



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

## **Informe II 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.**

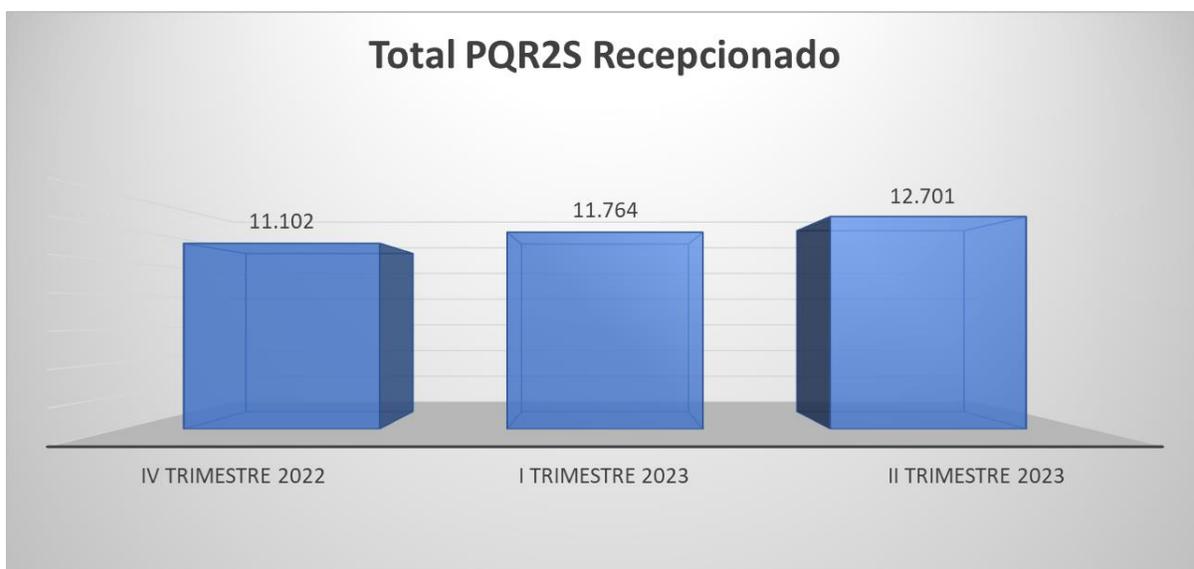
**ABRIL- JUNIO 2023**

## Informe PQR2S

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

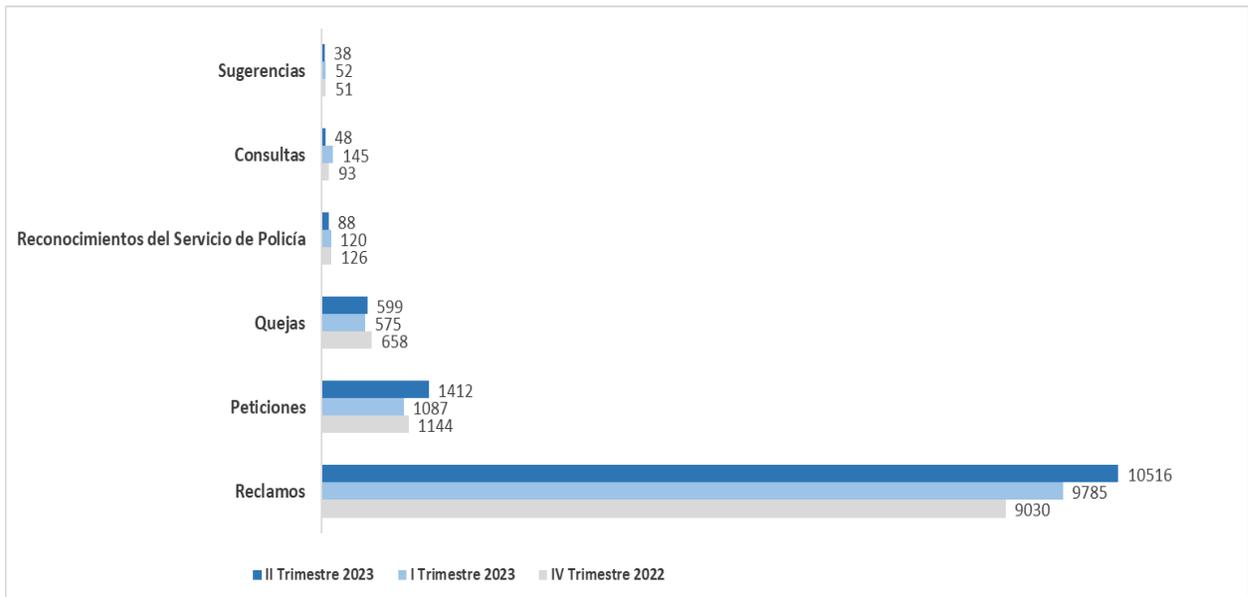
La información analizada es obtenida del aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Policía Nacional; allí se encuentran sistematizadas las solicitudes e inconformidades interpuestas tanto por el cliente interno como externo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

La presente información corresponde al IV Trimestre 2022, I y II Trimestre 2023 de las PQR2S recepcionadas por las unidades en el ámbito nacional, la cual se presenta en el siguiente consolidado:



Se evidencia un aumento en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica durante el periodo informado, pasando de 11.764 solicitudes recepcionadas en el I trimestre a 12.701 requerimientos en el II trimestre del año 2023, lo que representa un incremento del 8%.

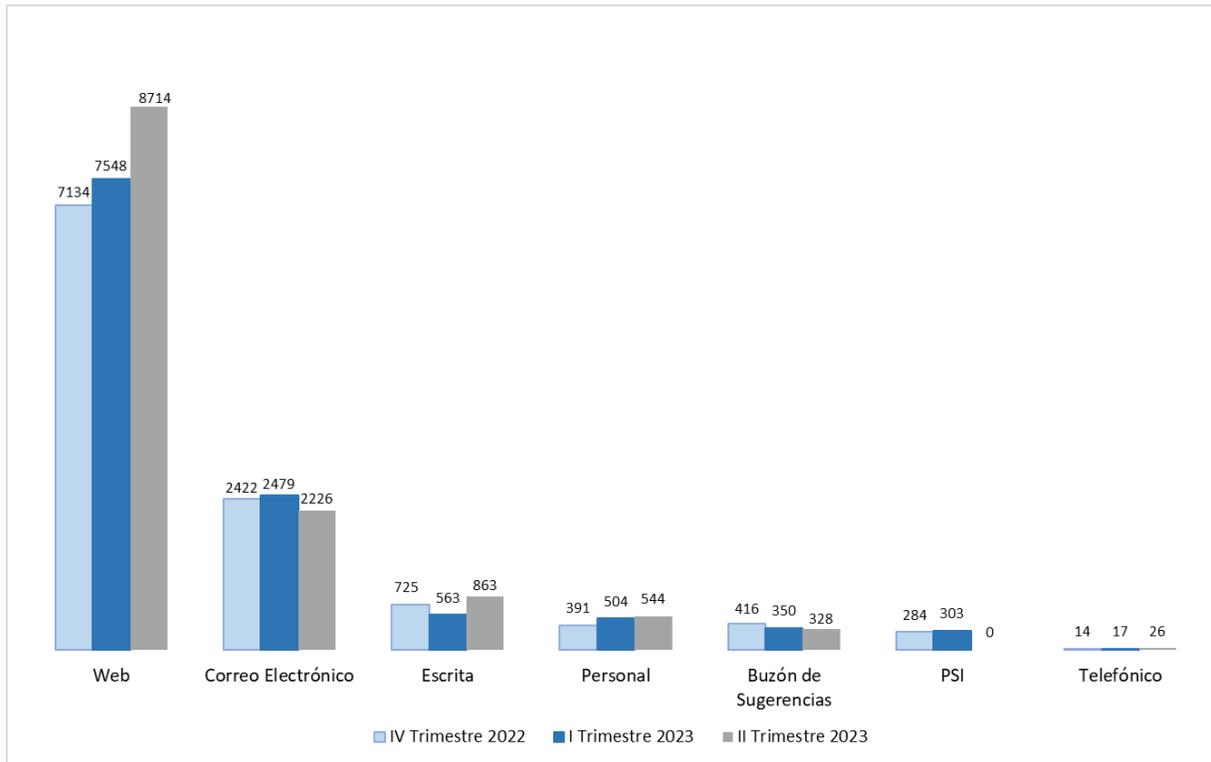
## TIPO DE SOLICITUD



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

- Aumento de 731 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Para este periodo, las peticiones aumentaron con 325 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Acrecentamiento de 24 requerimientos clasificados como quejas.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta una disminución de 32 felicitaciones.
- En los casos clasificados como consultas, disminuyeron en 97 requerimientos.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó una reducción de 14 requerimientos.

## MEDIOS DE RECEPCIÓN



La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la **página web**, esto quiere decir que los usuarios a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes a través de la siguiente URL <https://www.policia.gov.co/pqrs>, con un total de 8.714 casos recepcionados por este medio durante el II trimestre del año 2023, presentando un aumento con respecto al I trimestre de la vigencia 2023.

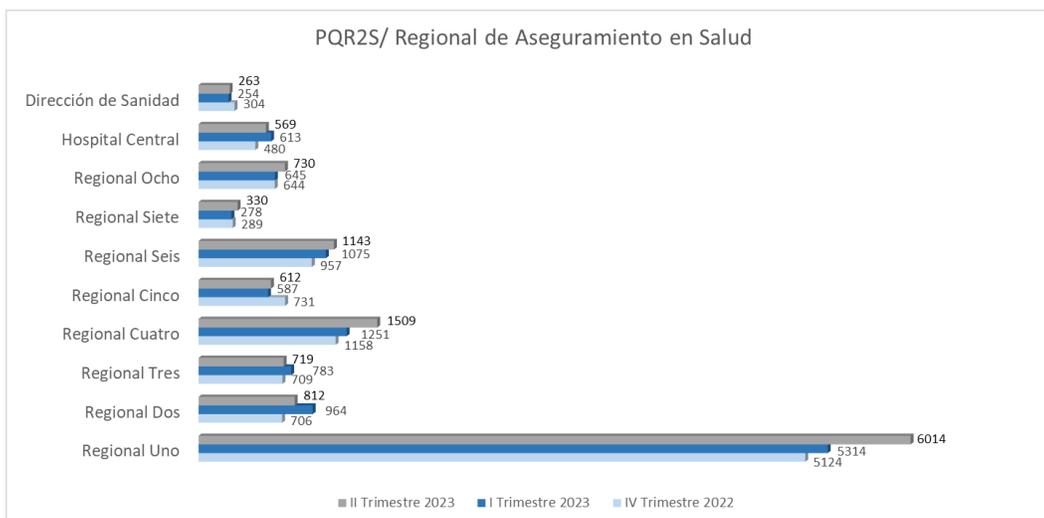
Al disgregar la información sobre los medios de recepción se establece:

- En las solicitudes allegadas por la página WEB se presentó un aumento de 1.166 PQR2S.
- Durante el segundo trimestre de la vigencia actual, las peticiones allegadas por correo electrónico disminuyeron en 253 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Acrecentamiento en 300 requerimientos que fueron interpuestos por los usuarios de manera escrita.
- Se presentó un aumento de 40 solicitudes interpuestas de manera personal por los usuarios
- Los casos que fueron recepcionados por medio de los buzones de sugerencias, presentaron un decrecimiento de 22 solicitudes con respecto al trimestre interior.

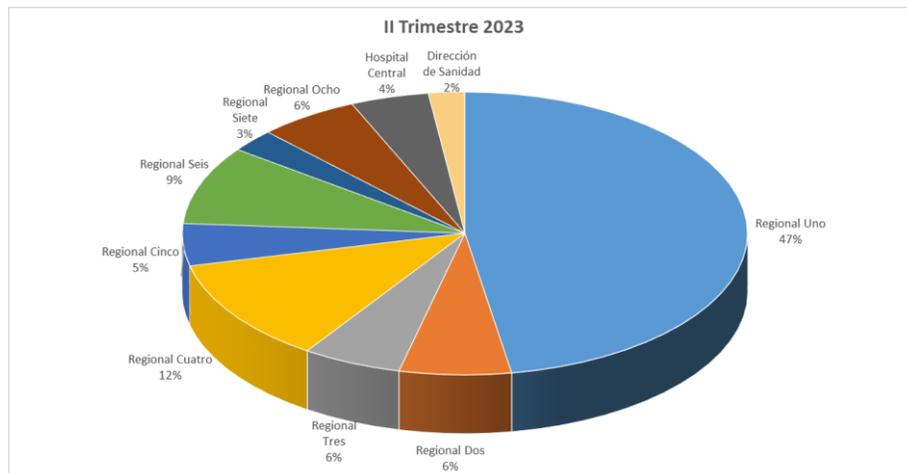
- Con relación a las solicitudes presentadas a través del PSI, para este periodo no se registró ningún caso.
- En las solicitudes allegadas por medio telefónico, se presento un aumento de 9 casos.

### **Tendencia por Unidades**

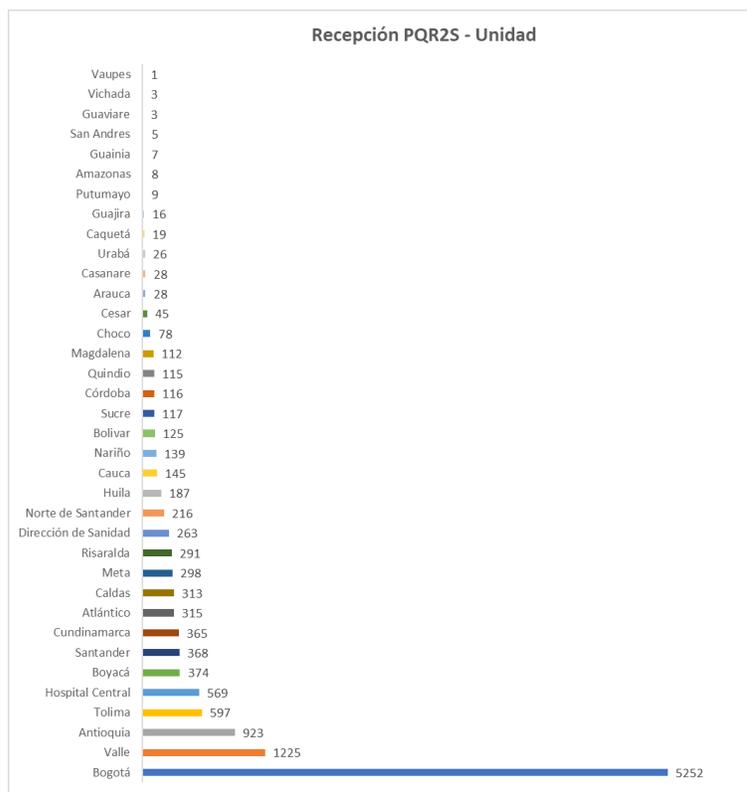
Las PQR2S por Regionales de Aseguramiento en Salud, Hospital Central y Dirección de Sanidad presentaron el siguiente comportamiento en los tres últimos trimestres, así:



Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, las principales variaciones con tendencia al aumento en el número de PQR2S recepcionadas se evidenciaron en la regional uno, unidad que recepciono 700 solicitudes más en comparación con el periodo anterior, subsiguiente se ubica la regional cuatro con un incremento de 258 requerimientos, en el mismo orden continuan las regionales dos y seis quienes presentaron acrecentamiento de 152 y 68 casos respectivamente.

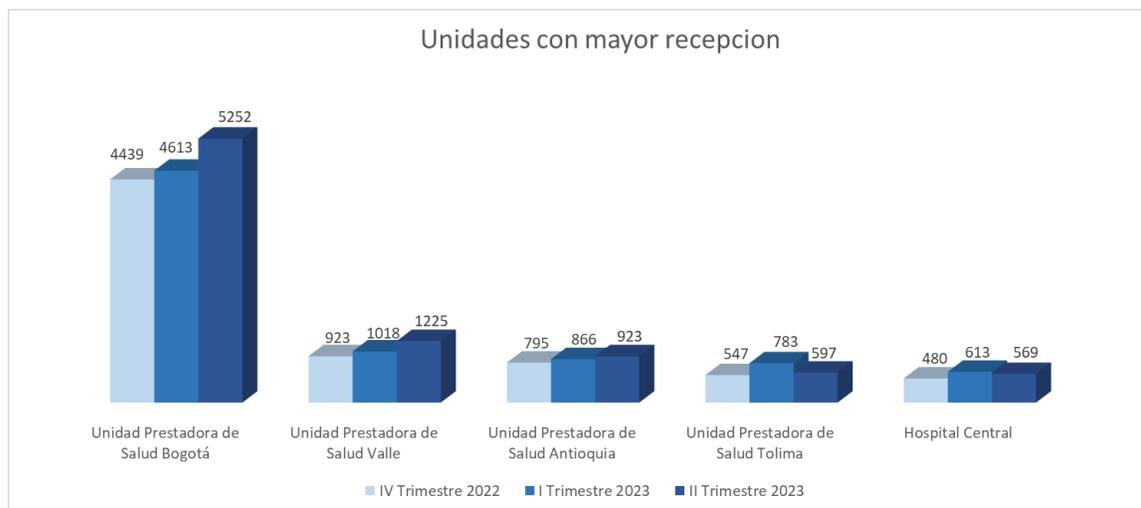


Del global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el periodo informado, el 47% corresponde a la regional uno, el 12% a la regional cuatro, el 9% a la regional seis, en igual proporción el 6% a las regionales dos, tres y ocho, el 5% a la regional cinco, el 3% a la regional siete, el 4% al Hospital Central y finalmente el 2% a la Dirección de Sanidad.



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

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



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

- Unidad Prestadora de Salud Valle: Aumento del 20%.
- Unidad Prestadora de Salud Bogotá: Aumento del 13%.
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia: Aumento del 6%.
- Unidad Prestadora de Salud Tolima: Disminución del 23%.
- Hospital Central: Disminución del 7%

Se relaciona a continuación el porcentaje de quejas (PQR2S) recepcionadas en la unidad por cada 1.000 afiliados:

UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	PQR2S II Trimestre 2022	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
UPRES Bogotá	128174	5252	40,98
UPRES Valle	53859	1225	22,74
UPRES Caldas	14984	313	20,89
UPRES Tolima	29008	597	20,58
UPRES Antioquia	52603	923	17,55
UPRES Boyacá	21886	374	17,09
UPRES Choco	4577	78	17,04
UPRES Arauca	1748	28	16,02
UPRES Cundinamarca	23221	365	15,72
UPRES Risaralda	19947	291	14,59
UPRES Cauca	10789	145	13,44
UPRES Guainía	523	7	13,38
UPRES Meta	22902	298	13,01
UPRES Santander	32015	368	11,49
UPRES Huila	17015	187	10,99
UPRES Sucre	11610	117	10,08
UPRES Nariño	14206	139	9,78
UPRES Norte de Santander	22008	213	9,68
UPRES Quindío	12448	115	9,24
UPRES Atlántico	34783	315	9,06
UPRES Urabá	3199	26	8,13
UPRES Magdalena	13925	112	8,04
UPRES Bolívar	15749	125	7,94
UPRES Córdoba	16112	116	7,20
UPRES San Andrés	700	5	7,14
UPRES Casanare	4226	28	6,63
UPRES Caquetá	3213	19	5,91
UPRES Amazonas	1442	8	5,55
UPRES Vichada	612	3	4,90
UPRES Cesar	10767	45	4,18
UPRES Putumayo	2904	9	3,10
UPRES Guajira	5723	16	2,80
UPRES Vaupés	380	1	2,63
UPRES Guaviare	1407	3	2,13
Hospital Central	0	569	0,00
Dirección de Sanidad	0	263	0,00

\* 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 comparado con el trimestre anterior, así:

MOTIVO ESPECIFICO	I Trimestre 2023	II Trimestre 2023
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	2499	4191
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2489	1597
INFORMACIÓN TRAMITES INSTITUCIONALES	721	854
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	454	643
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	775	491
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	275	443
TRATO DEL PERSONAL	431	381
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	601	359
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POS	159	210
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL	212	205

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

MOTIVO ESPECÍFICO	Total Reclamos (10.516)
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	4191
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	1597
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	643
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	491
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	443
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	359
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POS	210
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL	205
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	192

DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA POS	152
DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TRÁMITES	147
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	135
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	126
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE INSUMOS POS	101
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO (TERAPIAS FÍSICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	96
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	89
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA EVALUACIÓN DE MEDICINA LABORAL DE LAS EPS, PARA DEFINIR ORIGEN DE LA ENFERMEDAD	84
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE GASTROENTEROLOGÍA	75
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PEDIATRÍA	72
DEMORA DE LA PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	68
DESAFILIACIÓN	66
CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	51
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA GINECOLOGÍA	48
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE CARDIOLOGÍA	47
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	47
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA ODONTOLÓGICA BÁSICA	43
NEGACIÓN DE INSUMOS MÉDICOS HOSPITALARIOS	41
FALLAS EN LA DISPONIBILIDAD DE TRANSPORTE PARA LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES	38
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	28
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE INSUMOS NO POS	27
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMO-PATOLOGÍA	26
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE ATENCIONES DOMICILIARIAS	26
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS PARA CITAS	22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	22
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	20
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS NO-POS	19
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE ELEMENTOS DE AYUDAS AUDITIVAS	19
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (INSUMOS)	18
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS	18
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	17
MALA O DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS	17

FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS	16
BARRERAS DE ACCESO EN LA AFILIACIÓN (TRAMITES NO CONTEMPLADOS POR LA LEY)	16
EXIGENCIA DE FOTOCOPIAS O AUTENTICACIONES DE ALGÚN DOCUMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	15
TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	15
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (MEDICAMENTOS)	14
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA NO POS	13
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y	12
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN)	11
FALLAS EN EL MANEJO DEL CONOCIMIENTO INFORMADO	10
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE HOSPITALIZACIONES	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	9
AMBULANCIA INADECUADA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE SEGÚN EL NIVEL DE COMPLEJIDAD (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA)	8
PERSONAL MÉDICO O PARAMÉDICO NO IDÓNEO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y TRASLADO DEL PACIENTE (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA)	7
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	7
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO ESPECIALISTA	6
NEGACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	6
FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	6
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA POS	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN	5
MALA O DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA RED DE PRESTADORES	5
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	5
COMPLICACIONES DEL MANEJO MÉDICO QUIRÚRGICO	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA OBSTETRICIA	5
PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	4
NEGACIÓN AFILIACIÓN	4
FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS	4
INSUFICIENCIA DE RED PRESTADORA	4
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	4
INCUMPLIMIENTO DE LA DECISIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO	3
FALTA DISPONIBILIDAD EN CAMAS	3
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO GENERAL	3
DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR CAMAS, SILLAS, CAMILLAS	3
INSUFICIENCIA DE RED PRESTADORA PARA LOS SERVICIOS DE ALTO COSTO	3

DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: VIH	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO ~ COVID 19	3
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: ENFERMEDADES HUÉRFANAS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE UCI	2
OTROS VACUNA COVID19	2
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: ENFERMEDAD RENAL	2
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO PARA PROCEDIMIENTOS NO-POS DE ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	2
FALTA DE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	1
DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR CONSULTORIOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	1
DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMÉDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO	1
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: VIH	1
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE HOSPITALIZACIONES	1
NEGACIÓN DEL REEMBOLSO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO PARA PROCEDIMIENTOS NO-POS	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN CUIDADO INTERMEDIO	1
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	1
NO REALIZACIÓN DEL TRIAGE AL USUARIO POR PARTE DEL PRESTADOR	1
IMPOSIBILIDAD PARA COMUNICARSE CON LA EAPB PARA LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS POSTERIORES O ADICIONALES A LA ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	1

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

UNIDAD	TOTAL
<b>Amazonas</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	2
DEMORA DE LA PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	1
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	1
<b>Antioquia</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	277
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	79

NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	62
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	45
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	39
<b>Arauca</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	9
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	4
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL	1
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	1
<b>Atlántico</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	51
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	43
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	42
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	37
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	16
<b>Bogotá</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	2529
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	835
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	226
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	123
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL	95
<b>Bolívar</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	21
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	11
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	9
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	8
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL	8
<b>Boyacá</b>	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	79
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	59

NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	19
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	15
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	13
<b>Caldas</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	76
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	27
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	19
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	18
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	18
<b>Caquetá</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	5
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	2
DESAFILIACIÓN	1
DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TRÁMITES	1
<b>Casanare</b>	
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
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	2
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	1
DEMORA DE LA PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	1
<b>Cauca</b>	
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	8
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	7
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	7
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA POS	6
<b>Cesar</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	4

DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	2
<b>Choco</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	23
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	16
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	8
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	4
<b>Córdoba</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	31
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	9
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	8
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	5
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POS	5
<b>Cundinamarca</b>	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	95
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	92
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	14
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	13
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	11
<b>Guainía</b>	
DESAFILIACIÓN	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA EVALUACIÓN DE MEDICINA LABORAL DE LAS EPS, PARA DEFINIR ORIGEN DE LA ENFERMEDAD	1
Falta de cobertura	1
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	1
DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TRÁMITES	1
<b>Guajira</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	6
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	1
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	1

DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE ATENCIONES DOMICILIARIAS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	1
<b>Guaviare</b>	
DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TRÁMITES	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO (TERAPIAS FÍSICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	1
<b>Hospital Central</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	100
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	52
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	29
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA POS	22
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	18
<b>Huila</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	53
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	18
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	13
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	9
<b>Magdalena</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	15
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	8
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	6
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	6
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO (TERAPIAS FÍSICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	5
<b>Meta</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	62
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	33
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	18
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	15
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	14

<b>Nariño</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	22
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	13
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	9
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	6
<b>Norte de Santander</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	46
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	21
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	12
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	10
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	9
<b>Putumayo</b>	
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	1
<b>Quindío</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	25
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	13
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL	7
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	7
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	6
<b>Risaralda</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	98
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	31
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	18
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	8
<b>San Andrés</b>	
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	1

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
<b>Santander</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	80
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	32
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	17
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	16
<b>Sucre</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	12
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	12
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	11
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	7
<b>Tolima</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	150
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	49
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	45
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	36
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	31
<b>Urabá</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	5
CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	3
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	2
DESAFILIACIÓN	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	1
<b>Valle</b>	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	279
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	131
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	120
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	106

NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	41
<b>Vichada</b>	
CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	1

En el segundo trimestre de 2023 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 12.701 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 06/07/2023 a las 7:25 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 recepcionaron un total de 12.701 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

I Trimestre 2023	Cantidad
Reclamo	10516
Petición	1412
Queja	599
Reconocimientos del Servicio de Policía	88
Consulta	48
Sugerencia	38

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

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Entidades de Salud	485
Superintendencias	51
Inspección de Policía	15
Entidades de servicios Públicos	4
Ejército Nacional	2
CASUR	1
Armada Nacional	1
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	1
Defensoría del Pueblo	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1

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 II trimestre del año 2023, se negó el acceso a la información a 1 PQRS, el 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](mailto:Disan.ateus@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)



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

**INFORMACIÓN PÚBLICA**