

**INFORME DE ANALISIS DE PQRS
REPORTE SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE SALUD - SNS
CORTE 2024**



**EPS AUTORIZADAS HABILITADAS EN
BOGOTA D.C.**

**GRUPO FUNCIONAL REDES
NOVIEMBRE
BOGOTÁ 2025**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SALUD

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA GSP DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ANÁLISIS DE OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DIAGNÓSTICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. BOGOTÁ D.C. AÑO 2024				
	Código	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	Versión	1	
Elaborado por: Equipo técnico grupo funcional oferta y demanda de servicios de Salud /Revisó: Fernando Peña Díaz - Edizabett Ramírez Rodríguez. /Aprobado por: Luis Alexander Moscoso Osorio.					

SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO



DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

INFORME DE ANÁLISIS DE PQRS **REPORTE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD CORTE 2024** **EPS AUTORIZADAS Y HABILITADAS EN BOGOTA D.C;**

EQUIPO DE REDES DE SERVICIOS DE SALUD



Bogotá, D.C., 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA GSP DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ANÁLISIS DE OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DIAGNÓSTICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. BOGOTÁ D.C. AÑO 2024				
	Código	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	Versión	1	
Elaborado por: Equipo técnico grupo funcional oferta y demanda de servicios de Salud /Revisó: Fernando Peña Díaz - Edizabett Ramírez Rodríguez. /Aprobado por: Luis Alexander Moscoso Osorio.					

EQUIPO DIRECTIVO

Luis Alexander Moscoso Osorio
Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento

Linda Victoria Ariza
Director de Provisión de Servicios de Salud

Sandra Patricia Charry
Redes de Servicios de Salud

Elaboró

Claudia Angélica Quintero Moreno

Grupo Funcional Redes de Servicios de Salud
Dirección de Provisión de Servicios de Salud





 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA GSP DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ANÁLISIS DE OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DIAGNÓSTICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. BOGOTÁ D.C. AÑO 2024			
	Código	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	Versión	
Elaborado por: Equipo técnico grupo funcional oferta y demanda de servicios de Salud /Revisó: Fernando Peña Díaz - Edizabett Ramírez Rodríguez. /Aprobado por: Luis Alexander Moscoso Osorio.				

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

ANÁLISIS DE LAS PQRS REPORTADAS POR LA SNS DE LAS EPS AUTORIZADAS Y HABILITADAS PARA OPERAR EN BOGOTÁ D.C	5
1. COMPENSAR	5
➤ Distribución por Macromotivo	5
➤ Análisis por impacto	5
➤ Recomendaciones estratégicas	6
2. SALUD TOTAL	6
➤ Distribución por Macromotivo	6
➤ Análisis por impacto	7
➤ Recomendaciones estratégicas	7

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA GSP DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ANÁLISIS DE OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DIAGNÓSTICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. BOGOTÁ D.C. AÑO 2024			
	Código	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	Versión	
Elaborado por: Equipo técnico grupo funcional oferta y demanda de servicios de Salud /Revisó: Fernando Peña Díaz - Edizabett Ramírez Rodríguez. /Aprobado por: Luis Alexander Moscoso Osorio.				

ANALISIS DE LAS PQRS REPORTADAS POR LA SNS DE LAS EPS AUTORIZADAS Y HABILITADAS PARA OPERAR EN BOGOTA D.C

1. COMPENSAR

Según el reporte al año 2024 Compensar EPS contó con un **total general de 41.951 casos**, con una distribución para los cuatro macromotivos determinados por la estructura aportada por la Superintendencia Nacional de Salud de la siguiente manera:

➤ Distribución por Macromotivo

1. Barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud

- **Total: 36.271 casos**, que corresponden al 86.5% del total.
- Los motivos más frecuentes en esta categoría son los relacionados con la **negación en**: la asignación de citas o consultas (8.084 casos), entrega de tecnologías en salud y/o de otros servicios autorizados (4.527casos), la atención en otros servicios de salud (2.593 casos) y con la **falta de oportunidad** en: citas o consultas (7.562 casos), atención en otros servicios de salud (5.042 casos), en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios (3.253 casos).

2. Insatisfacción del usuario con el proceso administrativo

- Total: **4.184 casos**, que representa el 10% del total.
- Esta categoría incluye las PQRS relacionadas con el no reconocimiento y/o pago de las prestaciones económicas (980 casos), inconsistencias en la afiliación (841 casos) y en las relacionadas con cobros y/o aportes (441 casos); las que se derivan de la restricción en la libre escogencia (608 casos) y de la insatisfacción relacionada con insuficiencia o deficiencias en la calidad de la información brindada al usuario (468 casos)



3. Insatisfacción relacionada con la atención en salud

- Total: **1.441 casos**, que representa el 3.4% del total.
- En este macromotivo se agrupan las insatisfacciones por: falta de oportunidad en la atención por parte del personal de salud, la relacionada con la atención del personal en salud y por falta de oportunidad en la entrega de resultados de ayudas diagnósticas.

4. Insatisfacción relacionada con infraestructura y logística

- Total: **55 casos**, con una participación del 0.1%.
- Incluye problemas con instalaciones físicas, equipos defectuosos y falta de medicamentos.

➤ Análisis por impacto

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA GSP DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ANÁLISIS DE OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DIAGNÓSTICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. BOGOTÁ D.C. AÑO 2024				
	Código	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	Versión	1	
Elaborado por: Equipo técnico grupo funcional oferta y demanda de servicios de Salud /Revisó: Fernando Peña Díaz - Edizabett Ramírez Rodríguez. /Aprobado por: Luis Alexander Moscoso Osorio.					

- **Mayor problema:** Acceso y oportunidad en servicios de salud (representa más del 80% del total).
- **Segundo problema:** Procesos administrativos (demoras y fallas en canales), con una participación del 10%.
- **Menor pero relevante:** insatisfacción relacionada con la atención en salud y entrega de resultados.

➤ **Recomendaciones estratégicas**

- Mejorar la oportunidad en servicios y autorizaciones.
- Fortalecer la comunicación y transparencia administrativa.
- Optimizar la logística y disponibilidad de tecnologías.
- Capacitación y humanización en la atención.

2. SALUD TOTAL

Según el reporte al año 2024 Salud Total contó con un **total general de 23.064 PQRS**, con una distribución para los cuatro macromotivos determinados por la estructura aportada por la Superintendencia Nacional de Salud de la siguiente manera:

➤ **Distribución por Macromotivo**

1. **Barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud**



- **Total: 17.826 casos**, que corresponden al 77.3% del total.
- Los motivos más frecuentes en esta categoría son los relacionados con la **negación en**: la asignación de citas o consultas (4.003 casos), entrega de tecnologías en salud y/o de otros servicios autorizados (2.946 casos), la atención en otros servicios de salud (1.421 casos) y con la **falta de oportunidad** en: citas o consultas (3.514 casos), atención en otros servicios de salud (2.016 casos), en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios (1.944 casos).

2. **Insatisfacción del usuario con el proceso administrativo**

- Total: **4.499 casos**, que representa el 19.5% del total.
- Esta categoría incluye las PQRS relacionadas con el no reconocimiento y/o pago de las prestaciones económicas (2.209 casos), inconsistencias en la afiliación (959 casos) las que se derivan de la restricción en la libre escogencia (315 casos) y en las relacionadas con cobros y/o aportes (228 casos); frente a la insatisfacción relacionada con insuficiencia o deficiencias en la calidad de la información brindada al usuario se referencian 294 casos.

3. **Insatisfacción relacionada con la atención en salud**

- Total: **722 casos**, que representa el 3.1% del total.
- En este macromotivo se agrupan las insatisfacciones por: falta de oportunidad en la atención por parte del personal de salud, la relacionada con la atención del personal

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA GSP DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ANÁLISIS DE OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DIAGNÓSTICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. BOGOTÁ D.C. AÑO 2024				
	Código	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	Versión	1	
Elaborado por: Equipo técnico grupo funcional oferta y demanda de servicios de Salud /Revisó: Fernando Peña Díaz - Edizabett Ramírez Rodríguez. /Aprobado por: Luis Alexander Moscoso Osorio.					

en salud y por falta de oportunidad en la entrega de resultados de ayudas diagnósticas.

4. Insatisfacción relacionada con infraestructura y logística

- Total: **17 casos**, con una participación del 0.1%.
- Incluye problemas con instalaciones físicas, equipos defectuosos y falta de medicamentos.

➤ **Análisis por impacto**

- **Mayor problema:** Acceso y oportunidad en servicios de salud (representa el 80% del total).
- **Segundo problema:** Procesos administrativos (demoras y fallas en canales), con una participación del 19%.
- **Menor pero relevante:** insatisfacción relacionada con la atención en salud y entrega de resultados.

➤ **Recomendaciones estratégicas**

- Mejorar la oportunidad en servicios y autorizaciones
- Optimizar la entrega de tecnologías y servicios autorizados
- Fortalecer procesos administrativos.
- Generar programas de humanización y calidad en la atención en salud.