84 | 86 | 73 | 62 | 69 | 46 | 56 |
| jul-26 | 209 | 85 | 140 | 119 | 55 | 71 | 96 | 71 | 65 | 55 | 57 |
| ago-26 | 152 | 108 | 125 | 104 | 77 | 79 | 72 | 69 | 64 | 42 | 53 |
| sep-26 | 194 | 144 | 142 | 119 | 113 | 94 | 93 | 87 | 74 | 61 | 58 |

- Para el mes de septiembre 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, medicina general, Ortopedia, Otorrino y Neurologia.

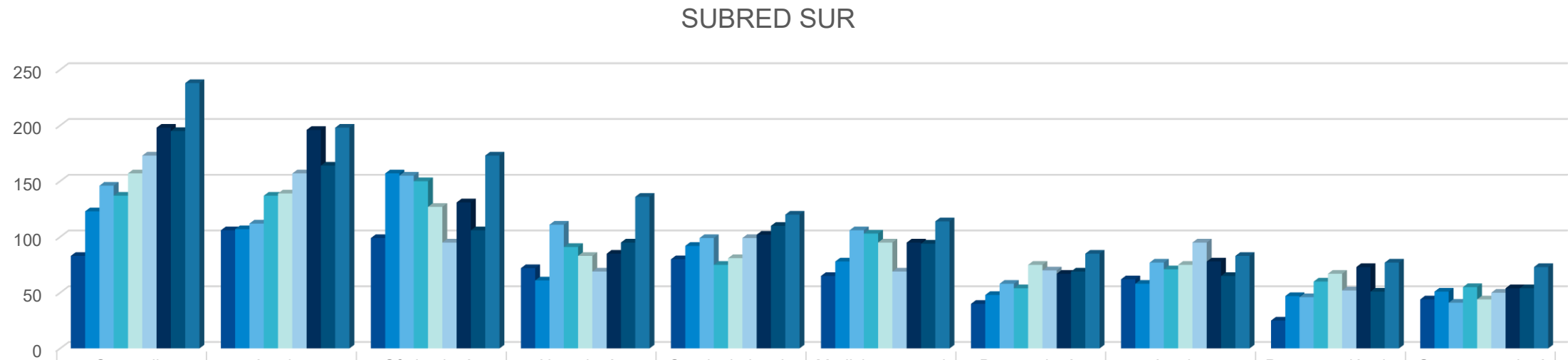
# TASA– SUBRED SUR 2025 - 2026




| | ene-26 | feb-26 | mar-26 | abr-26 | may-26 | jun-26 | jul-26 | ago-26 | sep-26 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| tasa supersalud | 402 | 501 | 633 | 604 | 593 | 610 | 735 | 612 | 756 |
| tasa general | 548 | 678 | 831 | 852 | 822 | 801 | 968 | 895 | 1114 |
| Tasa | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 |

Para el mes de septiembre 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 en comparación con el mes anterior.

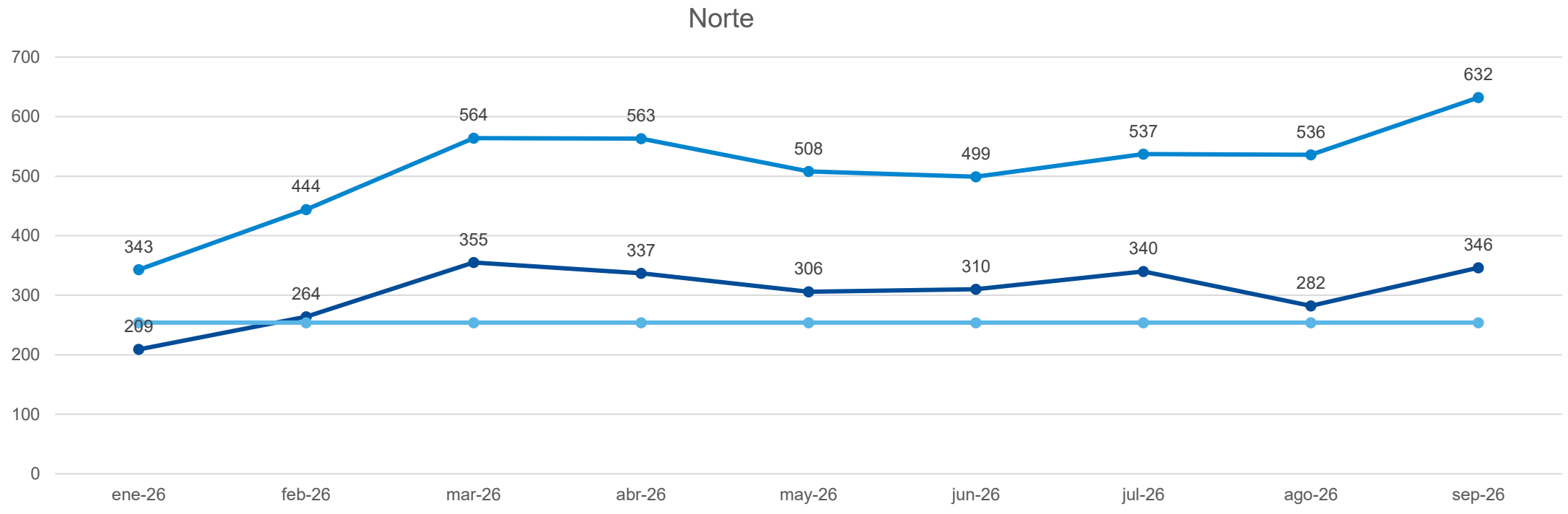
# OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED SUR 2026




| | Ortopedia | Ayudas diagnósticas: Ecografías | Oftalmología | Neurología | Otorrinolaringología | Medicina general | Dermatología | Ayudas diagnósticas: Ecocardiograma | Programación de cirugías | Gastroenterología |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 83 | 106 | 99 | 72 | 80 | 65 | 40 | 62 | 25 | 44 |
| feb-26 | 123 | 107 | 157 | 61 | 92 | 78 | 48 | 58 | 47 | 51 |
| mar-26 | 146 | 112 | 155 | 111 | 99 | 106 | 58 | 77 | 46 | 41 |
| abr-26 | 137 | 137 | 150 | 91 | 75 | 103 | 54 | 71 | 60 | 55 |
| may-26 | 157 | 139 | 127 | 83 | 81 | 95 | 75 | 75 | 67 | 44 |
| jun-26 | 173 | 157 | 95 | 69 | 99 | 69 | 70 | 95 | 52 | 50 |
| jul-26 | 198 | 196 | 131 | 85 | 102 | 95 | 67 | 78 | 73 | 54 |
| ago-26 | 195 | 164 | 106 | 95 | 110 | 94 | 69 | 65 | 51 | 54 |
| sep-26 | 238 | 198 | 173 | 136 | 120 | 114 | 85 | 83 | 77 | 73 |

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

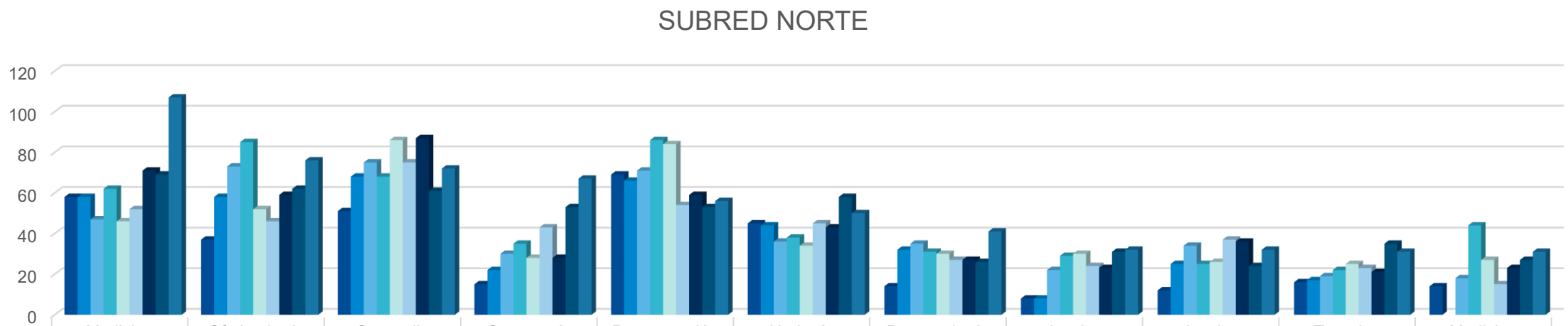
# TASA– SUBRED NORTE 2025-2026




| | ene-26 | feb-26 | mar-26 | abr-26 | may-26 | jun-26 | jul-26 | ago-26 | sep-26 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| tasa supersalud | 209 | 264 | 355 | 337 | 306 | 310 | 340 | 282 | 346 |
| tasa general | 343 | 444 | 564 | 563 | 508 | 499 | 537 | 536 | 632 |
| Tasa | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 |

En el mes de septiembre 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.

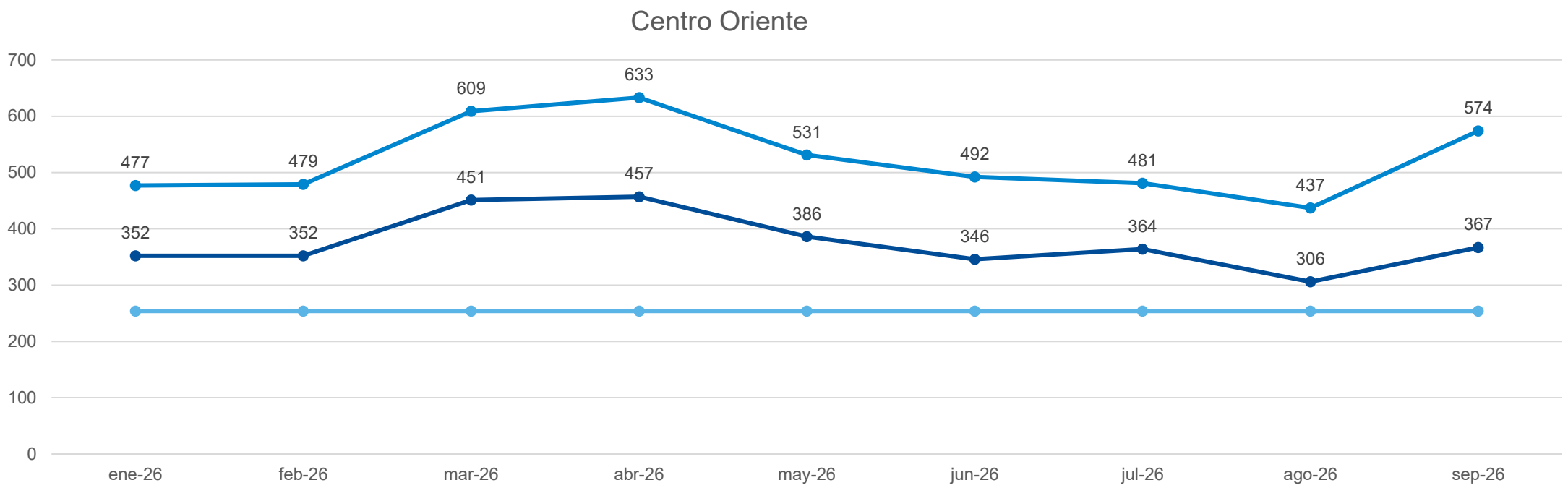
# OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED NORTE 2026




| | Medicina general | Oftalmología | Ortopedia | Optometría | Programación de cirugías | Urología | Dermatología | Ayudas diagnósticas: Laboratorio clínico | Ayudas diagnósticas: Ecocardiograma | Terapias | Medicina interna |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 58 | 37 | 51 | 15 | 69 | 45 | 14 | 8 | 12 | 16 | 14 |
| feb-26 | 58 | 58 | 68 | 22 | 66 | 44 | 32 | 8 | 25 | 17 | |
| mar-26 | 47 | 73 | 75 | 30 | 71 | 36 | 35 | 22 | 34 | 19 | 18 |
| abr-26 | 62 | 85 | 68 | 35 | 86 | 38 | 31 | 29 | 25 | 22 | 44 |
| may-26 | 46 | 52 | 86 | 28 | 84 | 34 | 30 | 30 | 26 | 25 | 27 |
| jun-26 | 52 | 46 | 75 | 43 | 54 | 45 | 27 | 24 | 37 | 23 | 15 |
| jul-26 | 71 | 59 | 87 | 28 | 59 | 43 | 27 | 23 | 36 | 21 | 23 |
| ago-26 | 69 | 62 | 61 | 53 | 53 | 58 | 26 | 31 | 24 | 35 | 27 |
| sep-26 | 107 | 76 | 72 | 67 | 56 | 50 | 41 | 32 | 32 | 31 | 31 |

Para el mes de septiembre 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 Medicina General, seguido de Oftalmología, Ortopedia, y Programación de CX.

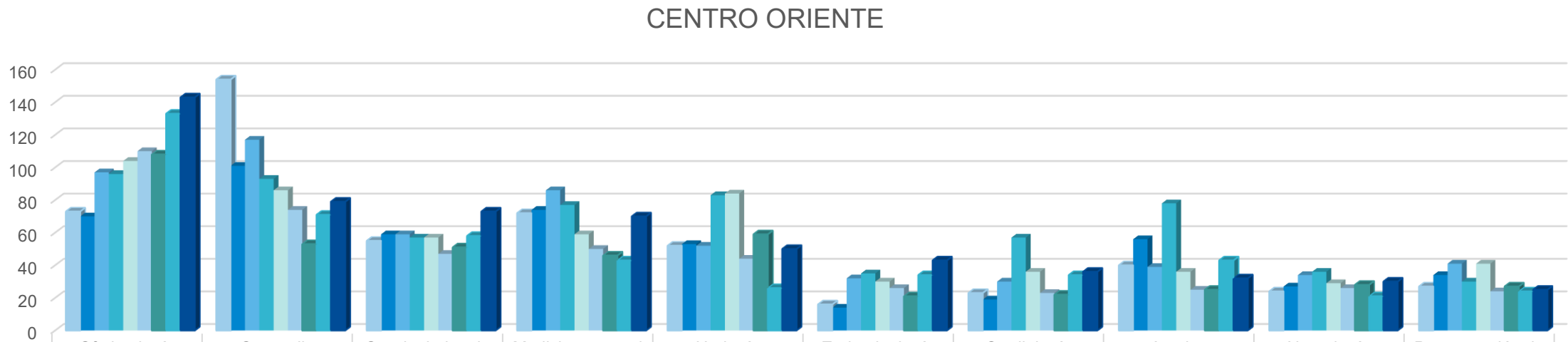
# TASA– SUBRED CENTRO ORIENTE 2025 - 2026




| | ene-26 | feb-26 | mar-26 | abr-26 | may-26 | jun-26 | jul-26 | ago-26 | sep-26 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| tasa supersalud | 352 | 352 | 451 | 457 | 386 | 346 | 364 | 306 | 367 |
| tasa general | 477 | 479 | 609 | 633 | 531 | 492 | 481 | 437 | 574 |
| Tasa | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 | 254 |

En el mes de septiembre 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.

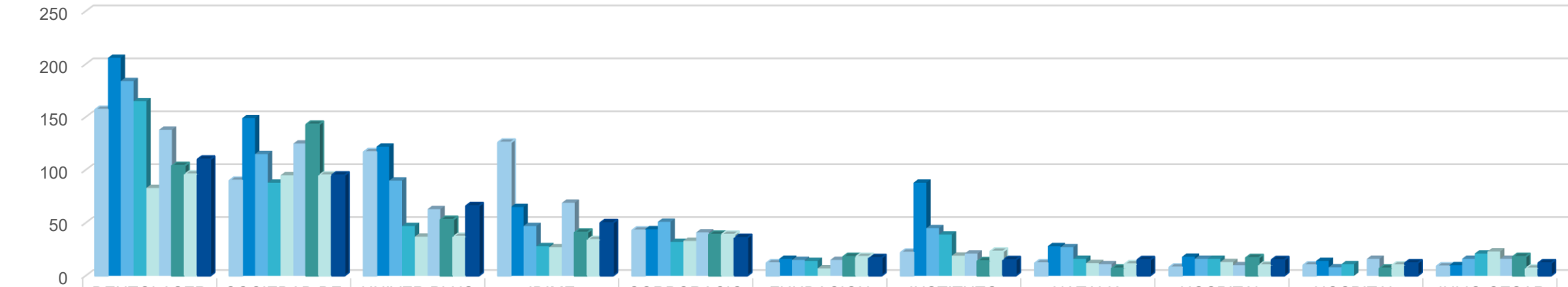
# OPORTUNIDAD DE CITAS – SUBRED CENTRO ORIENTE 2026




| | Oftalmología | Ortopedia | Otorrinolaringología | Medicina general | Urología | Endocrinología | Cardiología | Ayudas diagnósticas: Electrocardiograma | Neurología | Programación de cirugías |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 73 | 154 | 55 | 72 | 52 | 16 | 23 | 40 | 24 | 27 |
| feb-26 | 70 | 101 | 59 | 74 | 53 | 14 | 19 | 56 | 27 | 34 |
| mar-26 | 97 | 117 | 59 | 86 | 52 | 32 | 30 | 39 | 34 | 41 |
| abr-26 | 96 | 93 | 57 | 77 | 83 | 35 | 57 | 78 | 36 | 30 |
| may-26 | 104 | 86 | 57 | 59 | 84 | 30 | 36 | 36 | 29 | 41 |
| jun-26 | 110 | 74 | 47 | 50 | 44 | 26 | 23 | 25 | 26 | 24 |
| jul-26 | 108 | 53 | 51 | 46 | 59 | 21 | 22 | 25 | 28 | 27 |
| ago-26 | 133 | 71 | 58 | 43 | 26 | 34 | 34 | 43 | 21 | 24 |
| sep-26 | 143 | 79 | 73 | 70 | 50 | 43 | 36 | 32 | 30 | 25 |

Para el mes de septiembre 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, Otorrino, medicina general y Electro.

# OPORTUNIDAD DE CITAS – RED PRIVADA 2026




| | DENTOLASER S.A.S | SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTA HOSPITAL DE SAN JOSE | UNIVER PLUS S.A. | IDIME | CORPORACION SALUD UN | FUNDACION HOSPITAL DE LA MISERICORDIA | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA | NATALIA ORTIZ | HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA | HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO | JULIO CESAR PEÑALOSA E.S.E. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 157 | 90 | 117 | 126 | 43 | 12 | 22 | 12 | 8 | 10 | 9 |
| feb-26 | 206 | 149 | 122 | 65 | 44 | 16 | 88 | 28 | 18 | 14 | 10 |
| mar-26 | 184 | 115 | 90 | 47 | 51 | 15 | 45 | 27 | 16 | 8 | 16 |
| abr-26 | 165 | 88 | 47 | 28 | 32 | 14 | 39 | 16 | 16 | 11 | 21 |
| may-26 | 83 | 95 | 37 | 27 | 33 | 7 | 19 | 12 | 13 | | 23 |
| jun-26 | 138 | 125 | 63 | 69 | 41 | 15 | 21 | 11 | 10 | 16 | 16 |
| jul-26 | 104 | 143 | 53 | 41 | 39 | 18 | 14 | 7 | 17 | 7 | 18 |
| ago-26 | 96 | 95 | 37 | 34 | 39 | 18 | 23 | 11 | 10 | 10 | 7 |
| sep-26 | 110 | 95 | 66 | 50 | 36 | 17 | 15 | 15 | 15 | 12 | 12 |

Al revisar el comportamiento de PQRD por OPORTUNIDAD DE CITAS en las IPS privadas, para el mes de septiembre 2026 se evidencia que estas ocupan un 8%. La IPS con mayor incidencia es dentolaser.

Capital Salud
Te Cuida



# RADICACIÓN SOACHA 2025-2026

Vigilado Supersalud

capitalsalud eps-s

icontec ISO 9001 SC-2002029

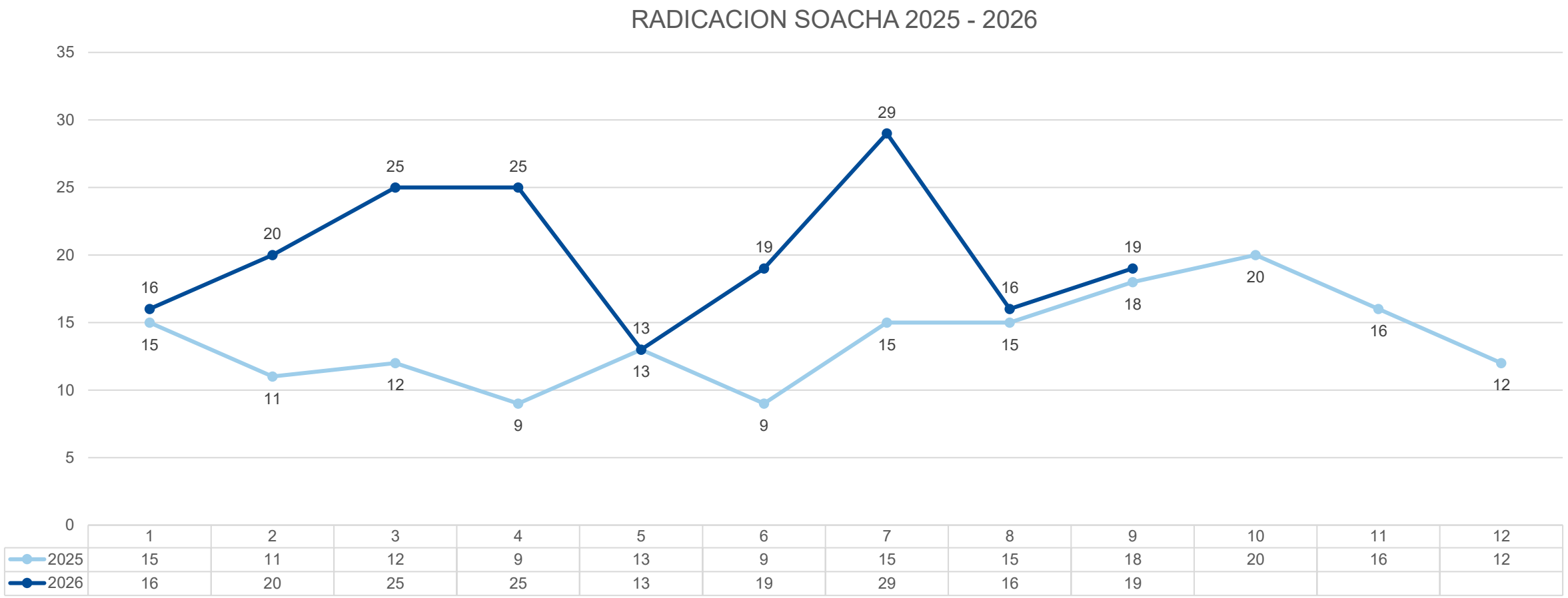
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

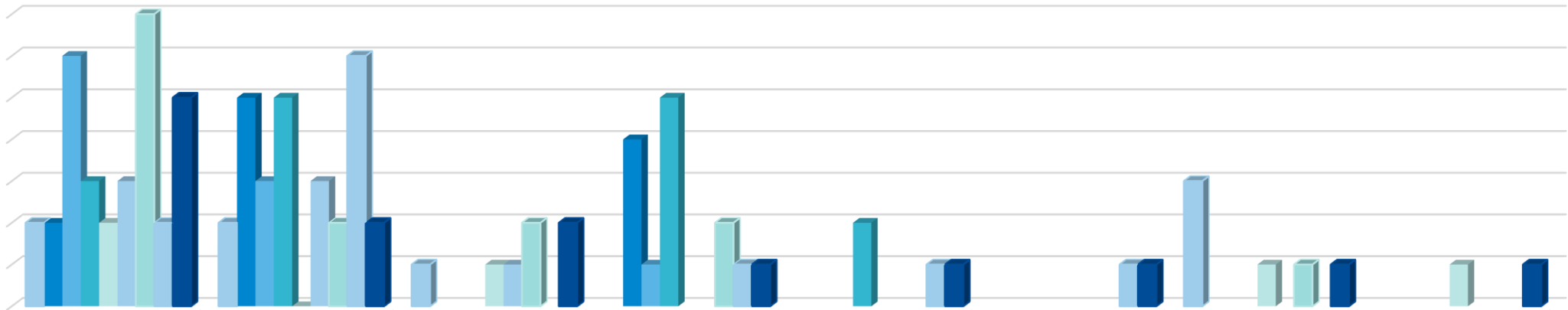
# RADICACIÓN SOACHA 2025-2026




| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | 15 | 11 | 12 | 9 | 13 | 9 | 15 | 15 | 18 | 20 | 16 | 12 |
| 2026 | 16 | 20 | 25 | 25 | 13 | 19 | 29 | 16 | 19 | | | |

En septiembre de 2026, la radicación de la Sucursal Soacha, aumento  un 19% frente al mes anterior y aumento un 6% frente al mismo mes del año anterior.

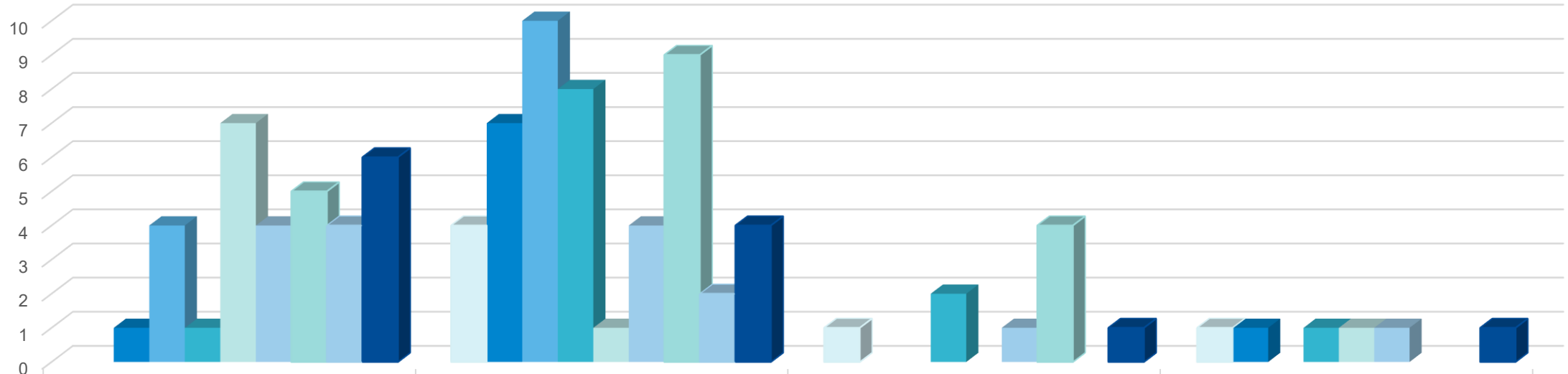
# CAUSAS PRINCIPALES SOACHA 2026




| | psicologia | Medicina general | Pediatría | Afiliaciones y novedades | Cardiología | Otorrinolaringología | Inadecuada orientación | Programación de cirugías |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 2 | 2 | 1 | | | | 3 | |
| feb-26 | 2 | 5 | | 4 | | | | |
| mar-26 | 6 | 3 | | 1 | | | | |
| abr-26 | 3 | 5 | | 5 | 2 | | | |
| may-26 | 2 | 0 | 1 | | | | 1 | 1 |
| jun-26 | 3 | 3 | 1 | | | | | |
| jul-26 | 7 | 2 | 2 | 2 | | | 1 | |
| ago-26 | 2 | 6 | | 1 | 1 | 1 | | |
| sep-26 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

En el total general de causales para Soacha, en el mes de septiembre 2026, se evidencia que las principales causales son: psicología y medicina general

# PQRD POR IPS – SOACHA 2026




| | E.S.E. HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS D | JULIO CESAR PEÑALOSA E.S.E. | FUNDACION HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E |
|---|---|---|---|---|
| ene-26 | | 4 | 1 | 1 |
| feb-26 | 1 | 7 | | 1 |
| mar-26 | 4 | 10 | | |
| abr-26 | 1 | 8 | 2 | 1 |
| may-26 | 7 | 1 | | 1 |
| jun-26 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| jul-26 | 5 | 9 | 4 | |
| ago-26 | 4 | 2 | | |
| sep-26 | 6 | 4 | 1 | 1 |

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

Capital Salud Te Cuida



# RADICACIÓN META 2025-2026

Vigilado Supersalud

capitalsalud eps-s

icontec ISO 9001 SC-2002029

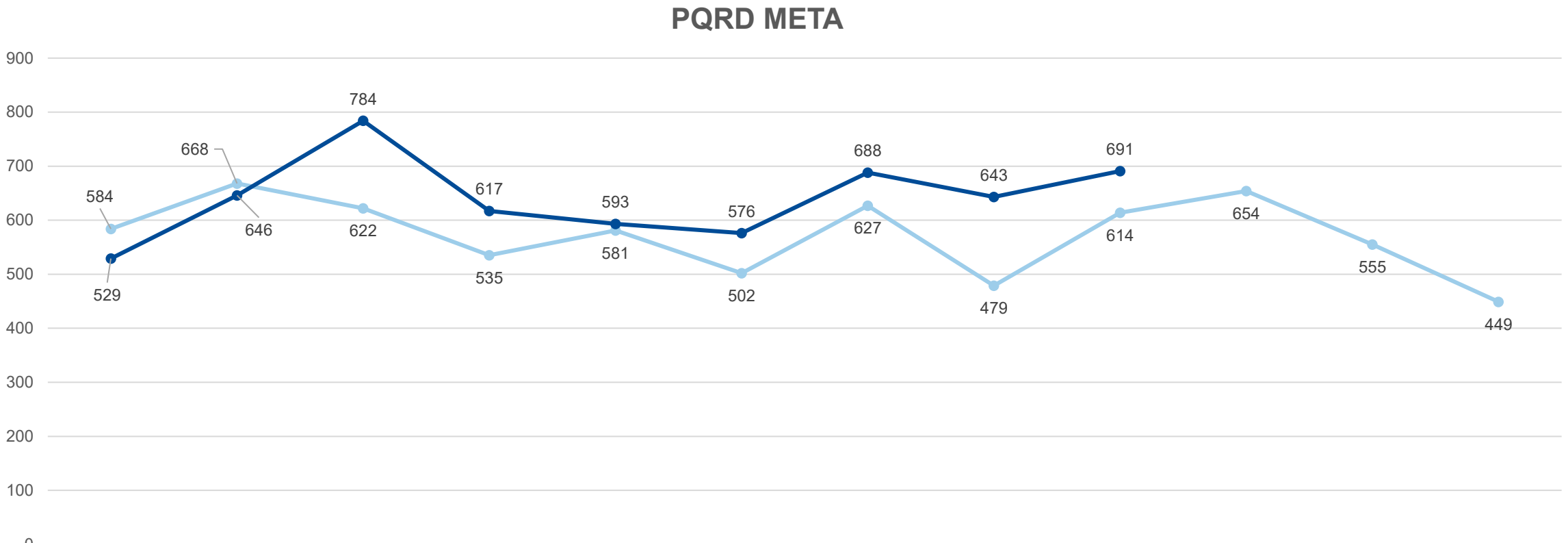
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

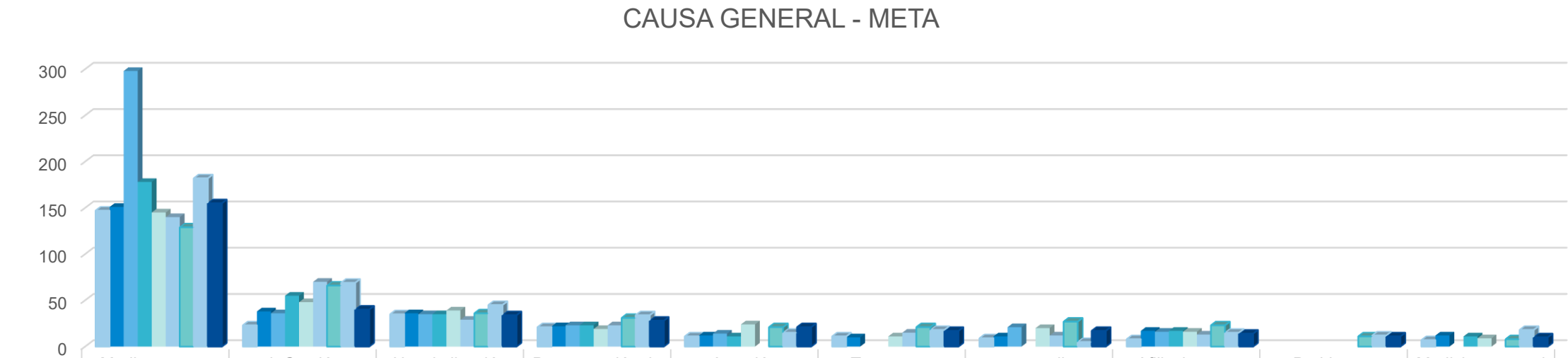
# RADICACIÓN META 2025 - 2026




| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | 584 | 668 | 622 | 535 | 581 | 502 | 627 | 479 | 614 | 654 | 555 | 449 |
| 2026 | 529 | 646 | 784 | 617 | 593 | 576 | 688 | 643 | 691 | | | |

La radicación en Meta para el mes de septiembre de 2026 presentó una disminución del 7% en comparación con el mes anterior y un aumento del 34% frente al mismo mes del año anterior.

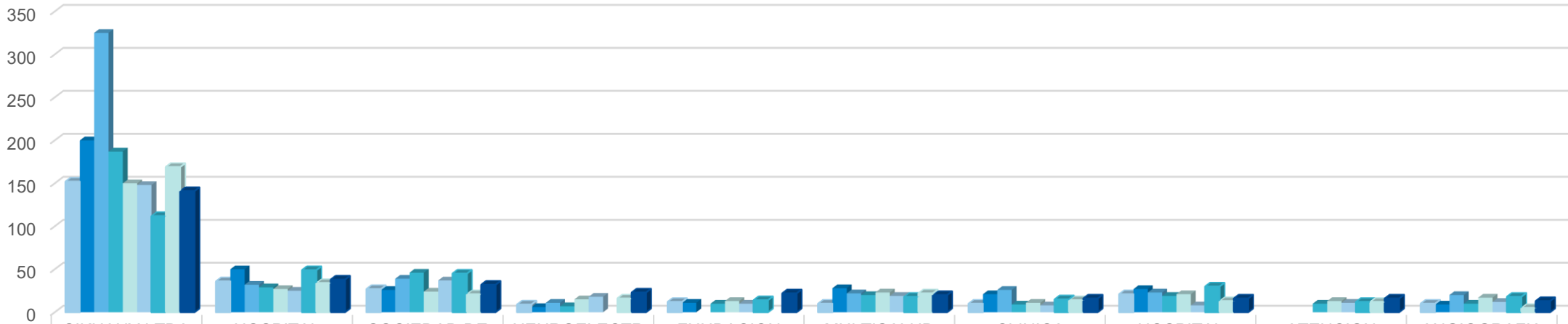
# CAUSAS PRINCIPALES META 2026




| | Medicamentos PBS | d. Gestión Autorizaciones | Hospitalización | Programación de cirugías | Atención domiciliaria | Transporte | ortopedia | Afiliaciones y novedades | Problemas Contratación asegurador-prestador | Medicina general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 147 | 23 | 35 | 21 | 11 | 11 | 9 | 8 | | 7 |
| feb-26 | 151 | 38 | 36 | 22 | 12 | 10 | 11 | 17 | | 12 |
| mar-26 | 298 | 36 | 35 | 23 | 14 | | 21 | 16 | | |
| abr-26 | 178 | 55 | 35 | 23 | 11 | | | 17 | | 11 |
| may-26 | 145 | 48 | 39 | 19 | 24 | 11 | 20 | 16 | | 9 |
| jun-26 | 140 | 70 | 29 | 23 | | 15 | 12 | 13 | | |
| jul-26 | 129 | 66 | 36 | 31 | 21 | 21 | 27 | 23 | 11 | 8 |
| ago-26 | 182 | 69 | 45 | 34 | 15 | 18 | 5 | 15 | 12 | 18 |
| sep-26 | 155 | 40 | 34 | 28 | 21 | 17 | 17 | 14 | 11 | 10 |

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

# PQRD POR IPS – META 2026



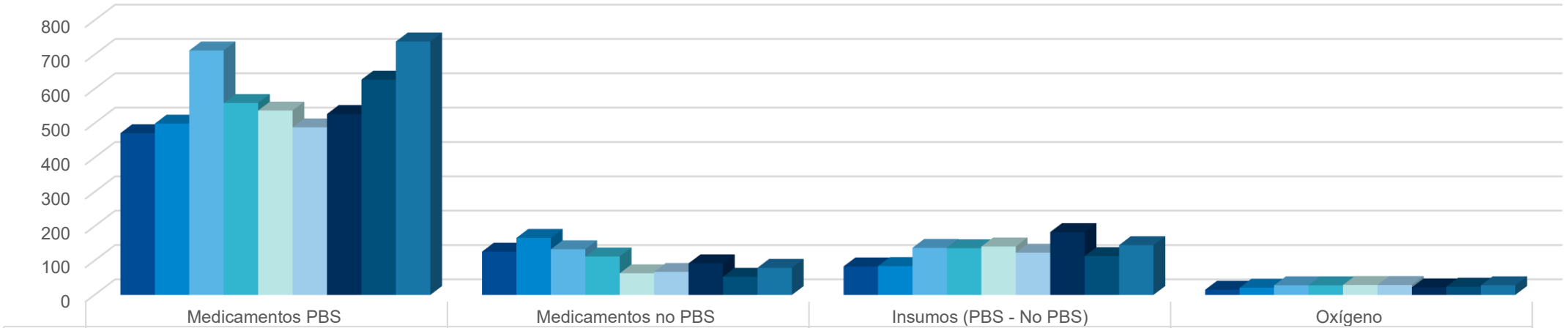

| | SIKUANY LTDA | HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO E.S.E. | SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTA HOSPITAL DE SAN JOSE | NEUROELECTRODIAGNOSTICO SH DEL LLANO S.A.S | FUNDACION HOSPITAL DE LA MISERICORDIA | MULTISALUD LIMITADA | CLINICA EMPERATRIZ SAS | HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA | ATENCION MEDICA COLOMBIA SA | ANGIOGRAFIA COLOMBIA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 152 | 36 | 27 | 9 | 12 | 10 | 10 | 21 | | 10 |
| feb-26 | 200 | 50 | 26 | 6 | 11 | 28 | 21 | 27 | | 9 |
| mar-26 | 325 | 32 | 39 | 11 | | 22 | 26 | 23 | | 20 |
| abr-26 | 187 | 29 | 46 | 7 | 10 | 20 | 9 | 19 | 10 | 10 |
| may-26 | 150 | 27 | 24 | 15 | 13 | 23 | 11 | 21 | 13 | 17 |
| jun-26 | 148 | 25 | 37 | 18 | 10 | 19 | 8 | 8 | 11 | 12 |
| jul-26 | 112 | 49 | 45 | | 14 | 18 | 15 | 30 | 12 | 18 |
| ago-26 | 169 | 34 | 21 | 16 | | 22 | 14 | 13 | 12 | 5 |
| sep-26 | 141 | 38 | 32 | 23 | 22 | 20 | 16 | 16 | 16 | 13 |

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

# MOTIVOS GENERALES



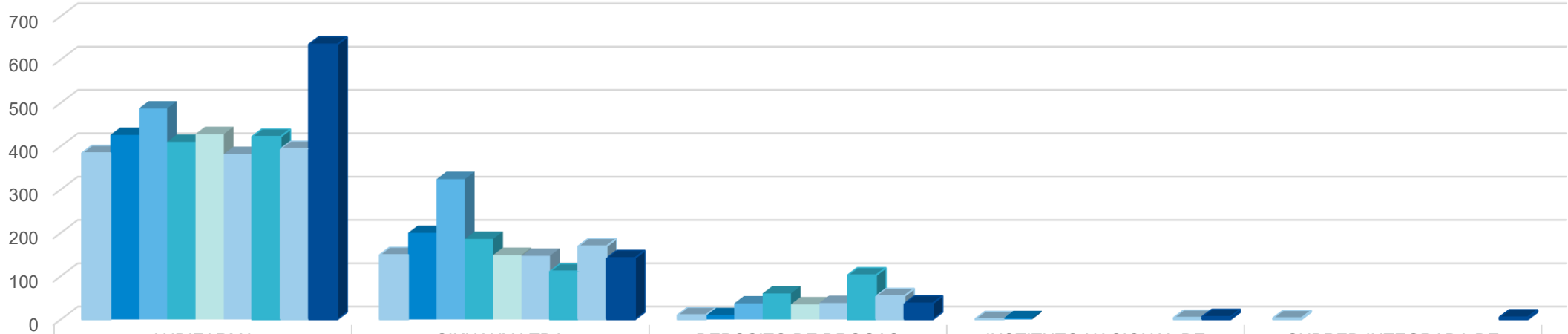
# 2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS 2026




| | Medicamentos PBS | Medicamentos no PBS | Insumos (PBS - No PBS) | Oxígeno |
|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 471 | 126 | 83 | 15 |
| feb-26 | 499 | 166 | 84 | 21 |
| mar-26 | 712 | 133 | 137 | 28 |
| abr-26 | 559 | 112 | 136 | 28 |
| may-26 | 537 | 63 | 141 | 29 |
| jun-26 | 488 | 67 | 123 | 29 |
| jul-26 | 527 | 92 | 183 | 22 |
| ago-26 | 627 | 53 | 113 | 24 |
| sep-26 | 738 | 79 | 145 | 28 |

La segunda causa de PQRD corresponde al ***No suministro medicamentos,*** el cual representa el 9% del total del PQRD. Para el mes de septiembre 2026, se presentó un aumento del 21**%** en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS y medicamentos e insumos No PBS.

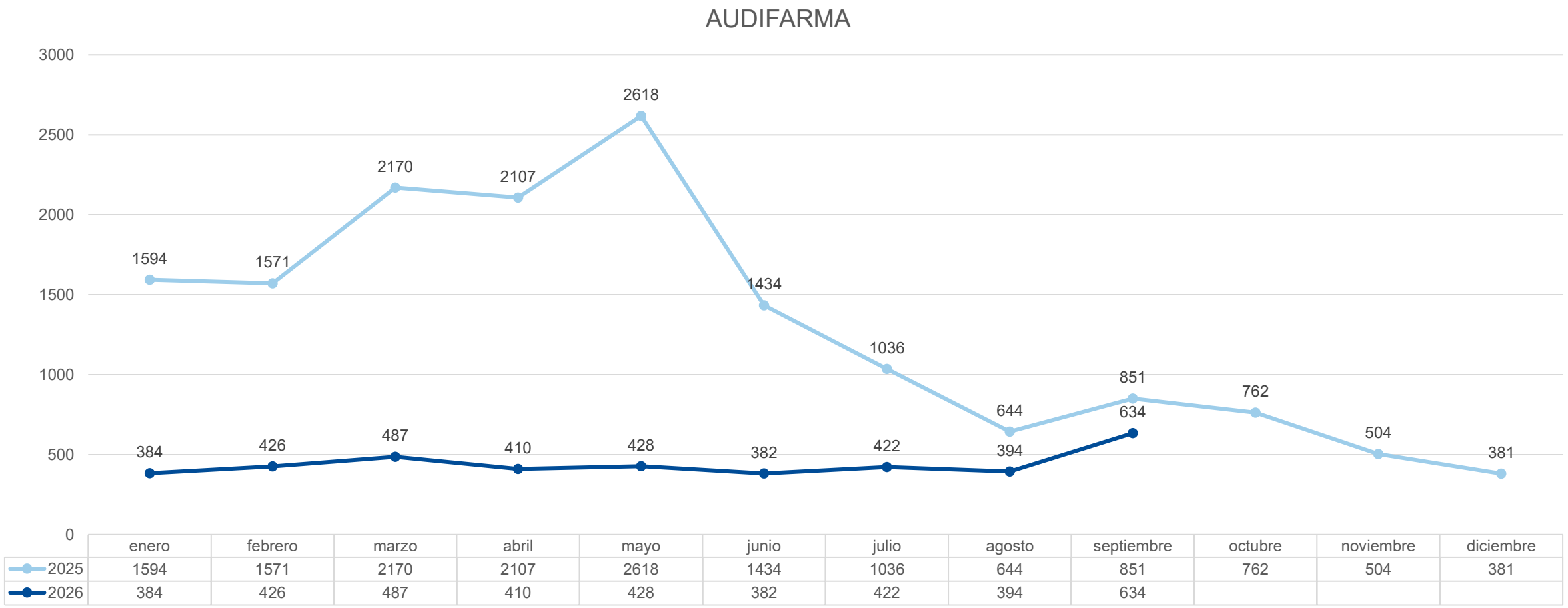
# NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – PQRD IPS 2026




| | AUDIFARMA | SIKUANY LTDA | DEPOSITO DE DROGAS BOYACA | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E |
|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 384 | 149 | 10 | 1 | 3 |
| feb-26 | 426 | 200 | 10 | 3 | |
| mar-26 | 487 | 324 | 37 | | |
| abr-26 | 410 | 186 | 60 | | |
| may-26 | 428 | 149 | 35 | | |
| jun-26 | 382 | 147 | 38 | | |
| jul-26 | 422 | 111 | 102 | | |
| ago-26 | 394 | 169 | 54 | 4 | |
| sep-26 | 635 | 142 | 37 | 6 | 5 |

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

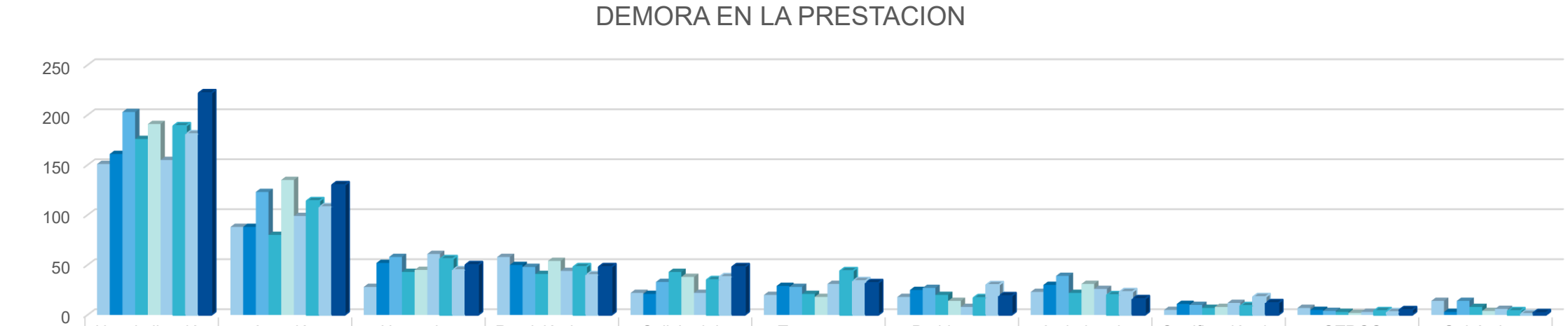
# PQRD AUDIFARMA 2025- 2026




| | enero | febrero | marzo | abril | mayo | junio | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | 1594 | 1571 | 2170 | 2107 | 2618 | 1434 | 1036 | 644 | 851 | 762 | 504 | 381 |
| 2026 | 384 | 426 | 487 | 410 | 428 | 382 | 422 | 394 | 634 | | | |

Desde el cambio de la modalidad de contratación con el prestador Audifarma (Cápita – octubre 2025), las PQRD recibidas han presentado una disminución del 17%.

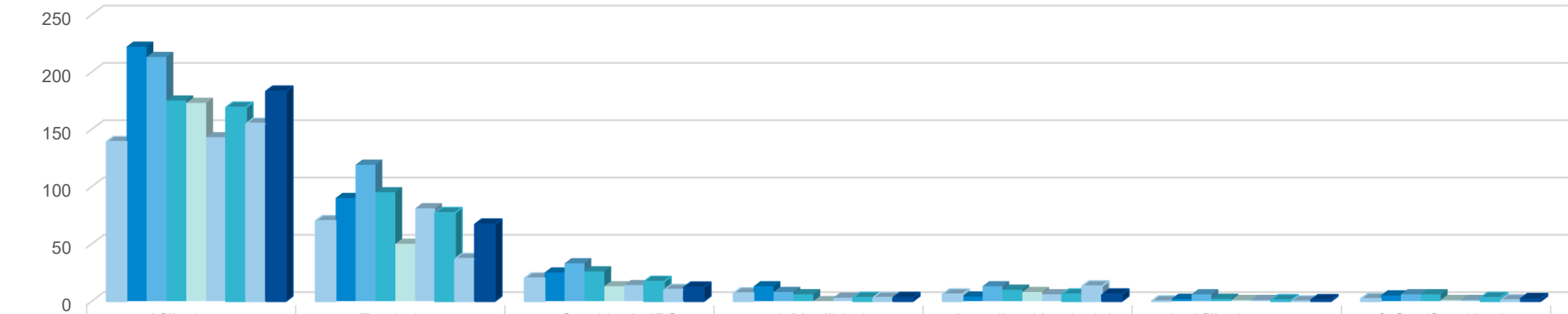
# 3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2026




| | Hospitalización | Atención domiciliaria | Urgencias | Remisión inter-hospitalaria | Solicitud de historia clínica | Transporte | Problemas Contratación asegurador-prestador | Ambulatorio | Certificación de Discapacidad y PCL | OTROS | Quirúrgicas |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 151 | 88 | 28 | 58 | 22 | 20 | 18 | 23 | 5 | 7 | 14 |
| feb-26 | 161 | 88 | 52 | 50 | 21 | 29 | 25 | 30 | 11 | 5 | 3 |
| mar-26 | 203 | 123 | 58 | 48 | 33 | 28 | 27 | 39 | 10 | 4 | 14 |
| abr-26 | 176 | 80 | 43 | 41 | 43 | 21 | 20 | 22 | 7 | 3 | 8 |
| may-26 | 191 | 135 | 45 | 54 | 38 | 18 | 14 | 31 | 8 | 2 | 4 |
| jun-26 | 155 | 99 | 61 | 44 | 22 | 31 | 8 | 26 | 12 | 3 | 6 |
| jul-26 | 189 | 114 | 56 | 48 | 35 | 44 | 17 | 20 | 9 | 4 | 4 |
| ago-26 | 181 | 108 | 45 | 40 | 38 | 34 | 30 | 23 | 18 | 3 | 1 |
| sep-26 | 222 | 130 | 50 | 48 | 48 | 32 | 19 | 16 | 12 | 5 | 2 |

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 septiembre de 2026, se registra un aumento del 12% en comparación con el mes anterior. La mayor inconformidad se presenta por demora en servicios Hospitalización, seguido de atención domiciliaria y urgencias.

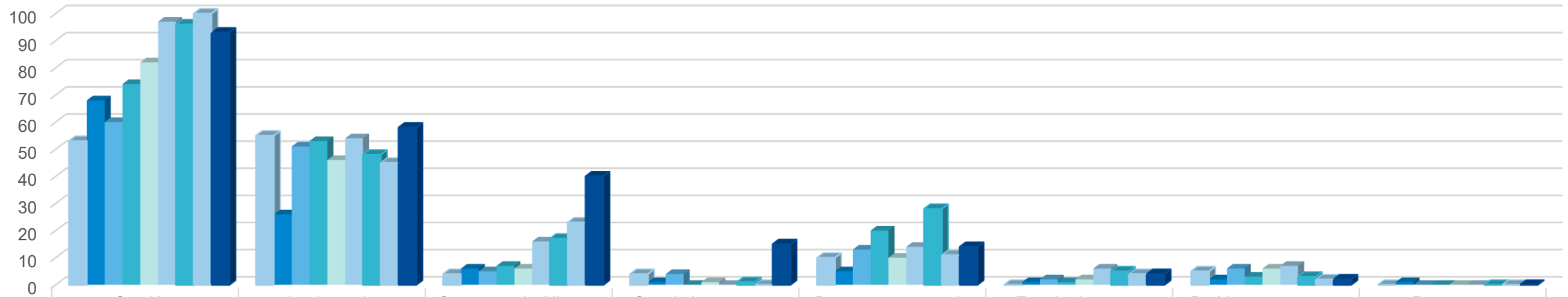
# 4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACIÓN ASEGURA 2026




| | 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-26 | 139 | 70 | 20 | 7 | 6 | 0 | 2 |
| feb-26 | 222 | 90 | 25 | 13 | 4 | 2 | 5 |
| mar-26 | 213 | 119 | 33 | 8 | 13 | 6 | 6 |
| abr-26 | 175 | 95 | 26 | 6 | 10 | 2 | 6 |
| may-26 | 173 | 50 | 13 | 0 | 8 | 1 | 1 |
| jun-26 | 143 | 81 | 14 | 3 | 6 | 1 | 1 |
| jul-26 | 169 | 77 | 17 | 3 | 6 | 1 | 3 |
| ago-26 | 155 | 37 | 10 | 3 | 13 | 0 | 1 |
| sep-26 | 183 | 67 | 12 | 3 | 6 | 1 | 2 |

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 2026, este motivo presento un aumento  del 25 %

# 5 MOTIVO- DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA 2026




| | Gestión autorizaciones | Inadecuada orientación | Conceptos jurídicos y requerimientos de información | Seguimiento casos población especial | Demora en punto de atención | Estado de pagos (glosas y cartera) | Problemas recursos físicos, humanos, dotación | Respuesta requerimiento PQR tecnología |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-26 | 53 | 55 | 4 | 4 | 10 | 0 | 5 | 0 |
| feb-26 | 68 | 26 | 6 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 |
| mar-26 | 60 | 51 | 5 | 4 | 13 | 2 | 6 | 0 |
| abr-26 | 74 | 53 | 7 | 0 | 20 | 1 | 3 | 0 |
| may-26 | 82 | 46 | 6 | 1 | 10 | 2 | 6 | 0 |
| jun-26 | 97 | 54 | 16 | 0 | 14 | 6 | 7 | 0 |
| jul-26 | 96 | 48 | 17 | 1 | 28 | 5 | 3 | 0 |
| ago-26 | 100 | 45 | 23 | 0 | 11 | 4 | 2 | 0 |
| sep-26 | 93 | 58 | 40 | 15 | 14 | 4 | 2 | 0 |

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 requerimientos de información. Se identifica que, para el mes de septiembre de 2026, se presenta un aumento del 22% en este motivo.

# ESTADO DE CIERRE 2026

| NACIONAL | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MES | SOLUCIONADO | | Total general | % cierre |
| | NO | SI | | |
| Enero | 0 | 6601 | 6601 | 100.0% |
| Febrero | 0 | 7957 | 7957 | 100.0% |
| Marzo | 0 | 9102 | 9102 | 100.0% |
| Abril | 3 | 8803 | 8806 | 100.0% |
| Mayo | 118 | 8284 | 8402 | 99.5% |
| Junio | 30 | 8384 | 8414 | 96.4% |
| Julio | 90 | 9170 | 9260 | 98.4% |
| Agosto | 755 | 7794 | 8549 | 86.0% |
| Septiembre | 5625 | 4850 | 10475 | 46.9% |
| **Total 2026** | 6621 | 70945 | 77566 | 92.0% |

| BOGOTÁ | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MES | SOLUCIONADO | | Total general | % Cierre |
| | NO | SI | | |
| Enero | | 6056 | 6056 | 100% |
| Febrero | | 7291 | 7291 | 100% |
| Marzo | | 8293 | 8293 | 100% |
| Abril | 3 | 8161 | 8164 | 100% |
| Mayo | 118 | 7678 | 7796 | 98% |
| Junio | 28 | 7791 | 7819 | 100% |
| Julio | 87 | 8456 | 8543 | 99% |
| Agosto | 741 | 7149 | 7890 | 91% |
| Septiembre | 5477 | 4288 | 9765 | 44% |
| **Total 2026** | **6454** | **65163** | **71617** | **92.4%** |

| 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 | 0 | 576 | 576 | 100% |
| Julio | 2 | 686 | 688 | 100% |
| Agosto | 9 | 634 | 643 | 99% |
| Septiembre | 132 | 559 | 691 | 81% |
| **Total 2026** | **143** | **5624** | **5767** | 97.7% |

| 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 | 0 | 13 | 13 | 100% |
| Junio | 2 | 17 | 19 | 89% |
| Julio | 1 | 28 | 29 | 97% |
| Agosto | 5 | 11 | 16 | 69% |
| Septiembre | 16 | 3 | 19 | 16% |
| **Total 2026** | **24** | **158** | **182** | 85.6% |

Con corte al 30 de septiembre de 2026, se presenta un cumplimiento de **cierre del 92%.** Para las PQRD 2025, se presenta un cierre del 100%.

Capital Salud
Te Cuida




# Gracias

Síguenos en:

www.capitalsalud.gov.co

capitalsalud eps-s

icontec ISO 9001 SC-2002029

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

Vigilado Supersalud