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

Informe IV trimestre 2022

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

OCTUBRE- DICIEMBRE 2022

Informe PQR2S

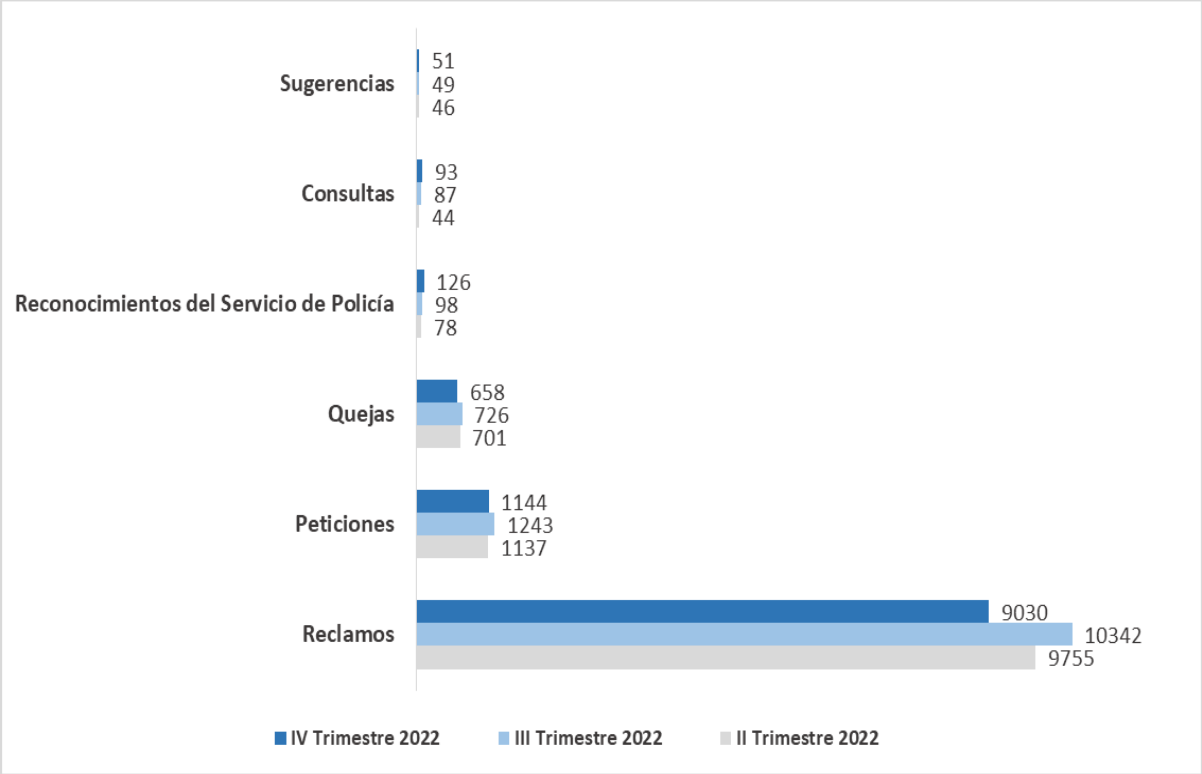
Peticiones, Quejas, Reclamos Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Dirección de Sanidad

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

La presente información correspondiente al II, III y IV Trimestre 2022 en el ámbito nacional, la cual se presenta en el siguiente consolidado:

Se evidencia una disminución en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica durante el periodo informado, pasando de 12.545 solicitudes recepcionadas en el III trimestre a 11.102 requerimientos en el IV trimestre del año 2022, lo que representa una reducción del 11.20%.

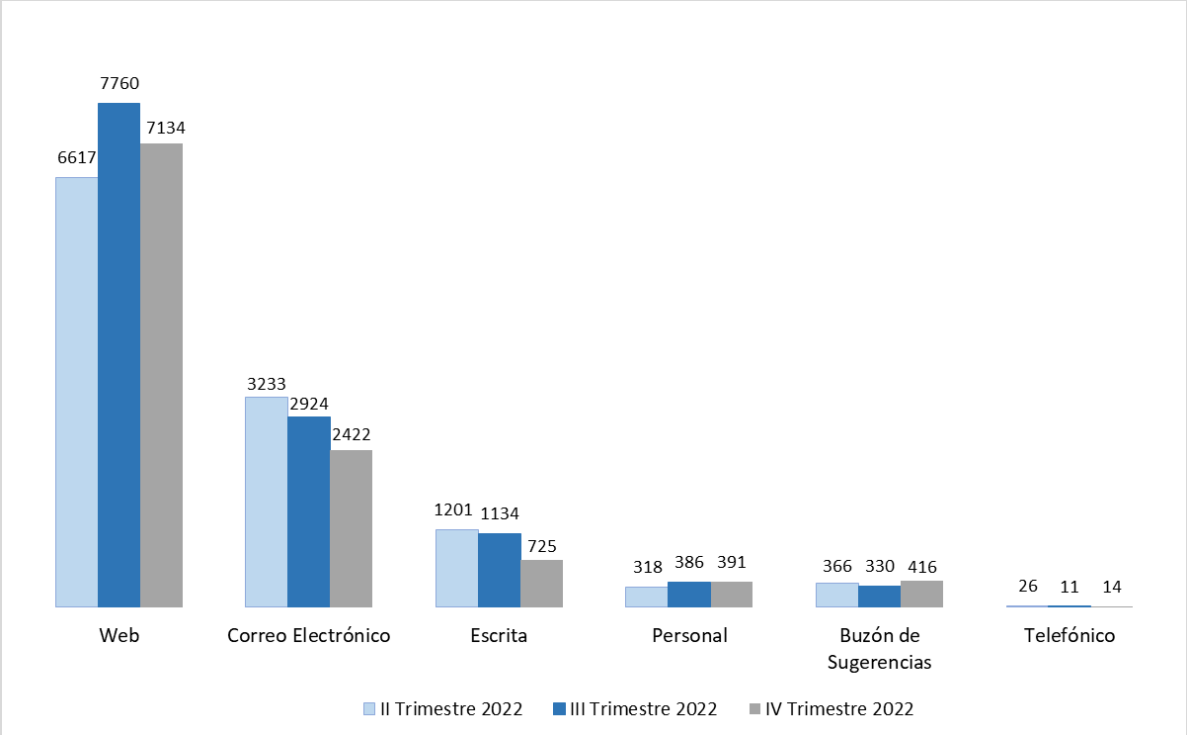
TIPO DE SOLICITUD



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

- Disminución de 1.312 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Para este periodo, las peticiones disminuyeron con 99 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Reducción de 68 requerimientos clasificados como quejas.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta un aumento de 28 felicitaciones.
- En los casos clasificados como consultas, aumentaron en 6 requerimientos.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó un aumento de 2 requerimientos.

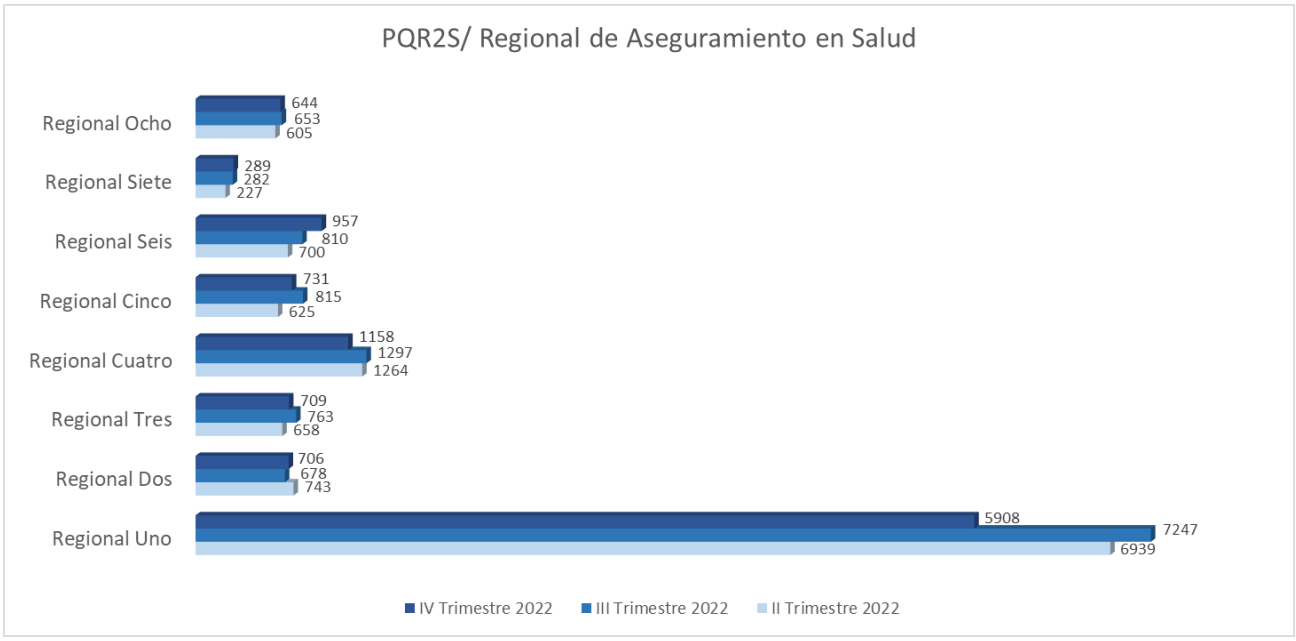
MEDIO DE RECEPCIÓN

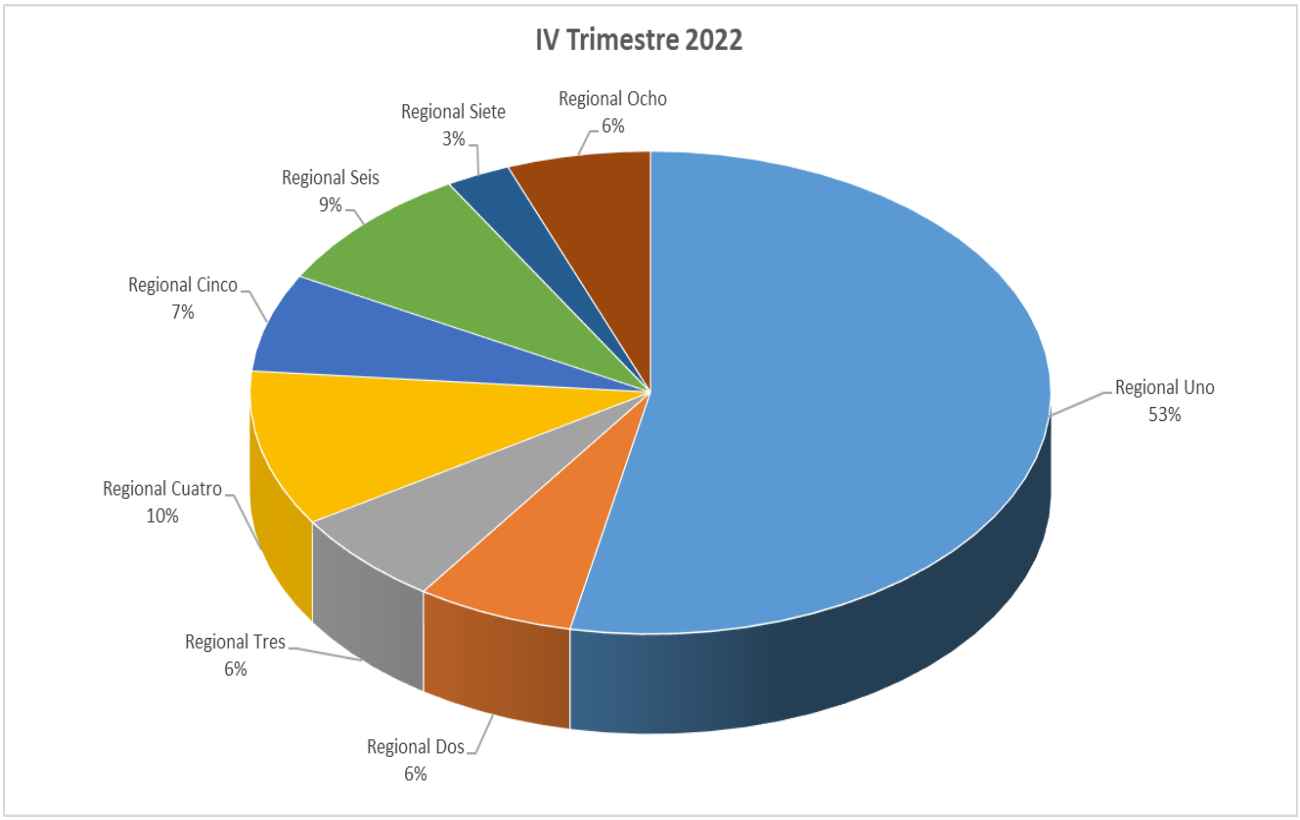


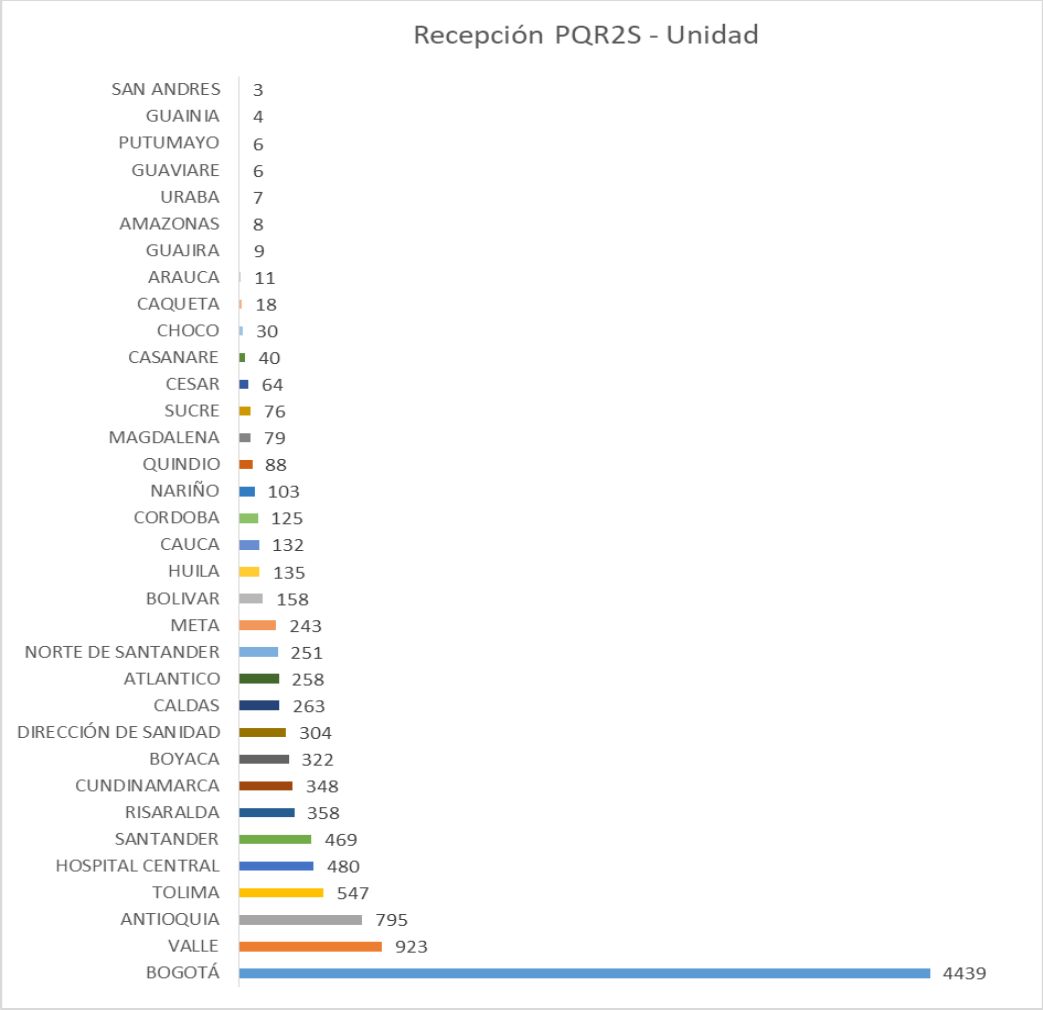
La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la **página web**, esto quiere decir que los usuarios a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes a través de la siguiente URL https://www.policia.gov.co/pqrs, con un total de 7.134 casos recepcionados por este medio durante el IV trimestre 2022, presentando una disminución con respecto al III trimestre.

Tendencia por Unidades

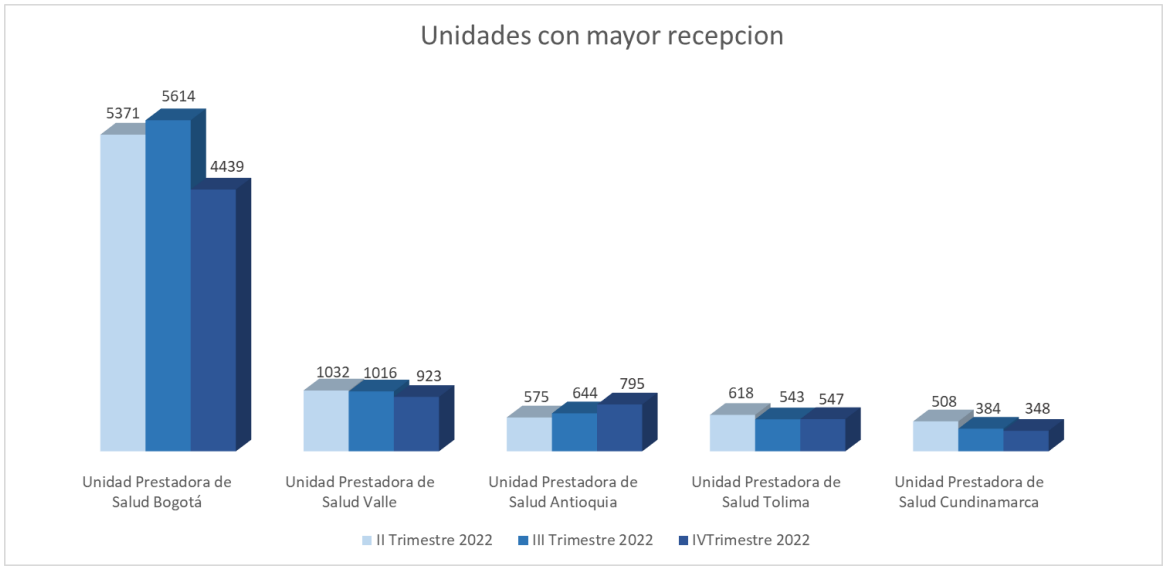
El comportamiento de las PQR2S por Regional de Aseguramiento en Salud se presentó en los tres últimos trimestres de la siguiente manera:


PQR2S/ Regional de Aseguramiento en Salud
Regional Ocho
644
653
605
Regional Siete
289
282
227
Regional Seis
957
810
700
Regional Cinco
731
815
625
Regional Cuatro
1158
1297
1264
Regional Tres
709
763
658
Regional Dos
706
678
743
Regional Uno
5908
7247
6939
IV Trimestre 2022
III Trimestre 2022
II Trimestre 2022


IV Trimestre 2022
Regional Siete
3%
Regional Ocho
6%
Regional Seis
9%
Regional Cinco
7%
Regional Uno
53%
Regional Cuatro
10%
Regional Tres
6%
Regional Dos
6%



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

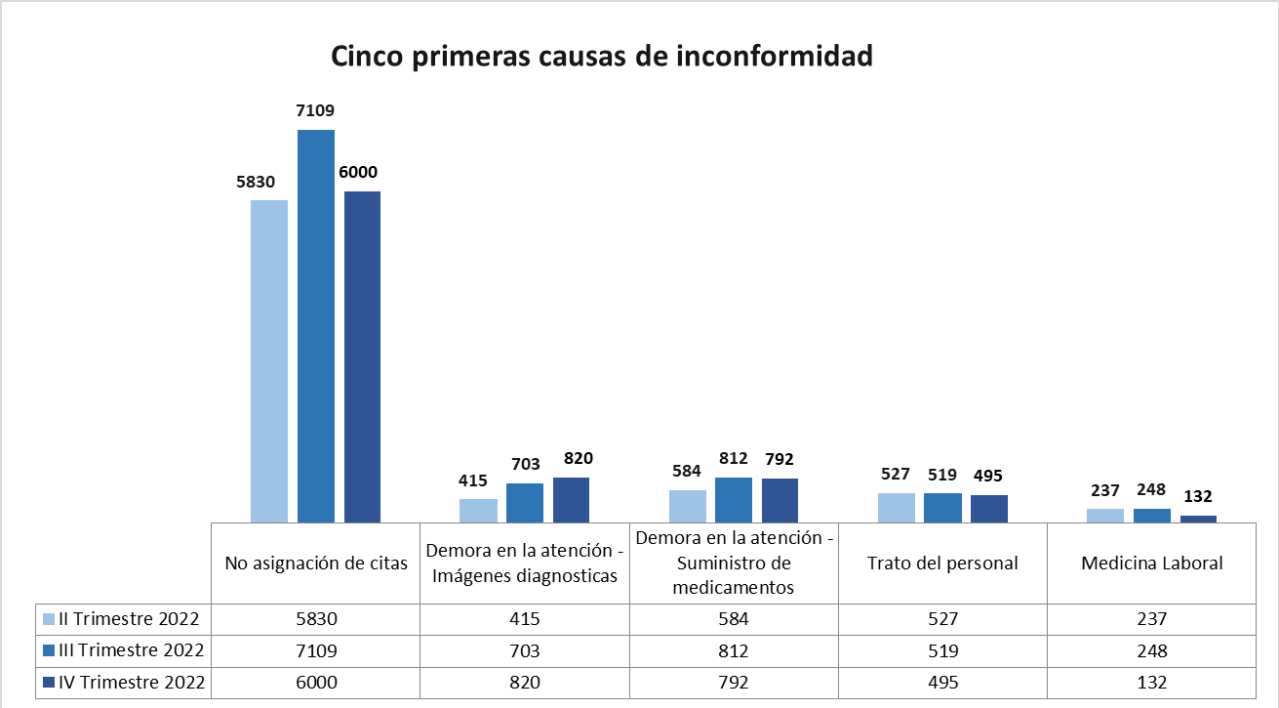


Se relaciona a continuación el porcentaje de quejas recepcionadas en la unidad por cada 1000 afiliados:

UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	PQR2S IV Trimestre 2022	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
UPRES Bogotá	129155	4439	34,37
UPRES Tolima	29163	547	18,76
UPRES Risaralda	19866	358	18,02
UPRES Caldas	14954	263	17,59
UPRES Valle	53794	923	17,16
UPRES Antioquia	52321	795	15,19
UPRES Boyacá	21604	322	14,90
UPRES Cundinamarca	23480	348	14,82
UPRES Santander	32112	469	14,61
UPRES Cauca	10893	132	12,12
UPRES Norte de Santander	22085	251	11,37
UPRES Meta	22487	243	10,81
UPRES Bolívar	15682	158	10,08
UPRES Casanare	4325	40	9,25
UPRES Huila	17038	135	7,92
UPRES Córdoba	15933	125	7,85
UPRES Atlántico	34144	258	7,56
UPRES Nariño	14326	103	7,19
UPRES Guainía	559	4	7,16
UPRES Quindío	12499	88	7,04
UPRES Sucre	11268	76	6,74
UPRES Choco	4543	30	6,60
UPRES Cesar	10738	64	5,96
UPRES Arauca	1884	11	5,84
UPRES Magdalena	13578	79	5,82
UPRES Amazonas	1414	8	5,66
UPRES Caquetá	3270	18	5,50
UPRES San Andrés	707	3	4,24
UPRES Guaviare	1442	6	4,16
UPRES Urabá	3253	7	2,15
UPRES Putumayo	3011	6	1,99
UPRES Guajira	5648	9	1,59
Hospital Central	0	480	0,00
Dirección de Sanidad	0	304	0,00

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

En el siguiente gráfico se especifican las cinco causas que obtuvieron el mayor número de recepción de inconformidades:



La no asignación de citas tiene representación sobre el total de las inconformidades durante este trimestre, representa el 54% del total recepcionado en el ámbito nacional; se observa una disminución con respecto al tercer trimestre de la presente vigencia, la cual hace referencia a que el usuario realiza la solicitud de citas médicas por cualquiera de los medios dispuestos para ello, pero la información suministrada es que no hay disponibilidad en la agenda programada o no hay contrato vigente en la red contratada; esta información se divide en las siguientes subvariables:

MOTIVO	TOTAL
No hay agenda (Red Propia)	4729
No hay agenda (Red Externa)	807
No hay contrato (Red Externa)	464

Unidad	No hay agenda (Red Externa)	No hay agenda (Red Propia)	No hay contrato (Red Externa)
BOGOTÁ	417	2166	219
VALLE	70	404	20
ANTIOQUIA	44	300	32
TOLIMA	32	257	14
SANTANDER	37	210	16

CUNDINAMARCA	25	169	17
RISARALDA	30	146	25
BOYACA	9	125	11
CALDAS	20	124	21
HOSPITAL CENTRAL	11	117	15
META	10	107	3
ATLANTICO	11	91	4
NORTE DE SANTANDER	15	77	10
BOLIVAR	15	72	8
NARIÑO	2	50	4
CAUCA	6	47	8
HUILA	18	43	6
QUINDIO	7	40	7
CORDOBA	7	38	5
SUCRE	4	36	4
CESAR	7	23	6
MAGDALENA	1	23	2
DIRECCIÓN DE SANIDAD	1	19	0
CHOCO	2	16	2
CASANARE	1	12	1
CAQUETA	1	8	2
ARAUCA	1	2	2
URABA	1	2	0
AMAZONAS	0	1	0
GUAINIA	1	1	0
GUAJIRA	1	1	0
GUAVIARE	0	1	0
SAN ANDRES	0	1	0

Unidad	No hay agenda (Red Externa)	No hay agenda (Red Propia)	No hay contrato (Red Externa)
AMAZONAS		1	
ANTIOQUIA	44	300	32
Alergología			1
Anestesiología	1		
Audiología	1		
Cardiología		15	
Cirugía General		15	
Cirugía maxilofacial		2	
Cirugía Pediátrica	2		

Cirugía plástica y de mano		1	
Cirugía Vascular	1		
Dermatología	1	6	
Endodoncia		1	
Fisiatría		1	
Fisioterapia		1	
Gastroenterología		2	
Endocrinología	1		
Ginecología y Obstetricia	4		
Medicina General	1	6	5
Medicina Interna		43	
Nefrología		2	
Neurocirugía		2	
Neurología	4		
Odontología		9	
Oftalmología		8	
Oncología Clínica			4
Oncología Quirúrgica			1
Optometría		10	
Ortopedia y Traumatología	7	1	4
Otología			1
Otorrinolaringología	13	1	3
Psicología	3		1
Psiquiatría			10
Rehabilitación Oral		1	
Reumatología	2		
Terapias físicas		1	
Urología	3	1	2
ARAUCA	1	2	2
Cirugía General		1	
Ginecología y Obstetricia	1		
Oncología Clínica			2
ATLANTICO	11	91	4
Anestesiología	1		
Cardiología		4	
Cirugía General		7	
Cirugía Pediátrica	1		
Dermatología		2	
Fonoaudiología		2	
Gastroenterología		4	
Endocrinología	1		
Ginecología y Obstetricia	2		

Medicina Interna		5	
Neumología		1	
Neurología	2		
Oftalmología	1	5	
Oncología Clínica			3
Optometría		1	
Ortopedia y Traumatología	1	1	
Pediatría		1	
Psicología	1		
Terapias físicas		5	
Urología	1	1	1
BOGOTÁ	417	2166	219
Alergología	1		17
Anestesiología	33		
Audiología	1		3
Cardiología	1	56	
Cirugía General		40	1
Cirugía maxilofacial		10	
Cirugía Pediátrica	11		
Cirugía plástica y de mano		6	
Cirugía Vascular	1		
Dermatología	1	67	
Endodoncia		6	
Fisiatría		5	
Fisioterapia		4	
Fonoaudiología		4	
Gastroenterología	1	47	
Genética	1		1
Endocrinología	37		1
Ginecología y Obstetricia	39	2	1
Medicina Familiar		43	
Medicina General	3	36	43
Medicina Interna	2	121	1
Nefrología	1	7	2
Neumología		22	
Neurocirugía	2	38	1
Neurología	126	17	6
Odontología	3	26	
Oftalmología	1	174	
Oncología Clínica			15
Oncología Quirúrgica			2
Optometría		92	4

Ortopedia y Traumatología	31	7	6
Otología			1
Otorrinolaringología	24	6	4
Pediatría		14	
Proctología	2		5
Psicología	17	6	
Psiquiatría	1		
Psiquiatría		2	19
Radiología		12	
Rehabilitación física		4	
Rehabilitación Oral		3	
Reumatología	42		4
Terapia Respiratoria		2	
Terapias físicas		25	
Trabajo social		1	
Urología	26	18	81
BOLIVAR	15	72	8
Anestesiología	2		
Cardiología		2	
Cirugía General		11	
Dermatología		1	
Fisiatría		1	
Endocrinología	3		
Medicina General	1		2
Neumología		1	
Neurocirugía		1	
Neurología	1		2
Odontología		1	
Oftalmología	1	6	
Oncología Clínica			1
Optometría		3	
Ortopedia y Traumatología	2	1	
Otología			1
Otorrinolaringología	1	1	1
Psiquiatría			1
Reumatología	3		
Terapias físicas		1	
Urología	1		
BOYACA	9	125	11
Cardiología		7	
Cirugía General		8	
Dermatología	1	1	

Endodoncia		1	
Fonoaudiología		1	
Gerontología		1	
Endocrinología	1		
Ginecología y Obstetricia		1	
Medicina General			3
Medicina Interna		7	
Nefrología		1	
Neurología	1		
Odontología		4	
Oftalmología		7	1
Oncología	1		
Oncología Clínica			4
Oncología Quirúrgica			1
Ortopedia y Traumatología	2		
Otorrinolaringología			2
Psicología	2		
Radiología		1	
Reumatología	1		
Terapias físicas		2	
CALDAS	20	124	21
Alergología			1
Anestesiología	2		
Cardiología		12	
Cirugía General		7	
Cirugía Pediátrica	2		
Cirugía Vascular	1		
Dermatología		1	
Fonoaudiología		1	
Gastroenterología		7	
Ginecología y Obstetricia	2		
Medicina General		4	2
Medicina Interna	1	22	
Microcirugía			1
Nefrología		1	
Neurocirugía		2	
Neurología	2	1	
Oftalmología		2	
Oncología Clínica			6
Oncología Quirúrgica			1
Optometría		1	
Ortopedia y Traumatología	2		1

Otorrinolaringología	2	3	
Pediatría		3	
Psiquiatría			5
Reumatología	3		
Terapias físicas		1	
Urología	2		4
CAQUETA	1	8	2
Cirugía General	1		
Neurología			1
Psiquiatría			1
Terapias físicas		1	
CASANARE	1	12	1
Alergología			1
Cardiología		2	
Gastroenterología		1	
Medicina General		2	
Neurología	1		
CAUCA	6	47	8
Anestesiología	1		
Cardiología		2	
Cirugía General		5	
Cirugía Pediátrica	1		
Fisiatría		1	
Fonoaudiología		1	
Gastroenterología		1	
Medicina General		1	1
Medicina Interna		3	
Neurología	1	1	
Odontología		2	
Oncología Clínica			1
Oncología Quirúrgica			1
Ortopedia y Traumatología	1		2
Otorrinolaringología	1		
Psiquiatría			2
Urología	1		1
CESAR	7	23	6
Cirugía General		4	
Cirugía Pediátrica	2		
Dermatología		1	
Ginecología y Obstetricia	2		1
Oncología Clínica			1
Ortopedia y Traumatología	1		

Otorrinolaringología	1		
Pediatría		1	
Psiquiatría			2
Reumatología	1		
Terapias físicas		1	
Urología			2
CHOCO	2	16	2
Alergología			1
Cardiología		3	
Cirugía General		1	
Gastroenterología		1	
Neurología	1		
Oncología Clínica			1
Optometría		1	
Pediatría		1	
Reumatología	1		
Terapias físicas		1	
CORDOBA	7	38	5
Cardiología		8	
Cirugía General		2	
Dermatología		2	
Fonoaudiología		1	
Endocrinología	3		
Medicina General			2
Medicina Interna		1	
Neumología		1	
Neurología	2		1
Odontología		1	
Oncología Clínica			1
Oncología Quirúrgica			1
Optometría		1	
Reumatología	1		
Terapias físicas		1	
Urología	1		
CUNDINAMARCA	25	169	17
Anestesiología	1		
Cardiología		8	
Cirugía General		7	
Cirugía maxilofacial		1	
Cirugía Pediátrica	1		
Dermatología		6	
Endodoncia		2	

Fonoaudiología		1	
Gastroenterología		4	
Endocrinología	2		1
Ginecología y Obstetricia	3		
Medicina Familiar		5	
Medicina General			5
Medicina Interna		7	
Neumología		3	
Neurocirugía		1	
Neurología	10		
Odontología		2	
Oftalmología		12	
Optometría		4	
Ortopedia y Traumatología	4	1	
Otorrinolaringología	1		
Pediatría		1	
Psicología	1	1	
Psiquiatría			5
Reumatología	1		
Terapias físicas		2	
Urología	1		6
DIRECCIÓN DE SANIDAD	1	19	
Medicina Interna	1		
GUAINIA	1	1	
Oftalmología	1		
Urología		1	
GUAJIRA	1	1	
Endocrinología	1		
GUAVIARE		1	
Cardiología		1	
HOSPITAL CENTRAL	11	117	15
Anestesiología	2		
Audiología			2
Cardiología		1	
Cirugía General		32	1
Cirugía maxilofacial		1	
Cirugía plástica, maxilofacial y de mano	1		
Fisiatría		1	
Fonoaudiología		1	
Gastroenterología		3	
Medicina Familiar		1	

Medicina General		1	
Medicina Interna		2	
Neumología		1	
Neurología	3	1	
Oftalmología	1	5	
Oncología Clínica			9
Optometría		2	
Ortopedia y Traumatología	2		
Psicología	1		
Psiquiatría			1
Terapias físicas		1	
Urología	1		2
HUILA	18	43	6
Cirugía General	3		1
Cirugía Pediátrica	1		
Dermatología		1	
Fonoaudiología		1	
Gastroenterología	2		
Endocrinología	2		
Ginecología y Obstetricia	2		
Medicina Interna		3	1
Neurología	1		1
Odontología		1	
Oftalmología	1	6	
Oncología	3		
Oncología Clínica			2
Optometría	1	2	
Ortopedia y Traumatología	1	7	
Otorrinolaringología	1	9	
Pediatría		1	
Urología		1	1
MAGDALENA	1	23	2
Alergología			1
Cardiología		1	
Cirugía General		2	
Gastroenterología		2	
Ginecología y Obstetricia	1		
Medicina Interna		1	
Oncología Clínica			1
Optometría		1	
Otorrinolaringología		1	
Rehabilitación física		1	

META	10	107	3
Cardiología		11	
Cirugía General		9	1
Fisioterapia		1	
Endocrinología	1		
Ginecología y Obstetricia	2		
Medicina Interna		4	
Neumología		3	
Neurocirugía		1	
Neurología	2		
Odontología		1	
Oftalmología	1	3	
Ortopedia y Traumatología	2		
Otorrinolaringología	1	1	
Psiquiatría			1
Radiología		1	
Terapias físicas		6	
Urología	1		1
NARIÑO	2	50	4
Cardiología		3	
Cirugía General		7	
Fisiatría		1	
Gastroenterología		1	
Medicina General			1
Medicina Interna		2	
Odontología		1	
Oftalmología		5	
Oncología Clínica			3
Ortopedia y Traumatología	1		
Otorrinolaringología	1		
Pediatría		1	
Rehabilitación física		1	
Terapias físicas		5	
NORTE DE SANTANDER	15	77	10
Cardiología	2		
Cirugía General	1	3	
Cirugía Vascular	1		
Dermatología		3	
Fisioterapia		1	
Fonoaudiología		1	
Gastroenterología	1	1	
Endocrinología	1		

Ginecología y Obstetricia	1		
Medicina General		4	3
Medicina Interna		8	
Neumología		1	
Neurología	3		
Oftalmología	2	1	
oncología Clínica			1
Optometría		2	1
Ortopedia y Traumatología		11	2
Otorrinolaringología	2	6	
Pediatría		2	
Proctología	1		
Psicología		1	
Radiología		1	
Reumatología			1
Terapias físicas		2	
Urología			2
QUINDIO	7	40	7
Anestesiología	1		
Cardiología		12	
Endodoncia		1	
Fisiatría		1	
Gastroenterología		2	
Genética	1		
Endocrinología	1		
Neurocirugía		1	
Neurología	2		
Odontología		1	
Oftalmología		2	
oncología Clínica			4
Optometría	1	1	
Otorrinolaringología		1	
Psiquiatría			2
Reumatología	1		
Urología			1
RISARALDA	30	146	25
Alergología	1		1
Cardiología		12	
Cirugía General		11	
Cirugía Pediátrica	1		
Cirugía plástica, maxilofacial y de mano	1		

Dermatología		5	
Endodoncia		1	
Gastroenterología		6	
Endocrinología	6		
Ginecología y Obstetricia	2		
Medicina General			4
Medicina Interna		7	
Nefrología		1	
Neumología		4	
Neurocirugía		2	
Neurología	2		
Odontología		1	
Oftalmología	1	1	
oncología Clínica			16
oncología Quirúrgica			2
Optometría		2	
Ortopedia y Traumatología	7	1	1
Otorrinolaringología	4		
Reumatología	5		
Terapias físicas		2	
SAN ANDRES		1	
SANTANDER	37	210	16
Anestesiología	2		
Cardiología	1	32	
Cirugía General		18	
Dermatología		4	
Fisiatría		4	
Gastroenterología		1	
Endocrinología	5		
Ginecología y Obstetricia	1		
Medicina Familiar		1	
Medicina General		2	3
Medicina Interna		5	
Nefrología		3	
Neumología		1	
Neurocirugía		2	
Neurología	9		
Odontología		2	
Oftalmología		5	2
Oncología	1		
oncología Clínica			2
Optometría		1	

Ortopedia y Traumatología	7		
Otorrinolaringología	4	1	
Pediatría		1	
Psiquiatría			2
Reumatología	2		
Terapias físicas		1	
Urología	4	1	7
SUCRE	4	36	4
Cardiología		3	
Cirugía General		1	
Endocrinología	1		
Ginecología y Obstetricia	1		
Medicina Interna		2	
Nefrología		2	
Neurología	2	1	
Oncología		1	
oncología Clínica			1
Pediatría		1	
Psiquiatría			1
Terapias físicas		5	
Urología			2
TOLIMA	32	257	14
Alergología			2
Anestesiología	3		
Cardiología		25	
Cirugía General	2	13	
Cirugía Pediátrica	2		
Cirugía plástica y de mano		2	
Cirugía Vascular	1		
Dermatología		5	1
Fisiatría		3	
Fisioterapia		1	
Fonoaudiología		2	
Gastroenterología	2	4	
Endocrinología	1		
Ginecología y Obstetricia	5	1	
Medicina General	1	7	2
Medicina Interna		21	
Nefrología		1	
Neumología		3	
Neurología	5		
Odontología		9	

Oftalmología	1	6	
oncología Clínica			1
Optometría		4	
Ortopedia y Traumatología	3	2	
Otorrinolaringología	2	1	1
Pediatría		2	
Psicología	2		
Psiquiatría			5
Reumatología	1		
Terapias físicas		8	
Urología	1		2
URABA	1	2	
Ortopedia y Traumatología	1		
VALLE	70	404	20
Alergología			1
Anestesiología	4		
Cardiología	1	26	
Cirugía cabeza y cuello	1		
Cirugía General	1	27	
Cirugía Pediátrica	2		
Cirugía plástica y de mano		4	
Dermatología		3	
Endodoncia		3	
Fisiatría		5	
Fonoaudiología		3	
Gastroenterología		4	
Endocrinología	10		1
Ginecología y Obstetricia	2	1	
Medicina Familiar		1	
Medicina General		1	1
Medicina Interna	1	26	
Nefrología		2	
Neumología		2	
Neurocirugía		9	
Neurología	19	1	
Odontología		3	
Oftalmología		9	
oncología Clínica	1		7
oncología Quirúrgica			3
Optometría		3	
Ortopedia y Traumatología	11	7	
Otología			1

Otorrinolaringología	7	2	
Pediatría		1	
Psicología	2	1	
Psiquiatría			2
Rehabilitación física		1	
Reumatología	4		
Terapias físicas		17	
Urología	3		4

Dentro de la clasificación demora en la atención se evidencia que las causas imágenes diagnosticas y suministro de medicamentos son las que mas recpeción de inconformidades tuvieron durante el cuarto trimestre. La causa de Imágenes diagnosticas está relacionada con la inconformidad expresada por los usuarios frente a los tiempos de espera para recibir la toma de imágenes diagnosticas o entrega de resultados; el peso sobre el total de las PQR2S para el periodo evaluado corresponde al 7.4%.

En lo relacionado con el suministro de medicamentos, por la entrega de los medicamentos, demoras en el despacho y en la respuesta de CTC, la cual dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 7%.

Suministro de medicamentos	**773**
Demora en la entrega del medicamento en farmacia (tiempo de espera)	698
Demora en la entrega medicamento pendiente	75
Entrega de medicamentos fuera de contrato centralizado	**19**
Demora en la entrega del medicamento en farmacia (tiempo de espera)	3
Demora en la entrega medicamento pendiente	4
Error de la prescripción en la fórmula	1
Error en la entrega en farmacia	9
No lo hay en farmacia	2

El trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones**,** quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el periodo evaluado corresponde al 4.5%.

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

Trato del personal	
Actitud para el servicio	421
Agresión	95

Clima Laboral	3

Trato del personal	
ANTIOQUIA	15
Administrativos	4
Médico	7
Otros profesionales	3
Uniformado	1
ATLANTICO	12
Administrativos	1
Imágenes Diagnósticas	1
Médico	1
Odontólogo	1
Otros profesionales	3
Registro y Actualización de Derechos	1
Uniformado	2
Urgencias	2
BOGOTÁ	148
Administrativos	40
Imágenes Diagnósticas	6
Laboratorio	4
Médico	48
Odontólogo	2
Otros profesionales	36
Personal de farmacia	6
Registro y Actualización de Derechos	2
Uniformado	2
Urgencias	2
BOYACA	11
Médico	5
Odontólogo	2
Otros profesionales	3
Uniformado	1
CALDAS	1
Administrativos	1
CASANARE	6
Administrativos	5
Otros profesionales	1
CAUCA	5
Administrativos	2
Laboratorio	1

Médico	1
Uniformado	1
CESAR	3
Administrativos	1
Otros profesionales	1
Uniformado	1
CHOCO	2
Otros profesionales	2
CORDOBA	4
Médico	2
Otros profesionales	2
CUNDINAMARCA	5
Administrativos	1
Médico	2
Odontólogo	1
Otros profesionales	1
DIRECCIÓN DE SANIDAD	47
Administrativos	4
Médico	6
Otros profesionales	14
Uniformado	22
Urgencias	1
HOSPITAL CENTRAL	100
Administrativos	6
Médico	41
Otros profesionales	27
Uniformado	1
Urgencias	24
HUILA	5
Odontólogo	1
Otros profesionales	2
Uniformado	1
Urgencias	1
MAGDALENA	1
Otros profesionales	1
META	9
Médico	2
Odontólogo	1
Otros profesionales	2
Registro y Actualización de Derechos	2
Uniformado	2
NORTE DE SANTANDER	10

Laboratorio	1
Médico	4
Odontólogo	1
Otros profesionales	1
Personal de farmacia	1
Uniformado	2
RISARALDA	8
Administrativos	3
Médico	4
Otros profesionales	1
SANTANDER	22
Administrativos	5
Médico	12
Otros profesionales	2
Urgencias	3
SUCRE	2
Otros profesionales	1
Uniformado	1
TOLIMA	15
Administrativos	2
Médico	6
Otros profesionales	5
Uniformado	2
VALLE	32
Administrativos	5
Laboratorio	2
Médico	14
Otros profesionales	5
Uniformado	4
Urgencias	2

En lo concerniente con las quejas por medicina laboral, estas tienen relación con la dificultad que tienen los uniformados para acceder a la realización de las juntas médico laborales, la elaboración de conceptos y trámites, cuyo peso sobre el total de las PQR2S recepcionadas durante el IV trimestre corresponde al 1.2%.

Realizar calificación aptitud psicofísica	6
Desacuerdo con calificación	3
Información estado calificación	3
Realizar junta medico laboral	117
Autorización de junta medico laboral	28
Respuesta solicitud junta medico laboral	45

Traslado de proceso	44
Realizar revisión a pensionado	1
Desacuerdo con revisión	1
Realizar valoración a beneficiario	8
Respuesta solicitud de valoración	7
Traslado de proceso	1
TOTAL GENERAL	**132**

Unidad / Conducta	Realizar calificación aptitud psicofísica	Realizar junta medico laboral	Realizar revisión a pensionado	Realizar valoración a beneficiario
ANTIOQUIA		10	1	
Autorización de junta medico laboral		4		
Desacuerdo con revisión			1	
Respuesta solicitud junta medico laboral		1		
Traslado de proceso		5		
ARAUCA		3		
Respuesta solicitud junta medico laboral		1		
Traslado de proceso		2		
ATLANTICO	1	13		1
Autorización de junta medico laboral		3		
Información estado calificación	1			
Respuesta solicitud junta medico laboral		5		
Traslado de proceso		5		1
BOGOTÁ	1	39		2
Autorización de junta medico laboral		13		
Información estado calificación	1			
Respuesta solicitud de valoración				2
Respuesta solicitud junta medico laboral		16		
Traslado de proceso		10		
BOLIVAR	1	1		
Desacuerdo con calificación	1			
Respuesta solicitud junta medico laboral		1		
BOYACA		3		1
Respuesta solicitud de valoración				1
Respuesta solicitud junta medico laboral		2		
Traslado de proceso		1		
CALDAS		2		
Traslado de proceso		2		
CAUCA		4		1

Autorización de junta medico laboral		1		
Respuesta solicitud de valoración				1
Respuesta solicitud junta medico laboral		2		
Traslado de proceso		1		
CESAR		2		
Autorización de junta medico laboral		1		
Traslado de proceso		1		
CHOCO		1		
Traslado de proceso		1		
CORDOBA		4		1
Respuesta solicitud de valoración				1
Respuesta solicitud junta medico laboral		3		
Traslado de proceso		1		
CUNDINAMARCA		4		
Respuesta solicitud junta medico laboral		2		
Traslado de proceso		2		
DIRECCIÓN DE SANIDAD		1		
Traslado de proceso		1		
HOSPITAL CENTRAL		1		
Traslado de proceso		1		
HUILA		3		
Autorización de junta medico laboral		1		
Respuesta solicitud junta medico laboral		1		
Traslado de proceso		1		
META		4		
Autorización de junta medico laboral		1		
Respuesta solicitud junta medico laboral		2		
Traslado de proceso		1		
NARIÑO		1		
Traslado de proceso		1		
NORTE DE SANTANDER		5		
Respuesta solicitud junta medico laboral		2		
Traslado de proceso		3		
QUINDIO		1		
Respuesta solicitud junta medico laboral		1		
RISARALDA		4		
Autorización de junta medico laboral		1		
Respuesta solicitud junta medico laboral		2		
Traslado de proceso		1		
SANTANDER	1	3		
Autorización de junta medico laboral		1		
Desacuerdo con calificación	1			

Respuesta solicitud junta medico laboral		2		
TOLIMA				2
Respuesta solicitud de valoración				2
VALLE	2	8		
Autorización de junta medico laboral		2		
Desacuerdo con calificación	1			
Información estado calificación	1			
Respuesta solicitud junta medico laboral		2		
Traslado de proceso		4		
Total general	**6**	**117**	**1**	**8**

En el cuarto trimestre de 2022 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 11.102 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 03/01/2023 a las 4:43 p.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 11.102 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

IV Trimestre 2022	Cantidad
Reclamos	9030
Petición de Información	1144
Quejas	658
Consultas	93
Reconocimientos del servicio de policía	126
Sugerencias	51

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

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Entidades de Salud	587
Inspección de Policía	36
Superintendencias	26
Ministerio de Defensa Nacional	1
Total General	**650**

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

Año 2022	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 IV trimestre del año 2022, se negó el acceso a la información a 2 PQRS. Para el primer caso, la solicitud era de competencia directa de otra unidad a quien se dio el trámite, generando la respuesta de fondo al peticionario posteriormente, el segundo caso corresponde a una solicitud sin datos para verificar la afiliación al subsistema de salud, por lo que se responde al peticionario ampliar información.