Informe III trimestre 2024

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

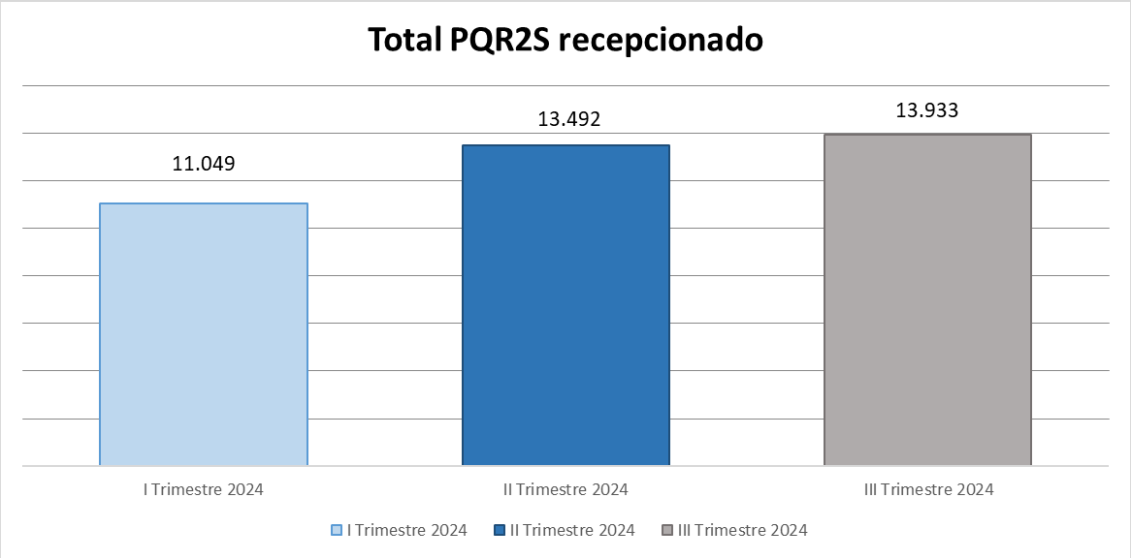
Julio a septiembre 2024.

Informe PQR2S

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

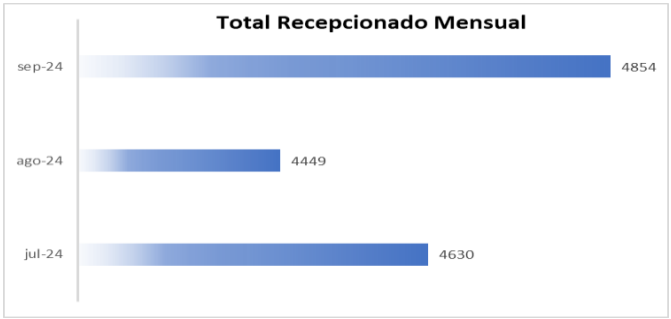
La información analizada es obtenida del aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Policía Nacional; allí se encuentran sistematizadas las solicitudes e inconformidades interpuestas tanto por el cliente interno como externo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

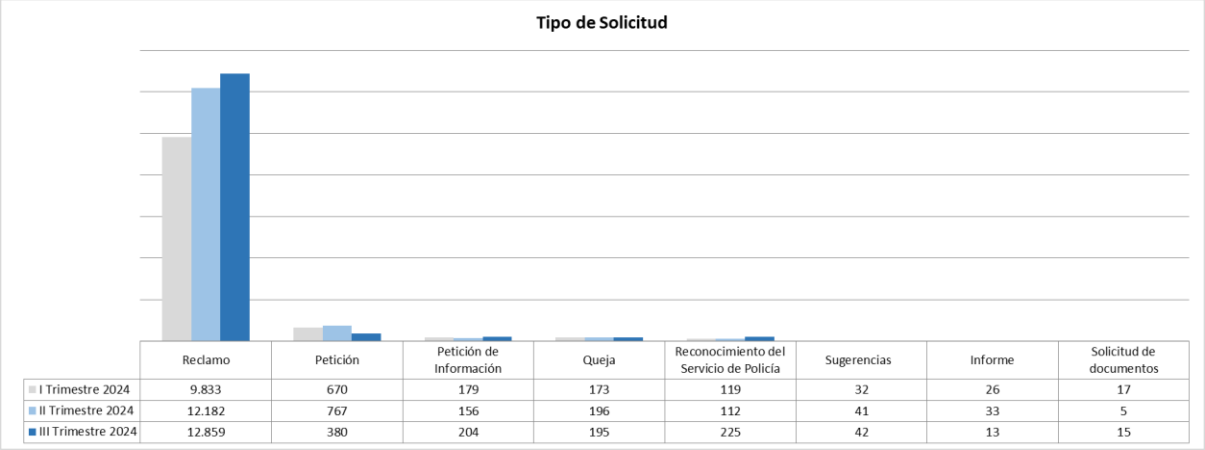
La presente información corresponde al I, II y III trimestre 2024 de las PQR2S recepcionadas por las unidades en el ámbito nacional, la cual se presenta en el siguiente consolidado:



Se evidencia un leve aumento en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica durante el último trimestre, pasando de 13.492 solicitudes recepcionadas en el II trimestre de 2024 a 13.933 requerimientos en el III trimestre de la misma vigencia; corresponde a un incremento en 441 solicitudes, lo cual representa un 3.3%.

Se presenta a continuación la tendencia de recepción mensual del III trimestre 2024:

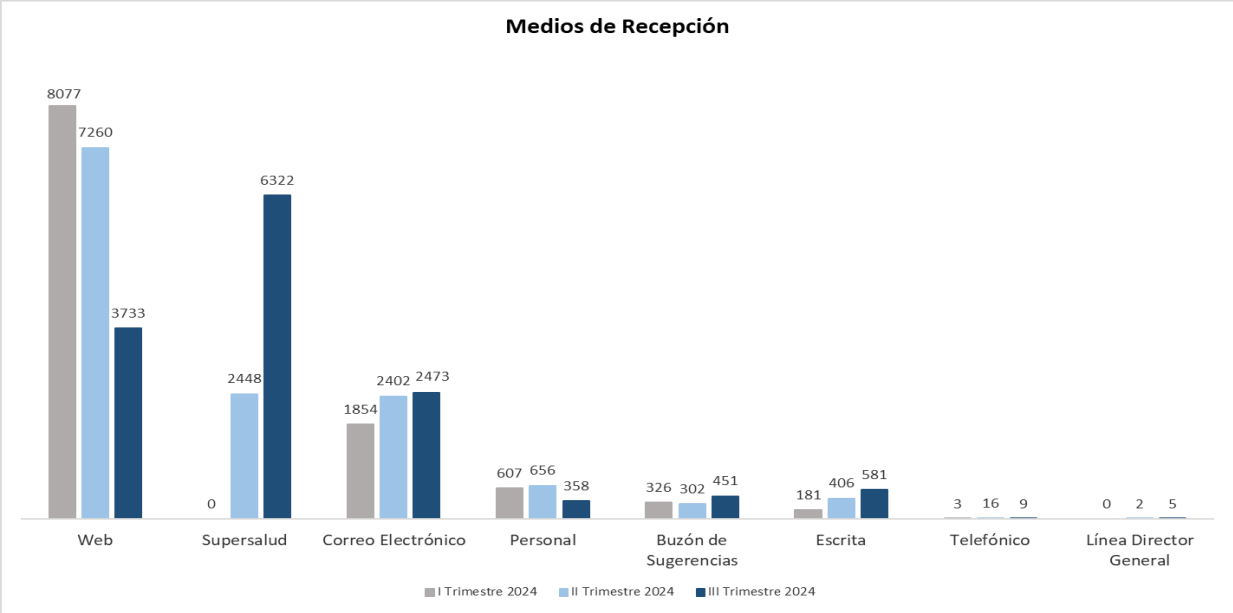




	Reclamo	Petición	Petición de Información	Queja	Reconocimiento del Servicio de Policía	Sugerencias	Informe	Solicitud de documentos
I Trimestre 2024	9.833	670	179	173	119	32	26	17
II Trimestre 2024	12.182	767	156	196	112	41	33	5
III Trimestre 2024	12.859	380	204	195	225	42	13	15

Entre el II trimestre y el III trimestre de la presente vigencia, se presentan las siguientes variaciones así:

- Aumento de 677 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Diminución de 387 casos catalogados como peticiones.
- Incremento en 48 casos de la recepción de casos clasificados como petición de información.
- Disminución de 1 requerimiento clasificado como queja.
- En los reconocimientos del servicio policial sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presentó un aumento en 113 casos.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas se presentó un aumento de 1 requerimiento.
- En los casos clasificados como informes, decreció en 20 requerimientos durante el trimestre informado.
- Aumento de 10 requerimientos clasificados como solicitud de documentos.



La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos a la Superintendencia Nacional de Salud, quienes realizan el traslado de las solicitudes allegadas a través de los diferentes canales que tiene dispuestos el ente de control.

Es importante resaltar que se ha evidenciado que nuestros usuarios no utilizan los canales dispuestos para la interposición de sus requerimientos o solicitud de asignación de citas; por el contrario, acuden ante la SUPERSALUD aun teniendo la ordenes médicas vigentes y los medios de atención dispuestos para tal fin.

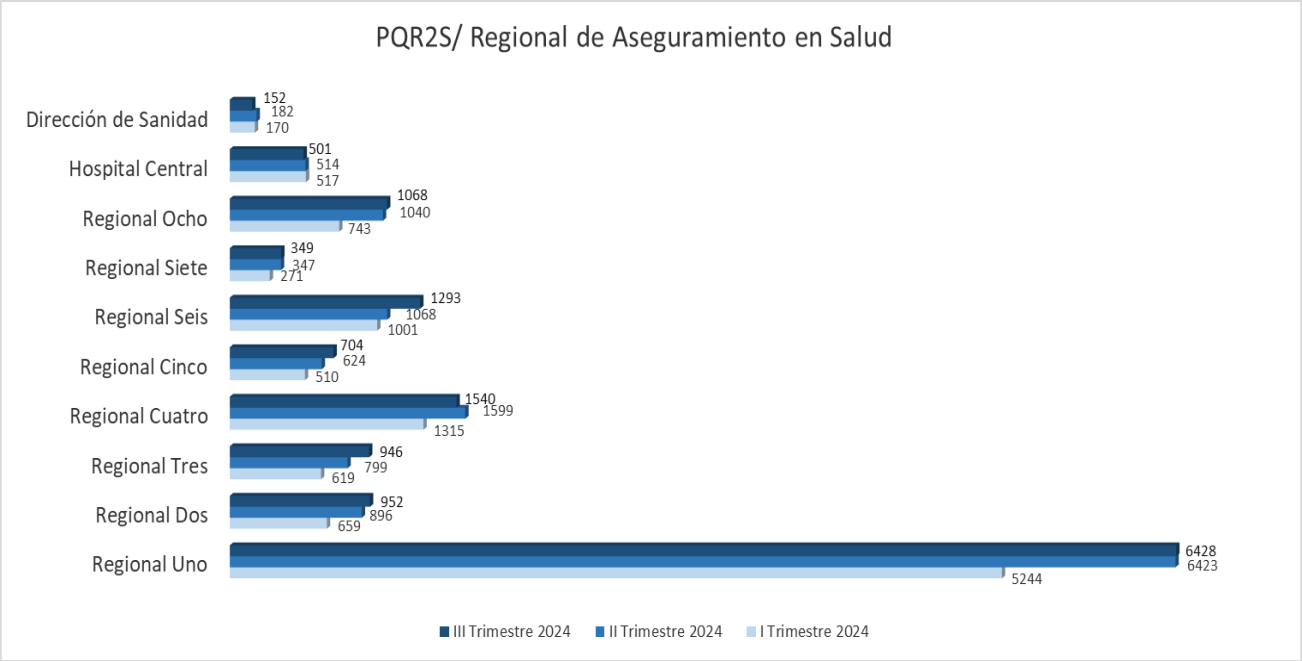
Durante el III trimestre de 2024 se allegaron 6.322 solicitudes por este canal, presentándose un aumento de 3.874 requerimientos en comparación con el II trimestre de la misma vigencia.

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

- En las solicitudes allegadas por la página WEB se presentó disminución de 3.527 PQR2S.
- Los casos allegados por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y que fueron sistematizados dentro de la herramienta tecnológica presentaron un aumento en 3.874 requerimientos.
- Durante el segundo trimestre de esa vigencia, las peticiones allegadas por correo electrónico acrecentaron en 71 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Se presentó disminución de 298 solicitudes interpuestas de manera personal por los usuarios en los módulos dispuestos para tal fin.
- Los casos que fueron recepcionados por medio de los buzones de sugerencias, presentaron un aumento de 149 solicitudes con respecto al trimestre interior.
- Acrecentamiento en 175 requerimientos que fueron interpuestos por los usuarios de manera escrita.
- En las solicitudes allegadas por medio telefónico, se presentó disminución de 7 casos.
- Durante el III trimestre se allegaron 5 casos por medio de la Línea Director General y 1 caso por medio del PSI.

Tendencia por Unidades

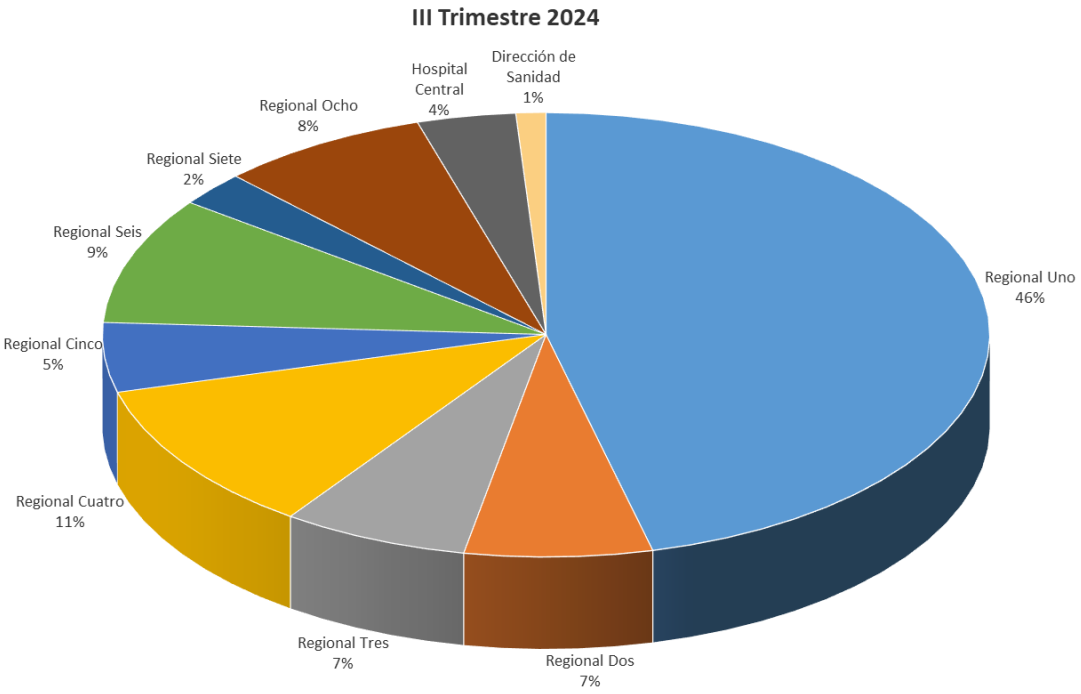
Las PQR2S por Regionales de Aseguramiento en Salud, Hospital Central y Dirección de Sanidad presentaron el siguiente comportamiento en los tres últimos trimestres, así:

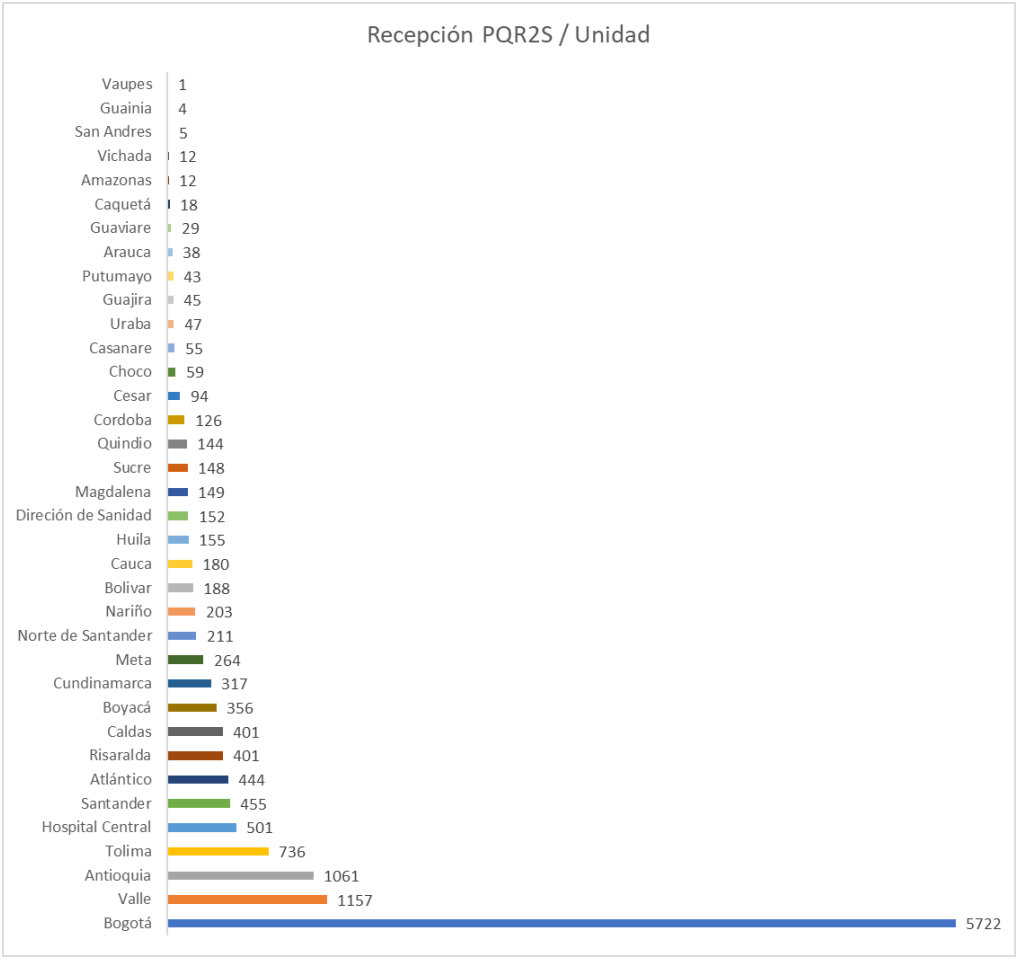


Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, las principales variaciones se presentan en aumento en el número de PQR2S recepcionadas, principalmente se evidencio en la regional seis, unidad que recepciono 225 solicitudes más en comparación con el periodo anterior, subsiguiente se ubica la regional tres con un acrecentamiento de 147 requerimientos, en el mismo orden continuan las regionales cinco y dos quienes presentaron incremento de 80 y 56 casos respectivamente.

RASES	II Trimestre 2024 PQR2S	III Trimestre 2024 PQR2S	Variación Porcentual
Regional Uno	6423	6428	+ 0,08
Regional Dos	896	952	+ 6,25
Regional Tres	799	946	+ 18,40
Regional Cuatro	1599	1540	-3,69
Regional Cinco	624	704	+12,82
Regional Seis	1068	1293	+21,07
Regional Siete	347	349	+0,58
Regional Ocho	1040	1068	+2,69
Hospital Central	514	501	-2,53
Dirección de Sanidad	182	152	-16,48
Total	**13492**	**13933**	**3,3**

Del global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el periodo informado, el 46% corresponde a la regional uno, el 11% a la regional cuatro, el 9% a la regional seis, la regional ocho con el 8%, el 7% a las regionales dos y tres, el 5% a la regional cinco, el 4% al Hospital Central, el 2% a la regional siete y finalmente el 1% a la Dirección de Sanidad.

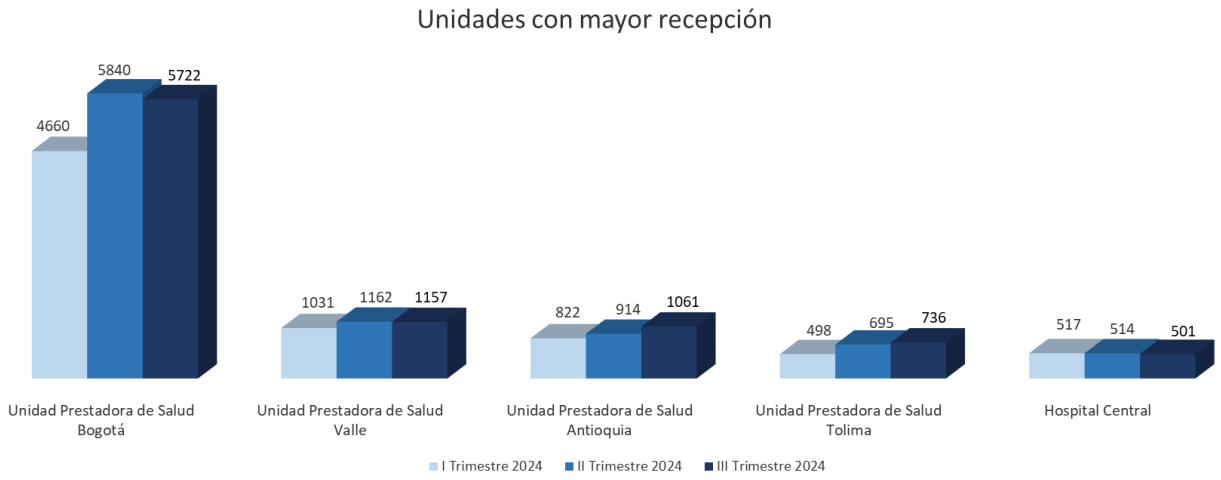

III Trimestre 2024
Hospital Central 4%
Dirección de Sanidad 1%
Regional Ocho 8%
Regional Siete 2%
Regional Seis 9%
Regional Cinco 5%
Regional Cuatro 11%
Regional Tres 7%
Regional Dos 7%
Regional Uno 46%


Recepción PQR2S / Unidad
Vaupes 1
Guainia 4
San Andres 5
Vichada 12
Amazonas 12
Caquetá 18
Guaviare 29
Arauca 38
Putumayo 43
Guajira 45
Uraba 47
Casanare 55
Choco 59
Cesar 94
Cordoba 126
Quindio 144
Sucre 148
Magdalena 149
Direción de Sanidad 152
Huila 155
Cauca 180
Bolivar 188
Nariño 203
Norte de Santander 211
Meta 264
Cundinamarca 317
Boyacá 356
Caldas 401
Risaralda 401
Atlántico 444
Santander 455
Hospital Central 501
Tolima 736
Antioquia 1061
Valle 1157
Bogotá 5722

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

Unidad	II Trimestre PQR2S	III Trimestre PQR2S	Variación
UPRES Bogotá	5840	5722	-118
UPRES Valle	1162	1157	-5
UPRES Antioquia	914	1061	+147
UPRES Tolima	695	736	+41
Hospital Central	514	501	-13
UPRES Santander	438	455	+17
UPRES Atlántico	499	444	-55
UPRES Risaralda	320	401	+81
UPRES Caldas	380	401	+21
UPRES Boyacá	239	356	+117
UPRES Cundinamarca	326	317	-9
UPRES Meta	282	264	-18
UPRES Norte de Santander	175	211	+36
UPRES Nariño	217	203	-14
UPRES Bolívar	201	188	-13
UPRES Cauca	220	180	-40
UPRES Huila	173	155	-18
Dirección de Sanidad	182	152	-30
UPRES Magdalena	108	149	+41
UPRES Sucre	140	148	+8
UPRES Quindío	99	144	+45
UPRES Córdoba	97	126	+29
UPRES Cesar	65	94	+29
UPRES Choco	35	59	+24
UPRES Casanare	43	55	+12
UPRES Urabá	22	47	+25
UPRES Guajira	27	45	+18
UPRES Putumayo	8	43	+35
UPRES Arauca	11	38	+27
UPRES Guaviare	19	29	+10
UPRES Caquetá	20	18	-2
UPRES Amazonas	5	12	+7
UPRES Vichada	9	12	+3
UPRES San Andrés	2	5	+3
UPRES Guainía	2	4	+2
UPRES Vaupés	3	1	-2
Total	**13492**	**13933**	**441**

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: Disminución del 2.02%.
- Unidad Prestadora de Salud Valle: Disminución del 0.43%.
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia: Aumento del 16.08%.
- Unidad Prestadora de Salud Tolima: Aumento del 5.90%.
- Hospital Central: Disminuyo del 2,53%.

El top 10 de los requerimientos más interpuestos por nuestros usuarios en el periodo informado por motivo general, así:

MOTIVO GENERAL / PQR2S	TOTAL	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	6232	44,73
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1909	13,70
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1421	10,20
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	917	6,58
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	383	2,75
PROCESOS MEDICINA LABORAL	356	2,56
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	295	2,12
INFORMACIÓN TRÁMITES INSTITUCIONALES	275	1,97
RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO DE POLICIA	225	1,61
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	213	1,53

Se presenta el top 10 de las solicitudes más interpuestas por nuestros usuarios en el periodo informado por motivo específico, así:

MOTIVO ESPECÍFICO / PQR2S	TOTAL	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS~ESPECIALIDADES MÉDICAS ~OFTALMOLOGÍA	896	6,43
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD~PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	576	4,13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS~MEDICAMENTOS	506	3,63
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS~ESPECIALIDADES MÉDICAS ~UROLOGÍA	493	3,54
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD~PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS~IMAGENOLOGÍA	395	2,83
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS~ESPECIALIDADES MÉDICAS ~NEUROLOGÍA	363	2,61
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS~ESPECIALIDADES MÉDICAS ~ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	353	2,53
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS~ESPECIALIDADES MÉDICAS ~OTORRINOLARINGOLOGÍA	337	2,42
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS~MEDICINA GENERAL	302	2,17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD~PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	289	2,07

Se relaciona el total de reclamos por prestación de servicios allegados a la Dirección de Sanidad sobre el número total de afiliados por 1.000.

UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	Reclamos prestación de los servicios III Trimestre 2024	Número de reclamos por cada 1.000 afiliados*
Dirección de Sanidad – Policía Nacional	616.093	12.859	20,9

* Tasa: número de reclamos prestación de los servicios por cada 1.000 afiliados se calcula: número reclamos/número afiliados por 1.000
* La información sobre el censo DISAN fue suministrada por el Área Gestión de Aseguramiento en Salud.

REGION/UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	Reclamos prestación de los servicios III Trimestre 2024	Número de reclamos por cada 1.000 afiliados*
SIN DATOS	418	_	_
REGION UNO	**177111**	**6175**	**34,9**
BOGOTÁ	128360	5585	43,5
CUNDINAMARCA	23852	286	12,0
BOYACA	22235	286	12,9
AMAZONAS	1386	8	5,8
SAN ANDRES	691	3	4,3
VICHADA	575	4	7,0
GUAINIA	587	3	5,1
REGION DOS	**52613**	**871**	**16,6**
HUILA	16919	140	8,3
TOLIMA	29369	703	23,9
CAQUETA	3256	15	4,6
PUTUMAYO	3069	13	4,2
REGION TRES	**48741**	**883**	**18,1**
RISARALDA	20314	382	18,8
CALDAS	15702	364	23,2
QUINDIO	12725	137	10,8

REGION CUATRO	**79299**	**1458**	**18,4**
VALLE DEL CAUCA	54461	1109	20,4
CAUCA	10656	160	15,0
NARIÑO	14182	189	13,3
REGION CINCO	**56180**	**635**	**11,3**
SANTANDER	32069	417	13,0
NORTE DE SANTANDER	22406	185	8,3
ARAUCA	1705	33	19,4
REGION SEIS	**76679**	**1195**	**15,6**
ANTIOQUIA	52899	993	18,8
CHOCO	4444	58	13,1
CORDOBA	16233	102	6,3
URABA	3103	42	13,5
REGION SIETE	**30580**	**319**	**10,4**
META	23390	240	10,3
CASANARE	4596	54	11,7
GUAVIARE	1603	25	15,6
VAUPES	416	0	0,0
REGION OCHO	**94472**	**986**	**10,4**
ATLANTICO	35780	409	11,4
CESAR	11103	91	8,2
SUCRE	11660	143	12,3
BOLIVAR	16150	165	10,2
MAGDALENA	14047	137	9,8
GUAJIRA	5732	41	7,2
TOTAL GENERAL	**616.093**	**12.859**	**20,9**

*Tasa: número de reclamos prestación de los servicios por cada 1.000 afiliados se calcula: número reclamos/número afiliados por 1.000
* La información sobre el censo DISAN fue suministrada por el Área Gestión de Aseguramiento en Salud.

Las solicitudes clasificadas 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; se presenta el top 10 de los reclamos con mayor incidencia durante el III trimestre del 2024, así:

MOTIVO ESPECÍFICO / RECLAMOS	TOTAL	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	6231	48,46
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1909	14,85
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1421	11,05
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	917	7,13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	383	2,98
PROCESOS MEDICINA LABORAL	356	2,77
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	295	2,29
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	213	1,66
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	174	1,35
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	145	1,13

Se disgregan los motivos específicos al tipo de motivo específico en el ámbito nacional:

MOTIVO ESPECÍFICO Y TIPO DE MOTIVO ESPECÍFICO	TOTAL PQR2S
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**6231**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	6165
OFTALMOLOGÍA	896
UROLOGÍA	493
NEUROLOGÍA	363
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	353
OTORRINOLARINGOLOGÍA	337
MEDICINA GENERAL	302
ENDOCRINOLOGÍA	267
DERMATOLOGÍA	263
PSIQUIATRÍA	203
ANESTESIOLOGÍA	196
NEUROCIRUGÍA	177
MEDICINA INTERNA	168
OPTOMETRÍA	142
GASTROENTEROLOGÍA	139
PSICOLOGÍA	134
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	127
NEUMOLOGÍA	122
CIRUGÍA GENERAL	99
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	95
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	79
PEDIATRÍA	79
CARDIOLOGÍA	79
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	61
REUMATOLOGÍA	58
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	56
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	56
JUNTA MÉDICA	56
ODONTOLOGÍA GENERAL	55
COLOPROCTOLOGÍA	53
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	49
CIRUGÍA DE TÓRAX	46
CIRUGÍA VASCULAR	45
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	38
NEFROLOGÍA	30
NUTRICIÓN	27
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	22
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	20

NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	20
ONCOLOGÍA	20
MEDICINA FAMILIAR	19
FISIOTERAPIA	19
FONOAUDIOLOGÍA	18
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	18
ECOCARDIOGRAFÍA	17
HEMATOLOGÍA	15
INFECTOLOGÍA	15
OCULOPLASTIA	14
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	14
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	13
ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	13
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	12
GENÉTICA MÉDICA	12
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	11
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	11
ALERGOLOGÍA	10
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	9
HEPATOLOGÍA	9
VACUNACIÓN	9
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	8
CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	7
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	6
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	6
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	5
REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	4
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	4
FARMACOLOGÍA CLÍNICA	4
MIEMBRO SUPERIOR - ORTOPEDIA	4
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	3
HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	3
ENFERMERÍA	3
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	3
CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA	3
GERIATRÍA	3
ANESTESIOLOGÍA CARDIOVASCULAR	2
MEDICINA NUCLEAR	2
CIRUGÍA DE TRASPLANTE	2
CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA	2
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	2
CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y HEMODINAMIA	1

CIRUGÍA CRANEOFACIAL	1
MEDICINA ALTERNATIVA	1
RADIOTERAPIA	1
CIRUGÍA DE CADERA	1
MEDICINA AEROESPACIAL	1
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	66
CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	35
ENDODONCIA	14
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	7
PERIODONCIA	6
ODONTOPEDIATRÍA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**1909**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	1821
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	256
OFTALMOLOGÍA	177
UROLOGÍA	135
NEUROLOGÍA	88
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	85
OTORRINOLARINGOLOGÍA	67
CARDIOLOGÍA	59
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	56
GASTROENTEROLOGÍA	52
MEDICINA INTERNA	52
DERMATOLOGÍA	50
NEUROCIRUGÍA	47
PSIQUIATRÍA	40
ENDOCRINOLOGÍA	37
CIRUGÍA GENERAL	37
ALERGOLOGÍA	34
ANESTESIOLOGÍA	30
REUMATOLOGÍA	29
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	29
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	28
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	25
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	23
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	22
NEFROLOGÍA	22
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	19
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	19
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	19
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	16
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	15

NEUMOLOGÍA	15
CIRUGÍA VASCULAR	15
HEMATOLOGÍA	14
COLOPROCTOLOGÍA	13
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	11
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	11
HEPATOLOGÍA	11
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	11
PEDIATRÍA	11
ONCOLOGÍA	10
GENÉTICA MÉDICA	10
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	9
CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	9
ECOCARDIOGRAFÍA	8
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	8
OCULOPLASTIA	7
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	6
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	6
CIRUGÍA DE CADERA	5
CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y HEMODINAMIA	5
INFECTOLOGÍA	5
HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	4
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	4
MEDICINA DEL TRABAJO O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4
CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA	4
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	4
GERIATRÍA	3
CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA	3
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	3
HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	3
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	3
MEDICINA NUCLEAR	2
CIRUGÍA DE TÓRAX	2
REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
SEXOLOGÍA CLÍNICA	1
HEMATO-ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA - ONCOHEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
PSIQUIATRÍA DE ENLACE	1
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	1
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
MEDICINA DEL DEPORTE	1
ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	1
MEDICINA FAMILIAR	1

TRASPLANTES	1
CUIDADO INTENSIVO	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
PATOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	74
OPTOMETRÍA	38
PSICOLOGÍA	12
FONOAUDIOLOGÍA	12
JUNTA MÉDICA	5
NUTRICIÓN	4
FISIOTERAPIA	3
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	14
ENDODONCIA	4
RADIOLOGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	2
ODONTOLOGÍA DE ADOLESCENTE	2
CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	2
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	2
REHABILITACIÓN ORAL	1
ESTOMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**1421**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	1086
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	576
IMAGENOLOGÍA	395
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	95
QUIMIOTERAPIA	14
RADIOTERAPIA	5
DIÁLISIS	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	292
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	289
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	2
TRASPLANTE	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	43
ATENCIÓN DOMICILIARIA	29
HOSPITALIZACIÓN	8
URGENCIAS	5
UNIDAD DE CUIDADO CRÓNICO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**917**
MEDICAMENTOS	530
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	387
DISPOSITIVOS MÉDICOS	288
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS	44

TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	26
SOPORTE NUTRICIONAL	23
SUMINISTRO DE OXÍGENO	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	**383**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	292
IMAGENOLOGÍA	181
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	96
QUIMIOTERAPIA	14
RADIOTERAPIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	85
ATENCIÓN DOMICILIARIA	48
HOSPITALIZACIÓN	21
URGENCIAS	16
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	6
TRASPLANTE	4
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	2
PROCESOS MEDICINA LABORAL	**356**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	**295**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	150
DISPOSITIVOS MÉDICOS	97
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	29
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	13
SOPORTE NUTRICIONAL	9
SUMINISTRO DE OXÍGENO	2
MEDICAMENTOS	145
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	**213**
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	213
INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	77
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	55
FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL	37
FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA	25
INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	19
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	**174**
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	174
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	85
SERVICIO HOSPITALARIO	51
SERVICIO DE URGENCIAS	18
SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	6
SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA	5
SERVICIO FARMACÉUTICO	5

ATENCIÓN DOMICILIARIA	3
SERVICIO QUIRÚRGICO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	**145**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	145
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	145

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

REGIONAL UNO

UPRES Bogotá

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**3979**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	3936
OFTALMOLOGÍA	709
UROLOGÍA	326
NEUROLOGÍA	291
ENDOCRINOLOGÍA	224
OTORRINOLARINGOLOGÍA	190
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	186
DERMATOLOGÍA	184
ANESTESIOLOGÍA	174
NEUROCIRUGÍA	140
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**397**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	222
DISPOSITIVOS MÉDICOS	199
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	12
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	6
SUMINISTRO DE OXÍGENO	3
SOPORTE NUTRICIONAL	2
MEDICAMENTOS	175
MEDICAMENTOS	175
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**336**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	293
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	177
IMAGENOLOGÍA	96
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	19
RADIOTERAPIA	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	25
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	25
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	18
ATENCIÓN DOMICILIARIA	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**216**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	210
UROLOGÍA	55
OFTALMOLOGÍA	42
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	38
GASTROENTEROLOGÍA	12

NEUROCIRUGÍA	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	**109**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	82
IMAGENOLOGÍA	55
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	25
QUIMIOTERAPIA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	27
ATENCIÓN DOMICILIARIA	27
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	**107**
TERAPIA FÍSICA	88
TERAPIA OCUPACIONAL	12
TERAPIA RESPIRATORIA	6
TRABAJO SOCIAL	1
PROCESOS MEDICINA LABORAL	**104**

UPRES Boyacá

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**65**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	61
ONCOLOGÍA	5
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	5
OFTALMOLOGÍA	4
CARDIOLOGÍA	4
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**59**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	55
JUNTA MÉDICA	6
UROLOGÍA	4
OFTALMOLOGÍA	4
MEDICINA GENERAL	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**18**
SOPORTE NUTRICIONAL	6
DISPOSITIVOS MÉDICOS	6
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	5
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	1
MEDICAMENTOS	**15**
PROCESOS MEDICINA LABORAL	**31**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**31**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	28
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	11
IMAGENOLOGÍA	10
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	4
QUIMIOTERAPIA	3

UPRES Cundinamarca

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	125
ESPECIALIDADES MÉDICAS	123
MEDICINA GENERAL	13
UROLOGÍA	11
OFTALMOLOGÍA	10
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	10
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	7
ENDOCRINOLOGÍA	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**84**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	78
UROLOGÍA	9
OFTALMOLOGÍA	7
CARDIOLOGÍA	5
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	5
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**23**
MEDICAMENTOS	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	11
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	6
DISPOSITIVOS MÉDICOS	3
SUMINISTRO DE OXÍGENO	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**13**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	11
IMAGENOLOGÍA	5
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	4
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	2

UPRES Amazonas

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	3
ESPECIALIDADES MÉDICAS	3
MEDICINA INTERNA	1
UROLOGÍA	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	**1**
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA	**1**
MEDICALIZADA HOSPITALARIA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	**1**
INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	**1**
TELEFÓNICO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**1**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	1
IMAGENOLOGÍA	1

UPRES Vichada

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	3
ESPECIALIDADES MÉDICAS	3
HEMATOLOGÍA	1
PSICOLOGÍA	1
OFTALMOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**1**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
GASTROENTEROLOGÍA	1

UPRES San Andrés

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1
ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	**1**
TERAPIA OCUPACIONAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	**1**
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	1

UPRES Vichada

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1
ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
CARDIOLOGÍA	1
PROCESOS MEDICINA LABORAL	**1**
PROCESOS MEDICINA LABORAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**1**
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	1

REGIONAL DOS

UPRES Huila

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**57**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	57
OFTALMOLOGÍA	8
DERMATOLOGÍA	7
OPTOMETRÍA	5
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	3
OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
JUNTA MÉDICA	3
REUMATOLOGÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**36**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	36
OTORRINOLARINGOLOGÍA	5
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	5
REUMATOLOGÍA	4
DERMATOLOGÍA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	17
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	11
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	7
IMAGENOLOGÍA	4
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	6
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	5
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**9**
MEDICAMENTOS	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**4**
DISPOSITIVOS MÉDICOS	2
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	1
SOPORTE NUTRICIONAL	1
PROCESOS MEDICINA LABORAL	**4**
PROCESOS MEDICINA LABORAL	4

UPRES Tolima

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**337**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	327
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	121
OFTALMOLOGÍA	30
UROLOGÍA	19
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	16
NEUROLOGÍA	12
DERMATOLOGÍA	11
GASTROENTEROLOGÍA	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**131**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	130
MEDICINA GENERAL	26

RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	16
DERMATOLOGÍA	8
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	7
MEDICINA INTERNA	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**66**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	50
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	30
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	9
IMAGENOLOGÍA	8
QUIMIOTERAPIA	3
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	9
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**7**
HOSPITALIZACIÓN	4
ATENCIÓN DOMICILIARIA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**39**
MEDICAMENTOS	26
MEDICAMENTOS	26
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**13**
DISPOSITIVOS MÉDICOS	9
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	37
MEDICAMENTOS	**25**
MEDICAMENTOS	25

UPRES Caquetá

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**7**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	7
DERMATOLOGÍA	1
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	1
PSIQUIATRÍA	1
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	1
UROLOGÍA	1
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1
JUNTA MÉDICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**3**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	3
CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	1
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	1
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	**2**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**2**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	1
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**1**

ATENCIÓN DOMICILIARIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	1
MEDICAMENTOS	**1**
MEDICAMENTOS	1

UPRES Putumayo

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**4**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	4
PEDIATRÍA	1
ODONTOLOGÍA GENERAL	1
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	1
GASTROENTEROLOGÍA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	**2**
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	1
FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	**2**
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	2
MEDICAMENTOS	**2**
MEDICAMENTOS	2

REGIONAL TRES

UPRES Risaralda

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**142**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	142
MEDICINA GENERAL	21
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	20
NEUROLOGÍA	13
PSIQUIATRÍA	9
DERMATOLOGÍA	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**78**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	77
NEUROLOGÍA	13
NEUROCIRUGÍA	6
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	5
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	5
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**45**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	32
IMAGENOLOGÍA	10
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	2
RADIOTERAPIA	1

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	29
MEDICAMENTOS	19
MEDICAMENTOS	19

UPRES Caldas

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	140
ESPECIALIDADES MÉDICAS	136
MEDICINA INTERNA	18
OFTALMOLOGÍA	11
UROLOGÍA	9
GASTROENTEROLOGÍA	8
OTORRINOLARINGOLOGÍA	7
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	**89**
IMAGENOLOGÍA	59
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	19
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**58**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	58
MEDICINA INTERNA	8
MEDICINA GENERAL	7
ENDOCRINOLOGÍA	6
DERMATOLOGÍA	5
OTORRINOLARINGOLOGÍA	4
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	**17**
INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	13
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	2
FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL	1
INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	**15**
MEDICAMENTOS	13

UPRES Quindío

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	46
ESPECIALIDADES MÉDICAS	46
OFTALMOLOGÍA	4
MEDICINA GENERAL	4
OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
MEDICINA INTERNA	3
UROLOGÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**25**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	16
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	11
IMAGENOLOGÍA	4
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	9

OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	8
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**20**
MEDICAMENTOS	15
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**5**
DISPOSITIVOS MÉDICOS	4
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	13
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	9
IMAGENOLOGÍA	9

REGIONAL CUATRO

UPRES Valle del Cauca

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**480**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	478
UROLOGÍA	59
MEDICINA GENERAL	52
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	39
OTORRINOLARINGOLOGÍA	39
OFTALMOLOGÍA	36
CARDIOLOGÍA	32
CIRUGÍA DE TÓRAX	24
NEUROLOGÍA	17
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	16
PSICOLOGÍA	14
PSIQUIATRÍA	14
MEDICINA INTERNA	14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**170**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	125
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	76
IMAGENOLOGÍA	37
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	11
QUIMIOTERAPIA	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	40
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	40
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	5
ATENCIÓN DOMICILIARIA	2
URGENCIAS	2
HOSPITALIZACIÓN	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**118**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	115
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	19
OFTALMOLOGÍA	13
CARDIOLOGÍA	10
OTORRINOLARINGOLOGÍA	7
UROLOGÍA	7
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	6
NEUROLOGÍA	5
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	4

NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	3
REUMATOLOGÍA	3
GASTROENTEROLOGÍA	3
PSIQUIATRÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**68**
MEDICAMENTOS	38
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	30
DISPOSITIVOS MÉDICOS	23
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	3
SOPORTE NUTRICIONAL	2
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS)	1
SUMINISTRO DE OXÍGENO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	**61**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	52
IMAGENOLOGÍA	35
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	15
RADIOTERAPIA	1
QUIMIOTERAPIA	1

UPRES Nariño

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**48**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	45
PSIQUIATRÍA	7
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	4
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	3
OFTALMOLOGÍA	3
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	3
DERMATOLOGÍA	3
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**42**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	32
IMAGENOLOGÍA	22
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	8
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	2
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	9
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
HOSPITALIZACIÓN	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**39**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	39
OFTALMOLOGÍA	6
PSIQUIATRÍA	5
CARDIOLOGÍA	3
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	2
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2
ODONTOLOGÍA GENERAL	2

UPRES Cauca

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	44
ESPECIALIDADES MÉDICAS	41
NEUROLOGÍA	5
OTORRINOLARINGOLOGÍA	4
GASTROENTEROLOGÍA	4
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	4
OFTALMOLOGÍA	3
PEDIATRÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**35**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	27
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	14
IMAGENOLOGÍA	9
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	2
QUIMIOTERAPIA	1
DIÁLISIS	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	7
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
ATENCIÓN DOMICILIARIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**23**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	21
MEDICINA GENERAL	5
OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	2
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	13
IMAGENOLOGÍA	10
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**13**
MEDICAMENTOS	9

REGIONAL CINCO

UPRES Santander

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	112
ESPECIALIDADES MÉDICAS	111
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	11
OFTALMOLOGÍA	9
OTORRINOLARINGOLOGÍA	7
MEDICINA INTERNA	7
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	6
CARDIOLOGÍA	5
UROLOGÍA	5
DERMATOLOGÍA	5
ENDOCRINOLOGÍA	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**73**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	70

NEUROLOGÍA	8
CARDIOLOGÍA	7
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	6
PSIQUIATRÍA	6
ENDOCRINOLOGÍA	5
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	4
OTORRINOLARINGOLOGÍA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**67**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	54
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	38
IMAGENOLOGÍA	12
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	3
QUIMIOTERAPIA	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	13
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**58**
MEDICAMENTOS	37
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**21**
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS)	10
DISPOSITIVOS MÉDICOS	5
SOPORTE NUTRICIONAL	5
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	1

UPRES Norte de Santander

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**50**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	49
OPTOMETRÍA	12
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	12
MEDICINA INTERNA	3
OFTALMOLOGÍA	2
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2
INFECTOLOGÍA	2
NEUMOLOGÍA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**46**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	46
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	5
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	5
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	4
ALERGOLOGÍA	4
NEUROCIRUGÍA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**23**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	14
IMAGENOLOGÍA	11
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	3
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	9
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	9
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	**12**
INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	9
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	2
FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA	1

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	12
MEDICAMENTOS	6

UPRES Arauca

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**7**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	7
NEUROLOGÍA	2
CARDIOLOGÍA	2
MEDICINA INTERNA	1
ANESTESIOLOGÍA	1
INFECTOLOGÍA	1
PROCESOS MEDICINA LABORAL	**7**
PROCESOS MEDICINA LABORAL	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**6**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	3
PSICOLOGÍA	2
OPTOMETRÍA	1
ESPECIALIDADES MÉDICAS	3
CARDIOLOGÍA	1
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	1
CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y HEMODINAMIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**6**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	6
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	4
IMAGENOLOGÍA	2

REGIONAL SEIS

UPRES Antioquia

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**420**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	413
OTORRINOLARINGOLOGÍA	59
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	55
UROLOGÍA	50
DERMATOLOGÍA	27
MEDICINA GENERAL	17
MEDICINA INTERNA	17
CIRUGÍA GENERAL	16
PSIQUIATRÍA	16
OFTALMOLOGÍA	14
NEUROCIRUGÍA	14
PEDIATRÍA	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**215**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	206

OFTALMOLOGÍA	35
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	19
NEUROLOGÍA	14
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	13
OTORRINOLARINGOLOGÍA	11
UROLOGÍA	9
REUMATOLOGÍA	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**92**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	68
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	39
IMAGENOLOGÍA	23
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	3
RADIOTERAPIA	2
QUIMIOTERAPIA	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	21
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	21
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**60**
MEDICAMENTOS	49
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	11
DISPOSITIVOS MÉDICOS	7
SOPORTE NUTRICIONAL	2
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	**27**
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	27

UPRES Córdoba

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**48**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	48
OFTALMOLOGÍA	9
MEDICINA GENERAL	9
PEDIATRÍA	4
DERMATOLOGÍA	2
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**16**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	10
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	8
IMAGENOLOGÍA	2
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	6
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	10
MEDICAMENTOS	**7**
MEDICAMENTOS	7

UPRES Chocó

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	17
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	14
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	11
IMAGENOLOGÍA	3
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	3
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**16**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	16
UROLOGÍA	3
PSIQUIATRÍA	2
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	2
OPTOMETRÍA	1
PEDIATRÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**14**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	14
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
MEDICINA INTERNA	2
OFTALMOLOGÍA	2
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	1

UPRES Urabá

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	16
ESPECIALIDADES MÉDICAS	14
MEDICINA INTERNA	3
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	2
CARDIOLOGÍA	1
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**16**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	16
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	3
CIRUGÍA DE TÓRAX	2
MEDICINA INTERNA	2
DERMATOLOGÍA	2
HEMATOLOGÍA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**2**
MEDICAMENTOS	2

REGIONAL SIETE

UPRES Meta

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	66
ESPECIALIDADES MÉDICAS	66
MEDICINA INTERNA	10
PSICOLOGÍA	6
MEDICINA GENERAL	6
OFTALMOLOGÍA	4
ODONTOLOGÍA GENERAL	4
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	3
OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
OPTOMETRÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**57**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	43
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	7
MEDICINA INTERNA	5
CARDIOLOGÍA	5
OFTALMOLOGÍA	4
ANESTESIOLOGÍA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**46**
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	23
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	23
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	23
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	14
IMAGENOLOGÍA	7
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	2
PROCESOS MEDICINA LABORAL	18
PROCESOS MEDICINA LABORAL	**18**
PROCESOS MEDICINA LABORAL	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**12**
MEDICAMENTOS	9

UPRES Casanare

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	16
ESPECIALIDADES MÉDICAS	12
UROLOGÍA	3
OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
MEDICINA INTERNA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**10**
MEDICAMENTOS	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	1
DISPOSITIVOS MÉDICOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**7**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	7
MEDICINA GENERAL	2

OFTALMOLOGÍA	1
NEUROCIRUGÍA	1
REUMATOLOGÍA	1

UPRES Guaviare

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	8
ESPECIALIDADES MÉDICAS	8
UROLOGÍA	2
NEUROCIRUGÍA	2
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	1
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1
NEUROLOGÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**4**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	3
IMAGENOLOGÍA	2
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	1
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	4
MEDICAMENTOS	4

REGIONAL OCHO

UPRES Atlántico

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	115
ESPECIALIDADES MÉDICAS	115
MEDICINA INTERNA	10
NEUROLOGÍA	9
OFTALMOLOGÍA	9
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	9
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	7
MEDICINA GENERAL	7
CARDIOLOGÍA	7
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	5
PEDIATRÍA	5
HEPATOLOGÍA	5
UROLOGÍA	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**78**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	71
NEUROLOGÍA	8
ENDOCRINOLOGÍA	6
OFTALMOLOGÍA	6
CARDIOLOGÍA	6
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	5
UROLOGÍA	4
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	3
ALERGOLOGÍA	3

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	67
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	49
IMAGENOLOGÍA	26
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	22
QUIMIOTERAPIA	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	16
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	2
ATENCIÓN DOMICILIARIA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**52**
MEDICAMENTOS	41

UPRES Bolívar

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**57**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	54
DERMATOLOGÍA	10
OFTALMOLOGÍA	4
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	4
MEDICINA INTERNA	3
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	3
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	3
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**40**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	33
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	18
IMAGENOLOGÍA	8
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**14**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	14
MEDICINA GENERAL	3
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	2
ODONTOLOGÍA GENERAL	2
JUNTA MÉDICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**9**
MEDICAMENTOS	5

UPRES Sucre

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	51
ESPECIALIDADES MÉDICAS	51
ALERGOLOGÍA	6
OFTALMOLOGÍA	5
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	4
NEUROLOGÍA	4
CARDIOLOGÍA	3
ENDOCRINOLOGÍA	3
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	3
UROLOGÍA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**30**
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	22
IMAGENOLOGÍA	10
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	8
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	3
QUIMIOTERAPIA	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	8
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**26**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	26
OFTALMOLOGÍA	5
UROLOGÍA	3
PSIQUIATRÍA	2
PSICOLOGÍA	2
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	2
MEDICINA GENERAL	2
OPTOMETRÍA	2
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**11**
MEDICAMENTOS	9

UPRES Magdalena

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	34
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	24
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	15
IMAGENOLOGÍA	6
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	3
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	10
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**34**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	33
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	9
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	6
OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
UROLOGÍA	2
REUMATOLOGÍA	2
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	2

PROCESOS MEDICINA LABORAL	16
PROCESOS MEDICINA LABORAL	16

UPRES Cesar

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	27
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	18
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	8
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	5
IMAGENOLOGÍA	4
QUIMIOTERAPIA	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	8
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	**1**
URGENCIAS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**20**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	20
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	6
DERMATOLOGÍA	2
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**13**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	13
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	4
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1
OPTOMETRÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	**9**
MEDICAMENTOS	6

UPRES Guajira

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	12
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	12
IMAGENOLOGÍA	7
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	3
QUIMIOTERAPIA	1
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	**10**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	10
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	2
MEDICINA GENERAL	2
OPTOMETRÍA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	**8**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	8
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	2
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
PROCESOS MEDICINA LABORAL	**3**
PROCESOS MEDICINA LABORAL	3

QUEJAS Y RECLAMOS (QR) POR HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO

Durante el II y III trimestre el año en curso, la evaluación de las inconformidades relacionadas con el trato del personal presentó una variación importante; pues no solo se tuvieron en cuenta las quejas asociadas a esta conducta, sino también los reclamos ligados a las insatisfacciones con la atención del personal en salud, teniendo en cuenta las siguientes clasificaciones:

Reclamos	Fallas en la ética profesional
	Insuficiente información sobre la atención en salud
	Fallas en la práctica médica
	Falta de idoneidad en el talento humano en salud

Queja	Trato del personal
	Trato inadecuado

Por lo anterior, se presenta el comparativo de las QR por humanización en el servicio de los dos últimos trimestres de la actual vigencia, así:

TIPO DE SOLICITUD	MOTIVO	MOTIVO ESPECÍFICO	II TRIMESTRE 2024	III TRIMESTRE 2024
Queja	Trato de personal	Actitud para el servicio	112	122
		Agresión física	7	6
		Agresión verbal	11	22
		Clima laboral	1	2
	Trato inadecuado	Trato inadecuado	5	7
Reclamo	Insatisfacción relacionada con la atención del personal en salud	Fallas en la Ética profesional	38	38
		Falta de idoneidad en el Talento Humano	38	55
		Fallas en la práctica médica	46	26
		Información errada sobre la atención en salud	21	19
		Insuficiente información sobre la atención en salud	83	77
TOTAL			**362**	**374**

Observaciones y propuestas (Áreas misionales)

Según información allegada por parte de las áreas y grupos de la Dirección de Sanidad con respecto a las actividades de mejora desarrolladas en atención a los motivos de inconformidad más recurrentes, informan lo siguiente:

Área Gestión Prestación Servicios de Salud (APRES)

Para el III trimestre de 2024 se evidenció una disminución, comparado con el II trimestre del 2024, en el número de PQRS por falta de oportunidad en las citas o consultas.

De los 6232 tickets generados por la falta de oportunidad en las citas o consultas, las cuales disminuyeron un 15% comparado con el trimestre anterior, de todas las PQRS recepcionadas; se relaciona a continuación el top 5 de especialidades médicas que en el III trimestre del 2024 reportaron mayor frecuencia de inconformidades:

- Oftalmología: 896
- Urología: 493
- Neurología: 363
- Ortopedia y traumatología: 353
- Otorrinolaringología: 337

Evidenciando que la especialidad que más frecuencia de peticiones continúa siendo la especialidad de oftalmología con 896 tickets.

Los porcentajes representan una disminución de PQRS en comparación con el trimestre anterior, evidenciando una disminución en las especialidades neurología, otorrinolaringología, Ortopedia y traumatología.

Servicio	I trimestre	II trimestre	III trimestre	Resultados	
Oftalmología	520	834	896	7,40%	↑
Urología	295	393	493	25,40%	↑
Neurología	335	473	363	-23,30%	↓
Ortopedia y traumatología	345	396	353	-10,90%	↓
Otorrinolaringología	437	421	337	-20,00%	↓

Es de anotar que de las 6232 PQRS, la Unidad Prestadora de Salud Bogotá registró el mayor número de inconformidades por falta de oportunidad en las citas o consultas, cabe resaltar que un gran porcentaje de inconformidades corresponden a la red externa.

Cursos de Acción

Desde el Área Gestión Prestación Servicios de Salud (APRES) se están realizando y se proyectan actividades encaminadas a evitar la demanda insatisfecha.

Por lo anterior, durante el trimestre anterior, se ha estado trabajando en la disminución de las PQRS relacionadas con la oportunidad en las citas médicas, mediante las siguientes actividades.

1. Mesa de trabajo con contact center Bogotá, para revisión de cumplimientos establecidos de manera mensual nueva reunión 15/10/2024.

2. Inicio de un agente virtual para contact center Bogotá que permitirá a los usuarios la accesibilidad a las líneas telefónicas para la asignación de citas de manera inmediata.

3. Planeación estratégica de las de las agendas médicas, para el fortalecimiento de la oferta, con el objetivo de garantizar el cubrimiento de las novedades presentadas en las agendas como incapacidades, licencias de maternidad, licencias no remuneradas, terminación de contrato.

4. Se establecieron mediante comunicado oficial los siguientes compromisos GS-2024-075730-DISAN.

Propuesta de acciones de mejora frente a la oportunidad en la consulta médica:

1. Se propone la unificación de un contacto – call center a nivel nacional, con el fin de estandarizar la asignación de citas, recordatorio de la cita, y cancelación de las citas. Este contact- call center debe tener una serie de lineamientos, parámetros y normas, las cuales deben ser iguales a nivel nacional.

2. Se propone que el jefe del grupo de servicios asistenciales, tenga el perfil de médico con especialización en ramas administrativas, con experiencia en coordinación médica. Realizar seguimiento y evitar que profesiones del área asistencial, realicen actividades administrativas, lo cual afecta la oportunidad en la consulta. Este coordinador médico permitirá planear estratégicamente el uso de los recursos asignados para la ejecución de las actividades en salud.

3. Se propone la contratación de un médico “supernumerario”, que pueda cubrir las novedades del servicio, como son: incapacidades, licencias de maternidad, licencias no remuneradas, terminación de contrato, en las unidades con más afectación histórica.

4. Se propone ejecutar actividades encaminadas al trato humanizado a los usuarios, ya que un porcentaje de las PQRS se podrían evitar solo con una explicación y un trato digno, mediante “GESTORES DE SALUD” los cuales cuenten con la aptitud y actitud de servicio, previamente capacitados

5. Mediante los embajadores digitales, con el uso de redes sociales, difundir las líneas de acceso a citas médicas y cancelación y las convocatorias de prestación de servicio.

ÁREA GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO EN SALUD (ARASI)

Los principales motivos de PRS de competencia del Grupo Red Integral de Servicios de Salud durante el III trimestre 2024 son los siguientes, contando con una participación total del **70%** del total de quejas radicadas, donde el 45% corresponde a falta de oportunidad en las citas, el 14% la falta de oportunidad en la autorización de citas de consulta, y 10% falta de autorización de otros servicios de salud.

MOTIVOS	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	% DEL TOTAL PRS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	2520	1785	1927	6232	45%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	281	732	896	1909	14%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	373	546	502	1421	10%

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS (6.232)

La falta de oportunidad de citas representa el 45% del total de PRS radicadas en el III trimestre 2024, resaltando las siguientes especialidades:

MOTIVOS	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	% MOTIVO
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS -OFTALMOLOGÍA	369	287	240	896	14%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS -UROLOGÍA	199	160	134	493	8%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS - NEUROLOGÍA	140	96	127	363	6%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS -ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	133	119	101	353	6%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS OTORRINOLARINGOLOGÍA	137	80	120	337	5%

El comportamiento de estas especialidades mes a mes durante el trimestre fue el siguiente:

ESPECIALIDAD	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
OFTALMOLOGÍA	369	287	240	896
Bogotá	280	251	178	709
Hospital Central	28	5	17	50
Valle	14	9	13	36
Antioquia	6	2	6	14
Cundinamarca	6	1	3	10
UROLOGÍA	199	160	134	493
Bogotá	131	116	79	326

Valle	17	16	26	59
Antioquia	22	13	15	50
Cundinamarca	6	2	3	11
Tolima		3	2	5
NEUROLOGÍA	140	96	127	363
Bogotá	107	80	104	291
Valle	5	7	5	17
Risaralda	9	2	2	13
Antioquia	5	4		9
Atlántico	2	1	6	9
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	133	119	101	353
Bogotá	76	61	49	186
Antioquia	12	20	23	55
Valle	15	13	11	39
Risaralda	8	8	4	20
Norte de Santander	5	5	2	12
OTORRINOLARINGOLOGÍA	137	80	120	337
Bogotá	76	56	58	190
Antioquia	22	10	27	59
Valle	14	5	20	39
Santander	3	2	2	7
Risaralda	4	1		5

Durante el mes de septiembre se observa disminución de quejas relacionadas por especialidades, lo cual obedece al inicio de algunos contratos que no se encontraban disponibles en el mes de julio y agosto.

En Bogotá se cuenta con contrato de oftalmología y de tercer nivel con el Hospital Militar para suplir las atenciones, sin embargo, se presentan dificultades con la oportunidad de citas debido al elevado número de ordenes generadas para las especialidades analizadas, así mismo en estos motivos se relacionan casos que corresponden a citas de optometría, lo cual no debe tenerse en cuenta como especialidad y pueden resolverse en prestadores propios donde se cuenta con oferta de este servicio.

Los departamentos que se encuentran con el mayor número de quejas por la oportunidad de citas de especialidades son Bogotá, Valle, Antioquia, Atlántico, Risaralda y Santander.

En el Atlántico se declaró desierto dos veces el proceso para el servicio de neurología, neuropsicología y polisomnografías, afectando la prestación de servicios de salud tanto de imágenes diagnósticas como especialidades.

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA (1909)

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	% MOTIVO
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	63	62	131	256	13%
OFTALMOLOGÍA	23	73	81	177	9%

En valle durante el tercer trimestre se limitó la oferta de servicios de algunos procedimientos de angiografía ocular, RMN cerebro, retinología, ecografía tiroides. Se presenta un incremento en las quejas radicadas desde caldas relacionadas con imágenes diagnósticas por no contar con contrato que supla esta necesidad dentro de la RASES 3.

En Tolima no se cuenta con contratación vigente, para el servicio de resonancia magnética y polisomnografía.

En Tolima se cuenta con un contrato vigente para oftalmología, con demora en la asignación de citas para el servicio.

En Santander se encuentran adelantando un proceso de contratación para el servicio de resonancia magnética, e imagenología.

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD (1421)

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	% MOTIVO
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	161	224	191	576	41%
IMAGENOLOGÍA	92	162	141	395	28%
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	93	91	105	289	20%

En Bogotá se encuentra pendiente la autorización procedimientos de cardiología no invasivo como: holter, perfusión miocárdica por no disponibilidad de estos servicios contratados.

La Regional de Aseguramiento en Salud No. 4 está realizando un contrato para suplir las necesidades de cardiología no invasiva y contrato para atender resonancias con DIME.

En el Tolima se declaró desierto el proceso contractual para el servicio de gastroenterología, lo cual incrementó las quejas relacionadas con otros procedimientos no quirúrgicos (colonoscopias, endoscopias).

Los requerimientos de procedimientos quirúrgicos aumento en lo corrido del III trimestre, así como los procedimientos quirúrgicos.

Curso de acción:

- Mejorar la oferta de servicios de oftalmología en el Hospital Central y Establecimientos de Sanidad Complementarios, programando procedimientos por esta especialidad como jornadas para disminuir la demanda insatisfecha por las especialidades antes mencionadas.
- Realizar seguimiento a disponibilidad de contratos para la prestación de servicios de salud, lo cual mejora la oportunidad en la autorización, remisión, e identificar la oferta de los servicios en prestadores propios para algunas especialidades básicas y de atención primaria en salud.
- Capacitación al personal de referencia y contrarreferencia para mejorar los tiempos de respuesta en la remisión de pacientes y autorizaciones.
- Incentivar el uso del portal de servicios de salud para establecer los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por los usuarios, así mismo la recolección del dato del CUPS específico ordenado y pendiente por resolver.
- Concertar con las IPS contratadas jornadas adicionales de consultas y procedimiento como contingencia para disminuir la demanda insatisfecha del ámbito ambulatorio.

SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

Una vez revisados los registros y reportes, se evidencia que las novedades se presentaron como consecuencia de la falta de oportunidad, que para el trimestre se evidencia reporte de 711 quejas, distribuidas por mes como se muestra en la siguiente imagen.

JULIO	
UPRES	**TOTAL**
BOGOTÁ	78
ANTIOQUIA	26
ATLANTICO	21
VALLE	18
SANTANDER	18
TOLIMA	12
QUINDIO	12
CALDAS	8
RISARALDA	7
CUNDINAMARCA	5
CAUCA	5
CASANARE	5
CORDOBA	4
META	4
BOLIVAR	4
HUILA	3
NARIÑO	3
HOSPITAL CENTRAL	3
BOYACA	2
GUAVIARE	2
SUCRE	2
CESAR	2
ARAUCA	1
CHOCO	1
GUAJIRA	1
MAGDALENA	1
DIRECCIÓN DE SANIDAD	1
Total general	249

AGOSTO	
UPRES	**TOTAL**
ANTIOQUIA	27
ATLÁNTICO	25
BOGOTÁ	57
BOLIVAR	1
BOYACÁ	15
CALDAS	7
CAQUETÁ	1
CASANARE	2
CAUCA	4
CESAR	3
CÓRDOBA	3
CUNDINAMARCA	5
DIRECCIÓN DE SANIDAD	1
GUAJIRA	1
GUAVIARE	1
HOSPITAL CENTRAL	1
HUILA	3
MAGDALENA	3
META	3
NARIÑO	6
NORTE DE SANTANDER	7
PUTUMAYO	1
QUINDIO	4
RISARALDA	7
SANTANDER	16
SUCRE	5
TOLIMA	17
URABÁ	2
VALLE	10
Total general	238

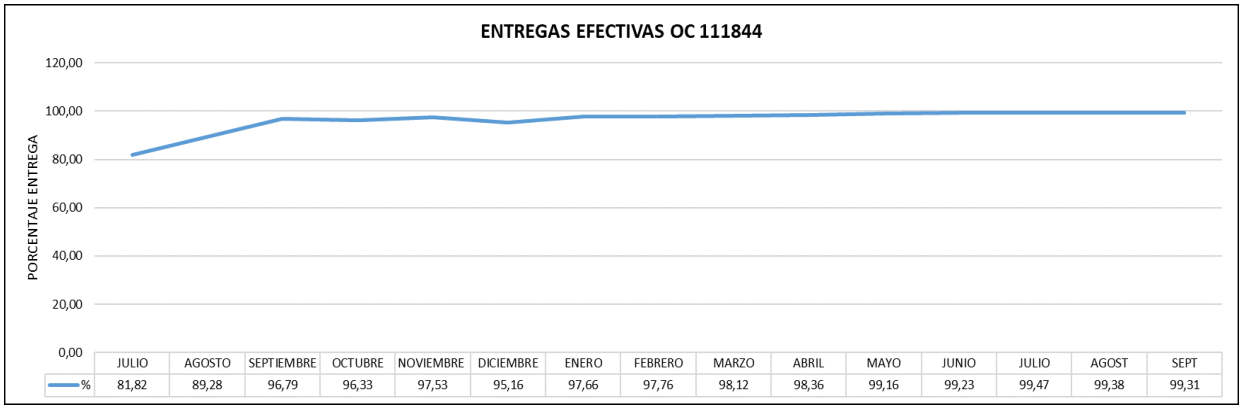
SEPTIEMBRE	
UPRES	**TOTAL**
Bogotá	59
Antioquia	25
Tolima	24
Valle	17
Santander	14
Atlántico	13
Risaralda	8
Boyacá	6
Caldas	6
Cundinamarca	6
Meta	6
Bolivar	4
Nariño	4
Cauca	3
Cesar	3
Choco	3
Magdalena	3
Sucre	3
Casanare	2
Cordoba	2
Guaviare	2
Hospital Central	2
Huila	2
Norte de Santander	2
Putumayo	2
Arauca	1
Quindio	1
Uraba	1
Total general	**224**

Una vez comparados los reportes entre el segundo trimestre y el tercer trimestre se evidencia una disminución del reporte de novedades con medicamentos en PQRS del -31,83% (1.043 novedades en el segundo trimestre y 711 novedades en el tercer trimestre); lo cual refleja la mejoría en la entrega de medicamentos y es el resultado del impacto de las estrategias realizadas en el proceso del suministro de medicamentos, así mismo la mejoría en la entrega de medicamentos se muestra en el reporte en la entrega efectiva de medicamentos que en promedio para el tercer trimestre es del 99,39%, como se muestra en las siguientes imágenes y que muestran el comportamiento en el suministro de medicamentos.

ENTREGA EFECTIVA EN MEDICAMENTOS OC 111844

AÑO 2023						AÑO 2024								
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT
81,82	89,28	96,79	96,33	97,53	95,16	97,66	97,76	98,12	98,36	99,16	99,23	99,47	99,38	99,31

COMPORTAMIENTO ENTREGA EFECTIVA DE MEDICAMENTOS



Por otra parte, y dado que la prestación del servicio farmacéutico se han realizado acciones que han permitido mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos, se procede a verificar cada una de las PQRS relacionadas con medicamentos de los meses de julio, agosto y septiembre donde se evidencia que en la entrega de medicamentos interviene varios factores como la prescripción de medicamentos, la autorización de servicios por parte de la UPRES y como la aprobación de medicamentos espaciales no incluidos en el acuerdo 080, lo cual de manera indirecta forma parte de la inconformidad del usuario presentada en PQRS.

De la verificación realizada a la PQRS se evidencia que dentro de las causas que impiden entregar el medicamento a parte de la falta de abastecimiento del producto en farmacia, en primera medida es la prescripción de la formula a lo cual de las PQRS analizadas los usuarios manifiestan la falta de oportunidad al acceso de la consulta médica y la demora en la prescripción de medicamentos, en segunda medida es la negación en la autorización a la aprobación del servicio por parte de la UPRES, como la negación en la entrega de aquellos medicamentos no incluidos en el acuerdo 080 y que no hacen parte de lo contemplado por la orden de compra 111844.

De lo anterior se concluye que para los meses objeto de análisis se presentan otras novedades que de manera directa inciden en la prestación del servicio farmacéutico y que representan entre el 1,48% y el 1,93% como se muestra en el siguiente cuadro:

Novedades directas que impactan en la entrega de medicamentos

MES	JULIO	PORCENTAJE	AGOSTO	PORCENTAJE	SEPTIEMBRE	PORCENTAJE
PQRS	4630	100%	4449	100%	4855	100%
MEDICAMENTOS	249	5,38	238	5,35	224	4,61
OTRAS CAUSAS	78	1,68	86	1,93	72	1,48
JUSTIFICADOS EN MEDICAMENTOS	171	3,69	152	3,42	152	3,13

Finalmente, el reporte de PQRS en medicamentos una vez verificadas las causas que impactan en la entrega de medicamentos se evidencia que, a pesar de atender una mayor entrega en medicamentos, se generaron inconformidades las cuales al tercer trimestre disminuyeron y se presentan con un porcentaje del 5,38%, para julio, 5,35% para agosto y en menor porcentaje del 4,61% para el mes de septiembre.

Así mismo la supervisión nacional contrato de medicamentos, dentro de las estrategias, se presentan las aplicadas en el ámbito nacional destinadas a optimizar la oportunidad del suministro de medicamentos, así:

- ✓ Supervisión e intervención directa del coordinador médico de cada unidad prestadora de servicios de salud frente a médicos prescriptores y transcriptores, en busca de optimizar la prescripción de medicamentos de acuerdo con los lineamientos establecidos en el instructivo 005 y con las guías clínicas del manejo de la enfermedad y el anexo técnico de medicamentos.
- ✓ Implementación de programas de control especifico por parte de las unidades prestadoras de servicios de salud, que incluyan la articulación de las intervenciones realizadas por el médico general y el seguimiento especializado correspondiente, con tendencia a optimizar el uso prolongado de medicamentos, en especial a aquellos de alto costo, y que no cuenten con la justificación técnico-científica requerida.
- ✓ Seguimiento individual de moléculas de alto interés, ya sea por volumen o por precio, para realizar un proceso de auditoria médica focalizada a verificar pertinencia correspondiente limitando la aparición de eventos con gastos inusitados no justificados.
- ✓ Identificación de pacientes crónicos de alta complejidad, que generan con frecuencia formulaciones múltiples con riesgo de duplicidades terapéuticas, interacciones farmacológicas y potenciales de riesgos para la seguridad del paciente.
- ✓ Se continúan con mesas de trabajo en conjunto con el operador logístico de periodicidad mensual, donde se presentan temas relacionados con novedades en la prestación del servicio farmacéutico, en donde se busca optimizar el proceso de seguimiento y se autorizaron en la rotación de segundas opciones como alternativa para continuar con los tratamientos farmacéuticos establecidos y el usuario continué con la adherencia al tratamiento y no se desencadenen complicaciones del estado de salud.
- ✓ Seguimiento al reporte de esas novedades de la industria farmacéutica y que el operador logístico realice oportunamente la operación comercial ante la industria farmacéutica para abastecer las farmacias de esos productos y finalmente entregarlos al usuario de manera oportuna.

Finalmente la supervisión nacional contrato de medicamentos interviene ante el operador logístico para que este continue con las acciones de mejora a fin de optimizar la prestación del servicio farmacéutico dados por el abastecimiento de productos de acuerdo con las

programaciones de entrega, históricos de rotación y parámetros de acuerdo a la radicación de las fórmulas en atención a la demanda por nuestros usuarios dando cumplimiento a lo contemplado en el anexo técnico de la Orden de Compra N°111844.

PROCESOS MEDICINA LABORAL

No	ESTRATEGIAS	AVANCE A FECHA 12/09/2024
1.	**** Socializar por los diferentes canales de comunicación autorizados, el proceso de la calificación de la capacidad médico laboral y la forma de cómo acceder al mismo.**	** El día 23 de septiembre se gravó el primer video con colaboración de GUCOE, haciendo énfasis en el proceso de calificación de la capacidad médico laboral.
	**** Socialización en el marco de estrategia de ausentismo**	** Se establecieron 9 puntos principales para el desarrollo de la misma con participación de diferentes dependencias a nivel institucional en aras de intervenir el personal uniformado con excusas mayores a 90 días y que persisten bajo esta situación administrativa así: 1. Priorización Dinámica 2. Inicios de estudio Médico Laborales preferenciales 3. Asignación de médicos transcriptores 4. Elaborar anexo técnico a la Directiva 003 de 2023 5. Articulación ARMEL-DITAH+ 6. Despliegue responsabilidades Directiva 003 DIPON DITAH de 2023 7. Criterios de reubicación laboral 8. Implementación de seguimiento periódico a personal no apto **9.** Marco normativo
		** El día 26/08/2024 hora: 10 am se realizó mesa de trabajo en donde se solicitó la necesidad de asignar en las unidades desconcentradas un médico transcriptor para los casos priorizados. ** Se proyectaron requerimientos a todas las unidades con el fin de solicitar información respecto al cumplimiento de los inicios de estudio con corte del 30 de agosto y adicionalmente se solicitó en el lapso de 24 horas informar las causas por las cuales no fue posible dar el 100% del cumplimiento: GS-2024-066731-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DEATA GS-2024-066730-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DEBOL GS-2024-066729-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DEBOY GS-2024-066728-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio DEMAG GS-2024-066727-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DEMET GS-2024-066726-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio DENOR

		GS-2024-066725-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DEQUI GS-2024-066724-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DERIS GS-2024-067340-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DESAN GS-2024-067339-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DESUC GS-2024-067332-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DEUIL GS-2024-068367-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DENAR GS-2024-068366-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DETOL GS-2024-068365-DISAN Informe cumplimiento de estrategia del personal excusado del servicio. DEVAL ** También se comunicó al Cr Fuentes mediante radicado GS-2024-066118-DISAN informe general de los avances con respecto a la meta con corte a 30 de agosto de la estrategia de ausentismo. ** Se realizó mesa técnica el 05/09/2024 para proponer cambios en la normativa respecto a las incapacidades médicas.
2.	**Realizar las coordinaciones con la Dirección de Talento Humano, para que al igual que en el proceso de ascenso, esta unidad remita mensualmente al Área de Medicina Laboral, la relación del personal que es notificado con la novedad de retiro, para que estos datos se ingresen al Sistema de Información de Calificación de Aptitud Psicofísica y de despliegue a nivel nacional, las actividades para la práctica y calificación de la capacidad psicofísica (aptitud - porcentaje de afectación de la capacidad laboral).**	** Se debe organizar de conformidad con la agenda de la señora Directora para la mesa de trabajo, como quiera que los oficios proyectados con la Dra. Katia Bonet y la abogada Victoria Quilindo, no se remitieron hasta tanto no se realice dicha reunión.
3.	**Supervisar la ejecución del presupuesto asignado a los diferentes Grupos de Medicina Laboral para las valoraciones médico especializados y ayudas diagnosticas, con el fin de garantizar las atenciones en**	** Con periodicidad quincenal y/o mensual esta jefatura está realizando reuniones con los jefes de Regional de Aseguramiento en Salud (RASES) y las Unidad Prestadoras de Salud (UPRES), con el fin de informar el estado actual y solicitar avances en los procesos que lidera el área a saber: Junta Medico Laboral, Calificación de la Aptitud Psicofísica, Evaluación de pensionados por Invalidez y Valoración a beneficiarios, como también se pone de presente el estado jurídico de los Grupos Medico Laborales, relacionado el volumen de acciones de tutela y derechos de petición generados por asuntos de nuestra

	salud requeridas para la emisión de tales conceptos. De esta manera, definir la situación médico laboral en el menor tiempo posible, con lo cual también disminuirá la causa de solicitud de JML.	competencia. Así mismo, se informa sobre el avance de ejecución de los recursos asignados por el señor Director de Sanidad y ejecutados por las RASES.
4.	**Verificar mensualmente las causas de las PQR2S para evaluar el impacto de las acciones preventivas y correctivas implementadas.**	** Importante indicar que las presentes estrategias se vienen implementando como solución a corto, mediano y largo plazo y que la primera autoevaluación realizada con respecto al mes de agosto, busco procurar la disminución en un 10% de PQR2S que en cifras corresponden a un evidente descenso de 167 a 146. Debido a lo anterior, es importante resaltar que está surtiendo efecto positivo las actividades realizadas, como quiera que según reporte de la Jefatura de Atención al Usuario, para el mes de agosto el área tuvo en total 131 PQR2S, disminución por debajo inclusive de lo esperado.
5.	**Seguimiento y control de la contratación del talento humano, así como, de la productividad de este personal (Revisión previa, inicio de estudio, revisión autorización y realización de JML).**	** Se realizó reunión de seguimiento al interior del área y seguimiento a indicador, se proyectaron los siguientes documentos, solicitando información sobre la productividad del personal que labora en cada grupo medico laboral: GS-2024-057514-DISAN GS-2024-057513-DISAN GS-2024-057511-DISAN GS-2024-057510-DISAN GS-2024-057507-DISAN GS-2024-057505-DISAN GS-2024-057503-DISAN GS-2024-057501-DISAN de fecha 5 de agosto de 2024 ** Por parte de las unidades se emitió respuesta mediante radicados: GS-2024-014213-REGI1 GS-2024-150166-DEBOY GS-2024-084051-DEUIL GS-2024-049407-DERIS GS-2024-145434-DEVAL GS-2024-141054-DESAN GS-2024-255075-DEANT GS-2024-083889-DEMET GS-2024-090207-DESUC GS-2024-068551-DECES ** De momento, el contratista Luis Eduardo Serna se encuentra recopilando las bases de datos contentivas de la productividad de los médicos, con el fin de analizar la información reportada por las unidades.
6.	**Caracterizar el personal que cumple causal de convocatoria a Junta Médico Laboral, de acuerdo con el estado del proceso médico laboral para priorizar la intervención que permita definir la situación Médico Laboral.**	Se realizó análisis, caracterización y priorización de demanda insatisfecha, razón por la cual se proyectaron comunicaciones oficiales requiriendo a las unidades informar sobre las actuaciones desplegadas con las JML no aprobadas y JML autorizadas no realizadas. Cabe resaltar, que se otorgaron diferentes términos de respuesta dependiendo de la cantidad de trámites por resolver y que tienen como plazo límite el mes de octubre de la presente anualidad, a saber: **JML NO APROBADAS**

		GS-2024-055706-DISAN GS-2024-055695-DISAN GS-2024-056797-DISAN-DEQUI GS-2024-056809-DISAN-DEANT GS-2024-056807-DISAN GS-2024-057035-DISAN-DECAL GS-2024-056804-DISAN-DECOR GS-2024-057201-DISAN-DENAR GS-2024-057201-DISAN GS-2024-057201-DISAN GS-2024-057197-DISAN-DETOL GS-2024-057189-DISAN-DESAN GS-2024-057188-DISAN-MEBOG GS-2024-057172-DISAN-DEVAL GS-2024-057165-DISAN-DERIS GS-2024-057159-DISAN-DENOR GS-2024-057721-DISAN-DEMAG GS-2024-057539-DISAN-DESUC GS-2024-057538-DISAN-DECAU GS-2024-057537-DISAN GS-2024-057537-DISAN-DEBOY GS-2024-057960-DEMET GS-2024-057964-DECES GS-2024-057969-DEATA GS-2024-057956-DISAN-DEGUA **JML AUTORIZADAS NO REALIZADAS:** GS-2024-059910-DISAN-MEBOG GS-2024-055407-DISAN-DEBOY GS-2024-060042 DISAN -DEUIL GS-2024-059939 DISAN -DETOL GS-2024-060171 DISAN -DECAL GS-2024-060126 DISAN -DERIS GS-2024-059974 DISAN -DEVAL GS-2024-055419-DISAN-DENAR GS-2024-055408-DISAN-DECAU GS-2024-059975-DISAN-DESAN GS-2024-059899-DISAN-DENOR GS-2024-059820-DISAN -DEANT GS-2024-055411-DISAN-DEMET GS-2024-055414-DISAN-DEMAG GS-2024-055415-DISAN-DEBOL GS-2024-055413-DISAN-DECES GS-2024-059985-DISAN-DEATA GS-2024-063562-DISAN-DEQUI ** De lo anterior, se identificó que las causales más frecuentes de convocatoria son por temas relacionados con Informes administrativos por Lesiones.

		** De las 603 JML autorizadas y no realizadas entre los años 2020 a 2023 se han resuelto 80 y 178 se encuentran en proceso, cabe resaltar que con los anteriores radicados se dieron términos para identificar los casos (agosto, septiembre y octubre) de los cuales las unidades con requerimiento al mes de agosto dieron cumplieron, a saber: DEBOY, DETOL, DECAL, DERIS, DENAR, DEMET, DEATA, DEBOL ** Con respecto a las JML aprobadas no subsanadas se identificaron 634 entre los años 2020-2023 a nivel país de las cuales 64 ya fueron resueltas y 100 están en procesos
7.	**Adelantar las articulaciones con el Grupo de Tecnologías de Información y comunicación (GUTIC) para el desarrollo de módulos y sistemas de información que permitan el registro de datos de los diferentes procedimientos médico laborales, así como el seguimiento y control.**	** Se proyectó comunicación interna GS-2024-061790-DISAN remitido a la Oficina Tecnologías de Información DISAN en el que se pone de presente la necesidad de crear e implementar módulos que permitan el mejoramiento en la sistematización de los derechos de petición.
8.	**Conformar juntas de salud mental para clasificación diagnostica y expedición de concepto que permita definir la situación médico laboral.**	** Se realizaron Juntas de Salud Mental en Meta, se prestó apoyo en Nariño y en Córdoba y en la actualidad se están haciendo juntas medicas de salud mental en Bogotá.
9.	**Realizar articulación permanente con las unidades a nivel país, permitiendo la cooperación en respuestas oportunas y de fondo de los PQRS2S.**	** Actividad permanente que consiste en comunicación y articulación continua con los Unidades Prestadoras de Salud y Grupos Médicos Laborales, esto con el fin de propender por atenciones prontas y fondo a los usuarios respecto a sus inconvenientes medico laborales en todo el territorio nacional.

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, la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional recepcionó un total de 13.933 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

III Trimestre 2024	Cantidad	%
Reclamo	12859	92,29
Petición	380	2,73
Queja	195	1,40
Petición de Información	204	1,46

Reconocimientos del Servicio de Policía	225	1,61
Sugerencia	42	0,30
Informe	13	0,09
Solicitud de documentos	15	0,11
Total general	**13933**	**100**

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

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Entidades de Salud	462
Superintendencias	31
Inspección de Policía	09

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

III Trimestre 2024	Tiempo promedio de respuesta
Reclamos	15 días
Petición	15 días
Petición de Información	10 días
Quejas	15 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 2024, no se presentó negación del acceso a la información a una PQR2S.

En el tercer trimestre de 2024 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 13.933 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 03/10/2024 a las 15:00 horas.

Calle 44 N° 50-51 CAN Bogotá
Teléfonos 5804400 EXT. 7454
disan.sipqrs@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA