



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DIRECCIÓN DE SANIDAD**  
**ATENCIÓN AL USUARIO**

## **II TRIMESTRE AÑO 2025**

# **INFORME CUALITATIVO Y CUANTITATIVO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS (PQR2S) DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD ÁMBITO NACIONAL.**

**01 DE ABRIL 2025 – 30 DE JUNIO 2025**

## Tabla de contenido

1.	INFORME PQR2S	3
2.	OBJETIVO DEL INFORME	3
3.	ASPECTOS PRINCIPALES	3
3.1	NÚMERO TOTAL DE PQR2S REGISTRADAS	3
3.2	TIPO DE SOLICITUDES REALIZADAS	4
3.3	MEDIOS DE RECEPCIÓN:	5
4.	PANORAMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS (PQR2S)	7
4.1	PANORAMA POR REGIONALES DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.	7
4.2	PANORAMA POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD	8
5.	RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS	11
5.1	RECLAMOS ALLEGADOS POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD/ NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS.	11
6.	MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S	12
6.1	TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO GENERAL.	13
6.2	TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO ESPECÍFICO.	13
6.3	TOP DE LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALIDAD POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD.	15
7.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	25
8.	INFORME DEL PUNTO 05 DEL PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	25
9.	RECOMENDACIONES	26
10.	CONCLUSIONES	27
10.1	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	27
10.2	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.	27
10.3	TIEMPO DE RESPUESTA DADA A CADA SOLICITUD	27
10.4	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	28

## 1. INFORME PQR2S

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD.

En el marco de la misionalidad de la Oficina de Atención al usuario de la Dirección de Sanidad y de acuerdo a los estándares de cumplimiento, el presente informe resume los datos correspondientes al proceso de atención, recepción y trámite sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S) en el ámbito de los servicios de salud brindados por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional durante el segundo trimestre correspondiente a los meses de abril, mayo y junio del año 2025.

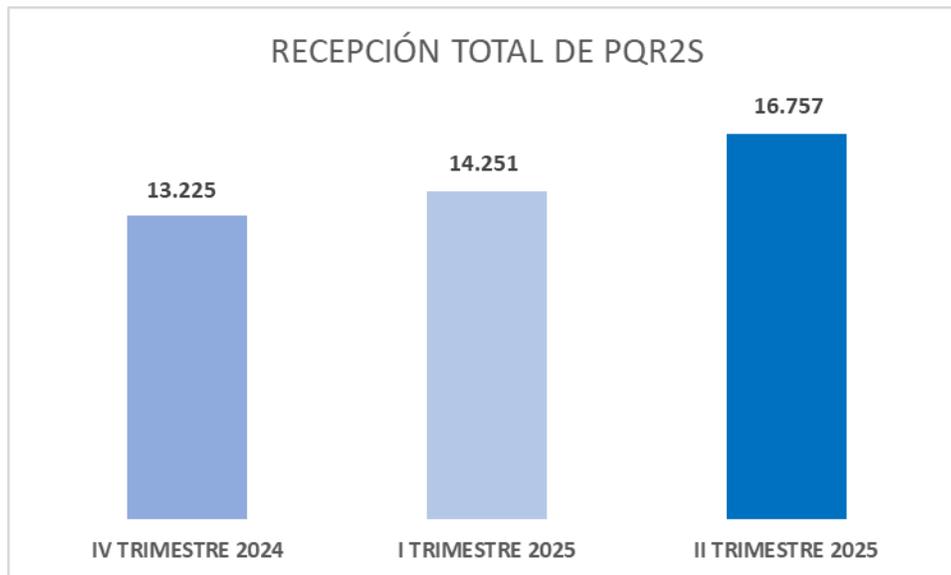
## 2. OBJETIVO DEL INFORME

El informe tiene como propósito evaluar el desempeño de los canales de atención y la gestión de las solicitudes realizadas por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, en relación con la prestación de servicios de salud. La finalidad es identificar áreas de mejora, garantizar una atención integral, y contribuir a la satisfacción de los usuarios, a través de la gestión oportuna de las solicitudes interpuestas.

## 3. ASPECTOS PRINCIPALES

### 3.1 NÚMERO TOTAL DE PQR2S REGISTRADAS

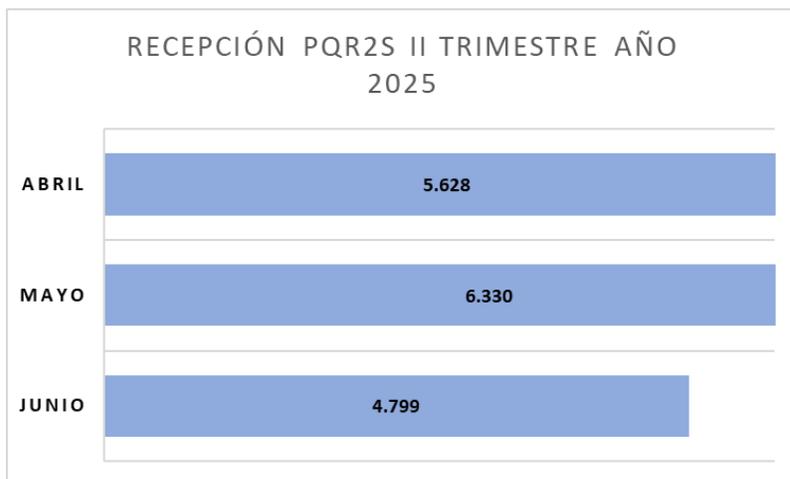
A continuación, el comparativo de los últimos tres trimestres, así:



La gráfica comparativa presentada ilustra las solicitudes interpuestas por los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, las cuales fueron recepcionadas a través de los diferentes medios de recepción. Esta información abarca el IV trimestre de 2024, así como el I y II trimestre de 2025, con respecto a las PQR2S (Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias) gestionadas por las unidades prestadoras de salud nivel nacional de lo cual se puede deducir, lo siguiente:

- Aumento de PQR2S:** Comparando el primer y segundo trimestre del año 2025, se observa un aumento significativo de 2.506 PQR2S, lo que representa un incremento del 17,6%. Este aumento puede reflejar varios factores, entre ellos, un mayor acceso a los canales de recepción de las solicitudes, un incremento en la cantidad de usuarios y/o un aumento en la percepción de insatisfacción e inoportunidad con los servicios brindados.

La tendencia de las PQR2S en el II Trimestre de 2025 muestra una variabilidad, con aumento en las solicitudes. Este crecimiento indica una mayor participación de los usuarios.



Además, resalta la necesidad urgente de fortalecer los canales de comunicación con los usuarios, así como mejorar los tiempos de respuesta y la efectividad en la resolución de los casos. La tendencia variable observada en el segundo trimestre de 2025 pone de manifiesto que, aunque los esfuerzos anteriores hayan sido significativos, aún existen aspectos que requieren ajustes para optimizar la atención.

### 3.2 TIPO DE SOLICITUDES REALIZADAS

La clasificación de las PQR2S realizadas por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional se organiza según el tipo de solicitud o inconformidad presentada. Esta clasificación permite una gestión más eficiente de los requerimientos, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones estratégicas. A continuación, se detallan los tipos de PQR2S, la clasificación y la estadística, así:

TÉRMINO	DEFINICIÓN	TIEMPOS ESTABLECIDOS
<b>Petición:</b>	<i>"Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros".</i>	a) <b>Peticiones generales:</b> quince (15) días hábiles. b) <b>Solicitudes de información:</b> diez (10) días hábiles. c) <b>Solicitud de documentos:</b> diez (10) días hábiles.
<b>Queja</b>	<i>"Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad".</i>	Quince (15) días hábiles.
<b>Reclamo</b>	<i>Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor</i>	Quince (15) días hábiles.

	<i>del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.</i>	
<b>Sugerencia</b>	<i>Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.</i>	Quince (15) días hábiles.

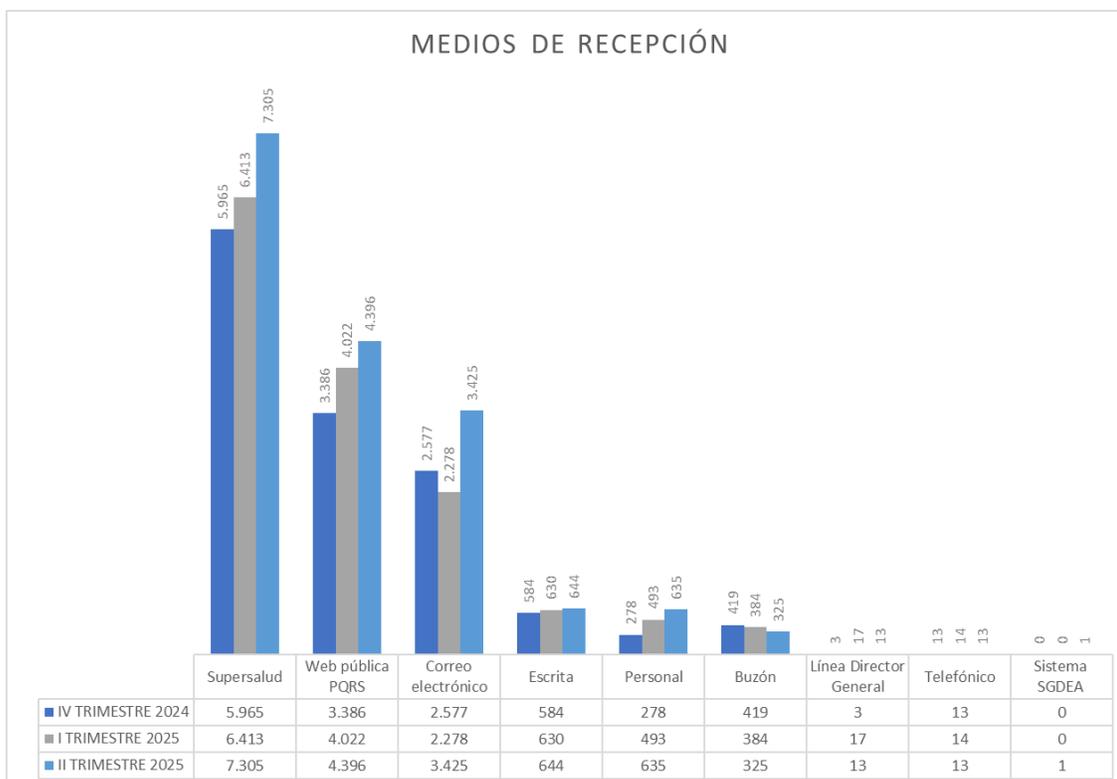


Realizando un comparativo entre el primer y segundo trimestre del año 2025, se observan las siguientes variaciones:

- Aumento de reclamos en un 19% ▲
- Aumento de las peticiones en un 22% ▲
- Aumento de las quejas en un 8% ▲
- Disminución en los reconocimientos del servicio policial en un 24% ▼
- Disminución en las peticiones de información en 22% ▼
- Aumento en los informes en un 30% ▲
- Disminución de las sugerencias en 11% ▼
- Aumento en la solicitud de documentos de 9% ▲

### 3.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN:

Las solicitudes fueron recibidas a través de diversos canales habilitados, tanto presenciales como virtuales, como las líneas telefónicas, el correo electrónico y las plataformas web institucionales.



La Dirección de Sanidad para el II trimestre del año 2025, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional para interponer sus requerimientos la Superintendencia Nacional de Salud obteniendo un porcentaje del 44% sobre el total de reclamos allegados. Durante el II trimestre de 2025 se allegaron 7.305 solicitudes por este canal, presentándose un aumento de 892 requerimientos en comparación con el I trimestre de la presente vigencia.

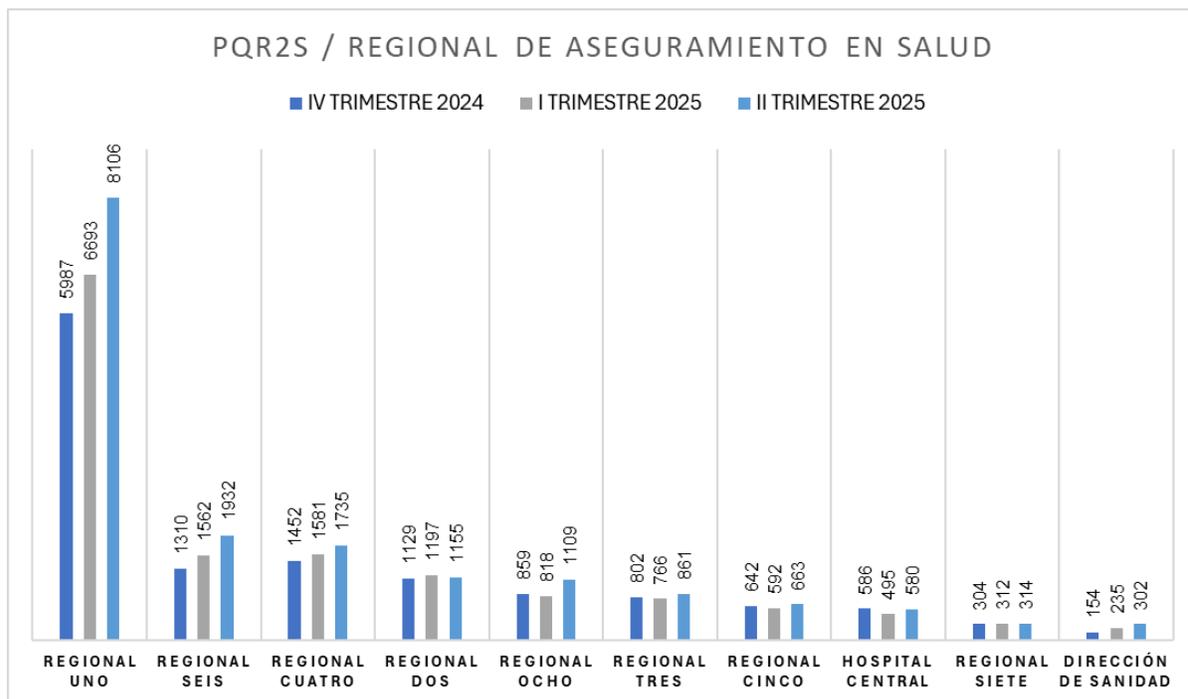
Al disgregar la información recolectada en el aplicativo SIPQR2S, se pueden identificar características particulares sobre los medios de recepción y se establece la siguiente comparación con relación al I vs II trimestre 2025:

MEDIO DE RECEPCIÓN	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
Supersalud	6.413	7.305	892	13,91
Web pública PQRS	4.022	4.396	374	9,30
Correo electrónico	2.278	3.425	1.147	50,35
Escrita	630	644	14	2,22
Personal	493	635	142	28,80
Buzón	384	325	-59	-15,36
Línea Director General	17	13	-4	-23,53
Telefónico	14	13	-1	-7,14

#### 4. PANORAMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS (PQR2S)

##### 4.1 PANORAMA POR REGIONALES DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.

Dentro del panorama específico de cada una de las Regionales de Aseguramiento en salud, se presenta la tendencia analizada por disminución o aumento en la recepción de PQR2S durante el II trimestre del año 2025 comparado con los dos anteriores, así:



Durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, se muestra un aumento en el número de PQR2S recepcionadas comparadas con el primer trimestre de la misma vigencia, de lo cual se concluyó:

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
Regional Uno	6693	8106	1413	21,11
Regional Seis	1562	1932	370	23,69
Regional Cuatro	1581	1735	154	9,74
Regional Dos	1197	1155	-42	-3,51
Regional Ocho	818	1109	291	35,57
Regional Tres	766	861	95	12,40
Regional Cinco	592	663	71	11,99
Hospital Central	495	580	85	17,17
Regional Siete	312	314	2	0,64
Dirección de Sanidad	235	302	67	28,51
<b>TOTAL</b>	<b>14251</b>	<b>16757</b>	<b>2506</b>	<b>17,58</b>

En primer lugar se posicionó la Regional de Aseguramiento en Salud Número uno que recibió 1.413 solicitudes más en comparación con el periodo anterior; luego se ubica la Regional número seis con un aumento de 370 requerimientos, en el mismo orden continua la Regionale de Aseguramiento número cuatro con aumento de casos en 154 incidentes.

Del global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el segundo trimestre del año 2025, se deduce, lo siguiente:

<b>REGIONAL DE ASEGURAMIENTO</b>	<b>II TRIMESTRE 2025</b>	<b>PORCENTAJE GLOBAL</b>
Regional Uno	8106	48,37%
Regional Seis	1932	11,53%
Regional Cuatro	1735	10,35%
Regional Dos	1155	6,89%
Regional Ocho	1109	6,62%
Regional Tres	861	5,14%
Regional Cinco	663	3,96%
Hospital Central	580	3,46%
Regional Siete	314	1,87%
Dirección de Sanidad	302	1,80%
<b>TOTAL</b>	<b>16757</b>	<b>100%</b>

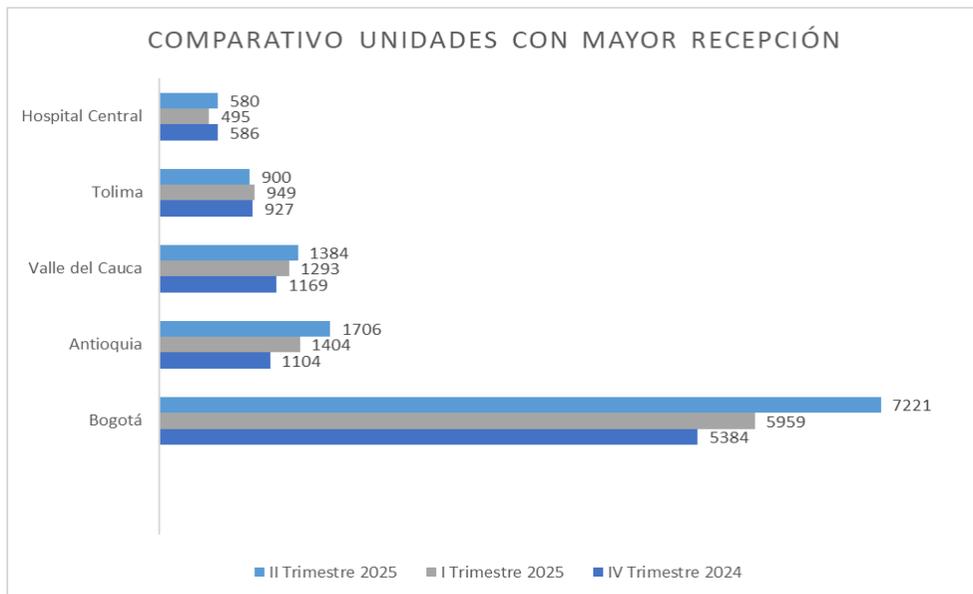
#### 4.2 PANORAMA POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD

Dentro del panorama específico para cada Unidad Prestadora de Salud adscrita a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, se puede establecer el siguiente comparativo con relación al IV trimestre del año 2024 vs I trimestre del año 2025, junto a la variación, así:

<b>Unidad</b>	<b>I Trimestre 2025</b>	<b>II Trimestre 2025</b>	<b>Variación</b>
<b>UPRES Bogotá</b>	<b>5959</b>	<b>7221</b>	<b>1262</b>
<b>UPRES Antioquia</b>	<b>1404</b>	<b>1706</b>	<b>302</b>
<b>UPRES Atlántico</b>	<b>273</b>	<b>413</b>	<b>140</b>
<b>UPRES Valle</b>	<b>1293</b>	<b>1384</b>	<b>91</b>
<b>Hospital Central</b>	<b>495</b>	<b>580</b>	<b>85</b>
UPRES Boyacá	332	416	84
UPRES Córdoba	72	156	84
UPRES Quindío	98	166	68
Dirección de Sanidad	235	302	67
UPRES Cundinamarca	377	442	65
UPRES Nariño	134	180	46
UPRES Cesar	106	152	46
UPRES Sucre	100	144	44
UPRES Norte de Santander	157	194	37
UPRES Magdalena	80	112	32
UPRES Santander	418	446	28
UPRES Bolívar	235	263	28
UPRES Caldas	303	325	22
UPRES Cauca	154	171	17
UPRES Guaviare	19	36	17
UPRES Caquetá	14	31	17
UPRES Casanare	40	52	12
UPRES Amazonas	3	14	11
UPRES Arauca	17	23	6
UPRES Risaralda	365	370	5
UPRES Putumayo	10	15	5
UPRES Vaupés	0	4	4

UPRES Guainía	2	4	2
UPRES Guajira	24	25	1
UPRES San Andrés	5	5	0
UPRES Choco	53	46	-7
UPRES Urabá	33	24	-9
UPRES Vichada	15	4	-11
UPRES Huila	224	209	-15
UPRES Meta	253	222	-31
UPRES Tolima	949	900	-49
<b>TOTAL</b>	<b>14251</b>	<b>16757</b>	<b>2506</b>

UNIDAD	TOTAL PQR2S	PORCENTAJE GLOBAL
UPRES Bogotá	7221	43,09%
UPRES Antioquia	1706	10,18%
UPRES Valle	1384	8,26%
UPRES Tolima	900	5,37%
Hospital Central	580	3,46%
UPRES Santander	446	2,66%
UPRES Cundinamarca	442	2,64%
UPRES Boyacá	416	2,48%
UPRES Atlántico	413	2,46%
UPRES Risaralda	370	2,21%

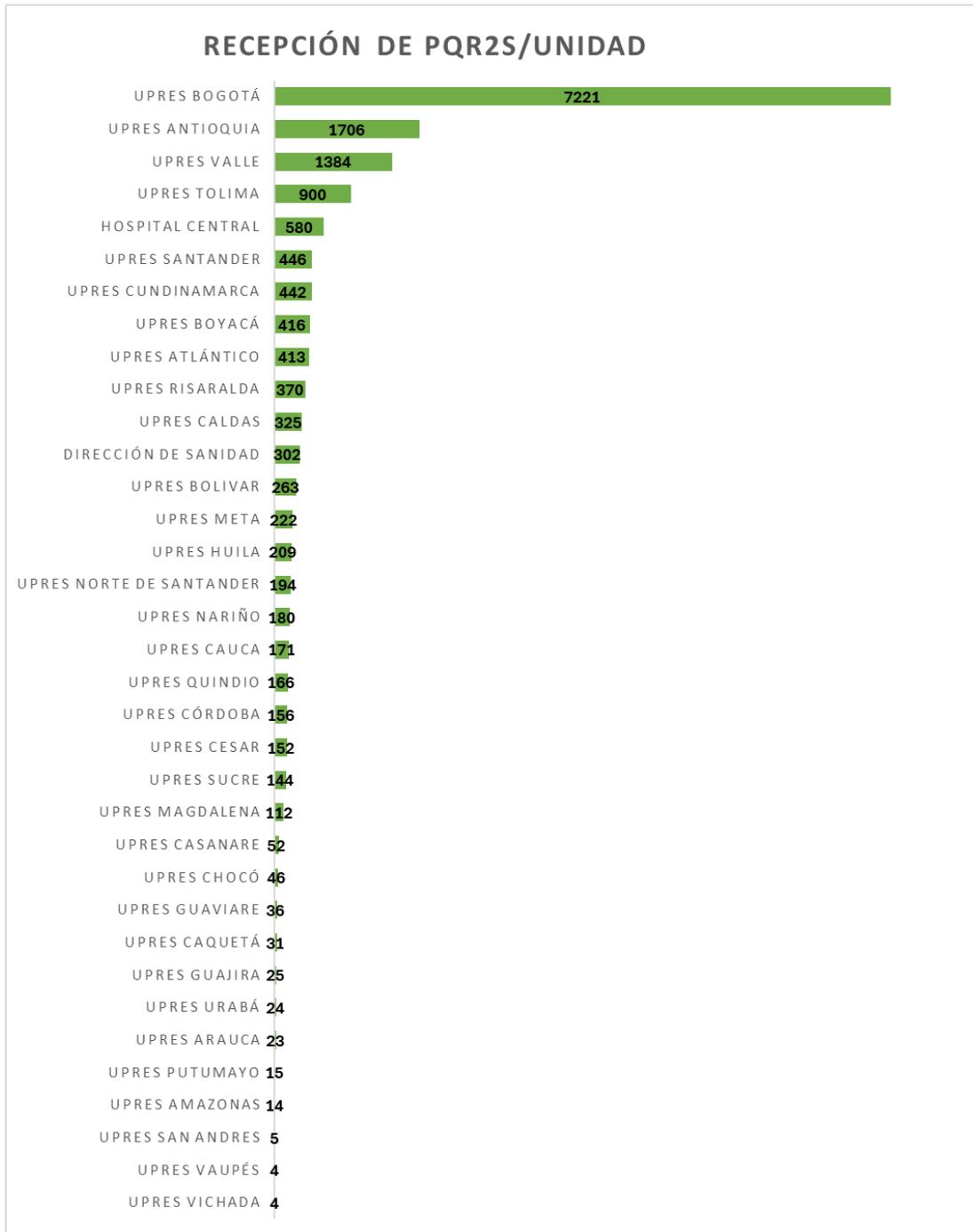


Las siguientes son las variaciones entre las PQR2S recepcionadas durante el segundo trimestre año 2025, con el primer trimestre de la misma vigencia y cuarto trimestre 2024, de las unidades con mayor índice, así:

- Unidad Prestadora de Salud Bogotá aumentó un 21,18% la recepción de PQR2S ▲
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia aumentó un 27,51% la recepción de PQR2S ▲

- Unidad Prestadora de Salud Valle aumentó un 7,04% la recepción de PQR2S ↑
- Unidad Prestadora de Salud Tolima disminuyó un 5,16% la recepción de PQR2S ↓
- Hospital Central aumentó en un 17,17% la recepción de PQR2S ↑

Por último, se relaciona el global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el II trimestre del año 2025 por las Unidades Prestadora de Salud, en forma gráfica, así:



## 5. RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS

Para el II trimestre de la presente vigencia se registran 621.215 afiliados al Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

A continuación, se relaciona el total de reclamos por prestación de servicios allegados a la Dirección de Sanidad sobre el número total de afiliados por 1.000

UNIDAD	TOTAL, AFILIADOS <sup>1</sup>	RECLAMOS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS II TRIMESTRE 2025	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 1.000 AFILIADOS <sup>2</sup>
Dirección de Sanidad Policía Nacional	621.215	15.318	24,65

### 5.1 RECLAMOS ALLEGADOS POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD/ NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS.

A continuación, se presenta el porcentaje de reclamos allegados en el primer trimestre el cual se obtiene del total de reclamos/total de afiliados \* 1000.

REGIONAL	UNIDAD	TOTAL DE AFILIADOS	TOTAL RECLAMOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS II TRIMESTRE 2025	PORCENTAJE %
REGIONAL UNO	<b>UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA</b>	128.377	7221	<b>56,2</b>
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CUNDINAMARCA	24.343	442	18,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOYACA	23.042	416	18,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD AMAZONAS	1.395	14	10,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAINIA	647	4	6,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	642	5	7,8
	UNIDAD PRESTADORA VICHADA	593	4	6,7
REGIONAL DOS	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD HUILA	17.008	209	12,3
	<b>UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA</b>	29.748	900	<b>30,3</b>
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD PUTUMAYO	3.133	15	4,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAQUETA	3.343	31	9,3
REGIONAL TRES	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	20.346	370	18,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS	16.588	325	19,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD QUINDIO	12.753	166	13,0
REGIONAL CUATRO	<b>UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA</b>	55.280	1384	<b>25,0</b>
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAUCA	10.689	171	16,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	14.040	180	12,8
REGIONAL CINCO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD - SANTANDER	32.290	446	13,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD - NORTE DE SANTANDER	22.599	194	8,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ARAUCA	1.685	23	13,6
REGIONAL SEIS	<b>UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA</b>	52.945	1706	<b>32,2</b>
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD URABA	3.008	24	8,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CORDOBA	16.325	156	9,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CHOCÓ	4.569	46	10,1
REGIONAL SIETE	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD META	23.766	222	9,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CASANARE	4.667	52	11,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VAUPES	431	4	9,3
	<b>UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAVIARE</b>	1.706	36	<b>21,1</b>
REGIONAL OCHO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ATLANTICO	35.929	413	11,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOLIVAR	15.869	263	16,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CESAR	11.472	152	13,2

<sup>1</sup> La información sobre el censo DISAN fue suministrada por el Área Gestión de Aseguramiento en Salud.

<sup>2</sup> Tasa: número de reclamos prestación de los servicios por cada 1.000 afiliados se calcula: número reclamos/número afiliados por 1.000

	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SUCRE	11.986	144	12,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD MAGDALENA	13.859	112	8,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAJIRA	5.730	25	4,4

## 6. MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S

Realizando una verificación general de los motivos totales y teniendo en cuenta 16.757 solicitudes (PQR2S) se presentan las primeras causas de inconformidad y solicitudes, así:

ASEGURAMIENTO / PRESTACIÓN		
<p>6.281 reclamos - <b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS</b></p> <p>De los cuales el top 5 infiere las siguientes especialidades:</p> <p><b>Oftalmología, Endocrinología, Medicina Interna, Medicina General, Dermatología.</b></p>	<p>3.633 reclamos - <b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD:</b></p> <p>De los cuales el top 3 infiere:</p> <p>2.639 reclamos relacionados con <b>imagenología.</b></p> <p>689 reclamos relacionados con <b>otros procedimientos no quirúrgicos.</b></p> <p>414 reclamos relacionados con <b>otros procedimientos quirúrgicos.</b></p>	<p>2.262 reclamos - <b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA</b></p> <p>De los cuales el top 5 infiere las siguientes especialidades:</p> <p><b>Oftalmología, Neurología, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Urología.</b></p>
<p>766 reclamos relacionados con <b>medicamentos</b></p>	<p>219 reclamos relacionadas con <b>dispositivos médicos y productos médicos (medicamentos y dispositivos médicos)</b> - <i>Principales reclamos refieren sobre la insatisfacción por la entrega de gafas y monturas</i></p>	

MEDICINA LABORAL	HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO
<p>253 reclamos y peticiones - <b>procesos medicina laboral</b></p>	<p>497 quejas y reclamos relacionados con <b>humanización del servicio</b></p>

- Referente a los 15.318 reclamos agrupados en Aseguramiento y Prestación, relacionados con la falta de oportunidad en las citas o consultas y/o autorización de las mismas, procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos, medicamentos, imágenes diagnósticas y dispositivos médicos, es importante señalar que por las variaciones de contratación y/o portafolio de servicios en las diferentes UPRES, se debe entrar a verificar si hacen parte de la demanda insatisfecha por red propia o externa.

Las solicitudes clasificadas como reclamos corresponden a la mayor cantidad de PQR2S interpuestas por los usuarios, ya que se encuentran asociadas a la prestación de los servicios de salud con un 91% de la totalidad de las PQR2S recepcionadas durante el periodo informado.

## 6.1 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO GENERAL.

De los 16.757 PQR2S se procede a presentar el top 10 de los requerimientos interpuestos por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, así:

Motivo general	Total
Falta de oportunidad en las citas o consultas	6013
Falta de oportunidad en la autorización de citas de consulta	2080
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud	1844
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios	725
Falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud	443
Falta de oportunidad en la autorización de tecnologías en salud y/o de otros servicios	258
Falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia	250
Trato del personal	224
Insatisfacción relacionada con trámites administrativos	214
Insatisfacción por falta de oportunidad en la atención por parte del personal de salud	169

## 6.2 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO ESPECÍFICO.

En el ítem de los requerimientos por motivo específico se refieren a las causas o razones particulares por las cuales los usuarios del Subsistema de Salud buscan subsanar de manera concreta su reclamo en salud, en la Dirección de Sanidad durante el segundo trimestre se ve reflejado los motivos específicos sobre la atención médica o servicios relacionados con la salud, así:

Motivo Especifico	Total
Falta de oportunidad en las citas o consultas <i>-especialidades médicas -</i>	6.281
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud <i>-imagenología - procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos</i>	3.633
Falta de oportunidad en la autorización de citas de consulta <i>-especialidades médicas -</i>	2.262
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios <i>-medicamentos- dispositivos médicos</i>	762
Falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud <i>-procedimientos no quirúrgicos- imagenología</i>	507
Falta de oportunidad en la autorización de tecnologías en salud y/o de otros servicios <i>- medicamentos – dispositivos médicos</i>	286
Procesos medicina laboral	252
Falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia	248
Trato del personal	216
Insatisfacción relacionada con la atención del personal en salud	162

Al realizar un análisis más exhaustivo de los motivos específicos al conjunto de ítems que se desglosan, se presenta el siguiente cuadro:

<b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS</b>	<b>6281</b>
<b>ESPECIALIDADES MÉDICAS</b>	<b>6247</b>
OFTALMOLOGÍA	954
ENDOCRINOLOGÍA	453
MEDICINA INTERNA	352
MEDICINA GENERAL	338
DERMATOLOGÍA	326
NEUROLOGÍA	317
GASTROENTEROLOGÍA	311
OPTOMETRÍA	271
OTORRINOLARINGOLOGÍA	266
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	261
UROLOGÍA	225

PSIQUIATRÍA	171
ANESTESIOLOGÍA	158
NEUROCIRUGÍA	158
PSICOLOGÍA	156
<b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>3633</b>
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	3178
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	416
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	39
<b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA</b>	<b>2080</b>
<b>ESPECIALIDADES MÉDICAS</b>	<b>2058</b>
OFTALMOLOGÍA	270
NEUROLOGÍA	145
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	139
OTORRINOLARINGOLOGÍA	122
UROLOGÍA	103
CARDIOLOGÍA	87
ENDOCRINOLOGÍA	84
ALERGOLOGÍA	77
GASTROENTEROLOGÍA	75
DERMATOLOGÍA	65
NEUMOLOGÍA	56
<b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS</b>	<b>762</b>
MEDICAMENTOS	591
DISPOSITIVOS MÉDICOS	109
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	26
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	18
SUMINISTRO DE OXÍGENO	12
SOPORTE NUTRICIONAL	6
<b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>507</b>
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	410
URGENCIAS	41
HOSPITALIZACIÓN	26
ATENCIÓN DOMICILIARIA	20
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	10
<b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS</b>	<b>286</b>
MEDICAMENTOS	153
DISPOSITIVOS MÉDICOS	88
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	16
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	12
SUMINISTRO DE OXÍGENO	11
SOPORTE NUTRICIONAL	6
<b>PROCESOS DE MEDICINA LABORAL</b>	<b>252</b>
USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	180
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	51
INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	20
NEGACIÓN DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	1
<b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA</b>	<b>248</b>
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	248
<b>TRATO DEL PERSONAL</b>	<b>216</b>
ACTITUD PARA EL SERVICIO	174
AGRESIÓN VERBAL	21
TRATO INADECUADO	15
AGRESIÓN FÍSICA	4
CLIMA LABORAL	2

**6.3 TOP DE LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALIDAD POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD.**

<b>ESPECIALIDADES MÉDICAS</b>	<b>8206</b>
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	<b>1228</b>
UPRES Bogotá	840
UPRES Antioquia	109
UPRES Valle	44
UPRES Tolima	43
UPRES Cundinamarca	32
Hospital Central	25
UPRES Risaralda	18
UPRES Boyacá	18
UPRES Atlántico	17
UPRES Bolívar	15
UPRES Huila	11
UPRES Santander	10
UPRES Quindío	8
UPRES Norte de Santander	8
UPRES Meta	7
UPRES Cauca	5
UPRES Sucre	5
UPRES Caldas	5
UPRES Chocó	3
UPRES Córdoba	3
UPRES Magdalena	1
UPRES Amazonas	1
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	<b>537</b>
UPRES Bogotá	410
UPRES Valle	32
UPRES Antioquia	21
UPRES Cundinamarca	12
UPRES Caldas	11
UPRES Santander	9
UPRES Atlántico	7
UPRES Risaralda	6
UPRES Sucre	5
UPRES Cesar	5
UPRES Bolívar	4
UPRES Tolima	3
Hospital Central	3
UPRES Meta	2
UPRES Quindío	2
UPRES Huila	2
UPRES Boyacá	1
UPRES Chocó	1
UPRES Magdalena	1
<b>NEUROLOGÍA</b>	<b>462</b>
UPRES Bogotá	261
UPRES Antioquia	47
UPRES Valle	28
UPRES Santander	20

UPRES Tolima	18
UPRES Cundinamarca	17
UPRES Risaralda	11
UPRES Caldas	11
UPRES Atlántico	9
Hospital Central	8
UPRES Bolívar	5
UPRES Boyacá	4
UPRES Meta	4
UPRES Huila	3
UPRES Cesar	3
UPRES Córdoba	3
UPRES Quindío	2
UPRES Casanare	2
UPRES Sucre	2
UPRES Guainía	1
UPRES Urabá	1
UPRES Cauca	1
UPRES Caquetá	1
<b>ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA</b>	<b>402</b>
UPRES Bogotá	118
UPRES Antioquia	105
UPRES Valle	46
UPRES Tolima	34
UPRES Risaralda	25
UPRES Quindío	7
UPRES Meta	7
Hospital Central	7
UPRES Cundinamarca	5
UPRES Guaviare	5
UPRES Santander	4
UPRES Boyacá	4
UPRES Caldas	4
UPRES Atlántico	4
UPRES Casanare	4
UPRES Cesar	3
UPRES Bolívar	3
UPRES Chocó	3
UPRES Norte de Santander	3
UPRES Urabá	2
UPRES Córdoba	2
UPRES Guajira	1
UPRES Sucre	1
UPRES Cauca	1
UPRES Vichada	1
UPRES Huila	1
UPRES Magdalena	1
UPRES Guainía	1
<b>MEDICINA INTERNA</b>	<b>402</b>
UPRES Bogotá	241
UPRES Antioquia	68
UPRES Valle	21

UPRES Caldas	14
UPRES Meta	10
UPRES Atlántico	7
UPRES Norte de Santander	6
UPRES Santander	5
UPRES Cundinamarca	5
UPRES Tolima	4
UPRES Urabá	4
UPRES Cesar	3
UPRES Cauca	2
UPRES Nariño	2
UPRES Risaralda	2
Hospital Central	2
UPRES Córdoba	1
UPRES Quindío	1
UPRES Huila	1
UPRES Magdalena	1
UPRES Casanare	1
UPRES Guaviare	1
<b>DERMATOLOGÍA</b>	<b>391</b>
UPRES Bogotá	199
UPRES Antioquia	81
UPRES Bolívar	11
UPRES Santander	11
UPRES Valle	11
UPRES Risaralda	10
UPRES Tolima	9
UPRES Huila	9
UPRES Boyacá	7
UPRES Cundinamarca	6
UPRES Atlántico	6
UPRES Quindío	6
UPRES Norte de Santander	5
UPRES Sucre	4
UPRES Caldas	4
UPRES Cesar	3
UPRES Cauca	2
UPRES Chocó	2
Dirección de Sanidad	1
UPRES Guajira	1
UPRES Arauca	1
Hospital Central	1
UPRES Meta	1
<b>OTORRINOLARINGOLOGÍA</b>	<b>391</b>
UPRES Bogotá	122
UPRES Antioquia	104
UPRES Valle	59
UPRES Tolima	16
UPRES Santander	10
UPRES Atlántico	8
UPRES Caldas	7
UPRES Boyacá	7

UPRES Nariño	6
UPRES Cesar	6
UPRES Quindío	5
UPRES Norte de Santander	5
UPRES Cundinamarca	5
UPRES Sucre	5
UPRES Meta	4
UPRES Bolívar	3
UPRES Córdoba	3
Hospital Central	3
UPRES Cauca	2
UPRES Risaralda	2
UPRES Urabá	2
UPRES Huila	2
UPRES Magdalena	2
UPRES Casanare	1
UPRES Guaviare	1
UPRES Guajira	1
<b>GASTROENTEROLOGÍA</b>	<b>388</b>
UPRES Bogotá	287
UPRES Cundinamarca	16
UPRES Tolima	15
UPRES Valle	14
UPRES Caldas	9
UPRES Risaralda	7
UPRES Antioquia	7
UPRES Huila	5
UPRES Santander	4
UPRES Atlántico	4
UPRES Boyacá	4
Hospital Central	4
UPRES Cesar	3
UPRES Sucre	2
UPRES Bolívar	2
UPRES Casanare	1
UPRES Quindío	1
UPRES Norte de Santander	1
UPRES Córdoba	1
UPRES Chocó	1
<b>ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA</b>	<b>402</b>
UPRES Bogotá	118
UPRES Antioquia	105
UPRES Valle	46
UPRES Tolima	34
UPRES Risaralda	25
UPRES Quindío	7
UPRES Meta	7
Hospital Central	7
UPRES Cundinamarca	5
UPRES Guaviare	5
UPRES Santander	4
UPRES Boyacá	4

UPRES Caldas	4
UPRES Atlántico	4
UPRES Casanare	4
UPRES Cesar	3
UPRES Bolívar	3
UPRES Chocó	3
UPRES Norte de Santander	3
UPRES Urabá	2
UPRES Córdoba	2
UPRES Guajira	1
UPRES Sucre	1
UPRES Cauca	1
UPRES Vichada	1
UPRES Huila	1
UPRES Magdalena	1
UPRES Guainía	1
<b>MEDICINA INTERNA</b>	<b>402</b>
UPRES Bogotá	241
UPRES Antioquia	68
UPRES Valle	21
UPRES Caldas	14
UPRES Meta	10
UPRES Atlántico	7
UPRES Norte de Santander	6
UPRES Santander	5
UPRES Cundinamarca	5
UPRES Tolima	4
UPRES Urabá	4
UPRES Cesar	3
UPRES Cauca	2
UPRES Nariño	2
UPRES Risaralda	2
Hospital Central	2
UPRES Córdoba	1
UPRES Quindío	1
UPRES Huila	1
UPRES Magdalena	1
UPRES Casanare	1
UPRES Guaviare	1
<b>DERMATOLOGÍA</b>	<b>391</b>
UPRES Bogotá	199
UPRES Antioquia	81
UPRES Bolívar	11
UPRES Santander	11
UPRES Valle	11
UPRES Risaralda	10
UPRES Tolima	9
UPRES Huila	9
UPRES Boyacá	7
UPRES Cundinamarca	6
UPRES Atlántico	6
UPRES Quindío	6

UPRES Norte de Santander	5
UPRES Sucre	4
UPRES Caldas	4
UPRES Cesar	3
UPRES Cauca	2
UPRES Chocó	2
Dirección de Sanidad	1
UPRES Guajira	1
UPRES Arauca	1
Hospital Central	1
UPRES Meta	1
IMAGENOLOGÍA	2639
UPRES Bogotá	1645
UPRES Tolima	182
UPRES Antioquia	169
UPRES Valle	166
UPRES Cundinamarca	62
UPRES Boyacá	58
UPRES Caldas	55
UPRES Quindío	43
UPRES Bolívar	37
UPRES Santander	32
UPRES Risaralda	31
UPRES Cauca	24
Hospital Central	21
UPRES Huila	21
UPRES Atlántico	19
UPRES Magdalena	13
UPRES Meta	13
UPRES Córdoba	8
UPRES Cesar	8
UPRES Norte de Santander	8
UPRES Nariño	5
UPRES Sucre	4
UPRES Urabá	4
UPRES Guaviare	3
UPRES Casanare	2
UPRES Guajira	2
UPRES Arauca	1
UPRES Amazonas	1
UPRES Putumayo	1
UPRES Chocó	1

<b>PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS</b>	<b>3603</b>
<b>IMAGENOLOGÍA</b>	<b>2639</b>
UPRES Bogotá	1645
UPRES Tolima	182
UPRES Antioquia	169
UPRES Valle	166
UPRES Cundinamarca	62
UPRES Boyacá	58

UPRES Caldas	55
UPRES Quindío	43
UPRES Bolívar	37
UPRES Santander	32
UPRES Risaralda	31
UPRES Cauca	24
Hospital Central	21
UPRES Huila	21
UPRES Atlántico	19
UPRES Magdalena	13
UPRES Meta	13
UPRES Córdoba	8
UPRES Cesar	8
UPRES Norte de Santander	8
UPRES Nariño	5
UPRES Sucre	4
UPRES Urabá	4
UPRES Guaviare	3
UPRES Casanare	2
UPRES Guajira	2
UPRES Arauca	1
UPRES Amazonas	1
UPRES Putumayo	1
UPRES Chocó	1

<b>OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS</b>	<b>679</b>
UPRES Bogotá	134
UPRES Valle	97
UPRES Antioquia	81
UPRES Tolima	58
UPRES Santander	43
UPRES Boyacá	33
UPRES Caldas	28
UPRES Huila	22
UPRES Atlántico	20
UPRES Magdalena	18
UPRES Meta	18
UPRES Sucre	16
UPRES Risaralda	15
UPRES Cauca	14
UPRES Cundinamarca	14
UPRES Córdoba	14
UPRES Chocó	13
UPRES Quindío	12
UPRES Cesar	10
Hospital Central	10
UPRES Bolívar	7
UPRES Norte de Santander	4
UPRES Guajira	4
UPRES Nariño	1
UPRES Putumayo	1

UPRES Vichada	1
UPRES Guaviare	1
<b>LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO</b>	<b>222</b>
UPRES Valle	60
UPRES Bogotá	45
UPRES Santander	17
UPRES Tolima	17
UPRES Antioquia	13
UPRES Cundinamarca	9
UPRES Boyacá	6
UPRES Magdalena	6
UPRES Sucre	5
UPRES Caldas	5
UPRES Huila	5
UPRES Bolívar	4
UPRES Risaralda	4
UPRES Meta	4
UPRES Cesar	4
Hospital Central	3
UPRES Atlántico	3
UPRES Norte de Santander	3
UPRES Guaviare	2
UPRES Arauca	2
UPRES Caquetá	1
UPRES Cauca	1
UPRES Casanare	1
UPRES Quindío	1
UPRES Córdoba	1
<b>QUIMIOTERAPIA</b>	<b>43</b>
UPRES Cundinamarca	10
UPRES Atlántico	9
UPRES Valle	5
Hospital Central	5
UPRES Risaralda	3
UPRES Bogotá	3
UPRES Tolima	2
UPRES Quindío	1
UPRES Santander	1
UPRES Antioquia	1
UPRES Córdoba	1
UPRES Meta	1
UPRES Guaviare	1
<b>RADIOTERAPIA</b>	<b>7</b>
UPRES Valle	3
UPRES Bogotá	2
UPRES Tolima	1
UPRES Córdoba	1
<b>DIÁLISIS</b>	<b>3</b>
UPRES Bogotá	2
UPRES Nariño	1

<b>MEDICAMENTOS</b>	<b>589</b>
MEDICAMENTOS	589
UPRES Bogotá	120
UPRES Antioquia	114
UPRES Atlántico	63
UPRES Valle	56
UPRES Boyacá	36
UPRES Santander	31
UPRES Risaralda	25
UPRES Meta	20
UPRES Cundinamarca	18
UPRES Tolima	15
UPRES Córdoba	11
Hospital Central	10
UPRES Caldas	10
UPRES Norte de Santander	8
UPRES Quindío	7
UPRES Cauca	7
UPRES Bolívar	7
UPRES Casanare	5
UPRES Chocó	5
UPRES Nariño	5
UPRES Caquetá	4
UPRES Huila	4
UPRES Cesar	3
UPRES Magdalena	2
UPRES Guajira	2
UPRES Sucre	1

<b>TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN</b>	<b>26</b>
UPRES Valle	4
UPRES Cesar	3
UPRES Casanare	3
UPRES Cundinamarca	3
UPRES Atlántico	2
UPRES Bogotá	2
UPRES Tolima	2
UPRES Quindío	1
UPRES Norte de Santander	1
UPRES Risaralda	1
UPRES Chocó	1
UPRES Huila	1
UPRES Caldas	1
UPRES Nariño	1

<b>OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS</b>	<b>414</b>
Hospital Central	91
UPRES Antioquia	60
UPRES Tolima	52
UPRES Valle	34
UPRES Bogotá	23

UPRES Boyacá	18
UPRES Atlántico	17
UPRES Meta	14
UPRES Santander	12
UPRES Cesar	12
UPRES Caldas	11
UPRES Cundinamarca	10
UPRES Risaralda	10
UPRES Quindío	8
UPRES Córdoba	8
UPRES Huila	7
UPRES Norte de Santander	7
UPRES Cauca	6
UPRES Sucre	6
UPRES Bolívar	2
UPRES Casanare	1
UPRES Putumayo	1
UPRES Urabá	1
UPRES Caquetá	1
UPRES Nariño	1
<b>TRASPLANTE</b>	<b>6</b>
UPRES Cundinamarca	2
Hospital Central	1
UPRES Risaralda	1
UPRES Caldas	1
UPRES Cauca	1
UPRES Cundinamarca	2
<b>INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE</b>	<b>8</b>
UPRES Valle	4
UPRES Córdoba	2
UPRES Sucre	1
UPRES Santander	1

De la anterior información y haciendo énfasis en el top 3 de las UPRES con más solicitudes de PQR2S se puede inferir que:

- **UPRES BOGOTÁ:** Presentó un aumento en los reclamos en salud por *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD, por imagenología y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS*, en estas especialidades se abarcan: oftalmología (Supra-especialidades tales como: Oculoplastia, glaucoma, Vitreo y Retina), Endocrinología, Gastroenterología y Neurología.
- **La UPRES DEANT** se evidencia un aumento de casos respecto a *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS* respecto a las especialidades en Otorrinolaringología, Ortopedia y Traumatología Dermatología y Dermatología; seguido de la *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA* para oftalmología y neurología y *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD* que hace referencia a procedimientos no quirúrgicos tales como imágenes diagnosticas.

- **La UPRES DEVAL:** Presentó un aumento de casos respecto a la *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS* con relación a las especialidades de: Urología, Medicina General, Otorrinolaringología y Ortopedia y Traumatología; seguido de la *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD* que hace referencia a procedimientos no quirúrgicos principalmente por imágenes diagnósticas.

## 7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

De acuerdo con el desglose proporcionado, es evidente que los reclamos relacionados con la prestación de servicios de salud son el principal motivo de inconformidad entre los usuarios del Subsistema de Salud. Esto refleja una posible insatisfacción con la oportunidad, accesibilidad y calidad de atención, la gestión administrativa de citas, y la coordinación entre prestadores propios y externos.

Es importante destacar que los reclamos por la falta de acceso oportuno a servicios médicos, especialmente en áreas como consultas, procedimientos quirúrgicos, y medicamentos, son los que más afectan la percepción del servicio.

## 8. INFORME DEL PUNTO 05 DEL PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL

- Los grados comprometidos en los cinco (5) presuntos comportamientos con mayor afectación, especificando y calculando la participación porcentual sobre la planta de personal policial de la unidad.

INCIDENCIA POR GRADO		PARTICIPACIÓN PORCENTUAL	PARTE NUMÉRICO
PT	18	3,7 %	486
SI	17	2,5 %	672
CT	14	14,3 %	98
IT	8	4,9 %	162
IJ	5	4,9 %	103

- Las unidades o jurisdicciones comprometidas.

INCIDENCIA POR UNIDAD	
UPRES NORTE DE SANTANDER	11
HOCEN	7
UPRES ARAUCA	6
UPRES SANTANDER	6
UPRES CESAR	5
UPRES VALLE DEL CAUCA	4
DISAN	3
UPRES BOYACA	3
UPRES TOLIMA	3
CLINICA POLICIA SEDE SUR	2
RASES 6	2
UPRES ATLANTICO	2
UPRES BOGOTA	2
UPRES CAUCA	2

UPRES META	2
COMISION EN RASES 6	1
RASES 8	1
UPRES ANTIOQUIA	1
UPRES BOLIVAR	1
UPRES CALDAS	1
UPRES CASANARE	1
UPRES CORDOBA	1
UPRES GUAJIRA	1
UPRES NARIÑO	1
UPRES PUTUMAYO	1
UPRES RISARALDA	1

- Comparativo cualitativo y cuantitativo del top cinco (5) de los presuntos comportamientos afectadas, frente a los dos trimestres anteriores.

I TRIMESTRE 2025	
TRATO INADECUADO	9
ACOSO LABORAL	7
CLIMA LABORAL	4
OBLIGACIONES CIVILES	4
ACTITUD PARA EL SERVICIO	2

II TRIMESTRE 2025	
TRATO INADECUADO	35
ACOSO LABORAL	9
OBLIGACIONES CIVILES	5
CLIMA LABORAL	3
COMPORTAMIENTO FRENTE A LA FAMILIA	3

- De acuerdo al comparativo entre I y II trimestre se evidencia lo siguiente:
  - Aumento del 290% en presunto comportamiento de trato inadecuado.
  - Aumento del 28 % en el presunto comportamiento acoso laboral.
  - Disminución del 25% en casos por clima laboral.
  - Aumento del 25% en casos por obligaciones civiles.
  - Se evidencia un cambio del top 5 saliendo del ranking la actitud para el servicio en el primer trimestre para ser reemplazada por comportamientos frente a la familia.

## 9. RECOMENDACIONES

Para abordar las causas de inconformidad reflejadas en los reclamos allegados al Subsistema de Salud de la Policía Nacional por los usuarios, se podrían considerar las siguientes medidas:

1. Mejorar la gestión de citas: Establecer sistemas más eficientes para la programación de citas médicas y procedimientos, minimizando la espera.
2. Optimizar la autorización de servicios: Reducir los tiempos de espera para la autorización de citas, procedimientos y medicamentos a través de una coordinación más efectiva.
3. Revisar los contratos y portafolios de servicios: Realizar una revisión detallada de los contratos y servicios ofrecidos por las UPRES, asegurando que se mantenga la calidad y disponibilidad de los mismos.

## 10. CONCLUSIONES

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, artículo 52 se indica la siguiente información:

### 10.1 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el II trimestre del año 2025, la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional recibió un total de 16.757 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE %
Reclamo	15318	91,41
Petición	673	4,02
Queja	335	2,00
Petición de Información	167	1,00
Reconocimientos del Servicio de Policía	156	0,93
Informe	61	0,36
Sugerencia	34	0,20
Solicitud de documentos	12	0,07
Información de Seguridad Ciudadana	1	0,01

### 10.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.

Durante el segundo trimestre del año 2025 se dieron trámite por competencia en 591 casos allegados a la Dirección de Sanidad, a continuación, se despliega la información remitida por entidad y el total de casos, así:

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Entidades de Salud	403
Superintendencias	116
Inspección de Policía	57
Procuraduría General de la Nación	8
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	2
Alcaldía Municipal	2
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA	1
Entidades de servicios Públicos	1
<b>Total general</b>	<b>591</b>

3

### 10.3 TIEMPO DE RESPUESTA DADA A CADA SOLICITUD

Los requerimientos que hacen los ciudadanos ante las entidades gubernamentales cuentan con unos términos de Ley.

Conforme a lo descrito y siguiendo los parámetros estatutarios y de Ley la Dirección de Sanidad cumplió con los tiempos de respuesta de acuerdo a los siguientes términos al momento de atender solicitudes por parte de los usuarios, así:

<b>ACTUACIÓN</b>	<b>DÍAS</b>
Petición	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Reconocimiento servicio policial	15 días hábiles
Petición de información	10 días hábiles
Consulta y/o solicitud de documentos	10 días hábiles

#### **10.4 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Durante el II trimestre del año 2025, no se presentó una negación en el acceso a la información.

Expuesto lo anterior, se concluye que en el II trimestre del año 2025 se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias un total de 16.757 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 02/07/2025 a las 15:50 horas.

**Anexo(s): NO**

Elaboró: Paula Andrea Giraldo Echeverry  
Oficina de Atención al Usuario - DISAN

Revisó: MY Sayndell Stevaris Rodríguez Moncada  
Jefe Oficina de Atención al Usuario DISAN

Fecha de elaboración: 03/07/2025  
Ubicación: (Y) paulagiraldoecheverry/2025/informes

Calle 44 50 - 51  
Teléfonos: 5804400 – ext: 7572  
[disan.sipqrs@policia.gov.co](mailto:disan.sipqrs@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

**INFORMACIÓN PÚBLICA**