



**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.

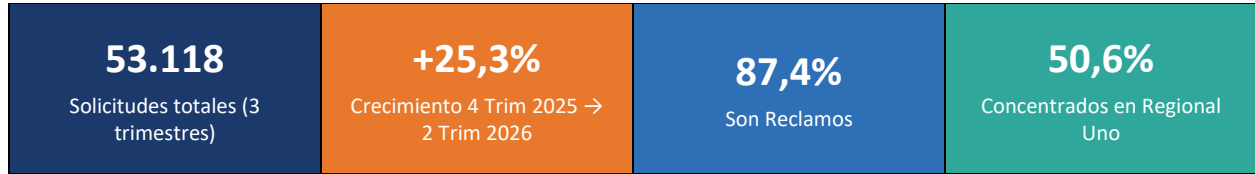
---

Cuarto Trimestre 2025 — Primer y Segundo Trimestre 2026.

Julio de 2026

## Resumen Ejecutivo

Este informe presenta el análisis de tendencias de las solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre de 2025 y el primer y segundo trimestre de 2026, con un total de 53.118 registros. El análisis cubre la evolución por tipo de solicitud, medio de recepción, y su distribución geográfica por Regional y Unidad.

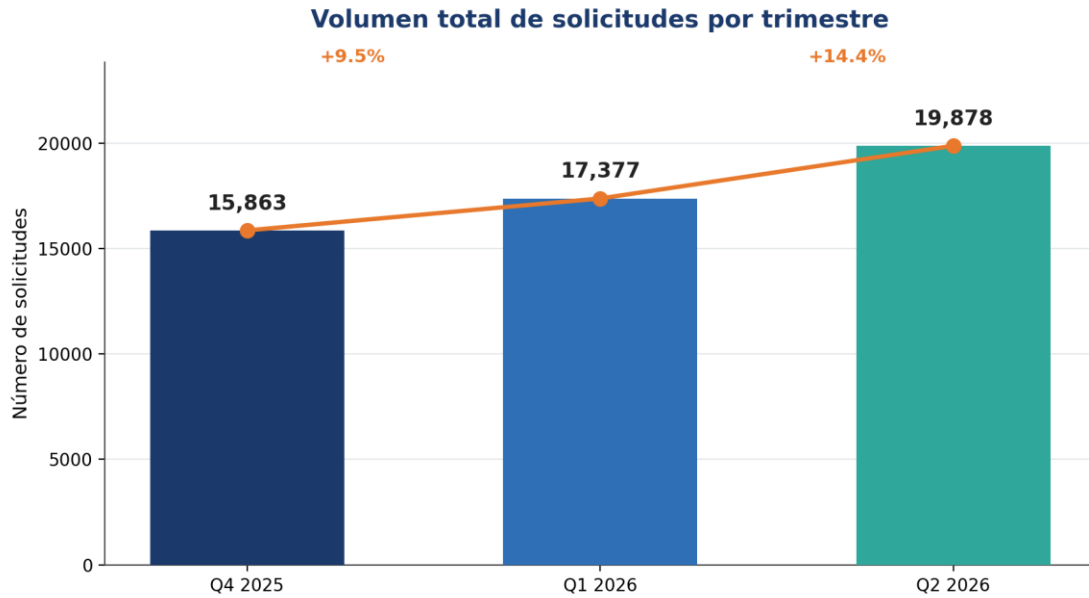


### Hallazgos clave

- El volumen de solicitudes creció de forma sostenida: 15.863 en el Cuarto Trimestre 2025, 17.377 en el Primer Trimestre 2026 (+9,5%) y 19.878 en el Segundo Trimestre 2026 (+14,4% adicional), para un crecimiento acumulado de 25,3%.
- Los Reclamos son el tipo de solicitud dominante (87,4% del total) y también el de mayor crecimiento absoluto, pasando de 14.182 a 17.353 casos entre el primer y último trimestre analizado.
- La Web pública PQRS es el canal con mayor dinamismo: creció 33,5% entre el Primer y Segundo Trimestre de 2026, mientras que el canal Personal cayó -51,6% en el mismo período.
- Regional Uno concentra el 50,6% de las solicitudes a nivel nacional, seguida por Regional Seis (9,8%) y Regional Cuatro (9,2%). Bogotá es la unidad con mayor volumen (49,7% del total).
- La falta de oportunidad en citas o consultas es, por amplio margen, el motivo más recurrente (54,6% del total), y también el que más creció en términos absolutos: de 7.050 a 10.288 casos (+45,9% acumulado).

## 1. Tendencia General de Volumen

El volumen total de solicitudes recibidas presenta una tendencia de crecimiento constante a lo largo de los tres trimestres analizados, sin señales de desaceleración. El incremento del primer al segundo trimestre de 2026 (+14,4%) es el más pronunciado del período.

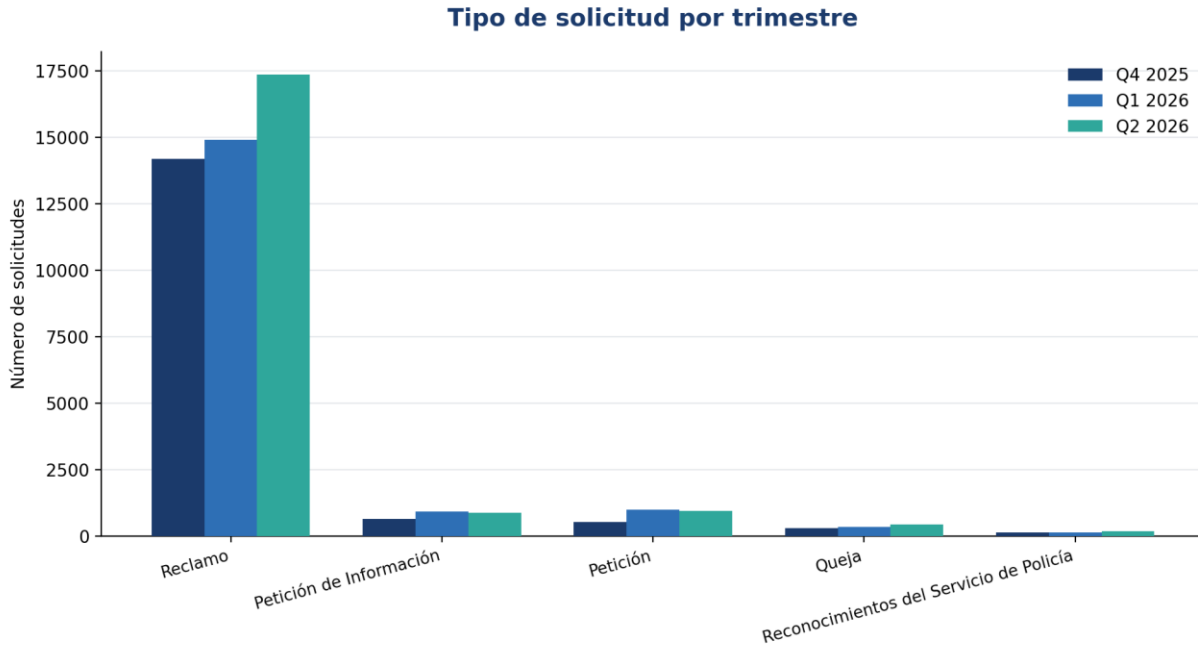


Gráfica 1. Volumen total de solicitudes por trimestre (Q4 2025 – Q2 2026)

Trimestre	Solicitudes	Variación vs. trimestre anterior
Cuarto Trimestre 2025	15.863	—
Primer Trimestre 2026	17.377	+9.5%
Segundo Trimestre 2026	19.878	+14.4%

## 2. Tendencias por Tipo de Solicitud

El Reclamo es el tipo de solicitud predominante, representando el 87,4% del total de registros. Su volumen creció 16,5% entre el primer y segundo trimestre de 2026. Las peticiones de información y peticiones tienen participación menor, pero muestran comportamientos mixtos, mientras que las quejas y sugerencias, aunque de bajo volumen, exhiben las tasas de crecimiento relativo más altas del período.



Gráfica 2. Top 5 tipos de solicitud por trimestre

Tipo de Solicitud	4 Trim 2025	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var. T2 vs T1	% Participación
Reclamo	14.182	14.896	17.353	+16.5%	87,4%
Petición de Información	657	938	879	-6.3%	4,7%
Petición	525	990	947	-4.3%	4,6%
Queja	297	349	444	+27.2%	2,1%
Reconocimientos Servicio de Policía	140	143	188	+31.5%	0,9%
Informe	51	45	41	-8.9%	0,3%
Sugerencia	8	15	26	+73.3%	0,1%

## 3. Reclamos Allegados por Número de Afiliados

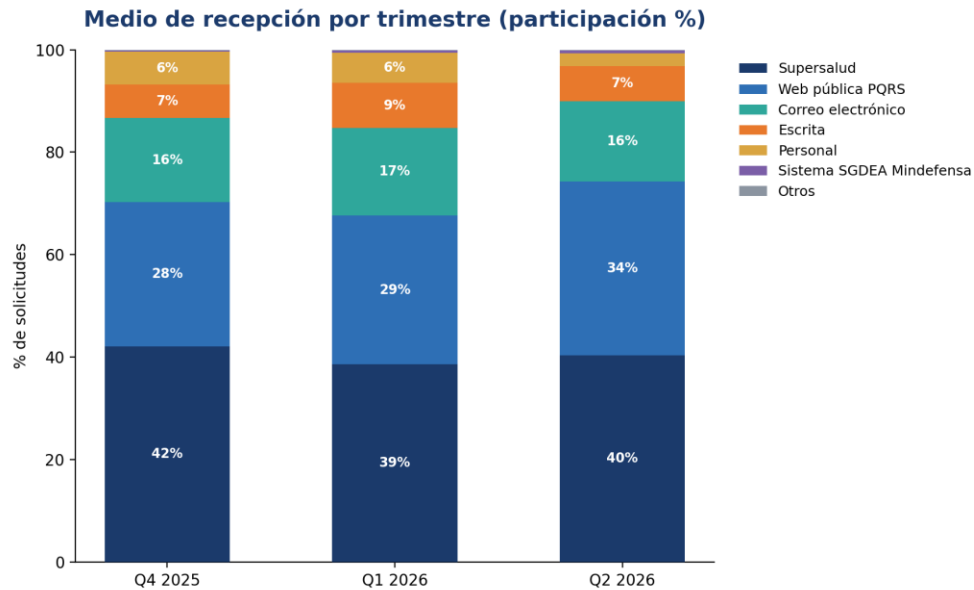
Para el II trimestre de la vigencia 2026 se registran 616.953 afiliados al Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

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	Reclamos Prestación de los Servicios II Trimestre 2026	Número de Reclamos por Cada 1.000 Afiliados
Dirección de Sanidad Policía Nacional	616.953 <sup>1</sup>	17.353	28,12 <sup>2</sup>

## 4. Tendencias por Medio de Recepción

Supersalud continúa siendo el canal de mayor volumen (40,3% de participación), seguido por la Web pública PQRS (30,6%), que es también el canal con mayor crecimiento relativo entre trimestres (+33,5% en el Segundo Trimestre de 2026). En contraste, el canal Personal registró una caída pronunciada de -51,6% en el mismo período, lo que podría reflejar una migración de los usuarios hacia canales digitales.



Gráfica 3. Participación porcentual por medio de recepción y trimestre

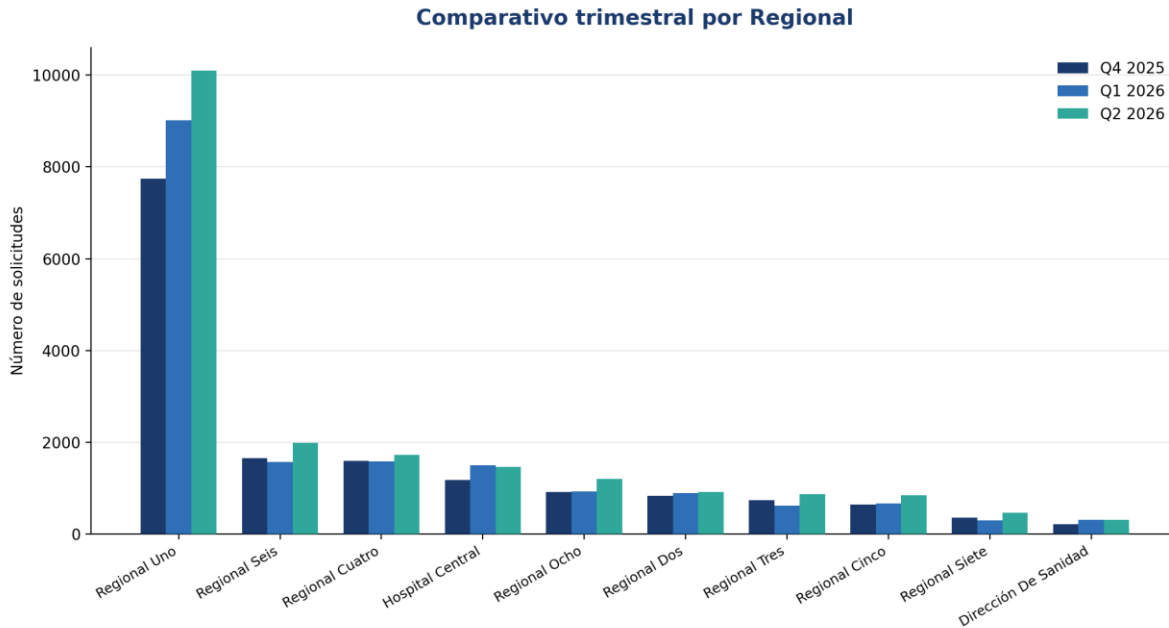
Medio de Recepción	4 Trim 2025	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var. T2 vs T1	% Part.
Supersalud	6.681	6.699	8.011	+19.6%	40,3%
Web pública PQRS	4.459	5.059	6.752	+33.5%	30,6%
Correo electrónico	2.603	2.966	3.128	+5.5%	16,4%
Escrita	1.048	1.527	1.360	-10.9%	7,4%
Personal	1.009	1.033	500	-51.6%	4,8%
Sistema SGDEA Mindefensa	39	72	107	+48.6%	0,4%
Telefónico	8	10	17	+70.0%	0,1%

<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. Comparativo Trimestral por Regional

Regional Uno concentra la mitad de las solicitudes a nivel nacional (50,6%) y mantiene una tendencia de crecimiento sostenido en los tres trimestres. Las regionales con mayor crecimiento relativo entre el Primer y Segundo Trimestre de 2026 son Regional Siete (+59,2%) y Regional Tres (+42,0%), mientras que Regional Seis y Hospital Central presentan comportamientos más estables o con leves descensos.

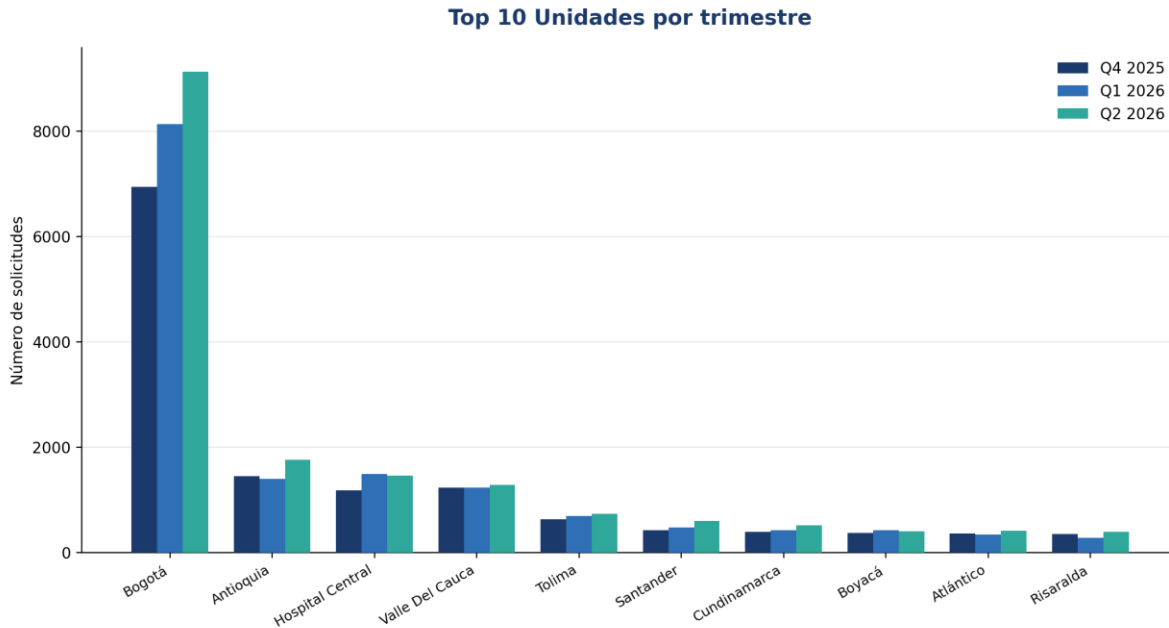


Gráfica 4. Comparativo trimestral por Regional

Regional	4 Trim 2025	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var. T2 vs T1	% Part.
Regional Uno	7.739	9.019	10.096	+11.9%	50,6%
Regional Seis	1.652	1.570	1.984	+26.4%	9,8%
Regional Cuatro	1.600	1.577	1.720	+9.1%	9,2%
Hospital Central	1.180	1.497	1.468	-1.9%	7,8%
Regional Ocho	914	934	1.200	+28.5%	5,7%
Regional Dos	828	892	917	+2.8%	5,0%
Regional Tres	735	615	873	+42.0%	4,2%
Regional Cinco	637	668	841	+25.9%	4,0%
Regional Siete	358	292	465	+59.2%	2,1%

## 6. Comparativo Trimestral por Unidad

A nivel de Unidad, Bogotá concentra prácticamente la mitad de las solicitudes del país (49,7%), seguida de Antioquia (9,5%). Las unidades con mayor crecimiento relativo entre el Primer y Segundo Trimestre de 2026 son Meta (+56,7%), Caldas (+52,5%) y Nariño (+45,5%), lo que indica una expansión de la demanda también en regiones de menor volumen histórico.

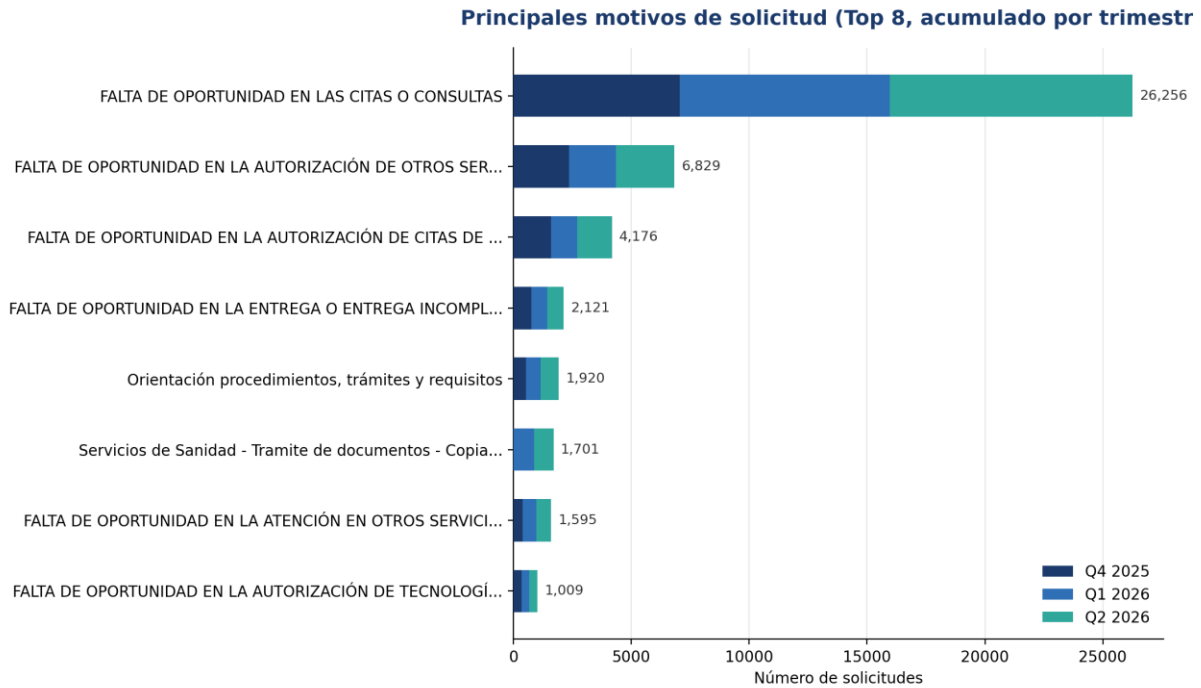


Gráfica 5. Top 10 Unidades por trimestre

Unidad	4 Trim 2025	1 Trim 2026	2 Trim 2026	Var. T2 vs T1	% Part.
<b>Bogotá</b>	6.946	8.136	9.130	<b>+12.2%</b>	49,7%
<b>Antioquia</b>	1.453	1.405	1.760	<b>+25.3%</b>	9,5%
<b>Hospital Central</b>	1.180	1.497	1.468	<b>-1.9%</b>	8,5%
<b>Valle Del Cauca</b>	1.239	1.240	1.286	<b>+3.7%</b>	7,7%
<b>Tolima</b>	639	699	738	<b>+5.6%</b>	4,3%
<b>Santander</b>	425	484	609	<b>+25.8%</b>	3,1%
<b>Cundinamarca</b>	397	424	527	<b>+24.3%</b>	2,8%
<b>Boyacá</b>	374	434	403	<b>-7.1%</b>	2,5%
<b>Atlántico</b>	364	348	423	<b>+21.6%</b>	2,3%
<b>Risaralda</b>	361	286	398	<b>+39.2%</b>	2,1%
<b>Meta</b>	274	238	373	<b>+56.7%</b>	1,8%

## 7. Principales Motivos de Solicitud

La falta de oportunidad en citas o consultas es, con amplio margen, el motivo más frecuente, representando el 54,6% de todas las solicitudes y creciendo de forma sostenida en los tres trimestres (+26,5% acumulado). Le siguen la falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud (14,2%) y en la autorización de citas de consulta (8,7%), ambos con crecimiento notable entre el Primer y Segundo Trimestre de 2026.



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

Motivo General	4 Trim 2025	1 Trim 2026	2 Trim 2026	% Part.
Falta de oportunidad en citas o consultas	7.050	8.918	10.288	54,6%
Falta oportunidad autorización otros servicios de salud	2.349	2.006	2.474	14,2%
Falta oportunidad autorización de citas de consulta	1.591	1.115	1.470	8,7%
Falta oportunidad entrega tecnologías en salud	751	674	696	4,4%
Orientación procedimientos y trámites	521	627	772	4,0%
Trámite copia historia clínica	746	876	825	3,5%
Falta oportunidad. atención otros servicios de salud	396	575	624	3,3%
Falta oportunidad autorización tecnologías en salud	351	317	341	2,1%

## 8. Especialidades Críticas – Ámbito Nacional

📍 ÁMBITO NACIONAL						
Especialidad / Servicio	4 Trim 2025	1 Trim 2026	Var % 4 Trim-1 Trim	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	Tendencia General
Imagenología	1.224	1.067	-12,8%	1.289	+20,8%	📈 ASCENDENTE
Medicina general	669	807	+20,6%	1.228	+52,2%	📈 ASCENDENTE
Oftalmología	994	992	-0,2%	1.137	+14,6%	📈 ASCENDENTE
Otorrinolaringología	458	629	+37,3%	746	+18,6%	📈 ASCENDENTE
Ortopedia	589	694	+17,8%	725	+4,5%	📈 ASCENDENTE

## 9. Top Regionales por Especialidad – Últimos Tres Trimestres

📍 REGIONAL DE ASEGURAMIENTO UNO						
Especialidad / Servicio	4 Trim 2025	1 Trim 2026	Var % 4 Trim-1 Trim	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	Tendencia General
Medicina general	487	533	+9,4%	927	+73,9%	📈 ASCENDENTE
Oftalmología	761	763	+0,3%	819	+7,3%	📈 ASCENDENTE
Anestesiología	249	602	+141,8%	613	+1,8%	📈 ASCENDENTE
Imagenología	487	531	+9,0%	490	-7,7%	📊 CONTROLADO
Dermatología	329	449	+36,5%	434	-3,3%	📊 CONTROLADO

📍 REGIONAL DE ASEGURAMIENTO SEIS						
Especialidad / Servicio	4 Trim 2025	1 Trim 2026	Var % 4 Trim-1 Trim	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	Tendencia General
IMAGENOLOGÍA	257	111	-56,8%	180	+62,2%	📈 ASCENDENTE
ORTOPEDIA	106	155	+46,2%	216	+39,4%	📈 ASCENDENTE
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	97	159	+63,9%	213	+34,0%	📈 ASCENDENTE
MEDICINA INTERNA	84	95	+13,1%	70	-26,3%	📊 CONTROLADO
OTORRINOLARINGOLOGÍA	74	80	+8,1%	81	+1,3%	📈 ASCENDENTE

📍 REGIONAL DE ASEGURAMIENTO CUATRO						
Especialidad / Servicio	4 Trim 2025	1 Trim 2026	Var % 4 Trim-1 Trim	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	Tendencia General
IMAGENOLOGÍA	163	146	-10,4%	159	+8,9%	📈 ASCENDENTE
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	124	124	0,0%	148	+19,4%	📈 ASCENDENTE
MEDICINA GENERAL	32	85	+165,6%	89	+4,7%	📈 ASCENDENTE
OTORRINOLARINGOLOGÍA	70	73	+4,3%	58	-20,5%	📊 CONTROLADO
MEDICAMENTOS	123	76	-38,2%	100	+31,6%	📈 ASCENDENTE

## 10. Top Unidades por Especialidad - Últimos Tres Trimestres

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ						
Especialidad / Servicio	4 Trim 2025	1 Trim 2026	Var % 4 Trim-1 Trim	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	Tendencia General
Medicina General	467	478	+2,4%	880	+84,1%	ASCENDENTE
Oftalmología	730	722	-1,1%	778	+7,8%	ASCENDENTE
Anestesiología	239	578	+141,8%	592	+2,4%	ASCENDENTE
Imagenología	452	461	+2,0%	438	-5,0%	CONTROLADO
Dermatología	322	437	+35,7%	419	-4,1%	ASCENDENTE

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA						
Especialidad / Servicio	4 Trim 2025	1 Trim 2026	Var % 4 Trim-1 Trim	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	Tendencia General
Ortopedia	103	154	+49,5%	213	+38,3%	ASCENDENTE
Imagenología	241	103	-57,3%	168	+63,1%	CONTROLADO
Procedimientos No Quirúrgicos	64	120	+87,5%	168	+40,0%	ASCENDENTE
Otorrinolaringología	71	76	+7,0%	78	+2,6%	ASCENDENTE
Medicina Interna	76	92	+21,1%	69	-25,0%	CONTROLADO

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE						
Especialidad / Servicio	4 Trim 2025	1 Trim 2026	Var % 4 Trim-1 Trim	2 Trim 2026	Var % 1 Trim-2 Trim	Tendencia General
Imagenología	142	132	-7,0%	118	-10,6%	CONTROLADO
Procedimientos No Quirúrgicos	110	112	+1,8%	116	+3,6%	ASCENDENTE
Medicamentos	104	69	-33,7%	70	+1,4%	CONTROLADO
Medicina General	25	61	+144,0%	65	+6,6%	ASCENDENTE
Otorrinolaringología	50	64	+28,0%	48	-25,0%	CONTROLADO

## 11. Comportamiento del Segundo Trimestre

### Comportamiento Mensual

Mes	Solicitudes	Variación vs. mes anterior
Abril	7.072	—
Mayo	6.820	-6%
Junio	5.986	-12%
<b>Total</b>	<b>19.878</b>	

## Tendencia por Medios de Recepción

El comportamiento mensual de los canales de recepción muestra una leve reducción global hacia el mes de junio, manteniéndose los canales digitales como la principal vía de contacto de los usuarios.

Medio de Recepción	Abril	Mayo	Junio	Evolución Mensual
Supersalud	2.805	2.742	2.457	Reducción paulatina (-12.4%)
Web pública PQRS	2.341	2.375	2.035	Estable con caída en junio (-13.0%)
Correo electrónico	1.086	1.050	988	Tendencia constante a la baja
Escrita	548	458	352	Disminución del formato físico (-35.7%)
Personal	236	158	110	Reducción de atención presencial
Sistema SGDEA Mindefensa	44	26	32	Uso institucional bajo
Línea Director General	7	10	14	Único canal con incremento progresivo
Telefónico	5	1	2	Canal marginal

## Tendencia por Tipo de Solicitud

La categorización de los requerimientos evidencia que la gestión del trimestre está concentrada casi en su totalidad en una modalidad específica.

Medio de Recepción	Abril	Mayo	Junio	% Participación II Trim
Reclamo	6.223	5.969	5.152	87.2%
Petición de Información	315	321	254	4.5%
Petición	350	289	350	5.0%
Queja	129	154	166	2.3%
Reconocimientos del Servicio	53	70	66	0.9%
Sugerencia	2	17	1	0.1%
Informe	0	0	1	0.0%

Los Reclamos acaparan la operación trimestral con 17.344 casos de los 19.878 registrados. Junio reporta una reducción absoluta en volumen, pero las Quejas muestran un comportamiento adverso, incrementándose mes a mes de 129 a 166 casos.

## Comportamiento Regionales y Unidades

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

Regional	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim
Regional Uno	3.715	3.456	2.925	10096
Regional Seis	678	700	606	1984
Regional Cuatro	583	562	575	1720
Hospital Central	542	524	402	1468

Regional Ocho	392	414	394	1200
Regional Dos	325	295	297	917
Regional Tres	296	316	261	873

### Top 5 de Unidades con Mayor Demanda

1. Bogotá: 9.130 solicitudes (Concentra el 45.9% regional).
2. Antioquia: 1.760 solicitudes.
3. Valle: 1.157 solicitudes.
4. Santander: 978 solicitudes.
5. Atlántico: 423 solicitudes.

### Evolución de Especialidades Críticas – Ámbito Nacional

Evaluando el Top 5 de las especialidades médicas que mayor volumen de trámites PQRS2S generan, se observa una transformación sustancial en las tendencias del servicio.

Especialidad	Abril	Mayo	Junio	Tendencia
Medicina General	647	409	173	Reducción crítica y positiva (-73.2%)
Imagenología	363	430	495	Incremento acelerado y constante (+36.3%)
Procedimientos No Quirúrgicos	389	409	341	Estable con leve mejoría al cierre
Oftalmología	404	378	355	Descenso paulatino controlado

Se evidencia un caso de éxito operativo en **Medicina General**, disminuyendo de manera drástica sus inconformidades a lo largo del trimestre. Sin embargo, Imagenología se sitúa como la especialidad con la tendencia más desfavorable, convirtiéndose en el principal cuello de botella al finalizar el periodo.

### Evolución de Especialidades por Principales Unidades

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ						
Especialidad / Servicio	abr-26	may-26	Var % Abr-May	jun-26	Var % May-Jun	Tendencia General
MEDICINA GENERAL	504	288	-42,9%	88	-69,4%	CONTROLADO
OFTALMOLOGÍA	272	254	-6,6%	252	-0,8%	CONTROLADO
ANESTESIOLOGÍA	197	214	+8,6%	181	-15,4%	CONTROLADO
IMAGENOLOGÍA	114	145	+27,2%	179	+23,4%	ASCENDENTE
OTORRINOLARINGOLOGÍA	146	133	-8,9%	148	+11,3%	ASCENDENTE

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA						
Especialidad / Servicio	abr-26	may-26	Var % Abr-May	jun-26	Var % May-Jun	Tendencia General
ORTOPEDIA	66	80	+21,2%	67	-16,3%	CONTROLADO
IMAGENOLOGÍA	31	58	+87,1%	79	+36,2%	ASCENDENTE
OFTALMOLOGÍA	27	39	+44,4%	33	-15,4%	CONTROLADO
OTORRINOLARINGOLOGÍA	26	30	+15,4%	22	-26,7%	CONTROLADO
NEUROCIRUGÍA	29	26	-10,3%	18	-30,8%	CONTROLADO

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE						
Especialidad / Servicio	abr-26	may-26	Var % Abr-May	jun-26	Var % May-Jun	Tendencia General
IMAGENOLOGÍA	37	32	-13,5%	49	+53,1%	ASCENDENTE
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	39	48	+23,1%	29	-39,6%	CONTROLADO
MEDICAMENTOS	27	21	-22,2%	22	+4,8%	ASCENDENTE
MEDICINA GENERAL	35	21	-40,0%	9	-57,1%	CONTROLADO
OTORRINOLARINGOLOGÍA	18	17	-5,6%	13	-23,5%	CONTROLADO

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

### Número de solicitudes recibidas

Para el II trimestre del año 2026, la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional recepcionó un total de 19.878 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
Reclamo	17.353	85,7
Petición de Información	879	5,7
Petición	947	5,4
Queja	444	2,0
Reconocimientos Servicio de Policía	188	0,8
Informe	41	0,3
Sugerencia	26	0,1
Total general	19.878	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 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

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

Durante este periodo no se presentó negación al acceso de la información en ningún caso.

Con respecto a las solicitudes que se tramitaron ante otras instituciones en el II trimestre 2026, se presenta el siguiente consolidado:

ENTIDAD	TOTAL
Entidades de Salud	268
Inspección de Policía	3
Alcaldía Municipal	1
Ejército Nacional	1
Total general	273

Expuesto lo anterior, se concluye que en el II trimestre del año 2026 se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias un total de 19.878 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 02/07/2026 a las 09:04 horas.

## 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 junio de 2026. Durante el periodo se registraron 865 reclamos abiertos y reabiertos a nivel nacional, de los cuales 180 (20,8%) corresponden a reclamos reabiertos por la Supersalud, distribuidos en 60 reclamos cerrados de manera definitiva (33%), 43 cerrados parcialmente (24%) y 77 sin respuesta de fondo o no cerrados (43%).

### Reaperturas por causalidad

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

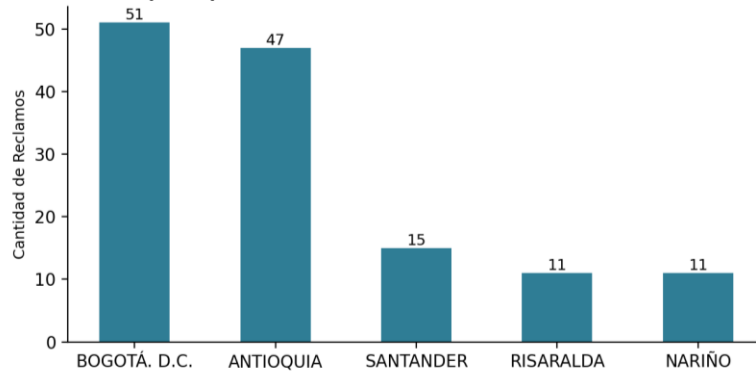
**Cerrado:** reclamo que después de ser reabierto, se cerró de manera definitiva, demostrando capacidad de reacción por parte de la Unidad Prestadora.

**Parcialmente Cerrado:** reapertura al no dar solución a la totalidad de las solicitudes hechas por un usuario dentro de un solo reclamo.

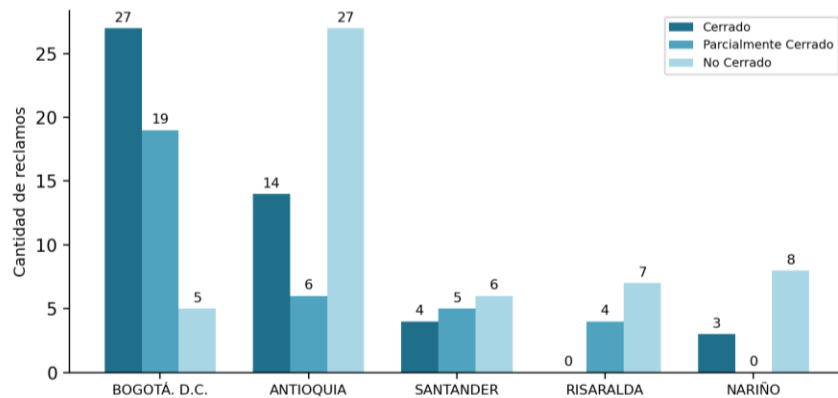
**No Cerrado:** reapertura al no dar solución a la totalidad de las solicitudes, transfiriendo la responsabilidad al usuario, manifestando el desarrollo de temas contractuales, e incluso, ausentismo de especialistas.

UPRES	Cerrado	Cerrado Parcialmente	No Cerrado	Total
BOGOTÁ. D.C.	27	19	5	51

UPRES	Cerrado	Cerrado Parcialmente	No Cerrado	Total
ANTIOQUIA	14	6	27	47
SANTANDER	4	5	6	15
ATLÁNTICO	1	0	10	11
NARIÑO	3	0	8	11
RISARALDA	0	4	7	11
TOLIMA	3	2	4	9
META	2	3	3	8
VALLE DEL CAUCA	1	0	3	4
CASANARE	1	2	0	3
SUCRE	1	0	1	2
NORTE DE SANTANDER	0	0	2	2
GUAVIARE	0	0	1	1
CALDAS	0	1	0	1
BOYACÁ	1	0	0	1
CÓRDOBA	1	0	0	1
CHOCÓ	0	1	0	1
QUINDÍO	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	<b>77</b>	<b>180</b>



Gráfica 7. Top 5 UPRES con más reclamos Reabiertos



Gráfica 8. Distribución de causalidad de Reaperturas

## Distribución calidad de cierres

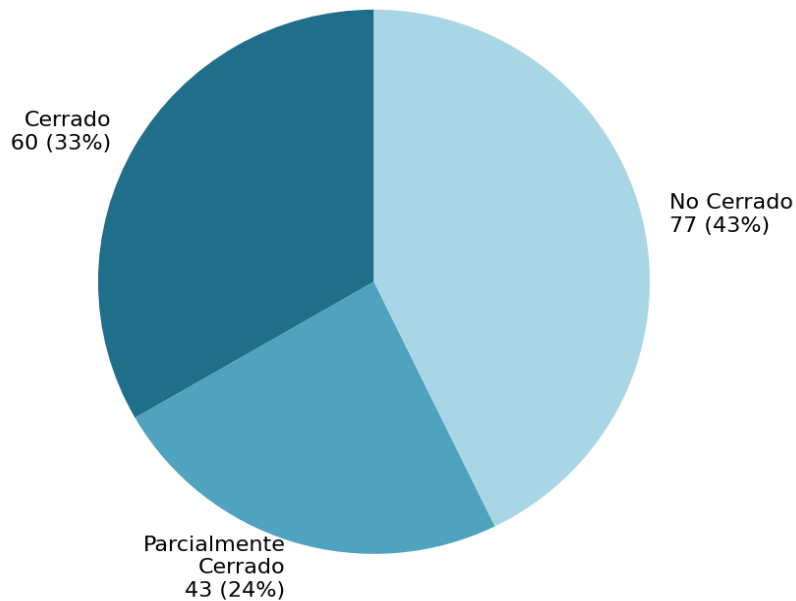


Gráfico 9. Distribución de la calidad de cierres a nivel nacional

La UPRES BOGOTÁ concentra el mayor número de reaperturas del país con 51 casos, el 33,3% del total nacional. De estos, 27 (52,9%) lograron un cierre definitivo tras la reapertura, lo que representa el mayor volumen de resolución oportuna de toda la red; sin embargo, también presenta el mayor número absoluto de casos "Cerrado Parcialmente" (19), lo que indica que, si bien se gestionan algunas solicitudes, el cierre no siempre es integral y el reclamo se mantiene parcialmente activo.

ANTIOQUIA es la segunda unidad con mayor volumen (47 reaperturas) y presenta el comportamiento más crítico de la red: 27 casos No Cerrados, equivalentes al 57,4% de sus reaperturas. Esto indica que la Unidad Prestadora de Salud ANTIOQUIA está emitiendo, en más de la mitad de los casos, respuestas que la Supersalud considera insuficientes, muy por encima del promedio nacional de No Cerrados (43%).

SANTANDER, con 15 reaperturas, muestra un comportamiento más equilibrado entre las tres categorías (4 Cerrado, 5 Parcialmente Cerrado, 6 No Cerrado), aunque el 40% de sus casos permanece sin respuesta de fondo.

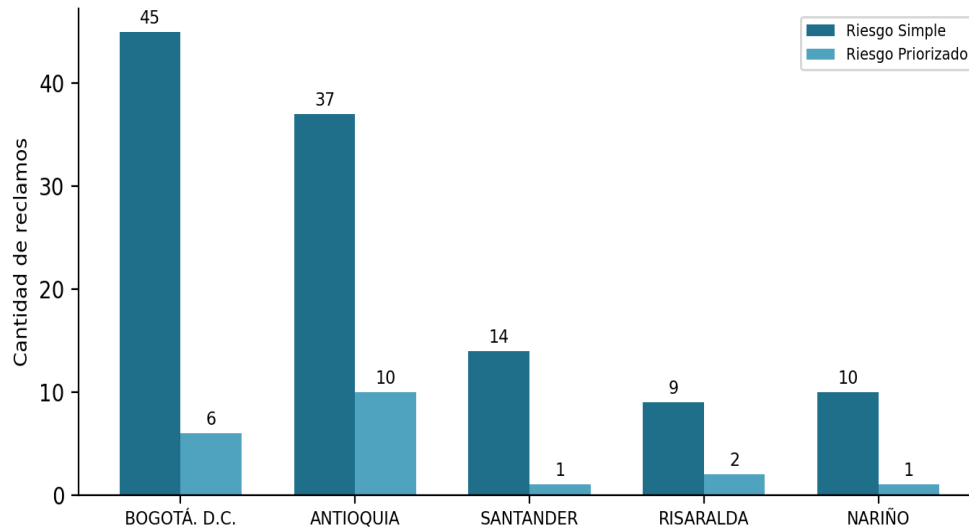
ATLÁNTICO y RISARALDA presentan las proporciones más altas de No Cerrado sobre su propio volumen: ATLÁNTICO con 10 de 11 casos (90,9%) y RISARALDA con 7 de 11 (63,6%), lo que las ubica como unidades prioritarias para intervención y seguimiento, pese a que su volumen absoluto es menor al de Bogotá o Antioquia.

La mayoría de las UPRES con menor volumen (CASANARE, SUCRE, NORTE DE SANTANDER, GUAVIARE, CALDAS, BOYACÁ, CÓRDOBA, CHOCÓ y QUINDÍO) registran entre 1 y 3 reaperturas cada una, sin un patrón dominante de causalidad, lo que sugiere que sus reaperturas obedecen a casos puntuales y no a fallas estructurales de la Unidad Prestadora.

### Reaperturas por caracterización del riesgo

Del total de 180 reaperturas, 152 (84,4%) corresponden a riesgo Simple y 28 (15,6%) a riesgo Priorizado. No se registraron reaperturas de riesgo Vital en el periodo analizado. Aunque la mayoría de las reaperturas se tratan de

reclamos con riesgo Simple, los 28 casos priorizados requieren una mayor urgencia de resolución, dado que un "No Cerrado" en un caso priorizado eleva de manera considerable el riesgo de sanciones por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.



Gráfica 9. Top 5 UPRES con más reclamos reabiertos por caracterización del riesgo

#### Top 5 UPRES por caracterización del riesgo

UPRES	Riesgo Simple	Riesgo Priorizado	Riesgo Vital	Total
BOGOTÁ. D.C.	45	6	0	51
ANTIOQUIA	37	10	0	47
SANTANDER	14	1	0	15
RISARALDA	9	2	0	11
NARIÑO	10	1	0	11
<b>TOTAL (TOP 5)</b>	<b>115</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>135</b>

Las UPRES BOGOTÁ y ANTIOQUIA concentran conjuntamente 82 de los 135 reclamos priorizados y simples de las 5 UPRES con mayor volumen (60,7%), consolidándose como las unidades con mayor peso dentro de la caracterización del riesgo priorizado, con 6 y 10 casos respectivamente. En segundo renglón, SANTANDER, RISARALDA y NARIÑO presentan un volumen menor de reaperturas, pero deben ser tenidas en cuenta para la implementación de acciones de mejora, en especial RISARALDA y ANTIOQUIA, que concentran la mayor proporción relativa de riesgo priorizado sobre su propio volumen (18,2% y 21,3%, respectivamente).

#### Distribución nacional del riesgo (180 reaperturas)

Clasificación	Cantidad	% del Total
SIMPLE	152	84,4%
PRIORIZADO	28	15,6%
VITAL	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100,0%</b>

## Reaperturas por servicio prestado

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

Servicio	Reaperturas
Imagenología	32
Otros procedimientos no quirúrgicos	28
Oftalmología	17
Dispositivos médicos no UPC	9
Medicamentos	9

La solicitud con mayor cantidad de reaperturas corresponde a Imagenología (32 casos), seguida de Otros procedimientos no quirúrgicos (28) y Oftalmología (17). Estos tres servicios concentran el 65,6% del total de reaperturas, lo que evidencia una falta de oferta y de oportunidad en la prestación de estos servicios a nivel nacional. En un tercer nivel de relevancia se ubican los Dispositivos médicos no UPC y los Medicamentos, ambos con 9 reaperturas, lo cual indica fallas en la cadena logística o en el proceso de autorización de tecnologías en salud.

### 12.3.1. Top servicios reaperturados por unidad

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ	
Servicio	Reaperturas
Otros procedimientos no quirúrgicos	14
Oftalmología	10
Neurología	5

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	
Servicio	Reaperturas
Imagenología	8
Laboratorio	3
Dispositivos médicos no UPC / Medicamentos / Oftalmología	2

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER	
Servicio	Reaperturas
Otros procedimientos no quirúrgicos	4
Imagenología	3
Dermatología / Neuropsicología	2

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	
Servicio	Reaperturas
Dispositivos médicos no UPC	3
Imagenología	2
Terapias auditivas / Cirugía pediátrica / Alergología	1

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA	
Servicio	Reaperturas
Medicamentos	2

Oftalmología / Ortopedia y traumatología / Gastroenterología / Otros procedimientos no quirúrgicos	1
--	---

En la UPRES BOGOTÁ la mayor cantidad de reaperturas corresponde a Otros procedimientos no quirúrgicos y Oftalmología, que juntos representan 24 de los 51 casos de la unidad.

En ANTIOQUIA, Imagenología es, por amplio margen, el servicio con más reaperturas, lo que sugiere problemas específicos en la programación o autorización de estudios de imágenes diagnósticas en esta unidad.

SANTANDER y RISARALDA muestran una mayor dispersión de motivos, sin un servicio único dominante, mientras que en VALLE DEL CAUCA los Medicamentos concentran la mayor proporción de reaperturas.

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

- La demanda de atención mediante solicitudes de PQR2S muestra una tendencia de crecimiento acelerado y sostenido, con un incremento acumulado de 25,3% entre el cuarto trimestre de 2025 y el segundo trimestre de 2026.
- El Reclamo por falta de oportunidad en citas o consultas es el problema estructural más significativo del sistema, concentrando más de la mitad de todas las solicitudes registradas.
- La migración hacia canales digitales (Web pública PQRS) es clara y consistente, mientras que la atención personal presencial pierde participación de forma marcada.
- Regional Uno y la UPRES Bogotá concentran cerca de la mitad del volumen nacional, lo cual sugiere la necesidad de reforzar capacidad operativa en estos puntos críticos.
- Regiones de menor volumen histórico (Meta, Caldas, Nariño, Regional Siete, Regional Tres) muestran las tasas de crecimiento relativo más altas, lo que amerita monitoreo para anticipar necesidades de capacidad futura.
- Es importante resaltar que, en el mes de junio de la presente vigencia la Unidad Prestadora de Salud Bogotá presentó una disminución muy importante en la recepción de reclamos asociados a la oportunidad en la asignación de cita de medicina general, con una disminución del 69,4%.

### Recomendaciones

- Priorizar planes de choque para reducir los tiempos de asignación de citas y consultas, dado que este motivo concentra más de la mitad del volumen y mantiene una tendencia de crecimiento sostenida.
- Fortalecer y promover el canal Web pública PQRS como canal preferente, aprovechando su tendencia de crecimiento y eficiencia operativa frente a canales presenciales.
- Reforzar la capacidad de gestión en Regional Uno y en la Unidad Bogotá, dado su peso desproporcionado en el volumen total de solicitudes.

- Establecer alertas tempranas de capacidad en regionales y unidades con crecimiento relativo acelerado, para evitar el deterioro del servicio en dichas zonas.
- Realizar seguimiento a las reaperturas en las UPRES BOGOTÁ y ANTIOQUIA, que en conjunto representan el 54,4% del total a nivel nacional.

**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 Hellen Johanna Jiménez Orejuela  
Jefe Oficina de Atención al Usuario DISAN

Fecha de elaboración: 03/07/2026  
Ubicación: (Y) Informes/trimestral/PaulaGiraldo

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**