



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

Informe I trimestre 2023

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

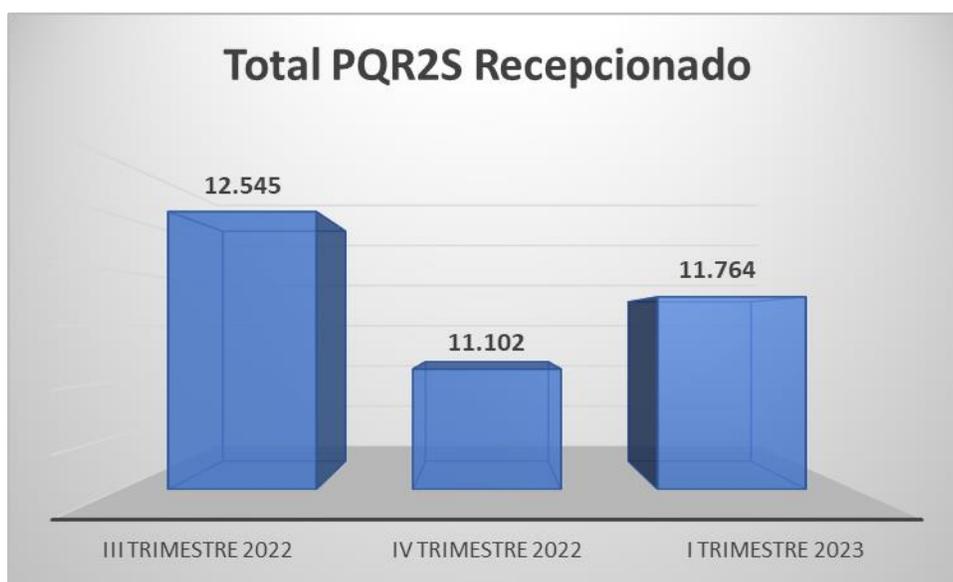
ENERO- MARZO 2023

Informe PQR2S

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

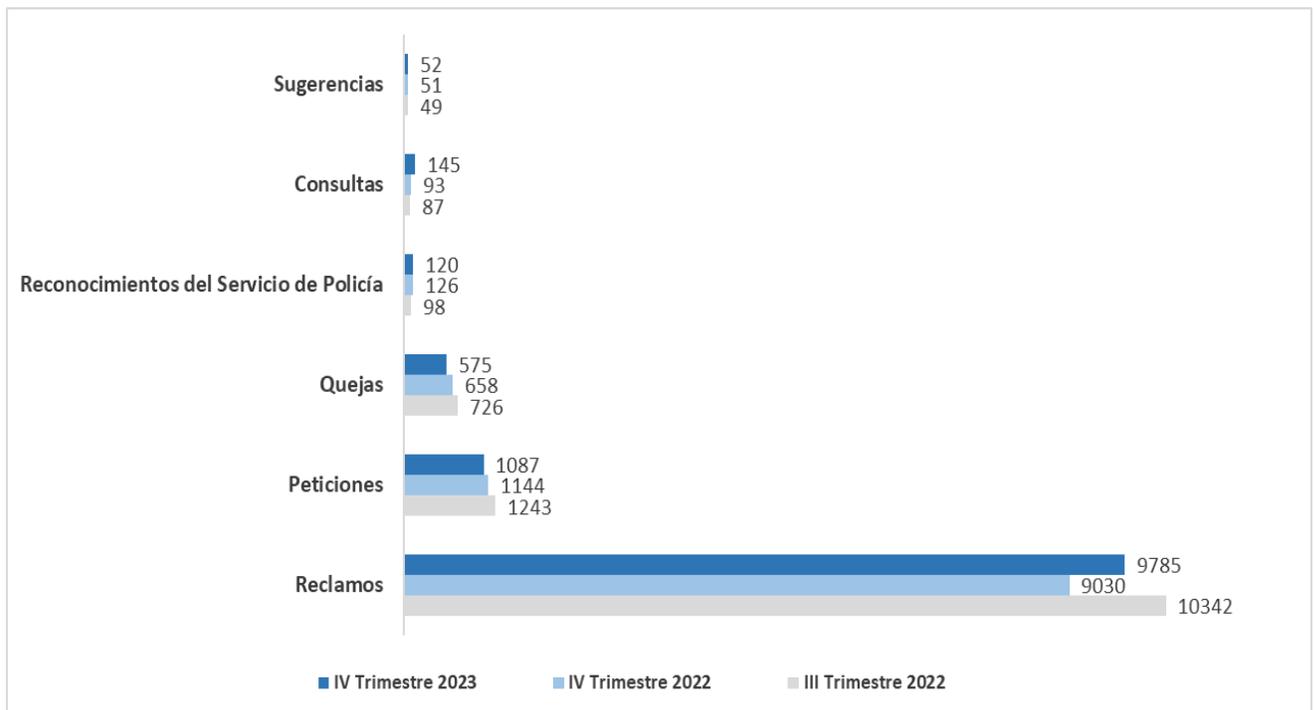
La información analizada es obtenida del aplicativo SIPQR2S de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio de policía y sugerencias interpuestas tanto por el cliente interno como externo y recepcionadas por los diferentes medios de recepción dispuestos por la Policía Nacional.

La presente información correspondiente al III y IV Trimestre 2022 y el I Trimestre 2023 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 periodo informado, pasando de 11.102 solicitudes recepcionadas en el IV trimestre de la vigencia 2022 a 11.764 requerimientos en el I trimestre del año 2023, lo que representa un incremento del 6%.

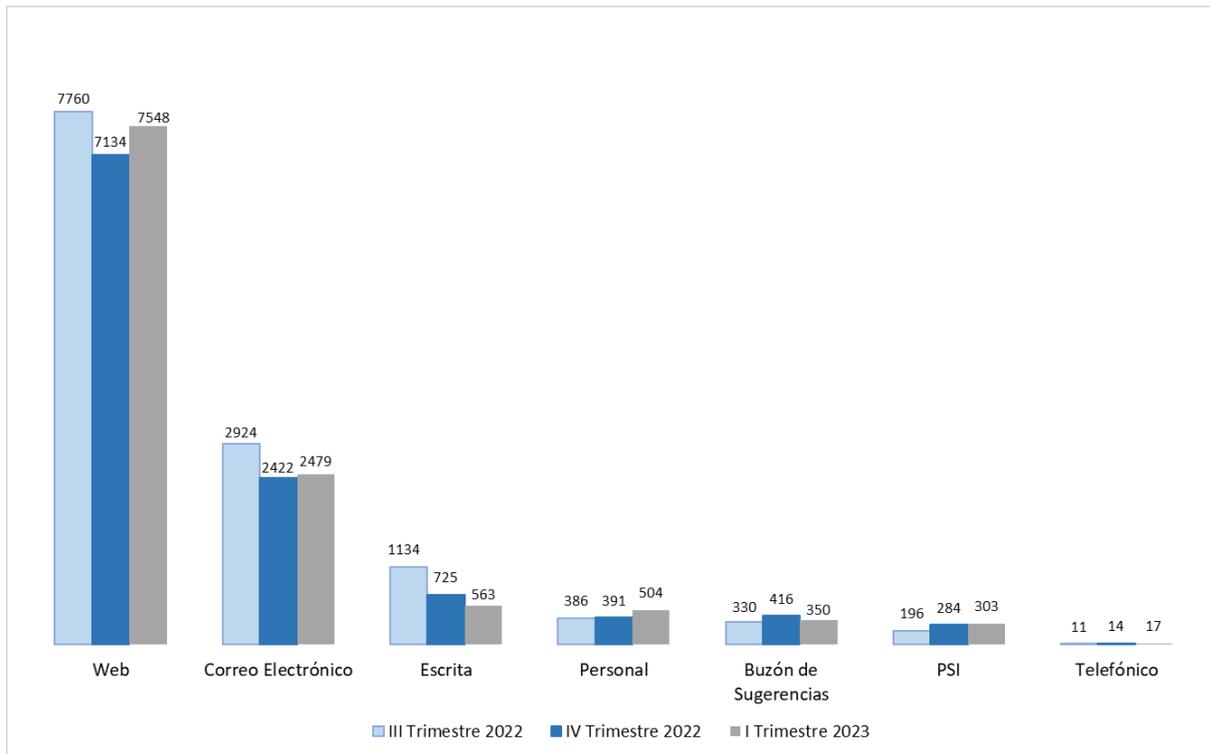
TIPO DE SOLICITUD



Entre IV trimestre del 2022 y el I trimestre del 2023 se presentan las siguientes variaciones así:

- Aumento de 755 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Para este periodo, las peticiones disminuyeron con 57 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Reducción de 83 requerimientos clasificados como quejas.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta una disminución de 6 felicitaciones.
- En los casos clasificados como consultas, aumentaron en 52 requerimientos.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó un aumento de 1 requerimiento.

MEDIO DE RECEPCIÓN

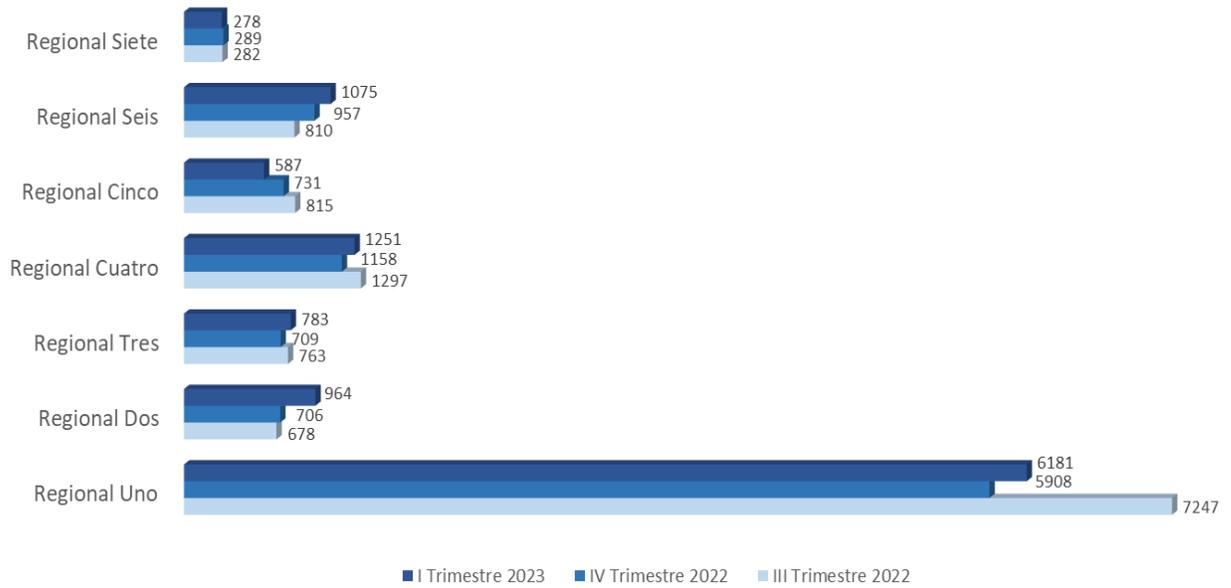


La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la **página web**, esto quiere decir que los usuarios a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes a través de la siguiente URL <https://www.policia.gov.co/pqrs>, con un total de 7.548 casos recepcionados por este medio durante el I trimestre del año 2023, presentando un aumento con respecto al IV trimestre de la vigencia 2022.

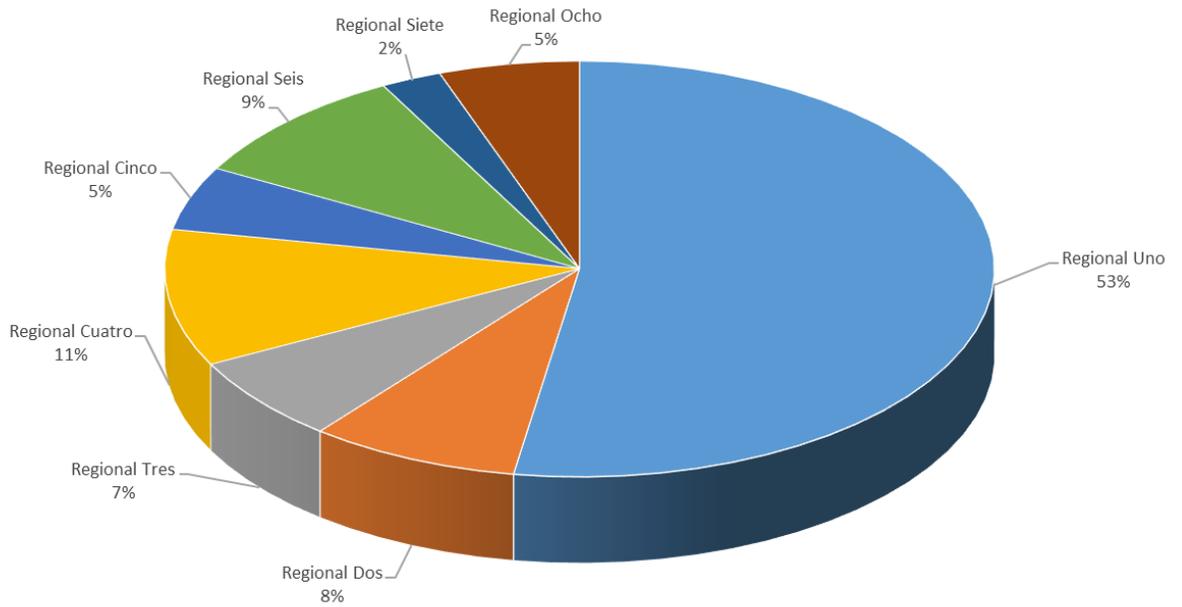
Tendencia por Unidades

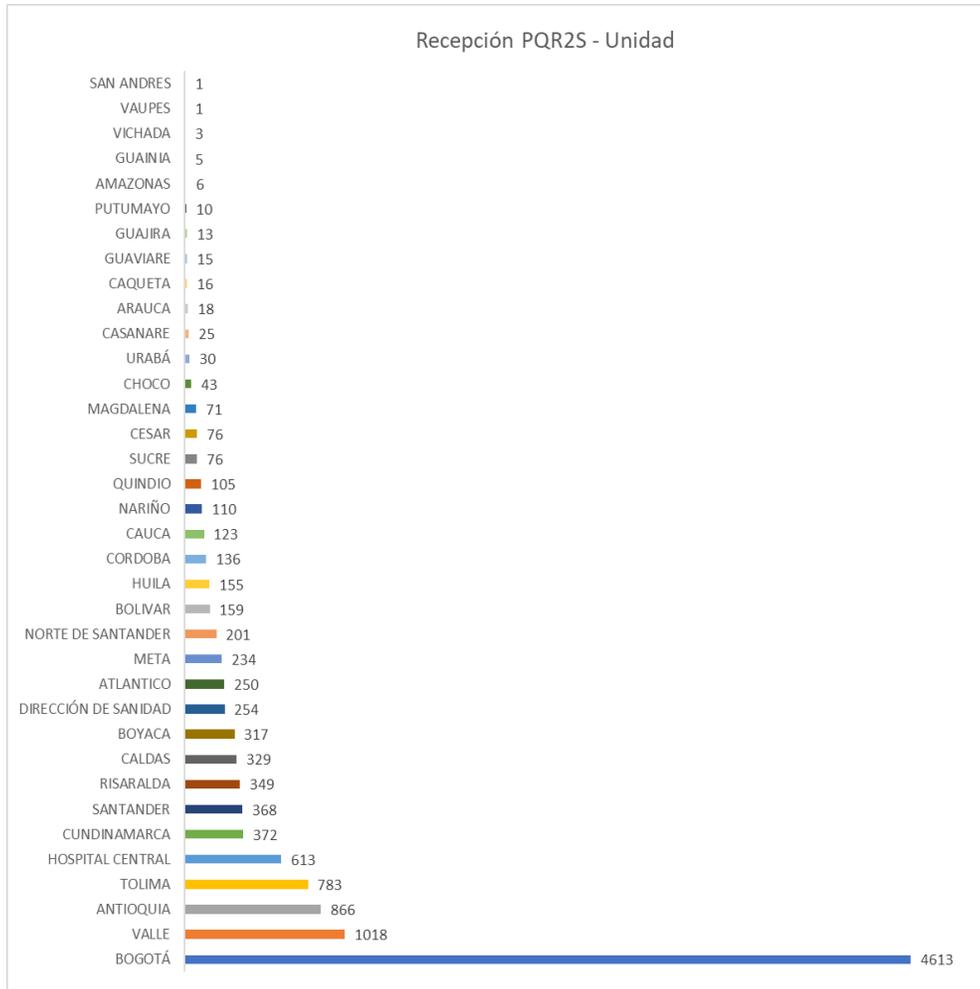
El comportamiento de las PQR2S por Regional de Aseguramiento en Salud se presentó en los tres últimos trimestres de la siguiente manera:

PQR2S/ Regional de Aseguramiento en Salud

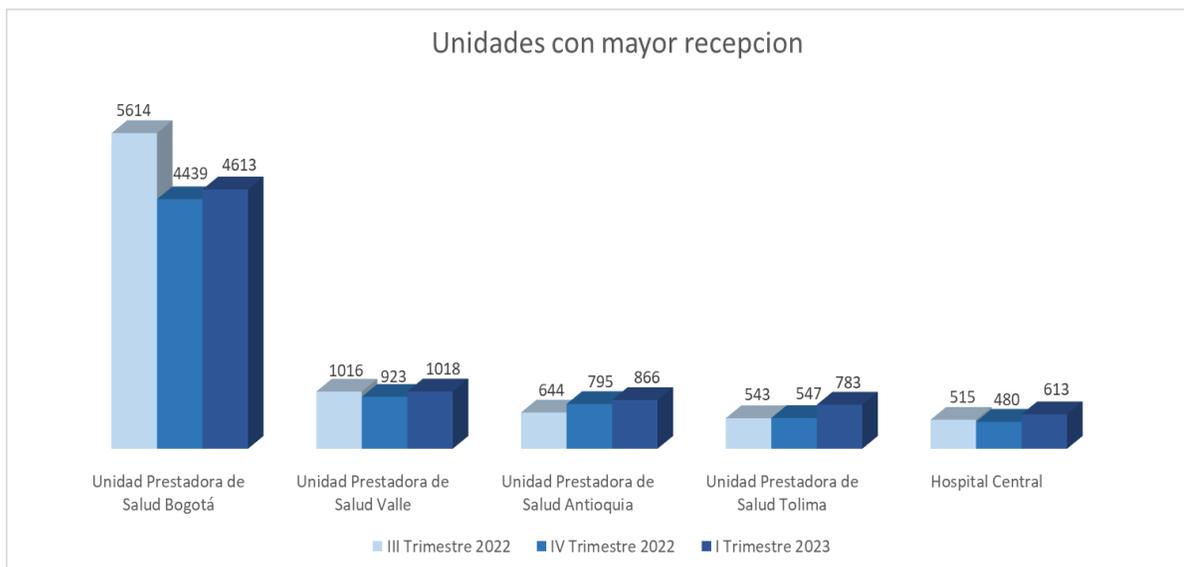


I Trimestre 2023





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



Se relaciona a continuación el porcentaje de quejas recepcionadas en la unidad por cada 1.000 afiliados:

UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	PQR2S I Trimestre 2023	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
BOGOTÁ	129317	4613	35,67
TOLIMA	29873	783	26,21
CALDAS	14902	329	22,08
VALLE	54135	1018	18,80
RISARALDA	20063	349	17,40
ANTIOQUIA	52757	866	16,41
CUNDINAMARCA	23455	372	15,86
BOYACA	21860	317	14,50
SANTANDER	32349	368	11,38
CAUCA	10910	123	11,27
GUAVIARE	1453	15	10,32
META	22888	234	10,22
BOLIVAR	15909	159	9,99
ARAUCA	1806	18	9,97
CHOCO	4611	43	9,33
NORTE DE SANTANDER	22106	201	9,09
GUAINIA	552	5	9,06
URABÁ	3316	30	9,05
HUILA	17182	155	9,02
CORDOBA	16187	136	8,40
QUINDIO	12503	105	8,40
NARIÑO	14394	110	7,64
ATLANTICO	34665	250	7,21
CESAR	10739	76	7,08
SUCRE	11278	76	6,74
CASANARE	4295	25	5,82
MAGDALENA	13949	71	5,09
CAQUETA	3300	16	4,85
VICHADA	629	3	4,77
AMAZONAS	1436	6	4,18
PUTUMAYO	3074	10	3,25
VAUPES	392	1	2,55
GUAJIRA	5766	13	2,25
SAN ANDRES	709	1	1,41
HOSPITAL CENTRAL	SD	613	SD
DIRECCIÓN DE SANIDAD	SD	254	SD

* Tasa: número de quejas por cada 1.000 afiliados se calcula: PQR2S/número afiliados por 1.000

Para el primer trimestre del año 2023 se realizó la actualización en las conductas sobre las cuales se clasifican las PQR2S en la Dirección de Sanidad; acogiendo la solicitud realizada desde el Ministerio de Defensa, donde la intencionalidad es ajustar al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional a la clasificación con la que cuenta la Superintendencia Nacional de Salud; es por esto que se presenta a continuación el top 10 de los requerimientos más interpuestos por nuestros usuarios en el periodo informado, así:

MOTIVO ESPECIFICO	TOTAL
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	2499
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2489
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	775
INFORMACIÓN TRAMITES INSTITUCIONALES	721
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	601
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	454
TRATO DEL PERSONAL	431
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	275
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	235
TRÁMITE DE DOCUMENTOS (HISTORIA CLINICA, AUTORIZACIONES, OTROS)	213

Los requerimientos clasificados como reclamos son los que mayor cantidad de PQR2S presentan los usuarios, ya que se encuentran asociados a la prestación de los servicios de salud, como se muestra en la siguiente tabla:

MOTIVO ESPECIFICO	TOTAL RECLAMOS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	2499
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2489
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	775
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	601
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	454
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	275
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	235
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL	211
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	192
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	184
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POS	158
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PEDIATRÍA	104
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO (TERAPIAS FÍSICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	104

DEMORA DE LA PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	94
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA POS	89
DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TRÁMITES	80
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE INSUMOS POS	76
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	67
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	59
CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	55
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE CARDIOLOGÍA	55
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA EVALUACIÓN DE MEDICINA LABORAL DE LAS EPS, PARA DEFINIR ORIGEN DE LA ENFERMEDAD	54
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA ODONTOLÓGICA BÁSICA	52
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE GASTROENTEROLOGÍA	49
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE ATENCIONES DOMICILIARIAS	46
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS PARA CITAS	45
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	44
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA GINECOLOGÍA	42
DESAFILIACIÓN	36
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE ELEMENTOS DE AYUDAS AUDITIVAS	34
NEGACIÓN DE INSUMOS MÉDICOS HOSPITALARIOS	33
MALA O DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS	31
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	30
NEGACIÓN AFILIACIÓN	24
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (MEDICAMENTOS)	24
FALLAS EN LA DISPONIBILIDAD DE TRANSPORTE PARA LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES	23
BARRERAS DE ACCESO EN LA AFILIACIÓN (TRÁMITES NO CONTEMPLADOS POR LA LEY)	21
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE INSUMOS NO POS	19
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	19
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	18
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	16
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (INSUMOS)	14
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS	13
AMBULANCIA INADECUADA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE SEGÚN EL NIVEL DE COMPLEJIDAD (REFERENCIA~CONTRARREFERENCIA)	12
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS NO~POS	12
COMPLICACIONES DEL MANEJO MÉDICO QUIRÚRGICO	12
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: VIH	12
EXIGENCIA DE FOTOCOPIAS O AUTENTICACIONES DE ALGÚN DOCUMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	11
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMO~PATOLOGÍA	10
FALLAS EN EL MANEJO DEL CONOCIMIENTO INFORMADO	10
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y	9
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS	9

NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	8
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA NO POS	8
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE HOSPITALIZACIONES	8
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN)	7
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA POS	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN	6
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	5
INSUFICIENCIA DE RED PRESTADORA	5
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO ESPECIALISTA	4
FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS	4
PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	3
INSUFICIENCIA DE RED PRESTADORA PARA LOS SERVICIOS DE ALTO COSTO	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA OBSTETRICIA	3
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS	2
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO GENERAL	2
INCUMPLIMIENTO DE LA DECISIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	2
MULTIAFILIACIÓN	2
MALA O DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA RED DE PRESTADORES	2
DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR CONSULTORIOS	2
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
INCUMPLIMIENTO DE LA DECISIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO	2
NEGACIÓN DEL REEMBOLSO	1
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: VIH	1
IMPOSIBILIDAD PARA COMUNICARSE CON LA EAPB PARA LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS POSTERIORES O ADICIONALES A LA ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO PARA MEDICAMENTOS NO-POS	1
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: ENFERMEDAD RENAL	1
DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMÉDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO	1
NEGACIÓN EN LA RESPUESTA DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO PARA PROCEDIMIENTOS NO-POS	1
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA NO POS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE UCI	1
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL	1
PERSONAL MÉDICO O PARAMÉDICO NO IDÓNEO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y TRASLADO DEL PACIENTE (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA)	1
DEMORA DE LA TOMA DE EXÁMENES DE LABORATORIO ~ COVID 19	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO PARA PROCEDIMIENTOS NO-POS	1
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE HOSPITALIZACIONES	1
DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR	1

CAMAS, SILLAS, CAMILLAS	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO ~ COVID 19	1
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: ENFERMEDADES HUÉRFANAS	1
TOTAL GENERAL	9785

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

UNIDAD	TOTAL
BOGOTÁ	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	1334
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	1314
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	348
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	174
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	153
VALLE	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	207
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	177
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	78
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	51
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	44
ANTIOQUIA	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	180
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	160
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	77
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	51
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	48
TOLIMA	

DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	168
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	134
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	66
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	58
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	42
HOSPITAL CENTRAL	
TRATO DEL PERSONAL	89
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	88
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	74
TRÁMITE DOCUMENTOS	62
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	56
CUNDINAMARCA	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	90
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	69
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	29
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	27
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	21
SANTANDER	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	60
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	51
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	41
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	25
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	23
RISARALDA	

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	75
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	65
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	40
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	27
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	21
CALDAS	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	92
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	22
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	20
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	15
BOYACA	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	65
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	38
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	33
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	23
ATLANTICO	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	42
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	41
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	39
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	17

INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	13
META	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	46
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	35
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	21
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	18
TRATO DEL PERSONAL	13
NORTE DE SANTANDER	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	33
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	23
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	22
TRATO DEL PERSONAL	15
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE INSUMOS POS	13
BOLIVAR	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	23
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	18
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	15
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	15
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	9
HUILA	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	29
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	22
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	18
TRATO DEL PERSONAL	10
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	9
CORDOBA	

DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	10
CAUCA	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	19
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	10
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	6
TRATO DEL PERSONAL	5
NARIÑO	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	15
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO (TERAPIAS FÍSICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	12
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	11
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	9
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	9
QUINDIO	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	27
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	14
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	8
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	6

INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	5
SUCRE	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	19
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	10
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	8
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	8
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	6
CESAR	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	9
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	3
MAGDALENA	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	13
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	9
ORIENTACIÓN PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y REQUISITOS	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	6
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	4
CHOCO	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	14
TRATO DEL PERSONAL	5
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	4
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	3
URABÁ	
TRATO DEL PERSONAL	11
TRAMITE DE DOCUMENTOS	4

DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	1
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	1
CASANARE	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	6
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	4
TRATO DEL PERSONAL	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	3
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	1
ARAUCA	
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	4
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	2
Trato del personal	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	2
CAQUETA	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL	1
PROCESO DE ADQUISICIÓN	1
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	1
GUAVIARE	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	4
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	2
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	2
DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TRÁMITES	1

GUAJIRA	
INFORMACIÓN TRÁMITE INSTITUCIONALES	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	2
NO ATENCIÓN A LAS LLAMADAS TELEFONICAS	1
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	1
PUTUMAYO	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2
TRAMITE DE DOCUMENTOS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	1
DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TRÁMITES	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
AMAZONAS	
RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO DE POLICIA	4
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	1
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	1
GUAINIA	
ATENCIÓN EN SALUD	4
INFORMACIÓN TRÁMITES INSTITUCIONALES	1
VICHADA	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
VAUPES	
INFORMACIÓN TRÁMITES INSTITUCIONALES	1
SAN ANDRES	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	1

En el primer trimestre de 2023 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 11.764 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 04/04/2023 a las 7:08 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 11.764 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

I Trimestre 2023	Cantidad
Reclamos	9785
Petición de Información	1087
Quejas	575
Consultas	145
Reconocimientos del servicio de policía	120
Sugerencias	52

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

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Entidades de Salud	496
Superintendencias	32
Ejército Nacional	1
Procuraduría General de la Nación	1
Total general	530

3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.

I Trimestre 2023	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 2023, se negó el acceso a la información a 3 PQRS. Para los dos primeros casos, las solicitudes fueron negadas por reserva en la información, el tercer caso corresponde a una solicitud sin datos para verificar la afiliación al subsistema de salud, por lo que se responde al peticionario ampliar información.

Calle 44 No. 50 - 51 CAN, Bogotá
Teléfonos 5804400 ext 7454
Disan.ateus@policia.gov.co
www.policia.gov.co



SC 6545 - 1-7 - NT CO - SC 6545 - 1-7 - NT

INFORMACIÓN PÚBLICA