



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

**IV 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 OCTUBRE 2025 – 31 DE DICIEMBRE 2025.**

## Contenido

DIRECCIÓN DE SANIDAD.....	1
ATENCION AL USUARIO.....	1
1. INFORME PQR2S.....	3
2. OBJETIVO DEL INFORME.....	3
3. ASPECTOS PRINCIPALES.....	3
3.1 COMPARATIVO DE RECEPCIÓN TOTAL DE PQR2S EN LOS ÚLTIMOS TRES TRIMESTRES DEL AÑO 2025. 3	
3.2 TIPO DE SOLICITUDES REALIZADAS .....	4
3.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN:.....	6
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 .....	9
5.1 RECLAMOS ALLEGADOS POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD/ NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS.....	10
6. MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S .....	11
6.1 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO GENERAL.....	12
6.2 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO ESPECÍFICO. ....	12
6.3 TOP DE LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALIDAD POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD.....	13
7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN .....	25
8. RECOMENDACIONES .....	25
9. CONCLUSIONES .....	25
9.1 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS .....	25
9.2 TIEMPO DE RESPUESTA DADA A CADA SOLICITUD .....	25
9.3 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	26

## 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 cuarto trimestre correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2025.

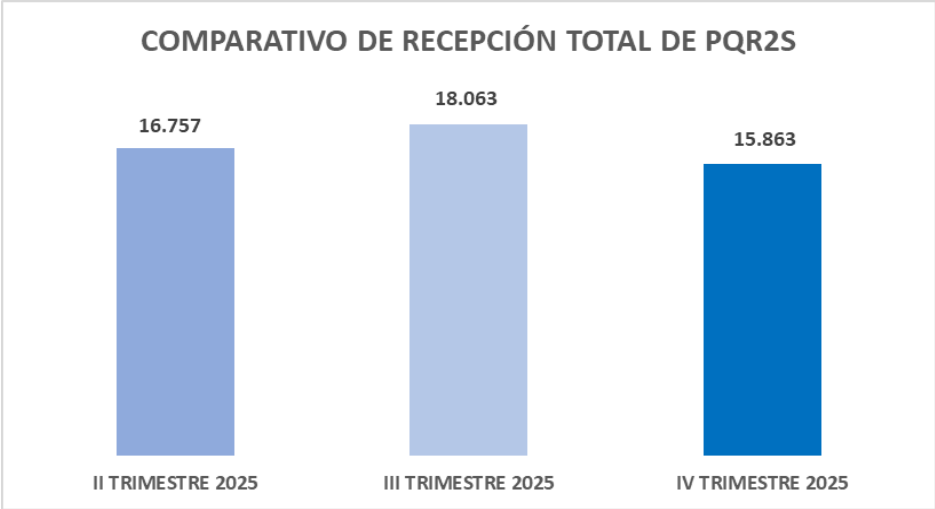
## 2. OBJETIVO DEL INFORME

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 COMPARATIVO DE RECEPCIÓN TOTAL DE PQR2S EN LOS ÚLTIMOS TRES TRIMESTRES DEL AÑO 2025.

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

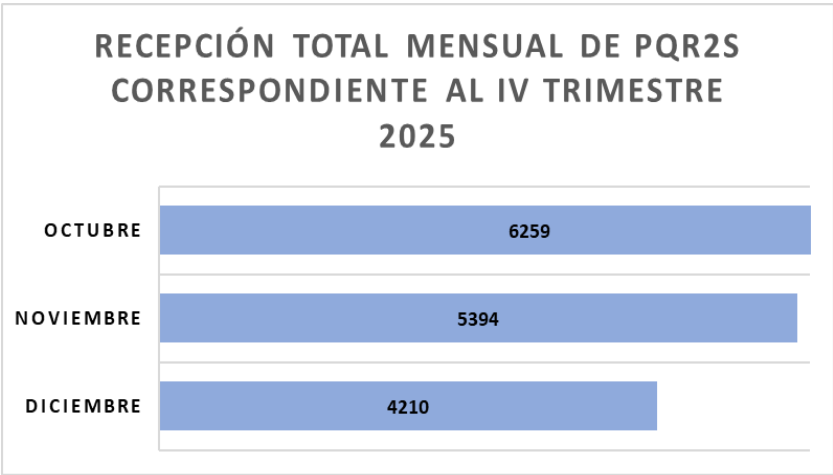


La gráfica visualizada presenta una comparación trimestral de la recepción total de PQR2S (Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias). Se observa una tendencia variable a lo largo de los últimos tres trimestres de la vigencia 2025.

#### Análisis de Tendencias

- **II Trimestre 2025:** Se registró un total de 16.757 recepciones.
- **III Trimestre 2025:** La cifra aumentó significativamente, alcanzando el punto máximo del período con 18.063 PQR2S (un aumento del 7,23% respecto al trimestre anterior).

- IV Trimestre 2025:** Hubo un descenso notable, donde la recepción total fue de 15.863, la cifra más baja del período comparado (una disminución de 12,18% respecto al trimestre anterior).



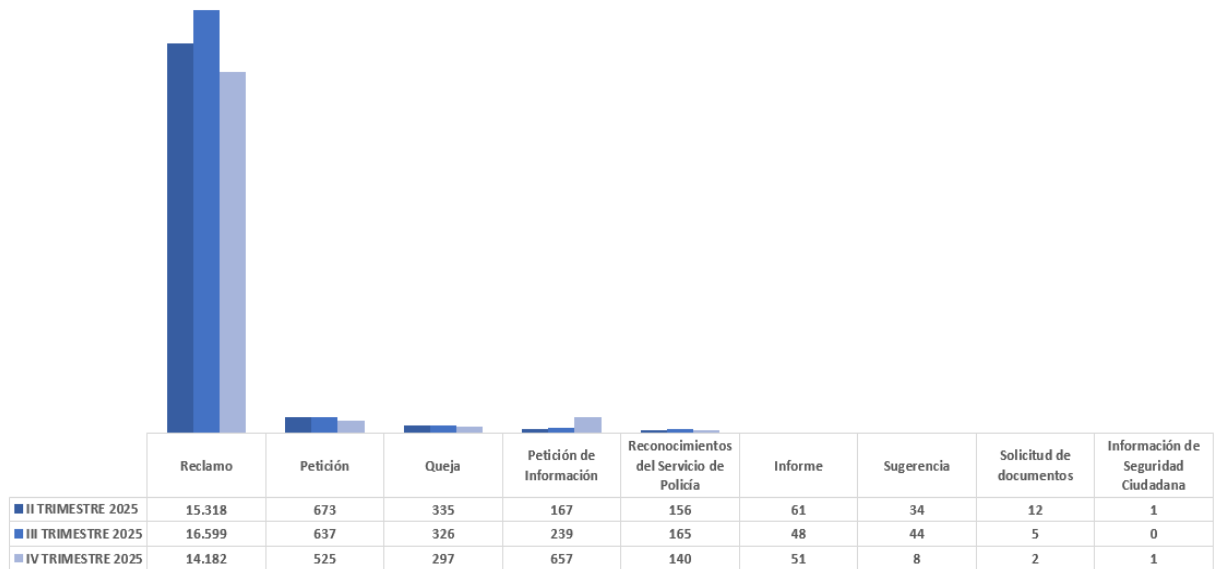
La gráfica de barras presenta la recepción total mensual de PQR2S correspondiente al IV Trimestre de 2025, mostrando una tendencia a la baja en el número de solicitudes recibidas mes a mes. El mes de octubre registró el mayor volumen de PQR2S, mientras que diciembre tuvo la menor cantidad de recepciones dentro de este trimestre.

### 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) <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 del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.</i>	Quince (15) días hábiles.
<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.

# COMPARATIVOS DE TIPO DE SOLICITUD

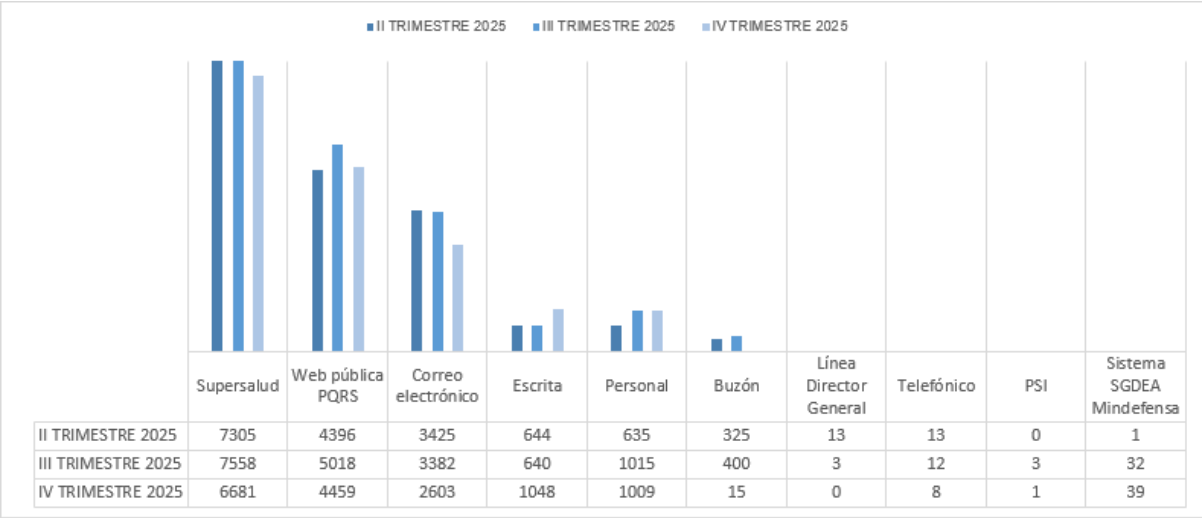


El comparativo trimestral de los tipos de solicitud (PQR2S) entre el III y el IV Trimestre de 2025 revela dinámicas de cambio significativas. Se observa una marcada disminución en la mayoría de las categorías principales: los reclamos decrecieron un 14,56% y las peticiones cayeron aproximadamente a la mitad, con una reducción del 49%. Las quejas y los reconocimientos también mostraron descensos del 8,9% y 15,15% respectivamente. En contraste, la categoría de petición de información experimentó un aumento exponencial del 174,89%, siendo la única con un crecimiento sustancial.

- Disminución de reclamos en un 14,56%
- Disminución de las peticiones en un 17,5%
- Disminución de las quejas en un 8,9%
- Aumento en las peticiones de información en 174,9%
- Disminución en los reconocimientos del servicio policial en un 15,1%
- Aumento en los informes en un 6,2%
- Disminución de las sugerencias en 81,8%
- Disminución en la solicitud de documentos del 60%
- Información de seguridad ciudadana se mantuvo.

### 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.

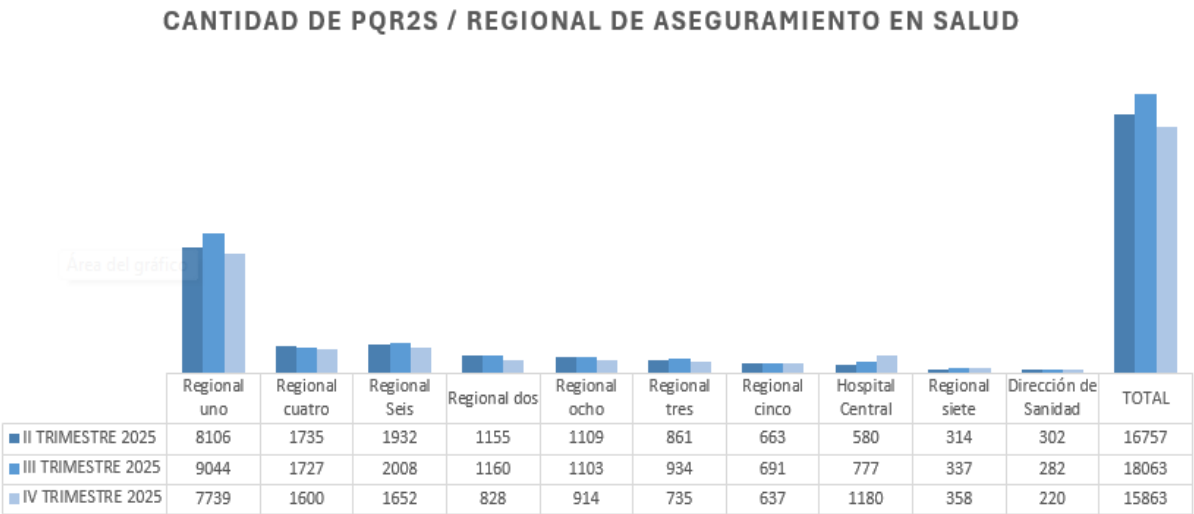


En la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, para el IV Trimestre de 2025, la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S) se concentró predominantemente en tres canales o medios de recepción, los cuales acumularon el 86,64% del total de las 15.863 solicitudes gestionadas. El canal Supersalud se consolidó como el medio líder, aportando un 42,12% del volumen total (6.681 solicitudes). Seguido a esto, la Web pública PQRS con una participación del 28,11% (4.459 solicitudes), y en tercer lugar el Correo electrónico, que contribuyó con el 16,41% (2.603 solicitudes). Los medios de recepción catalogados como: Escrita (Los que son radicados en ventanilla) y Personal representaron el 6,61% y 6,36% respectivamente, mientras que los demás canales sumaron menos del 0,5% del total.

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 siguiente gráfica por tendencia en la recepción de PQR2S durante el II trimestre, III trimestre y IV trimestre del año 2025, así:



La gráfica de barras presenta la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR2S) gestionadas por diferentes regionales de aseguramiento en salud y entidades relacionadas (como Hospital Central y Dirección de Sanidad) durante los últimos tres trimestres del año 2025.

A continuación se muestra el global de PQR2S que fueron recepcionadas durante el IV trimestre del año 2025, por regional de aseguramiento en salud.

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	IV TRIMESTRE 2025	PORCENTAJE GLOBAL
Regional Uno	7739	48,79
Regional Seis	1652	10,41
Regional Cuatro	1600	10,09
Hospital Central	1180	7,44
Regional ocho	914	5,76
Regional Dos	828	5,22
Regional Tres	735	4,63
Regional Cinco	637	4,02
Regional Siete	358	2,26
Dirección de Sanidad	220	1,39
TOTAL	15863	100,00

El análisis de la distribución global de las 15.863 PQR2S recepcionadas durante el IV Trimestre de 2025 evidencia que: La Regional de Aseguramiento en Salud número uno gestionó la mayoría de las solicitudes, representando un 48,79% del total (7.739 casos).

Le siguieron la Regional de Aseguramiento en Salud número Seis y la Regional de Aseguramiento en Salud número Cuatro, con participaciones del 10,41% (1.652) y 10,09% (1.600) respectivamente. Estas tres regionales, junto con el Hospital Central (7,44%), concentran aproximadamente el 77% del volumen total. Las demás regionales y la Dirección de Sanidad mantuvieron contribuciones menores, por debajo del 6% individualmente.

#### 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 III y IV trimestre del año 2025, junto a la variación, así:

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	VARIACIÓN
Bogotá	8076	6946	-1130
Antioquia	1701	1453	-248
Valle del Cauca	1311	1239	-72
Hospital Central	777	1180	403
Tolima	917	639	-278
Santander	464	425	-39
Cundinamarca	474	397	-77
Boyacá	465	374	-91
Atlántico	453	364	-89
Risaralda	411	361	-50
Meta	255	274	19
Nariño	244	222	-22
Dirección de Sanidad	282	220	-62
Caldas	341	219	-122
Norte de Santander	195	174	-21
Bolívar	230	173	-57
Quindío	182	155	-27
Cesar	131	152	21
Huila	202	142	-60
Cauca	172	139	-33
Córdoba	180	116	-64
Magdalena	95	94	-1
Sucre	152	89	-63
Casanare	42	57	15
Chocó	67	47	-20
Guajira	42	42	0
Arauca	32	38	6
Urabá	60	36	-24
Caquetá	21	30	9
Guaviare	40	27	-13
Putumayo	20	17	-3
Amazonas	14	15	1
Vichada	11	5	-6



Guainía	3	1	-2
San Andrés y providencia	1	1	0
<b>Total, general</b>	<b>18.063</b>	<b>15.863</b>	<b>-2.200</b>

El comparativo de las PQR2S gestionadas por las Unidades Prestadoras de Salud entre el III y el IV Trimestre de 2025 evidencia una reducción generalizada del 12,18% a nivel global, pasando de 18.063 a 15.863 solicitudes. La variación negativa predominó en la mayoría de las unidades. La regional de Bogotá registró la mayor disminución absoluta, con 1.130 solicitudes menos, lo que representa un decrecimiento del 13,99%. Otras reducciones significativas se observaron en Antioquia (-14,58%) y Tolima (-30,32%).

Las unidades que presentaron incremento durante el IV trimestre del 2025 fueron el Hospital Central y la Unidad Prestadora de Salud Metal.

El top 10 de las Unidades Prestadoras de Salud con un porcentaje global para el IV trimestre es:

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD	IV TRIMESTRE	PORCENTAJE GLOBAL
Bogotá	6946	<b>43,79</b>
Antioquia	1453	<b>9,16</b>
Valle del Cauca	1239	<b>7,81</b>
Hospital Central	1180	<b>7,44</b>
Tolima	639	<b>4,03</b>
Santander	425	<b>2,68</b>
Cundinamarca	397	<b>2,50</b>
Boyacá	374	<b>2,36</b>
Atlántico	364	<b>2,29</b>
Risaralda	361	<b>2,28</b>

## 5. RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS

Para el IV trimestre de la vigencia 2025 se registran 620.303 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 IV TRIMESTRE 2025	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 1.000 AFILIADOS <sup>2</sup>
Dirección de Sanidad Policía Nacional	620.303	14.182	22,86

<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

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

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

REGIONAL	UNIDAD	TOTAL, DE AFILIADOS	TOTAL, RECLAMOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS IV TRIMESTRE 2025	Porcentaje %
REGIONAL UNO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ	127.972	6762	52,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CUNDINAMARCA	24.821	362	14,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOYACÁ	23.245	339	14,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD AMAZONAS	1.456	14	9,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAINÍA	676	1	1,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	633	1	1,6
REGIONAL DOS	UNIDAD PRESTADORA VICHADA	569	4	7,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD HUILA	16.975	132	7,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA	29.409	611	20,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD PUTUMAYO	2.902	14	4,8
REGIONAL TRES	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAQUETA	3.343	22	6,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	20.251	353	17,4
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS	16.675	195	11,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD QUINDÍO	12.702	143	11,3
REGIONAL CUATRO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA	55.272	1180	21,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAUCA	10.601	123	11,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	14.065	197	14,0
REGIONAL CINCO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD - SANTANDER	32.055	362	11,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD - NORTE DE SANTANDER	22.652	147	6,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ARAUCA	1.627	30	18,4
REGIONAL SEIS	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	52.677	1386	26,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD URABÁ	2.904	35	12,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CORDOBA	16.302	113	6,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CHOCÓ	4.532	46	10,2
REGIONAL SIETE	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD META	23.692	246	10,4
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CASANARE	4.682	46	9,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VAUPES	434	0	0,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAVIARE	1.748	20	11,4
REGIONAL OCHO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ATLANTICO	36.216	336	9,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOLIVAR	15.935	162	10,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CESAR	11.482	150	13,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SUCRE	11.963	82	6,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD MAGDALENA	13.704	88	6,4
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAJIRA	5.714	36	6,3

El análisis el cual mide la proporción de reclamos respecto al total de afiliados para el IV Trimestre de 2025 revela que, si bien la Regional Uno/Bogotá concentra el mayor volumen absoluto de reclamos (6.762), su índice de reclamos sobre el total de afiliados es del 52,8%, el más alto registrado. Otras unidades presentan índices de reclamación significativos, como Tolima con 20,8% y Valle del Cauca con 21,3%, indicando áreas de mejora en la satisfacción del servicio.

En contraste, unidades con volúmenes de reclamo menores, como Arauca (30 reclamos) o Risaralda (353 reclamos), todavía presentan índices de reclamación significativos del 18,4% y 17,4% respectivamente. Esto indica que, a pesar de tener menos afiliados, la probabilidad de que un afiliado en estas zonas presente un reclamo es comparativamente alta.

## 6. MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S

El siguiente informe presenta las principales causas de inconformidad y solicitudes (PQR2S) identificadas a partir de un total de **15.863** solicitudes analizadas, con un enfoque en las áreas de Aseguramiento/Prestación, Medicina Laboral y Humanización del Servicio.

ASEGURAMIENTO / PRESTACIÓN		
<p>8.742 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD Y/O AUTORIZACIÓN EN LAS CITAS O CONSULTAS</p> <p>De los cuales el top 5 infiere las siguientes especialidades:</p> <p><b>Oftalmología, Medicina General, Medicina Interna, Dermatología y Ortopedia y Traumatología.</b></p>	<p>2.349 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD:</p> <p>De los cuales el top 3 infiere:</p> <p>1.008 reclamos relacionados con <b>imagenología</b>.</p> <p>683 reclamos relacionados con <b>otros procedimientos no quirúrgicos</b>.</p> <p>527 reclamos relacionados con <b>otros procedimientos quirúrgicos</b>.</p>	<p>751 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS</p> <p>De los cuales el top 3 infiere reclamos por:</p> <p>737 reclamos de <b>medicamentos</b>  257 reclamos de <b>dispositivos médicos</b>  49 reclamos por elementos complementarios para la atención del usuario (pañales, pañitos, etc.)</p>

MEDICINA LABORAL	HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO
337 reclamos y peticiones - <b>procesos medicina laboral</b>	311 quejas y reclamos relacionados con <b>humanización del servicio</b>

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 89,4% 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 15.863 reclamos 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	7050
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	2349
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1591
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	751
SERVICIOS DE SANIDAD	536
ORIENTACIÓN PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y REQUISITOS	521
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	396
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	351
PROCESOS MEDICINA LABORAL	337
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	336

## 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 cuarto trimestre del 2025 se ve reflejado los motivos específicos sobre la atención médica o servicios relacionados con la salud, así:

MOTIVO ESPECIFICO	Total
ESPECIALIDADES MÉDICAS	8517
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	2093
MEDICAMENTOS	736
TRAMITE DE DOCUMENTOS	535
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	535
ORIENTACIÓN PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y REQUISITOS	521
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	336
USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	289
OPTOMETRÍA	259
DISPOSITIVOS MÉDICOS	247

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

ESPECIALIDADES MÉDICAS	8.517
OFTALMOLOGÍA	994
MEDICINA GENERAL	669
MEDICINA INTERNA	527
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	494
ENDOCRINOLOGÍA	444
DERMATOLOGÍA	429
NEUROLOGÍA	391
OTORRINOLARINGOLOGÍA	364
UROLOGÍA	360
ANESTESIOLOGÍA	318
OFTALMOLOGÍA	994
MEDICINA GENERAL	669
MEDICINA INTERNA	527
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	494

ENDOCRINOLOGÍA	444
<b>PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS</b>	<b>2093</b>
IMAGENOLOGÍA	1224
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	683
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	129
QUIMIOTERAPIA	41
RADIOTERAPIA	10
DIÁLISIS	6
<b>MEDICAMENTOS</b>	<b>736</b>
<b>TRAMITE DE DOCUMENTOS</b>	<b>535</b>
COPIA HISTORIA CLÍNICA	535
<b>PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS</b>	<b>535</b>
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	527
TRASPLANTE	5
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	3

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

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS OFTALMOLOGÍA	
Bogotá	693
Valle del Cauca	43
Cundinamarca	22
Hospital Central	18
Risaralda	10
Antioquia	10
Atlántico	10
Tolima	7
Santander	5
Quindío	4
Urabá	3
Nariño	3
Caldas	2
Meta	2
Casanare	2
Boyacá	2
Córdoba	1
Cesar	1
Cauca	1
Norte de Santander	1
Sucre	1
Huila	1
Guajira	1
Total	843

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS MEDICINA GENERAL	
Bogotá	467
Antioquia	83
Valle del Cauca	25
Tolima	15
Cundinamarca	15
Meta	7
Atlántico	7
Risaralda	5
Hospital Central	5

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS MEDICINA GENERAL	
Caldas	4
Boyacá	4
Santander	3
Nariño	3
Cauca	3
Magdalena	3
Cesar	2
Quindío	2
Bolívar	2
Putumayo	2
Córdoba	1
Sucre	1
Huila	1
Amazonas	1
Total	661

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS MEDICINA INTERNA	
Bogotá	350
Antioquia	72
Tolima	16
Atlántico	14
Valle del Cauca	11
Risaralda	8
Caldas	6
Meta	5
Urabá	3
Hospital Central	3
Chocó	3
Quindío	2
Cundinamarca	2
Santander	1
Córdoba	1
Huila	1
Boyacá	1
Cauca	1
Arauca	1
Guajira	1
Bolívar	1
Total	503

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS DERMATOLOGÍA	
Bogotá	320
Antioquia	22
Risaralda	10
Santander	8
Valle del Cauca	7
Atlántico	6
Tolima	5
Cundinamarca	5
Quindío	3
Urabá	2

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS DERMATOLOGÍA	
Norte de Santander	1
Magdalena	1
Sucre	1
Total	391

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS ENDOCRINOLOGÍA	
Bogotá	353
Valle del Cauca	13
Cundinamarca	7
Quindio	3
Atlántico	2
Córdoba	2
Meta	1
Hospital Central	1
Antioquia	1
Norte de Santander	1
Risaralda	1
Sucre	1
Santander	1
Total	387

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD IMAGENOLOGÍA	
Bogotá	353
Antioquia	240
Valle del Cauca	102
Tolima	88
Caldas	31
Santander	19
Cundinamarca	18
Risaralda	16
Cauca	16
Hospital Central	15
Bolívar	13
Sucre	12
Atlántico	12
Meta	10
Córdoba	10
Magdalena	8
Boyacá	8
Cesar	7
Norte de Santander	7
Huila	5
Guaviare	4
Urabá	3
Nariño	3
Quindio	2
Caquetá	2
Arauca	1
Putumayo	1
Chocó	1

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD IMAGENOLÓGIA	
San Andres y providencia	1
Total	1008

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	
Bogotá	145
Valle del Cauca	110
Tolima	74
Antioquia	64
Santander	42
Boyacá	37
Risaralda	32
Chocó	21
Caldas	19
Hospital Central	15
Atlántico	15
Quindío	14
Cauca	14
Meta	12
Norte de Santander	12
Córdoba	11
Bolívar	10
Huila	9
Cesar	9
Sucre	6
Cundinamarca	4
Magdalena	4
Casanare	2
Urabá	1
Guaviare	1
Total	683

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
Hospital Central	108
Valle del Cauca	69
Bogotá	66
Antioquia	58
Tolima	56
Boyacá	22
Santander	17
Atlántico	15
Quindío	14
Risaralda	13
Cesar	12
Meta	11
Caldas	8
Cundinamarca	8
Magdalena	7



FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
Córdoba	7
Cauca	6
Norte de Santander	6
Sucre	5
Huila	5
Guajira	4
Bolívar	3
Urabá	2
Casanare	2
Nariño	1
Vichada	1
Amazonas	1
Total	527

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	
Valle del Cauca	17
Antioquia	8
Risaralda	7
Bogotá	6
Cesar	5
Caldas	4
Santander	4
Córdoba	2
Atlántico	2
Huila	2
Sucre	1
Urabá	1
Tolima	1
Boyacá	1
Cauca	1
Cundinamarca	1
Guaviare	1
Total	64

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD HOSPITALIZACIÓN	
Bolívar	3
Hospital Central	2
Antioquia	2
Bogotá	2
Valle del Cauca	1
Huila	1
Meta	1
Nariño	1
Tolima	1
Quindio	1
Total	15

#### 6.4. TOP DE LOS REQUERIMIENTOS POR ESPECIALIDAD PARA LAS UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD CON MAYOR CANTIDAD DE RECLAMOS

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD BOGOTÁ	
OFTALMOLOGÍA	730
MEDICINA GENERAL	467
IMAGENOLOGÍA	452
ENDOCRINOLOGÍA	354
MEDICINA INTERNA	351
DERMATOLOGÍA	322
NEUROLOGÍA	245
ANESTESIOLOGÍA	239
MEDICAMENTOS	228
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	216
GASTROENTEROLOGÍA	195
UROLOGÍA	191
OPTOMETRÍA	184
PSIQUIATRÍA	166
OTORRINOLARINGOLOGÍA	150
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	145
NEUMOLOGÍA	136
DISPOSITIVOS MÉDICOS	132
MEDICINA FAMILIAR	120
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	96
USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	93
TERAPIA FÍSICA	92
REUMATOLOGÍA	82
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	75
CARDIOLOGÍA	70
PSICOLOGÍA	69
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	66
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	63
NEFROLOGÍA	62
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	54
NEUROCIRUGÍA	47
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	42
CIRUGÍA GENERAL	40
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	39
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	37
CIRUGÍA VASCULAR	34
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACION-RETIRADO	32
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	32
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	29
ALERGOLOGÍA	27
PEDIATRÍA	25
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	24
GENÉTICA MÉDICA	23
TELEFÓNICO	23
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	21
ODONTOLOGÍA GENERAL	21

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD BOGOTÁ	
FONOAUDIOLOGÍA	20
SERVICIO FARMACÉUTICO	18
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	18
COLOPROCTOLOGÍA	17
ATENCIÓN DOMICILIARIA	17
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	17
MULTIAFILIACIÓN	15
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	15
SUMINISTRO DE OXÍGENO	14
JUNTA MÉDICA	12
INFECTOLOGÍA	11
FISIOTERAPIA	11
ONCOLOGÍA	11
INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	10
SOPORTE NUTRICIONAL	9
ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	9
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	8
TERAPIA RESPIRATORIA	8
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	7
PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS)	6
TERAPIA OCUPACIONAL	6
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	6
FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL	6
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	6
HOSPITALIZACIÓN	5
GERIATRÍA	5
CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	5
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	5
CIRUGÍA DE TÓRAX	5
HEMATOLOGÍA	5
NUTRICIÓN	5
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	5
QUIMIOTERAPIA	5
PRESENCIAL (OFICINAS – PUNTOS)	4
ENFERMERÍA	4
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	4
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	4
CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA	4
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	4
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	3
OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	3
TRASPLANTE	3
SERVICIOS HOSPITALARIOS	3
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	3
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	3
VACUNACIÓN	2
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	2
ENDODONCIA	2
TRABAJO SOCIAL	2

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD BOGOTÁ	
OCULOPLASTIA	2
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y HEMODINAMIA	2
RADIOTERAPIA	2
HEPATOLOGÍA	2
PERIODONCIA	2
ANESTESIOLOGÍA CARDIOVASCULAR	2
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	2
SUSPENSIÓN POR MORA	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS	1
CONSULTA MÉDICA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
URGENCIAS	1
INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	1
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	1
DESAFILIADO POR FALLECIMIENTO	1
SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA	1
DIÁLISIS	1
TRASPLANTES	1
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA JUNTA MÉDICA O COMITÉ PARA TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS SERVICIOS	1
CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA	1
ODONTOLOGÍA	1
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
ODONTOPEDIATRÍA	1
RADIOLOGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	1
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
ESTOMATOLOGÍA	1
HEMODINAMIA	1
ORTODONCIA	1
INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL	1
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	1
FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA	1
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
PATOLOGÍA	1

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD ANTIOQUIA	
IMAGENOLOGÍA	241
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	100
MEDICINA GENERAL	83
MEDICINA INTERNA	76
OTORRINOLARINGOLOGÍA	66
MEDICAMENTOS	65
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	64
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	58
PSIQUIATRÍA	54
OFTALMOLOGÍA	47

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD ANTIOQUIA	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	36
NEUROLOGÍA	35
UROLOGÍA	31
NEUROCIRUGÍA	31
USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	28
DERMATOLOGÍA	26
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	18
ENDOCRINOLOGÍA	17
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACION-RETIRADO	15
OPTOMETRÍA	14
CIRUGÍA GENERAL	14
PEDIATRÍA	12
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	12
CARDIOLOGÍA	10
URGENCIAS	9
PSICOLOGÍA	9
REUMATOLOGÍA	9
DISPOSITIVOS MÉDICOS	8
ALERGOLOGÍA	8
ODONTOLOGÍA GENERAL	8
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	6
HEMATOLOGÍA	6
NEFROLOGÍA	6
MEDICINA FAMILIAR	6
CIRUGÍA DE TÓRAX	6
FONOAUDIOLOGÍA	6
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	6
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	5
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	5
TERAPIA FÍSICA	5
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	4
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	4
INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	4
FISIOTERAPIA	4
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	4
SOPORTE NUTRICIONAL	4
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	4
ONCOLOGÍA	4
SERVICIO DE URGENCIAS	3
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS	3
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	3
NEUMOLOGÍA	3
HOSPITALIZACIÓN	3
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	3
SERVICIO FARMACÉUTICO	3
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	3
ANESTESIOLOGÍA	3
HEPATOLOGÍA	2
DESAFILIADO POR FALLECIMIENTO	2
MULTIAFILIACIÓN	2

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD ANTIOQUIA	
TELEFÓNICO	2
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	2
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	2
JUNTA MÉDICA	2
ENDODONCIA	2
PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS)	2
FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL	2
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	2
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	2
PERIODONCIA	2
CIRUGÍA VASCULAR	2
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	1
PÁGINA WEB (OFICINA VIRTUAL, FORMULARIO, OTROS)	1
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	1
PATOLOGÍA	1
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
GENÉTICA MÉDICA	1
SERVICIO QUIRÚRGICO	1
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	1
INFECTOLOGÍA	1
NUTRICIÓN	1
PRESENCIAL (OFICINAS – PUNTOS)	1
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	1
OCULOPLASTIA	1
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	1
SERVICIO HOSPITALARIO	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
COLOPROCTOLOGÍA	1
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	1
GASTROENTEROLOGÍA	1
QUIMIOTERAPIA	1
ODONTOPEDIATRÍA	1
OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
RADIOTERAPIA	1

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD Valle del Cauca	
IMAGENOLOGÍA	142
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	110
MEDICAMENTOS	104
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	69
OFTALMOLOGÍA	54
OTORRINOLARINGOLOGÍA	50
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	35
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	33
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	28
USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	28

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD Valle del Cauca	
MEDICINA GENERAL	25
NEUROLOGÍA	24
UROLOGÍA	23
DISPOSITIVOS MÉDICOS	22
ALERGOLOGÍA	20
CARDIOLOGÍA	19
ANESTESIOLOGÍA	17
PSIQUIATRÍA	16
ENDOCRINOLOGÍA	16
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	16
GASTROENTEROLOGÍA	14
PSICOLOGÍA	14
TERAPIA FÍSICA	13
QUIMIOTERAPIA	11
MEDICINA INTERNA	11
DERMATOLOGÍA	10
HOSPITALIZACIÓN	10
NEUROCIRUGÍA	10
CIRUGÍA GENERAL	9
CIRUGÍA VASCULAR	8
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	8
REUMATOLOGÍA	8
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	8
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	7
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACION-RETIRADO	7
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	7
NEUMOLOGÍA	7
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	7
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	7
SOPORTE NUTRICIONAL	5
SERVICIO DE URGENCIAS	5
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	5
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	5
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	5
OPTOMETRÍA	5
ONCOLOGÍA	5
URGENCIAS	4
ATENCIÓN DOMICILIARIA	4
MEDICINA DEL TRABAJO O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4
FONOAUDIOLOGÍA	4
COLOPROCTOLOGÍA	4
PEDIATRÍA	4
NEFROLOGÍA	4
TERAPIA OCUPACIONAL	3
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	3
SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA	3
VACUNACIÓN	3
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	3
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	3
FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA	3
CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	3

RECLAMOS POR ESPECIALIDAD Valle del Cauca	
TRABAJO SOCIAL	3
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	3
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
TELEFÓNICO	2
MEDICINA FAMILIAR	2
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	2
PERIODONCIA	2
JUNTA MÉDICA	2
SERVICIO HOSPITALARIO GENERAL	2
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	2
SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS	2
ECOCARDIOGRAFÍA	2
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	2
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	2
ODONTOLOGÍA GENERAL	2
INFECTOLOGÍA	1
ODONTOPEDIATRÍA	1
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	1
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
TRASLADO NO SOLICITADO POR EL USUARIO	1
PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS)	1
SEXOLOGÍA CLÍNICA	1
ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	1
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
PSIQUIATRÍA DE ENLACE	1
HEMATOLOGÍA	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
ENDODONCIA	1
INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	1
HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	1
TERAPIA INTEGRAL	1
HEPATOLOGÍA	1
TERAPIA RESPIRATORIA	1
ERROR EN EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD	1
INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL	1
MULTIAFILIACIÓN	1
TRASPLANTE	1
BÁSICA HOSPITALARIA	1
GERIATRÍA	1
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	1
RADIOTERAPIA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	1



## 1. 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.

## 2. 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

## 3. CONCLUSIONES

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

### 3.1 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el IV trimestre del año 2025, la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional recibió un total de 15.863 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
Reclamo	14182	89,4
Petición de Información	657	4,1
Petición	525	3,3
Queja	297	1,9
Reconocimientos del Servicio de Policía	140	0,9
Informe	51	0,3
Sugerencia	8	0,1
Solicitud de documentos	2	0,0
Información de Seguridad Ciudadana	1	0,0
<b>Total, general</b>	<b>15863</b>	<b>100,0</b>

### 3.2 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:

TIPO DE SOLICITUD	DÍAS
Petición de información	10 días hábiles
Solicitud de documentos	10 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Reconocimiento servicio policial	15 días hábiles
Petición	15 días hábiles

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

Durante el IV trimestre del año 2025, se presentaron dos (2) negaciones en el acceso a la información.

UNIDAD	CANTIDAD DE NEGACIONES
Tolima	1
Atlántico	1

### 3.4 SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

INSTITUCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES TRASLADADAS
Alcaldía Municipal	2
Armada Nacional	1
Caja Honor	1
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA	1
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Entidades de Salud	1057
Entidades de servicios Públicos	1
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	2
Inspección de Policía	110
Procuraduría General de la Nación	11
Superintendencias	307

Expuesto lo anterior, se concluye que en el IV trimestre del año 2025 se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias un total de 15.863 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 02/01/2026 a las 11:24 horas.

**Anexo(s): NO**

Elaboró: Pt. Karen Ginnary Velásquez Lamus  
Oficina de Atención al Usuario - DISAN

Revisó: IT Alexander Velásquez Reina  
Jefe Oficina de Atención al Usuario DISAN (E)

Fecha de elaboración: 05/01/2026  
Ubicación: (Y) Informes/trimestral/KarenV

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

## INFORMACIÓN PÚBLICA