



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

Informe II trimestre 2022

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

ABRIL- JUNIO 2022

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 IV Trimestre 2021, el I y II Trimestre 2022 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 10.688 solicitudes recepcionadas en el I trimestre a 11.761 requerimientos en el II trimestre del año 2022, lo que representa un incremento del 10%.

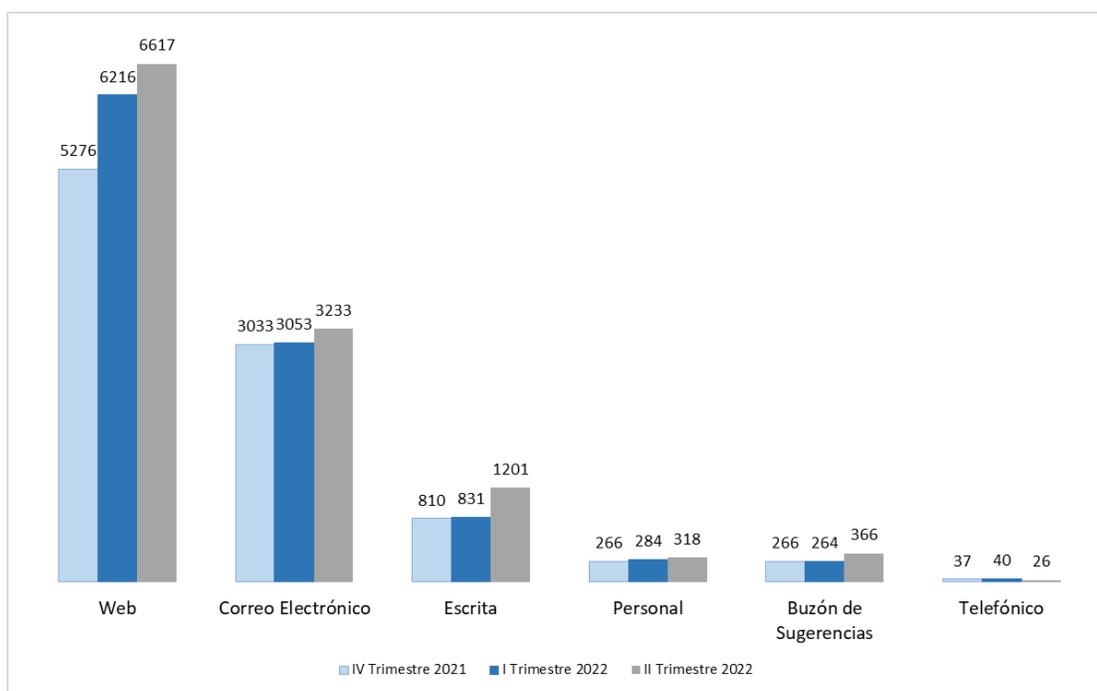
TIPO DE SOLICITUD

| Reclamo | IV Trimestre 2021 7.563 | I Trimestre 2022 8.456 | II Trimestre 2022 9.755 |
|-----------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Peticiones | IV Trimestre 2021 1.235 | I Trimestre 2022 1.366 | II Trimestre 2022 1.137 |
| Quejas | IV Trimestre 2021 689 | I Trimestre 2022 676 | II Trimestre 2022 701 |
| Reconocimientos | IV Trimestre 2021 110 | I Trimestre 2022 105 | II Trimestre 2022 78 |
| Consultas | IV Trimestre 2021 58 | I Trimestre 2022 54 | II Trimestre 2022 44 |
| Sugerencias | IV Trimestre 2021 34 | I Trimestre 2022 31 | II Trimestre 2022 46 |

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

- Aumento de 1.299 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Para este periodo, las peticiones disminuyeron con 229 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Incremento de 25 requerimientos clasificados como quejas.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta una disminución de 27 felicitaciones.
- En los casos clasificados como consultas, disminuyeron en 10 requerimientos.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó un aumento de 15 requerimientos.

MEDIO DE RECEPCIÓN

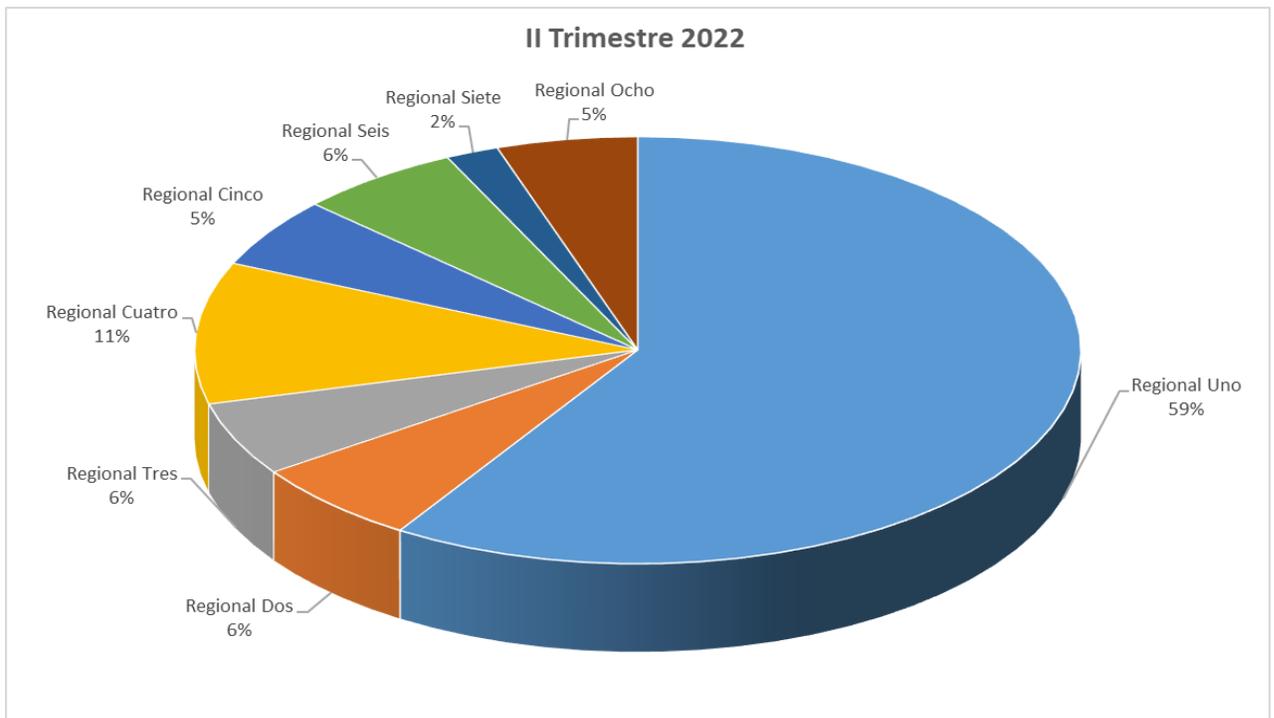
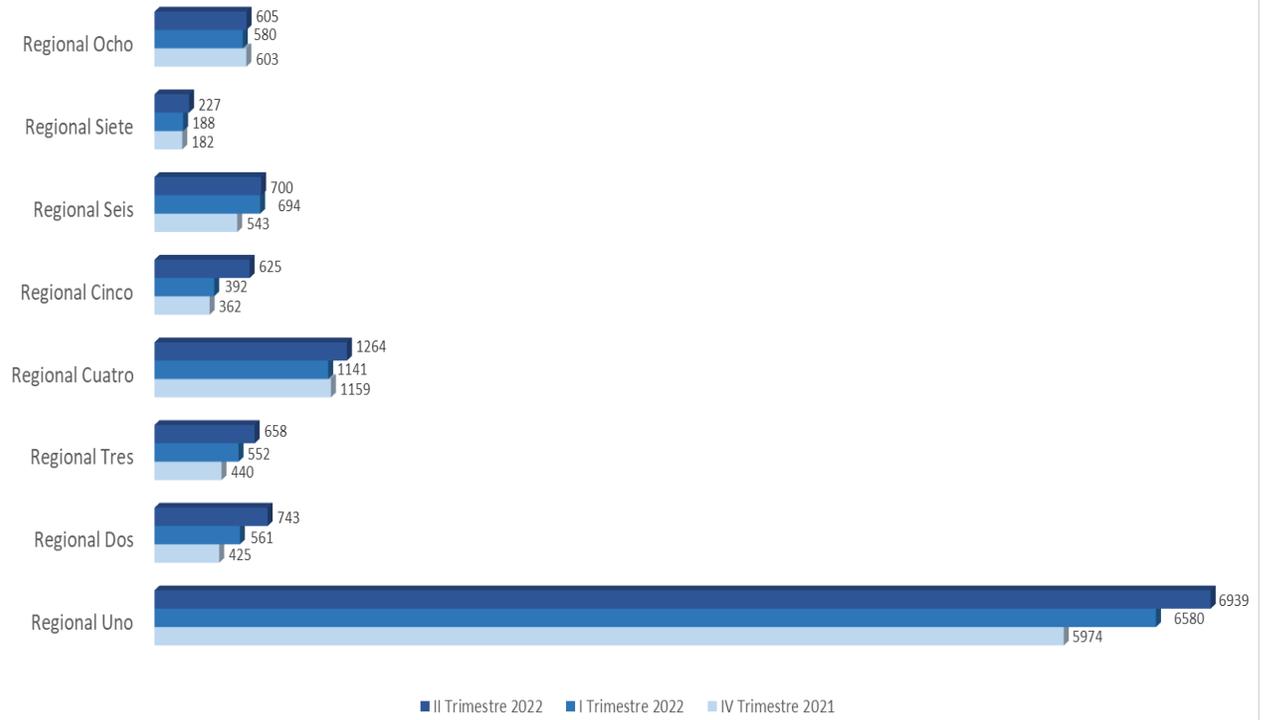


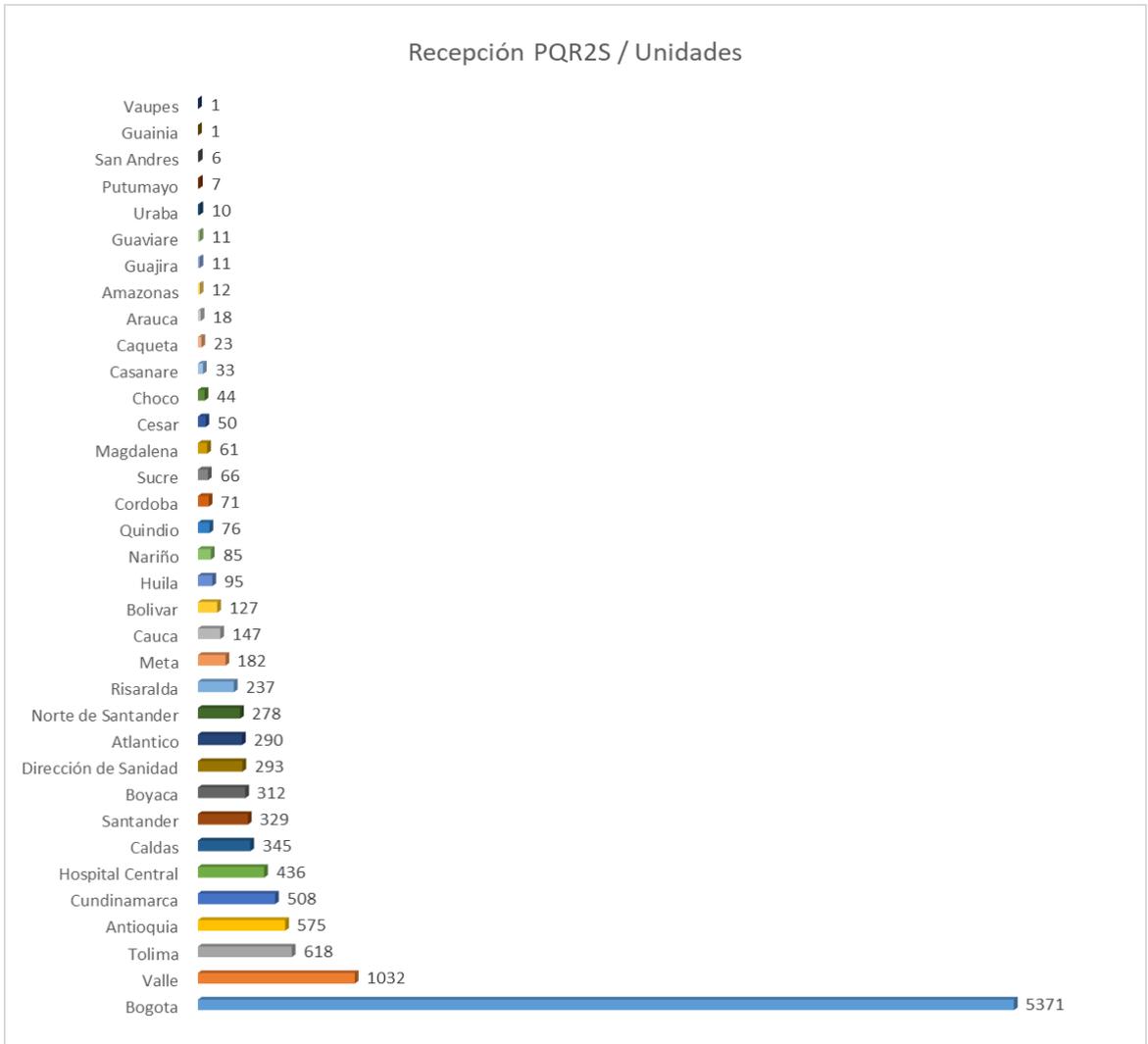
La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la **página web**, esto quiere decir que los usuarios a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes a través de la siguiente URL <https://www.policia.gov.co/pqrs>, con un total de 6.617 casos recepcionados por este medio durante el II trimestre 2022, presentando aumento con respecto al I trimestre.

Tendencia por Unidades

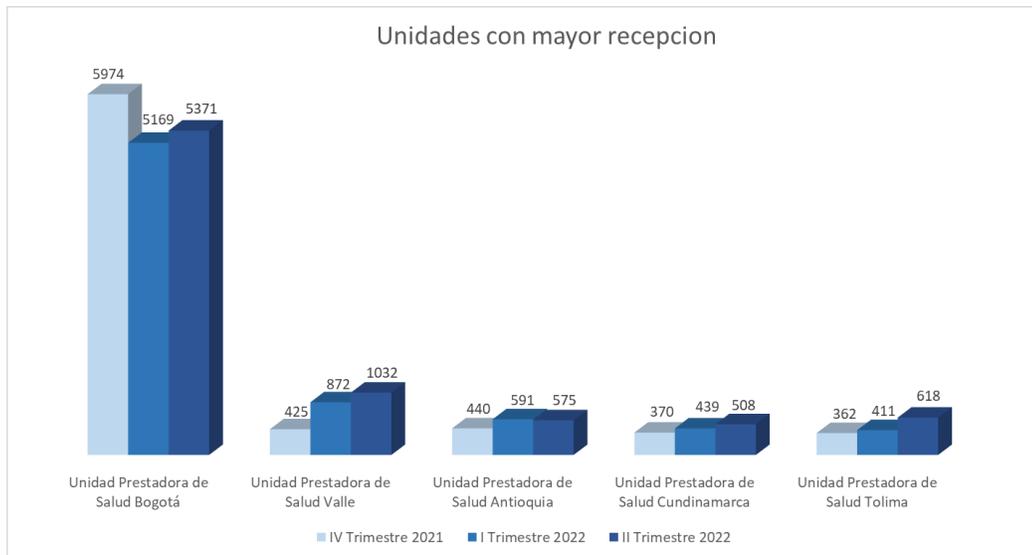
El comportamiento de las PQR2S por Regional de Aseguramiento en Salud se presentó en los tres últimos trimestres de la siguiente manera:

PQR2S/ Regional de Aseguramiento en Salud





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

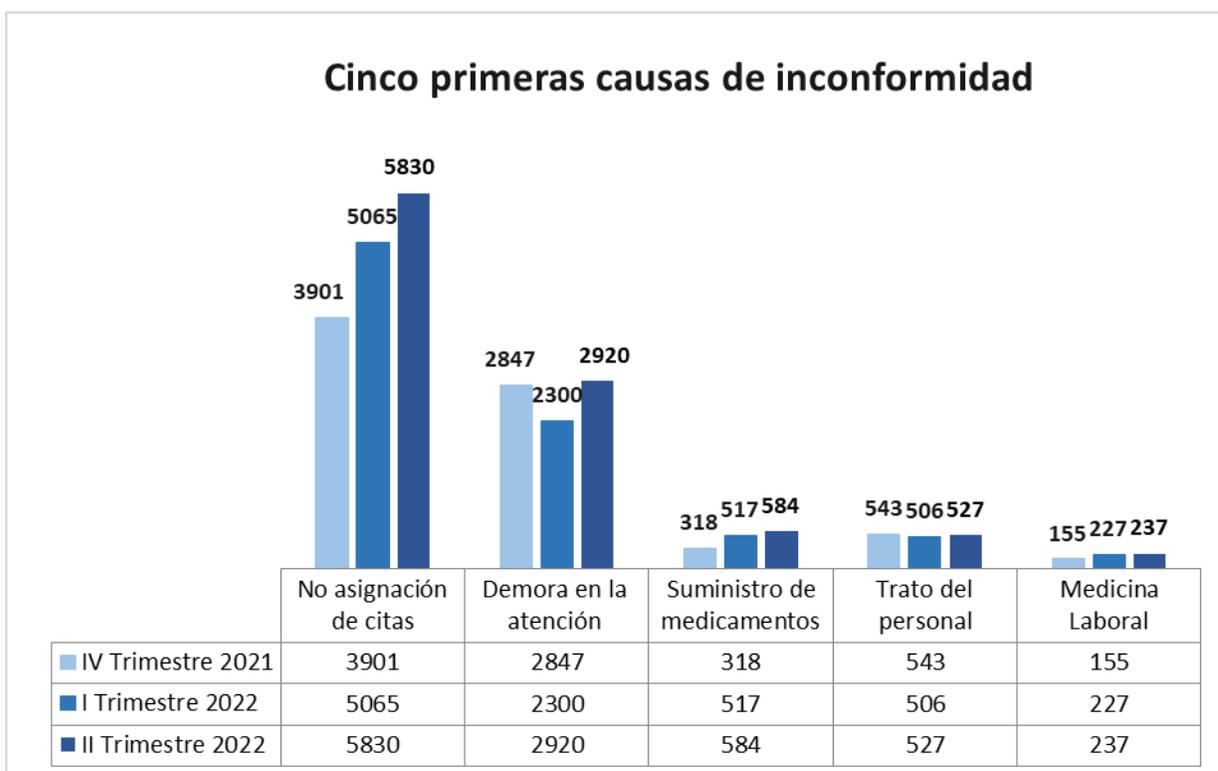


Se relaciona a continuación el porcentaje de quejas recepcionadas en la unidad por cada 1000 afiliados:

| UNIDAD | TOTAL AFILIADOS | PQR2S II Trimestre 2022 | Número de quejas por cada 1.000 afiliados* |
|------------------------------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------------------------------|
| UPRES Bogotá | 131798 | 5371 | 40,75 |
| UPRES Boyacá | 21947 | 312 | 14,22 |
| UPRES Cundinamarca | 24823 | 508 | 20,46 |
| UPRES Guainía | 546 | 1 | 1,83 |
| UPRES Amazonas | 1516 | 12 | 7,92 |
| UPRES San Andrés | 776 | 6 | 7,73 |
| Dirección de Sanidad Hospital Central | 0 | 729 | 0,00 |
| UPRES Huila | 17112 | 95 | 5,55 |
| UPRES Tolima | 29848 | 618 | 20,70 |
| UPRES Putumayo | 2888 | 7 | 2,42 |
| UPRES Caquetá | 3231 | 23 | 7,12 |
| UPRES Risaralda | 19541 | 237 | 12,13 |
| UPRES Quindío | 12489 | 76 | 6,09 |
| UPRES Caldas | 15225 | 345 | 22,66 |
| UPRES Valle | 54428 | 1032 | 18,96 |
| UPRES Nariño | 14563 | 85 | 5,84 |
| UPRES Cauca | 10852 | 147 | 13,55 |
| UPRES Santander | 32366 | 329 | 10,16 |
| UPRES Norte de Santander | 22555 | 278 | 12,33 |
| UPRES Arauca | 1908 | 18 | 9,43 |
| UPRES Antioquia | 51861 | 575 | 11,09 |
| UPRES Choco | 4583 | 44 | 9,60 |
| UPRES Córdoba | 15990 | 71 | 4,44 |
| UPRES Urabá | 3242 | 10 | 3,08 |
| UPRES Meta | 22401 | 182 | 8,12 |
| UPRES Guaviare | 1417 | 11 | 7,76 |
| UPRES Vaupés | 315 | 1 | 3,17 |
| UPRES Vichada | 624 | 0 | 0,00 |
| UPRES Casanare | 4317 | 33 | 7,64 |
| UPRES Atlántico | 33964 | 290 | 8,54 |
| UPRES Bolívar | 15925 | 127 | 7,97 |
| UPRES Cesar | 10660 | 50 | 4,69 |
| UPRES Guajira | 5812 | 11 | 1,89 |
| UPRES Magdalena | 13568 | 61 | 4,50 |
| UPRES Sucre | 11132 | 66 | 5,93 |

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

Las cinco primeras causas en el ámbito nacional se presenta el siguiente gráfico:



La no asignación de citas tiene representación sobre el total de las inconformidades durante este trimestre, representa el 50% del total recepcionado en el ámbito nacional; se observa un aumento con respecto al primer trimestre de la presente vigencia, la cual hace referencia a que el usuario realiza la solicitud de citas médicas por cualquiera de los medios dispuestos para ello, pero la información suministrada es que no hay disponibilidad en la agenda programada o no hay contrato vigente en la red contratada; esta información se divide en las siguientes subvariables:

| MOTIVO | TOTAL |
|-------------------------------|-------|
| No hay agenda (Red Propia) | 4279 |
| No hay agenda (Red Externa) | 1123 |
| No hay contrato (Red Externa) | 428 |

| Unidad | No hay agenda (Red Externa) | No hay agenda (Red Propia) | No hay contrato (Red Externa) |
|--------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Bogotá | 636 | 2461 | 186 |
| Valle | 92 | 334 | 27 |
| Tolima | 46 | 251 | 39 |
| Cundinamarca | 64 | 212 | 17 |

| | | | |
|----------------------|----|-----|----|
| Antioquia | 49 | 152 | 19 |
| Boyacá | 22 | 97 | 5 |
| Norte de Santander | 15 | 88 | 34 |
| Santander | 18 | 84 | 12 |
| Caldas | 31 | 81 | 18 |
| Atlántico | 23 | 71 | 9 |
| Risaralda | 33 | 68 | 15 |
| Meta | 12 | 55 | 4 |
| Hospital Central | 15 | 54 | 6 |
| Cauca | 14 | 40 | 4 |
| Bolívar | 13 | 34 | 13 |
| Quindío | 4 | 32 | 2 |
| Sucre | 4 | 24 | 0 |
| Huila | 9 | 21 | 1 |
| Nariño | 2 | 18 | 3 |
| Córdoba | 7 | 16 | 2 |
| Cesar | 1 | 14 | 2 |
| Magdalena | 2 | 13 | 3 |
| Casanare | 2 | 12 | 1 |
| Dirección de Sanidad | 0 | 11 | 0 |
| Choco | 2 | 8 | 4 |
| Amazonas | 2 | 7 | 0 |
| Arauca | 0 | 7 | 2 |
| Caquetá | 3 | 7 | 0 |
| Guajira | 1 | 4 | 0 |
| Guaviare | 1 | 2 | 0 |
| San Andrés | 0 | 1 | 0 |

| Unidad / Especialidad | No hay agenda (Red Externa) | No hay agenda (Red Propia) | No hay contrato (Red Externa) | Total general |
|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------|
| Amazonas | | | | |
| Ginecología y Obstetricia | 2 | | | 2 |
| Neumología | | 1 | | 1 |
| Optometría | | 1 | | 1 |
| Antioquia | | | | |
| Anestesiología | 3 | | | 3 |
| Cardiología | | 6 | | 6 |
| Cirugía General | 1 | 9 | | 10 |
| Cirugía Vasculat | 2 | | | 2 |
| Dermatología | | 8 | | 8 |

| | | | | |
|----------------------------|---|----|---|----|
| Endodoncia | | 3 | | 3 |
| Fisioterapia | | 1 | | 1 |
| Gastroenterología | | 3 | | 3 |
| Gerontología | | 1 | | 1 |
| Gerontología | | | 1 | 1 |
| Ginecología y Obstetricia | 4 | 1 | | 5 |
| Infectología | | 1 | | 1 |
| Medicina Familiar | | 1 | | 1 |
| Medicina General | | 12 | 6 | 18 |
| Medicina Interna | | 10 | | 10 |
| Neumología | | 1 | | 1 |
| Neurocirugía | | 3 | | 3 |
| Neurología | 1 | 2 | | 3 |
| Nutrición | | 4 | | 4 |
| Odontología | | 5 | | 5 |
| Odontopediatría | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | 1 | 8 | | 9 |
| Oncología Clínica | | | 1 | 1 |
| Optometría | | 8 | | 8 |
| Ortopedia y Traumatología | 7 | 10 | | 17 |
| Otorrinolaringología | 8 | 10 | | 18 |
| Pediatría | | 1 | | 1 |
| Psicología | 7 | 1 | | 8 |
| Psiquiatría | 1 | 1 | 9 | 11 |
| Radiología | | 2 | | 2 |
| Reumatología | 4 | | | 4 |
| Urología | 2 | 2 | 2 | 6 |
| Arauca | | | | |
| Medicina General | | | 1 | 1 |
| Neumología | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 1 | | 1 |
| Psiquiatría | | | 1 | 1 |
| Atlántico | | | | |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Cirugía General | 1 | 1 | | 2 |
| Cirugía Pediátrica | 4 | | | 4 |
| Cirugía plástica y de mano | | 2 | | 2 |
| Dermatología | | 1 | | 1 |
| Gerontología | 5 | | | 5 |
| Ginecología y Obstetricia | 3 | | | 3 |
| Medicina General | | 2 | 4 | 6 |
| Medicina Interna | | 3 | | 3 |

| | | | | |
|----------------------------|-----|-----|----|-----|
| Neumología | | 2 | | 2 |
| Neurocirugía | | 1 | | 1 |
| Neurología | | 1 | | 1 |
| Nutrición | | 5 | | 5 |
| Oftalmología | | 8 | | 8 |
| Oncología Quirúrgica | | | 1 | 1 |
| Optometría | | 5 | | 5 |
| Ortopedia y Traumatología | 5 | 2 | | 7 |
| Pediatría | | 2 | | 2 |
| Psicología | 1 | | | 1 |
| Psiquiatría | | | 1 | 1 |
| Reumatología | 2 | | | 2 |
| Terapias físicas | | 3 | | 3 |
| Urología | | | 3 | 3 |
| Bogotá | | | | |
| Alergología | 3 | | 6 | 9 |
| Anestesiología | 94 | | 4 | 98 |
| Audiología | 2 | | 5 | 7 |
| Cardiología | 1 | 34 | | 35 |
| Cirugía General | | 20 | | 20 |
| Cirugía maxilofacial | | 29 | | 29 |
| Cirugía Pediátrica | 7 | | | 7 |
| Cirugía plástica y de mano | | 4 | | 4 |
| Cirugía Vascular | 3 | | | 3 |
| Dermatología | 1 | 52 | | 53 |
| Endodoncia | | 2 | | 2 |
| Fisiatría | | 46 | | 46 |
| Fisioterapia | | 11 | | 11 |
| Fonoaudiología | | 11 | | 11 |
| Gastroenterología | | 221 | | 221 |
| Genética | 2 | | | 2 |
| Endocrinología | 54 | | 4 | 58 |
| Ginecología y Obstetricia | 48 | 8 | | 56 |
| Infectología | | 7 | | 7 |
| Medicina Familiar | | 10 | | 10 |
| Medicina General | 3 | 79 | 73 | 155 |
| Medicina Interna | 2 | 151 | | 153 |
| Nefrología | 4 | 50 | | 54 |
| Neumología | | 88 | | 88 |
| Neurocirugía | 2 | 29 | | 31 |
| Neurología | 157 | 66 | 7 | 230 |
| Nutrición | | 12 | | 12 |

| | | | | |
|---------------------------|----|-----|----|-----|
| Odontología | 1 | 52 | | 53 |
| Odontopediatría | | 16 | | 16 |
| Oftalmología | 2 | 293 | 1 | 296 |
| Oncología | | 1 | | 1 |
| Oncología Clínica | | | 3 | 3 |
| Oncología Quirúrgica | | | 1 | 1 |
| Optometría | 3 | 116 | 2 | 121 |
| Ortopedia y Traumatología | 72 | 47 | 7 | 126 |
| Otorrinolaringología | 30 | 38 | 5 | 73 |
| Pediatría | | 29 | | 29 |
| Proctología | 1 | | 2 | 3 |
| Psicología | 27 | 7 | | 34 |
| Psiquiatría | 2 | 6 | 30 | 38 |
| Radiología | | 42 | | 42 |
| Rehabilitación física | | 15 | | 15 |
| Reumatología | 54 | | 2 | 56 |
| Terapias físicas | | 22 | | 22 |
| Urología | 34 | 30 | 34 | 98 |
| Bolívar | | | | |
| Anestesiología | 1 | | | 1 |
| Audiología | 1 | | 1 | 2 |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Cirugía General | | 2 | 3 | 5 |
| Dermatología | | 2 | | 2 |
| Fonoaudiología | | 1 | | 1 |
| Gastroenterología | | 2 | | 2 |
| Medicina General | | 2 | 2 | 4 |
| Medicina Interna | | 3 | | 3 |
| Neurología | 4 | | | 4 |
| Oftalmología | | 1 | | 1 |
| Oncología Clínica | | | 1 | 1 |
| Oncología Quirúrgica | | | 2 | 2 |
| Optometría | 1 | | | 1 |
| Ortopedia y Traumatología | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Otorrinolaringología | | 3 | | 3 |
| Psicología | | 2 | | 2 |
| Psiquiatría | | 3 | 2 | 5 |
| Reumatología | 3 | | | 3 |
| Terapias físicas | | 1 | | 1 |
| Urología | | 1 | | 1 |
| Boyacá | | | | |
| Anestesiología | 6 | | | 6 |

| | | | | |
|----------------------------|---|---|---|----|
| Cardiología | | 3 | | 3 |
| Cirugía cabeza y cuello | 1 | | | 1 |
| Cirugía General | 2 | 6 | | 8 |
| Cirugía maxilofacial | | 2 | | 2 |
| Cirugía Pediátrica | 1 | | | 1 |
| Gastroenterología | | 1 | | 1 |
| Endocrinología | 2 | | 1 | 3 |
| Medicina General | 1 | 5 | 1 | 7 |
| Medicina Interna | | 1 | | 1 |
| Neurología | 1 | 2 | | 3 |
| Odontología | | 4 | | 4 |
| Odontopediatría | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 7 | | 7 |
| Optometría | | 4 | | 4 |
| Ortopedia y Traumatología | 1 | 1 | | 2 |
| Otorrinolaringología | | 1 | | 1 |
| Proctología | | | 3 | 3 |
| Psicología | 3 | | | 3 |
| Radiología | | 1 | | 1 |
| Reumatología | 3 | | | 3 |
| Terapias físicas | | 2 | | 2 |
| Urología | 1 | | | 1 |
| Caldas | | | | |
| Alergología | | | 1 | 1 |
| Anestesiología | 2 | | | 2 |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Cirugía Cardiovascular | 1 | | | 1 |
| Cirugía General | | 3 | | 3 |
| Cirugía maxilofacial | | 1 | | 1 |
| Cirugía Pediátrica | 1 | | | 1 |
| Cirugía plástica y de mano | | 2 | | 2 |
| Dermatología | | 3 | | 3 |
| Gastroenterología | | 4 | | 4 |
| Endocrinología | 8 | | | 8 |
| Ginecología y Obstetricia | 1 | | | 1 |
| Medicina General | | 9 | 8 | 17 |
| Medicina Interna | | 9 | | 9 |
| Neumología | 2 | 2 | | 4 |
| Neurología | 2 | | | 2 |
| Odontología | | 3 | | 3 |
| Odontopediatría | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | 2 | 3 | | 5 |

| | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|
| Oncología Clínica | | | 3 | 3 |
| Oncología Quirúrgica | | | 2 | 2 |
| Ortopedia y Traumatología | 2 | 2 | | 4 |
| Otología | | | 1 | 1 |
| Otorrinolaringología | 3 | 3 | | 6 |
| Pediatría | | 2 | | 2 |
| Psicología | | 2 | | 2 |
| Psiquiatría | | 1 | 2 | 3 |
| Reumatología | 1 | | | 1 |
| Urología | 2 | | 1 | 3 |
| Caquetá | | | | |
| Alergología | 2 | | | 2 |
| Gastroenterología | | 2 | | 2 |
| Ginecología y Obstetricia | 1 | | | 1 |
| Nutrición | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 1 | | 1 |
| Pediatría | | 1 | | 1 |
| Casanare | | | | |
| Cirugía General | | 1 | | 1 |
| Cirugía Pediátrica | | | 1 | 1 |
| Medicina General | | 1 | | 1 |
| Neurología | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 1 | | 1 |
| Ortopedia y Traumatología | 1 | | | 1 |
| Psicología | 1 | | | 1 |
| Radiología | | 1 | | 1 |
| Terapias físicas | | 1 | | 1 |
| Cauca | | | | |
| Alergología | 2 | | | 2 |
| Anestesiología | 2 | | | 2 |
| Cardiología | | 2 | | 2 |
| Cirugía General | | 2 | | 2 |
| Cirugía Pediátrica | 1 | | | 1 |
| Endodoncia | | 1 | | 1 |
| Fisiatría | | 1 | | 1 |
| Fisioterapia | | 1 | | 1 |
| Gastroenterología | | 3 | | 3 |
| Endocrinología | 4 | | | 4 |
| Medicina General | | 3 | 2 | 5 |
| Medicina Interna | | 4 | | 4 |
| Medicina Vascolar | 1 | | | 1 |

| | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|
| Neumología | | 1 | | 1 |
| Neurocirugía | | 1 | | 1 |
| Neurología | | | 1 | 1 |
| Odontología | | 6 | | 6 |
| Oftalmología | | 1 | | 1 |
| Oncología Quirúrgica | 1 | | | 1 |
| Optometría | | 1 | | 1 |
| Otorrinolaringología | 1 | | | 1 |
| Pediatría | | 1 | | 1 |
| Psicología | | | 1 | 1 |
| Reumatología | 1 | | | 1 |
| Terapias físicas | | 2 | | 2 |
| Urología | 1 | | | 1 |
| Cesar | | | | |
| Medicina General | | 1 | | 1 |
| Medicina Interna | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 2 | | 2 |
| Ortopedia y Traumatología | 1 | 1 | | 2 |
| Psiquiatría | | | 2 | 2 |
| Radiología | | 1 | | 1 |
| Terapias físicas | | 1 | | 1 |
| Choco | | | | |
| Cirugía General | | 1 | | 1 |
| Gastroenterología | | 1 | | 1 |
| Ginecología y Obstetricia | 1 | | | 1 |
| Medicina General | | | 2 | 2 |
| Nutrición | | 1 | | 1 |
| Odontología | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 1 | | 1 |
| Psicología | 1 | | | 1 |
| Psiquiatría | | | 1 | 1 |
| Urología | | 1 | | 1 |
| Córdoba | | | | |
| Anestesiología | 2 | | | 2 |
| Cirugía General | | 2 | | 2 |
| Medicina General | | | 2 | 2 |
| Medicina Interna | | 2 | | 2 |
| Medicina Vasculat | 1 | | | 1 |
| Ortopedia y Traumatología | 1 | | | 1 |
| Pediatría | | 3 | | 3 |
| Psicología | 3 | 1 | | 4 |
| Psiquiatría | | 2 | | 2 |

| Cundinamarca | | | | |
|----------------------------|----|----|---|----|
| Anestesiología | 10 | | | 10 |
| Cardiología | 1 | 9 | | 10 |
| Cirugía Cardiovascular | 1 | | | 1 |
| Cirugía General | | 3 | | 3 |
| Cirugía maxilofacial | | 5 | | 5 |
| Cirugía plástica y de mano | | 1 | | 1 |
| Dermatología | | 2 | | 2 |
| Endodoncia | | 2 | | 2 |
| Fisiatría | | 2 | | 2 |
| Gastroenterología | 1 | 7 | | 8 |
| Endocrinología | 5 | | | 5 |
| Ginecología y Obstetricia | 1 | | | 1 |
| Medicina Familiar | | 1 | | 1 |
| Medicina General | 2 | 8 | 7 | 17 |
| Medicina Interna | 1 | 21 | | 22 |
| Nefrología | | 1 | | 1 |
| Neumología | | 1 | | 1 |
| Neurocirugía | | 4 | | 4 |
| Neurología | 16 | 4 | | 20 |
| Nutrición | | 2 | | 2 |
| Odontología | | 3 | | 3 |
| Oftalmología | | 19 | | 19 |
| Optometría | | 14 | | 14 |
| Ortopedia y Traumatología | 9 | | 1 | 10 |
| Otorrinolaringología | 2 | 5 | 1 | 8 |
| Pediatría | | 5 | | 5 |
| Psicología | 2 | | | 2 |
| Psiquiatría | | 4 | 1 | 5 |
| Radiología | | 2 | | 2 |
| Reumatología | 6 | | 2 | 8 |
| Terapia Respiratoria | | 1 | | 1 |
| Terapias físicas | | 4 | | 4 |
| Urología | 2 | 2 | 5 | 9 |
| Guajira | | | | |
| Gastroenterología | | 2 | | 2 |
| Nutrición | | 1 | | 1 |
| Odontología | | 1 | | 1 |
| Urología | 1 | | | 1 |
| Guaviare | | | | |
| Ginecología y Obstetricia | 1 | | | 1 |

| | | | | |
|---------------------------|---|----|---|----|
| Medicina Interna | | 1 | | 1 |
| Hospital Central | | | | |
| Anestesiología | 6 | | | 6 |
| Audiología | | | 1 | 1 |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Cirugía General | | 13 | | 13 |
| Ginecología y Obstetricia | | | 1 | 1 |
| Medicina General | | 1 | 1 | 2 |
| Medicina Interna | | 2 | | 2 |
| Neumología | | 1 | | 1 |
| Neurocirugía | | 1 | | 1 |
| Neurología | 3 | | | 3 |
| Oncología | 1 | 1 | | 2 |
| Oncología Clínica | | | 2 | 2 |
| Ortopedia y Traumatología | 1 | | | 1 |
| Otorrinolaringología | 1 | | | 1 |
| Psiquiatría | | | 1 | 1 |
| Rehabilitación física | | 1 | | 1 |
| Reumatología | 1 | | | 1 |
| Urología | 2 | | | 2 |
| Huila | | | | |
| Cardiología | 1 | | | 1 |
| Cirugía General | | 1 | | 1 |
| Cirugía Vascular | 1 | | | 1 |
| Dermatología | | 2 | | 2 |
| Gastroenterología | | 1 | | 1 |
| Endocrinología | | | 1 | 1 |
| Ginecología y Obstetricia | | 1 | | 1 |
| Medicina General | | 2 | | 2 |
| Medicina Interna | 2 | | | 2 |
| Neurocirugía | 1 | 1 | | 2 |
| Oftalmología | 1 | 2 | | 3 |
| Optometría | | 1 | | 1 |
| Otología | 1 | | | 1 |
| Otorrinolaringología | 1 | 2 | | 3 |
| Pediatría | | 1 | | 1 |
| Psiquiatría | | 1 | | 1 |
| Reumatología | 1 | | | 1 |
| Urología | | 2 | | 2 |
| Magdalena | | | | |
| Alergología | | | 1 | 1 |
| Ginecología y Obstetricia | | 1 | | 1 |

| | | | | |
|---------------------------|---|---|---|----|
| Medicina General | 1 | 2 | | 3 |
| Oftalmología | | 3 | | 3 |
| Ortopedia y Traumatología | | 1 | | 1 |
| Urología | | | 2 | 2 |
| Meta | | | | |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Cirugía General | | 1 | | 1 |
| Dermatología | | 2 | | 2 |
| Endodoncia | | 2 | | 2 |
| Gastroenterología | | 1 | | 1 |
| Genética | 1 | | | 1 |
| Infectología | | 1 | | 1 |
| Medicina General | | 1 | 1 | 2 |
| Medicina Interna | | 8 | | 8 |
| Nefrología | | 2 | | 2 |
| Odontología | | 3 | | 3 |
| Odontopediatría | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 2 | | 2 |
| Optometría | | 2 | | 2 |
| Ortopedia y Traumatología | | 2 | | 2 |
| Otorrinolaringología | 4 | 1 | | 5 |
| Psicología | 3 | | | 3 |
| Psiquiatría | | | 3 | 3 |
| Rehabilitación física | | 1 | | 1 |
| Urología | 3 | 1 | | 4 |
| Nariño | | | | |
| Cirugía General | | 3 | | 3 |
| Cirugía Pediátrica | 1 | | | 1 |
| Gastroenterología | | 1 | | 1 |
| Medicina General | | | 1 | 1 |
| Oftalmología | | 2 | | 2 |
| Oncología Quirúrgica | | | 1 | 1 |
| Optometría | | 1 | | 1 |
| Ortopedia y Traumatología | | 1 | | 1 |
| Otorrinolaringología | 1 | | | 1 |
| Urología | | | 1 | 1 |
| Norte de Santander | | | | |
| Cardiología | | | 2 | 2 |
| Cirugía General | | 6 | 4 | 10 |
| Cirugía Pediátrica | 2 | | | 2 |
| Cirugía Vasculat | | | 1 | 1 |
| Dermatología | | 2 | | 2 |

| | | | | |
|-----------------------------|---|----|----|----|
| Endodoncia | | 1 | | 1 |
| Fonoaudiología | | 1 | | 1 |
| Gastroenterología | | 2 | | 2 |
| Endocrinología | 1 | | | 1 |
| Ginecología y Obstetricia | | 1 | | 1 |
| Medicina General | | 7 | 3 | 10 |
| Medicina Interna | | 16 | | 16 |
| Microcirugía | | | 4 | 4 |
| Nefrología | | | 2 | 2 |
| Neurología | 4 | | 2 | 6 |
| Odontología | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | 5 | 5 | 1 | 11 |
| Oncología Clínica | | | 2 | 2 |
| Optometría | | 3 | | 3 |
| Ortopedia y Traumatología | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Otorrinolaringología | | 9 | | 9 |
| Pediatría | | 3 | | 3 |
| Radiología | | 1 | | 1 |
| Rehabilitación física | | 1 | | 1 |
| Urología | | | 10 | 10 |
| Quindío | | | | |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Dermatología | | 2 | | 2 |
| Fisiatría | | 1 | | 1 |
| Fisioterapia | | 1 | | 1 |
| Gastroenterología | | 1 | | 1 |
| Gerontología Endocrinología | | | 1 | 1 |
| Ginecología y Obstetricia | 1 | 1 | | 2 |
| Medicina General | | 2 | | 2 |
| Medicina Interna | | 1 | | 1 |
| Nefrología | | 1 | | 1 |
| Odontología | | 4 | | 4 |
| Oftalmología | | 3 | | 3 |
| Oncología Clínica | | | 1 | 1 |
| Optometría | | 1 | | 1 |
| Ortopedia y Traumatología | 1 | | | 1 |
| Otorrinolaringología | 1 | | | 1 |
| Psicología | 1 | | | 1 |
| Rehabilitación física | | 1 | | 1 |
| Terapias físicas | | 4 | | 4 |
| Urología | | 1 | | 1 |
| Risaralda | | | | |

| | | | | |
|---------------------------|---|---|---|----|
| Anestesiología | 1 | | | 1 |
| Cirugía General | | 5 | | 5 |
| Cirugía Pediátrica | 1 | | | 1 |
| Cirugía Vasculat | 1 | | | 1 |
| Dermatología | | 2 | | 2 |
| Fisioterapia | | 1 | | 1 |
| Gastroenterología | | 4 | | 4 |
| Endocrinología | 9 | | | 9 |
| Ginecología y Obstetricia | 1 | | | 1 |
| Medicina Familiar | | 1 | | 1 |
| Medicina General | | 7 | 4 | 11 |
| Medicina Interna | | 2 | | 2 |
| Neumología | | 2 | | 2 |
| Neurología | 1 | 1 | | 2 |
| Nutrición | | 2 | | 2 |
| Odontología | | 2 | | 2 |
| Oftalmología | | 3 | | 3 |
| Oncología | 2 | | | 2 |
| Oncología Clínica | | | 6 | 6 |
| Oncología Quirúrgica | | | 2 | 2 |
| Optometría | | 1 | | 1 |
| Ortopedia y Traumatología | 2 | 5 | | 7 |
| Otorrinolaringología | 7 | | | 7 |
| Pediatría | | 1 | | 1 |
| Psicología | | 1 | | 1 |
| Psiquiatría | | | 2 | 2 |
| Rehabilitación física | | 1 | | 1 |
| Reumatología | 5 | | 1 | 6 |
| Urología | 3 | | | 3 |
| Santander | | | | |
| Alergología | | | 1 | 1 |
| Anestesiología | 6 | | | 6 |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Cirugía General | | 7 | | 7 |
| Cirugía Pediátrica | 1 | | | 1 |
| Cirugía Vasculat | 3 | | | 3 |
| Dermatología | | 2 | | 2 |
| Fisiatría | | 9 | | 9 |
| Gastroenterología | | 1 | | 1 |
| Infectología | | 2 | | 2 |
| Medicina General | | 3 | | 3 |
| Medicina Interna | | 3 | | 3 |

| | | | | |
|------------------------------------------|---|----|----|----|
| Neumología | | 1 | | 1 |
| Odontología | | 2 | | 2 |
| Oftalmología | 1 | 8 | 1 | 10 |
| Ortopedia y Traumatología | 4 | 3 | | 7 |
| Otorrinolaringología | 1 | 3 | 1 | 5 |
| Psicología | 1 | | | 1 |
| Psiquiatría | | 4 | 4 | 8 |
| Rehabilitación física | | 1 | | 1 |
| Urología | 1 | | 5 | 6 |
| Sucre | | | | |
| Anestesiología | 1 | | | 1 |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Cirugía General | | 2 | | 2 |
| Cirugía Pediátrica | 2 | | | 2 |
| Gastroenterología | | 2 | | 2 |
| Medicina Interna | | 1 | | 1 |
| Nefrología | | 1 | | 1 |
| Odontología | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 2 | | 2 |
| Pediatría | | 3 | | 3 |
| Proctología | 1 | | | 1 |
| Urología | | 2 | | 2 |
| Tolima | | | | |
| Anestesiología | 3 | | | 3 |
| Cardiología | | 1 | | 1 |
| Cirugía General | 1 | 14 | | 15 |
| Cirugía plástica, maxilofacial y de mano | 2 | | | 2 |
| Dermatología | | 11 | | 11 |
| Fisiatría | | 7 | | 7 |
| Gastroenterología | | 9 | | 9 |
| Endocrinología | 3 | | 1 | 4 |
| Ginecología y Obstetricia | 3 | 2 | | 5 |
| Medicina General | | 16 | 16 | 32 |
| Medicina Interna | | 26 | | 26 |
| Neumología | | 1 | | 1 |
| Neurología | 5 | 3 | | 8 |
| Nutrición | | 4 | | 4 |
| Odontología | | 14 | | 14 |
| Odontopediatría | | 1 | | 1 |
| Oftalmología | | 25 | | 25 |
| Oncología Clínica | 1 | | 6 | 7 |

| | | | | |
|------------------------------------------|----|----|---|----|
| Optometría | | 6 | | 6 |
| Ortopedia y Traumatología | 10 | 4 | 1 | 15 |
| Otorrinolaringología | 5 | 11 | 2 | 18 |
| Pediatría | | 3 | | 3 |
| Psicología | 4 | 1 | 1 | 6 |
| Psiquiatría | | | 6 | 6 |
| Radiología | | 1 | | 1 |
| Rehabilitación física | | 1 | | 1 |
| Reumatología | 2 | | | 2 |
| Terapias físicas | | 6 | | 6 |
| Urología | 4 | 1 | 6 | 11 |
| Valle | | | | |
| Alergología | | | 2 | 2 |
| Anestesiología | 7 | | | 7 |
| Cardiología | | 12 | | 12 |
| Cirugía Cardiovascular | | | 1 | 1 |
| Cirugía General | 7 | 21 | 2 | 30 |
| Cirugía Pediátrica | 2 | | | 2 |
| Cirugía plástica, maxilofacial y de mano | 1 | | | 1 |
| Cirugía Vascular | 3 | | | 3 |
| Dermatología | 1 | 2 | | 3 |
| Fisiatría | | 17 | | 17 |
| Gastroenterología | | 7 | | 7 |
| Endocrinología | 8 | | 1 | 9 |
| Ginecología y Obstetricia | 3 | 1 | | 4 |
| Infectología | | 1 | | 1 |
| Medicina Familiar | | 2 | | 2 |
| Medicina General | | 8 | 7 | 15 |
| Medicina Interna | | 21 | | 21 |
| Nefrología | | 2 | 1 | 3 |
| Neumología | | 4 | | 4 |
| Neurocirugía | | 5 | | 5 |
| Neurología | 14 | 5 | | 19 |
| Nutrición | | 2 | | 2 |
| Odontología | 1 | 9 | | 10 |
| Odontopediatría | | 4 | | 4 |
| Oftalmología | | 24 | | 24 |
| Oncología Clínica | 1 | | 1 | 2 |
| Oncología Quirúrgica | | | 2 | 2 |
| Optometría | 2 | 7 | | 9 |
| Ortopedia y Traumatología | 23 | 6 | 2 | 31 |

| | | | | |
|-----------------------|---|---|---|----|
| Otología | 1 | | | 1 |
| Otorrinolaringología | 7 | 1 | 2 | 10 |
| Pediatría | | 7 | | 7 |
| Psicología | 2 | 1 | | 3 |
| Psiquiatría | | | 3 | 3 |
| Radiología | | 3 | | 3 |
| Rehabilitación física | | 2 | | 2 |
| Reumatología | 1 | | | 1 |
| Terapias físicas | | 3 | | 3 |
| Urología | 4 | 4 | 3 | 11 |

La demora en la atención dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 25% y está relacionada con la inconformidad expresada por los usuarios frente a los tiempos de espera para recibir atención por parte de los funcionarios de la Dirección de Sanidad.



En lo relacionado con el suministro de medicamentos, por la entrega de los medicamentos, demoras en el despacho y en la respuesta de CTC, la cual dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 5%.

| Entrega de medicamentos fuera de contrato centralizado | |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Demora en la entrega del medicamento en farmacia (tiempo de espera) | 6 |
| Demora en la entrega medicamento pendiente | 2 |
| Error en la entrega en farmacia | 1 |
| No lo hay en farmacia | 1 |
| Inconsistencia o error en la entrega del medicamento | |
| Error de la prescripción en la fórmula | 5 |
| Error en la entrega en farmacia | 4 |
| No entrega del medicamento | |
| No lo hay en farmacia | 10 |
| Suministro de medicamentos | |
| Demora en la entrega del medicamento en farmacia (tiempo de espera) | 441 |
| Demora en la entrega medicamento pendiente | 114 |

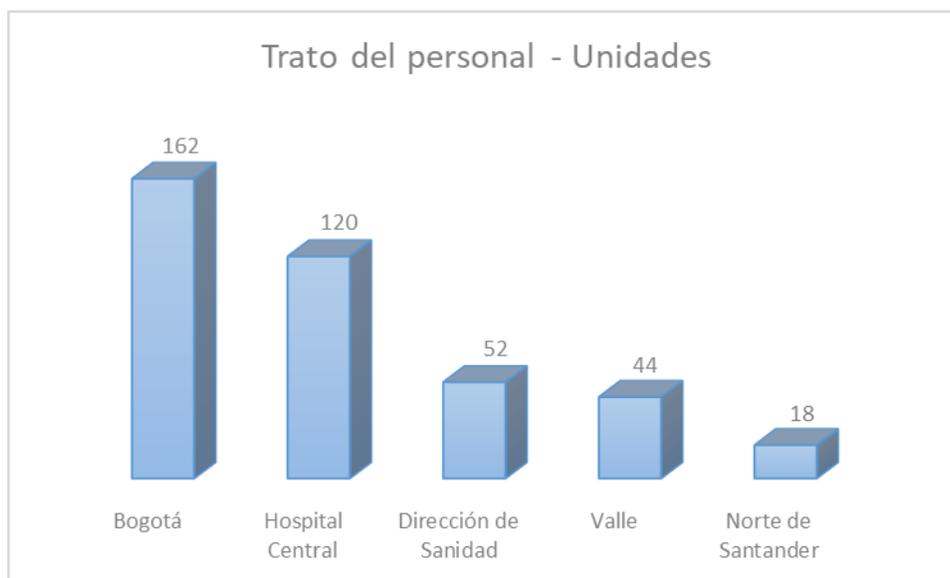
El trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el periodo evaluado corresponde al 4%.

La conducta clasificada como trato del personal refiere a las inconformidades interpuestas por los usuarios cuando perciben mala atención, disposición, actitud y cortesía por parte de los funcionarios al momento de recibir los servicios de salud.

| Trato del personal | |
|---------------------------|-----|
| Actitud para el servicio | 459 |
| Agresión | 51 |
| Trato inadecuado | 17 |

| Unidad | Actitud para el servicio | Agresión | Total general |
|----------------------|---------------------------------|-----------------|----------------------|
| Bogotá | 139 | 23 | 162 |
| Hospital Central | 108 | 12 | 120 |
| Dirección de Sanidad | 34 | 18 | 52 |
| Valle | 40 | 4 | 44 |
| Norte de Santander | 17 | 1 | 18 |
| Boyacá | 15 | 2 | 17 |
| Atlántico | 15 | 1 | 16 |
| Cundinamarca | 12 | 2 | 14 |
| Santander | 13 | 1 | 14 |
| Tolima | 12 | 1 | 13 |
| Huila | 8 | 0 | 8 |

| | | | |
|----------------------|------------|-----------|------------|
| Antioquia | 7 | 0 | 7 |
| Meta | 7 | 0 | 7 |
| Cauca | 5 | 0 | 5 |
| Choco | 5 | 0 | 5 |
| Risaralda | 5 | 0 | 5 |
| Cesar | 4 | 0 | 4 |
| Urabá | 3 | 1 | 4 |
| Caldas | 3 | 0 | 3 |
| Casanare | 1 | 1 | 2 |
| Magdalena | 1 | 1 | 2 |
| Bolívar | 1 | 0 | 1 |
| Córdoba | 1 | 0 | 1 |
| Guaviare | 1 | 0 | 1 |
| Quindío | 1 | 0 | 1 |
| Sucre | 1 | 0 | 1 |
| Total general | 459 | 68 | 527 |



En lo concerniente con las quejas por medicina laboral, estas tienen relación con la dificultad que tienen los uniformados para acceder a la realización de las juntas médico laborales, la elaboración de conceptos y trámites, cuyo peso sobre el total de las PQR2S corresponde al 2%.

| Realizar calificación aptitud psicofísica | |
|--------------------------------------------------|----|
| Desacuerdo con calificación | 1 |
| Información estado calificación | 3 |
| Realizar junta medico laboral | |
| Autorización de junta medico laboral | 82 |
| Respuesta solicitud junta medico laboral | 79 |

| | |
|-------------------------------------------|----|
| Traslado de proceso | 68 |
| Realizar valoración a beneficiario | |
| Respuesta solicitud de valoración | 4 |

| Unidad | PQR2S Medicina Laboral |
|----------------------|------------------------|
| Bogotá | 92 |
| Valle | 19 |
| Antioquia | 17 |
| Cundinamarca | 16 |
| Atlántico | 14 |
| Tolima | 11 |
| Meta | 8 |
| Santander | 8 |
| Norte de Santander | 7 |
| Caldas | 6 |
| Magdalena | 5 |
| Risaralda | 5 |
| Bolívar | 4 |
| Quindío | 4 |
| Boyacá | 3 |
| Córdoba | 3 |
| Caquetá | 2 |
| Cauca | 2 |
| Cesar | 2 |
| Dirección de Sanidad | 4 |
| Arauca | 1 |
| Casanare | 1 |
| Huila | 1 |
| Sucre | 1 |
| Urabá | 1 |

En el segundo trimestre de 2022 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 11.761 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 06/07/2022 a las 2:43 p.m.

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



SC 6545 - 1-8-NE SA-CER276952 CO - SC 6545 -1-8-NE

INFORMACIÓN PÚBLICA