



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

IV TRIMESTRE AÑO 2025 (PARCIAL)

**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 – 18 DE DICIEMBRE 2025

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 corte al 18 de Diciembre del año 2025.

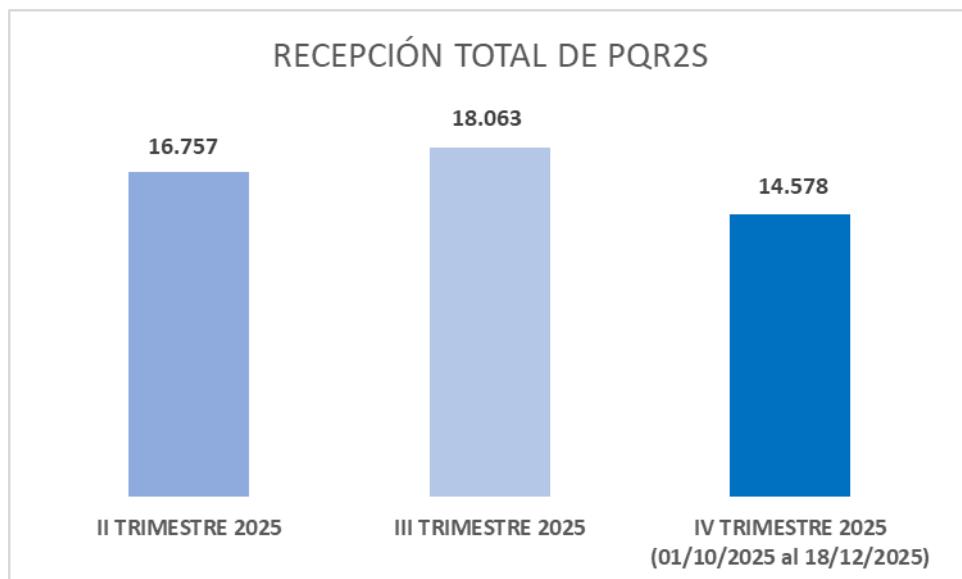
2. OBJETIVO DEL INFORME

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

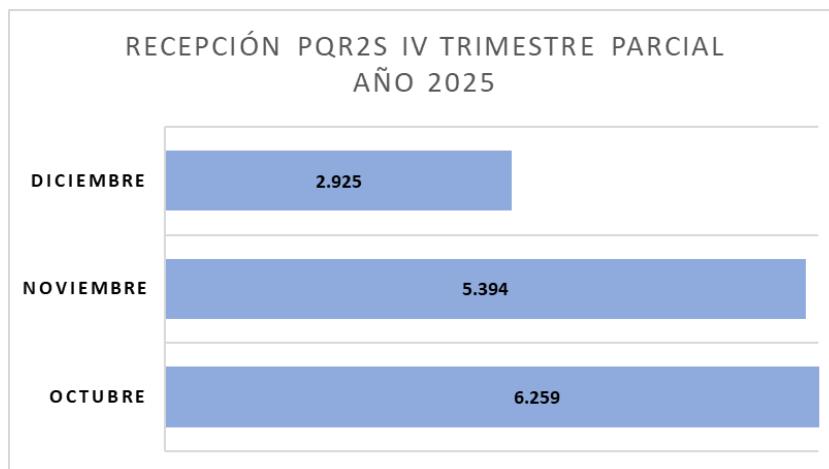
3.1 NÚMERO TOTAL DE PQR2S REGISTRADAS

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 II, III y cuarto trimestre hasta el día 18 de diciembre 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:

- Disminución parcial de PQR2S:** Comparando el tercer con el cuarto trimestre parcial del año 2025, se observa disminución de 3.485 PQR2S, lo que representa una deducción del 24%. Esta disminución puede reflejar varios factores, entre ellos, un mayor acceso a la agenda para la prestación de los servicios de salud, tanto en red propia como externa, contratación vigente y fortalecimiento de los planes de mejora.



La tendencia observada de manera parcial en el cuarto trimestre de 2025 pone de manifiesto que ha surgido efecto las acciones de mejora implementadas por las áreas misionales de la Dirección de Sanidad y desarrolladas por las Regionales de Aseguramiento en Salud y Unidades Prestadoras de Salud del ámbito nacional.

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
Petición:	<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) Peticiones generales: quince (15) días hábiles. b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles. c) b) Solicitud de documentos: diez (10) días hábiles.
Queja	<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.
Reclamo	<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.
Sugerencia	<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.

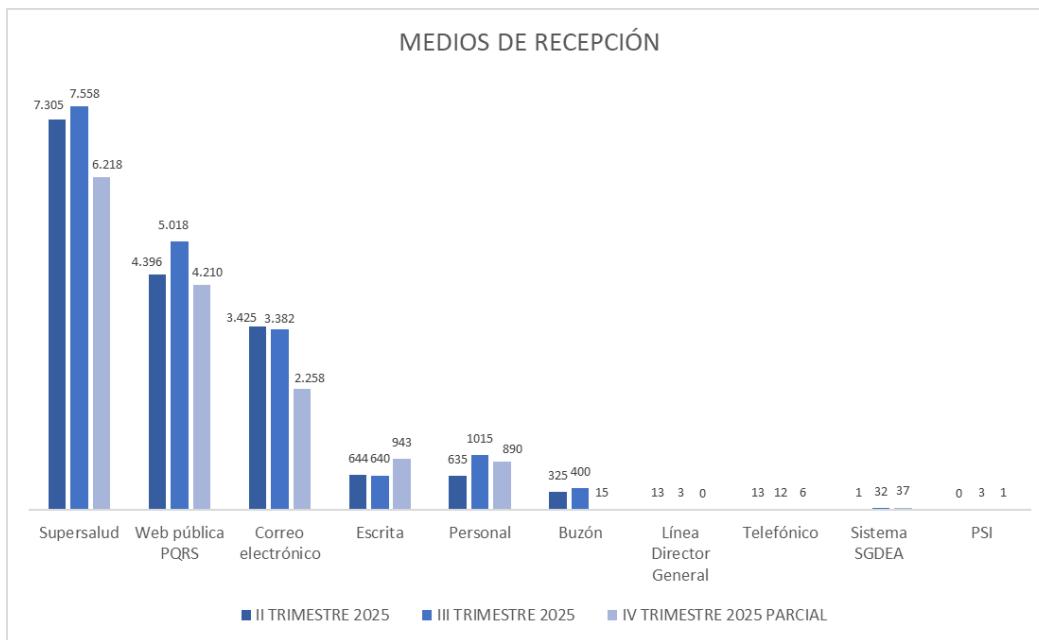


Realizando un comparativo entre el tercer y cuarto trimestre parcial trimestre del año 2025, se observan las siguientes variaciones:

- Disminución de reclamos en un 21%
- Disminución de las peticiones en un 30%
- Disminución de las quejas en un 19%
- Aumento en las peticiones de información en 96%
- Disminución en los reconocimientos del servicio policial en un 26%
- Disminución en los informes en un 6%
- Disminución de las sugerencias en 82%
- Disminución en la solicitud de documentos de 60%
- Aumento en la información de seguridad ciudadana en 100%

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 IV trimestre del año 2025 de manera parcial, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional para interponer sus requerimientos a la Superintendencia Nacional de Salud obteniendo un porcentaje del 43% sobre el total de reclamos allegados. Durante el IV trimestre de 2025 con reporte hasta el 18 de diciembre se allegaron 6.218 solicitudes por este canal, presentándose una disminución de 1.340 requerimientos en comparación con el III trimestre de la presente vigencia.

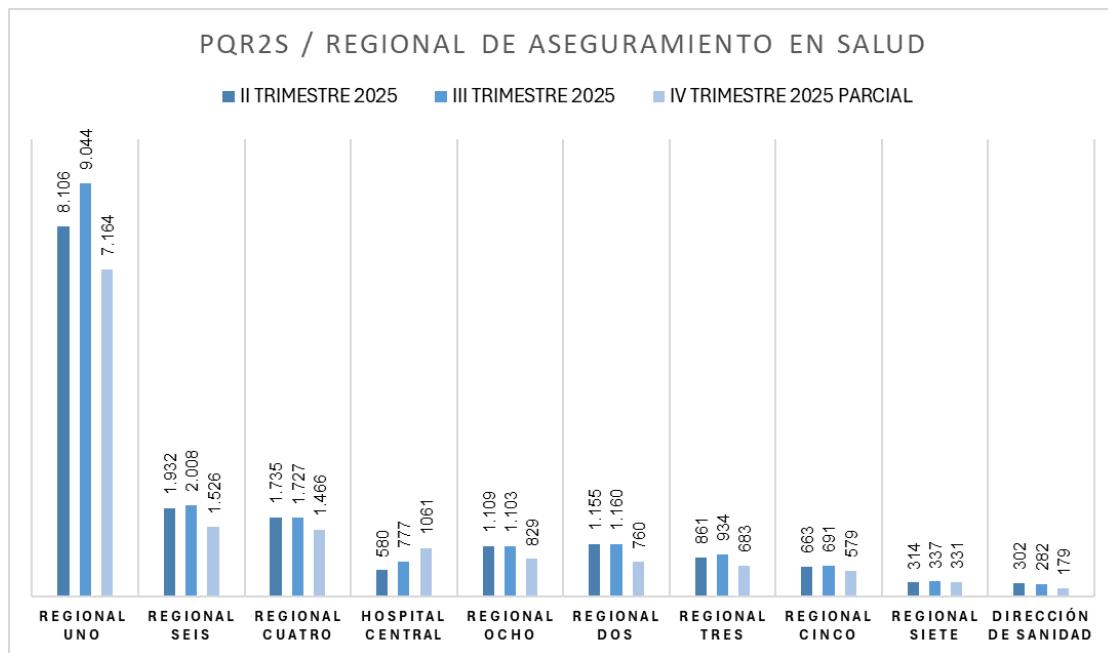
Al desgregar la información recolectada en el aplicativo SIPQR2S, se pueden identificar características particulares sobre los medios de recepción y se establece la siguiente comparación con relación al III vs IV trimestre 2025 de manera parcial, así:

MÉTODO DE RECEPCIÓN	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025 PARCIAL	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
Supersalud	7.558	6.218	-1.340	-17,7
Web pública PQRS	5.018	4.210	-808	-16,1
Correo electrónico	3.382	2.258	-1.124	-33,2
Escrita	640	943	303	47,3
Personal	1015	890	-125	-12,3
Buzón	400	15	-385	-96,3
Línea Director General	3	0	-3	-100,0
Telefónico	12	6	-6	-50,0
Sistema SGDEA	32	37	5	15,6
PSI	3	1	-2	-66,7

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 IV trimestre del año 2025 de manera parcial comparado con los dos anteriores, así:



Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025 de manera parcial, se muestra disminución en el número de PQR2S recepcionadas comparadas con el tercer trimestre de la misma vigencia, de lo cual se concluyó:

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025 PARCIAL	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
Regional Uno	9.044	7.164	-1.880	-20,8
Regional Seis	2.008	1.526	-482	-24,0
Regional cuatro	1.727	1.466	-261	-15,1
Hospital Central	777	1061	284	36,6
Regional ocho	1.103	829	-274	-24,8
Regional dos	1.160	760	-400	-34,5
Regional tres	934	683	-251	-26,9
Regional cinco	691	579	-112	-16,2
Regional siete	337	331	-6	-1,8
Dirección de Sanidad	282	179	-103	-36,5
Total general	18.063	14.578	-3.485	-19,3

En primer lugar se posicionó la Regional de Aseguramiento en Salud Número uno que recibió 1.880 solicitudes menos en comparación con el periodo anterior; luego se ubica la Regional número seis con disminución de 482 requerimientos, en el mismo orden continua la Regional de Aseguramiento número cuatro con una disminución de casos en 261 incidentes.

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

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	IV TRIMESTRE 2025 PARCIAL	PORCENTAJE GLOBAL
Regional Uno	7.164	49,1
Regional Seis	1.526	10,5
Regional cuatro	1.466	10,1

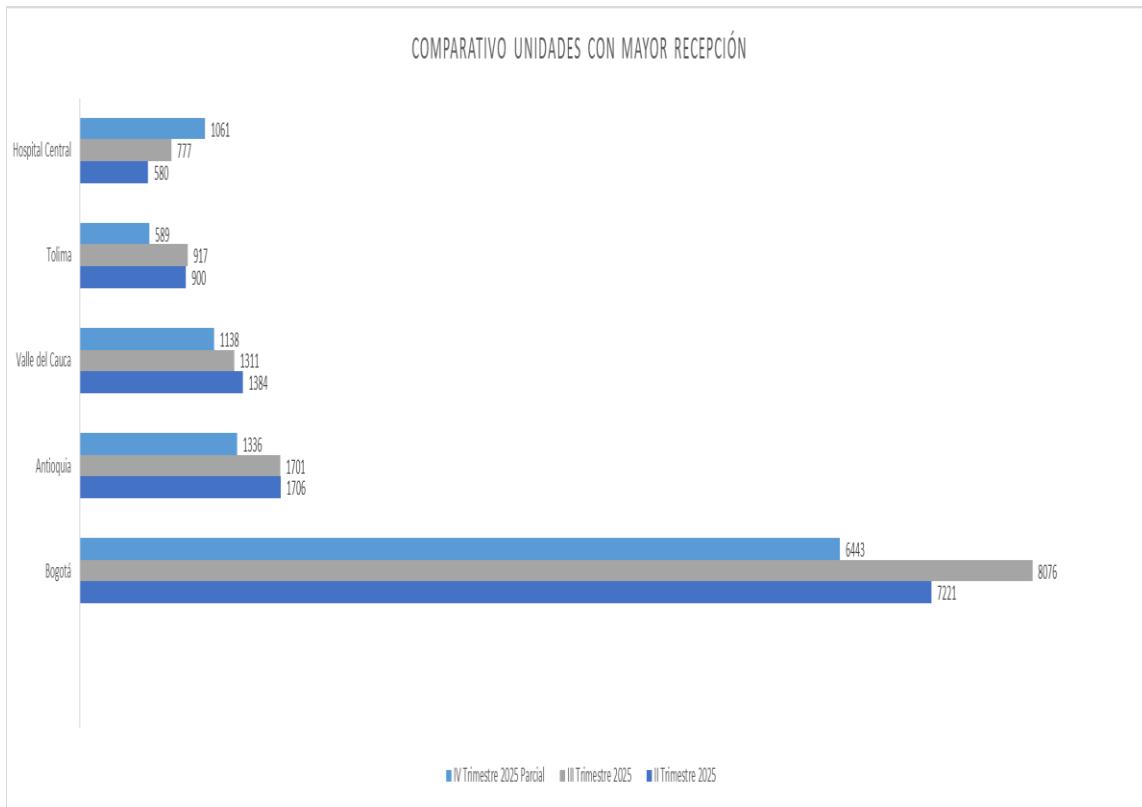
Hospital Central	1061	7,3
Regional ocho	829	5,7
Regional dos	760	5,2
Regional tres	683	4,7
Regional cinco	579	4,0
Regional siete	331	2,3
Dirección de Sanidad	179	1,2
Total general	14.578	100

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 del año 2025 de manera parcial, junto a la variación, así:

Unidad	III Trimestre 2025	IV Trimestre 2025 Parcial	Variación
UPRES Bogotá	8076	6443	-1633
UPRES Antioquia	1701	1336	-365
UPRES Valle	1311	1138	-173
Hospital Central	777	1061	284
UPRES Tolima	917	589	-328
UPRES Santander	464	387	-77
UPRES Cundinamarca	474	364	-110
UPRES Boyacá	465	342	-123
UPRES Atlántico	453	337	-116
UPRES Risaralda	411	327	-84
UPRES Meta	255	253	-2
UPRES Caldas	341	206	-135
UPRES Nariño	244	203	-41
Dirección de Sanidad	282	179	-103
UPRES Norte de Santander	195	157	-38
UPRES Quindío	182	150	-32
UPRES Bolívar	230	144	-86
UPRES Cesar	131	139	8
UPRES Huila	202	130	-72
UPRES Cauca	172	125	-47
UPRES Córdoba	180	109	-71
UPRES Magdalena	95	88	-7
UPRES Sucre	152	82	-70
UPRES Casanare	42	52	10
UPRES Choco	67	46	-21
UPRES Guajira	42	39	-3

UPRES Urabá	60	35	-25
UPRES Arauca	32	35	3
UPRES Caquetá	21	27	6
UPRES Guaviare	40	26	-14
UPRES Putumayo	20	14	-6
UPRES Amazonas	14	10	-4
UPRES Vichada	11	3	-8
UPRES San Andrés	1	1	0
UPRES Guainía	3	1	-2
UPRES Vaupés	0	0	0
TOTAL	18063	14578	-3485



5. MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S

Realizando una verificación general de los motivos totales y teniendo en cuenta 14.578 solicitudes (PQR2S) se presentan las primeras causas de inconformidad y solicitudes, así:

ASEGURAMIENTO / PRESTACIÓN		
<p>8.200 reclamos – CITAS MÉDICAS</p> <p>De los cuales el top 5 infiere las siguientes especialidades:</p> <p>Oftalmología, Medicina General, Medicina Interna, Ortopedia y Traumatología y Endocrinología.</p>	<p>2.192 reclamos - <u>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD:</u></p> <p>De los cuales el top 3 infiere:</p> <p>919 reclamos relacionados con Imagenología.</p> <p>637 reclamos relacionados con otros procedimientos no quirúrgicos.</p> <p>483 reclamos relacionados con otros procedimientos quirúrgicos.</p>	<p>649 reclamos relacionados con medicamentos</p> <p>Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta 459</p> <p>Falta de oportunidad en la autorización 166</p> <p>Negación para la entrega de medicamentos 18</p> <p>Otras 6</p>
575 reclamos y peticiones - procesos medicina laboral	316 reclamos relacionadas con falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia.	

- Referente a los 12.066 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 82% de la totalidad de las PQR2S recepcionadas durante el periodo informado.

5.1 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO GENERAL.

De los 12.066 reclamos se procede a presentar el top 10 de los requerimientos interpuestos por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, así:

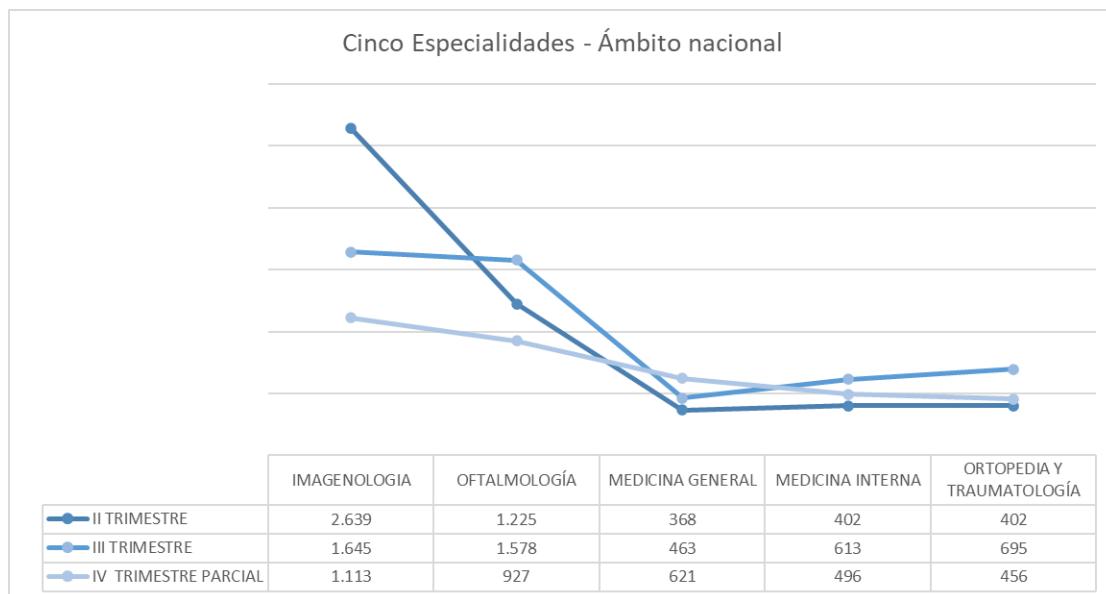
MOTIVO GENERAL	Total
Falta de oportunidad en las citas o consultas	8055
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud	2876
Falta de oportunidad en la autorización de citas de consulta	2100
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios	665
Falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud	561
Falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia	372
Falta de oportunidad en la autorización de tecnologías en salud y/o de otros servicios	348
Procesos medicina laboral	236
Insatisfacción por falta de oportunidad en la atención por parte del personal de salud	192
Falta de oportunidad para servicios de complementación terapéutica	134

5.2 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 tercer trimestre se ve reflejado los motivos específicos sobre la atención médica o servicios relacionados con la salud, así:

Motivo Específico	Total
Falta de oportunidad en las citas o consultas	6.557
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud	2.192
Falta de oportunidad en la autorización de citas de consulta	1.484
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios	666
Falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud	365
Falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia	320
Falta de oportunidad en la autorización de tecnologías en salud y/o de otros servicios	310
Procesos medicina laboral	300
Insatisfacción por falta de oportunidad en la atención por parte del personal de salud	147
Falta de oportunidad para servicios de complementación terapéutica	134

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



Expuesto lo anterior, se concluye que en el IV trimestre del año 2025 de manera parcial se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias un total de 14.578 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 18/12/2025 a las 09:32 horas.

Anexo(s): NO

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

Revisó: TC Hellen Johanna Jimenez Orejuela
Jefe Oficina de Atención al Usuario DISAN

Fecha de elaboración: 22/12/2025
Ubicación: (Y) paulagiraldoecheverry/2025/informes

Calle 44 50 - 51
Teléfonos: 5804400 – ext: 7572
disan.sipqrs@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA