

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Artículo 76 de la Ley 1474)

MES: JUNIO DE 2026

ELABORADO POR: NELCY MILENA LOPEZ SOLANO

PRESENTADO A: OLGA LUCIA VASQUEZ BARRIOS, Agente Interventora

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el área de Atención al Usuario de CAPRESOCA EPS, presenta el Informe de Seguimiento a la cantidad y oportunidad en la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, correspondiente a la vigencia de 2026.

2. OBJETIVO

El objetivo principal es proporcionar un análisis detallado del desempeño de CAPRESOCA EPS en relación con la atención de las PQRS radicadas durante la vigencia 2026, asegurando el cumplimiento de los parámetros establecidos por las normativas legales y los estándares internos de la entidad.

3. ALCANCE

El presente informe contiene el análisis de los resultados de los indicadores definidos para el proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS atendidas por CAPRESOCA EPS, por diferentes medios de comunicación durante la vigencia de 2026.

4. FUNDAMENTO JURÍDICO Y FUENTE DE INFORMACIÓN

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76 - Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. Artículo 52 Como fuente de información se tomó la suministrada por el área de Atención al Usuario – Sistema de información SIE.

5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para el seguimiento de resultados del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS, se realizó el análisis de la información extraída del sistema de información de CAPRESOCA EPS el cual se alimenta de las inconformidades radicadas a través de los canales de comunicación establecidos por la entidad, incluido el buzón de sugerencias y las radicadas en las diferentes entidades de vigilancia y control, las cuales son allegadas a la EAPB; se busca

identificar áreas de mejora y acciones correctivas implementadas para optimizar la calidad del servicio prestado. La base de datos utilizada para la elaboración del presente informe fue descargada con corte al 6 de julio de 2026.

6. DETALLE ESTADISTICO DE LAS PQR

6.1 COMPORTAMIENTO HISTORICO MENSUAL DE PQR Y SU ESTADO

A continuación, se presenta un comparativo mensual del número de PQRS recibidas durante los años 2025 y 2026, junto con el estado de cada una, detallando el porcentaje de cierre. Este análisis permitirá evaluar la evolución en la cantidad de solicitudes, identificar patrones de comportamiento y detectar posibles variaciones significativas entre ambos años.

Tabla 1. Numero de PQR mensual vigencia 2025 y 2026 y su estado (abierto – cerrado)

Vigencia - Estado/ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
2025	460	576	677	818	951	689	855	769	922	990	930	696	9333
ABIERTAS	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	2	6	14
CERRADAS	460	576	677	818	951	689	854	768	921	987	928	690	9.319
% DE CIERRE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,88%	99,87%	99,89%	99,70%	99,78%	99,14%	99,85%
2026	502	757	708	570	631	654							3.822
ABIERTAS	3	6	13	16	42	140							220
CERRADAS	499	751	695	554	589	514							3.602
% DE CIERRE	99,40%	99,21%	98,16%	97,19%	93,34%	78,59%							94,24%

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

De conformidad con el cuadro anterior se evidencia que de la vigencia 2025, se tiene un acumulado de 14 PQR abiertas, las cuales se está en el respectivo trámite para poder dar cierre definitivo a estas.

Enero, tenemos que de 502 PQR radicadas se han cerrado 499 que corresponde al 99,40% y se encuentran en trámite 3 PQR.

Febrero, tenemos que de 757 PQR radicadas se han cerrado 747 que corresponde al 98,68% y se encuentran en trámite 10 PQR.

Marzo, tenemos que de 708 PQR radicadas se han cerrado 686 que corresponde al 96,89% y se encuentran en trámite 22 PQR.

Abril, tenemos que de 570 PQR radicadas se han cerrado 532 que corresponde al 93,33% y se encuentran en trámite 38 PQR.

Mayo, tenemos que de 631 PQR radicadas se han cerrado 493 que corresponde al 78,13% y se encuentran en trámite 138 PQR.

Junio, tenemos que de 654 PQR radicadas se han cerrado 514 que corresponde al 78,59% y se encuentran en trámite 140 PQR.

6.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL SEGÚN TIPO DE RIESGO

A continuación, se presenta el reporte mensual correspondiente al año 2026 de las PQR radicadas por usuarios y/o afiliados, según la clasificación de riesgo, a través de cualquier canal de comunicación establecido por la EAPB.

Tabla 2. Numero de PQR mensual según tipo de riesgo vigencia 2026

Según Riesgo / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
2026	502	757	708	570	631	654							3822
RIESGO DE VIDA	6	2	8	8	12	16							52
RIESGO PRIORIZADO	186	242	205	138	128	156							1.055
RIESGO SIMPLE	258	404	399	351	362	344							2118
QUEJA	52	106	85	72	123	134							572
SUGERENCIA	0	1	3	1	1	0							6
FELICITACION	0	0	1	0	0	1							2
PETICION	0	2	7	0	5	3							17

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

Enero: La mayor cantidad de PQR radicadas corresponde a las clasificadas como riesgo simple, con 258 casos, lo que representa el 51,39%. A continuación, se encuentran las PQR clasificadas como riesgo priorizado, con 186 inconformidades, lo que equivale al 37,05%. En tercer lugar, se registraron 52 Quejas representando el 10,36%. Posteriormente, se encuentran 6 PQR clasificadas como Riesgo de Vida, que representan el 1,20%.

Febrero: La mayor cantidad de PQR radicadas corresponde a las clasificadas como riesgo simple, con 404 casos, lo que representa el 53,37%. A continuación, se encuentran las PQR clasificadas como riesgo priorizado, con 242 inconformidades, lo que equivale al 31,97%. En tercer lugar, se registraron 106 Quejas representando el 14%. Posteriormente, se encuentran 2 PQR clasificadas como Riesgo de Vida, que representan el 0,26%, 2 peticiones que equivale al 0,26% y por último 1 sugerencia que equivale al 0,13%.

Marzo: La mayor cantidad de PQR radicadas corresponde a las clasificadas como riesgo simple, con 399 casos, lo que representa el 56,26%. A continuación, se encuentran las PQR clasificadas como riesgo priorizado, con 205 inconformidades, lo que equivale al 28,97%. En tercer lugar, se registraron 85 Quejas representando el 11,95%. Posteriormente, se encuentran 8 PQR clasificadas como Riesgo de Vida, que representan el 1,13%, 7 peticiones que equivale al 1,13%. 3 sugerencia que equivale al 0,42% y por último una felicitación que equivale al 0,14%.

Abril: La mayor cantidad de PQR radicadas corresponde a las clasificadas como riesgo simple, con 351 casos, lo que representa el 61,71%. A continuación, se encuentran las PQR clasificadas como riesgo priorizado, con 138 inconformidades, lo que equivale al 24,13%. En tercer lugar, se

registraron 72 Quejas representando el 12,59%. Posteriormente, se encuentran 8 PQR clasificadas como Riesgo de Vida, que representan el 1,40% y 1 sugerencia que equivale al 0,17%.

Mayo: La mayor cantidad de PQR radicadas corresponde a las clasificadas como riesgo simple, con 362 casos, lo que representa el 57,37%. A continuación, se encuentran las PQR clasificadas como riesgo priorizado, con 128 inconformidades, lo que equivale al 20,29%. En tercer lugar, se registraron 123 Quejas representando el 19,49%. Posteriormente, se encuentran 12 PQR clasificadas como Riesgo de Vida, que representan el 1,90%, 5 peticiones que equivale al 0,79% y 1 sugerencia que equivale al 0,16%.

Junio: La mayor cantidad de PQR radicadas corresponde a las clasificadas como riesgo simple, con 344 casos, lo que representa el 52,60%. A continuación, se encuentran las PQR clasificadas como riesgo priorizado, con 156 inconformidades, lo que equivale al 23,85%. En tercer lugar, se registraron 134 Quejas representando el 20,49%. Posteriormente, se encuentran 16 PQR clasificadas como Riesgo de Vida, que representan el 2,45%, 3 peticiones que equivale al 0,46% y 1 felicitación que equivale al 0,15%.

6.3 TASA ACUMULADA DE PQR POR CADA 10.000 AFILIADOS

A continuación, se presenta la tasa mensual de PQR radicadas, desglosada por cada mes de la vigencia 2026. Este análisis permite observar las variaciones en la cantidad de PQR a lo largo del tiempo, facilitando la identificación de patrones o tendencias relevantes.

Tabla 3. Tasa de PQR mensual vigencia 2026

DESCRIPCION/ MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	RESULTADO ACUMULADO
TOTAL PQR	502	757	708	570	631	654							3.822
TOTAL PQR SUPERSALUD	424	598	546	437	415	460							2.880
N. AFILIADOS	167541	166864	166965	166239	165898	165504							999.011
TASA SUPERSALUD	25	36	33	26	25	28							173
TASA GENERAL	29,96	45,37	42,40	34,29	38,04	39,52							230

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

Enero: Teniendo en cuenta el número de PQR radicadas (502) y el total de afiliados reportado por el área de aseguramiento (167.541 afiliados), se determinó que la tasa general 29,96.

Febrero: Teniendo en cuenta el número de PQR radicadas (757) y el total de afiliados BDUA reportado por el área de aseguramiento (166.864), se determinó que la tasa general 45,37.

Marzo: Teniendo en cuenta el número de PQR radicadas (708) y el total de afiliados BDUA reportado por el área de aseguramiento (166.965), se determinó que la tasa general 42,40.

Abril: Teniendo en cuenta el número de PQR radicadas y el total de afiliados BDUA reportado por el área de aseguramiento (166.239 afiliados), se determinó que la tasa general 34,29.

Mayo: Teniendo en cuenta el número de PQR radicadas (631) y el total de afiliados BDUA reportado por el área de aseguramiento (165.898 afiliados), se determinó que la tasa general 38,04.

Junio: Teniendo en cuenta el número de PQR radicadas (654) y el total de afiliados BDUA reportado por el área de aseguramiento (165.504 afiliados), se determinó que la tasa general 39,52.

6.4 PQR MENSUALMENTE SEGÚN CANAL DE INGRESO

A continuación, se presenta el número de PQR registradas mensualmente, clasificadas según el canal de ingreso utilizado por los usuarios:

Tabla 4. Numero de PQR radicadas por canal mensual vigencia 2026

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
BUZON	13	45	39	17	18	19							151
CORREO	489	711	669	553	613	634							3669
PRESENCIAL	0	1	0	0	0	0							1
CHAT	0	0	0	0	0	1							1
REUNION COMUNITARIA	0	0	0	0	0	0							0
TOTAL	502	757	708	570	631	654							3822

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

Enero: El canal donde se registraron el mayor número de ingresos de PQR fue por correo con 489 pqr que equivale al 97,41%, seguido del Buzon de sugerencias con 13 PQR que equivale al 2,59%.

Febrero: El canal donde se registraron el mayor número de ingresos de PQR fue por correo con 711 pqr que equivale al 93,92%, seguido del Buzon de sugerencias con 45 pqr que equivale al 5,94% y de manera presencial 1 pqr que equivale al 0,13%

Marzo: El canal donde se registraron el mayor número de ingresos de PQR fue por correo con 671 pqr que equivale al 94,51%, seguido del Buzon de sugerencias con 39 pqr que equivale al 5,49%.

Abril: El canal donde se registraron el mayor número de ingresos de PQR fue por correo con 555 pqr que equivale al 97,03%, seguido del Buzon de sugerencias con 17 pqr que equivale al 2,97%.

Mayo: Del total de PQRS recibidas, el 97,15% (613 casos) ingresó a través del correo electrónico, consolidándose como el principal canal de recepción. El 2,85% restante (18 casos) fue radicado mediante el buzón de sugerencias.

Junio: Del total de PQRS recibidas, el 96,94% (634 pqr) ingresó a través del correo electrónico, consolidándose como el principal canal de recepción. El 2,91% restante (19 casos) fue radicado mediante el buzón de sugerencias y 1 pqr por el Chat que corresponde al 0,15%.

6.5 PQR MENSUALMENTE SEGÚN MUNICIPIO DE AFILIACION

A continuación, se presenta el número de PQR radicadas según el municipio de afiliación del afectado, a fin de identificar los municipios con mayor número de PQR.

Tabla 5. Numero de PQR radicadas mensualmente vigencia 2026 por municipio.

MUNICIPIO / MES	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
AGUAZUL	41	50	79	53	71	73							367
CHAMEZA	11	18	12	15	25	15							96
HATO COROZAL	18	41	36	31	21	32							179
LA SALINA	2	0	2	4	6	0							14
MANI	18	31	35	24	20	28							156
MONTERREY	43	68	93	68	69	57							398
NUNCHIA	11	26	13	9	9	12							80
OROCUE	13	14	10	1	6	11							55
PAZ DE ARIPORO	67	71	68	80	72	74							432
PORE	15	24	16	13	19	13							100
RECETOR	8	18	1	12	7	2							48
SABANALARGA	9	9	8	10	17	16							69
SACAMA	4	3	1	1	1	3							13
SAN LUIS DE PALENQUE	15	15	15	14	11	8							78
TAMARA	8	19	20	16	23	23							109
TAURAMENA	19	31	52	21	31	29							183
TRINIDAD	7	39	13	6	16	18							99
VILLANUEVA	32	44	43	27	21	35							202
YOPAL	160	235	190	165	186	205							1141
SANTANDER	0	1	1	0	0	0							2
BOYACA	1	0	0	0	0	0							1
TOTAL	502	757	708	570	631	654							3.822

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

Enero: El municipio con mayor número de PQR es el municipio de Yopal con 160 inconformidades que corresponde al 31,87%, seguido del municipio de Paz de Aripuro con 67 inconformidades que corresponde al 13,35%, y Monterrey con 43 inconformidades que corresponde al 8,57%.

Febrero: El municipio con mayor número de PQR es el municipio de Yopal con 235 inconformidades que corresponde al 31,04%, seguido del municipio de Paz de Aripuro con 71 inconformidades que corresponde al 9,38%, y Monterrey con 68 inconformidades que corresponde al 8,98%.

Marzo: El municipio con mayor número de PQR es el municipio de Yopal con 190 inconformidades que corresponde al 26,72%, seguido del municipio de Monterrey con 93 inconformidades que corresponde al 13,08%, y Aguazul con 79 inconformidades que corresponde al 11,11%.

Abril: El municipio con mayor número de PQR es el municipio de Yopal con 167 inconformidades que corresponde al 29,20%, seguido del municipio de Paz de Ariporo con 80 inconformidades que corresponde al 13,99%, y Monterrey con 67 inconformidades que corresponde al 11,71%.

Mayo: El municipio con mayor número de PQR es el municipio de Yopal con 186 inconformidades que corresponde al 29,48%, seguido del municipio de Paz de Ariporo con 72 inconformidades que corresponde al 11,41%, y Aguazul con 71 inconformidades que corresponde al 11,25%.

Junio: El municipio con mayor número de PQR es el municipio de Yopal con 205 inconformidades que corresponde al 31,35%, seguido del municipio de Paz de Ariporo con 74 inconformidades que corresponde al 11,31%, y Aguazul con 73 inconformidades que corresponde al 11,16%.

6.6 PQR POR MACROMOTIVOS

A continuación, se presentarán las PQR radicadas mes a mes de la vigencia 2026, desglosadas por macromotivos.

Tabla 6. Numero de PQR por macromotivos mensual vigencia 2026

DESCRIPCION/ MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	RESULTADO ACUMULADO
01 : BARRERAS EN EL ACCESO A TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE SALUD; Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO	471	709	653	529	579	600							3.541
02 : INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN EN SALUD	1	7	12	7	10	16							53
03 : INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA	1	0	4	4	4	1							14
04 : INSATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO	29	41	39	30	38	37							214
TOTAL MES	502	757	708	570	631	654							3.822

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

Enero: De acuerdo con los macromotivos establecidos en la Circular de la Superintendencia Nacional de Salud, se evidencia que el mayor número de inconformidades corresponde al macromotivos "Barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud y otros elementos complementarios", el cual representa el 93,82% del total de PQR recibidas. En segundo lugar, se encuentran las inconformidades relacionadas con la insatisfacción frente al proceso administrativo, con un 6,78%. Posteriormente, se ubican las inconformidades asociadas a la infraestructura y logística, con un 0,20%, y finalmente, la insatisfacción relacionada con la atención en salud, que también representa el 0,20%.

Febrero: De acuerdo con los macromotivos establecidos en la Circular de la Superintendencia Nacional de Salud, se evidencia que el mayor número de inconformidades corresponde al macromotivos “Barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud y otros elementos complementarios”, el cual representa el 96,66% (709 PQR) del total de PQR recibidas. En segundo lugar, se encuentran las inconformidades relacionadas con la insatisfacción frente al proceso administrativo, con un 5,42% que corresponde a 41 PQR. Posteriormente, se ubican las inconformidades asociadas con la Insatisfacción relacionada con la atención en salud con un 0,92% que corresponde a 7 PQR.

Marzo: De acuerdo con los macromotivos establecidos en la Circular de la Superintendencia Nacional de Salud, se evidencia que el mayor número de inconformidades corresponde al macromotivos “Barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud y otros elementos complementarios”, el cual representa el 92,26% (653 PQR) del total de PQR recibidas. En segundo lugar, se encuentran las inconformidades relacionadas con la insatisfacción frente al proceso administrativo, con un 5,49% que corresponde a 39 PQR. Posteriormente, se ubican las inconformidades asociadas con la Insatisfacción relacionada con la atención en salud con un 1,69% que corresponde a 12 PQR y por último Insatisfacción relacionada con Infraestructura y Logística con 0,56% que equivale al 4 PQR.

Abril: De acuerdo con los macromotivos establecidos en la Circular de la Superintendencia Nacional de Salud, se evidencia que el mayor número de inconformidades corresponde al macromotivos “Barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud y otros elementos complementarios”, el cual representa el 92,83% (529 PQR) del total de PQR recibidas. En segundo lugar, se encuentran las inconformidades relacionadas con la insatisfacción frente al proceso administrativo, con un 5,24% que corresponde a 30 PQR. Posteriormente, se ubican las inconformidades asociadas con la Insatisfacción relacionada con la atención en salud con un 1,22% que corresponde a 7 PQR y por último Insatisfacción relacionada con Infraestructura y Logística con 0,70% que equivale al 4 PQR.

Mayo: De acuerdo con los macromotivos establecidos en la Circular de la Superintendencia Nacional de Salud, se evidencia que el mayor número de inconformidades corresponde al macromotivos “Barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud y otros elementos complementarios”, el cual representa el 91,76% (579 PQR) del total de PQR recibidas. En segundo lugar, se encuentran las inconformidades relacionadas con la insatisfacción frente al proceso administrativo, con un 6,02% que corresponde a 38 PQR. Posteriormente, se ubican las inconformidades asociadas con la Insatisfacción relacionada con la atención en salud con un 1,58% que corresponde a 10 PQR y por último Insatisfacción relacionada con Infraestructura y Logística con 0,63% que equivale al 4 PQR.

Junio: De acuerdo con los macromotivos establecidos en la Circular de la Superintendencia Nacional de Salud, se evidencia que el mayor número de inconformidades corresponde al macromotivos “Barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud y otros elementos complementarios”, el cual representa el 91,74% (600 PQR) del total de PQR recibidas. En segundo lugar, se encuentran las inconformidades relacionadas con la insatisfacción frente al proceso administrativo, con un 5,66% que corresponde a 37 PQR. Posteriormente, se ubican las inconformidades asociadas con la Insatisfacción relacionada con la atención en salud con un

2,45% que corresponde a 16 PQR y por último Insatisfacción relacionada con Infraestructura y Logística con 0,15% que equivale al 1 PQR.

6.7 ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQR

A continuación, se presenta las primeras cinco entidades que registraron el mayor número de quejas; con el objetivo de destacar las entidades con mayor incidencia en cuanto a inconformidades, permitiendo una visión más clara de las áreas que requieren atención y mejora en la prestación de sus servicios.

Tabla 7. Primeras cinco entidades con mayor número de PQR

ENTIDAD/JUNIO	CANTIDAD	%PARTICIPACION
CAPRESOCA EPS	261	39,91%
HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA E.S.E	162	24,77%
CLINICA MEISEL S.A.S.	38	5,81%
FASALUD IPS SAS	29	4,43%
PROVITALY SAS	27	4,13%

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

Enero: La entidad con mayor número de quejas fue CAPRESOCA EPS, con un total de 472 PQR, lo que representa el 51% del total recibido. En segundo lugar, se encuentra el gestor farmacéutico Provitaly S.A.S., con 15 PQR (2%); seguido de Fasalud IPS, con 6 PQR (1%). Posteriormente, se ubica Red Salud Casanare, con 3 PQR (0,32%), y finalmente la Empresa Social del Estado Metrosalud con 1 PQR (0,11%).

Febrero: La entidad con mayor numero de quejas fue CAPRESOCA EPS con un total de 362 PQR que representa el 47,82%, en segundo lugar, el gestor farmacéutico Provitaly SAS con 115 PQR que representa el 15,19%, tercer lugar Fasalud IPS con 74PQR que equivale a 9,78%, cuarto lugar Hospital Regional de la Orinoquia con 64 PQR que equivale 8,45% y por último Sociedad de Servicios Oculares SAS – Optisalud con 22 PQR que equivale al 2,91%.

Marzo: La entidad con mayor número de quejas fue CAPRESOCA EPS, con un total de 171 PQR, lo que representa el 24,05% del total recibido. En segundo lugar, se encuentra Hospital Regional de la Orinoquia con 136 PQR que equivale al 19,13%, tercer lugar el gestor farmacéutico Provitaly S.A.S., con 100 PQR que equivale al 14,06%; seguido de Fasalud IPS, con 89 PQR que equivale al 12,52 y finalmente Sociedad de Servicios Oculares con 21 PQR que equivale al 2.95%.

Abril: La entidad con mayor número de quejas fue CAPRESOCA EPS, con un total de 159 PQR, lo que representa el 27,80% del total recibido. En segundo lugar, se encuentra Hospital Regional de la Orinoquia con 121 PQR que equivale al 21,15%, tercer lugar el gestor farmacéutico Provitaly S.A.S., con 59 PQR que equivale al 10,31%; seguido de Clínica Meisel, con 37 PQR que equivale al 6,47% y Fasalud Ips con 27 PQR que equivale al 4,72%.

Mayo: La entidad con mayor número de quejas fue CAPRESOCA EPS, con un total de 232 PQR, lo que representa el 36,77% del total recibido. En segundo lugar, se encuentra Hospital Regional

de la Orinoquia con 149 PQR que equivale al 23,61%, tercer lugar Clínica Meisel, con 50 PQR que equivale al 7,92%, cuarto lugar gestor farmacéutico Provitaly S.A.S., con 43 PQR que equivale al 6,81 y en quinto lugar Simalink SAS con 24 PQR que equivale al 3,80%.

Junio: La entidad con mayor número de quejas fue Capresoca, con un total de 261 PQR, lo que representa el 39,91% del total recibido. En segundo lugar, se encuentra Hospital Regional de la Orinoquia con 162 PQR que equivale al 24,77%, tercer lugar Clínica Meisel, con 38 PQR que equivale al 5,81%, cuarto lugar Fasalud Ips Sas con 29 pqr que equivale al 4,43% y por último gestor farmacéutico Provitaly S.A.S., con 27 PQR que equivale al 4,13%.

6.8 PQR POR SUBMOTIVO ESPECIFICO

A continuación, se presenta las primeras veinte entidades con mayor número de quejas.

Tabla 8. Primeros veinte submotivos de PQR

SUBTIPO MOTIVO / JUNIO	CANTIDAD	% PARTICIPACION
MEDICAMENTOS UPC	112	17,13%
IMAGENOLÓGIA	108	16,51%
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	53	8,10%
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	47	7,19%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	39	5,96%
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	36	5,50%
PEDIATRÍA	17	2,60%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	14	2,14%
SOPORTE NUTRICIONAL	14	2,14%
MEDICINA GENERAL	13	1,99%
ANESTESIOLOGÍA	13	1,99%
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	12	1,83%
NEUROLOGÍA	10	1,53%
DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC	8	1,22%
OFTALMOLOGÍA	8	1,22%
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	7	1,07%
INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL	7	1,07%
FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL	6	0,92%
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	6	0,92%
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	6	0,92%

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

Enero, tenemos que el subtipo motivo con mayor número de inconformidades fue la entrega de medicamentos con 140 (27,89%) PQR, seguido de imagenología con 37 (7,37%) PQR y en tercer lugar la falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia con 37 (7,37%) PQR.

Febrero, tenemos que el subtipo motivo con mayor numero de inconformidades es la entrega de medicamentos con 235 PQRS que equivale al 31,04%, seguido de Imagenología con 72 PQR que equivale al 9,51% y en tercer lugar Otros procedimientos no quirúrgicos con 64 PQRS que representa el 8,45%.

Marzo, tenemos que el subtipo motivo con mayor número de inconformidades fue la entrega de medicamentos con 222 PQR que equivale al 31,22% (27,89%) del total, seguido de imagenología con 77 que equivale al 10,83% y en tercer otros procedimientos no quirúrgicos con 47 PQR que equivale al 6,61%.

Abril, tenemos que el subtipo motivo con mayor número de inconformidades fue la entrega de Medicamentos UPC con 117 PQR que equivale al 20,45%(27,89%) del total, seguido de imagenología con 77 que equivale al 10,83% y en tercer otros procedimientos no quirúrgicos con 47 PQR que equivale al 6,61%.

Mayo, tenemos que el subtipo motivo con mayor número de inconformidades fue la entrega de Medicamentos UPC con 120 PQR que equivale al 9,51% del total, seguido de imagenología con 104 que equivale al 8,24% y en tercer otros procedimientos quirúrgicos con 44 PQR que equivale al 3,49%.

Junio, tenemos que el subtipo motivo con mayor número de inconformidades fue la entrega de Medicamentos UPC con 112 PQR que equivale al 17,13% del total, seguido de imagenología con 108 que equivale al 16,51% y en tercer lugar Elementos Complementarios para la Atención del Usuario (Pañitos, pañitos, etc.) con 53 PQR que equivale al 8,10%.

6.9 TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

A continuación, se presenta un desglose de la oportunidad de respuesta de las PQR radicadas mensualmente, de acuerdo con la clasificación de riesgo asignada a cada una de las inconformidades.

Tabla 9. Oportunidad de respuesta PQR vigencia 2026

CALIFICACION DEL RIESGO	DESCRIPCION / MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
RIESGO DE VIDA	RTA OPORTUNA	4	1	3	3	7	5							23
	RTA INOPORTUNA	2	1	5	5	4	8							25
	ABIERTAS	0	0	0	0	1	3							4
	TOTAL	6	2	8	8	12	16							52
	OPORTUNIDAD	4,3	2	13,37	12,5	3,54	3,4							39
RIESGO DE PRIORIZADO	RTA OPORTUNA	25	67	30	37	34	39							232
	RTA INOPORTUNA	161	173	172	99	86	76							767
	ABIERTAS	0	2	3	2	8	41							56
	TOTAL	186	242	205	138	128	156							1.055
	OPORTUNIDAD	19,05	14,61	16,64	9,27	9,95	7,56							
RIESGO SIMPLE	RTA OPORTUNA	50	109	88	152	141	112							652
	RTA INOPORTUNA	205	292	302	187	197	162							1345
	ABIERTAS	3	4	9	12	24	70							122
	TOTAL	258	405	399	351	362	344							2.119
	OPORTUNIDAD	20,29	13,01	14,51	9	8,17	6,7							
TOTAL CLASIFICADAS POR RIESGO		450	649	612	497	502	516							2507
TOTAL QUEJAS - SUGERENCIAS - FELICITACIONES — PETICION		52	108	96	73	129	138							596
TOTAL GENERAL		502	757	708	570	631	654							3.822

Fuente. Base de datos de PQRD modulo SIE

Enero: Se evidencia el siguiente comportamiento en la oportunidad de respuesta de las PQR clasificadas por nivel de riesgo: Los reclamos clasificados como Riesgo de Vida presentaron una oportunidad de respuesta del 67%, equivalente a 4 PQR cerradas de manera oportuna dentro del término establecido. En cuanto a los reclamos de Riesgo Priorizado, se registró una oportunidad del 13%, correspondiente a 25 PQR cerradas dentro de las 48 horas, conforme a los tiempos definidos para este nivel de riesgo. Por último, los reclamos de Riesgo Simple alcanzaron una oportunidad del 19%, equivalente a 50 PQR cerradas dentro de las 72 horas.

Febrero: Ingresaron 2 PQR por Reclamo Riesgo Vital de las cuales se cerraron de manera oportuna 1PQR que equivale al 50% con una oportunidad de respuesta de 2 días; Reclamos de Riesgo Priorizado ingresaron 242 PQR de las cuales se cerraron 184 pqr de las cuales 67 fueron de manera oportunas lo que corresponde al 28% y una oportunidad de respuesta de 6,7 días y Reclamos de Riesgo Simple ingresaron un total de 404 PQR de las cuales 109 fueron de manera oportuna que corresponde al 27% y una oportunidad de respuesta 6,9 días.

Marzo: Reclamo Riesgo Vital ingresaron 8 PQR de las cuales se cerraron de manera oportuna 3 PQR que equivale al 38 % con una oportunidad de respuesta de 9,57 días; Reclamos de Riesgo Priorizado ingresaron 205 PQR de las cuales se cerraron 184 pqr de las cuales 67 fueron de manera oportunas lo que corresponde al 28% y una oportunidad de respuesta de 6,7 días y Reclamos de Riesgo Simple ingresaron un total de 404 PQR de las cuales 109 fueron de manera oportuna que corresponde al 27% y una oportunidad de respuesta 6,9 días.

Abril: Reclamo Riesgo Vital ingresaron 8 PQR de las cuales se cerraron de manera oportuna 3 PQR que equivale al 38 % con una oportunidad de respuesta de 4 días; Reclamos de Riesgo Priorizado ingresaron 138 pqr se cerraron 115 pqr de las cuales 37 fueron de manera oportunas lo que corresponde al 27% y una oportunidad de respuesta de 5 días y Reclamos de Riesgo Simple ingresaron un total de 353 PQR se cerraron 300 pqr de las cuales 152 pqr fueron de manera oportuna que corresponde al 43% y una oportunidad de respuesta 5 días.

Mayo: Reclamo Riesgo Vital ingresaron 12 PQR de las cuales se cerraron de manera oportuna 7 PQR que equivale al 58 % con una oportunidad de respuesta de 12 días; Reclamos de Riesgo Priorizado ingresaron 128 pqr se cerraron 100 pqr de las cuales 34 fueron de manera oportunas lo que corresponde al 27% y una oportunidad de respuesta de 6,06 días y Reclamos de Riesgo Simple ingresaron un total de 362 PQR se cerraron 288 pqr de las cuales 141 pqr fueron de manera oportuna que corresponde al 39% y una oportunidad de respuesta 4,86 días.

Junio: Reclamo Riesgo Vital ingresaron 16 PQR de las cuales se cerraron de manera oportuna 5 PQR que equivale al 25 % con una oportunidad de respuesta de 3,4 días; Reclamos de Riesgo Priorizado ingresaron 156 pqr se cerraron 115 pqr de las cuales 39 fueron de manera oportunas lo que corresponde al 31% y una oportunidad de respuesta de 7,56 días y Reclamos de Riesgo Simple ingresaron un total de 344 PQR se cerraron 274 pqr de las cuales 112 pqr fueron de manera oportuna que corresponde al 33% y una oportunidad de respuesta 6,7 días.

7. SEGUIMIENTO A RESPUESTA DE PQRD

Con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada, CAPRESOCA EPS dispone de una encuesta de satisfacción en línea <https://forms.cloud.microsoft/r/LqJgmhJGX5?origin=IprLink>, cuyo enlace es enviado al correo electrónico registrado por el usuario una vez finalizada la gestión de la PQRS. Los resultados obtenidos permiten evaluar la percepción del servicio e identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención y la experiencia del usuario.

Durante el mes de junio de 2026 se diligenciaron 14 encuestas de satisfacción. De estas, 13 usuarios (92,9%) manifestaron estar satisfechos con la respuesta brindada por la entidad, mientras que 1 usuario (7,1%) expresó inconformidad, indicando como motivo la demora en el proceso de referencia y contrarreferencia. Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción de los usuarios; no obstante, evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la oportunidad en la gestión de los procesos de referencia y contrarreferencia, con el fin de mejorar la experiencia de los afiliados y garantizar una atención oportuna

CAUSAS INCONFORMIDADES DE LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las inconformidades presentadas por los usuarios, a continuación, se registran unas posibles causas por las cuales se presentan dichas PQR:

- ✓ Falta de la Completitud de la Red (III y IV nivel y Especialidades Pediátricas)
- ✓ Demora en el proceso de cotización de servicios no incluidos en la red contratada
- ✓ Agotamiento de presupuesto en los contratos de los gestores Farmacéuticos de Evento y Especialidades

- ✓ Barreras de acceso para el agendamiento de citas, ocasionadas por dificultades en la comunicación con la IPS (líneas telefónicas congestionadas, sin respuesta o falta de disponibilidad de agenda), lo que genera demoras en la asignación oportuna de los servicios de salud.
- ✓ Demora en la entrega de medicamentos o insumos por el gestor de cápita y el de PGP.
- ✓ Servicios de alta complejidad con agenda limitada
- ✓ Demoras en aceptación de los casos clínicos en remisiones.

8. ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN Y MEJORAR INDICADORES DE PQR

Con el fin de disminuir el número de las PQR, se sugiere:

- ✓ Fortalecer la información y orientación al usuario sobre los canales de asignación de citas de los prestadores, con el fin de facilitar el acceso a los servicios y disminuir la radicación de PQR.
- ✓ Se realizará reporte diario a las áreas internas de la EPS, tales como Referencia y Contrarreferencia, Aseguramiento, Prestaciones Económicas, Portabilidad, con el fin de articular la gestión interáreas y garantizar la respuesta dentro de los tiempos establecidos, priorizando la continuidad y oportunidad en la atención.
- ✓ Fortalecer el seguimiento diario de las PQR radicadas, mediante el monitoreo de los tiempos de respuesta para garantizar su gestión dentro de los plazos establecidos.

Atentamente,



NELCY MILENA LOPEZ SOLANO
Profesional Universitario PQRD