



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

I TRIMESTRE AÑO 2025

INFORME CUALITATIVO Y CUANTITATIVO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS (PQR2S) DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD ÁMBITO NACIONAL.

01 DE ENERO 2025 – 31 DE MARZO 2025

Tabla de contenido

1.	INFORME PQR2S	3
2.	OBJETIVO DEL INFORME	3
3.	ASPECTOS PRINCIPALES	3
3.1	NÚMERO TOTAL DE PQR2S REGISTRADAS	3
3.2	TIPO DE SOLICITUDES REALIZADAS	4
3.3	MEDIOS DE RECEPCIÓN:	5
4.	PANORAMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS (PQR2S)	6
4.1	PANORAMA POR REGIONALES DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.	6
4.2	PANORAMA POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD	7
5.	RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS	9
5.1	RECLAMOS ALLEGADOS POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD/ NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS.	10
6.	MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S	10
6.1	TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO GENERAL.	11
6.2	TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO ESPECÍFICO.	12
6.3	TOP DE LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALIDAD POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD.	13
7.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	24
8.	INFORME DEL PUNTO 05 DEL PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	24
9.	RECOMENDACIONES	26
10.	CONCLUSIONES	27
10.1	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	27
10.2	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.	27
10.3	TIEMPO DE RESPUESTA DADA A CADA SOLICITUD	27
10.4	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	28

1. INFORME PQR2S

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD.

En el marco de la misionalidad de la Oficina de Atención al usuario de la Dirección de Sanidad y de acuerdo a los estándares de cumplimiento, el presente informe resume los datos correspondientes al proceso de atención, recepción y trámite sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S) en el ámbito de los servicios de salud brindados por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional durante el primer trimestre correspondiente a los meses (enero, febrero y marzo) del año 2025.

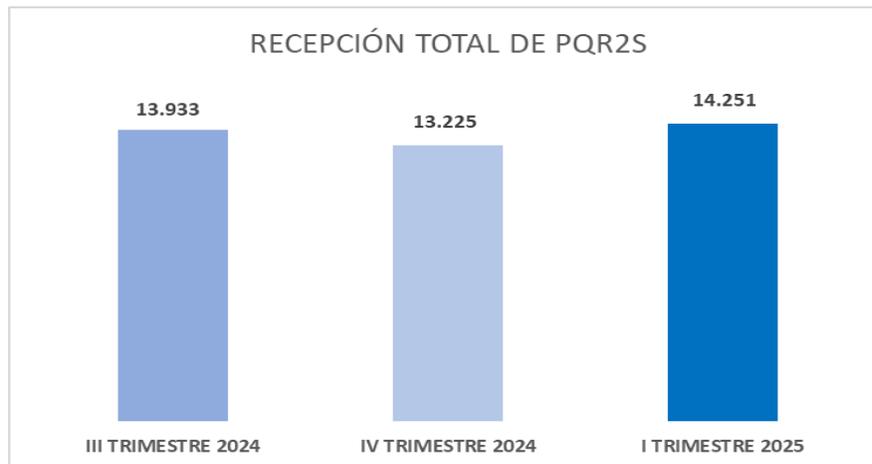
2. OBJETIVO DEL INFORME

El informe tiene como propósito evaluar el desempeño de los canales de atención y la gestión de las solicitudes realizadas por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, en relación con la prestación de servicios de salud. La finalidad es identificar áreas de mejora, garantizar una atención integral, y contribuir a la satisfacción de los usuarios, a través de la gestión oportuna de las solicitudes interpuestas.

3. ASPECTOS PRINCIPALES

3.1 NÚMERO TOTAL DE PQR2S REGISTRADAS

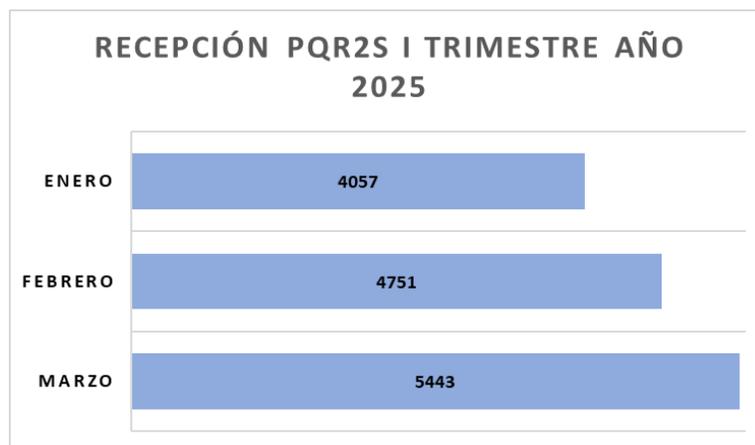
A continuación, el comparativo de los últimos tres trimestres, así:



La gráfica comparativa presentada ilustra las solicitudes e inconformidades interpuestas por los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, las cuales fueron recepcionadas a través de los diferentes medios habilitados. Esta información abarca los trimestres III y IV de 2024, así como el I trimestre de 2025, con respecto a las PQR2S (Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias) gestionadas por las unidades prestadoras de salud nivel nacional de lo cual se puede deducir, lo siguiente:

- **Aumento de PQR2S:** Comparando el primer trimestre del año 2025 con el IV trimestre de 2024, se observa un aumento significativo de 1.026 PQR2S, lo que representa un incremento del 7,8%. Este aumento puede reflejar varios factores, entre ellos, un mayor acceso a los canales de recepción de las solicitudes, un incremento en la cantidad de usuarios y/o un aumento en la percepción de insatisfacción con los servicios brindados.

La tendencia de las PQR2S en el I Trimestre de 2025 muestra una variabilidad, con aumento en las solicitudes. Este crecimiento indica una mayor participación de los usuarios.

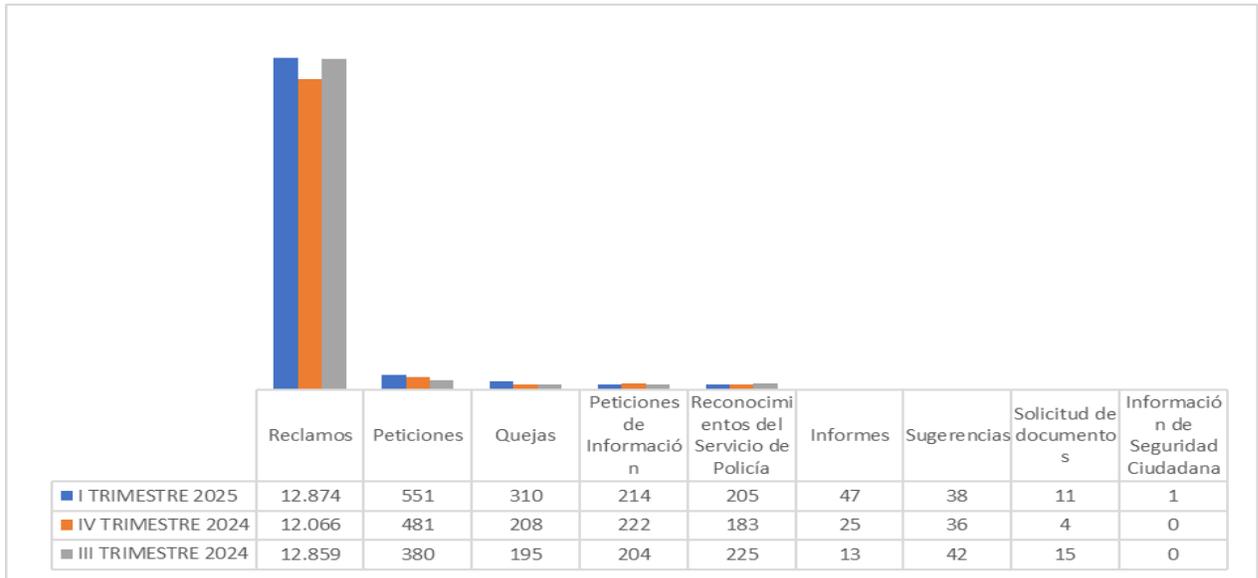


Además, resalta la necesidad urgente de fortalecer los canales de comunicación con los usuarios, así como mejorar los tiempos de respuesta y la efectividad en la resolución de los casos. La tendencia al alza observada en el primer trimestre de 2025 pone de manifiesto que, aunque los esfuerzos anteriores hayan sido significativos, aún existen aspectos que requieren ajustes para optimizar la atención.

3.2 TIPO DE SOLICITUDES REALIZADAS

La clasificación de las PQR2S realizadas por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional se organiza según el tipo de solicitud o inconformidad presentada. Esta clasificación permite una gestión más eficiente de los requerimientos, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones estratégicas. A continuación, se detallan los tipos de PQR2S, la clasificación y la estadística, así:

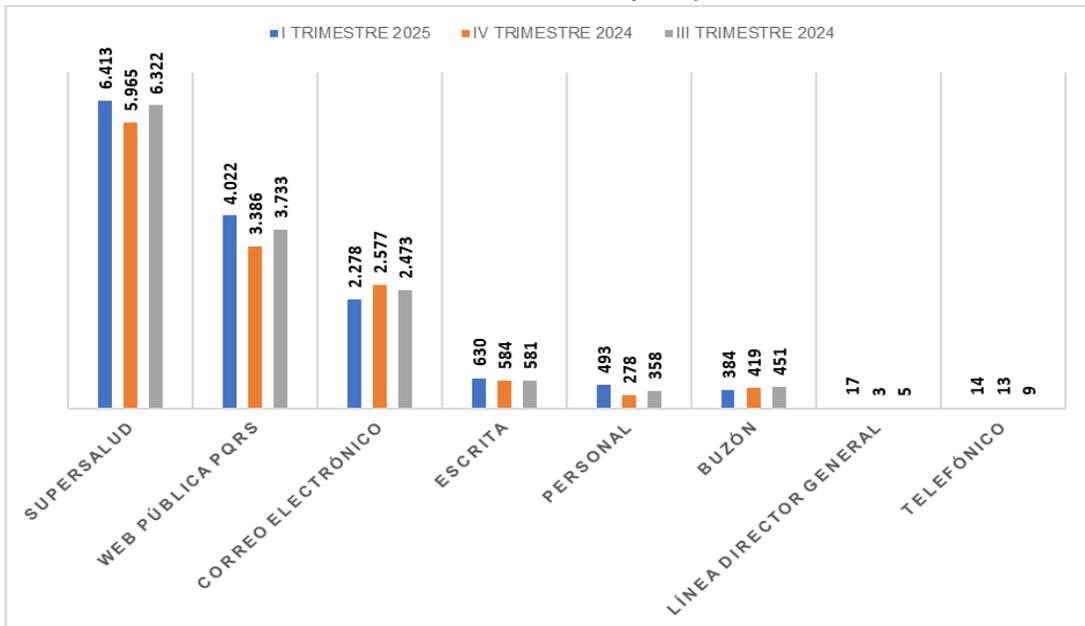
TÉRMINO	DEFINICIÓN	TIEMPOS ESTABLECIDOS
Petición:	<i>"Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros".</i>	<p>a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.</p> <p>b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.</p> <p>c) Solicitud de documentos: diez (10) días hábiles.</p>
Queja	<i>"Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad".</i>	Quince (15) días hábiles.
Reclamo	<i>Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.</i>	Quince (15) días hábiles.
Sugerencia	<i>Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.</i>	Quince (15) días hábiles.



- Aumento de Reclamos en un 7% ↑
- Aumento de las Peticiones en un 14,55% ↑
- Aumento de las quejas en un 49,04% ↑
- Aumento en los Reconocimientos del servicio policial en un 12,02% ↑
- Disminución en las Peticiones de información en -3,60% ↓
- Aumento en los informes en un 88% ↑
- Aumento de las Sugerencias en 100% ↑

3.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN:

Las solicitudes fueron recibidas a través de diversos canales habilitados, tanto presenciales como virtuales, como las líneas telefónicas, el correo electrónico y las plataformas web institucionales



La Dirección de Sanidad para el I trimestre del año 2025, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional para interponer sus requerimientos la Superintendencia Nacional de Salud obteniendo un porcentaje del 45% sobre el total de reclamos allegados. Durante el I trimestre de 2025 se allegaron 6.413 solicitudes por este canal, presentándose un aumento de 448 requerimientos en comparación con el IV trimestre del año 2024.

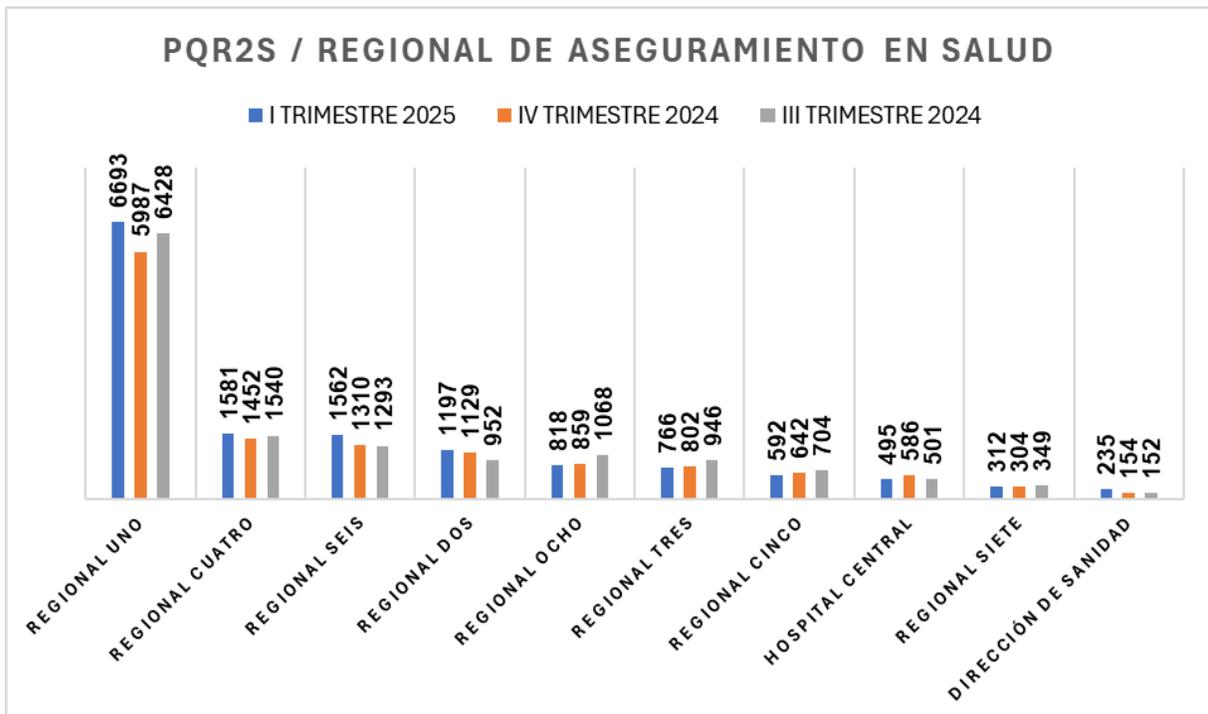
Al disgregar la información recolectada en el aplicativo SIPQR2S, se pueden identificar características particulares sobre los medios de recepción y se establece la siguiente comparación con relación al IV trimestre 2024 vs I trimestre 2025:

MEDIO DE RECEPCIÓN	IV TRIMESTRE 2024	I TRIMESTRE 2025	DIFERENCIA	PORCENTAJE %
Supersalud	5.965	6.413	↑ 448	↑ 7,51
Web pública PQRS	3.386	4.022	↑ 636	↑ 18,78
Correo electrónico	2.577	2.278	↓ -299	↓ -11,60
Escrita	584	630	↑ 46	↑ 7,88
Personal	278	493	↑ 215	↑ 77,34
Buzón	419	384	↓ -35	↓ -8,35
Línea Director General	3	17	↑ 14	↑ 466,67
Telefónico	13	14	↑ 1	↑ 7,69

4. PANORAMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS (PQR2S)

4.1 PANORAMA POR REGIONALES DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.

Dentro del panorama específico de cada una de las Regionales de Aseguramiento en salud, se presenta la tendencia analizada por disminución o aumento en la recepción de PQR2S durante el I trimestre del año 2025 comparativo a los últimos dos trimestres del año 2024, así:



Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se muestra un aumento en el número de PQR2S recepcionadas comparadas con el IV trimestre del año 2024, de lo cual se concluyó:

En primer lugar se posicionó la Regional de Aseguramiento en Salud Número uno que recibió 706 solicitudes más en comparación con el periodo anterior; luego se ubica la Regional número cuatro con un aumento de 129 requerimientos, en el mismo orden continúan las Regionales de Aseguramiento número seis y dos quienes presentaron aumento de casos en 252 y 68 incidentes respectivamente.

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	IV TRIMESTRE 2024	I TRIMESTRE 2025	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
Regional uno	5987	6693	↑ 706	↑ 11,79
Regional cuatro	1452	1581	↑ 129	↑ 8,88
Regional Seis	1310	1562	↑ 252	↑ 19,24
Regional dos	1129	1197	↑ 68	↑ 6,02
Regional ocho	859	818	↓ -41	↓ -4,77
Regional tres	802	766	↓ -36	↓ -4,49
Regional cinco	642	592	↓ -50	↓ -7,79
Hospital Central	586	495	↓ -91	↓ -15,53
Regional siete	304	312	↑ 8	↑ 2,63
Dirección de Sanidad	154	235	↑ 81	↑ 52,60
TOTAL	13225	14251	↑ 1026	↑ 7,76

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

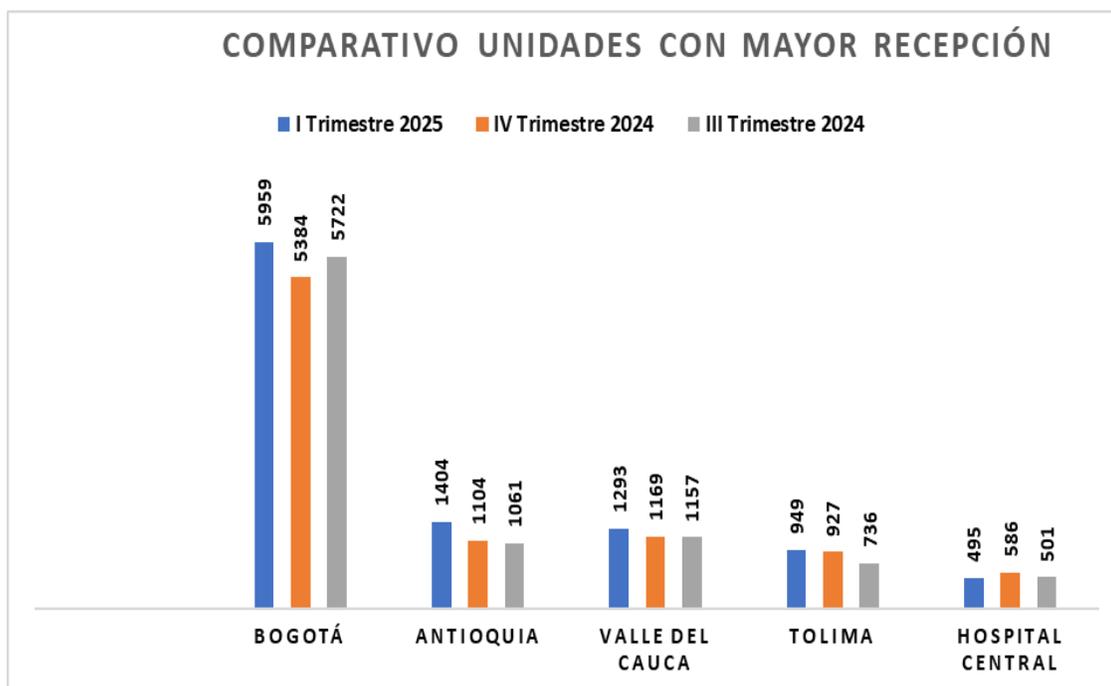
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	I TRIMESTRE 2025	PORCENTAJE GLOBAL
Regional uno	6693	46,97%
Regional cuatro	1581	11,09%
Regional Seis	1562	10,96%
Regional dos	1197	8,40%
Regional ocho	818	5,74%
Regional tres	766	5,38%
Regional cinco	592	4,15%
Hospital Central	495	3,47%
Regional siete	312	2,19%
Dirección de Sanidad	235	1,65%
TOTAL	14251	100%

4.2 PANORAMA POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD

Dentro del panorama específico para cada Unidad Prestadora de Salud adscrita a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, se puede establecer el siguiente comparativo con relación al IV trimestre del año 2024 vs I trimestre del año 2025, junto a la variación, así:

UNIDAD	IV TRIMESTRE 2024	I TRIMESTRE 2025	VARIACIÓN
UPRES BOGOTÁ	5384	5959	575
UPRES VALLE	1169	1293	124
UPRES ANTIOQUIA	1104	1404	300
UPRES TOLIMA	927	949	22
HOSPITAL CENTRAL	586	495	-91
UPRES SANTANDER	434	418	-16
UPRES ATLÁNTICO	373	273	-100
UPRES RISARALDA	370	365	-5
UPRES CALDAS	301	303	2
UPRES BOYACÁ	238	332	94

UPRES CUNDINAMARCA	341	377	36
UPRES META	240	253	13
UPRES NORTE DE SANTANDER	182	157	-25
UPRES NARIÑO	133	134	1
UPRES BOLÍVAR	167	235	68
UPRES CAUCA	150	154	4
UPRES HUILA	168	224	56
DIRECCIÓN DE SANIDAD	154	235	81
UPRES MAGDALENA	94	80	-14
UPRES SUCRE	109	100	-9
UPRES QUINDÍO	131	98	-33
UPRES CÓRDOBA	118	72	-46
UPRES CESAR	87	106	19
UPRES CHOCO	50	53	3
UPRES CASANARE	40	40	0
UPRES URABÁ	38	33	-5
UPRES GUAJIRA	29	24	-5
UPRES PUTUMAYO	19	10	-9
UPRES ARAUCA	26	17	-9
UPRES GUAVIARE	23	19	-4
UPRES CAQUETÁ	15	14	-1
UPRES AMAZONAS	7	3	-4
UPRES VICHADA	7	15	8
UPRES SAN ANDRÉS	7	5	-2
UPRES GUAINÍA	3	2	-1
UPRES VAUPÉS	1	0	-1
TOTAL	13225	14251	1026



Las siguientes son las variaciones entre las PQR2S recepcionadas durante el primer trimestre año 2025, cuarto y tercer trimestre de la vigencia 2024 de las unidades con mayor índice, así:

- Unidad Prestadora de Salud Bogotá aumentó un 10,68% la recepción de PQR2S ↑
- Unidad Prestadora de Salud Valle aumentó un 10,61% la recepción de PQR2S ↑
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia aumentó un 27,17% la recepción de PQR2S ↑

- Unidad Prestadora de Salud Tolima aumentó un 2,37% la recepción de PQR2S ▲
- Hospital Central disminuyó en un -15,53% la recepción de PQR2S ▼

Por último, se relaciona el global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el I trimestre del año 2025 por las Unidades Prestadora de Salud, en forma gráfica, así:



5. RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS

Para el I trimestre de la presente vigencia se registran 621.627 afiliados al Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

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

UNIDAD	TOTAL, AFILIADOS ¹	RECLAMOS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS I TRIMESTRE 2025	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 1.000 AFILIADOS ²
Dirección de Sanidad Policía Nacional	621.627	12.874	20,71%

Del total de afiliados 398 usuarios no registran ubicación georreferenciada.

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

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

REGIONAL	UNIDAD	TOTAL, DE AFILIADOS	TOTAL, RECLAMOS EN SALUD	Porcentaje %
REGIONAL UNO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA	129.354	5708	44,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CUNDINAMARCA	23.783	340	14,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOYACA	22.553	253	11,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD AMAZONAS	1.359	0	0,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAINIA	650	2	3,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	642	4	6,2
REGIONAL DOS	UNIDAD PRESTADORA VICHADA	589	7	11,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD HUILA	17.023	207	12,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA	30.226	902	29,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD PUTUMAYO	3.144	7	2,2
REGIONAL TRES	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAQUETA	3.341	11	3,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	20.344	323	15,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS	16.065	285	17,7
REGIONAL CUATRO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD QUINDIO	12.823	94	7,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA	55.088	1241	22,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAUCA	10.730	127	11,8
REGIONAL CINCO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	14.279	120	8,4
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD - SANTANDER	32.525	345	10,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD - NORTE DE SANTANDER	22.603	121	5,4
REGIONAL SEIS	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ARAUCA	1.658	11	6,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	53.055	1309	24,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD URABA	3.119	30	9,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CORDOBA	16.524	65	3,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CHOCÓ	4.618	52	11,3
REGIONAL SIETE	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD META	23.541	216	9,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CASANARE	4.618	34	7,4
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VAUPES	417	0	0,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAVIARE	1.704	12	7,0
REGIONAL OCHO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ATLANTICO	35.815	238	6,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOLIVAR	15.875	214	13,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CESAR	11.412	100	8,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SUCRE	11.872	91	7,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD MAGDALENA	14.027	61	4,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAJIRA	5.853	22	3,8

6. MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S

Realizando una verificación general de los motivos totales y teniendo en cuenta 14.251 solicitudes (PQR2S) se presentan las primeras causas de inconformidad y solicitudes, así:

¹ La información sobre el censo DISAN fue suministrada por el Área Gestión de Aseguramiento en Salud.

² Tasa: número de reclamos prestación de los servicios por cada 1.000 afiliados se calcula: número reclamos/número afiliados por 1.000

ASEGURAMIENTO / PRESTACIÓN		
6.013 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	2.080 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1.844 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD:
De los cuales el top 5 infiere las siguientes especialidades: Oftalmología, Anestesiología, Gastroenterología, Endocrinología, Otorrinolaringología,	De los cuales se infiere: Oftalmología, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología y Neurología.	De los cuales el top 3 infiere: 634 reclamos relacionados con otros procedimientos no quirúrgicos. 657 reclamos relacionados con imagenología. 386 reclamos relacionados con otros procedimientos quirúrgicos.
650 reclamos relacionados con medicamentos	493 reclamos relacionadas con imágenes diagnósticas	252 reclamos relacionadas con dispositivos médicos y productos médicos (medicamentos y dispositivos médicos) - Principales reclamos refieren sobre la insatisfacción por la entrega de gafas y monturas

MEDICINA LABORAL	HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO
214 reclamos y peticiones - procesos medicina laboral	400 quejas y reclamos relacionados con humanización del servicio

- Referente a los 12.874 reclamos agrupados en Aseguramiento y Prestación, relacionados con la falta de oportunidad en las citas o consultas y/o autorización de las mismas, procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos, medicamentos, imágenes diagnósticas y dispositivos médicos, es importante señalar que por las variaciones de contratación y/o portafolio de servicios en las diferentes UPRES, se debe entrar a verificar si hacen parte de la demanda insatisfecha por red propia o externa.

Las solicitudes clasificadas como reclamos simbolizan la mayor cantidad de PQR2S interpuestas por los usuarios, ya que se encuentran asociadas a la prestación de los servicios de salud con un 90.3% de la totalidad de las PQR2S.

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

De los 14.521 PQR2S se procede a presentar el top 10 de los requerimientos interpuestos por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, así:

MOTIVO GENERAL	TOTAL
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	6013
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	2080
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1844
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	725
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	443

ORIENTACIÓN PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y REQUISITOS	304
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	258
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	250
TRATO DEL PERSONAL	224
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	214

6.2 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO ESPECÍFICO.

En el ítem de los requerimientos por motivo específico se refieren a las causas o razones particulares por las cuales los usuarios del Subsistema de Salud buscan subsanar de manera concreta la petición o reclamo en salud interpuesto, en la Dirección de Sanidad durante el primer trimestre se ve reflejado los motivos específicos sobre la atención médica o servicios relacionados con la salud. Estos motivos son variados y pueden involucrar una amplia gama, así:

MOTIVO ESPECIFICO	TOTAL
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS - <i>ESPECIALIDADES MÉDICAS</i> -	5.914
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA - <i>ESPECIALIDADES MÉDICAS</i> -	2058
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD - <i>PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS</i> -	1419
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS - <i>MEDICAMENTOS</i> -	512
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD - <i>PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS</i> -	329
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS - <i>MEDICAMENTOS</i> -	125
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	250
TRATO DEL PERSONAL - <i>ACTITUD PARA EL SERVICIO</i> -	187
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - <i>PROCESO MEDICINA LABORAL</i> -	214
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD - <i>SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA</i> -	169

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

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	6013
ESPECIALIDADES MÉDICAS	5914
OFTALMOLOGÍA	709
ANESTESIOLOGÍA	695
GASTROENTEROLOGÍA	352
ENDOCRINOLOGÍA	342
OTORRINOLARINGOLOGÍA	289
NEUROLOGÍA	281
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	280
MEDICINA GENERAL	279
UROLOGÍA	261
DERMATOLOGÍA	257
OPTOMETRÍA	236
MEDICINA INTERNA	224
PSIQUIATRÍA	167
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	155
NEUROCIRUGÍA	133
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	2080
ESPECIALIDADES MÉDICAS	2058
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	331
OFTALMOLOGÍA	221
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	129
OTORRINOLARINGOLOGÍA	103
NEUROLOGÍA	89
UROLOGÍA	76
NEUROCIRUGÍA	65
OPTOMETRÍA	54
ANESTESIOLOGÍA	52
MEDICINA INTERNA	51
GASTROENTEROLOGÍA	50

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1844
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	1419
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	391
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	725
MEDICAMENTOS	512
DISPOSITIVOS MÉDICOS	142
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PANALES, PAÑITOS, ETC.)	23
SOPORTE NUTRICIONAL	20
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	16
SUMINISTRO DE OXÍGENO	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	443
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	329
URGENCIAS	52
HOSPITALIZACIÓN	35
ATENCIÓN DOMICILIARIA	22
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	258
MEDICAMENTOS	125
DISPOSITIVOS MÉDICOS	93
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	18
SOPORTE NUTRICIONAL	8
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	7
SUMINISTRO DE OXÍGENO	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	250
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	250
TRATO DEL PERSONAL	224
ACTITUD PARA EL SERVICIO	187
AGRESIÓN VERBAL	25
AGRESIÓN FÍSICA	10
CLIMA LABORAL	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	214
PROCESOS MEDICINA LABORAL	214

3

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

ESPECIALIDADES MÉDICAS	8206
OFTALMOLOGÍA	931
Bogotá	657
Tolima	55
Antioquia	51
Valle del Cauca	47
Bolívar	16
Cundinamarca	16
Risaralda	13
Meta	12
Hospital Central	11
Boyacá	9
Santander	8
Cauca	4
Sucre	4
Caldas	4
Chocó	4
Huila	4
Norte de Santander	3

³ Se presentan los ítems con más alto número de acuerdo al motivo.

Córdoba	3
Urabá	2
Nariño	2
Atlántico	2
Quindío	1
Putumayo	1
Magdalena	1
Guaviare	1
ANESTESIOLOGÍA	747
Bogotá	671
Cundinamarca	18
Tolima	12
Valle del Cauca	10
Hospital Central	9
Boyacá	5
Meta	4
Huila	3
Risaralda	2
Cesar	2
Santander	2
Bolívar	2
Vichada	2
Sucre	1
Antioquia	1
Atlántico	1
Casanare	1
Quindío	1
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	493
Bogotá	186
Antioquia	106
Valle del Cauca	58
Tolima	39
Cundinamarca	16
Santander	14
Córdoba	12
Bolívar	10
Caldas	8
Meta	8
Risaralda	7
Boyacá	7
Huila	5
Atlántico	4
Chocó	3
Nariño	3
Cauca	2
Guajira	1
Cesar	1
Hospital Central	1
Norte de Santander	1
Quindío	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	410
Bogotá	114
Antioquia	97
Valle del Cauca	69
Risaralda	32
Tolima	30
Cundinamarca	9
Bolívar	8
Santander	6

Huila	6
Caldas	5
Cauca	5
Atlántico	4
Hospital Central	4
Boyacá	3
Meta	3
Córdoba	2
Casanare	2
Urabá	2
Norte de Santander	2
Chocó	2
Quindío	2
Vichada	1
Nariño	1
Guainía	1
GASTROENTEROLOGÍA	403
Bogotá	329
Tolima	23
Cundinamarca	14
Risaralda	8
Antioquia	8
Meta	3
Caldas	2
Atlántico	2
Santander	2
Valle del Cauca	2
Córdoba	2
Cauca	2
Hospital Central	2
Nariño	1
Boyacá	1
Bolívar	1
Huila	1
OTORRINOLARINGOLOGÍA	396
Bogotá	181
Antioquia	92
Valle del Cauca	40
Meta	11
Cundinamarca	9
Tolima	8
Boyacá	8
Bolívar	8
Huila	6
Hospital Central	5
Risaralda	4
Urabá	4
Santander	4
Caldas	4
Atlántico	3
Casanare	2
Córdoba	1
Sucre	1
Quindío	1
Guaviare	1
Caquetá	1
Cesar	1
Guajira	1
ENDOCRINOLOGÍA	389

Bogotá	299
Valle del Cauca	25
Antioquia	15
Cundinamarca	8
Santander	7
Caldas	6
Atlántico	4
Cesar	4
Tolima	3
Bolívar	3
Boyacá	3
Hospital Central	3
Quindío	2
Risaralda	2
Huila	1
Sucre	1
Meta	1
Nariño	1
Cauca	1
NEUROLOGÍA	371
Bogotá	232
Valle del Cauca	37
Antioquia	32
Tolima	11
Cundinamarca	10
Caldas	10
Boyacá	9
Santander	7
Hospital Central	4
Bolívar	3
Atlántico	3
Huila	2
Risaralda	2
Meta	2
Sucre	1
Cauca	1
Magdalena	1
Cesar	1
Córdoba	1
Quindío	1
Nariño	1
UROLOGÍA	337
Bogotá	122
Valle del Cauca	70
Antioquia	49
Santander	18
Tolima	16
Bolívar	11
Cundinamarca	9
Huila	9
Caldas	8
Atlántico	6
Risaralda	3
Meta	3
Norte de Santander	3
Hospital Central	2
Boyacá	2
Arauca	1
Magdalena	1

Urabá	1
Caquetá	1
Sucre	1
Quindío	1
DERMATOLOGÍA	299
Bogotá	148
Antioquia	51
Huila	34
Risaralda	12
Cundinamarca	11
Tolima	10
Santander	8
Bolívar	6
Caldas	3
Meta	2
Norte de Santander	2
Cauca	2
Cesar	1
Guajira	1
Quindío	1
Magdalena	1
Sucre	1
Atlántico	1
Boyacá	1
Urabá	1
Hospital Central	1
Guaviare	1
OPTOMETRÍA	291
Bogotá	169
Tolima	29
Valle del Cauca	20
Antioquia	20
Norte de Santander	17
Meta	8
Cundinamarca	6
Boyacá	5
Santander	4
Bolívar	3
Atlántico	2
Huila	1
Quindío	1
Urabá	1
Casanare	1
Cesar	1
Córdoba	1
Chocó	1
Nariño	1
MEDICINA INTERNA	281
Bogotá	151
Antioquia	27
Meta	19
Tolima	19
Valle del Cauca	18
Caldas	16
Cundinamarca	6
Santander	4
Nariño	2
Casanare	2
Quindío	2

Risaralda	2
Boyacá	2
Huila	2
Cauca	1
Atlántico	1
Chocó	1
Arauca	1
Norte de Santander	1
Urabá	1
Magdalena	1
Caquetá	1
Bolívar	1
PSIQUIATRÍA	208
Bogotá	95
Antioquia	51
Valle del Cauca	21
Cundinamarca	6
Nariño	5
Boyacá	5
Santander	4
Tolima	4
Cauca	3
Risaralda	3
Sucre	2
Meta	2
Huila	2
Hospital Central	2
Casanare	1
Caldas	1
Atlántico	1

PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	1765
IMAGENOLÓGÍA	898
Bogotá	345
Tolima	188
Valle del Cauca	103
Caldas	55
Antioquia	34
Boyacá	23
Risaralda	20
Cauca	19
Bolívar	15
Quindío	14
Cundinamarca	13
Sucre	12
Huila	11
Hospital Central	8
Meta	8
Magdalena	7
Atlántico	6
Norte de Santander	6
Córdoba	3
Casanare	2
Cesar	2
Santander	1
Chocó	1
Nariño	1
Guaviare	1

OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	634
Bogotá	148
Valle del Cauca	83
Tolima	65
Antioquia	62
Santander	47
Caldas	33
Atlántico	24
Risaralda	24
Chocó	22
Boyacá	18
Huila	13
Cauca	12
Meta	12
Hospital Central	11
Sucre	10
Cundinamarca	8
Bolívar	7
Córdoba	7
Cesar	7
Nariño	6
Magdalena	5
Urabá	3
Quindío	3
Guajira	2
Caquetá	1
Norte de Santander	1
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	205
Valle del Cauca	61
Bogotá	41
Santander	18
Tolima	14
Antioquia	13
Hospital Central	7
Quindío	6
Norte de Santander	6
Cundinamarca	5
Cesar	4
Nariño	4
Caldas	4
Sucre	3
Boyacá	3
Cauca	3
Huila	3
Magdalena	3
Risaralda	2
Córdoba	1
Bolívar	1
Caquetá	1
Casanare	1
Meta	1
QUIMIOTERAPIA	20
Valle del Cauca	4
Atlántico	3
Nariño	2
Risaralda	2
Bogotá	2

Tolima	2
Bolívar	1
Sucre	1
Antioquia	1
Cundinamarca	1
Hospital Central	1
RADIOTERAPIA	7
Bogotá	4
Nariño	1
Tolima	1
Guajira	1
DIALISIS	1
Bogotá	1

MEDICAMENTOS	649
Bogotá	137
Antioquia	98
Valle del Cauca	53
Risaralda	52
Tolima	49
Atlántico	33
Boyacá	33
Santander	32
Caldas	19
Huila	18
Bolívar	15
Meta	15
Cauca	14
Sucre	13
Cundinamarca	13
Cesar	10
Norte de Santander	8
Magdalena	7
Quindío	6
Casanare	5
Nariño	5
Córdoba	3
Guajira	3
San Andrés y Providencia	2
Chocó	2
Putumayo	2
Caquetá	1
Guaviare	1

OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	386
Hospital Central	81
Valle del Cauca	51
Antioquia	49
Bogotá	48
Santander	21
Tolima	17
Risaralda	14
Caldas	14
Boyacá	12
Cundinamarca	11
Bolívar	9
Atlántico	9

Meta	8
Quindio	7
Cesar	6
Magdalena	5
Norte de Santander	5
Cauca	5
Huila	5
Guajira	3
Sucre	2
Córdoba	1
Arauca	1
Putumayo	1
Nariño	1
TRASPLANTE	6
Córdoba	1
Risaralda	1
Hospital Central	1
Boyacá	1
Bogotá	1
Cauca	1
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	4
Valle del Cauca	1
Tolima	1
Córdoba	1
Magdalena	1

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	252
Bogotá	75
Antioquia	45
Tolima	31
Valle del Cauca	19
Cundinamarca	11
Santander	8
Risaralda	7
Boyacá	7
Atlántico	7
Huila	6
Meta	6
Caldas	5
Quindío	4
Cauca	4
Córdoba	3
Bolívar	3
Nariño	3
Cesar	2
Norte de Santander	1
Sucre	1
Dirección de Sanidad	1
Urabá	1
Hospital Central	1
Guaviare	1

DISPOSITIVOS MÉDICOS	245
Bogotá	107
Antioquia	32
Valle del Cauca	20
Atlántico	17

Risaralda	10
Bolívar	7
Quindío	6
Santander	5
Tolima	5
Caldas	5
Hospital Central	5
Meta	4
Sucre	4
Cauca	3
Cundinamarca	3
Nariño	3
Boyacá	3
Norte de Santander	2
Huila	2
Cesar	1
Urabá	1

MEDICINA LABORAL - USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	108
Bogotá	29
Antioquia	12
Valle del Cauca	11
Meta	7
Tolima	6
Boyacá	6
Norte de Santander	6
Cundinamarca	5
Atlántico	4
Risaralda	3
Bolívar	3
Santander	2
Quindío	2
Hospital Central	2
Dirección de Sanidad	2
Chocó	1
Sucre	1
Cauca	1
Córdoba	1
Huila	1
Caldas	1
Nariño	1
Caquetá	1
MEDICINA LABORAL - INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	53
Bogotá	23
Valle del Cauca	5
Norte de Santander	4
Hospital Central	3
Atlántico	3
Antioquia	3
Tolima	2
Meta	2
Risaralda	2
Cauca	1
Bolívar	1
Boyacá	1
Magdalena	1

Cundinamarca	1
Dirección de Sanidad	1
MEDICINA LABORAL - FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	48
Bogotá	27
Antioquia	2
Atlántico	2
Huila	2
Santander	2
Cesar	2
Córdoba	2
Tolima	1
Risaralda	1
Boyacá	1
Cundinamarca	1
Chocó	1
Bolívar	1
Valle del Cauca	1
Magdalena	1
Quindío	1
MEDICINA LABORAL NEGACIÓN DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	5
Bogotá	2
Nariño	1
Santander	1
Magdalena	1

De la anterior información y haciendo énfasis en el top 3 de las UPRES con más solicitudes de PQR2S se puede inferir que:

- **UPRES BOGOTÁ:** Presentó un aumento en los reclamos en salud por *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS*, en estas especialidades se abarcan: Anestesiología, Oftalmología (Supra-especialidades tales como: Oculoplastia, glaucoma, Vitreo y Retina), Gastroenterología, Endocrinología y Neurología; seguido de la *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD* para exámenes diagnósticos tales como tomografías ópticas, angioretinofluorescencia, taquimetrías, biometrías oculares y estudios de campo visual.
- **La UPRES DEVAL:** Presentó un aumento de casos respecto a la *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS* con relación a las especialidades de: Urología Ortopedia y Traumatología, Neurología; seguido de la *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA* para las especialidades médicas de: Ortopedia y Traumatología, Oftalmología sin dejar de lado la *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD* que hace referencia a procedimientos no quirúrgicos tales como procedimientos ambulatorios y biopsias.
- **La UPRES DEANT** se evidencia un aumento de casos respecto a *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS* respecto a las especialidades en Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Dermatología y Urología; seguido de la *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA* para radiología e imágenes diagnósticas, Ortopedia y Traumatología y Otorrinolaringología y *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD* que hace referencia a procedimientos no quirúrgicos tales como procedimientos ambulatorios y biopsias.

7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

De acuerdo con el desglose proporcionado, es evidente que los reclamos relacionados con la prestación de servicios de salud son el principal motivo de inconformidad entre los usuarios del Subsistema de Salud. Esto refleja una posible insatisfacción con la calidad de atención, la gestión administrativa de citas, y la coordinación entre prestadores propios y externos.

Es importante destacar que los reclamos por la falta de acceso oportuno a servicios médicos, especialmente en áreas como consultas, procedimientos quirúrgicos, y medicamentos, son los que más afectan la percepción del servicio.

8. INFORME DEL PUNTO 05 DEL PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL

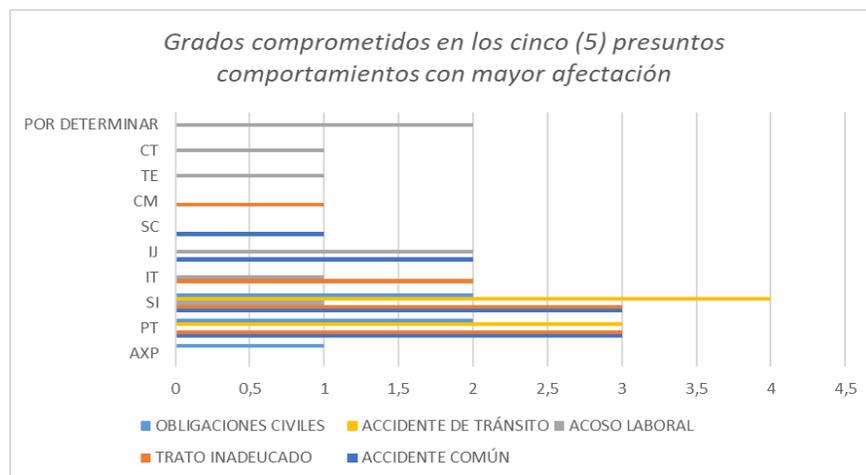
Durante el primer trimestre del 2025 se recibieron 310 quejas y 48 informes, de los cuales 90 casos fueron presentados ante el Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes de la Dirección de Sanidad (CRAET DISAN).

El restante de quejas es contra personal no uniformado y de acuerdo a la Resolución 04122 de 05/12/2024 "Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones", no se evalúan en esta instancia.

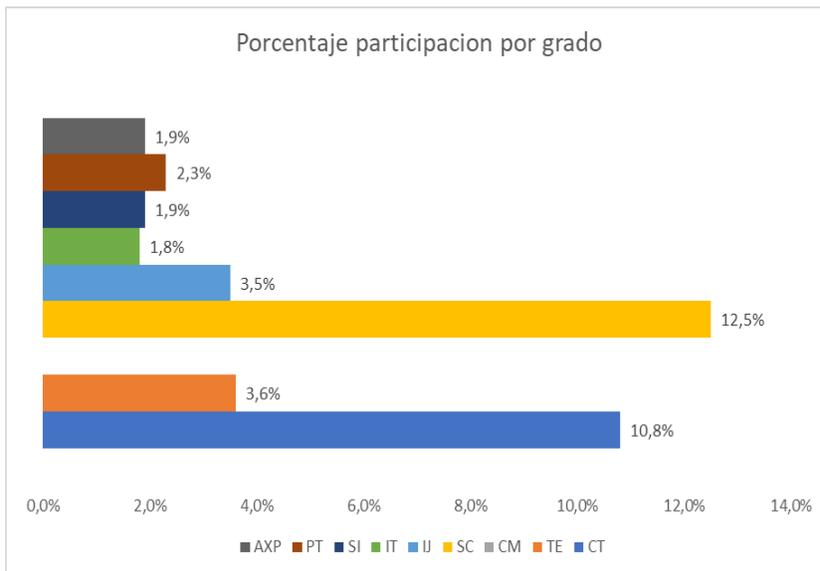
De acuerdo al punto 5 del Tratamiento de QR (1IP-PR-0015):

- Los grados comprometidos en los cinco (5) presuntos comportamientos con mayor afectación, especificando y calculando la participación porcentual sobre la planta de personal policial de la unidad.

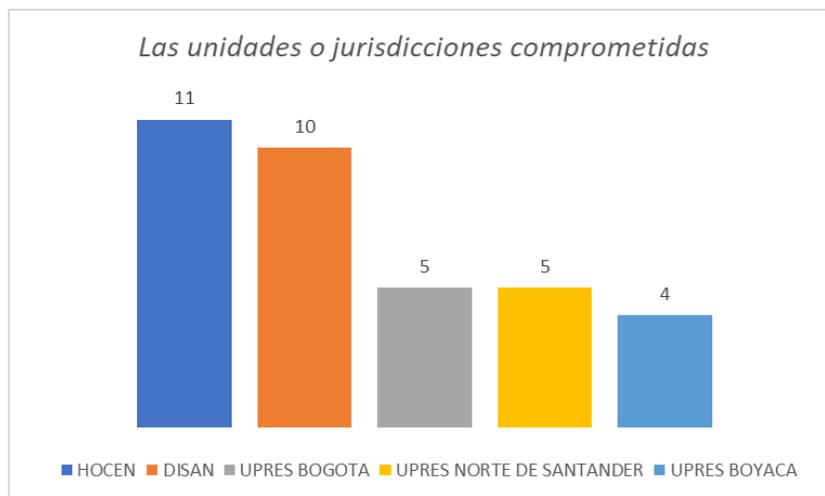
CONDUCTA/GRADO	AXP	PT	SI	IT	IJ	SC	CM	TE	CT	POR DETERMINAR	TOTAL
ACCIDENTE COMÚN		3	3		2	1					9
TRATO INADEUCADO		3	3	2			1				9
ACOSO LABORAL			1	1	2			1	1	2	8
ACCIDENTE DE TRÁNSITO		3	4								7
OBLIGACIONES CIVILES	1	2	2								5
TOTAL	1	11	13	3	4	1	1	1	1	2	38



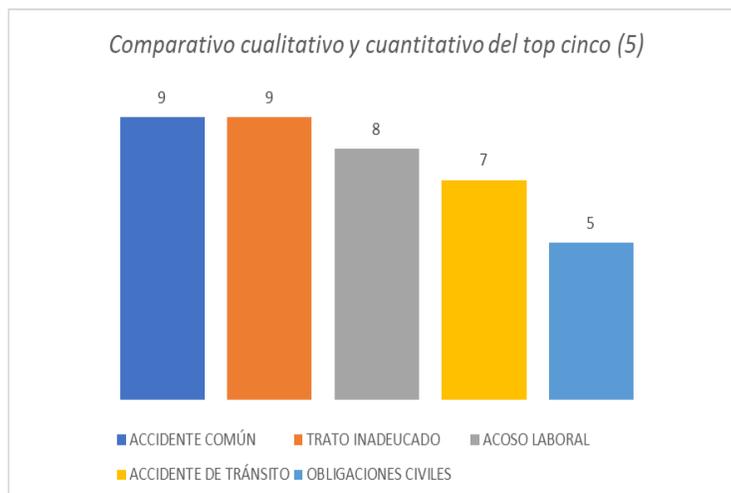
El porcentaje de participación en presuntas conductas se calcula con base al último parte correspondiente a 2025.



- Las unidades o jurisdicciones comprometidas.



- Comparativo cualitativo y cuantitativo del top cinco (5) de los presuntos comportamientos afectadas, frente a los dos trimestres anteriores.



Es importante indicar que no se puede realizar un comparativo frente a los dos trimestres anteriores puesto que el CRAET DISAN antes de la entrada en vigencia de la Resolución 04122 del 05/12/2024, solo trataba los casos del personal de la Dirección de Sanidad nivel central y Hospital Central.

9. RECOMENDACIONES

Para abordar las causas de inconformidad reflejadas en los reclamos allegados al Subsistema de Salud de la Policía Nacional por los usuarios, se podrían considerar las siguientes medidas:

1. Mejorar la gestión de citas: Establecer sistemas más eficientes para la programación de citas médicas y procedimientos, minimizando la espera.
2. Optimizar la autorización de servicios: Reducir los tiempos de espera para la autorización de citas, procedimientos y medicamentos a través de una coordinación más efectiva.
3. Revisar los contratos y portafolios de servicios: Realizar una revisión detallada de los contratos y servicios ofrecidos por las UPRES, asegurando que se mantenga la calidad y disponibilidad de los mismos.

10. CONCLUSIONES

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

10.1 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el I trimestre del año 2025, la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional recepcionó un total de 14.251 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE %
Reclamo	12874	90,34
Petición	551	3,87
Queja	310	2,18
Petición de Información	214	1,50
Reconocimientos del Servicio de Policía	205	1,44
Informe	47	0,33
Sugerencia	38	0,27
Solicitud de documentos	11	0,08
Información de Seguridad Ciudadana	1	0,01

10.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.

Durante el primer trimestre del año 2025 se dieron trámite por competencia en 248 casos allegados a la Dirección de Sanidad, a continuación, se despliega la información remitida por entidad y el total de casos, así:

ENTIDAD	TOTAL, CASOS
ENTIDADES DE SALUD	170
SUPERINTENDENCIAS	45
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	1
ALCALDÍAS MUNICIPALES	02
INSPECCIÓN DE POLICÍA	25
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	5

4

10.3 TIEMPO DE RESPUESTA DADA A CADA SOLICITUD

Los requerimientos que hacen los ciudadanos ante las entidades gubernamentales cuentan con unos términos de Ley.

Conforme a lo descrito y siguiendo los parámetros estatutarios y de Ley la Dirección de Sanidad cumplió con los tiempos de respuesta de acuerdo a los siguientes términos al momento de atender solicitudes por parte de los usuarios, así:

ACTUACIÓN	DÍAS
Petición	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles

Reconocimiento servicio policial	15 días hábiles
Petición de información	10 días hábiles
Consulta y/o solicitud de documentos	10 días hábiles

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

Durante el I trimestre del año 2025, se presentó una negación en el acceso a la información, referente al incidente número 642248-20250225 correspondiente a la Unidad Prestadora de Salud Valle del Cauca.⁵

Expuesto lo anterior, se concluye que en el I trimestre del año 2025 se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias un total de 14.251 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 06/04/2025 a las 18:30 horas.

Anexo(s): NO

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

Revisó: Ct. Margarita Quitián Rojas
Jefe (E) Oficina de Atención al Usuario DISAN

Fecha de elaboración: 07/04/2025
Ubicación: C:\CONSOLIDADO-RESPUESTAS\

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

INFORMACIÓN PÚBLICA

⁵ Información enviada el día 08/04/2025 por la Inspección General y Responsabilidad Profesional.
1DS-OF-0001
VER: 6