



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

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y
SUGERENCIAS (PQR2S)

Análisis de Tendencias

Por Tipo de Solicitud, Medio de Recepción, Regionales de Aseguramiento en Salud y Unidades Prestadoras de
Salud.

Primer, Segundo y Tercer Trimestre 2026.

Octubre de 2026

Resumen Ejecutivo

Este informe presenta el análisis de tendencias de las solicitudes recibidas durante el primer, segundo y tercer trimestre de 2026 (1 de enero a 30 de septiembre), con un total de 56.182 registros. El análisis cubre la evolución por tipo de solicitud, medio de recepción, y su distribución geográfica por Regional y Unidad.



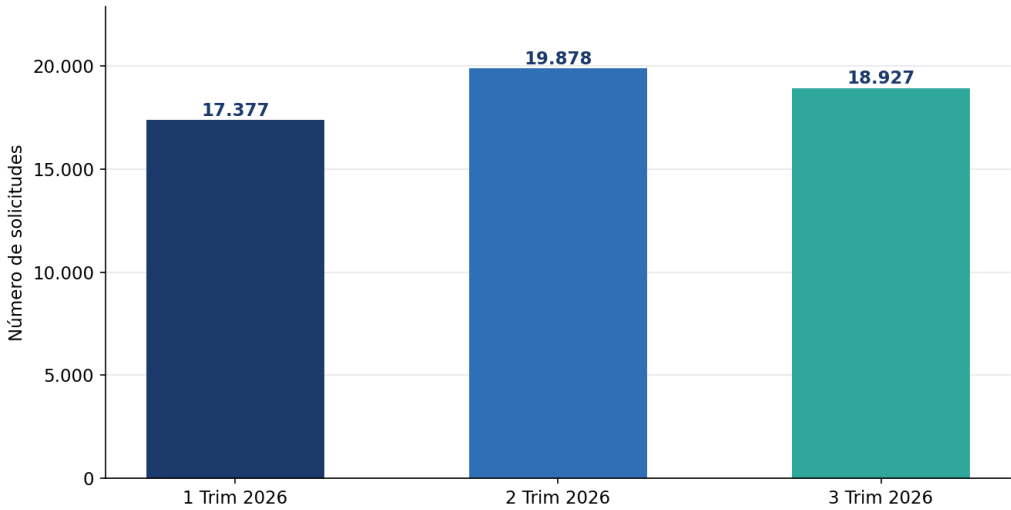
Hallazgos clave

- Los Reclamos son el tipo de solicitud dominante (86,2% del total): 14.896 en el Primer Trimestre, 17.351 en el Segundo y 16.178 en el Tercero (-6,8% frente al Segundo).
- La Web pública PQRS se consolida como el canal principal del Tercer Trimestre: 7.424 solicitudes (+10,0% frente al Segundo Trimestre) y 39,2% del total del trimestre, por encima de Supersalud (7.063, -11,8%). El canal Personal sigue cayendo: 1.033 → 500 → 261.
- Regional Uno concentra el 51,2% de las solicitudes a nivel nacional, seguida de Regional Seis (9,6%) y Regional Cuatro (8,4%). Bogotá es la unidad con mayor volumen (46,4% del total).
- La falta de oportunidad en citas o consultas es el motivo más recurrente (50,2% del total). En el Tercer Trimestre registró 8.987 casos, -12,6% frente al Segundo Trimestre (10.288), su primer descenso del período.
- Medicina general presenta la mayor reducción entre las especialidades: pasó de 1.228 solicitudes en el Segundo Trimestre a 416 en el Tercero (-66,1%).

1. Tendencia General de Volumen

El volumen total de solicitudes crece en el Segundo Trimestre (+14,4%), que marca el máximo del período, y se modera en el Tercero (-4,8%). A nivel mensual, el pico se registra en abril (7.072 solicitudes) y el menor volumen en enero (4.827), mientras que dentro del Tercer Trimestre agosto es el mes más bajo (5.661) y septiembre cierra con 6.676.

Volumen total de solicitudes por trimestre



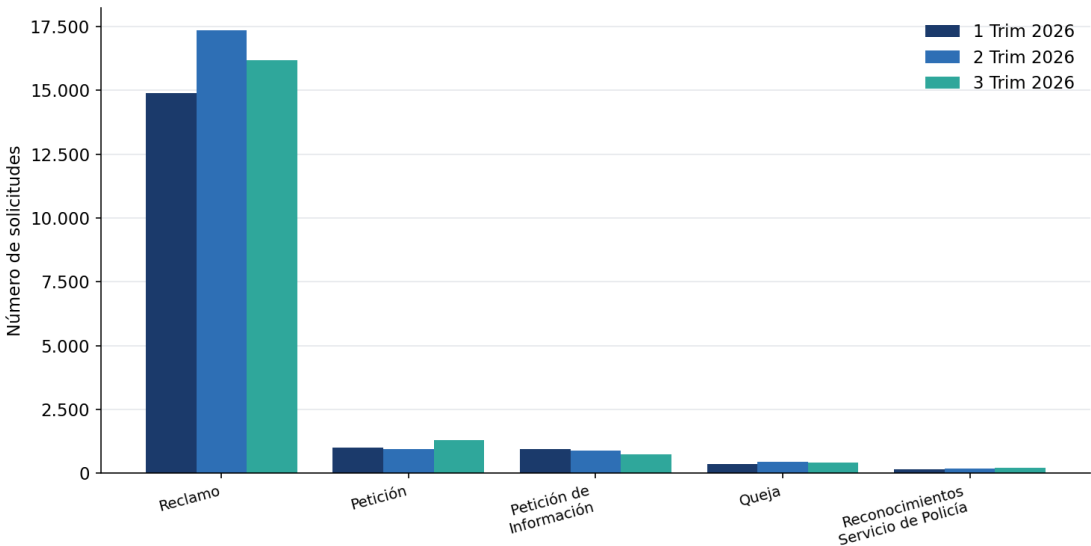
Gráfica 1. Volumen total de solicitudes por trimestre (1 Trim – 3 Trim 2026)

Trimestre	Solicitudes	Variación vs. trimestre anterior
Primer Trimestre 2026	17.377	—
Segundo Trimestre 2026	19.878	+14,4%
Tercer Trimestre 2026	18.927	-4,8%

2. Tendencias por Tipo de Solicitud

El Reclamo es el tipo de solicitud predominante, con el 86,2% del total de registros; su volumen se redujo 6,8% entre el Segundo y el Tercer Trimestre. Las Peticiones crecieron +36,2% en el Tercer Trimestre (947 → 1.290) y los Reconocimientos del servicio de Policía +17,6% (188 → 221), mientras que las Peticiones de Información (-14,9%) y las Quejas (-6,3%) disminuyeron.

Tipo de solicitud por trimestre



Gráfica 2. Top 5 tipos de solicitud por trimestre

Tipo de Solicitud	1 Trim 2026	2 Trim 2026	3 Trim 2026	Var. T3 vs T2	% Participación
Reclamo	14.896	17.351	16.178	-6,8%	86,2%
Petición	990	947	1.290	+36,2%	5,7%
Petición de Información	938	875	745	-14,9%	4,6%
Queja	349	444	416	-6,3%	2,2%
Reconocimientos Servicio de Policía	143	188	221	+17,6%	1,0%
Informe	45	41	51	+24,4%	0,2%
Sugerencia	15	26	23	-11,5%	0,1%
Solicitud de Documentos	1	6	3	-50,0%	0,0%

3. Reclamos Allegados por Número de Afiliados

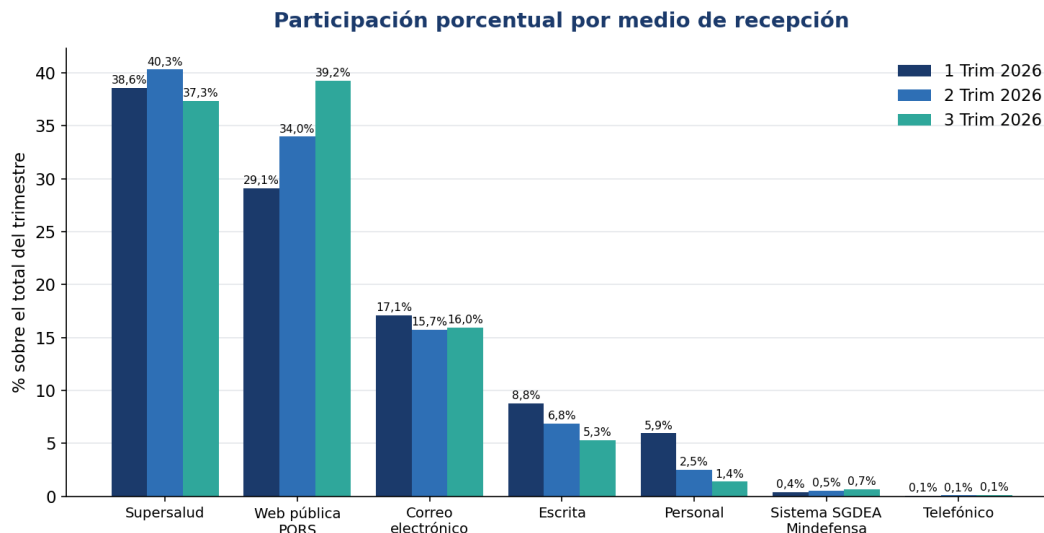
A continuación, se relaciona el total de reclamos por prestación de servicios allegados a la Dirección de Sanidad sobre el número total de afiliados por 1.000.

Unidad	Total Afiliados	Reclamos Prestación de Servicios III Trimestre 2026	Número de Reclamos por Cada 1.000 Afiliados
Dirección de Sanidad Policía Nacional	622.504	16.178	25,98

Tasa: número de reclamos de prestación de los servicios por cada 1.000 afiliados = número de reclamos / número de afiliados × 1.000. El número de afiliados corresponde al mes de agosto.

4. Tendencias por Medio de Recepción

Supersalud continúa siendo el canal de mayor volumen acumulado (38,8% de participación), seguido por la Web pública PQRS (34,2%). Sin embargo, en el Tercer Trimestre la Web pública PQRS pasó a ser el canal más usado con 7.424 solicitudes (39,2% del trimestre), mientras que Supersalud descendió 11,8% (8.011 → 7.063). El canal Personal registró una caída de 47,8% frente al Segundo Trimestre y de 74,7% frente al Primero, y la correspondencia Escrita bajó 26,0%, lo que refleja una migración sostenida de los usuarios hacia canales digitales.



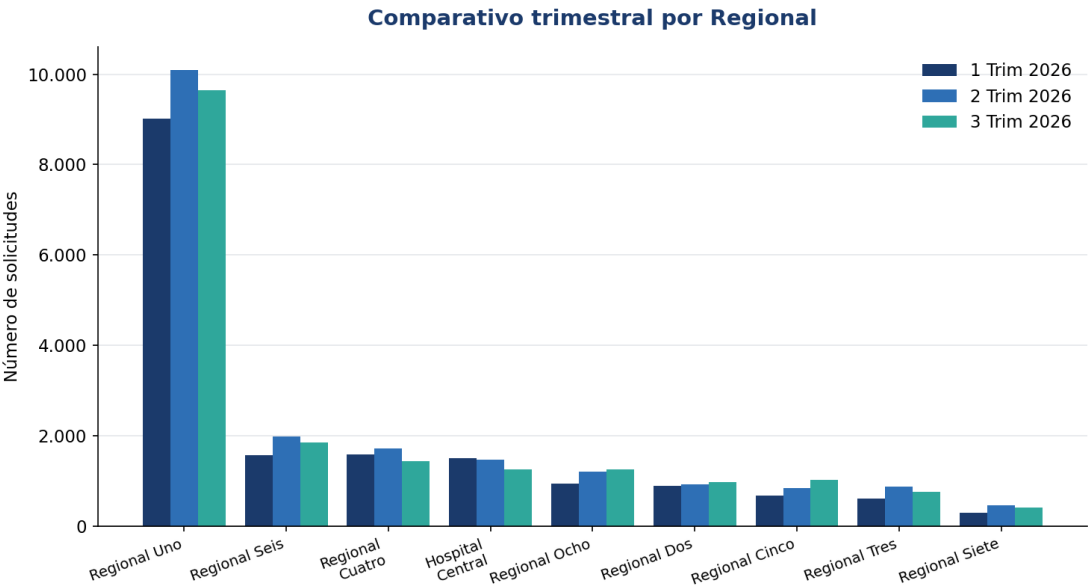
Gráfica 3. Participación porcentual por medio de recepción y trimestre

Medio de Recepción	1 Trim 2026	2 Trim 2026	3 Trim 2026	Var. T3 vs T2	% Part.
Supersalud	6.699	8.011	7.063	-11,8%	38,8%
Web pública PQRS	5.059	6.752	7.424	+10,0%	34,2%
Correo electrónico	2.966	3.128	3.020	-3,5%	16,2%
Escrita	1.527	1.360	1.007	-26,0%	6,9%
Personal	1.033	500	261	-47,8%	3,2%
Sistema SGDEA Mindefensa	72	107	129	+20,6%	0,5%
Telefónico	10	17	21	+23,5%	0,1%
Línea Director General	11	3	2	-33,3%	0,0%

La información sobre el censo DISAN debe ser suministrada por el Área Gestión de Aseguramiento en Salud.

5. Comparativo Trimestral por Regional

Regional Uno concentra la mitad de las solicitudes a nivel nacional (51,2%); su volumen pasó de 10.096 en el Segundo Trimestre a 9.643 en el Tercero (-4,5%). Las regionales con mayor crecimiento relativo entre el Segundo y el Tercer Trimestre son Regional Cinco (+20,6%) y Regional Dos (+5,8%), mientras que Regional Cuatro (-16,7%), Hospital Central (-14,2%) y Regional Siete (-13,5%) presentan las mayores reducciones.



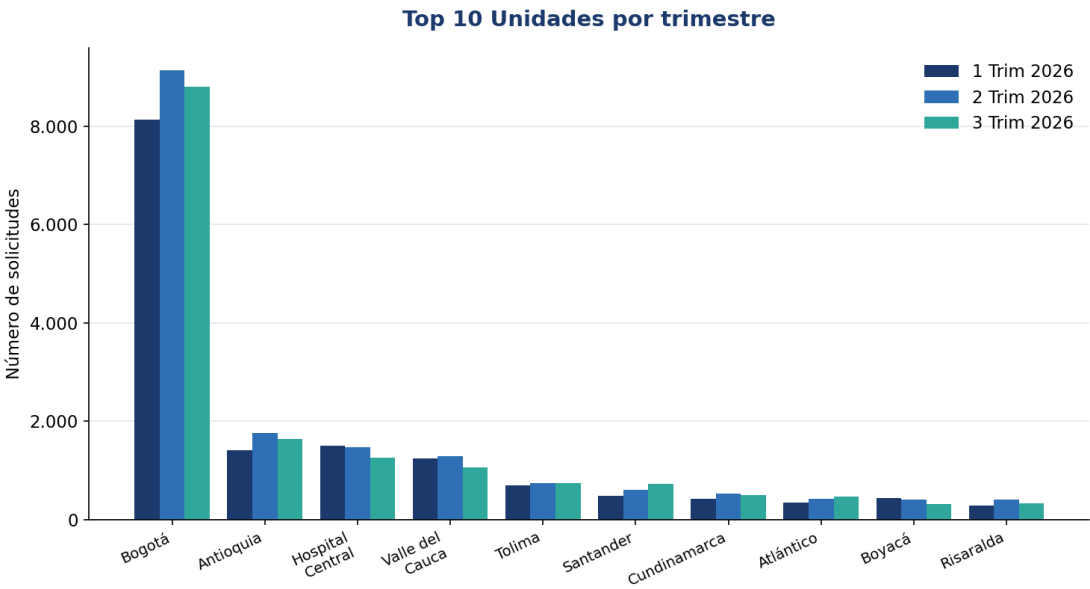
Gráfica 4. Comparativo trimestral por Regional

Regional	1 Trim 2026	2 Trim 2026	3 Trim 2026	Var. T3 vs T2	% Part.
Regional Uno	9.019	10.096	9.643	-4,5%	51,2%
Regional Seis	1.570	1.984	1.854	-6,6%	9,6%
Regional Cuatro	1.577	1.720	1.433	-16,7%	8,4%
Hospital Central	1.497	1.468	1.260	-14,2%	7,5%
Regional Ocho	934	1.200	1.259	+4,9%	6,0%
Regional Dos	892	917	970	+5,8%	4,9%

Regional	1 Trim 2026	2 Trim 2026	3 Trim 2026	Var. T3 vs T2	% Part.
Regional Cinco	668	841	1.014	+20,6%	4,5%
Regional Tres	615	873	756	-13,4%	4,0%
Regional Siete	292	465	402	-13,5%	2,1%
Dirección de Sanidad	313	314	336	+7,0%	1,7%

6. Comparativo Trimestral por Unidad

A nivel de Unidad, Bogotá concentra cerca de la mitad de las solicitudes del país (46,4%), seguida de Antioquia (8,5%). Entre el Segundo y el Tercer Trimestre de 2026, las unidades de mayor volumen con mayor crecimiento relativo son Santander (+19,4%), Atlántico (+10,9%) y Tolima (-0,1%); las mayores reducciones se observan en Boyacá (-22,1%), Valle del Cauca (-18,2%) y Risaralda (-16,8%).

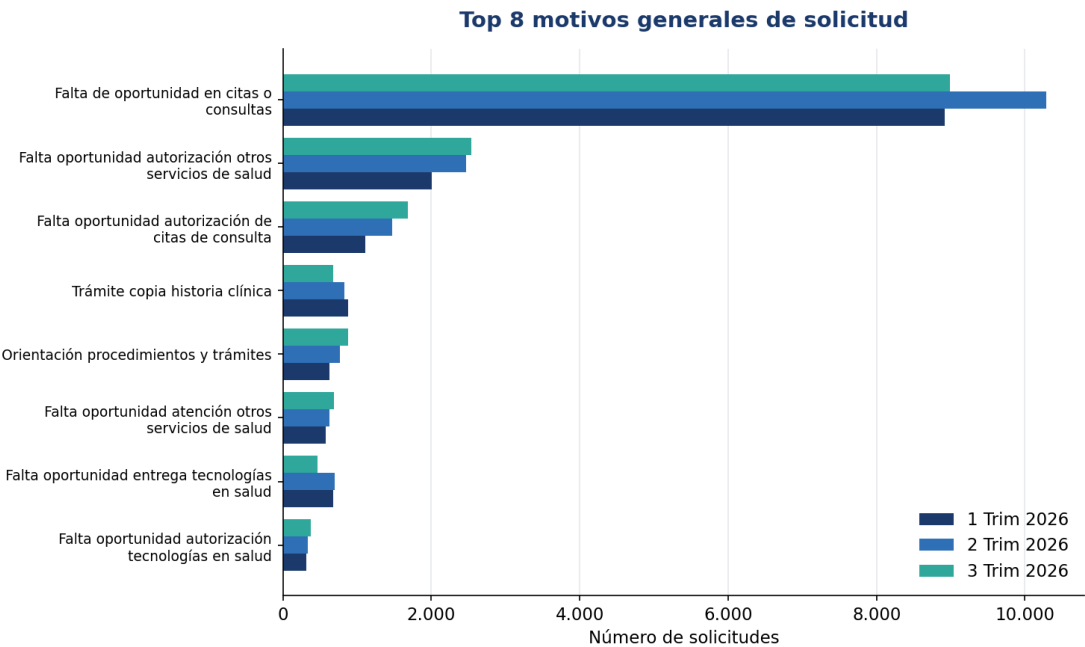


Gráfica 5. Top 10 Unidades por trimestre

Unidad	1 Trim 2026	2 Trim 2026	3 Trim 2026	Var. T3 vs T2	% Part.
Bogotá	8.136	9.130	8.802	-3,6%	46,4%
Antioquia	1.405	1.760	1.634	-7,2%	8,5%
Hospital Central	1.497	1.468	1.260	-14,2%	7,5%
Valle del Cauca	1.240	1.286	1.052	-18,2%	6,4%
Tolima	699	738	737	-0,1%	3,9%
Santander	484	609	727	+19,4%	3,2%
Cundinamarca	424	527	500	-5,1%	2,6%
Atlántico	348	423	469	+10,9%	2,2%
Boyacá	434	403	314	-22,1%	2,0%
Risaralda	286	398	331	-16,8%	1,8%
Dirección de Sanidad	313	314	336	+7,0%	1,7%

7. Principales Motivos de Solicitud

La falta de oportunidad en citas o consultas es, con amplio margen, el motivo más frecuente: 50,2% de todas las solicitudes del período. Tras crecer entre el Primer y el Segundo Trimestre (8.918 → 10.288), descendió a 8.987 en el Tercero (-12,6%). Le siguen la falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud (12,5%) y en la autorización de citas de consulta (7,6%), ambos con crecimiento continuo en los tres trimestres (2.006 → 2.474 → 2.541 y 1.115 → 1.470 → 1.687, respectivamente).



Gráfica 6. Top 8 motivos generales de solicitud, acumulado por trimestre

Motivo General	1 Trim 2026	2 Trim 2026	3 Trim 2026	Var. T3 vs T2	% Part.
Falta de oportunidad en citas o consultas	8.918	10.288	8.987	-12,6%	50,2%
Falta oportunidad autorización otros servicios de salud	2.006	2.474	2.541	+2,7%	12,5%
Falta oportunidad autorización de citas de consulta	1.115	1.470	1.687	+14,8%	7,6%
Trámite copia historia clínica	876	825	683	-17,2%	4,2%
Orientación procedimientos y trámites	627	772	882	+14,2%	4,1%
Falta oportunidad atención otros servicios de salud	575	624	689	+10,4%	3,4%
Falta oportunidad entrega tecnologías en salud	674	696	468	-32,8%	3,3%
Falta oportunidad autorización tecnologías en salud	317	341	380	+11,4%	1,8%

8. Especialidades Críticas – Ámbito Nacional

Imagenología es la especialidad con más solicitudes en el Tercer Trimestre (1.460, +13,3%), seguida de Oftalmología (1.257) y Otros procedimientos no quirúrgicos (1.164). Las cinco especialidades principales mantienen una tendencia ascendente frente al Segundo Trimestre. Medicina general, que ocupó el segundo lugar en el Segundo Trimestre con 1.228 solicitudes, bajó a 416 en el Tercero.

📍 ÁMBITO NACIONAL						
Especialidad / Servicio	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	3 Trim 2026	Var % 2 Trim-3 Trim	Tendencia General
Imagenología	1.067	1.289	+20,8%	1.460	+13,3%	📈 ASCENDENTE
Oftalmología	992	1.137	+14,6%	1.257	+10,6%	📈 ASCENDENTE
Otros procedimientos no quirúrgicos	809	1.139	+40,8%	1.164	+2,2%	📈 ASCENDENTE
Otorrinolaringología	629	746	+18,6%	851	+14,1%	📈 ASCENDENTE
Ortopedia	694	725	+4,5%	772	+6,5%	📈 ASCENDENTE

9. Top Regionales por Especialidad – Últimos Tres Trimestres

📍 REGIONAL DE ASEGURAMIENTO UNO						
Especialidad / Servicio	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	3 Trim 2026	Var % 2 Trim-3 Trim	Tendencia General
Oftalmología	763	819	+7,3%	935	+14,2%	📈 ASCENDENTE
Imagenología	531	490	-7,7%	768	+56,7%	📈 ASCENDENTE
Otorrinolaringología	385	457	+18,7%	590	+29,1%	📈 ASCENDENTE
Anestesiología	602	613	+1,8%	587	-4,2%	📊 CONTROLADO
Dermatología	449	434	-3,3%	582	+34,1%	📈 ASCENDENTE

📍 REGIONAL DE ASEGURAMIENTO SEIS						
Especialidad / Servicio	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	3 Trim 2026	Var % 2 Trim-3 Trim	Tendencia General
Ortopedia	155	216	+39,4%	196	-9,3%	📊 CONTROLADO
Otros procedimientos no quirúrgicos	159	213	+34,0%	191	-10,3%	📊 CONTROLADO
Imagenología	111	180	+62,2%	161	-10,6%	📊 CONTROLADO
Otorrinolaringología	80	81	+1,3%	86	+6,2%	📈 ASCENDENTE
Oftalmología	55	108	+96,4%	84	-22,2%	📊 CONTROLADO

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO CUATRO						
Especialidad / Servicio	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	3 Trim 2026	Var % 2 Trim-3 Trim	Tendencia General
Imagenología	146	159	+8,9%	159	0,0%	 CONTROLADO
Otros procedimientos no quirúrgicos	124	148	+19,4%	148	0,0%	 CONTROLADO
Medicamentos	78	100	+28,2%	77	-23,0%	 CONTROLADO
Otros procedimientos quirúrgicos	43	53	+23,3%	61	+15,1%	 ASCENDENTE
Otorrinolaringología	73	58	-20,5%	52	-10,3%	 CONTROLADO

10. Top Unidades por Especialidad – Últimos Tres Trimestres

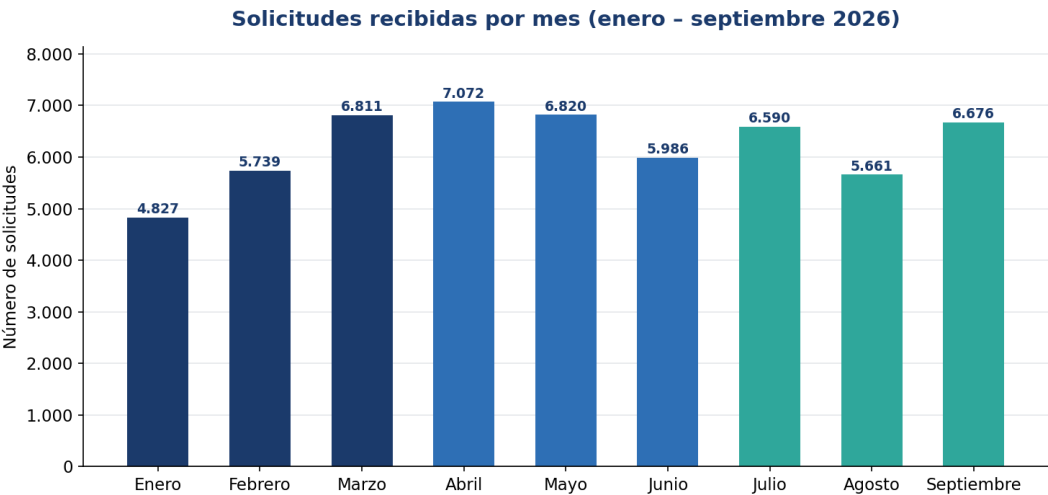
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ						
Especialidad / Servicio	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	3 Trim 2026	Var % 2 Trim-3 Trim	Tendencia General
Oftalmología	722	778	+7,8%	897	+15,3%	 ASCENDENTE
Imagenología	461	438	-5,0%	712	+62,6%	 ASCENDENTE
Anestesiología	578	592	+2,4%	563	-4,9%	 CONTROLADO
Dermatología	437	419	-4,1%	562	+34,1%	 ASCENDENTE
Otorrinolaringología	363	427	+17,6%	553	+29,5%	 ASCENDENTE

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA						
Especialidad / Servicio	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	3 Trim 2026	Var % 2 Trim-3 Trim	Tendencia General
Ortopedia	154	213	+38,3%	192	-9,9%	 CONTROLADO
Imagenología	103	168	+63,1%	153	-8,9%	 CONTROLADO
Otros procedimientos no quirúrgicos	120	168	+40,0%	151	-10,1%	 CONTROLADO
Otorrinolaringología	76	78	+2,6%	77	-1,3%	 CONTROLADO
Oftalmología	49	99	+102,0%	71	-28,3%	 CONTROLADO

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA						
Especialidad / Servicio	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	3 Trim 2026	Var % 2 Trim-3 Trim	Tendencia General
Imagenología	132	118	-10,6%	121	+2,5%	ASCENDENTE
Otros procedimientos no quirúrgicos	112	116	+3,6%	121	+4,3%	ASCENDENTE
Medicamentos	69	70	+1,4%	52	-25,7%	CONTROLADO
Otros procedimientos quirúrgicos	34	46	+35,3%	49	+6,5%	ASCENDENTE
Neurología	37	35	-5,4%	35	0,0%	CONTROLADO

11. Comportamiento del Tercer Trimestre

Comportamiento Mensual



Gráfica 7. Solicitudes recibidas por mes (enero – septiembre 2026)

Mes	Solicitudes	Variación vs. mes anterior
Julio	6.590	+10,1%
Agosto	5.661	-14,1%
Septiembre	6.676	+17,9%
Total	18.927	

La variación de julio se calcula frente a junio de 2026 (5.986 solicitudes).

Tendencia por Medios de Recepción

En el Tercer Trimestre la Web pública PQRS (7.424) y Supersalud (7.063) concentran en conjunto el 76,5% de las solicitudes. Los cuatro canales principales registran una caída en agosto y una recuperación en septiembre; entre los canales con volumen relevante, Personal es el único que crece de forma progresiva mes a mes (65 → 90 → 106).

Medio de Recepción	Julio	Agosto	Septiembre	Evolución Mensual
Web pública PQRS	2.494	2.385	2.545	Caída en agosto con recuperación en septiembre (+2,0%)
Supersalud	2.558	2.012	2.493	Caída en agosto con recuperación en septiembre (-2,5%)
Correo electrónico	1.022	932	1.066	Caída en agosto con recuperación en septiembre (+4,3%)
Escrita	398	190	419	Caída en agosto con recuperación en septiembre (+5,3%)
Personal	65	90	106	Incremento progresivo (+63,1%)
Sistema SGDEA Mindefensa	44	43	42	Tendencia a la baja (-4,5%)
Telefónico	9	8	4	Tendencia a la baja (-55,6%)
Línea Director General	0	1	1	Canal marginal

Tendencia por Tipo de Solicitud

La gestión del trimestre se concentra en los Reclamos, que suman 16.178 de los 18.927 registros (85,5%). Las Peticiones muestran un incremento en septiembre (387 → 515), mientras que los Reconocimientos del servicio de Policía descienden mes a mes (122 → 56 → 43).

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	% Participación III Trim
Reclamo	5.600	4.928	5.650	85,5%
Petición	388	387	515	6,8%
Petición de Información	304	150	291	3,9%
Queja	159	108	149	2,2%
Reconocimientos Servicio de Policía	122	56	43	1,2%
Informe	12	22	17	0,3%
Sugerencia	5	10	8	0,1%
Solicitud de Documentos	0	0	3	0,0%

Comportamiento Regionales y Unidades

El análisis territorial consolida los focos prioritarios de atención, donde la concentración de la demanda exige un monitoreo diferenciado de la capacidad instalada.

Regional	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim
Regional Uno	3.249	3.027	3.367	9.643
Regional Seis	594	620	640	1.854
Regional Cuatro	536	394	503	1.433
Hospital Central	496	263	501	1.260
Regional Ocho	405	376	478	1.259
Regional Cinco	372	310	332	1.014
Regional Dos	376	267	327	970

Regional	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim
Regional Tres	284	179	293	756
Regional Siete	178	122	102	402
Dirección de Sanidad	100	103	133	336

Top 5 de Unidades con Mayor Demanda

En el Tercer Trimestre las cinco unidades con mayor demanda concentran 71,2% de las solicitudes:

1. Bogotá: 8.802 solicitudes (46,5% del trimestre).
2. Antioquia: 1.634 solicitudes (8,6% del trimestre).
3. Hospital Central: 1.260 solicitudes (6,7% del trimestre).
4. Valle del Cauca: 1.052 solicitudes (5,6% del trimestre).
5. Tolima: 737 solicitudes (3,9% del trimestre).

Evolución de Especialidades Críticas – Ámbito Nacional

Evaluando el Top 5 de las especialidades que mayor volumen de trámites PQR2S generan en el Tercer Trimestre, se observan comportamientos diferenciados a lo largo de los tres meses.

Especialidad	Julio	Agosto	Septiembre	Tendencia
Imagenología	559	462	439	Descenso paulatino (-21,5%)
Oftalmología	392	425	440	Incremento sostenido (+12,2%)
Otros procedimientos no quirúrgicos	407	343	414	Recuperación hacia el cierre (+1,7%)
Otorrinolaringología	311	263	277	Descenso paulatino (-10,9%)
Ortopedia	208	262	302	Incremento sostenido (+45,2%)

Imagenología es la especialidad con más solicitudes del trimestre, aunque disminuye de 559 en julio a 439 en septiembre (-21,5%). **Ortopedia** muestra el incremento más sostenido (208 → 262 → 302, +45,2%) y requiere seguimiento.

Evolución de Especialidades por Principales Unidades

🏥 UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ						
Especialidad / Servicio	jul-26	ago-26	Var % Jul-Ago	sep-26	Var % Ago-Sep	Tendencia General
Oftalmología	288	313	+8,7%	296	-5,4%	 CONTROLADO
Imagenología	254	247	-2,8%	211	-14,6%	 CONTROLADO
Anestesiología	201	187	-7,0%	175	-6,4%	 CONTROLADO
Dermatología	199	180	-9,5%	183	+1,7%	 ASCENDENTE
Otorrinolaringología	201	170	-15,4%	182	+7,1%	 ASCENDENTE

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA						
Especialidad / Servicio	jul-26	ago-26	Var % Jul-Ago	sep-26	Var % Ago-Sep	Tendencia General
Ortopedia	59	64	+8,5%	69	+7,8%	ASCENDENTE
Imagenología	51	61	+19,6%	41	-32,8%	CONTROLADO
Otros procedimientos no quirúrgicos	41	59	+43,9%	51	-13,6%	CONTROLADO
Otorrinolaringología	22	28	+27,3%	27	-3,6%	CONTROLADO
Oftalmología	23	28	+21,7%	20	-28,6%	CONTROLADO

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA						
Especialidad / Servicio	jul-26	ago-26	Var % Jul-Ago	sep-26	Var % Ago-Sep	Tendencia General
Imagenología	55	25	-54,5%	41	+64,0%	ASCENDENTE
Otros procedimientos no quirúrgicos	49	31	-36,7%	41	+32,3%	ASCENDENTE
Medicamentos	13	18	+38,5%	21	+16,7%	ASCENDENTE
Otros procedimientos quirúrgicos	17	12	-29,4%	20	+66,7%	ASCENDENTE
Neurología	13	9	-30,8%	13	+44,4%	ASCENDENTE

En la UPRES Bogotá, Medicina general consolida el descenso que venía desde el segundo trimestre: pasó de 504 solicitudes en abril a 54 en julio, 44 en agosto y 61 en septiembre. En el trimestre completo, las solicitudes de Medicina general en Bogotá fueron 159, frente a 880 en el trimestre anterior.

Información en cumplimiento del Decreto 103 de 2015, artículo 52

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

Número de solicitudes recibidas

Para el III trimestre del año 2026, la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional recepcionó un total de 18.927 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
Reclamo	16.178	85,5%
Petición	1.290	6,8%
Petición de Información	745	3,9%
Queja	416	2,2%
Reconocimientos Servicio de Policía	221	1,2%
Informe	51	0,3%
Sugerencia	23	0,1%

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitud de Documentos	3	0,0%
Total general	18.927	100,0%

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 debe atender las solicitudes de los usuarios en los siguientes términos:

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

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el tercer trimestre del año 2026 por parte de la Dirección de Sanidad, no se evidenciaron tramites a otra entidad diferente a Policía Nacional.

Con respecto a las solicitudes a las cuales se le negó el acceso a la información por reserva, se presentaron dos solicitudes, así:

Ticket	Información Solicitada	Justificación Información	Descripción Sigla	Fecha
959480-20260814	NO	Reserva	ATEUS_DECOR	21/08/2026 3:16:01 p. m.
973560-20260904	NO	Reserva	ATEUS_DESAN	18/09/2026 3:18:50 p. m.

Expuesto lo anterior, se concluye que en el III trimestre del año 2026 se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias un total de 18.927 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional, con registros recibidos hasta el 30 de septiembre de 2026.

12. Reaperturas de reclamos por parte de la Supersalud

Se presenta el análisis de las reaperturas registradas por la superintendencia nacional de salud, sus causalidades, la distribución por caracterización del riesgo y por servicio prestado, con corte al 30 de septiembre de 2026.

Para el mes de agosto se registraron 2488 reclamos en la plataforma de la Supersalud, SuperArgo. El mes finalizó con 236 reclamos abiertos y reabiertos a nivel nacional, de los cuales 31 (13,1%) corresponden a reclamos

reabiertos por la Supersalud, distribuidos en 10 reclamos cerrados de manera definitiva (32,2%), 8 cerrados parcialmente (25,8%) y 13 sin respuesta de fondo o no cerrados (41,9%).

12.1 Análisis de reaperturas sobre total de reclamos instaurados

La tabla a continuación presenta la cantidad de reclamos por UPRES según su categorización, donde:

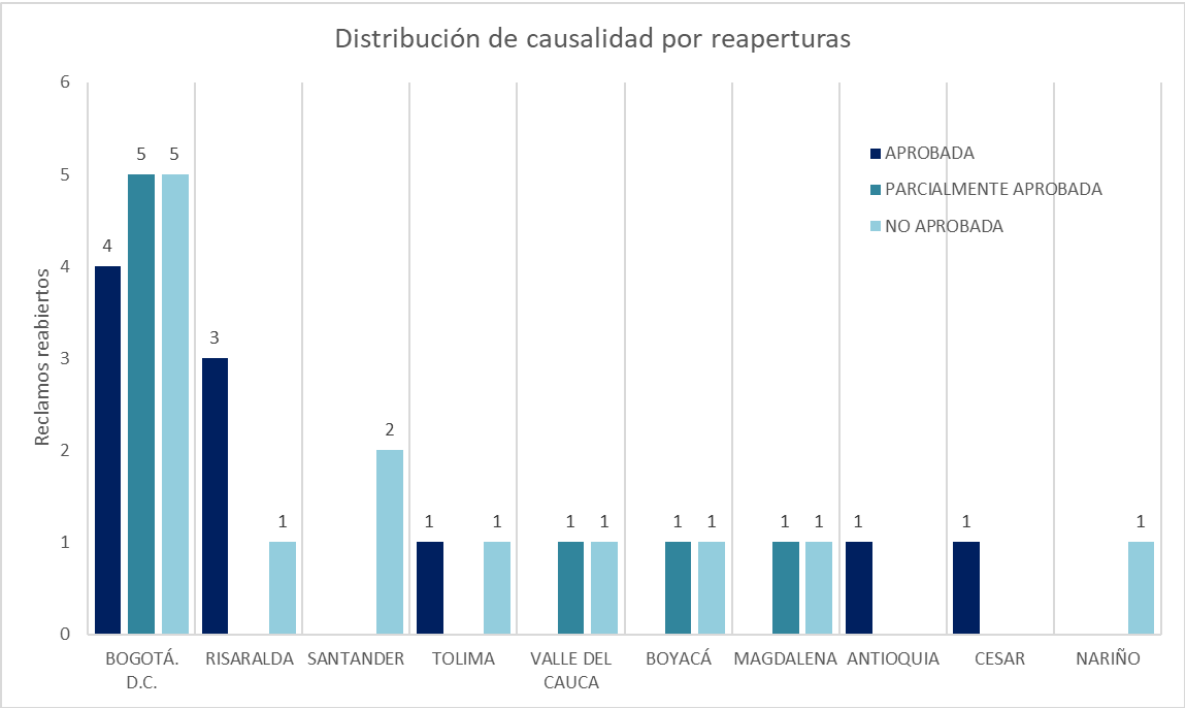
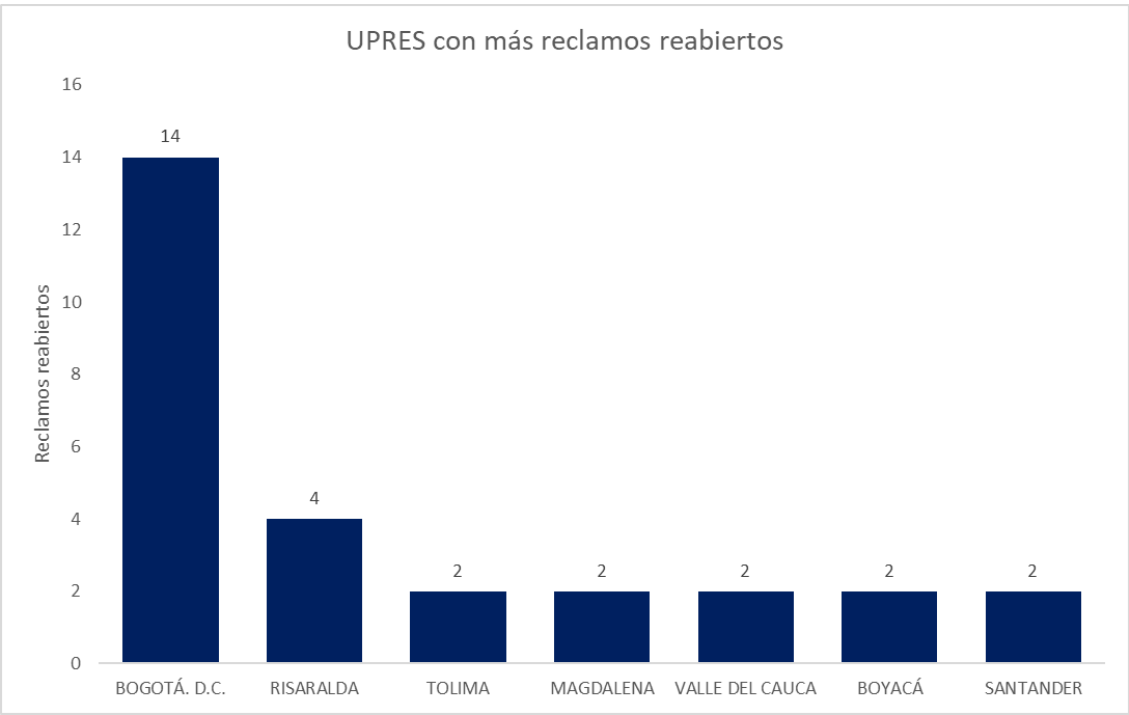
RASES	UNIDAD	Reapertura con cierre de fondo	Reapertura sin cierre de fondo	Reapertura parcialmente resuelta	Total general
Regional de	BOGOTÁ. D.C.	4	5	5	14
Aseguramiento 1	BOYACÁ	0	1	1	2
Regional de	TOLIMA	1	1	0	2
Aseguramiento 2					
Regional de	RISARALDA	3	1	0	4
Aseguramiento 3					
Regional de	VALLE DEL CAUCA	0	1	1	2
Aseguramiento 4	NARIÑO	0	1	0	1
Regional de	SANTANDER	0	2	0	2
Aseguramiento 5					
Regional de	ANTIOQUIA	1	0	0	1
Aseguramiento 6					
Regional de	MAGDALENA	0	1	1	2
Aseguramiento 8	CESAR	1	0	0	1
Total general		10	13	8	31

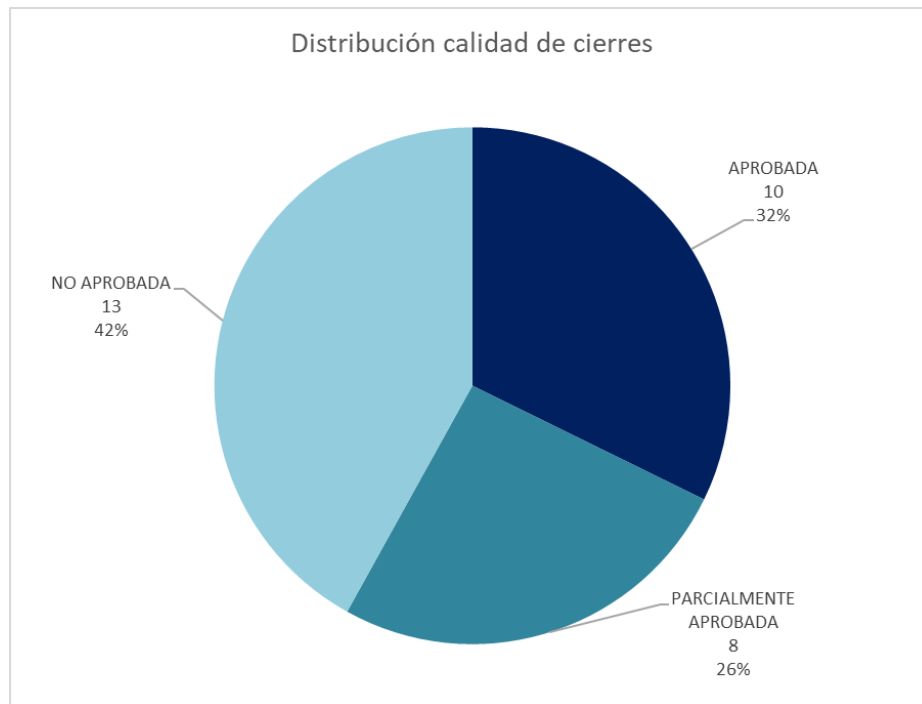
Durante el periodo evaluado se gestionaron 2488 reclamos, de los cuales 2457 obtuvieron respuesta institucional y cierre de fondo, alcanzando un porcentaje de gestión del 98,75%.

Únicamente 31 casos finalizaron agosto reabiertos, lo que representa una tasa del 1,25% sobre el total de reclamos tramitados.

En agosto se registraron 21 reclamos reabiertos, mientras que en septiembre se reportaron 31. Esta variación representa un aumento del 47,6 % en el número de reclamos reabiertos.

La baja proporción de reaperturas demuestra una alta calidad en los cierres realizados y una adecuada capacidad institucional para garantizar respuestas oportunas y de fondo a los usuarios del sistema de salud.



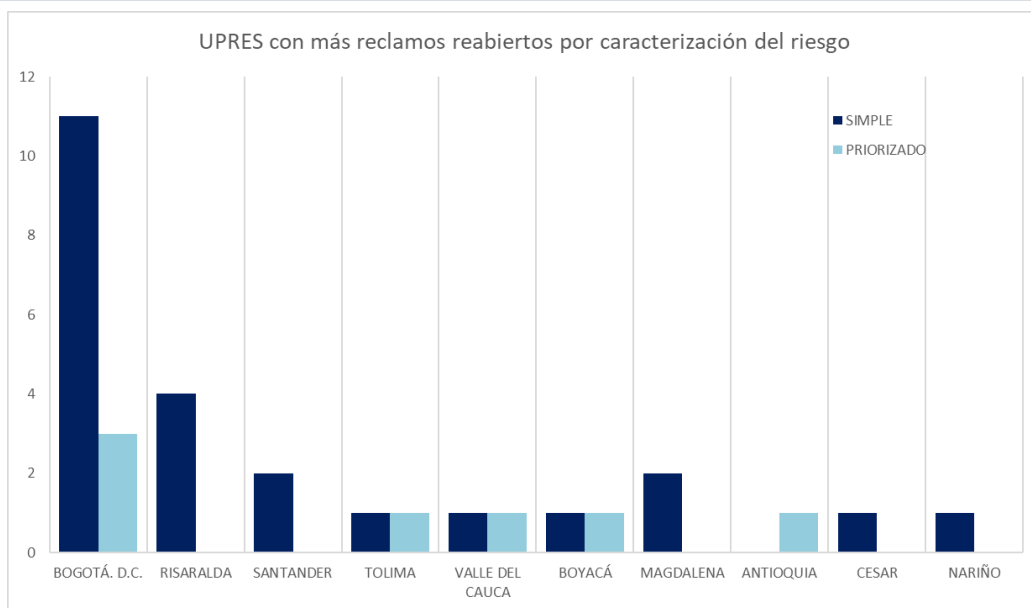


12.2. Análisis sobre el total de reclamos reabiertos y la calidad de los cierres

- Existe una disparidad significativa en la distribución de los reclamos reabiertos. Bogotá D.C. concentra el 45% del total de reclamos reabiertos (14 de 31), lo cual es más del triple que la siguiente región (Risaralda con 4). Esto sugiere que la UPRES de Bogotá presenta fallas sistémicas en la resolución de primera instancia, obligando a los usuarios a reabrir sus casos con mucha más frecuencia que en el resto del país.
- La categoría con mayor peso en la calidad de cierres es "NO APROBADA" con un 42% (13 reclamos). Esto significa que, en casi la mitad de los reclamos reabiertos, ninguna de las solicitudes es Admitida. Esto genera una alta percepción de injusticia y desconfianza en el ente responsable
- El 26% de los cierres (8 reclamos) son "PARCIALMENTE APROBADA". Esto revela una fragmentación en la atención. Aunque se reconoce el derecho, la ejecución es deficiente. Esto es particularmente notable en regiones como Bogotá (5 casos parciales) y Valle del Cauca/Boyacá/Magdalena (1 caso parcial cada uno).
- Imagenología y Otros procedimientos no quirúrgicos son las categorías con mayor volumen total (10 cada una). En Imagenología, aunque hay muchos reclamos, la mayoría son admitidos (7 de 10). Si estos se reabren, es probable que busquen pasar de "Admitido" a "Aprobada" totalmente. En Otros procedimientos no quirúrgicos, la situación es crítica: 8 de 10 son "No Admitidos".

12.3. Reaperturas por caracterización del riesgo

Del total de 21 reaperturas, 19 (90,5%) corresponden a riesgo Simple y 2 (9,5%) a riesgo Priorizado. No se registraron reaperturas de RIESGO VITAL en el periodo analizado. La mayoría de las reaperturas tratan de reclamos con riesgo SIMPLE, presentándose únicamente 2 casos priorizados, lo cual confirma los resultados del seguimiento de reclamos desde nivel central a cada una de las unidades.



Top 3 UPRES por caracterización del riesgo para reclamos reabiertos

UPRES	Riesgo Simple	Riesgo Priorizado	Riesgo Vital	Total
BOGOTÁ. D.C.	11	3		14
RISARALDA	4			4
SANTANDER	2			2
TOLIMA	1	1		2
VALLE DEL CAUCA	1	1		2
BOYACÁ	1	1		2
MAGDALENA	2			2
ANTIOQUIA		1		1
CESAR	1			1
NARIÑO	1			1
TOTAL	24	7	0	31

Distribución nacional del riesgo (21 reaperturas)

Clasificación	Cantidad	% del Total
SIMPLE	24	77,4%
PRIORIZADO	7	22,6%
VITAL	0	0,0%
TOTAL	31	100,0%

- La inmensa mayoría de las reaperturas (24 de 31 casos) corresponden a Riesgo Simple. Esto sugiere que las fallas en el servicio no están poniendo en peligro inmediato la vida de los pacientes (ya que el Riesgo Vital es 0), sino que se trata de fallas administrativas, de trámites o de servicios electivos que no se resolvieron a la primera.
- Los casos vitales se atienden con tal prioridad que no requieren reapertura (se resuelven bien a la primera oportunidad).
- Sin embargo, existen 7 casos de Riesgo Priorizado (22.6%). Estos son casos que, aunque no son vitales inmediatos, requieren atención pronta. Bogotá concentra 3 de estos casos.
- Bogotá D.C. no solo lidera en volumen total (14 casos), sino que es la única UPRES que presenta una carga significativa en ambas categorías de riesgo presentes: 11 casos Simples y 3 Priorizados. Esto confirma que la

complejidad de la operación en Bogotá abarca tanto la gestión básica como la atención de pacientes que requieren priorización clínica.

12.4. Reaperturas por servicio prestado

Servicios con **mayor cantidad** de reaperturas a nivel nacional a 30 de septiembre de 2026:

Servicio	Reaperturas
IMAGENOLOGÍA	10
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	10
NEUMOLOGÍA	4
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	4
ENDOCRINOLOGÍA	3

La solicitud con mayor cantidad de reaperturas corresponde a Imagenología (10 casos), seguida de Otros procedimientos no quirúrgicos (10) y Neumología (4). Estos tres servicios concentran el 40% del total de 60 solicitudes en las 31 reaperturas. En un tercer nivel de relevancia se ubican los servicios de Otros Procedimientos Quirúrgicos y Endocrinología.

Top servicios reaperturados por unidad

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ	
Servicio	Reaperturas
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	7
IMAGENOLOGÍA	4
NEUMOLOGÍA	3

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA	
Servicio	Reaperturas
IMAGENOLOGÍA	2
OTRAS TERAPIAS	1
MEDICINA INTERNA	1

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA	
Servicio	Reaperturas
IMAGENOLOGÍA	2
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	1
TERAPIAS FÍSICAS	1

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOYACÁ	
Servicio	Reaperturas
IMAGENOLOGÍA	2
ANESTESIOLOGÍA	1
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	1

1. En la Unidad Bogotá, Otros Procedimientos No Quirúrgicos representa el 50% de todas las reaperturas (7 de 14). Es el área que requiere revisión de protocolos de autorización más urgente en la capital.
2. Imagenología: Es un problema transversal (Común a todas las Unidades) que aparece en el Top 2 o Top 3 de todas las regiones analizadas (Bogotá, Valle, Tolima y Boyacá). A diferencia de los procedimientos

quirúrgicos que son más complejos, las imágenes (Rayos X, Tomografías, Resonancias) son solicitudes frecuentes. Que aparezcan consistentemente en todas las regiones indica una falla estandarizada.

3. Neumología es la tercera causa de reapertura y la primera especialidad clínica "pura" (médica, no procedimental) que entra en el top 3 de Bogotá.
4. Fragmentación de servicios en las Regionales (Valle, Tolima, Boyacá). A diferencia de Bogotá, donde 3 especialidades copan el 100% de las reaperturas, en las regionales la carga se dispersa en servicios de soporte y terapias:
 - a. Valle del Cauca: Aparecen Otras Terapias y Medicina Interna.
 - b. Tolima: Aparecen Otros Procedimientos Quirúrgicos y Terapias Físicas.
 - c. Boyacá: Aparece Anestesiología y Otros Procedimientos Quirúrgicos.

En las regiones, los reclamos reabiertos parecen ser casos más complejos o mixtos.

13. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La demanda de atención mediante solicitudes PQR2S creció 14,4% entre el primer y el segundo trimestre de 2026 y se moderó 4,8% en el tercero (19.878 → 18.927). El volumen del tercer trimestre se mantiene 8,9% por encima del primero, por lo que la reducción debe leerse como una moderación y no como un cambio de tendencia de fondo.
- El Reclamo por falta de oportunidad en citas o consultas sigue siendo el problema estructural más significativo del sistema, con el 50,2% de todas las solicitudes del período, aunque en el tercer trimestre registró su primera disminución (-12,6%).
- La migración hacia canales digitales es clara y consistente: la Web pública PQRS ya representa el 39,2% de las solicitudes del tercer trimestre y supera a Supersalud, mientras que el canal Personal pasó de 1.033 a 261 solicitudes entre el primer y el tercer trimestre (-74,7%).
- Regional Uno y la UPRES Bogotá concentran cerca de la mitad del volumen nacional (51,2% y 46,4%, respectivamente), lo cual sugiere la necesidad de reforzar la capacidad operativa en estos puntos críticos.
- Algunas unidades y regionales de menor volumen siguen creciendo en el tercer trimestre (Santander +19,4%, Atlántico +10,9%, Regional Cinco +20,6%), lo que amerita monitoreo para anticipar necesidades de capacidad.
- Es importante resaltar la reducción de las solicitudes asociadas a Medicina general: 1.228 en el segundo trimestre frente a 416 en el tercero a nivel nacional, y en la UPRES Bogotá de 880 a 159, con una disminución del 81,9% en esta unidad.
- Imagenología se mantiene como la especialidad con mayor número de solicitudes (1.460 en el tercer trimestre) y crece de forma sostenida desde el primer trimestre (1.067 → 1.289 → 1.460).

Recomendaciones

- Mantener los planes de choque para reducir los tiempos de asignación de citas y consultas, dado que este motivo concentra la mitad del volumen del período, y documentar las acciones que explican su descenso en el tercer trimestre para sostenerlo.
- Priorizar la revisión de la oferta y programación de Imagenología, Oftalmología y Otros procedimientos no quirúrgicos, que son los servicios con mayor volumen y tendencia ascendente.

- Fortalecer y promover el canal Web pública PQRS como canal preferente, aprovechando su crecimiento y eficiencia operativa frente a canales presenciales.
- Reforzar la capacidad de gestión en Regional Uno y en la Unidad Bogotá, dado su peso en el volumen total de solicitudes, y establecer alertas tempranas de capacidad en regionales y unidades con crecimiento relativo acelerado.

Anexo(s): NO

Elaboró: CPS4 Paula Andrea Giraldo
Oficina de Atención al Usuario - DISAN

Elaboró: CPS5 Carlos Julio Ochoa Pérez
Oficina de Atención al Usuario - DISAN

Revisó: Tc Marleny Velandia Gómez
Jefe Oficina de Atención al Usuario DISAN (E)

Fecha de elaboración: 05/10/2026
Ubicación: (Y) Informes/trimestral/PaulaGiraldo

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

INFORMACIÓN PÚBLICA