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

Informe III trimestre 2023

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

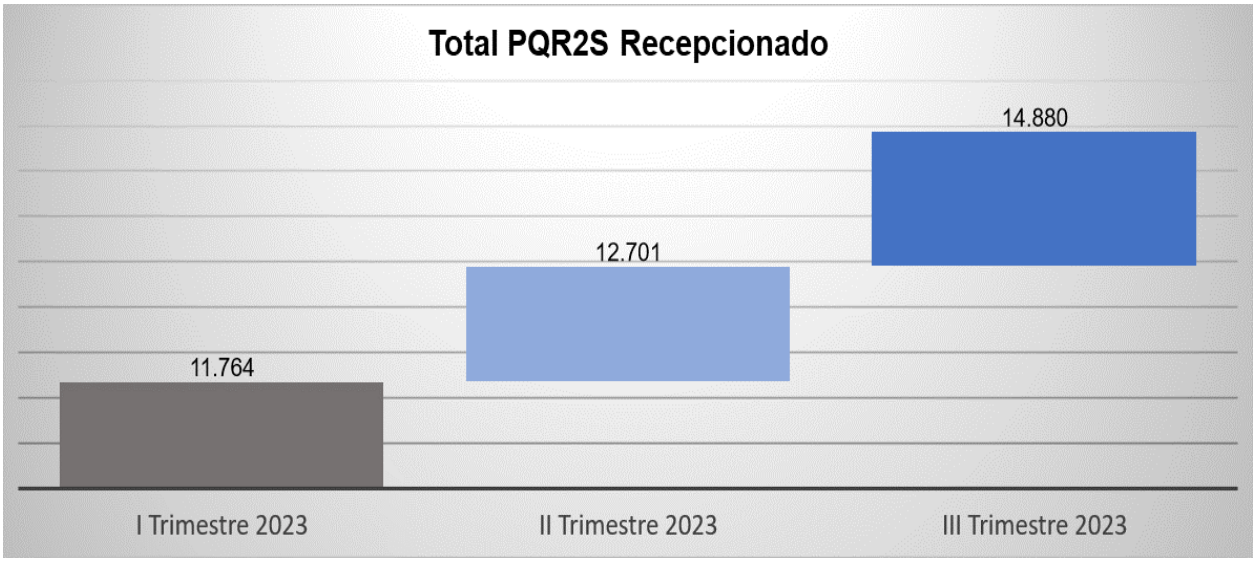
JULIO- SEPTIEMBRE 2023

Informe PQR2S

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

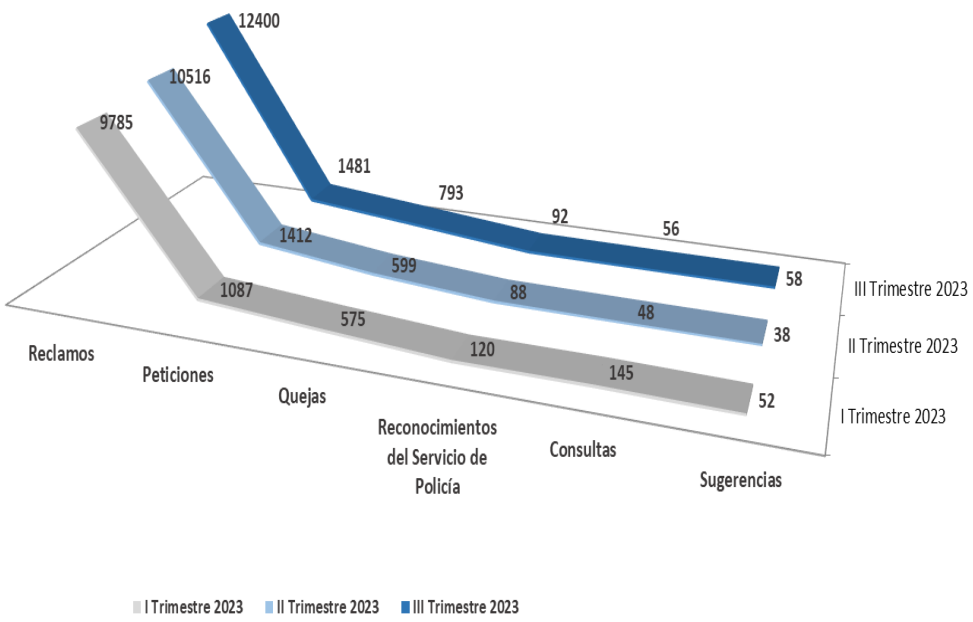
La información analizada es obtenida del aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Policía Nacional; allí se encuentran sistematizadas las solicitudes e inconformidades interpuestas tanto por el cliente interno como externo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

La presente información corresponde al I, II y III 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 12.701 solicitudes recepcionadas en el II trimestre a 14.880 requerimientos en el III trimestre del año 2023, lo que representa un incremento del 14.6%.

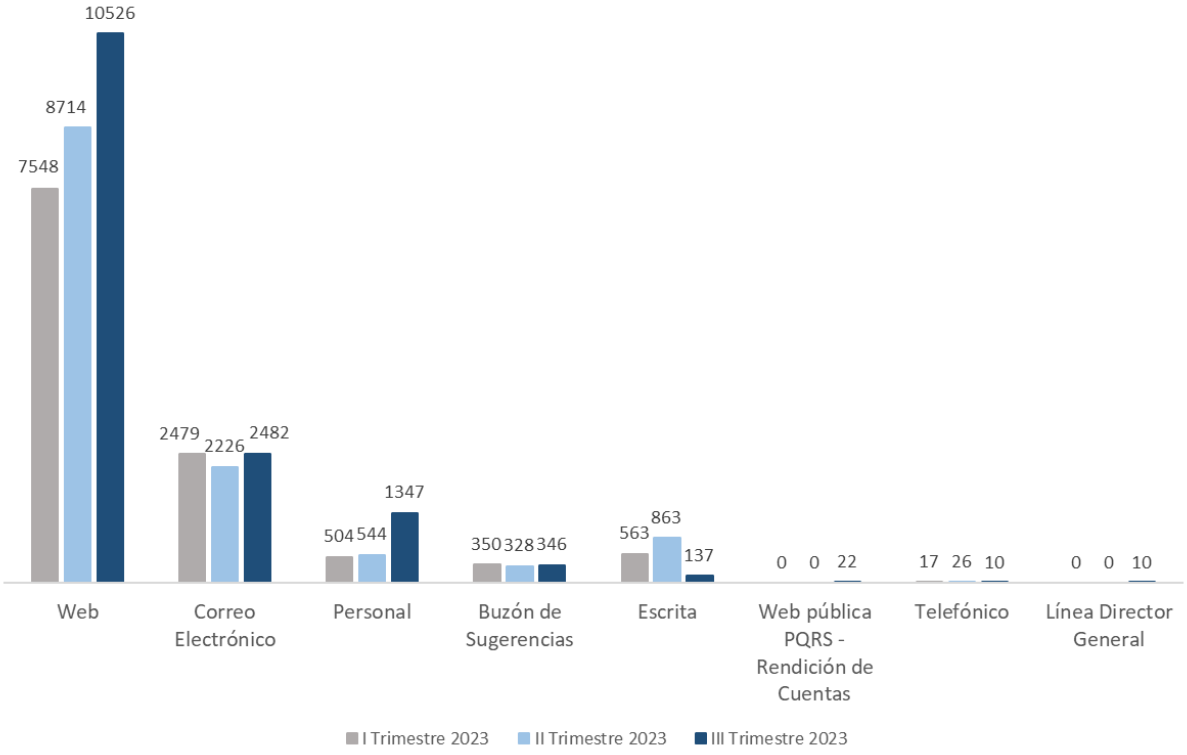
TIPO DE SOLICITUD



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

- Aumento de 1.884 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Para este periodo, las peticiones aumentaron con 69 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Incremento de 194 requerimientos clasificados como quejas. Se presenta disminución de las quejas clasificadas por **trato del personal** entre el segundo y tercer trimestre del año 2023 en un 10%.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta aumento de 4 felicitaciones.
- En los casos clasificados como consultas, aumentaron en 8 requerimientos.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó un incremento de 20 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 10.526 casos recepcionados por este medio durante el III trimestre del año 2023, presentando un aumento del 17% con respecto al II trimestre de la vigencia 2023.

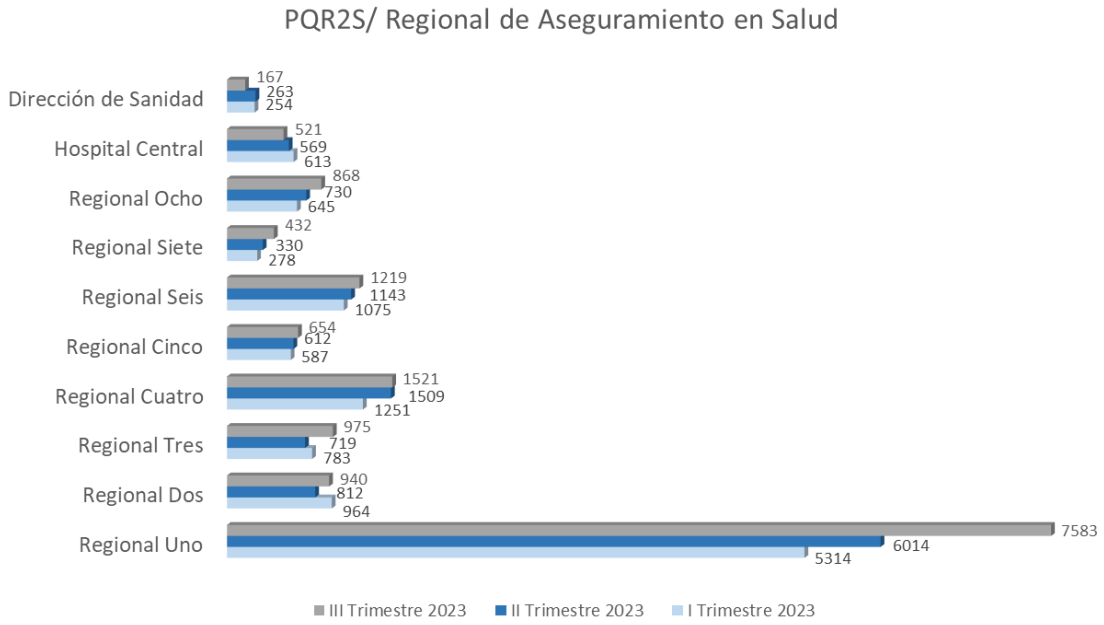
Al disgregar la información sobre los medios de recepción se establece:

- En las solicitudes allegadas por la página WEB se presentó un aumento de 1.812 PQR2S.
- Durante el segundo trimestre de la vigencia actual, las peticiones allegadas por correo electrónico aumentaron en 256 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Se presentó un aumento de 803 solicitudes interpuestas de manera personal por los usuarios
- Los casos que fueron recepcionados por medio de los buzones de sugerencias, presentaron un acrecentamiento de 18 solicitudes con respecto al trimestre interior.

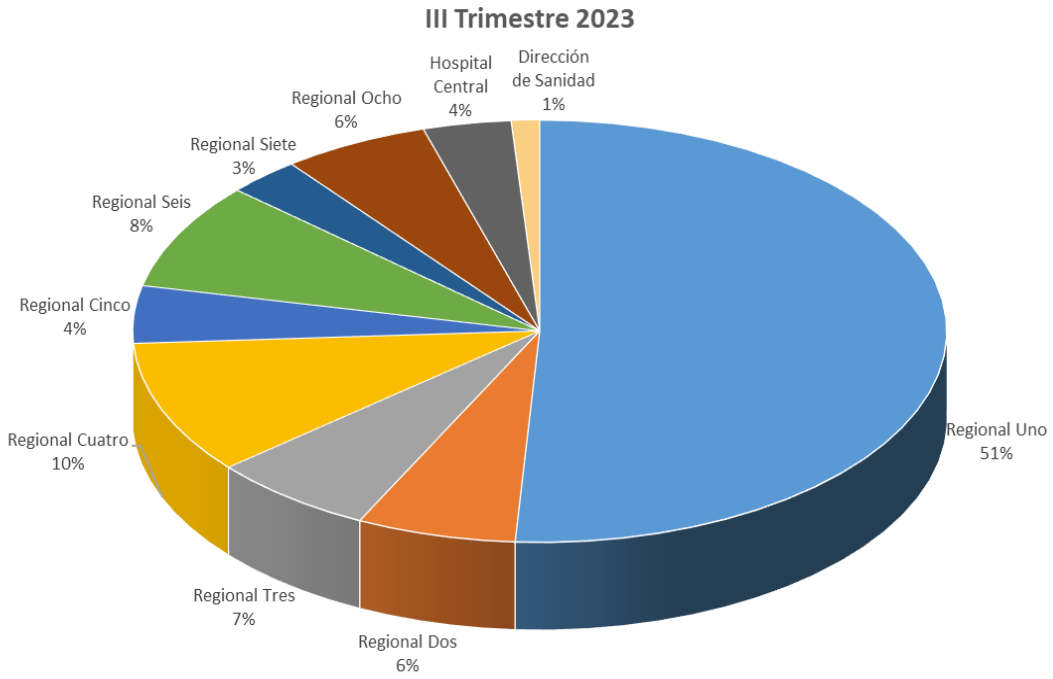
- Disminución en 726 requerimientos que fueron interpuestos por los usuarios de manera escrita.
- Con relación a las solicitudes presentadas a través de la WEB publica PQRS – Rendición de Cuentas, se recepcionaron 22 casos.
- En las solicitudes allegadas por medio telefónico, se presentó una disminución de 16 casos.
- Durante el III trimestre se recepcionaron 10 casos por medio de la Línea con el Director.

Tendencia por Unidades

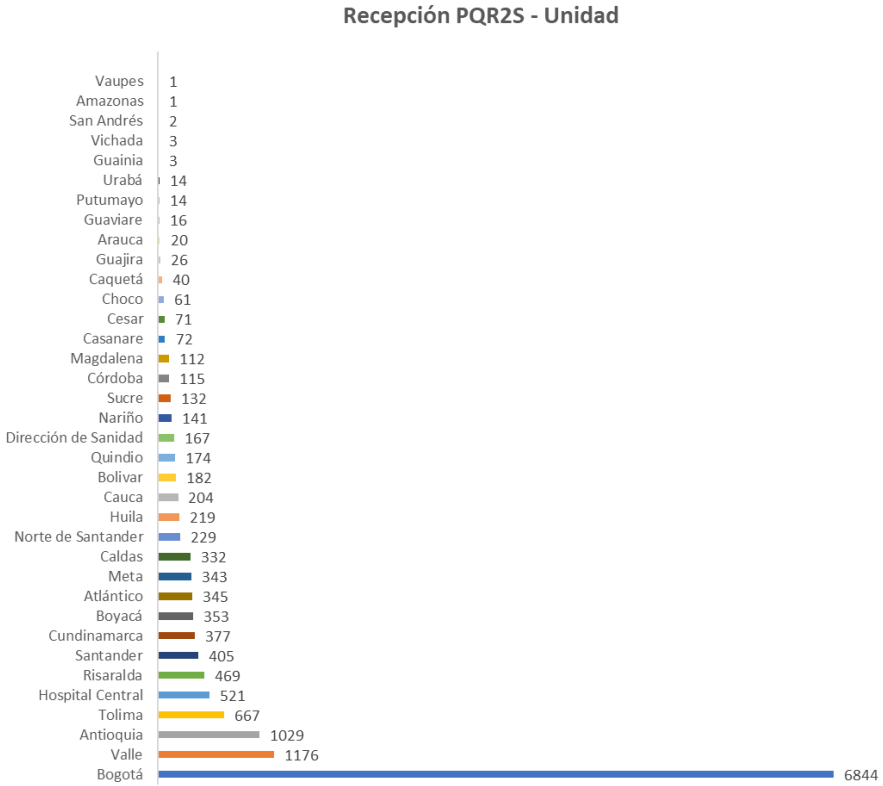
Las PQR2S por Regionales de Aseguramiento en Salud, Hospital Central y Dirección de Sanidad presentaron el siguiente comportamiento en los tres últimos trimestres, así:



Durante el tercer 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 1.569 solicitudes más en comparación con el periodo anterior, subsiguiente se ubica la regional tres con un incremento de 256 requerimientos, en el mismo orden continuan las regionales ocho y dos quienes presentaron acrecentamiento de 138 y 128 casos respectivamente.

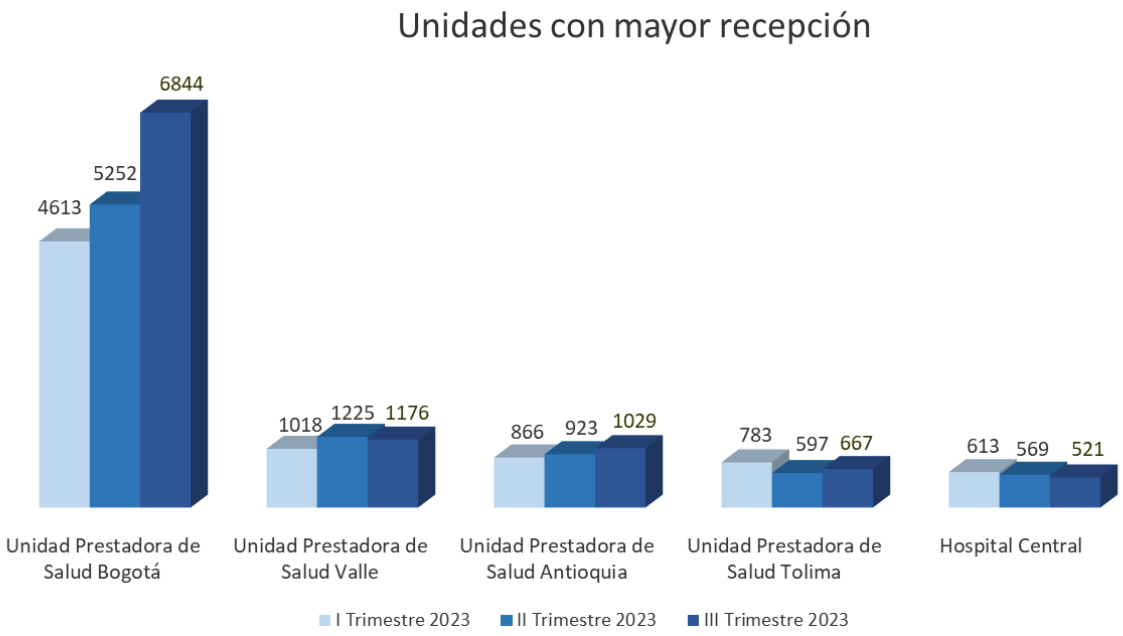


Del global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el periodo informado, el 51% corresponde a la regional uno, el 10% a la regional cuatro, el 8% a la regional seis, el 7% a la regional tres, en igual proporción el 6% a las regionales dos y ocho, el 4% a la regional cinco y Hospital Central, el 3% a la regional siete y finalmente el 1% 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 segundo y tercer trimestre de la actual vigencia de las unidades con mayor recepción, así:

- Unidad Prestadora de Salud Bogotá: Aumento del 23%.
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia: Aumento del 10%.
- Unidad Prestadora de Salud Tolima: Aumento del 10%.
- Hospital Central: Disminución del 9%
- Unidad Prestadora de Salud Valle: Disminución del 4%.

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

UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	PQR2S III Trimestre 2023	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
UPRES Bogotá	127730	6844	53,58
UPRES Risaralda	19987	469	23,47
UPRES Tolima	28860	667	23,11
UPRES Caldas	15056	332	22,05

UPRES Valle	53662	1176	21,91
UPRES Antioquia	53662	1029	19,18
UPRES Cauca	10675	204	19,11
UPRES Casanare	4210	72	17,10
UPRES Boyacá	21676	353	16,29
UPRES Cundinamarca	23191	377	16,26
UPRES Meta	22793	343	15,05
UPRES Quindío	12498	174	13,92
UPRES Choco	4457	61	13,69
UPRES Huila	16942	219	12,93
UPRES Santander	32004	405	12,65
UPRES Caquetá	3217	40	12,43
UPRES Arauca	1715	20	11,66
UPRES Bolívar	15882	182	11,46
UPRES Guaviare	1406	16	11,38
UPRES Sucre	11618	132	11,36
UPRES Norte de Santander	21985	229	10,42
UPRES Nariño	14088	141	10,01
UPRES Atlántico	35085	345	9,83
UPRES Magdalena	13984	112	8,01
UPRES Córdoba	16162	115	7,12
UPRES Cesar	10828	71	6,56
UPRES Guainía	510	3	5,88
UPRES Vichada	593	3	5,06
UPRES Putumayo	2873	14	4,87
UPRES Guajira	5839	26	4,45
UPRES Urabá	3185	14	4,40
UPRES San Andrés	704	2	2,84
UPRES Vaupés	384	1	2,60
UPRES Amazonas	1417	1	0,71
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

Finalizando el mes de Agosto de la presente vigencia, se realizó una nueva 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 donde permite clasificar los reclamos en salud por motivos específicos; el

cambio más significativo está relacionado con la escogencia de la especialidad sobre la cual el usuario requiere el servicio. 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	III Trimestre 2023
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	1305
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS~FONOAUDIOLOGÍA~	1064
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS~MEDICAMENTOS UPC~	980
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS~ESPECIALIDADES MÉDICAS ~CIRUGÍA DE TÓRAX	930
INFORMACIÓN TRAMITES INSTITUCIONALES	781
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	468
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	454
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD~PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS~IMAGENOLOGÍA	409
TRATO DEL PERSONAL	324
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	311

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	TIPO DE MOTIVO ESPECÍFICO	SUBTIPO DE MOTIVO ESPECÍFICO	TOTAL RECLAMOS (12400)
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			1305
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	FONOAUDIOLOGÍA		1064
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		980
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	929
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			468
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			454

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	409
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			311
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OFTALMOLOGÍA	248
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	219
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OTORRINOLARINGOLOGÍA	210
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUROLOGÍA	182
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	181
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL			154
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	152
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POS			151
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	MEDICINA GENERAL		138
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	MEDICAMENTOS UPC		105
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA INTERNA	104
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OFTALMOLOGÍA	98
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TRASPLANTE	96
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			95
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	94
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	91
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	DERMATOLOGÍA	82
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC		78
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	UROLOGÍA	77
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	77
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	75
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS NO UPC		71
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ANESTESIOLOGÍA	70
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS			70
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA POS			68

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GASTROENTEROLOGÍA	67
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE PRIMER NIVEL			66
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	QUIMIOTERAPIA	58
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE INSUMOS POS			54
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)		51
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ENDOCRINOLOGÍA	51
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	47
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC		44
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL			44
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUROCIRUGÍA	41
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA GENERAL	41
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	OPTOMETRÍA		40
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		40
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	38
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO (TERAPIAS FÍSICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)			38
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTA MÉDICA GENERAL			37
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OTORRINOLARINGOLOGÍA	37
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA	37
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	33
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	PSICOLOGÍA		32
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PEDIATRÍA			32
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PSIQUIATRÍA	32
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	UROLOGÍA	31
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CARDIOLOGÍA	31
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA FÍSICA		30
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA EVALUACIÓN DE MEDICINA LABORAL DE LAS EPS, PARA DEFINIR ORIGEN DE LA			30

ENFERMEDAD			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	29
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA			28
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN		27
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	TRASPLANTE	27
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA MAXILOFACIAL	27
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	SOPORTE NUTRICIONAL		27
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	REUMATOLOGÍA	26
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUROLOGÍA	26
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	25
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	DERMATOLOGÍA	25
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS NO			24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ODONTOLOGÍA GENERAL		24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA			23
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA INTERNA	22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	JUNTA MÉDICA		21
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS			20
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	RETIRADO		19
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEFROLOGÍA	19
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA		18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ALERGOLOGÍA	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ONCOLOGÍA	18
NEGACIÓN DE INSUMOS MÉDICOS HOSPITALARIOS			18
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OFTALMOLOGÍA	17
CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO			17

NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	UROLOGÍA	17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PEDIATRÍA	17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA ODONTOLÓGICA BÁSICA			17
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	MEDICINA GENERAL		17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUMOLOGÍA	16
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD		16
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA		16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA GINECOLOGÍA			16
FALTA DE COBERTURA			16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	16
DEMORA DE LA PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS			16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC		15
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	15
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	PRODUCTOS MÉDICOS (MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS)		14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	OPTOMETRÍA		14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ENDOCRINOLOGÍA	14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE CARDIOLOGÍA			14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	COLOPROCTOLOGÍA	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GASTROENTEROLOGÍA	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			13
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	PSICOLOGÍA		13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PSIQUIATRÍA	13
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	12

PROCESOS MEDICINA LABORAL	INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN		12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA ONCOLÓGICA	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CARDIOLOGÍA	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATOLOGÍA	12
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	TRASPLANTE	11
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA INTERNA	11
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL		11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	URGENCIAS		11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ANESTESIOLOGÍA	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA GENERAL	11
FALLAS EN LA DISPONIBILIDAD DE TRANSPORTE PARA LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES			10
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA VASCULAR	10
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE ATENCIONES DOMICILIARIAS			10
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	SERVICIO DE URGENCIAS		10
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	NA		10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUROCIRUGÍA	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA FÍSICA		9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	ENDODONCIA	9
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	ENTREGA ERRADA DE MEDICAMENTO		9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	ATENCIÓN DOMICILIARIA		9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	9
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA OCUPACIONAL		9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA VASCULAR	9
DESAFILIACIÓN			9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	HOSPITALIZACIÓN		9

INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA		9
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	NA		9
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OTORRINOLARINGOLOGÍA	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	RADIOTERAPIA	8
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GASTROENTEROLOGÍA	8
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PSIQUIATRÍA	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATOLOGÍA	8
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	8
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	TELEFÓNICO		8
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS			8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	8
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	SERVICIO HOSPITALARIO		8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	ATENCIÓN DOMICILIARIA		7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE GASTROENTEROLOGÍA			7
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD		7
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE ELEMENTOS DE AYUDAS AUDITIVAS			7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS NO UPC		7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PEDIATRÍA	7
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	UNIDAD DE CUIDADO INTERMEDIO		7
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	NA		7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEPATOLOGÍA	6

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	6
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA		6
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA NO POS			6
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS		6
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE HOSPITALIZACIONES			6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA VASCULAR	6
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	SERVICIO DE URGENCIAS		6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	REUMATOLOGÍA	6
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	6
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	MEDICAMENTO EN MALAS CONDICIONES		6
PROCESOS MEDICINA LABORAL	USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO		6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	NUTRICIÓN		6
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	DERMATOLOGÍA	6
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	NA		6
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	SERVICIO FARMACÉUTICO		6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ALERGOLOGÍA	6
PROCESOS MEDICINA LABORAL	FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES		6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA FAMILIAR	6
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA FÍSICA		6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	5

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OCULOPLASTIA	5
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA POS			5
NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	NA		5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	5
FALLAS EN EL MANEJO DEL CONOCIMIENTO INFORMADO			5
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA RESPIRATORIA		5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	5
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	OPTOMETRÍA		5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	5
MALA O DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS			5
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA GENERAL	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	VACUNACIÓN		5
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (INSUMOS)			5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	FONOAUDIOLOGÍA		5
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: VIH			5
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	SERVICIO FARMACÉUTICO		5
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	SUMINISTRO DE OXÍGENO		5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	NUTRICIÓN		5
DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMÉDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO			5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	HOSPITALIZACIÓN		5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA INTEGRAL		4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC		4
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA		4
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO			4
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS			4

NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN		4
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD		4
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CARDIOLOGÍA	4
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PEDIATRÍA	4
INSUFICIENCIA DE RED PRESTADORA			4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA OCUPACIONAL		4
MALA O DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA RED DE PRESTADORES			4
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (MEDICAMENTOS)			4
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	ATENCIÓN DOMICILIARIA		4
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ENDOCRINOLOGÍA	4
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	4
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES			4
TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO			4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			4
INSUFICIENCIA DE RED PRESTADORA PARA LOS SERVICIOS DE ALTO COSTO			4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ANESTESIOLOGÍA CARDIOTORÁXICA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA JUNTA MÉDICA O COMITÉ PARA TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS SERVICIOS	NA		4
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE INSUMOS NO POS			4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUMOLOGÍA	4
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD GENERAL		4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	FISIOTERAPIA		4
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	4
INCUMPLIMIENTO DE LA DECISIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO			4

FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA LENGUAJE		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	INFECTOLOGÍA	3
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS NO UPC		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	COLOPROCTOLOGÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	3
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	MEDICAMENTOS NO UPC		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	INFECTOLOGÍA	3
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	TELEFÓNICO		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	3
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	MULTIAFILIACIÓN		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEFROLOGÍA	3
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN)			3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA NUCLEAR	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA MAXILOFACIAL	3
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	3
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	3
IMPOSIBILIDAD PARA COMUNICARSE CON LA EAPB PARA LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS POSTERIORES O ADICIONALES A LA ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS			3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	SEXOLOGÍA CLÍNICA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN			3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMO			3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE CADERA	3
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD LABORAL		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	ODONTOPEDIATRÍA	3

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)		3
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	REUMATOLOGÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN			3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ENFERMERÍA		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE UCI			3
BARRERAS DE ACCESO EN LA AFILIACIÓN (TRAMITES NO CONTEMPLADOS POR LA LEY)			3
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA OBSTETRICIA			3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMÉDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO	NA		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OCULOPLASTIA	2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	RADIOTERAPIA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	ODONTOLOGÍA DE ADOLESCENTE	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ECOCARDIOGRAFÍA	2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	FISIOTERAPIA		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ONCOLOGÍA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	URGENCIAS		2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	SERVICIO HOSPITALARIO GENERAL		2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEFROLOGÍA	2
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	QUIMIOTERAPIA	2
DEFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TRÁMITES			2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUROLOGÍA	2

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	TRASPLANTE	2
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	SUSPENSIÓN POR MORA		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	CIRUGÍA MAXILOFACIAL	2
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	CONSULTA MÉDICA		2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ALERGOLOGÍA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CUIDADO INTENSIVO PEDIÁTRICO	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	2
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: ENFERMEDAD RENAL			2
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATO-ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA - ONCOHEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	CIRUGÍA MAXILOFACIAL	2
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	2
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS PARA CITAS			2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	FONOAUDIOLOGÍA		2
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	PRESENCIAL (OFICINAS – PUNTOS)		2
NEGACIÓN AFILIACIÓN			2
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS			2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEPATOLOGÍA	2
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO ESPECIALISTA			2
EXIGENCIA DE FOTOCOPIAS O AUTENTICACIONES DE ALGÚN DOCUMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD			2
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	DESAFILIADO POR FALLECIMIENTO		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	2
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS		2

NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA ALTERNATIVA		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO		2
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	ATENCIÓN DOMICILIARIA		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN		2
OTROS VACUNA COVID20			2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA DEL TRABAJO O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA FAMILIAR	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	RADIOLOGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TRABAJO SOCIAL		1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	PERIODONCIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRASLADO EN AMBULANCIA	BÁSICA HOSPITALARIA		1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	NUTRICIÓN		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GERIATRÍA	1
MULTIAFILIACIÓN			1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	TRASPLANTES	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ANESTESIOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	JUNTA MÉDICA		1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATO-ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA - ONCOHEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	SEXOLOGÍA CLÍNICA	1
FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS			1
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS			1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	VACUNACIÓN		1

NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA NO POS			1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA FAMILIAR	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA	BÁSICA HOSPITALARIA		1
AMBULANCIA INADECUADA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE SEGÚN EL NIVEL DE COMPLEJIDAD (REFERENCIA			1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	PSICOTERAPIA		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	PERIODONCIA	1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO		1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	1
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO		1
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	PSICOTERAPIA		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA	BÁSICA AMBULATORIA		1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	SERVICIO QUIRÚRGICO		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	TERAPIA LENGUAJE		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA	MEDICALIZADA HOSPITALARIA		1
INCONFORMIDAD POR SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES			1
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GENÉTICA MÉDICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN CUIDADO INTERMEDIO			1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA	1
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC		1

NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	ODONTOPEDIATRÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRASLADO EN AMBULANCIA	MEDICALIZADA AMBULATORIA		1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA NUCLEAR	1
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO GENERAL			1
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	SOPORTE NUTRICIONAL		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA AEROESPACIAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	ODONTOLOGÍA FORENSE	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GENÉTICA MÉDICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
INCONSISTENCIA RELACIONADA CON COBROS Y/O APORTES	COTIZACIONES AL SGSSS		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	SOPORTE NUTRICIONAL		1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MIEMBRO SUPERIOR - ORTOPEDIA	1
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	SERVICIOS HOSPITALARIOS		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	EUTANASIA - SUICIDIO ASISTIDO		1
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN		1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	SERVICIO DE TRANSPORTE ASISTENCIAL		1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MEDICINA ALTERNATIVA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	UNIDAD DE CUIDADO INTERMEDIO		1
ATENCIÓN FÍSICA Y PSICOLÓGICA PARA VÍCTIMAS DE VBG			1

NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUMOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y HEMODINAMIA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ODONTOLOGÍA GENERAL		1
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	1
NEGACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN			1
FALTA MEDIOS LOGÍSTICOS E INFRAESTRUCTURA PARA LOS DISCAPACITADOS			1
FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS			1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	ENDODONCIA	1
PROCESOS MEDICINA LABORAL	NEGACIÓN DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	MIEMBRO SUPERIOR - ORTOPEDIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	EMERGENCIOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	ESTOMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA WEB (OFICINA VIRTUAL, FORMULARIO, OTROS)		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	IMPLANTOLOGÍA	1

COMPLICACIONES DEL MANEJO MÉDICO QUIRÚRGICO			1

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

MOTIVO ESPECÍFICO	TIPO DE MOTIVO ESPECÍFICO	SUBTIPO DE MOTIVO ESPECÍFICO	QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2023
AMAZONAS			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	MEDICINA GENERAL		1
ANTIOQUIA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			108
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		77
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	49
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			46
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			28
ARAUCA			
TRATO DEL PERSONAL - ACTITUD PARA EL SERVICIO - MÉDICO			2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	MEDICINA GENERAL		1
TRATO DEL PERSONAL - ACTITUD PARA EL SERVICIO - ODONTÓLOGO			1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ODONTOLOGÍA GENERAL		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	QUIMIOTERAPIA	1
ATLÁNTICO			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		45
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	37
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			12
BOGOTÁ			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	FONOAUDIOLOGÍA		1044

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			745
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	516
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		388
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			240
BOLIVAR			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			7
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			6
BOYACÁ			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	45
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		17
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			15
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			12
CALDAS			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		39
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			30
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	10
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			10
CAQUETÁ			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		7

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			4
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			2
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			1
CASANARE			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	5
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			3
CAUCA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	9
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			7
CESAR			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			3
CHOCO			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		5

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL			3
CÓDOBA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	9
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	MEDICINA GENERAL		5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	4
CUNDINAMARCA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	35
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			29
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		28
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			25
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	14
GUAINIA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	MEDICINA GENERAL		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			1
GUAJIRA			
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POS			3
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			2

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GENÉTICA MÉDICA	1
GUAVIARE			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO		1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	1
HOSPITAL CENTRAL			
TRATO DEL PERSONAL - ACTITUD PARA EL SERVICIO - OTROS PROFESIONALES			24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	23
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	22
TRATO DEL PERSONAL - ACTITUD PARA EL SERVICIO - URGENCIAS			22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			20
HUILA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			16
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			14
MAGDALENA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			7
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	MEDICAMENTOS UPC		4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	4

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA)	3
META			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		36
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	17
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	9
NARIÑO			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			6
NORTE DE SANTANDER			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		19
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			11
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			9
PUTUMAYO			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN		1

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA)	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	GENÉTICA MÉDICA	1
QUINDIO			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		29
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			6
RISARALDA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		43
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			35
FALTA ASIGNACION PRESUPUESTAL			28
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			26
PROCESO DE ADQUISION			21
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS			19
SAN ANDRES			
TRATO DEL PERSONAL - ACTITUD PARA EL SERVICIO - MÉDICO			1
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN		1
SANTANDER			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			39
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	18
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			16
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POS			15
SUCRE			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	IMAGENOLOGÍA	7

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	7
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			6
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POS			6
TOLIMA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		50
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			34
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC		25
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	24
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			23
URABÁ			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	MEDICINA GENERAL		2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA			1
TRATO DEL PERSONAL - ACTITUD PARA EL SERVICIO - MÉDICO			1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN			1
VALLE			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS			86
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	MEDICAMENTOS UPC		62
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	59
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			44
DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA			34
VICHADA			
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	ESPECIALIDADES MÉDICAS	CIRUGÍA DE TÓRAX	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			1

En el tercer trimestre de 2023 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 14.880 requerimientos.

Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 03/07/2023 a las 11:43 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 14.880 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

III Trimestre 2023	Cantidad
Reclamo	12400
Petición	1481
Queja	793
Reconocimientos del Servicio de Policía	92
Sugerencia	58
Consulta	56

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

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Policía Nacional	12244
Entidades de Salud	732
Superintendencias	92
Inspección de Policía	25
Alcaldía Municipal	1
CASUR	1
Comisaria de Familia	1
Defensoría del Pueblo	1
Ejército Nacional	1
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	1
Gobernación	1

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

III 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 III 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.