



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

## **Informe I trimestre 2024**

**Resultados cualitativos y cuantitativos de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias (PQR2S) de la Dirección de Sanidad ámbito nacional.**

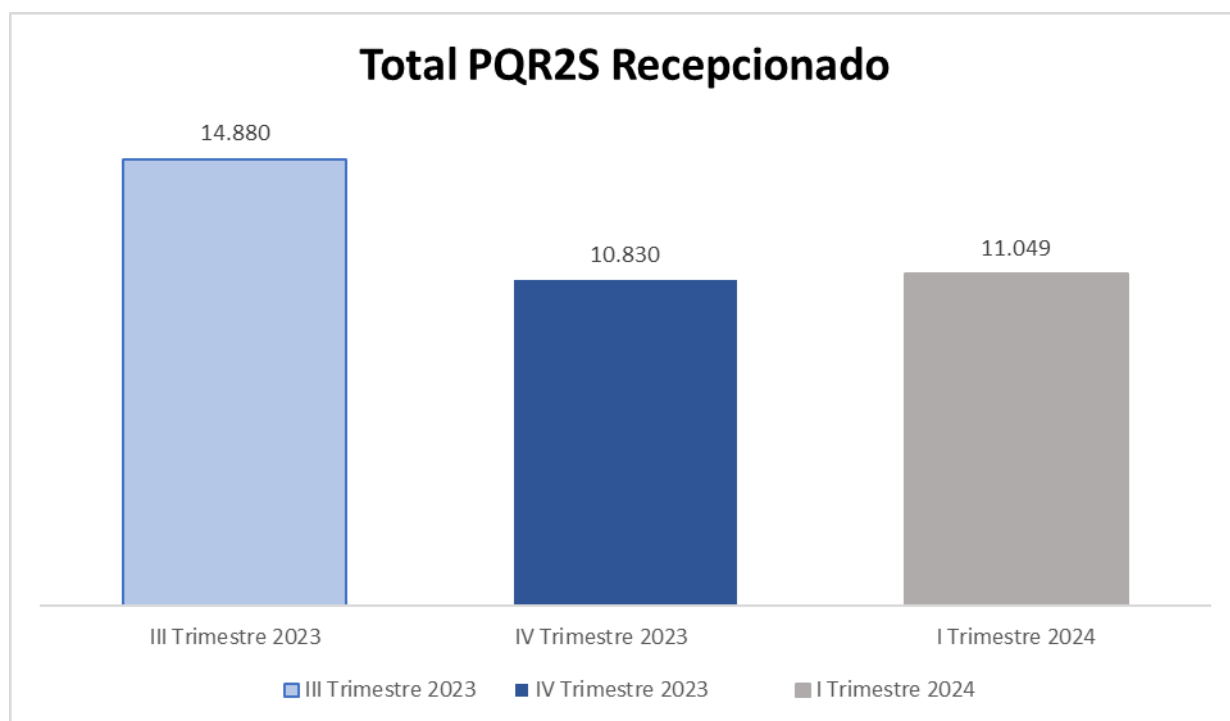
**Enero a marzo 2024.**

## Informe PQR2S

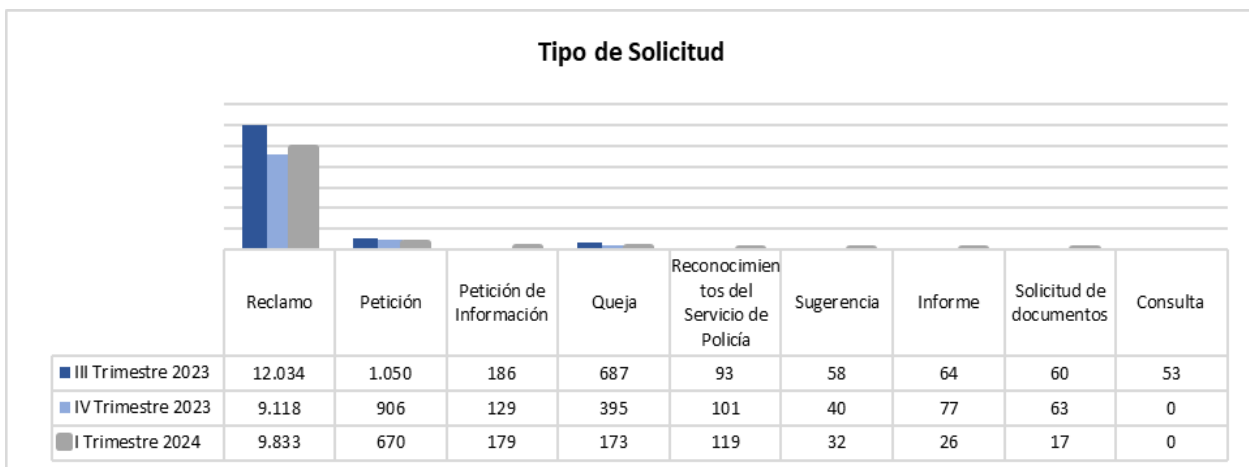
### Peticiones, Quejas, Reclamos Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Dirección de Sanidad.

La información analizada es obtenida del aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Policía Nacional; allí se encuentran sistematizadas las solicitudes e inconformidades interpuestas tanto por el cliente interno como externo y recepcionadas por los diferentes medios dispuestos por la institución.

La presente información corresponde al III y IV trimestre 2023 y I trimestre 2024 de las PQR2S recepcionadas por las unidades en el ámbito nacional, la cual se presenta en el siguiente consolidado:



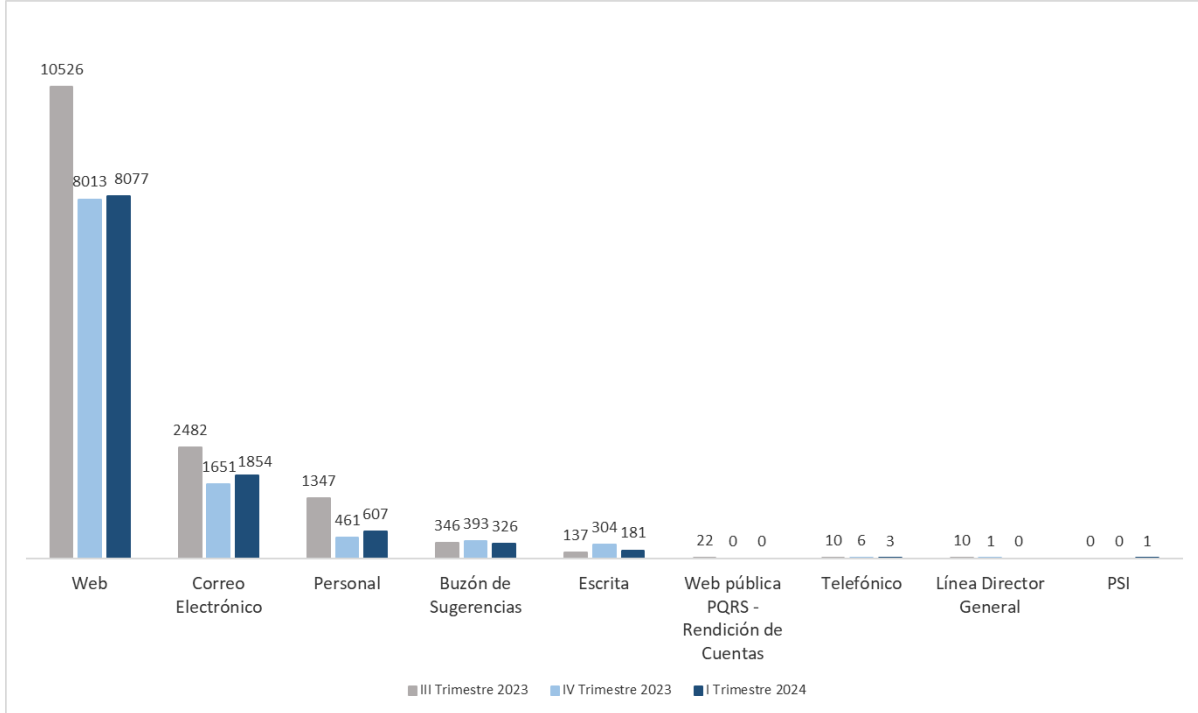
Se evidencia un aumento en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica durante el último trimestre, pasando de 10.830 solicitudes recepcionadas en el IV trimestre del año 2023 a 11.049 requerimientos en el I trimestre de la actual vigencia, lo que representa un incremento del 2%.



Entre el IV trimestre del 2023 y el I trimestre de la actual vigencia, se presentan las siguientes variaciones así:

- Aumento de 765 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Para este periodo, las peticiones presentaron un descenso de 236 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Aumento en 50 casos de la recepción de casos clasificados como petición de información.
- Reducción de 222 requerimientos clasificados como quejas.
- En los reconocimientos del servicio policial sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presentó un aumento en 18 casos.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó un descenso de 8 requerimientos.
- En los casos clasificados como informes, disminuyeron 51 requerimientos durante el trimestre informado.
- Reducción de 46 requerimientos clasificados como solicitud de documentos.
- En los casos clasificados como consultas, disminuyeron a cero requerimientos recepcionados durante el trimestre informado debido que este tipo de solicitud fue eliminado del sistema informativo.

## MEDIOS DE RECEPCIÓN



La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la **página web**, esto quiere decir que los usuarios a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes a través de la siguiente URL <https://www.policia.gov.co/pqrs>, con un total de 8.077 casos recepcionados por este medio durante el I trimestre del año 2024, presentando aumento del 0,79% con respecto al IV trimestre del año anterior.

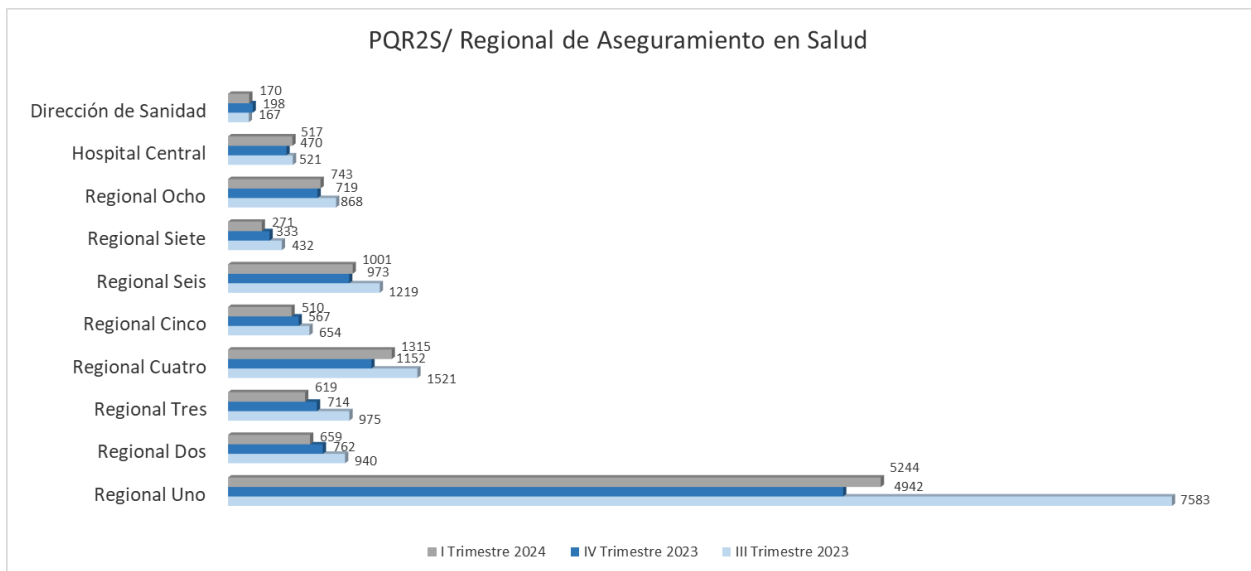
Al disgregar la información sobre los medios de recepción se establece:

- En las solicitudes allegadas por la página WEB se presentó aumento de 64 PQR2S.
- Durante el primer trimestre de esa vigencia, las peticiones allegadas por correo electrónico acrecentaron en 203 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Se presentó aumento de 146 solicitudes interpuestas de manera personal por los usuarios en los módulos dispuestos para tal fin.
- Los casos que fueron recepcionados por medio de los buzones de sugerencias, presentaron un descenso de 67 solicitudes con respecto al trimestre interior.
- Disminución en 123 requerimientos que fueron interpuestos por los usuarios de manera escrita.
- Con relación a las solicitudes presentadas a través de la WEB publica PQRS – Rendición de Cuentas, no se recepcionaron casos durante el trimestre.
- En las solicitudes allegadas por medio telefónico, se presentó una disminución de 3 casos.

- Durante el I trimestre no se recibieron casos por medio de la Línea Director General.
- Se recibió 1 caso por medio del PSI.

### **Tendencia por Unidades**

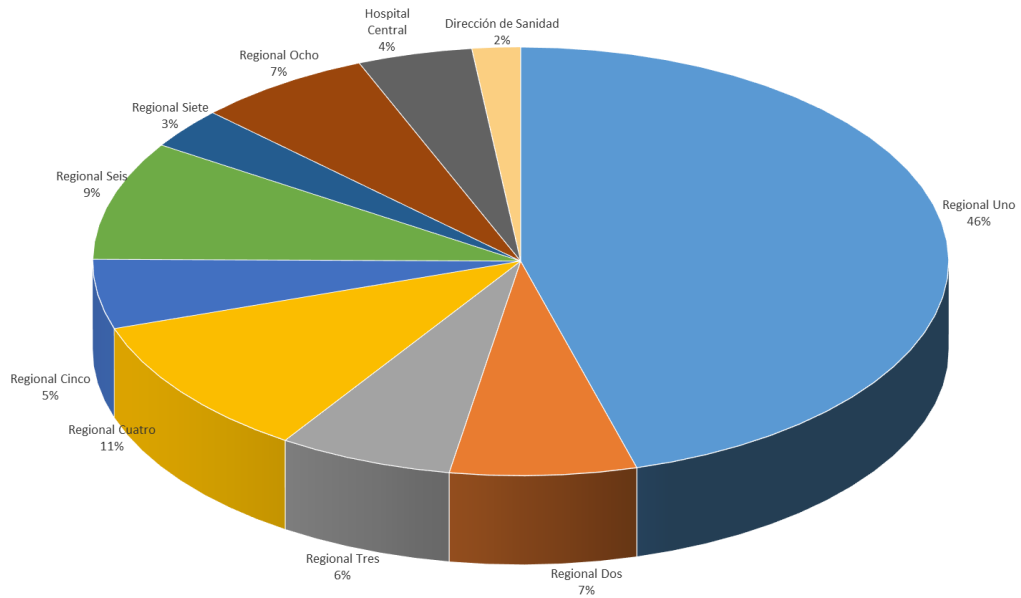
Las PQR2S por Regionales de Aseguramiento en Salud, Hospital Central y Dirección de Sanidad presentaron el siguiente comportamiento en los tres últimos trimestres, así:



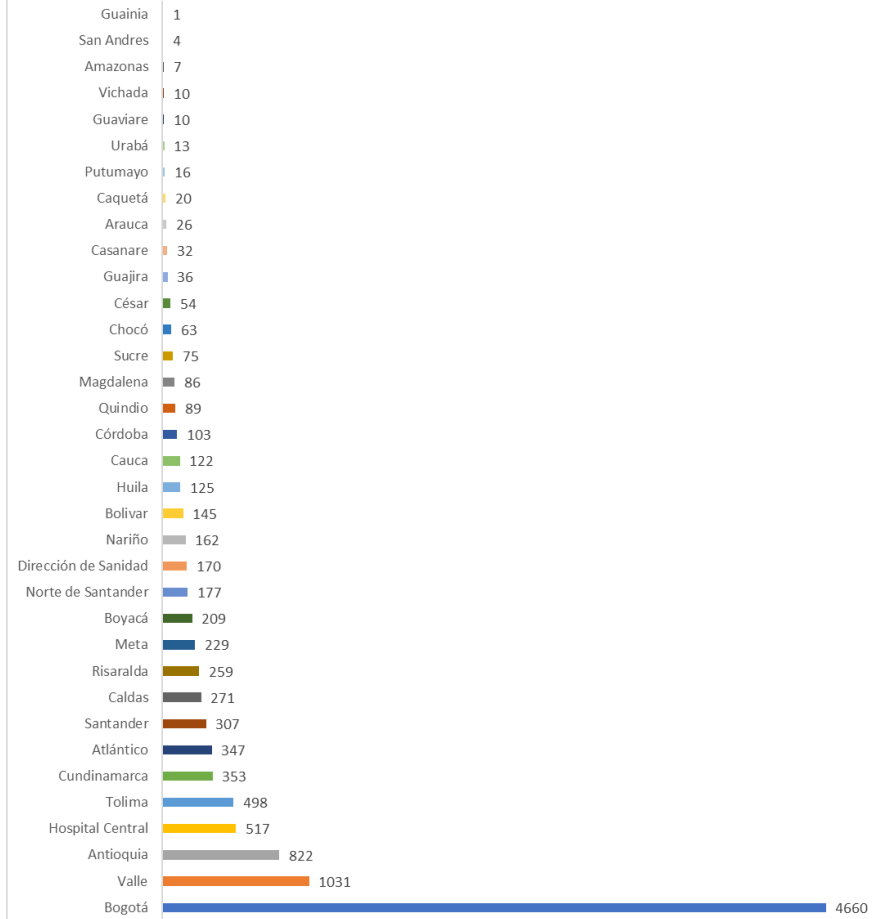
Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, las principales variaciones se presentan en aumento en el número de PQR2S recibidas, principalmente se evidenció en la regional uno, unidad que recibieron 302 solicitudes más en comparación con el periodo anterior, subsiguiente se ubica la regional cuatro con un acrecentamiento de 163 requerimientos, en el mismo orden continúan las regionales seis, ocho y Hospital Central quienes presentaron incremento de 28, 24 y 47 casos respectivamente.

Del global de las PQR2S que fueron recibidas en el periodo informado, el 46% corresponde a la regional uno, el 11% a la regional cuatro, el 9% a la regional seis, el 7% a las regionales dos y ocho, el 6% a la regional tres, el 5% a la regional cinco, el 4% al Hospital Central, el 3% a la regional siete y finalmente el 2% a la Dirección de Sanidad.

### I Trimestre 2024

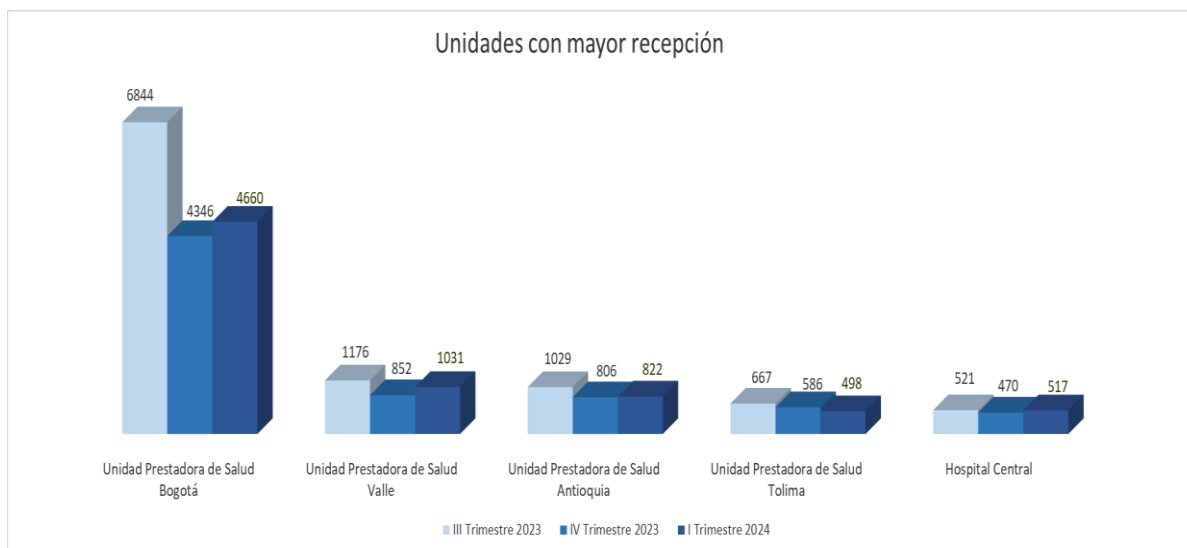


### Recepción PQR2S / Unidad



Representación del total de PQR2S disgregado por Unidades Prestadoras de Salud.

Las unidades que presentaron mayor recepción de PQR2S son las siguientes:



Las siguientes son las variaciones entre las PQR2S recepcionadas durante el cuarto trimestre 2023 y el primer trimestre de la actual vigencia de las unidades con mayor recepción, así:

- Unidad Prestadora de Salud Bogotá: Aumento del 7%.
- Unidad Prestadora de Salud Valle: Aumento del 17%.
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia: Aumento del 2%.
- Unidad Prestadora de Salud Tolima: Disminución del 18%.
- Hospital Central: Aumento del 9%.

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 I Trimestre 2024 | Número de quejas por cada 1.000 afiliados* |
|---|-----------------|---|--|
| Dirección de Sanidad – Policía Nacional | 613.704         | 9.833   | 16,02                                      |

\* Tasa: número de reclamos prestación de los servicios por cada 1.000 afiliados se calcula: número reclamos/número afiliados por 1.000

El top 10 de los requerimientos más interpuestos por nuestros usuarios en el periodo informado, así:

| MOTIVO ESPECÍFICO   | TOTAL | %    |
|---|-------|------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 5.417 | 49%  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 1.361 | 12%  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 1.053 | 10%  |
| INFORMACIÓN TRÁMITES INSTITUCIONALES  | 591   | 5,3% |

|  |     |      |
|--|-----|------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD      | 471 | 4,3% |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD     | 315 | 2,9% |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL  | 202 | 1,8% |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA         | 164 | 1,5% |
| TRATO DEL PERSONAL   | 127 | 1,1% |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA | 119 | 1,1% |

Los requerimientos clasificados como reclamos representan la mayor cantidad de PQR2S interpuestas por los usuarios, ya que se encuentran asociados a la prestación de los servicios de salud, como se muestra en la siguiente tabla, donde se desglosan los motivos específicos al tipo de motivo específico:

| MOTIVO ESPECÍFICO Y TIPO DE MOTIVO ESPECÍFICO  | TOTAL RECLAMOS |
|--|----------------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS  | 5417           |
| ESPECIALIDADES MÉDICAS                         | 4806           |
| OFTALMOLOGÍA                                   | 520            |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                           | 437            |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                      | 345            |
| NEUROLOGÍA                                     | 335            |
| UROLOGÍA                                       | 295            |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS             | 226            |
| ENDOCRINOLOGÍA                                 | 193            |
| GASTROENTEROLOGÍA                              | 175            |
| DERMATOLOGÍA                                   | 146            |
| NEUROCIRUGÍA                                   | 138            |
| ANESTESIOLOGÍA                                 | 133            |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA | 126            |
| PEDIATRÍA                                      | 123            |
| CIRUGÍA DE TÓRAX                               | 113            |
| CIRUGÍA GENERAL                                | 110            |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA         | 108            |
| PSIQUIATRÍA                                    | 104            |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                      | 102            |
| MEDICINA INTERNA                               | 98             |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL                           | 78             |
| REUMATOLOGÍA                                   | 77             |
| CARDIOLOGÍA                                    | 64             |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA   | 54             |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                          | 46             |
| CIRUGÍA VASCULAR                               | 44             |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA                      | 42             |
| COLOPROCTOLOGÍA                                | 37             |
| NEFROLOGÍA                                     | 37             |



|   |    |
|---|----|
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA                  | 30 |
| ECOCARDIOGRAFÍA                                 | 26 |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS                     | 26 |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA                         | 25 |
| ONCOLOGÍA                                       | 24 |
| ALERGOLOGÍA                                     | 24 |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA  | 21 |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA                    | 19 |
| HEMATOLOGÍA                                     | 19 |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA     | 18 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA            | 17 |
| GENÉTICA MÉDICA                                 | 17 |
| INFECTOLOGÍA                                    | 17 |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA  | 15 |
| OCULOPLASTIA                                    | 15 |
| MEDICINA FAMILIAR                               | 15 |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA                      | 14 |
| PSQUIATRÍA PEDIÁTRICA                           | 14 |
| RADIOTERAPIA                                    | 13 |
| NEUMOLOGÍA                                      | 13 |
| CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA                          | 12 |
| HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA              | 12 |
| HEPATOLOGÍA                                     | 10 |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA                              | 9  |
| CIRUGÍA CARDIOVASCULAR                          | 9  |
| CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA                | 8  |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL                        | 8  |
| CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA                           | 7  |
| NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA                           | 6  |
| GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA                          | 5  |
| CIRUGÍA DE CADERA                               | 4  |
| CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA            | 4  |
| CIRUGÍA ONCOLÓGICA                              | 4  |
| ANESTESIOLOGÍA CARDIOTORÁXICA                   | 4  |
| CIRUGÍA DE TRASPLANTE                           | 4  |
| MIEMBRO SUPERIOR - ORTOPEDIA                    | 3  |
| GERIATRÍA                                       | 2  |
| REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 2  |
| DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA                         | 2  |
| ANESTESIOLOGÍA CARDIOVASCULAR                   | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA                     | 1  |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA | 1  |

|   |      |
|---|------|
| MEDICINA GENERAL  | 175  |
| OPTOMETRÍA  | 169  |
| PSICOLOGÍA  | 65   |
| ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS  | 59   |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL   | 35   |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL  | 7    |
| ENDODONCIA  | 5    |
| PERIODONCIA   | 5    |
| ODONTOPEDIATRÍA   | 3    |
| ORTODONCIA  | 1    |
| ESTOMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORAL  | 1    |
| ESTOMATOLOGÍA   | 1    |
| ESTOMATOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1    |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 49   |
| JUNTA MÉDICA  | 31   |
| FONOAUDIOLOGÍA  | 28   |
| FISIOTERAPIA  | 11   |
| VACUNACIÓN  | 11   |
| ENFERMERÍA  | 8    |
| NUTRICIÓN   | 5    |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 1361 |
| PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 1081 |
| IMAGENOLOGÍA  | 609  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 443  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 25   |
| RADIOTERAPIA  | 2    |
| DIÁLISIS  | 1    |
| QUIMIOTERAPIA   | 1    |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 270  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 269  |
| TRASPLANTE  | 1    |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 4    |
| URGENCIAS   | 3    |
| HOSPITALIZACIÓN   | 2    |
| UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO   | 1    |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 1053 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 635  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 264  |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 39   |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)                                   | 39   |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 29   |

|   |     |
|---|-----|
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 22  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 20  |
| SUMINISTRO DE OXÍGENO   | 5   |
| INFORMACIÓN TRÁMITES INSTITUCIONALES  | 591 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD                                     | 471 |
| PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 322 |
| IMAGENOLOGÍA  | 181 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 114 |
| QUIMIOTERAPIA   | 27  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 66  |
| URGENCIAS   | 46  |
| HOSPITALIZACIÓN   | 24  |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 8   |
| TRASPLANTE  | 7   |
| INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE   | 1   |
| UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO   | 3   |
| EUTANASIA - SUICIDIO ASISTIDO   | 2   |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD                                    | 315 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 98  |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 81  |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 46  |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 46  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 44  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 202 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES | 113 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES | 113 |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                 | 72  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 14  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 14  |
| NEGACIÓN DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES             | 3   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 164 |
| ESPECIALIDADES MÉDICAS  | 150 |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 12  |
| OFTALMOLOGÍA  | 12  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 12  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 8   |
| CARDIOLOGÍA   | 7   |
| NEUROLOGÍA  | 7   |
| NEUROCIRUGÍA  | 6   |

|   |   |
|---|---|
| GASTROENTEROLOGÍA                               | 6 |
| CIRUGÍA GENERAL                                 | 4 |
| PSIQUIATRÍA                                     | 4 |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA  | 4 |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA                  | 4 |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA | 4 |
| ECOCARDIOGRAFÍA                                 | 4 |
| ALERGOLOGÍA                                     | 3 |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS                     | 3 |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA          | 3 |
| DERMATOLOGÍA                                    | 3 |
| CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA            | 3 |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2 |
| RADIOTERAPIA                                    | 2 |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL                            | 2 |
| COLOPROCTOLOGÍA                                 | 2 |
| ONCOLOGÍA                                       | 2 |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA     | 2 |
| CIRUGÍA CARDIOVASCULAR                          | 2 |
| NEUMOLOGÍA                                      | 2 |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA                      | 2 |
| ANESTESIOLOGÍA                                  | 2 |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                       | 2 |
| MEDICINA DEL DEPORTE                            | 1 |
| PATOLOGÍA                                       | 1 |
| GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA                          | 1 |
| NEFROLOGÍA                                      | 1 |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA                          | 1 |
| CIRUGÍA VASCULAR                                | 1 |
| SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA                    | 1 |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                           | 1 |
| UROLOGÍA  | 1 |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA                         | 1 |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL                        | 1 |
| CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA                | 1 |
| CIRUGÍA DE CADERA                               | 1 |
| CIRUGÍA ONCOLÓGICA                              | 1 |
| REUMATOLOGÍA                                    | 1 |
| CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA                          | 1 |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA    | 1 |
| GENÉTICA MÉDICA                                 | 1 |
| HEMATOLOGÍA                                     | 1 |

|  |     |
|--|-----|
| OPTOMETRÍA   | 10  |
| ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS   | 3   |
| ODONTOLOGÍA DE ADOLESCENTE   | 2   |
| ENDODONCIA   | 1   |
| FISIOTERAPIA   | 1   |
| TRATO DEL PERSONAL   | 127 |
| ACTITUD PARA EL SERVICIO   | 82  |
| MÉDICO   | 31  |
| OTROS PROFESIONALES  | 20  |
| URGENCIAS  | 7   |
| ADMINISTRATIVOS  | 6   |
| ODONTÓLOGO   | 6   |
| UNIFORMADO   | 5   |
| PERSONAL DE FARMACIA   | 5   |
| LABORATORIO  | 1   |
| IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1   |
| AGRESIÓN VERBAL  | 25  |
| MÉDICO   | 7   |
| OTROS PROFESIONALES  | 7   |
| ADMINISTRATIVOS  | 5   |
| UNIFORMADO   | 4   |
| PERSONAL DE FARMACIA   | 1   |
| ODONTÓLOGO   | 1   |
| AGRESIÓN FÍSICA  | 18  |
| MÉDICO   | 6   |
| OTROS PROFESIONALES  | 6   |
| URGENCIAS  | 4   |
| UNIFORMADO   | 1   |
| PERSONAL DE FARMACIA   | 1   |
| TRATO INADECUADO   | 2   |
| TRATO INADECUADO   | 2   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA | 119 |

Se presentan a continuación las PQR2S por cada unidad disgregando sus principales motivos específicos, así:

#### AMAZONAS

|   |          |
|---|----------|
| <b>AMAZONAS</b>                               | <b>5</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 2        |
| UROLOGÍA                                      | 1        |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 1        |

|   |   |
|---|---|
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 1 |
| RETIRADO  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 1 |
| UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 1 |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 1 |

## ANTIOQUIA

| <b>ANTIOQUIA</b>                               | <b>773</b> |
|--|------------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS  | 393        |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                           | 77         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                      | 39         |
| UROLOGÍA                                       | 33         |
| DERMATOLOGÍA                                   | 24         |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS             | 21         |
| PSIQUIATRÍA                                    | 19         |
| OFTALMOLOGÍA                                   | 12         |
| MEDICINA INTERNA                               | 12         |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA | 11         |
| NEUROLOGÍA                                     | 10         |
| MEDICINA GENERAL                               | 10         |
| REUMATOLOGÍA                                   | 9          |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA         | 8          |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA   | 8          |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                      | 8          |
| CIRUGÍA VASCULAR                               | 7          |
| HEPATOLOGÍA                                    | 7          |
| PEDIATRÍA                                      | 6          |
| CIRUGÍA GENERAL                                | 6          |
| ENDOCRINOLOGÍA                                 | 5          |
| OPTOMETRÍA                                     | 5          |
| ANESTESIOLOGÍA                                 | 5          |
| PSICOLOGÍA                                     | 5          |
| NEFROLOGÍA                                     | 4          |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL                           | 4          |
| ODONTOLOGÍA GENERAL                            | 4          |
| ONCOLOGÍA                                      | 3          |
| GASTROENTEROLOGÍA                              | 3          |
| NEUROCIRUGÍA                                   | 3          |
| CARDIOLOGÍA                                    | 3          |
| INFECTOLOGÍA                                   | 3          |

|   |     |
|---|-----|
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS   | 2   |
| NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA   | 2   |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA  | 2   |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1   |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA  | 1   |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA  | 1   |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA  | 1   |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 1   |
| ALERGOLOGÍA   | 1   |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA   | 1   |
| CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA  | 1   |
| ENDODONCIA  | 1   |
| GENÉTICA MÉDICA   | 1   |
| NUTRICIÓN   | 1   |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1   |
| JUNTA MÉDICA  | 1   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 125 |
| IMAGENOLOGÍA  | 62  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 40  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 23  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 106 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 84  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 12  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 6   |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 2   |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.                                    | 2   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 33  |
| IMAGENOLOGÍA  | 15  |
| HOSPITALIZACIÓN   | 7   |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 6   |
| URGENCIAS   | 2   |
| QUIMIOTERAPIA   | 2   |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 1   |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 20  |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 6   |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 5   |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 4   |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 4   |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 1   |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 17  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 9   |

|   |    |
|---|----|
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO   | 7  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 15 |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 2  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2  |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS   | 1  |
| OFTALMOLOGÍA  | 1  |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA   | 1  |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 1  |
| OPTOMETRÍA  | 1  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 1  |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1  |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA  | 1  |
| REUMATOLOGÍA  | 1  |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1  |
| ODONTOLOGÍA DE ADOLESCENTE  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 7  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 5  |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 2  |
| RETIRADO  | 2  |
| MULTIAFILIACIÓN   | 1  |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 5  |
| TELEFÓNICO  | 4  |
| PRESENCIAL (OFICINAS – PUNTOS)  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA   | 4  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 1  |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 1  |
| SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 4  |
| TRATO DEL PERSONAL  | 3  |
| MÉDICO  | 2  |
| ADMINISTRATIVOS   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS  | 3  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 2  |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA   | 2  |
| TERAPIA INTEGRAL  | 1  |



|  |   |
|--|---|
| TERAPIA FÍSICA   | 1 |
| NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS  | 2 |
| MEDICAMENTOS UPC   | 2 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                                     | 2 |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 1 |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA JUNTA MÉDICA O COMITÉ PARA TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS SERVICIOS               | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS   | 1 |
| MEDICINA GENERAL   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO   | 1 |
| OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA   | 1 |
| TERAPIA FÍSICA   | 1 |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES                           | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS | 1 |
| ENTREGA ERRADA DE MEDICAMENTO  | 1 |

#### ARAUCA

| <b>ARAUCA</b>   | <b>21</b> |
|---|-----------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 6         |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2         |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 1         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 1         |
| ENDODONCIA  | 1         |
| NUTRICIÓN   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 3         |
| TERAPIA OCUPACIONAL   | 3         |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO   | 2         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 2         |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS                            | 2         |
| MEDICAMENTOS UPC  | 1         |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 2         |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 2         |
| NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 1         |
| TERAPIA FÍSICA  | 1         |

|  |   |
|--|---|
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD        | 1 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO                                | 1 |

## ATLÁNTICO

| <b>ATLÁNTICO</b>                              | <b>316</b> |
|---|------------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 108        |
| REUMATOLOGÍA                                  | 9          |
| OFTALMOLOGÍA                                  | 8          |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA        | 7          |
| NEUROLOGÍA                                    | 7          |
| UROLOGÍA                                      | 6          |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS            | 5          |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 5          |
| ONCOLOGÍA                                     | 4          |
| NEUROCIRUGÍA                                  | 4          |
| HEMATOLOGÍA                                   | 4          |
| MEDICINA GENERAL                              | 4          |
| CIRUGÍA GENERAL                               | 4          |
| CIRUGÍA DE TÓRAX                              | 3          |
| FONOAUDIOLOGÍA                                | 2          |
| NEFROLOGÍA                                    | 2          |
| ANESTESIOLOGÍA                                | 2          |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA                | 2          |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA          | 2          |
| DERMATOLOGÍA                                  | 2          |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL                      | 2          |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 2          |
| ALERGOLOGÍA                                   | 2          |
| MEDICINA INTERNA                              | 2          |
| REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA                       | 1          |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA                        | 1          |
| PSICOLOGÍA                                    | 1          |
| GASTROENTEROLOGÍA                             | 1          |
| RADIOTERAPIA                                  | 1          |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA                  | 1          |
| VACUNACIÓN                                    | 1          |
| CIRUGÍA VASCULAR                              | 1          |
| PSIQUIATRÍA                                   | 1          |
| JUNTA MÉDICA                                  | 1          |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS                   | 1          |

|   |    |
|---|----|
| OPTOMETRÍA  | 1  |
| ENDOCRINOLOGÍA  | 1  |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA  | 1  |
| FISIOTERAPIA  | 1  |
| CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| PEDIATRÍA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 65 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 45 |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.                                    | 5  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 5  |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 4  |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 3  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 3  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 55 |
| IMAGENOLOGÍA  | 19 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 18 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 18 |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 17 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 8  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                               | 6  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 2  |
| NEGACIÓN DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES                           | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 14 |
| QUIMIOTERAPIA   | 3  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 3  |
| HOSPITALIZACIÓN   | 3  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 2  |
| IMAGENOLOGÍA  | 2  |
| URGENCIAS   | 1  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 7  |
| RETIRADO  | 5  |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 1  |
| MULTIAFILIACIÓN   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 6  |
| ALERGOLOGÍA   | 2  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1  |
| SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA  | 1  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 1  |

|   |   |
|---|---|
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 6 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 2 |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 2 |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1 |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 6 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 4 |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 3 |
| OFTALMOLOGÍA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD  | 4 |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 2 |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 2 |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS  | 3 |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS   | 2 |
| PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS)   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 3 |
| TRATO DEL PERSONAL  | 3 |
| IMÁGENES DIAGNÓSTICAS   | 1 |
| URGENCIAS   | 1 |
| ODONTOLÓGO  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA   | 2 |
| TERAPIA INTEGRAL  | 2 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 2 |
| TERAPIA FÍSICA  | 2 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO   | 1 |
| PÁGINA WEB (OFICINA VIRTUAL, FORMULARIO, OTROS)   | 1 |
| NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 1 |
| PSICOTERAPIA  | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 1 |
| HOSPITALIZACIÓN   | 1 |
| NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS   | 1 |
| INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA   | 1 |
| SERVICIO HOSPITALARIO GENERAL   | 1 |
| NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA   | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 1 |
| WHATSAPP  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS  | 1 |

|  |   |
|--|---|
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO | 1 |

## BOGOTÁ

| <b>BOGOTÁ</b>                                  | <b>4474</b> |
|--|-------------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS  | 3088        |
| OFTALMOLOGÍA                                   | 382         |
| NEUROLOGÍA                                     | 272         |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                           | 249         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                      | 167         |
| UROLOGÍA                                       | 162         |
| ENDOCRINOLOGÍA                                 | 142         |
| GASTROENTEROLOGÍA                              | 125         |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS             | 104         |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA | 100         |
| PEDIATRÍA                                      | 98          |
| OPTOMETRÍA                                     | 98          |
| NEUROCIRUGÍA                                   | 88          |
| ANESTESIOLOGÍA                                 | 87          |
| MEDICINA GENERAL                               | 78          |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL                           | 72          |
| DERMATOLOGÍA                                   | 72          |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                      | 65          |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA         | 62          |
| PSIQUIATRÍA                                    | 58          |
| CIRUGÍA GENERAL                                | 53          |
| REUMATOLOGÍA                                   | 43          |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA                      | 31          |
| PSICOLOGÍA                                     | 30          |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL            | 29          |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                          | 29          |
| MEDICINA INTERNA                               | 26          |
| CARDIOLOGÍA                                    | 26          |
| COLOPROCTOLOGÍA                                | 25          |
| CIRUGÍA VASCULAR                               | 23          |
| CIRUGÍA DE TÓRAX                               | 22          |
| ODONTOLOGÍA GENERAL                            | 21          |
| ECOCARDIOGRAFÍA                                | 18          |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA   | 15          |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA                        | 14          |
| OCULOPLASTIA                                   | 12          |

|  |    |
|--|----|
| NEFROLOGÍA                                     | 12 |
| FONOAUDIOLOGÍA                                 | 11 |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS                    | 11 |
| MEDICINA FAMILIAR                              | 10 |
| CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 9  |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA | 9  |
| JUNTA MÉDICA                                   | 9  |
| HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA             | 9  |
| NEUMOLOGÍA                                     | 7  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA           | 7  |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA                   | 7  |
| GENÉTICA MÉDICA                                | 7  |
| INFECTOLOGÍA                                   | 6  |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA                 | 6  |
| CIRUGÍA CARDIOVASCULAR                         | 6  |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA | 5  |
| FISIOTERAPIA                                   | 5  |
| VACUNACIÓN                                     | 4  |
| PERIODONCIA                                    | 4  |
| CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA               | 4  |
| ENFERMERÍA                                     | 4  |
| ONCOLOGÍA                                      | 4  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA    | 3  |
| ANESTESIOLOGÍA CARDIOTORÁXICA                  | 3  |
| RADIOTERAPIA                                   | 3  |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL                       | 3  |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA                             | 3  |
| GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA                         | 3  |
| ALERGOLOGÍA                                    | 2  |
| HEMATOLOGÍA                                    | 2  |
| MIEMBRO SUPERIOR - ORTOPEDIA                   | 1  |
| ESTOMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORAL                   | 1  |
| CIRUGÍA ONCOLÓGICA                             | 1  |
| DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA                        | 1  |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA                         | 1  |
| ODONTOPEDIATRÍA                                | 1  |
| CIRUGÍA DE CADERA                              | 1  |
| ANESTESIOLOGÍA CARDIOVASCULAR                  | 1  |
| CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA           | 1  |
| ORTODONCIA                                     | 1  |
| GERIATRÍA                                      | 1  |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA                     | 1  |

|   |     |
|---|-----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 401 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 188 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 178 |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)                                   | 12  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 12  |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 7   |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 2   |
| SUMINISTRO DE OXÍGENO   | 2   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 384 |
| IMAGENOLOGÍA  | 212 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 135 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 27  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 4   |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 3   |
| URGENCIAS   | 2   |
| UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO   | 1   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 179 |
| IMAGENOLOGÍA  | 102 |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 45  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 24  |
| URGENCIAS   | 3   |
| HOSPITALIZACIÓN   | 2   |
| TRASPLANTE  | 1   |
| EUTANASIA - SUICIDIO ASISTIDO   | 1   |
| QUIMIOTERAPIA   | 1   |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 101 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 33  |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 30  |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 15  |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 14  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 9   |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 50  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 30  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                               | 14  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 6   |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                            | 35  |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 17  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 12  |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 2   |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 2   |

|   |    |
|---|----|
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 1  |
| SERVICIO DE IMAGENOLÓGÍA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO | 28 |
| TRATO DEL PERSONAL  | 28 |
| MÉDICO  | 13 |
| OTROS PROFESIONALES   | 6  |
| ADMINISTRATIVOS   | 3  |
| ODONTOLÓGO  | 3  |
| PERSONAL DE FARMACIA  | 2  |
| UNIFORMADO  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 27 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 26 |
| TERAPIA FÍSICA  | 19 |
| TERAPIA OCUPACIONAL   | 6  |
| TRABAJO SOCIAL  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 26 |
| CARDIOLOGÍA   | 3  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 3  |
| OFTALMOLOGÍA  | 2  |
| CIRUGÍA CARDIOVASCULAR  | 2  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 2  |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS   | 2  |
| ECOCARDIOGRAFÍA   | 2  |
| NEUROCIRUGÍA  | 2  |
| RADIOTERAPIA  | 1  |
| PSIQUIATRÍA   | 1  |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA  | 1  |
| ODONTOLOGÍA DE ADOLESCENTE  | 1  |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA  | 1  |
| DERMATOLOGÍA  | 1  |
| NEUROLOGÍA  | 1  |
| ONCOLOGÍA   | 1  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 13 |
| RETIRADO  | 8  |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 3  |
| TRASLADO NO SOLICITADO POR EL USUARIO   | 1  |
| MULTIAFILIACIÓN   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS                          | 13 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 6  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 4  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 2  |



|   |    |
|---|----|
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 1  |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 13 |
| TELFÓNICO   | 12 |
| PRESENCIAL (OFICINAS – PUNTOS)  | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS  | 11 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 9  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 4  |
| OPTOMETRÍA  | 2  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1  |
| CIRUGÍA VASCULAR  | 1  |
| OFTALMOLOGÍA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA   | 6  |
| SERVICIO DE TRANSPORTE ASISTENCIAL  | 1  |
| UNIDAD DE CUIDADO INTERMEDIO  | 1  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 1  |
| SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA  | 1  |
| OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS   | 1  |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS  | 5  |
| PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS)   | 3  |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS   | 2  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  | 4  |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES  | 4  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS                  | 3  |
| ENTREGA ERRADA DE MEDICAMENTO   | 2  |
| DISPOSITIVOS EN MALAS CONDICIONES   | 1  |
| NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS   | 3  |
| INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL   | 2  |
| INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD LABORAL   | 1  |
| NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS   | 2  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 2  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA   | 2  |
| TERAPIA OCUPACIONAL   | 1  |
| TERAPIA INTEGRAL  | 1  |
| NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 2  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 1  |

|   |   |
|---|---|
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO   | 2 |
| TELFÓNICO   | 1 |
| PÁGINA WEB (OFICINA VIRTUAL, FORMULARIO, OTROS)   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA JUNTA MÉDICA O COMITÉ PARA TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS SERVICIOS  | 2 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO  | 1 |
| SERVICIO HOSPITALARIO GENERAL   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMÉDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA   | 1 |
| BÁSICA HOSPITALARIA   | 1 |
| NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS                                    | 1 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 1 |

## BOLIVAR

| <b>BOLIVAR</b>                                | <b>131</b> |
|---|------------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 60         |
| UROLOGÍA                                      | 10         |
| OFTALMOLOGÍA                                  | 6          |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                          | 4          |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 4          |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS            | 3          |
| CIRUGÍA DE TÓRAX                              | 3          |
| JUNTA MÉDICA                                  | 3          |
| CIRUGÍA GENERAL                               | 2          |
| ENDOCRINOLOGÍA                                | 2          |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA                        | 2          |
| FONOAUDIOLOGÍA                                | 2          |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA        | 2          |
| NEUROLOGÍA                                    | 2          |
| OPTOMETRÍA                                    | 1          |
| GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA                        | 1          |
| DERMATOLOGÍA                                  | 1          |
| NEFROLOGÍA                                    | 1          |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA                | 1          |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 1          |
| GASTROENTEROLOGÍA                             | 1          |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA                     | 1          |
| PSIQUIATRÍA                                   | 1          |
| ENDODONCIA                                    | 1          |
| REUMATOLOGÍA                                  | 1          |
| ODONTOLOGÍA GENERAL                           | 1          |

|  |    |
|--|----|
| CARDIOLOGÍA  | 1  |
| ANESTESIOLOGÍA   | 1  |
| MEDICINA INTERNA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS          | 22 |
| MEDICAMENTOS UPC   | 16 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC   | 3  |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.   | 1  |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN   | 1  |
| SOPORTE NUTRICIONAL  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 16 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS   | 8  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS  | 7  |
| IMAGENOLOGÍA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA   | 7  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 5  |
| IMAGENOLOGÍA   | 2  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 2  |
| URGENCIAS  | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                                     | 3  |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA   | 1  |
| SERVICIO HOSPITALARIO  | 1  |
| SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA   | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL  | 3  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES                        | 2  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO  | 1  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN   | 3  |
| RETIRADO   | 2  |
| MULTIAFILIACIÓN  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD   | 2  |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD  | 1  |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA                                  | 2  |
| UNIDAD DE CUIDADO INTERMEDIO   | 2  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO   | 2  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS | 1  |
| MEDICAMENTO EN MALAS CONDICIONES   | 1  |
| TRATO DEL PERSONAL   | 1  |
| MÉDICO   | 1  |

|   |   |
|---|---|
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 1 |
| TERAPIA FÍSICA  | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 1 |
| TELFÓNICO   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA   | 1 |
| TERAPIA INTEGRAL  | 1 |

## BOYACÁ

| <b>BOYACÁ</b>                                 | <b>174</b> |
|---|------------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 55         |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA        | 4          |
| FONOAUDIOLOGÍA                                | 4          |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA                    | 4          |
| UROLOGÍA                                      | 4          |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                          | 3          |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 3          |
| OFTALMOLOGÍA                                  | 3          |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA  | 3          |
| OPTOMETRÍA                                    | 2          |
| COLOPROCTOLOGÍA                               | 2          |
| CARDIOLOGÍA                                   | 2          |
| GASTROENTEROLOGÍA                             | 2          |
| NEUMOLOGÍA                                    | 2          |
| REUMATOLOGÍA                                  | 1          |
| JUNTA MÉDICA                                  | 1          |
| ECOCARDIOGRAFÍA                               | 1          |
| CIRUGÍA DE TÓRAX                              | 1          |
| PEDIATRÍA                                     | 1          |
| MEDICINA INTERNA                              | 1          |
| ODONTOPEDIATRÍA                               | 1          |
| NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 1          |
| INFECTOLOGÍA                                  | 1          |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA                  | 1          |
| CIRUGÍA CARDIOVASCULAR                        | 1          |
| GENÉTICA MÉDICA                               | 1          |
| PSICOLOGÍA                                    | 1          |
| OCULOPLASTIA                                  | 1          |
| ODONTOLOGÍA GENERAL                           | 1          |

|   |    |
|---|----|
| ALERGOLOGÍA   | 1  |
| MEDICINA GENERAL  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 24 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 12 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 6  |
| IMAGENOLOGÍA  | 4  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 2  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 15 |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 4  |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 3  |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 3  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 3  |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 2  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS                           | 14 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 10 |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)   | 3  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 1  |
| TRATO DEL PERSONAL  | 10 |
| MÉDICO  | 8  |
| UNIFORMADO  | 1  |
| PERSONAL DE FARMACIA  | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 8  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO   | 4  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES   | 2  |
| NEGACIÓN DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES   | 1  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 7  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 5  |
| RETIRADO  | 2  |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 1  |
| DESAFILIADO POR FALLECIMIENTO   | 1  |
| MULTIAFILIACIÓN   | 1  |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 5  |
| TELFÓNICO   | 5  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD  | 5  |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 3  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 2  |

|  |   |
|--|---|
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO            | 4 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA   | 4 |
| HEMATOLOGÍA  | 1 |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA   | 1 |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA   | 1 |
| COLOPROCTOLOGÍA  | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS   | 3 |
| MEDICINA DEL DEPORTE   | 1 |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS   | 1 |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA   | 1 |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS   | 3 |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS  | 2 |
| PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 3 |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA  | 1 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 1 |
| IMAGENOLOGÍA   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO   | 2 |
| NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS  | 1 |
| MEDICAMENTOS UPC   | 1 |
| NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA   | 1 |
| TERAPIA OCUPACIONAL  | 1 |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES                           | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 1 |
| TRASPLANTE   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA                                  | 1 |
| SERVICIO DE URGENCIAS  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS | 1 |
| DISPOSITIVOS EN MALAS CONDICIONES  | 1 |

#### CALDAS

|   |            |
|---|------------|
| <b>CALDAS</b>                                 | <b>247</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 111        |
| MEDICINA INTERNA                              | 18         |
| ENDOCRINOLOGÍA                                | 12         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 9          |
| OFTALMOLOGÍA                                  | 7          |

|   |    |
|---|----|
| MEDICINA GENERAL  | 6  |
| CARDIOLOGÍA   | 4  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 4  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS                                  | 4  |
| PSIQUIATRÍA   | 3  |
| NEUROCIRUGÍA  | 3  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 2  |
| HEMATOLOGÍA   | 2  |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 2  |
| PSICOLOGÍA  | 2  |
| NEFROLOGÍA  | 2  |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS   | 2  |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA  | 2  |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA                              | 2  |
| ECOCARDIOGRAFÍA   | 2  |
| INFECTOLOGÍA  | 2  |
| COLOPROCTOLOGÍA   | 1  |
| OPTOMETRÍA  | 1  |
| REUMATOLOGÍA  | 1  |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA                        | 1  |
| GERIATRÍA   | 1  |
| DERMATOLOGÍA  | 1  |
| UROLOGÍA  | 1  |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA                      | 1  |
| ENDODONCIA  | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA                         | 1  |
| FISIOTERAPIA  | 1  |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1  |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 1  |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA  | 1  |
| HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA                                  | 1  |
| NEUROLOGÍA  | 1  |
| RADIOTERAPIA  | 1  |
| CIRUGÍA VASCULAR  | 1  |
| ANESTESIOLOGÍA  | 1  |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 1  |
| JUNTA MÉDICA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD | 60 |
| IMAGENOLOGÍA  | 29 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS                                 | 20 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS                                    | 9  |
| QUIMIOTERAPIA   | 1  |

|   |    |
|---|----|
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 19 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 16 |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 1  |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)                                   | 1  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 16 |
| IMAGENOLOGÍA  | 6  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 6  |
| URGENCIAS   | 1  |
| TRASPLANTE  | 1  |
| HOSPITALIZACIÓN   | 1  |
| QUIMIOTERAPIA   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 12 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 10 |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 1  |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 8  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 2  |
| NEUROCIRUGÍA  | 1  |
| ALERGOLOGÍA   | 1  |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA   | 1  |
| OFTALMOLOGÍA  | 1  |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL  | 1  |
| NEFROLOGÍA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                            | 3  |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 2  |
| SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA  | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 3  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 3  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS                        | 3  |
| TRATO DEL PERSONAL  | 2  |
| ADMINISTRATIVOS   | 2  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 2  |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1  |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO  | 1  |
| SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA  | 1  |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS  | 1  |



|   |   |
|---|---|
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 1 |
| NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS   | 1 |
| INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS                  | 1 |
| MEDICAMENTO EN MALAS CONDICIONES  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 1 |
| TELFÓNICO   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 1 |
| TERAPIA OCUPACIONAL   | 1 |

#### CAQUETÁ

|   |          |
|---|----------|
| <b>CAQUETÁ</b>  | <b>4</b> |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 2        |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1        |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 1        |
| TRATO DEL PERSONAL  | 1        |
| MÉDICO  | 1        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 1        |
| MEDICAMENTOS UPC  | 1        |

#### CASANARE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CASANARE</b>   | <b>30</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 11        |
| NEUROLOGÍA  | 3         |
| MEDICINA GENERAL  | 2         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1         |
| NEUROCIRUGÍA  | 1         |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1         |
| PSICOLOGÍA  | 1         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 1         |
| OFTALMOLOGÍA  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 10        |
| MEDICAMENTOS UPC  | 8         |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 1         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 2         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 1         |

|   |   |
|---|---|
| IMAGENOLOGÍA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD                                    | 1 |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 1 |
| TRATO DEL PERSONAL  | 1 |
| UNIFORMADO  | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1 |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1 |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA                                | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 1 |
| OFTALMOLOGÍA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD                                     | 1 |
| IMAGENOLOGÍA  | 1 |

#### CAUCA

| CAUCA   | 106 |
|---|-----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 37  |
| MEDICINA GENERAL                              | 7   |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS            | 3   |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 2   |
| CIRUGÍA GENERAL                               | 2   |
| OFTALMOLOGÍA                                  | 2   |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA                    | 2   |
| JUNTA MÉDICA                                  | 2   |
| MEDICINA INTERNA                              | 2   |
| INFECTOLOGÍA                                  | 1   |
| PERIODONCIA                                   | 1   |
| CIRUGÍA VASCULAR                              | 1   |
| PSIQUIATRÍA                                   | 1   |
| ODONTOLOGÍA GENERAL                           | 1   |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                     | 1   |
| OPTOMETRÍA                                    | 1   |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEdia                       | 1   |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                          | 1   |
| NEUROCIRUGÍA                                  | 1   |
| CIRUGÍA DE TÓRAX                              | 1   |
| NEUROLOGÍA                                    | 1   |
| RADIOTERAPIA                                  | 1   |
| NEFROLOGÍA                                    | 1   |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 1   |

|   |    |
|---|----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 19 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 8  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 5  |
| IMAGENOLOGÍA  | 5  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS                           | 10 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 8  |
| SUMINISTRO DE OXÍGENO   | 1  |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 8  |
| IMAGENOLOGÍA  | 5  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 3  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 7  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 4  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO   | 3  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 3  |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 1  |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 1  |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 3  |
| TELFÓNICO   | 3  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 3  |
| RETIRADO  | 2  |
| ERROR EN EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD  | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD  | 2  |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 2  |
| NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS  | 1  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 1  |
| AUSENCIA DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN   | 1  |
| AUSENCIA DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS                  | 1  |
| ENTREGA ERRADA DE MEDICAMENTO   | 1  |
| INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PERSONALES Y CIVILES   | 1  |
| INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PERSONALES Y CIVILES   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 1  |

|  |   |
|--|---|
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO | 1 |
|--|---|

**CÉSAR**

| <b>CÉSAR</b>  | <b>42</b> |
|---|-----------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 17        |
| VACUNACIÓN  | 2         |
| ONCOLOGÍA   | 2         |
| JUNTA MÉDICA  | 2         |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA  | 1         |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA  | 1         |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 1         |
| HEMATOLOGÍA   | 1         |
| PSICOLOGÍA  | 1         |
| UROLOGÍA  | 1         |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1         |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1         |
| OFTALMOLOGÍA  | 1         |
| ANESTESIOLOGÍA  | 1         |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 7         |
| MEDICAMENTOS UPC  | 3         |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 2         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 1         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 5         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 4         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 3         |
| URGENCIAS   | 3         |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 2         |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                               | 1         |
| NEGACIÓN DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES                           | 1         |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                            | 1         |
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 1         |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 1         |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1         |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS                            | 1         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 1         |

|  |   |
|--|---|
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS   | 1 |
| MEDICINA GENERAL   | 1 |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN   | 1 |
| RETIRADO   | 1 |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA                               | 1 |
| TERAPIA FÍSICA   | 1 |

## CHOCÓ

| <b>CHOCÓ</b>  | <b>57</b> |
|---|-----------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 17        |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 8         |
| IMAGENOLOGÍA  | 6         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 3         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 17        |
| MEDICAMENTOS UPC  | 11        |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 6         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 14        |
| OFTALMOLOGÍA  | 3         |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 2         |
| FONOAUDIOLOGÍA  | 2         |
| UROLOGÍA  | 1         |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1         |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 1         |
| NEUROCIRUGÍA  | 1         |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA  | 1         |
| ALERGOLOGÍA   | 1         |
| FISIOTERAPIA  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 3         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 2         |
| OFTALMOLOGÍA  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 2         |
| URGENCIAS   | 1         |
| IMAGENOLOGÍA  | 1         |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 1         |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                               | 1         |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                            | 1         |
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 1         |

|                |   |
|----------------|---|
| TERAPIA FÍSICA | 1 |
|----------------|---|

## CÓRDOBA

| CÓRDOBA   | 93 |
|---|----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 40 |
| MEDICINA GENERAL  | 6  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 4  |
| OFTALMOLOGÍA  | 3  |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 2  |
| NEUROLOGÍA  | 2  |
| HEPATOLOGÍA   | 2  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 2  |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 2  |
| PEDIATRÍA   | 2  |
| CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA   | 1  |
| FONOAUDIOLOGÍA  | 1  |
| DERMATOLOGÍA  | 1  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1  |
| MEDICINA INTERNA  | 1  |
| PSIQUIATRÍA   | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA   | 1  |
| HEMATOLOGÍA   | 1  |
| ENDODONCIA  | 1  |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 1  |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 1  |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA  | 1  |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| ALERGOLOGÍA   | 1  |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 16 |
| IMAGENOLOGÍA  | 6  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 5  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 4  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 11 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 5  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 5  |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)                                   | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 7  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 4  |

|   |   |
|---|---|
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO   | 2 |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 4 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 2 |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 1 |
| HOSPITALIZACIÓN   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 3 |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 1 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1 |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 3 |
| TERAPIA OCUPACIONAL   | 2 |
| TERAPIA LENGUAJE  | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 2 |
| TELFÓNICO   | 2 |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS  | 2 |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS   | 2 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 1 |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  | 1 |

#### CUNDINAMARCA

| CUNDINAMARCA                                  | 301 |
|---|-----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 171 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 16  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                          | 15  |
| OFTALMOLOGÍA                                  | 11  |
| MEDICINA GENERAL                              | 10  |
| DERMATOLOGÍA                                  | 8   |
| NEUROLOGÍA                                    | 8   |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS            | 7   |
| UROLOGÍA                                      | 7   |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL                          | 5   |
| PEDIATRÍA                                     | 5   |
| PSIQUIATRÍA                                   | 5   |
| NEUROCIRUGÍA                                  | 5   |

|   |    |
|---|----|
| PSICOLOGÍA  | 4  |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 4  |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 4  |
| ANESTESIOLOGÍA  | 4  |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 4  |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA  | 3  |
| ENDOCRINOLOGÍA  | 3  |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL   | 3  |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 3  |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 3  |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 3  |
| CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA   | 2  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 2  |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2  |
| MIEMBRO SUPERIOR - ORTOPEDIA  | 2  |
| ENFERMERÍA  | 2  |
| COLOPROCTOLOGÍA   | 2  |
| CARDIOLOGÍA   | 2  |
| REUMATOLOGÍA  | 2  |
| ECOCARDIOGRAFÍA   | 2  |
| CIRUGÍA CARDIOVASCULAR  | 1  |
| MEDICINA INTERNA  | 1  |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA  | 1  |
| ESTOMATOLOGÍA   | 1  |
| OPTOMETRÍA  | 1  |
| NUTRICIÓN   | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA   | 1  |
| GENÉTICA MÉDICA   | 1  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA   | 1  |
| INFECTOLOGÍA  | 1  |
| ANESTESIOLOGÍA CARDIOTORÁXICA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 30 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 12 |
| IMAGENOLOGÍA  | 12 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 5  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 29 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 17 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 7  |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 2  |



|   |    |
|---|----|
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.  | 2  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 13 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 5  |
| IMAGENOLOGÍA  | 5  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 2  |
| QUIMIOTERAPIA   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 12 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 7  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 2  |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 2  |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 1  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 10 |
| RETIRADO  | 5  |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 4  |
| DESAFILIADO POR FALLECIMIENTO   | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 7  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO   | 4  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES   | 3  |
| NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS   | 6  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 6  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 5  |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 4  |
| TELFÓNICO   | 3  |
| PRESENCIAL (OFICINAS – PUNTOS)  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 3  |
| CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA  | 1  |
| NEUROLOGÍA  | 1  |
| ECOCARDIOGRAFÍA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 2  |
| TERAPIA LENGUAJE  | 1  |
| TERAPIA FÍSICA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA   | 2  |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 1  |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS  | 1  |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.  | 1  |

|   |    |
|---|----|
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS  | 1  |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS                  | 1  |
| MEDICAMENTO EN MALAS CONDICIONES  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 1  |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1  |
| OFTALMOLOGÍA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD  | 1  |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 1  |
| TRATO DEL PERSONAL  | 14 |
| OTROS PROFESIONALES   | 6  |
| MÉDICO  | 5  |
| URGENCIAS   | 1  |
| ADMINISTRATIVOS   | 1  |
| ODONTÓLOGO  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 8  |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 6  |
| MEDICINA GENERAL  | 1  |
| CARDIOLOGÍA   | 1  |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO   | 6  |
| PÁGINA WEB (OFICINA VIRTUAL, FORMULARIO, OTROS)   | 5  |
| TELFÓNICO   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS                           | 2  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 2  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 2  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA   | 1  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 1  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 1  |
| RETIRADO  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 1  |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 1  |
| TELFÓNICO   | 1  |

**GUAINIA**

| <b>GUAINIA</b>                                | <b>1</b> |
|---|----------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 1        |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                          | 1        |

**GUAJIRA**

| <b>GUAJIRA</b>   | <b>28</b> |
|--|-----------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS  | 6         |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA   | 1         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA  | 1         |
| ONCOLOGÍA  | 1         |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA   | 1         |
| ANESTESIOLOGÍA   | 1         |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS          | 4         |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN   | 1         |
| SOPORTE NUTRICIONAL  | 1         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC   | 1         |
| MEDICAMENTOS UPC   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 4         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS  | 2         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS   | 1         |
| IMAGENOLOGÍA   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA   | 4         |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA  | 3         |
| OPTOMETRÍA   | 1         |
| NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS   | 1         |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN   | 1         |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO            | 1         |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS | 1         |
| ENTREGA ERRADA DE MEDICAMENTO  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 1         |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 1         |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD   | 1         |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA   | 1         |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                                     | 1         |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA   | 1         |

|  |   |
|--|---|
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA                         | 1 |
| TERAPIA OCUPACIONAL  | 1 |

#### GUAVIARE

|  |          |
|--|----------|
| <b>GUAVIARE</b>  | <b>7</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA | 2        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS                        | 2        |
| NEUROLOGÍA   | 1        |
| MEDICINA GENERAL   | 1        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD      | 2        |
| QUIMIOTERAPIA  | 1        |
| HOSPITALIZACIÓN  | 1        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 1        |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS                                  | 1        |

#### HOSPITAL CENTRAL

|  |            |
|--|------------|
| <b>HOSPITAL CENTRAL</b>                        | <b>357</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS  | 151        |
| OFTALMOLOGÍA                                   | 33         |
| CIRUGÍA GENERAL                                | 20         |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA                 | 11         |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS             | 8          |
| NEUROLOGÍA                                     | 5          |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                      | 5          |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS                    | 5          |
| MEDICINA GENERAL                               | 4          |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA | 4          |
| CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA                          | 4          |
| ONCOLOGÍA                                      | 4          |
| UROLOGÍA                                       | 3          |
| ANESTESIOLOGÍA                                 | 3          |
| GASTROENTEROLOGÍA                              | 3          |
| NEUROCIRUGÍA                                   | 2          |
| CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA           | 2          |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL                           | 2          |
| CIRUGÍA VASCULAR                               | 2          |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                          | 2          |
| ENFERMERÍA                                     | 2          |
| CIRUGÍA DE CADERA                              | 2          |

|   |    |
|---|----|
| CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA                                    | 2  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 2  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2  |
| PSIQUIATRÍA   | 2  |
| OCULOPLASTIA  | 1  |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA   | 1  |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 1  |
| DERMATOLOGÍA  | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA                         | 1  |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL                                 | 1  |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 1  |
| CARDIOLOGÍA   | 1  |
| CIRUGÍA ONCOLÓGICA  | 1  |
| CIRUGÍA DE TRASPLANTE   | 1  |
| COLOPROCTOLOGÍA   | 1  |
| ENDOCRINOLOGÍA  | 1  |
| HEMATOLOGÍA   | 1  |
| RADIOTERAPIA  | 1  |
| HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA                                  | 1  |
| JUNTA MÉDICA  | 1  |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA                      | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD | 61 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS                                    | 36 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS                                 | 11 |
| IMAGENOLOGÍA  | 10 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO                             | 2  |
| URGENCIAS   | 1  |
| HOSPITALIZACIÓN   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD     | 46 |
| URGENCIAS   | 27 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO                             | 7  |
| HOSPITALIZACIÓN   | 4  |
| IMAGENOLOGÍA  | 3  |
| TRASPLANTE  | 2  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 1  |
| EUTANASIA - SUICIDIO ASISTIDO                                       | 1  |
| QUIMIOTERAPIA   | 1  |
| TRATO DEL PERSONAL  | 33 |
| OTROS PROFESIONALES   | 14 |
| URGENCIAS   | 8  |
| MÉDICO  | 7  |
| PERSONAL DE FARMACIA  | 3  |

|   |    |
|---|----|
| ADMINISTRATIVOS   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 26 |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 13 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 5  |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 4  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 3  |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 10 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 9  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                            | 10 |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 5  |
| SERVICIO QUIRÚRGICO   | 2  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 2  |
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 1  |
| NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 5  |
| URGENCIAS   | 3  |
| IMAGENOLOGÍA  | 1  |
| QUIMIOTERAPIA   | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 4  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                               | 2  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 2  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA                         | 4  |
| SERVICIO HOSPITALARIO GENERAL   | 1  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 1  |
| OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS   | 1  |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 2  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1  |
| CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS                        | 1  |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES                  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA   | 1  |
| MEDICALIZADA HOSPITALARIA   | 1  |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1  |

HUILA

| HUILA   | 117 |
|---|-----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 56  |
| DERMATOLOGÍA  | 9   |
| OPTOMETRÍA  | 6   |
| PSIQUIATRÍA   | 4   |
| MEDICINA GENERAL  | 3   |
| OFTALMOLOGÍA  | 2   |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2   |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA  | 2   |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 2   |
| INFECTOLOGÍA  | 2   |
| NEUROLOGÍA  | 2   |
| UROLOGÍA  | 2   |
| NEUROCIRUGÍA  | 2   |
| MEDICINA INTERNA  | 2   |
| VACUNACIÓN  | 1   |
| PSICOLOGÍA  | 1   |
| HEMATOLOGÍA   | 1   |
| ALERGOLOGÍA   | 1   |
| MEDICINA FAMILIAR   | 1   |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA  | 1   |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 1   |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1   |
| PEDIATRÍA   | 1   |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1   |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA  | 1   |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 1   |
| CIRUGÍA DE TRASPLANTE   | 1   |
| ONCOLOGÍA   | 1   |
| CARDIOLOGÍA   | 1   |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 1   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 16  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 9   |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 4   |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)                                   | 2   |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 14  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 7   |

|   |   |
|---|---|
| IMAGENOLOGÍA  | 4 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 3 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 8 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 3 |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 2 |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 2 |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1 |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 6 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES   | 5 |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO   | 1 |
| TRATO DEL PERSONAL  | 3 |
| UNIFORMADO  | 2 |
| OTROS PROFESIONALES   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 2 |
| URGENCIAS   | 1 |
| HOSPITALIZACIÓN   | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD  | 2 |
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 1 |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 2 |
| TELFÓNICO   | 2 |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 1 |
| MULTIAFILIACIÓN   | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1 |
| MEDICINA GENERAL  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS  | 1 |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 1 |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES  | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 1 |
| TERAPIA OCUPACIONAL   | 1 |



**MAGDALENA**

| <b>MAGDALENA</b>  | <b>77</b> |
|---|-----------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 16        |
| CIRUGÍA GENERAL   | 2         |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 2         |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2         |
| MEDICINA GENERAL  | 2         |
| NEUROCIRUGÍA  | 2         |
| GENÉTICA MÉDICA   | 1         |
| REUMATOLOGÍA  | 1         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 1         |
| UROLOGÍA  | 1         |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1         |
| OFTALMOLOGÍA  | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 15        |
| IMAGENOLOGÍA  | 7         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 5         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 3         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 12        |
| MEDICAMENTOS UPC  | 6         |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 2         |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 1         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 1         |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)                                   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 5         |
| IMAGENOLOGÍA  | 2         |
| QUIMIOTERAPIA   | 2         |
| URGENCIAS   | 1         |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 5         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 3         |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                               | 2         |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 4         |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1         |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1         |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 1         |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 1         |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO   | 4         |

|   |   |
|---|---|
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 3 |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1 |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1 |
| MEDICINA GENERAL  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO                    | 3 |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 2 |
| TRASLADO NO SOLICITADO POR EL USUARIO   | 1 |
| DESAFILIADO POR FALLECIMIENTO   | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD    | 2 |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 2 |
| NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD                                       | 1 |
| URGENCIAS   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA                              | 1 |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1 |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS                      | 1 |
| PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS                                    | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA | 1 |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA                      | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA                        | 1 |
| TERAPIA FÍSICA  | 1 |

## META

| META   | 206 |
|--|-----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS  | 66  |
| MEDICINA INTERNA                               | 8   |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                      | 8   |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS             | 6   |
| ODONTOLOGÍA GENERAL                            | 5   |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                           | 5   |
| OPTOMETRÍA                                     | 4   |
| PSICOLOGÍA                                     | 3   |
| OFTALMOLOGÍA                                   | 2   |
| GASTROENTEROLOGÍA                              | 2   |
| UROLOGÍA                                       | 2   |
| MEDICINA GENERAL                               | 2   |
| GENÉTICA MÉDICA                                | 2   |
| COLOPROCTOLOGÍA                                | 1   |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA | 1   |
| FONOAUDILOGÍA                                  | 1   |

|   |    |
|---|----|
| CIRUGÍA GENERAL   | 1  |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1  |
| ALERGOLOGÍA   | 1  |
| FISIOTERAPIA  | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA   | 1  |
| ANESTESIOLOGÍA  | 1  |
| CIRUGÍA VASCULAR  | 1  |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 1  |
| NEUROCIRUGÍA  | 1  |
| REUMATOLOGÍA  | 1  |
| HEMATOLOGÍA   | 1  |
| VACUNACIÓN  | 1  |
| INFECTOLOGÍA  | 1  |
| JUNTA MÉDICA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 34 |
| IMAGENOLOGÍA  | 13 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 12 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 8  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 32 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 28 |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 3  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 13 |
| IMAGENOLOGÍA  | 6  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 3  |
| URGENCIAS   | 1  |
| UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO   | 1  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 1  |
| HOSPITALIZACIÓN   | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 12 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 8  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                               | 4  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 10 |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 6  |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 3  |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  | 5  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO   | 5  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 5  |

|  |   |
|--|---|
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS   | 2 |
| TRASLADO NO SOLICITADO POR EL USUARIO  | 1 |
| MULTIAFILIACIÓN  | 1 |
| RETIRADO   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA                             | 4 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS           | 3 |
| MEDICAMENTOS UPC   | 2 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA                                     | 3 |
| ENDODONCIA   | 1 |
| OPTOMETRÍA   | 1 |
| FISIOTERAPIA   | 1 |
| NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS              | 2 |
| MEDICAMENTOS UPC   | 2 |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS                             | 2 |
| PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS)  | 1 |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA                               | 2 |
| TERAPIA OCUPACIONAL  | 1 |
| TERAPIA FÍSICA   | 1 |
| TRATO DEL PERSONAL   | 1 |
| OTROS PROFESIONALES  | 1 |
| PROCESO DE ADQUISICIÓN   | 1 |
| PROCESO DE ADQUISICIÓN   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA            | 1 |
| TERAPIA OCUPACIONAL  | 1 |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS   | 1 |
| OPTOMETRÍA   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO                                   | 1 |
| OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA        | 1 |
| SERVICIO FARMACÉUTICO  | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS       | 1 |

## NARIÑO

|   |            |
|---|------------|
| <b>NARIÑO</b>                                 | <b>146</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 56         |

|   |    |
|---|----|
| MEDICINA GENERAL  | 6  |
| UROLOGÍA  | 5  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 5  |
| OFTALMOLOGÍA  | 5  |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 4  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 3  |
| OPTOMETRÍA  | 3  |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 2  |
| PSICOLOGÍA  | 2  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 2  |
| ANESTESIOLOGÍA  | 2  |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| PEDIATRÍA   | 1  |
| ECOCARDIOGRAFÍA   | 1  |
| JUNTA MÉDICA  | 1  |
| PSIQUIATRÍA   | 1  |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA  | 1  |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| CARDIOLOGÍA   | 1  |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA  | 1  |
| NEUROCIRUGÍA  | 1  |
| CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1  |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| ODONTOPEDIATRÍA   | 1  |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 1  |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL  | 1  |
| MEDICINA INTERNA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 37 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 13 |
| IMAGENOLOGÍA  | 12 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 10 |
| HOSPITALIZACIÓN   | 1  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 15 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 6  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 3  |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 2  |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 2  |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.                                    | 1  |
| SUMINISTRO DE OXÍGENO   | 1  |

|   |   |
|---|---|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 6 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 2 |
| URGENCIAS   | 1 |
| QUIMIOTERAPIA   | 1 |
| INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE   | 1 |
| IMAGENOLOGÍA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 6 |
| OFTALMOLOGÍA  | 2 |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1 |
| PSIQUIATRÍA   | 1 |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1 |
| NEUROLOGÍA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 4 |
| TERAPIA FÍSICA  | 4 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 3 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 2 |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS                      | 2 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO | 2 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 2 |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 2 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS                          | 2 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 2 |
| TRATO DEL PERSONAL  | 2 |
| UNIFORMADO  | 1 |
| TRATO INADECUADO  | 1 |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 1 |
| MULTIAFILIACIÓN   | 1 |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES                | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                          | 1 |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1 |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS  | 1 |
| PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA                           | 1 |
| TERAPIA INTEGRAL  | 1 |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES             | 1 |

|   |   |
|---|---|
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 1 |
| WHATSAPP  | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO   | 1 |
| PÁGINA WEB (OFICINA VIRTUAL, FORMULARIO, OTROS)   | 1 |

#### NORTE DE SANTANDER

| <b>NORTE DE SANTANDER</b>   | <b>159</b> |
|---|------------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 56         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 9          |
| OPTOMETRÍA  | 7          |
| DERMATOLOGÍA  | 4          |
| NEUROLOGÍA  | 3          |
| NEUROCIRUGÍA  | 3          |
| OFTALMOLOGÍA  | 3          |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA   | 3          |
| NEFROLOGÍA  | 2          |
| CIRUGÍA GENERAL   | 2          |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS   | 2          |
| UROLOGÍA  | 2          |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 2          |
| MEDICINA GENERAL  | 2          |
| ALERGOLOGÍA   | 1          |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA   | 1          |
| PSICOLOGÍA  | 1          |
| ENDOCRINOLOGÍA  | 1          |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 1          |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1          |
| PEDIATRÍA   | 1          |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1          |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1          |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 1          |
| CARDIOLOGÍA   | 1          |
| MEDICINA INTERNA  | 1          |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 23         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 12         |
| MEDICAMENTOS UPC  | 9          |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)                                   | 2          |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 18         |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 9          |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 4          |

|  |    |
|--|----|
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA   | 2  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD   | 2  |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 15 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS   | 8  |
| IMAGENOLOGÍA   | 4  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS  | 3  |
| TRATO DEL PERSONAL   | 12 |
| MÉDICO   | 6  |
| UNIFORMADO   | 3  |
| OTROS PROFESIONALES  | 2  |
| ADMINISTRATIVOS  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 7  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 4  |
| URGENCIAS  | 2  |
| TRASPLANTE   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO            | 5  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                                     | 5  |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA   | 3  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO  | 1  |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL  | 4  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO  | 2  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES                        | 1  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN  | 1  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN   | 3  |
| RETIRADO   | 3  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS | 2  |
| MEDICAMENTO VENCIDO  | 2  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS                                 | 2  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA   | 2  |
| OPTOMETRÍA   | 2  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA                                  | 1  |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA   | 1  |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS   | 1  |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS  | 1  |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS   | 1  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS   | 1  |



|  |   |
|--|---|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 1 |
| TERAPIA INTEGRAL   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS | 1 |
| MEDICAMENTOS UPC   | 1 |

#### PUTUMAYO

|  |          |
|--|----------|
| <b>PUTUMAYO</b>  | <b>2</b> |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS | 1        |
| PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS)              | 1        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS                        | 1        |
| NEUROCIRUGÍA   | 1        |

#### QUINDIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>QUINDIO</b>  | <b>81</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 27        |
| UROLOGÍA  | 5         |
| CIRUGÍA VASCULAR  | 3         |
| OPTOMETRÍA  | 2         |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 2         |
| ENDOCRINOLOGÍA  | 2         |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2         |
| OFTALMOLOGÍA  | 1         |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1         |
| FISIOTERAPIA  | 1         |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA  | 1         |
| DERMATOLOGÍA  | 1         |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1         |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1         |
| HEMATOLOGÍA   | 1         |
| JUNTA MÉDICA  | 1         |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 1         |
| GENÉTICA MÉDICA   | 1         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 21        |
| IMAGENOLOGÍA  | 9         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 9         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 3         |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 13        |
| MEDICAMENTOS UPC  | 8         |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 4         |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 1         |

|   |   |
|---|---|
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD                                    | 5 |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 3 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1 |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD                                     | 4 |
| IMAGENOLOGÍA  | 2 |
| QUIMIOTERAPIA   | 1 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1 |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 3 |
| MULTIAFILIACIÓN   | 2 |
| RETIRADO  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA           | 2 |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 2 |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 2 |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                 | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1 |
| OPTOMETRÍA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD              | 1 |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA               | 1 |
| TERAPIA ALTERNATIVA   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA                                | 1 |

#### RISARALDA

|   |            |
|---|------------|
| <b>RISARALDA</b>                              | <b>235</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 112        |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                          | 20         |
| GASTROENTEROLOGÍA                             | 14         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 9          |
| NEUROCIRUGÍA                                  | 7          |
| DERMATOLOGÍA                                  | 6          |
| REUMATOLOGÍA                                  | 5          |
| MEDICINA GENERAL                              | 5          |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS            | 4          |
| NEFROLOGÍA                                    | 3          |
| ENDOCRINOLOGÍA                                | 3          |
| NEUROLOGÍA                                    | 3          |
| HEMATOLOGÍA                                   | 3          |

|  |    |
|--|----|
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA   | 2  |
| ONCOLOGÍA  | 2  |
| ALERGOLOGÍA  | 2  |
| GENÉTICA MÉDICA  | 2  |
| CIRUGÍA ONCOLÓGICA   | 2  |
| RADIOTERAPIA   | 2  |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA   | 2  |
| OCULOPLASTIA   | 1  |
| ANESTESIOLOGÍA   | 1  |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1  |
| DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA  | 1  |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA   | 1  |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA  | 1  |
| OFTALMOLOGÍA   | 1  |
| MEDICINA FAMILIAR  | 1  |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA   | 1  |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA   | 1  |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA   | 1  |
| CARDIOLOGÍA  | 1  |
| MEDICINA INTERNA   | 1  |
| UROLOGÍA   | 1  |
| HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA   | 1  |
| JUNTA MÉDICA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE<br>TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 37 |
| MEDICAMENTOS UPC   | 31 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC   | 2  |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES,<br>PAÑITOS, ETC.                                    | 2  |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN   | 1  |
| MEDICAMENTOS NO UPC  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 35 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS   | 12 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS  | 12 |
| IMAGENOLOGÍA   | 9  |
| TRASPLANTE   | 1  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 9  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 4  |
| QUIMIOTERAPIA  | 3  |
| IMAGENOLOGÍA   | 2  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD   | 5  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD   | 2  |

|   |   |
|---|---|
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 1 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1 |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 5 |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA  | 2 |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA  | 1 |
| ECOCARDIOGRAFÍA   | 1 |
| CIRUGÍA VASCULAR  | 1 |
| TRATO DEL PERSONAL  | 4 |
| UNIFORMADO  | 1 |
| TRATO INADECUADO  | 1 |
| LABORATORIO   | 1 |
| ODONTOLÓGO  | 1 |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 4 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES             | 3 |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                             | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA                       | 3 |
| OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS   | 1 |
| SERVICIO DE TRANSPORTE ASISTENCIAL  | 1 |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS                          | 3 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 2 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 3 |
| TERAPIA FÍSICA  | 3 |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 3 |
| RETIRADO  | 2 |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 2 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1 |
| IMAGENOLOGÍA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA                           | 1 |
| TERAPIA ALTERNATIVA   | 1 |
| NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS                             | 1 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO  | 1 |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 1 |

|   |   |
|---|---|
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 1 |
| TELFÓNICO   | 1 |
| NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS   | 1 |
| INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 1 |
| DESGASTE INNECESARIO DEL PERSONAL   | 1 |
| DESGASTE INNECESARIO DEL PERSONAL   | 1 |
| NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 1 |
| PSICOTERAPIA  | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1 |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 1 |

#### SAN ANDRES

|   |          |
|---|----------|
| <b>SAN ANDRES</b>                                 | <b>3</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS     | 2        |
| COLOPROCTOLOGÍA                                   | 1        |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA    | 1        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA | 1        |
| MEDICALIZADA HOSPITALARIA                         | 1        |

#### SANTANDER

|   |            |
|---|------------|
| <b>SANTANDER</b>  | <b>268</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD | 92         |
| IMAGENOLOGÍA  | 39         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS                                 | 35         |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS                                    | 17         |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO                             | 1          |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS                       | 84         |
| ENDOCRINOLOGÍA  | 8          |
| UROLOGÍA  | 8          |
| CARDIOLOGÍA   | 6          |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 5          |
| NEUROLOGÍA  | 5          |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS                                  | 4          |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA                        | 4          |
| OFTALMOLOGÍA  | 3          |
| OPTOMETRÍA  | 3          |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 3          |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL  | 2          |
| ALERGOLOGÍA   | 2          |

|  |    |
|--|----|
| PSIQUIATRÍA  | 2  |
| DERMATOLOGÍA   | 2  |
| MEDICINA GENERAL   | 2  |
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA   | 2  |
| CIRUGÍA GENERAL  | 2  |
| ANESTESIOLOGÍA   | 2  |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA   | 2  |
| FONOAUDIOLOGÍA   | 2  |
| CIRUGÍA VASCULAR   | 2  |
| MEDICINA INTERNA   | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA  | 1  |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL  | 1  |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA   | 1  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA   | 1  |
| ODONTOLOGÍA GENERAL  | 1  |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA   | 1  |
| REUMATOLOGÍA   | 1  |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA   | 1  |
| VACUNACIÓN   | 1  |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE<br>TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 31 |
| MEDICAMENTOS UPC   | 16 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC   | 7  |
| SOPORTE NUTRICIONAL  | 3  |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN   | 3  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC  | 1  |
| MEDICAMENTOS NO UPC  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD  | 18 |
| IMAGENOLOGÍA   | 7  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO  | 5  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA  | 4  |
| URGENCIAS  | 1  |
| QUIMIOTERAPIA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD   | 6  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD   | 2  |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA   | 2  |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD  | 1  |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA   | 6  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA   | 2  |

|   |   |
|---|---|
| CARDIOLOGÍA   | 1 |
| PSIQUIATRÍA   | 1 |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1 |
| OPTOMETRÍA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 5 |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 5 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES   | 3 |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO   | 2 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD  | 4 |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 3 |
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 3 |
| TERAPIA FÍSICA  | 2 |
| TERAPIA OCUPACIONAL   | 1 |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 2 |
| RETIRADO  | 1 |
| MULTIAFILIACIÓN   | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA   | 2 |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 1 |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 1 |
| TRATO DEL PERSONAL  | 2 |
| ODONTOLÓGO  | 1 |
| MÉDICO  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA   | 1 |
| TERAPIA INTEGRAL  | 1 |
| NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS   | 1 |
| INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD LABORAL   | 1 |
| FALTA ASIGNACION PRESUPUESTAL   | 1 |
| FALTA ASIGNACION PRESUPUESTAL   | 1 |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS  | 1 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 1 |
| PRESENCIAL (OFINAS – PUNTOS   | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 1 |

SUCRE

| SUCRE   | 66 |
|---|----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 22 |
| OFTALMOLOGÍA  | 3  |
| ALERGOLOGÍA   | 2  |
| DERMATOLOGÍA  | 2  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 2  |
| FONOAUDIOLOGÍA  | 1  |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1  |
| COLOPROCTOLOGÍA   | 1  |
| OPTOMETRÍA  | 1  |
| CIRUGÍA GENERAL   | 1  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1  |
| GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA  | 1  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1  |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 1  |
| UROLOGÍA  | 1  |
| NEFROLOGÍA  | 1  |
| NEUROLOGÍA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 12 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 8  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 2  |
| IMAGENOLOGÍA  | 2  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 10 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 7  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 1  |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 1  |
| SUMINISTRO DE OXÍGENO   | 1  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 4  |
| MULTIAFILIACIÓN   | 2  |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 1  |
| RETIRADO  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 4  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 2  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 1  |
| HOSPITALIZACIÓN   | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 3  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 2  |



|   |   |
|---|---|
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                             | 1 |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                          | 2 |
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 1 |
| SERVICIO DE URGENCIAS   | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 2 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 2 |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 1 |
| ANESTESIOLOGÍA  | 1 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 2 |
| TRABAJO SOCIAL  | 1 |
| TERAPIA FÍSICA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 1 |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO | 1 |
| NO ATENCION A LAS LLAMADAS TELEFONICAS  | 1 |
| NO ATENCION A LAS LLAMADAS TELEFONICAS  | 1 |

#### TOLIMA

|   |            |
|---|------------|
| <b>TOLIMA</b>                                 | <b>447</b> |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 175        |
| OPTOMETRÍA                                    | 14         |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS            | 13         |
| MEDICINA GENERAL                              | 12         |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 11         |
| OFTALMOLOGÍA                                  | 10         |
| ANESTESIOLOGÍA                                | 9          |
| GASTROENTEROLOGÍA                             | 6          |
| NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 6          |
| UROLOGÍA                                      | 5          |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                     | 5          |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA        | 5          |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA  | 5          |
| JUNTA MÉDICA                                  | 4          |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA                | 4          |
| ALERGOLOGÍA                                   | 4          |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA   | 4          |
| DERMATOLOGÍA                                  | 4          |
| PSICOLOGÍA                                    | 4          |
| COLOPROCTOLOGÍA                               | 3          |
| CIRUGÍA GENERAL                               | 3          |

|   |    |
|---|----|
| PEDIATRÍA   | 3  |
| ENDOCRINOLOGÍA  | 3  |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA   | 3  |
| ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 2  |
| MEDICINA INTERNA  | 2  |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA  | 2  |
| NEUROLOGÍA  | 2  |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS   | 2  |
| CARDIOLOGÍA   | 2  |
| NEUMOLOGÍA  | 2  |
| NEFROLOGÍA  | 1  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 1  |
| CIRUGÍA DE TÓRAX  | 1  |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL   | 1  |
| HEMATOLOGÍA   | 1  |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| RADIOTERAPIA  | 1  |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA  | 1  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA  | 1  |
| NUTRICIÓN   | 1  |
| CIRUGÍA CARDIOVASCULAR  | 1  |
| ODONTOLOGÍA GENERAL   | 1  |
| PSIQUIATRÍA   | 1  |
| CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA  | 1  |
| REUMATOLOGÍA  | 1  |
| ONCOLOGÍA   | 1  |
| REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1  |
| FONOAUDIOLOGÍA  | 1  |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL  | 1  |
| CIRUGÍA DE CADERA   | 1  |
| NEUROCIRUGÍA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 95 |
| IMAGENOLOGÍA  | 50 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 21 |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 21 |
| RADIOTERAPIA  | 2  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 52 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 38 |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 7  |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 4  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 2  |

|  |    |
|--|----|
| MEDICAMENTOS NO UPC  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA         | 44 |
| OPTOMETRÍA   | 4  |
| OFTALMOLOGÍA   | 3  |
| NEUROLOGÍA   | 3  |
| GASTROENTEROLOGÍA  | 3  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS                                   | 2  |
| CIRUGÍA GENERAL  | 2  |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA  | 2  |
| CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA                                 | 2  |
| DERMATOLOGÍA   | 2  |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL   | 1  |
| CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1  |
| NEUMOLOGÍA   | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA                          | 1  |
| CIRUGÍA ONCOLÓGICA   | 1  |
| COLOPROCTOLOGÍA  | 1  |
| MEDICINA DEL DEPORTE   | 1  |
| ONCOLOGÍA  | 1  |
| NEUROCIRUGÍA   | 1  |
| CIRUGÍA DE CADERA  | 1  |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA                       | 1  |
| PSIQUIATRÍA  | 1  |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL   | 1  |
| PATOLOGÍA  | 1  |
| RADIOTERAPIA   | 1  |
| PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA   | 1  |
| UROLOGÍA   | 1  |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA                       | 1  |
| GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA   | 1  |
| ANESTESIOLOGÍA   | 1  |
| GENÉTICA MÉDICA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD      | 13 |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO                              | 4  |
| IMAGENOLOGÍA   | 3  |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA  | 2  |
| HOSPITALIZACIÓN  | 2  |
| UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO  | 1  |
| QUIMIOTERAPIA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA | 12 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD     | 11 |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD                  | 5  |

|   |    |
|---|----|
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 4  |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 1  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 1  |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 11 |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES   | 9  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO   | 2  |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 7  |
| RETIRADO  | 4  |
| MULTIAFILIACIÓN   | 2  |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO                             | 5  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS  | 4  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 3  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 1  |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 3  |
| TELFÓNICO   | 3  |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 2  |
| PEDIATRÍA   | 1  |
| OPTOMETRÍA  | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD  | 2  |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA   | 2  |
| TERAPIA INTEGRAL  | 1  |
| TERAPIA ALTERNATIVA   | 1  |
| NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 1  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1  |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS  | 1  |
| SERVICIOS HOSPITALARIOS   | 1  |
| NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS  | 1  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 1  |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA   | 1  |
| OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS   | 1  |
| TRATO DEL PERSONAL  | 1  |
| ADMINISTRATIVOS   | 1  |
| INASISTENCIAS A CITAS MÉDICAS   | 1  |

|   |   |
|---|---|
| INASISTENCIAS A CITAS MÉDICAS                                     | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO | 1 |
| PÁGINA WEB (OFICINA VIRTUAL, FORMULARIO, OTROS)                   | 1 |

#### URABÁ

| URABÁ   | 13 |
|---|----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 6  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 1  |
| REUMATOLOGÍA  | 1  |
| PSICOLOGÍA  | 1  |
| DERMATOLOGÍA  | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA   | 1  |
| NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 4  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 2  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 2  |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA   | 1  |
| TRATO DEL PERSONAL  | 1  |
| OTROS PROFESIONALES   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 1  |

#### VALLE DEL CAUCA

| VALLE DEL CAUCA                               | 946 |
|---|-----|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS | 455 |
| CIRUGÍA DE TÓRAX                              | 63  |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA                          | 40  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                     | 38  |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS            | 35  |
| UROLOGÍA                                      | 34  |
| OPTOMETRÍA                                    | 19  |
| MEDICINA INTERNA                              | 18  |
| OFTALMOLOGÍA                                  | 17  |
| ANESTESIOLOGÍA                                | 13  |
| CARDIOLOGÍA                                   | 12  |
| NEUROCIRUGÍA                                  | 12  |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA  | 11  |
| MEDICINA GENERAL                              | 11  |

|  |    |
|--|----|
| ENDOCRINOLOGÍA                                 | 10 |
| PSICOLOGÍA                                     | 8  |
| NEFROLOGÍA                                     | 8  |
| DERMATOLOGÍA                                   | 7  |
| CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA | 7  |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                      | 7  |
| NEUROLOGÍA                                     | 6  |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA         | 6  |
| PSIQUIATRÍA                                    | 5  |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA | 4  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA    | 4  |
| GASTROENTEROLOGÍA                              | 4  |
| PEDIATRÍA                                      | 4  |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA | 4  |
| CIRUGÍA VASCULAR                               | 3  |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA           | 3  |
| MEDICINA FAMILIAR                              | 3  |
| ALERGOLOGÍA                                    | 3  |
| RADIOTERAPIA                                   | 3  |
| ECOCARDIOGRAFÍA                                | 2  |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA                 | 2  |
| JUNTA MÉDICA                                   | 2  |
| ONCOLOGÍA                                      | 2  |
| CIRUGÍA GENERAL                                | 2  |
| GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA                   | 2  |
| CIRUGÍA DE TRASPLANTE                          | 2  |
| NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA                          | 2  |
| NEUMOLOGÍA                                     | 2  |
| NUTRICIÓN                                      | 1  |
| ESTOMATOLOGÍA PEDIÁTRICA                       | 1  |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL                       | 1  |
| GENÉTICA MÉDICA                                | 1  |
| FISIOTERAPIA                                   | 1  |
| FONOAUDIOLOGÍA                                 | 1  |
| ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA                        | 1  |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA                             | 1  |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS                    | 1  |
| CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA                         | 1  |
| REUMATOLOGÍA                                   | 1  |
| HEMATOLOGÍA                                    | 1  |
| VACUNACIÓN                                     | 1  |
| HEPATOLOGÍA                                    | 1  |

|   |     |
|---|-----|
| ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA  | 1   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 171 |
| IMAGENOLOGÍA  | 92  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 45  |
| OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS  | 24  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 9   |
| DIÁLISIS  | 1   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 76  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 50  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC  | 11  |
| DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC   | 4   |
| ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.                                    | 4   |
| SOPORTE NUTRICIONAL   | 3   |
| TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN  | 3   |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 1   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 58  |
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 29  |
| IMAGENOLOGÍA  | 15  |
| QUIMIOTERAPIA   | 8   |
| ATENCIÓN DOMICILIARIA   | 4   |
| TRASPLANTE  | 2   |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD  | 39  |
| INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 12  |
| FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD  | 12  |
| FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA  | 9   |
| FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL  | 5   |
| INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD   | 1   |
| PROCESOS MEDICINA LABORAL   | 23  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES               | 11  |
| USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO                               | 11  |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | 1   |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA  | 20  |
| CARDIOLOGÍA   | 3   |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA  | 2   |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 2   |
| GASTROENTEROLOGÍA   | 2   |
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS  | 2   |
| NEUROCIRUGÍA  | 2   |
| CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA  | 1   |
| CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA  | 1   |

|   |    |
|---|----|
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA   | 1  |
| NEUROLOGÍA  | 1  |
| NEUMOLOGÍA  | 1  |
| NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA  | 1  |
| OFTALMOLOGÍA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA  | 19 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO | 12 |
| INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN  | 10 |
| RETIRADO  | 5  |
| MULTIAFILIACIÓN   | 2  |
| TRASLADO NO SOLICITADO POR EL USUARIO   | 2  |
| SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS  | 1  |
| NO TENER NI UTILIZAR LOS MEDIOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO   | 9  |
| NO TENER NI UTILIZAR LOS MEDIOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO   | 9  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                          | 8  |
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 3  |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 3  |
| SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA  | 1  |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 1  |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS                      | 6  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA  | 6  |
| TERAPIA FÍSICA  | 5  |
| TERAPIA OCUPACIONAL   | 1  |
| FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES                | 5  |
| TRATO DEL PERSONAL  | 5  |
| OTROS PROFESIONALES   | 2  |
| ADMINISTRATIVOS   | 1  |
| URGENCIAS   | 1  |
| PERSONAL DE FARMACIA  | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA                           | 4  |
| TERAPIA INTEGRAL  | 4  |
| NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS  | 3  |
| PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS   | 2  |
| SERVICIOS HOSPITALARIOS   | 1  |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS                          | 2  |
| MEDICAMENTOS UPC  | 1  |
| MEDICAMENTOS NO UPC   | 1  |
| NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 2  |



|   |   |
|---|---|
| LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1 |
| IMAGENOLOGÍA  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA   | 2 |
| SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO   | 1 |
| SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA  | 1 |
| NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS  | 1 |
| CIRUGÍA GASTROINTESTINAL  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS                  | 1 |
| ENTREGA ERRADA DE MEDICAMENTO   | 1 |
| NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS   | 1 |
| INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL   | 1 |
| NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS   | 1 |
| MEDICAMENTOS UPC  | 1 |
| INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  | 1 |
| DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD | 1 |
| TELFÓNICO   | 1 |

#### VICHADA

|   |          |
|---|----------|
| <b>VICHADA</b>  | <b>7</b> |
| INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD                            | 3        |
| SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA  | 1        |
| SERVICIO HOSPITALARIO   | 1        |
| SERVICIO FARMACÉUTICO   | 1        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS   | 2        |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 1        |
| NEUROLOGÍA  | 1        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD   | 1        |
| OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS   | 1        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS | 1        |
| MEDICAMENTOS UPC  | 1        |

En el primer trimestre de 2024 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 11.049 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 05/04/2024 a las 07:42 a.m.

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

1. *El número de solicitudes recibidas.*

Para el periodo informado, se recibieron un total de 11.049 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

| I Trimestre 2024                        | Cantidad      | %           |
|---|---------------|-------------|
| Reclamo                                 | 9.833         | 89%         |
| Petición                                | 670           | 6,1%        |
| Petición de Información                 | 179           | 1,6%        |
| Queja                                   | 173           | 1,6%        |
| Reconocimientos del Servicio de Policía | 119           | 1,1%        |
| Sugerencia                              | 32            | 0,3%        |
| Informe                                 | 26            | 0,2%        |
| <b>Total General</b>                    | <b>11.049</b> | <b>100%</b> |

2. *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*

| ENTIDAD                         | TOTAL CASOS |
|---------------------------------|-------------|
| Entidades de Salud              | 236         |
| Superintendencias               | 15          |
| Inspección de Policía           | 5           |
| Entidades de servicios Públicos | 1           |
| Alcaldía Municipal              | 1           |

3. *El tiempo de respuesta a cada solicitud.*

| I Trimestre 2024                        | Tiempo promedio de respuesta |
|---|------------------------------|
| Reclamos                                | 15 días                      |
| Petición de Información                 | 10 días                      |
| Quejas                                  | 15 días                      |
| Consultas                               | 30 días                      |
| Reconocimientos del servicio de policía | 15 días                      |
| Sugerencias                             | 15 días                      |

4. *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*

Durante el I trimestre del año 2024, no se presentó negación el acceso a la información en ninguna PQR2S.

Calle 44 N° 50-51 CAN Bogotá  
Teléfonos 5804400 EXT. 7454  
[disan.sipqrs@policia.gov.co](mailto:disan.sipqrs@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

**INFORMACIÓN PÚBLICA**