

## **Supersalud: por cada 10 mil afiliados, se presentan 322 reclamos en salud.**

***Aunque el consolidado de reclamos por atenciones en salud, mes a mes para todas las EPS, mostró una disminución en los meses de octubre y noviembre de 2024, los reclamos en los últimos cuatro años han mostrado una tendencia creciente. Superintendente Nacional de Salud, Giovanni Rubiano García, reiteró su compromiso de trabajar articuladamente con las EPS para revertir esa tendencia.***

- *Si bien entre los meses de octubre y noviembre de 2024, los reclamos pasaron de 174.161 a 155.972, con una disminución del 10.44%. En octubre y noviembre de 2023 el número de reclamos fue de 125.213 y 112.863, respectivamente, registrando una reducción del 9.86%. Sin embargo, la tendencia de los reclamos por atención en salud viene con un crecimiento histórico desde el año 2020.*
- *Cuatro de nueve EPS intervenidas mostraron una tasa de reclamos acumulada a 12 meses por cada diez mil afiliados, inferior a la tasa nacional, en el periodo diciembre de 2023 a noviembre de 2024.*
- *Los tres principales motivos de reclamación de los colombianos se dan por negación de citas médicas con especialistas, falta de oportunidad en la asignación de citas y acceso a tecnologías contempladas en el plan de beneficios en salud.*

**Bogotá, 15 de enero de 2025**

Luego de que en noviembre de 2024 se hiciera una revisión del proceso de intervención de 9 EPS por parte del gobierno nacional, el equipo de la Supersalud

viene aunando esfuerzos para conseguir que los reclamos en salud por parte de estas EPS intervenidas disminuyan.

Los primeros indicios de que las cifras de reclamos de estas EPS cambiaron, se evidencia en los meses de octubre y noviembre de 2024, luego de que el número de reclamos mensuales por parte de las EPS intervenidas fueran de 104.168 en octubre y 93.791 en noviembre. Cifras que, sin contemplar la estacionalidad del mes de diciembre, reportan una reducción del 10,0%, comportamiento que puede variar en los próximos meses.

Así mismo, al analizar la tasa de reclamos a 12 meses por cada 10 mil afiliados por todas las EPS, entre diciembre 2023 a noviembre de 2024, se evidencia que, de las 9 EPS intervenidas, 4 EPS se encuentran por debajo de la tasa nacional que es 322,03 (Nueva EPS, Emssanar EPS, Coosalud EPS y Asmet Salud EPS), y 5 EPS se ubican por encima de la tasa nacional (Servicio Occidental de Salud SOS, Famisanar, Sanitas, Capresoca y Savia Salud). (Ver Tabla 1)

Entidad	Reclamos 12 meses	Promedio Afiliados 12 Meses	Tasa Reclamos 12 Meses
COMFENALCO VALLE	14.732	293.070	502,68
SOS	37.711	751.835	501,59
CAPITAL SALUD	49.383	1.136.977	434,34
COMPENSAR	89.984	2.115.902	425,27
FAMISANAR	112.704	2.823.695	399,14
SALUD TOTAL	184.539	4.895.940	376,92
SANITAS	215.656	5.790.168	372,45
CAPRESOCA	6.477	174.596	370,97
SAVIA SALUD	61.768	1.673.719	369,05
SURA	191.548	5.411.704	353,95
NUEVA EPS	339.494	11.194.343	303,27
ALIANSA SALUD	6.916	248.393	278,43
SALUD MIA	1.595	61.410	259,73
CAJACOPI EPS	37.425	1.480.197	256,30
EMSSANAR EPS	43.372	1.749.470	247,92
COOSALUD	74.500	3.300.035	225,76
ASMET SALUD EPS	31.464	1.609.574	195,48
SALUD BOLÍVAR	49	3.304	148,31
MUTUAL SER	39.097	2.652.762	147,38
FAMILIAR DE COLOMBIA / COMFASUCRE	3.695	265.397	139,23
COMFACHOCÓ	2.050	171.974	119,20
COMFAORIENTE	2.260	236.213	95,68
<b>Total</b>	<b>1.546.419</b>	<b>48.020.678</b>	<b>322,03</b>

Tabla 1. Tasa de reclamos a 12 meses por cada 10.000 afiliados (Diciembre 2023 – noviembre 2024)  
Fuente: Observatorios <https://www.supersalud.gov.co/es-co/Paginas/analisalud.aspx>

En un análisis realizado por la Supersalud que presenta la tendencia de todas las reclamaciones que recibe la entidad por cada EPS, desde el 2019 a diciembre de 2024 por número de reclamos y tasa, confirma un comportamiento ascendente a lo largo de estos años.

En los últimos 12 meses, en términos de tasa, en el periodo comprendido entre diciembre de 2023 a noviembre de 2024 por cada 10 mil afiliados al sistema de salud por todas las EPS, se presentaron 322,03 reclamos. En el mismo periodo del año inmediatamente anterior, es decir de diciembre de 2022 a noviembre de 2023, la tasa a 12 meses fue de 274,65 reclamos por cada 10 mil afiliados. (ver gráfico 1. Tasa de Reclamos 12 meses por EPS, Diciembre de 2019 a Noviembre de 2024).

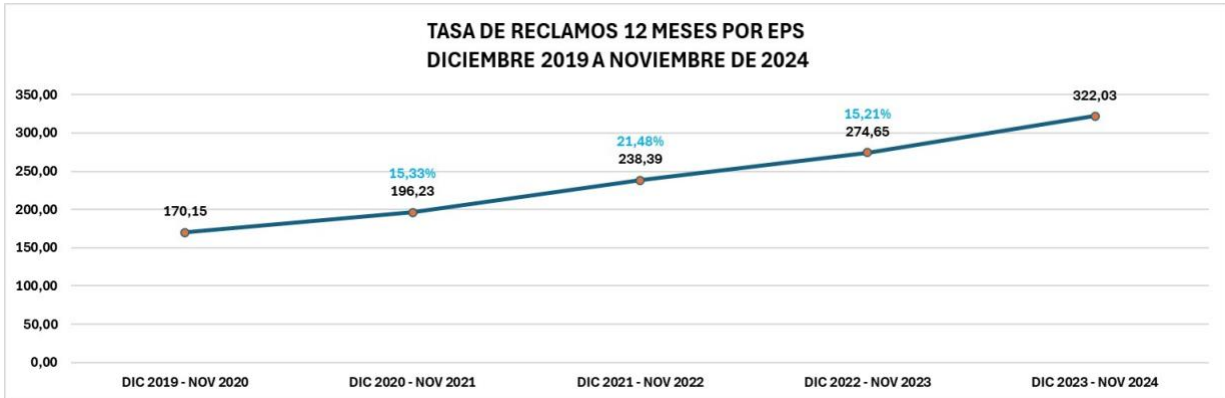


Gráfico 1. Reclamos en salud tasa 12 meses recibidas en la Supersalud.  
Fuente: Base de datos reclamos en salud SNS año 2020-2024 (Fecha de descarga el 3 de enero de 2025)

Nota gráfica 1: Este reporte presenta la información de los reclamos de los usuarios al Sistema General de Seguridad Social en Salud de las EPS (sin EPS indígenas) que son radicadas ante la Superintendencia Nacional de Salud. Las tasas a 12 meses se presentan con corte a noviembre, en razón a que a la fecha de emisión de este comunicado no se cuenta con la información de afiliados en BDUA-Sispro del mes de diciembre de 2024.

Giovanny Rubiano García, Superintendente Nacional de Salud, indicó: *“Estamos trabajando para revertir esa tendencia de los reclamos en salud, por medio de acciones tales como ampliar la oferta de servicios, incrementar los giros a la red pública y mejorar la provisión de medicamentos, de manera articulada con las EPS”*.

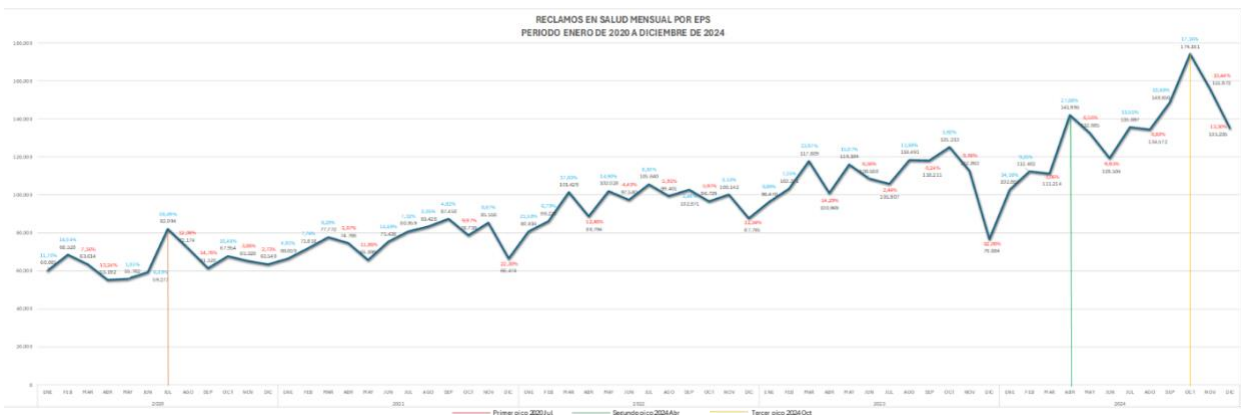


Gráfico 2. Reclamos en salud comportamiento mensual recibidos en la Supersalud  
Fuente: Base de datos reclamos en salud SNS año 2024 (Fecha de descarga el 3 de enero de 2025)

Como se observa en el Gráfico 2, el comportamiento histórico de los reclamos en salud por todas las EPS (sin EPS indígenas), desde enero de 2020 a diciembre de 2024 presenta varios incrementos mes a mes.

Uno de los primeros incrementos corresponde a julio de 2020, con un aumento del 38,49% de los reclamos respecto el mes inmediatamente anterior, asociados principalmente a citas médicas, pruebas, entrega de resultados y demás atenciones por Covid19.

Un segundo incremento de reclamos se dio en abril de 2024, donde se presentó un aumento del 27,68% respecto a marzo del mismo año, debido a los procesos de intervenciones de tipo administrativo de Nueva EPS, Sanitas EPS y SOS EPS, entidades con un gran número de afiliados.

El último incremento relevante se presenta en octubre de 2024 donde se evidencian más de 170 mil reclamaciones, siendo la cifra más alta de toda la serie. Para este periodo la EPS con mayor tasa de reclamos por cada 10 mil afiliados fue Comfenalco Valle con 73,96 seguida por Servicios Occidentales de Salud con una tasa de 68,14; ambas EPS por encima de la tasa nacional para el mes de octubre de 2024 que se ubicó en 36,15.

A nivel departamental, Risaralda presentó la mayor tasa mensual de reclamaciones del mes de octubre con 55,88 reclamos por cada 10 mil afiliados, seguido de Caldas con una tasa mensual de 48,69. En tanto al motivo, el mayor número de reclamaciones se presentó por negación y falta de oportunidad en la asignación de citas o consultas de especialidades médicas, seguido de negación en la entrega de tecnologías por medicamentos incluidos en el plan de beneficios de salud.

Sin embargo, y pese al crecimiento de octubre de 2024, se observa una disminución del número de reclamos mes en un 10,44%, pasando de 174.161 reclamos en octubre de 2024 a 155.972 reclamos en noviembre de 2024 por todas las EPS a nivel nacional.

De otra parte, del total de reclamos recibidos por la Supersalud entre enero y octubre de 2024, el 61,19% fueron recibidos directamente por la Superintendencia y 38,81% llegaron directamente a las EPS. Lo que evidencia la necesidad de fortalecer los canales de atención a los usuarios del sistema de salud por parte de todas las EPS, como la efectividad en la resolución de las quejas.

Num.	EPS	Reclamos recibidos en las SNS	Reclamos directos recibidos por las EPS	SNS + EPS	% DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA SNS	% DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LA EPS
		2024 (ENE A OCT)	2024 (ENE A OCT)	TOTAL GENERAL		
1	COOSALUD	63.590	8.387	71.977	88,35%	11,65%
2	SANITAS	181.080	29.822	210.902	85,86%	14,14%
3	SAVIA SALUD EPS	53.512	9.786	63.298	84,54%	15,46%
4	CAPRESOCA	5.471	1.228	6.699	81,67%	18,33%
5	MUTUAL SER	32.412	7.392	39.804	81,43%	18,57%
6	CCF CHOCÓ *COMFACHOCÓ*	1.772	419	2.191	80,88%	19,12%
7	NUEVA EPS	285.711	73.911	359.622	79,45%	20,55%
8	EMSSANAR	37.591	10.200	47.791	78,66%	21,34%
9	CAPITAL SALUD	42.096	13.351	55.447	75,92%	24,08%
10	ASMET SALUD	26.885	10.696	37.581	71,54%	28,46%
11	CCF DE SUCRE Y/O FAMILIAR DE COLOMBIA	3.123	1.263	4.386	71,20%	28,80%
12	CAJACOPI EPS	32.462	15.798	48.260	67,26%	32,74%
13	COMFENALCO VALLE	12.641	8.080	20.721	61,01%	38,99%
14	SALUD TOTAL	156.542	108.286	264.828	59,11%	40,89%
15	FAMISANAR	96.288	71.948	168.236	57,23%	42,77%
16	FUNDACIÓN SALUD MÍA	1.348	1.287	2.635	51,16%	48,84%
17	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS)	31.734	46.456	78.190	40,59%	59,41%
18	EPS SURA	164.778	248.711	413.489	39,85%	60,15%
19	COMPENSAR	76.797	147.702	224.499	34,21%	65,79%
20	ALIANSA SALUD	5.954	12.309	18.263	32,60%	67,40%
21	SALUD BOLÍVAR	45	102	147	30,61%	69,39%
22	CCF ORIENTE *COMFAORIENTE*	1.931	5.975	7.906	24,42%	75,58%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.313.763</b>	<b>833.109</b>	<b>2.146.872</b>	<b>61,19%</b>	<b>38,81%</b>

Tabla 2. Reclamos recibidos en la SNS y reclamos recibidos directamente por las EPS (enero a octubre de 2024)

Fuente: Base de datos reclamos en salud SNS año 2024 (Fecha de descarga el 3 de enero de 2025) y reporte de los vigilados archivos tipo GT005

Nota tabla 2: Se presenta la información con corte a octubre de 2024, en razón a que los reportes de noviembre y diciembre de 2024 de reclamos directos que reciben las EPS (archivos tipo Gt005) aun están siendo cargados por parte de los vigilados.

Al respecto, el Superintendente Nacional de Salud, Giovanni Rubiano García, dijo: "Es necesario que EPS, intervenidas o no, trabajen fuertemente en fortalecer sus canales de atención y resolución de los reclamos ciudadanos por atención en salud.

Más del 60% de los reclamos llegan a la Supersalud, y algunos casos este porcentaje es muy superior, como es el caso de Coosalud EPS que solo tramita directamente el 11,65% de los reclamos de sus afiliados, mientras el 88,35% restante llega directamente a la Superintendencia”.

### **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

**Página web SuperSalud:** [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

**Redes sociales Supersalud:**

**X:** @Supersalud - <https://x.com/Supersalud>

**Instagram:** @Supersalud - <https://www.instagram.com/supersalud>

**Facebook:** Supersalud - <https://www.facebook.com/supersalud>

**Youtube:** @supersaludcomunica - <https://youtube.com/@supersaludcomunica>

**Línea Gratuita Nacional:** 018000513700

**CP-OCEII-001**