



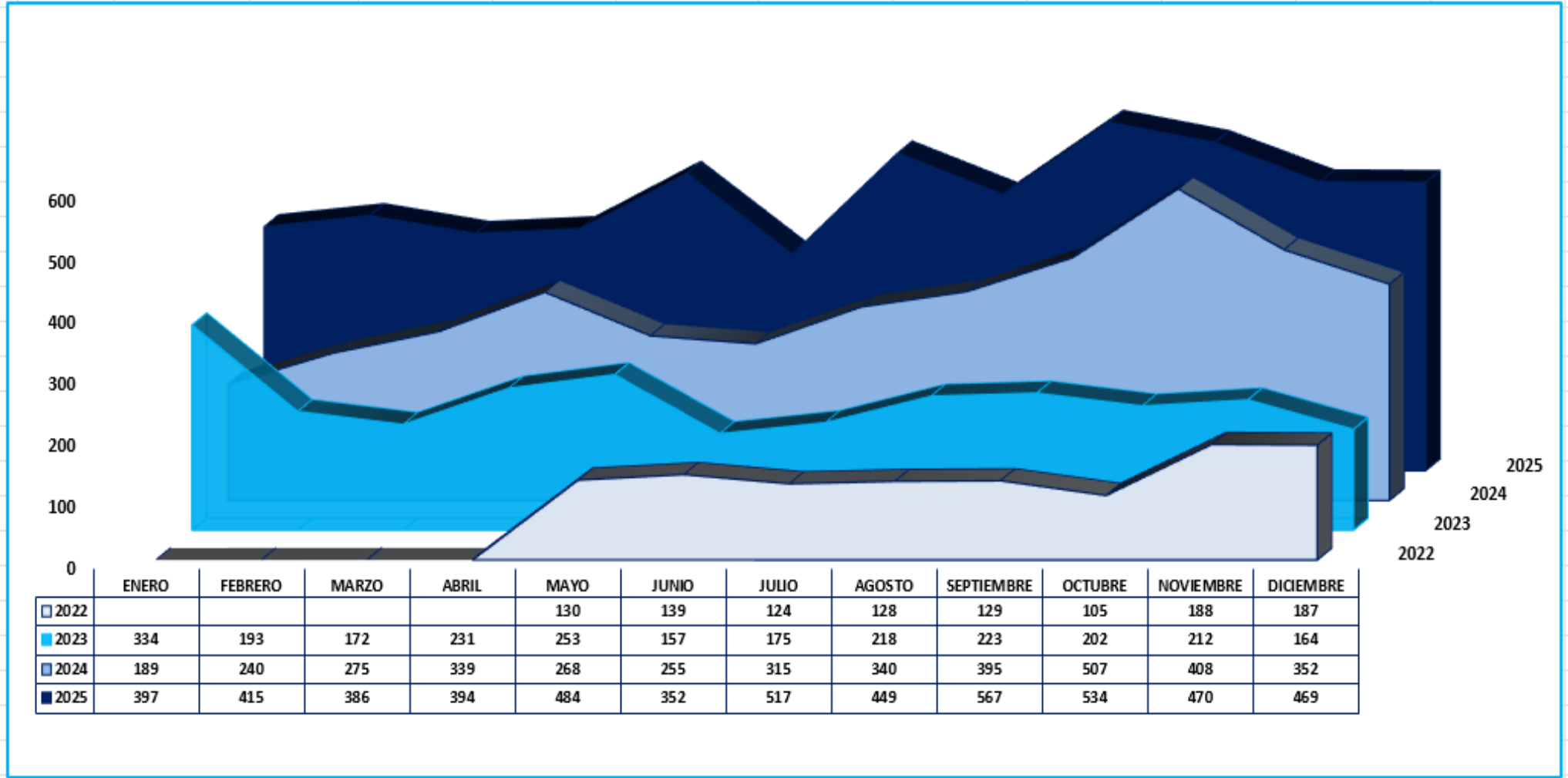
EPS | FAMILIAR
DE COLOMBIA

Junto a ti

INFORME DE RECLAMOS 2025



COMPARATIVO PQR SUPERSALUD VIGENCIAS 2022 – 2023 -2024 -2025



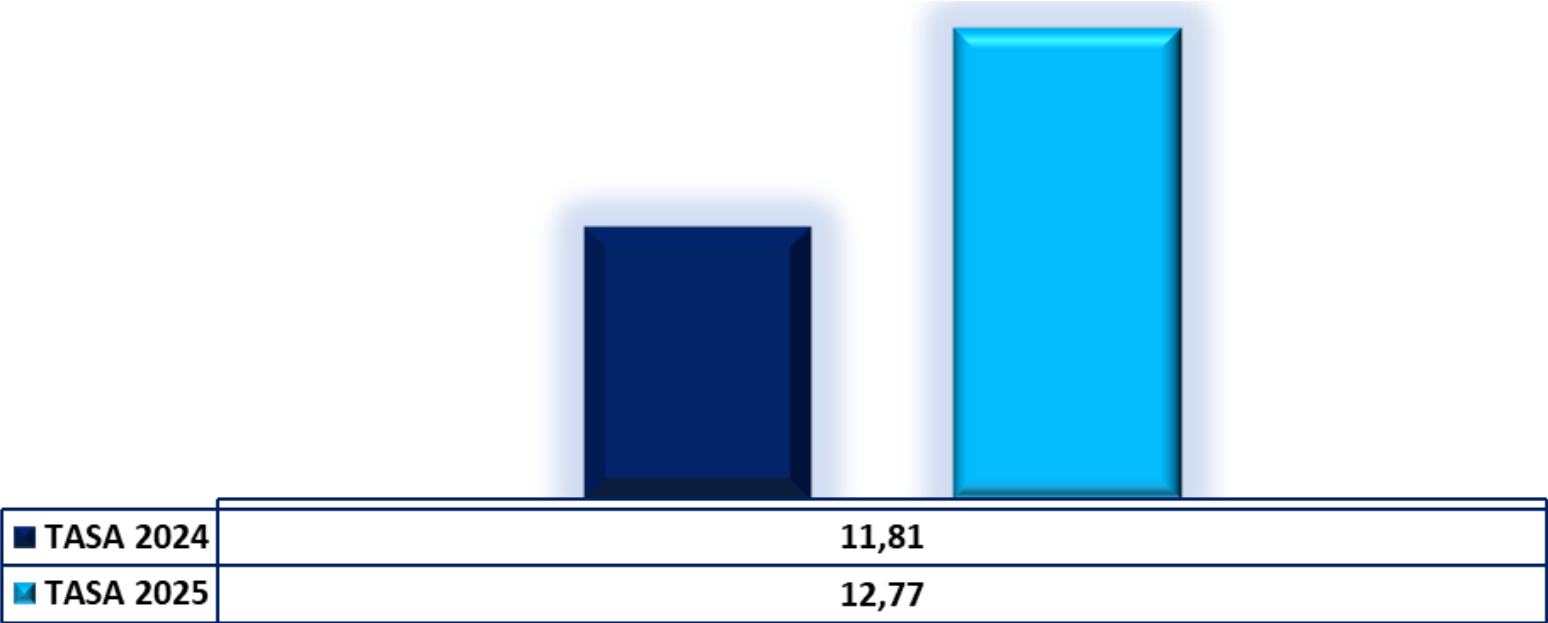
TASA NACIONAL PQR SUPERSALUD 2025

CÁLCULO DE TASA CON EL PROMEDIO AFILIADOS 12 MESES															
EPS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL RECLAMOS EN SALUD (ENE 2025-	PROMEDIO AFILIADOS AFILIADOS 12 MESES (ENE 2025-	TASA AFILIADOS 12 MESES
CCF CHOCÓ "CONMFACHOCÓ"	161	163	150	166	195	146	195	156	148	179	166	111	1.936	168.675	114,78
CCF DE SUCRE Y/O FAMILIAR DE COLOMBIA	397	415	386	394	484	352	517	449	567	534	470	469	5.434	354.094	153,46
CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"	187	227	274	251	303	277	378	556	1.015	372	307	414	4.561	252.730	180,47
ASMET SALUD	2.281	2.597	2.559	2.341	2.695	2.193	2.931	2.525	3.497	3.792	3.188	2.757	33.356	1.577.593	211,44
MUTUAL SER	5.221	5.194	4.824	4.092	4.579	4.219	5.075	3.624	4.635	4.946	4.145	3.324	53.878	2.532.162	212,77
COOSALUD	6.557	6.663	6.818	6.265	6.683	5.538	7.292	6.146	7.805	7.651	6.558	5.254	79.230	3.245.909	244,09
NUEVA EPS	10.305	10.890	11.655	10.328	11.568	10.004	13.540	10.977	16.778	17.020	13.778	12.110	148.953	5.716.823	260,55
EMSSANAR	3.196	3.470	3.703	3.593	3.785	3.512	4.630	4.020	4.874	4.803	3.820	3.353	46.759	1.690.849	276,54
CAJACOPI EPS	2.645	2.368	2.933	2.948	3.306	2.950	3.933	3.533	4.342	4.038	3.619	2.918	39.533	1.392.617	283,88
CAPRESOCA	378	426	426	586	683	487	585	551	712	714	675	548	6.771	169.486	399,50
SAVIA SALUD EPS	5.331	5.082	5.704	5.339	5.700	5.146	7.016	5.960	8.221	7.598	6.439	4.811	72.347	1.682.349	430,04
CAPITAL SALUD	4.977	4.951	5.628	5.117	6.182	5.005	6.010	4.893	6.675	5.936	4.871	3.853	64.098	1.107.642	578,69
TOTAL	41.636	42.446	45.060	41.420	46.163	39.829	69.413	57.295	77.383	74.309	62.754	51.552	649.260	19.890.927	TASA REGIMEN = 279,95

Fuente: Supersalud



COMPARATIVO PROMEDIO TASA PQR 2024-2025



Fuente: Supersalud

Un ligero aumento del 0,96 tasa por 10 mil comparado con el año inmediatamente anterior fundamentado en los ingresos de usuarios provenientes de EPS liquidadas.

TASA ACUMULADA PQR POR DEPARTAMENTAL 2024-2025

DEPARTAMENTO	2024	2025	INCREMENTO/ DISMINUCION
PUTUMAYO	6168,22	250,58	↓ -5917,65
CAUCA	3529,41	802,47	↓ -2726,94
CUNDINAMARCA	589,93	277,23	↓ -312,70
SUCRE	172,15	159,59	↓ -12,55
ANTIOQUIA	95,21	86,20	↓ -9,01
GUAJIRA	103,44	110,86	↑ 7,42
ATLANTICO	222,44	244,13	↑ 21,68
CESAR	127,78	164,50	↑ 36,72
BOLIVAR	102,55	147,76	↑ 45,21
CORDOBA	202,59	264,20	↑ 61,61
MAGDALENA	24,92	137,09	↑ 112,17
Total GENERAL	142,95	153,42	↑ 10,47

Fuente: Supersalud

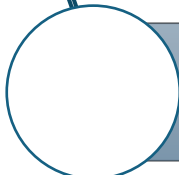


A una menor tasa PQR, indica que hay menos quejas o reclamos en proporción al total de afiliados

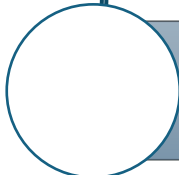
LOGROS 2025



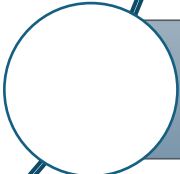
Posicionamiento de la Eps en el 2º puesto a nivel nacional con menor tasa de PQR en el país.



Cumplimiento del 100% de 7 criterios evaluados por SNS en visita de habilitación.



Efectividad de cierre de casos del 90% de los casos en Jornadas de diálogos Supersalud .



Fortalecimiento de análisis de PQR identificando oportunidades de mejora y aumentar la satisfacción de los usuarios.

INFORME GESTION RECLAMOS 2026



RECLAMOS 2026

DEPARTAMENTO	ENERO	FEBRERO	DIF	MARZO	DIF	ABRIL	DIF	MAYO	DIF	JUNIO	DIF
ANTIOQUIA	7	17	10 ▲	21	4 ▲	19	2 ▼	10	9 ▼	26	16 ▲
ATLÁNTICO	29	17	12 ▼	25	8 ▲	27	2 ▲	43	16 ▲	45	2 ▲
BOGOTÁ. D.C.	7	6	1 ▼	10	4 ▲	10	0 ►	6	4 ▼	14	8 ▲
BOLÍVAR	38	42	4 ▲	30	12 ▼	41	11 ▲	34	7 ▼	30	4 ▼
CAUCA	69	46	23 ▼	62	16 ▲	55	7 ▼	55	0 ►	44	11 ▼
CESAR	8	13	5 ▲	14	1 ▲	17	3 ▲	9	8 ▼	15	6 ▲
CÓRDOBA	21	24	3 ▲	49	25 ▲	42	7 ▼	28	14 ▼	10	18 ▼
CUNDINAMARCA	3	6	3 ▲	4	2 ▼	5	1 ▲	13	8 ▲	6	7 ▼
LA GUAJIRA	87	122	35 ▲	111	11 ▼	128	17 ▲	129	1 ▲	145	16 ▲
MAGDALENA	2	3	1 ▲	5	2 ▲	3	2 ▼	3	0 ►	4	1 ▲
NORTE DE SANTANDER	0	0	0 ►	0	0 ►	0	0 ►	0	0 ►	1	1 ▲
SUCRE	202	171	31 ▼	173	2 ▲	194	21 ▲	145	49 ▼	129	16 ▼
VALLE DEL CAUCA	4	1	3 ▼	2	1 ▲	4	2 ▲	0	4 ▼	2	2 ▲
QUINDÍO	0	1	1 ▲	0	1 ▼	0	0 ►	0	0 ►	0	0 ►
PUTUMAYO	13	12	1 ▼	15	3 ▲	9	6 ▼	10	1 ▲	9	1 ▼
RISARALDA	0	0	0 ►	1	1 ▲	0	1 ▼	0	0 ►	0	0 ►
SANTANDER	1	1	0 ►	1	0 ►	1	0 ►	0	1 ▼	0	0 ►
TOLIMA	0	1	1 ▲	0	1 ▼	0	0 ►	1	1 ▲	1	0 ►
NARIÑO	0	0	0 ►	0	0 ►	1	1 ▲	0	1 ▼	0	0 ►
HUILA	0	0	0 ►	2	2 ▲	0	2 ▼	1	1 ▲	0	1 ▼
CHOCÓ	0	0	0 ►	1	1 ▲	1	0 ►	0	1 ▼	0	0 ►
CASANARE	0	0	0 ►	2	2 ▲	0	2 ▼	1	1 ▲	0	1 ▼
META	0	0	0 ►	0	0 ►	1	1 ▲	0	1 ▼	0	0 ►
CAQUETÁ	0	0	0 ►	0	0 ►	0	0 ►	0	0 ►	1	1 ▲
TOTAL	491	483	9 ▼	528	45 ▲	558	30 ▲	488	70 ▼	482	6 ▼

TASA NACIONAL PQR SUPERSALUD 2026

Tasa reclamos en salud por cada 10.000 afiliados mensual régimen subsidiado

26,76



Fuente: Supersalud