Informe IV trimestre 2023

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

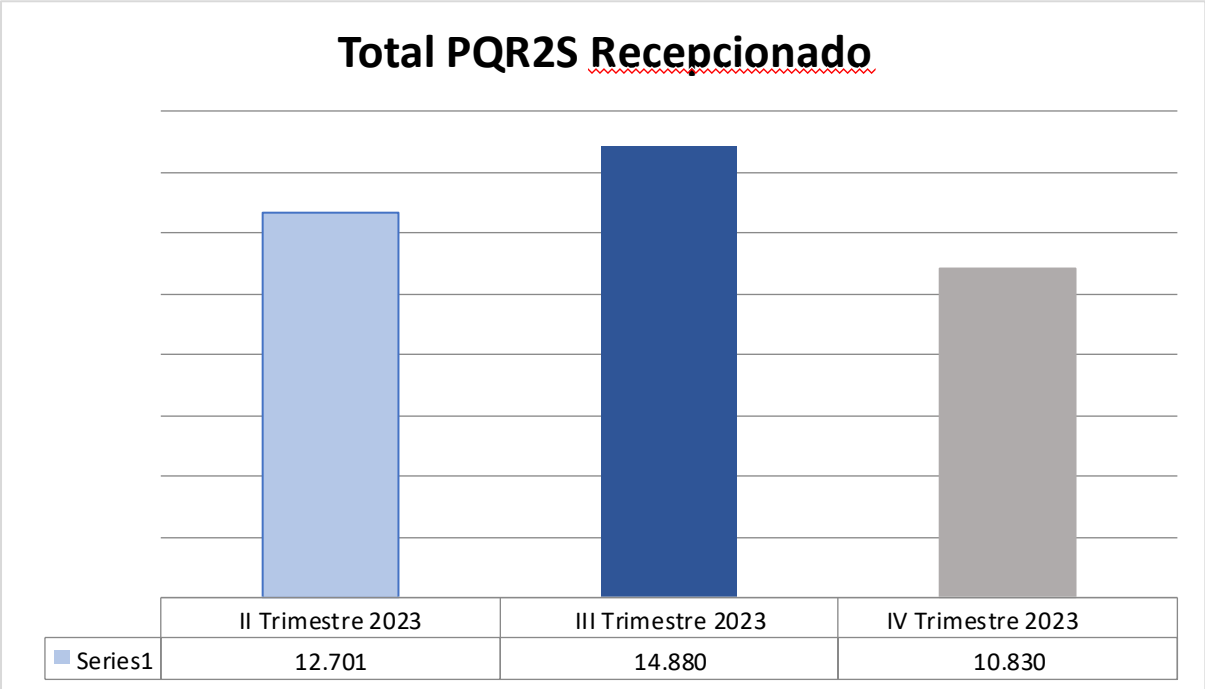
Octubre a Diciembre 2023.

Informe PQR2S

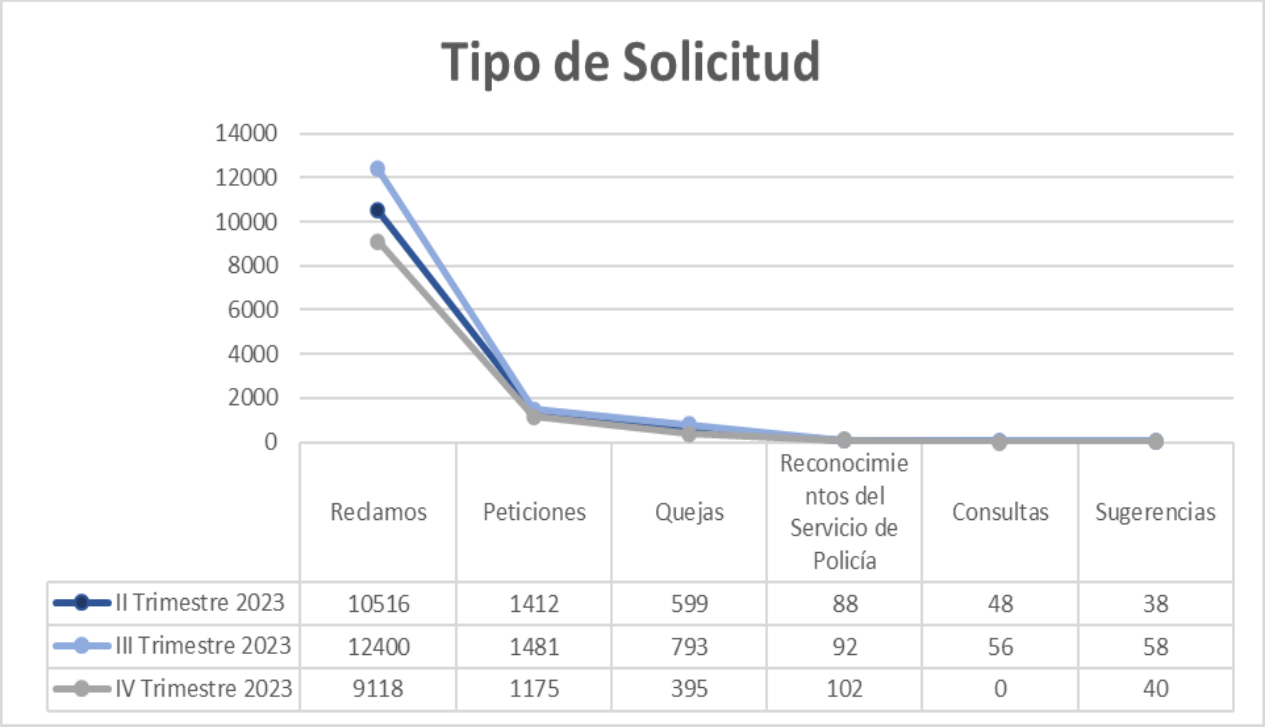
Peticiones, Quejas, Reclamos Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Dirección de Sanidad.

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

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



Se evidencia una disminución notable en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica durante el periodo informado, pasando de 14.880 solicitudes recepcionadas en el III trimestre a 10.830 requerimientos en el IV trimestre del año 2023, lo que representa una reducción del 27.2%.

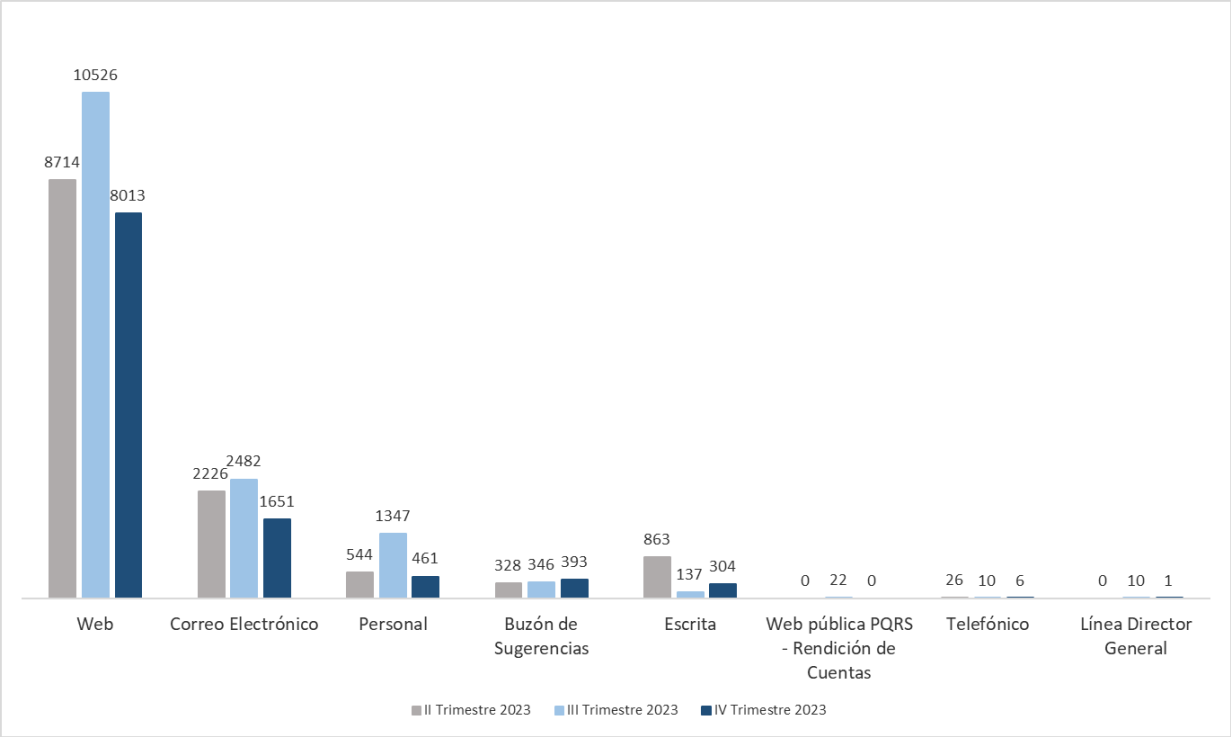


	Reclamos	Peticiones	Quejas	Reconocimientos del Servicio de Policía	Consultas	Sugerencias
II Trimestre 2023	10516	1412	599	88	48	38
III Trimestre 2023	12400	1481	793	92	56	58
IV Trimestre 2023	9118	1175	395	102	0	40

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

- Disminución de 3.282 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Para este periodo, las peticiones presentaron un descenso de 306 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Reducción de 398 requerimientos clasificados como quejas.
- En los reconocimientos del servicio policial sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presentó un aumento en 10 casos.
- En los casos clasificados como consultas, disminuyeron a cero requerimientos durante el trimestre informado.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó un descenso de 18 requerimientos.

MEDIOS DE RECEPCIÓN



La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la **página web**, esto quiere decir que los usuarios a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes a través de la siguiente URL https://www.policia.gov.co/pqrs, con un total de 8.013 casos recepcionados por este medio durante el IV trimestre del año 2023, presentando una disminución del 24% con respecto al III trimestre de la misma vigencia.

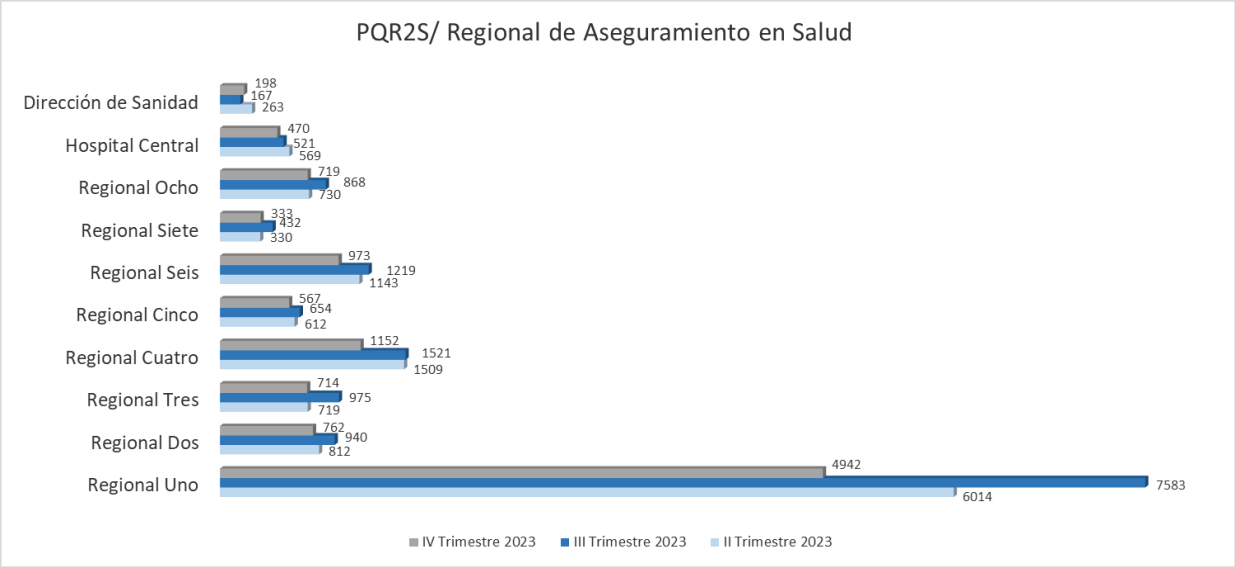
Al disgregar la información sobre los medios de recepción se establece:

- En las solicitudes allegadas por la página WEB se presentó reducción de 2.513 PQR2S.
- Durante el cuarto trimestre de esa vigencia, las peticiones allegadas por correo electrónico decrecieron en 831 casos en comparación con el trimestre anterior.
- Se presentó disminución de 803 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 acrecentamiento de 47 solicitudes con respecto al trimestre interior.
- Aumento en 167 requerimientos que fueron interpuestos por los usuarios de manera escrita.
- Con relación a las solicitudes presentadas a través de la WEB publica PQRS – Rendición de Cuentas, no se recepcionaron casos durante el trimestre.

- En las solicitudes allegadas por medio telefónico, se presentó una disminución de 4 casos.
- Durante el IV trimestre se recepcionó 1 caso por medio de la Línea Director General.

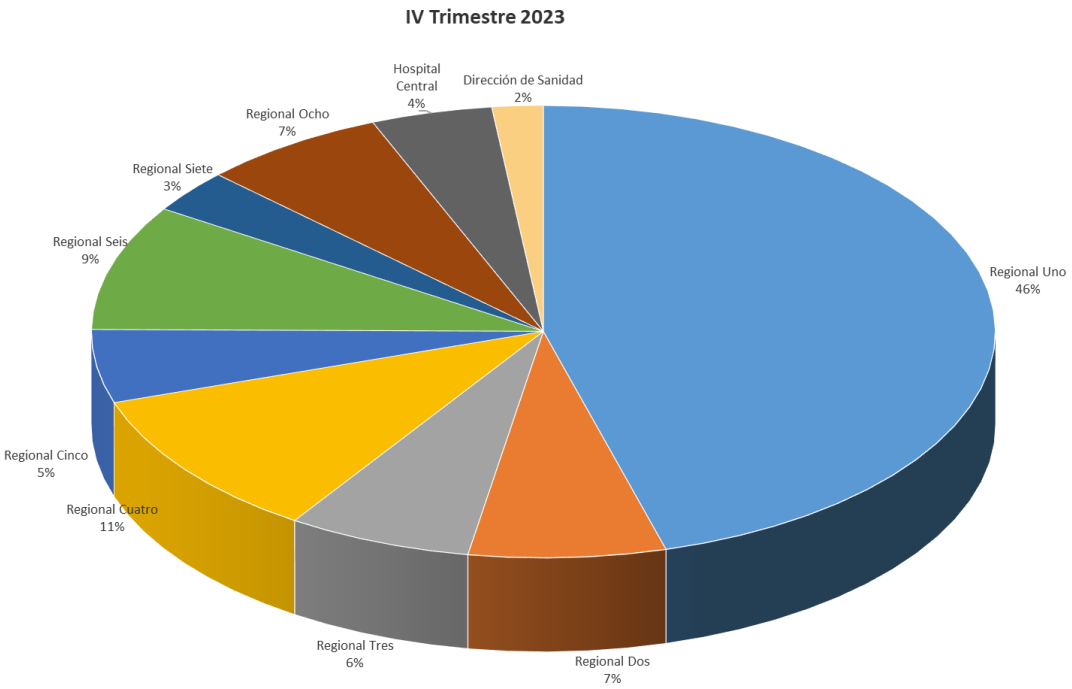
Tendencia por Unidades

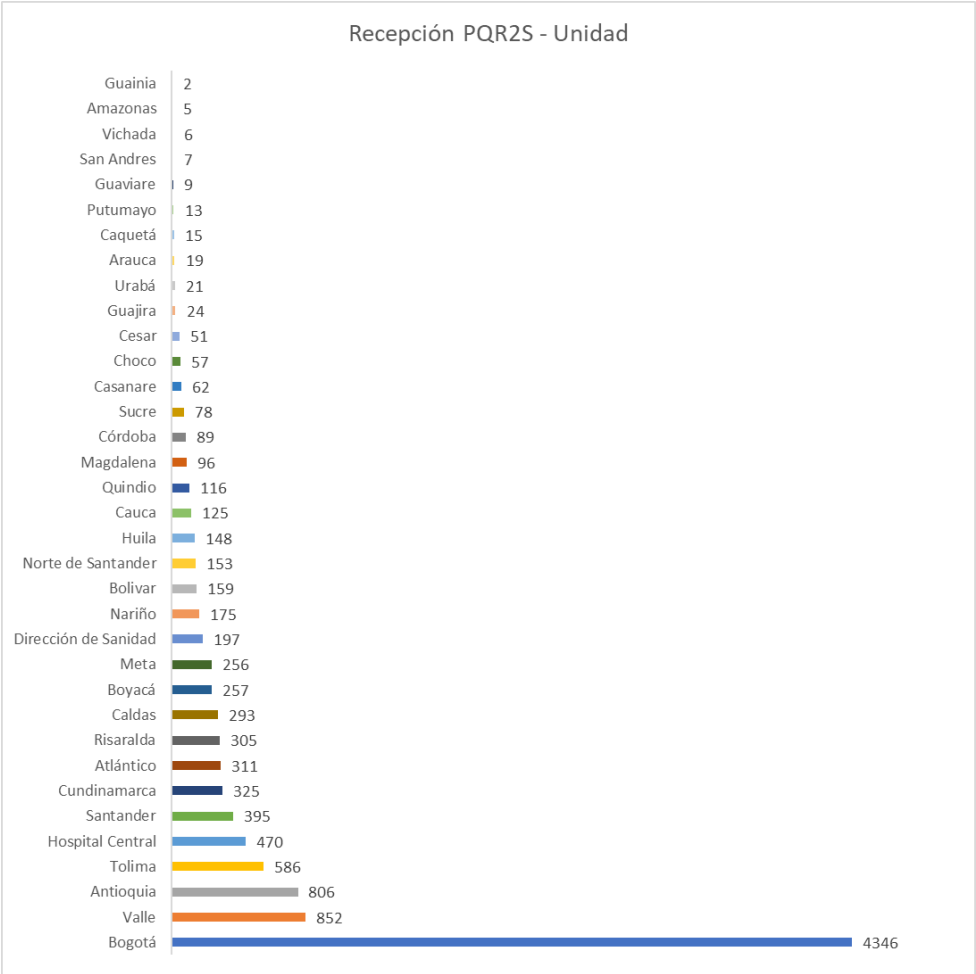
Las PQR2S por Regionales de Aseguramiento en Salud, Hospital Central y Dirección de Sanidad presentaron el siguiente comportamiento en los tres últimos trimestres, así:



Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, las principales variaciones se presentan en la disminución en el número de PQR2S recepcionadas, principalmente se evidencio en la regional uno, unidad que recepciono 2.641 solicitudes menos en comparación con el periodo anterior, subsiguiente se ubica la regional cuatro con una reducción de 369 requerimientos, en el mismo orden continuan las regionales tres y seis quienes presentaron descenso de 261 y 246 casos respectivamente.

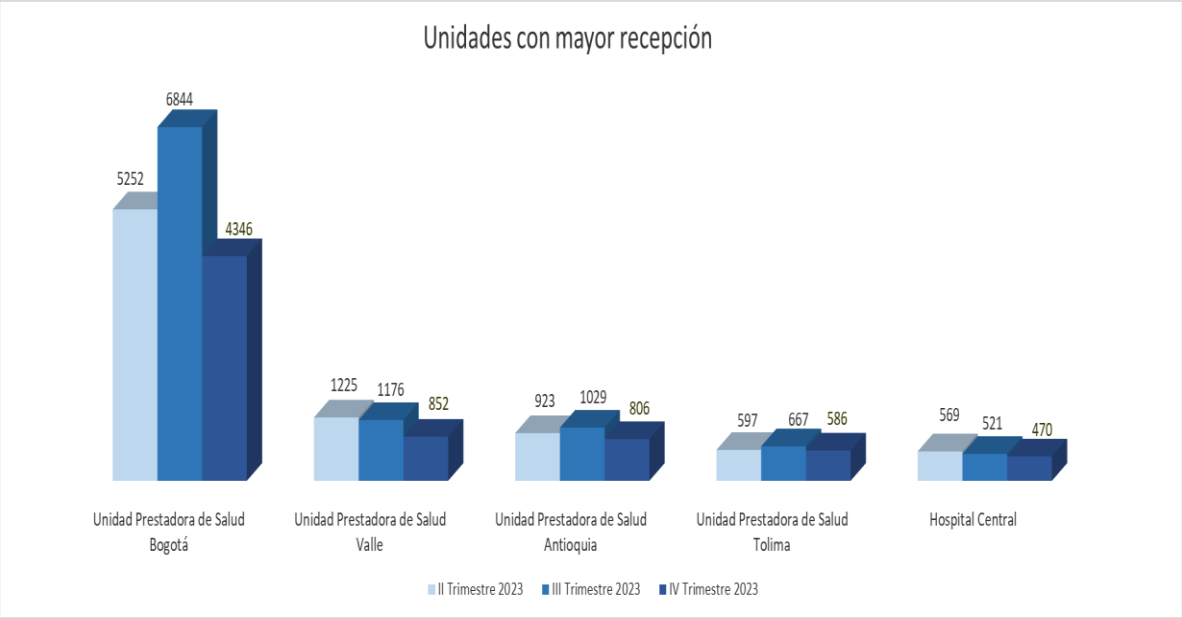
Del global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el periodo informado, el 51% corresponde a la regional uno, el 10% a la regional cuatro, el 8% a la regional seis, el 7% a la regional tres, en igual proporción el 6% a las regionales dos y ocho, el 4% a la regional cinco y Hospital Central, el 3% a la regional siete y finalmente el 1% a la Dirección de Sanidad.


IV Trimestre 2023
Hospital Central 4%
Dirección de Sanidad 2%
Regional Ocho 7%
Regional Siete 3%
Regional Seis 9%
Regional Uno 46%
Regional Cinco 5%
Regional Cuatro 11%
Regional Tres 6%
Regional Dos 7%


Recepción PQR2S - Unidad
Guainia 2
Amazonas 5
Vichada 6
San Andres 7
Guaviare 9
Putumayo 13
Caquetá 15
Arauca 19
Urabá 21
Guajira 24
Cesar 51
Choco 57
Casanare 62
Sucre 78
Córdoba 89
Magdalena 96
Quindio 116
Cauca 125
Huila 148
Norte de Santander 153
Bolivar 159
Nariño 175
Dirección de Sanidad 197
Meta 256
Boyacá 257
Caldas 293
Risaralda 305
Atlántico 311
Cundinamarca 325
Santander 395
Hospital Central 470
Tolima 586
Antioquia 806
Valle 852
Bogotá 4346

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

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



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

- Unidad Prestadora de Salud Bogotá: Disminución del 36%.
- Unidad Prestadora de Salud Valle: Disminución del 27%.
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia: Disminución del 22%.
- Unidad Prestadora de Salud Tolima: Disminución del 12%.
- Hospital Central: Disminución del 9%

Se relaciona a continuación el porcentaje de reclamos y quejas recepcionadas en la unidad por cada 1.000 afiliados:

UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	Reclamos y Quejas IV Trimestre 2023	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
UPRES Bogotá	127186	4066	31,97
UPRES Caldas	15215	270	17,75
UPRES Tolima	29237	504	17,24
UPRES Casanare	4202	61	14,52
UPRES Risaralda	20087	285	14,19
UPRES Valle	53707	761	14,17
UPRES Antioquia	52601	679	12,91

UPRES Cundinamarca	23347	287	12,29
UPRES Choco	4420	52	11,76
UPRES Santander	32052	363	11,33
UPRES Nariño	13968	153	10,95
UPRES Boyacá	21629	209	9,66
UPRES Meta	22970	213	9,27
UPRES Arauca	1742	16	9,18
UPRES Cauca	10662	91	8,53
UPRES Vichada	599	5	8,35
UPRES Quindío	12511	102	8,15
UPRES Bolívar	15960	124	7,77
UPRES Atlántico	35329	272	7,70
UPRES Huila	16998	125	7,35
UPRES Sucre	11578	72	6,22
UPRES Norte de Santander	22032	133	6,04
UPRES Urabá	3142	18	5,73
UPRES Guaviare	1438	8	5,56
UPRES San Andrés	721	4	5,55
UPRES Magdalena	13984	75	5,36
UPRES Córdoba	16139	72	4,46
UPRES Cesar	10861	45	4,14
UPRES Caquetá	3185	13	4,08
UPRES Guajira	5837	20	3,43
UPRES Putumayo	2893	9	3,11
UPRES Amazonas	1408	4	2,84
UPRES Vaupés	369	1	2,71
UPRES Guainía	493	1	2,03
Hospital Central	0	350	0
Dirección de Sanidad	0	51	0

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

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

MOTIVO ESPECÍFICO	TOTAL
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	4837
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1295
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	956
INFORMACIÓN TRÁMITES INSTITUCIONALES	762
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	498
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	325

TRATO DEL PERSONAL	243
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	172
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	125
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	84

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

MOTIVO ESPECÍFICO	TOTAL RECLAMOS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	*4837*
OFTALMOLOGÍA	491
OTORRINOLARINGOLOGÍA	316
CIRUGÍA DE TÓRAX	280
UROLOGÍA	256
NEUROLOGÍA	236
FONOAUDIOLOGÍA	223
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	194
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	191
ANESTESIOLOGÍA	184
MEDICINA GENERAL	167
GASTROENTEROLOGÍA	150
ENDOCRINOLOGÍA	143
DERMATOLOGÍA	138
MEDICINA INTERNA	132
OPTOMETRÍA	110
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	104
PEDIATRÍA	85
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	81
PSIQUIATRÍA	73
CIRUGÍA GENERAL	70
NEUROCIRUGÍA	67
PSICOLOGÍA	66
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	66
CARDIOLOGÍA	66
REUMATOLOGÍA	60
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	59
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	58
JUNTA MÉDICA	49
ODONTOLOGÍA GENERAL	47
ONCOLOGÍA	31
CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	31

NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	30
ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	29
CIRUGÍA VASCULAR	28
COLOPROCTOLOGÍA	27
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	26
HEMATOLOGÍA	22
NEFROLOGÍA	21
CIRUGÍA DE TRASPLANTE	21
ALERGOLOGÍA	21
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	18
MEDICINA FAMILIAR	17
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	17
FISIOTERAPIA	17
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	16
RADIOTERAPIA	16
CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA	16
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	16
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	14
ENDODONCIA	14
NEUMOLOGÍA	13
PERIODONCIA	13
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	13
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	12
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	11
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	11
CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA	10
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	9
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	8
INFECTOLOGÍA	8
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	7
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	7
GERIATRÍA	6
CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	6
ANESTESIOLOGÍA CARDIOTORÁXICA	6
ODONTOPEDIATRÍA	6
HEPATOLOGÍA	5
OCULOPLASTIA	5
CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA	5
GENÉTICA MÉDICA	5
MEDICINA NUCLEAR	4
ECOCARDIOGRAFÍA	4
HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	4

CIRUGÍA DE CADERA	4
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	4
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	3
REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	3
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	3
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	3
VACUNACIÓN	3
CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y HEMODINAMIA	3
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	3
HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
ANESTESIOLOGÍA CARDIOVASCULAR	2
TRASPLANTES	2
NUTRICIÓN	2
MIEMBRO SUPERIOR - ORTOPEDIA	2
MEDICINA ALTERNATIVA	2
ESTOMATOLOGÍA	1
MEDICINA AEROESPACIAL	1
SEXOLOGÍA CLÍNICA	1
FARMACOLOGÍA CLÍNICA	1
IMPLANTOLOGÍA	1
HEMATO-ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA - ONCOHEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
ENFERMERÍA	1
RADIOLOGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	*1295*
IMAGENOLOGÍA	625
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	357
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	275
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	11
ATENCIÓN DOMICILIARIA	11
HOSPITALIZACIÓN	5
URGENCIAS	4
EUTANASIA - SUICIDIO ASISTIDO	2
RADIOTERAPIA	2
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO	1
TRASPLANTE	1
QUIMIOTERAPIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	*956*
MEDICAMENTOS UPC	639
DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC	158
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	39
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.	33

MEDICAMENTOS NO UPC	31
SOPORTE NUTRICIONAL	28
DISPOSITIVOS MÉDICOS NO UPC	22
SUMINISTRO DE OXÍGENO	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	*498*
IMAGENOLOGÍA	264
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	94
URGENCIAS	40
ATENCIÓN DOMICILIARIA	38
QUIMIOTERAPIA	35
HOSPITALIZACIÓN	20
DIÁLISIS	3
TRASPLANTE	2
RADIOTERAPIA	1
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	*325*
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	47
OFTALMOLOGÍA	38
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	16
OTORRINOLARINGOLOGÍA	16
UROLOGÍA	13
DERMATOLOGÍA	10
ANESTESIOLOGÍA	10
GASTROENTEROLOGÍA	10
NEUROLOGÍA	9
PEDIATRÍA	8
CIRUGÍA GENERAL	7
MEDICINA INTERNA	7
PSIQUIATRÍA	7
ENDOCRINOLOGÍA	6
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	6
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	6
CARDIOLOGÍA	4
ONCOLOGÍA	4
ECOCARDIOGRAFÍA	4
OPTOMETRÍA	4
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	3
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	3
PSICOLOGÍA	3
JUNTA MÉDICA	3
FONOAUDIOLOGÍA	3
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	3

CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
NEFROLOGÍA	3
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	3
NEUMOLOGÍA	3
ALERGOLOGÍA	3
NEUROCIRUGÍA	3
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	3
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	3
REUMATOLOGÍA	3
HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	3
GERIATRÍA	3
HEMATO-ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA - ONCOHEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	2
MEDICINA DEL TRABAJO O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2
CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	2
MEDICINA FAMILIAR	2
ESTOMATOLOGÍA	2
COLOPROCTOLOGÍA	2
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
OCULOPLASTIA	2
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	1
CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA	1
CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA	1
GENÉTICA MÉDICA	1
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	1
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	1
CUIDADO INTENSIVO	1
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	1
PATOLOGÍA	1
CIRUGÍA VASCULAR	1
CIRUGÍA DE CADERA	1
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
PSIQUIATRÍA DE ENLACE	1
HEPATOLOGÍA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
ORTODONCIA	1
TRASPLANTES	1
ODONTOPEDIATRÍA	1
CIRUGÍA DE TÓRAX	1

GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	*172*
INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	84
FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL	30
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	25
FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA	21
INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	*125*
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	*84*
TERAPIA FÍSICA	55
TERAPIA OCUPACIONAL	21
TERAPIA LENGUAJE	5
TERAPIA RESPIRATORIA	2
TRABAJO SOCIAL	1

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

UNIDAD	TOTAL RECLAMOS
Amazonas	**4**
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	1
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	1
Antioquia	***631***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	247
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	81
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	61
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	25
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	11
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	9
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	3
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	2
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	2
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	2

FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
Arauca	**15**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	5
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Atlántico	**269**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	127
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	52
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	47
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	9
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	6
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	3
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	2
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	2
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMÉDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	1
Bogotá	***4018***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	2569
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	415
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	338
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	159
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	136
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	75
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN	56

SALUD	
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	41
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	39
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	36
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	25
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	20
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	14
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	12
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	10
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	10
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	7
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	6
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	6
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	4
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	4
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMÉDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	2
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA JUNTA MÉDICA O COMITÉ PARA TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS SERVICIOS	2
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	2
NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	1
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Bolívar	***122***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	58
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	20
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	5

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	3
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	1
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	1
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	1
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
Boyacá	***189***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	102
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	8
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	7
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	6
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	5
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	3
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	2
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	1
Caldas	***269***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	128
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	54
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	26

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	8
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	3
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	2
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	1
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Caquetá	***9***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	3
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1
NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Casanare	***61***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	6
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1

Cauca	***81***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	31
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	8
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	3
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2
NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	1
Cesar	***45***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	21
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	5
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	1
Choco	***49***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	4
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1
Córdoba	***68***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	44
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1

Cundinamarca	***286***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	158
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	41
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	26
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	10
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	8
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	4
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	3
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	2
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	1
Dirección de Sanidad	***32***
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	6
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
Guainia	***1***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	1
Guajira	***20***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	4

FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
Guaviare	***7***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
Hospital Central	***267***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	118
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	44
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	35
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	16
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	10
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	5
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	4
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	2
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMÉDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO	1
Huila	***117***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	55
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	25

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	14
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	3
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	1
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
Magdalena	***73***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	25
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	16
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	8
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	3
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	2
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
Meta	***193***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	79
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	41
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	8
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	6
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	3
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	3

INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	2
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	1
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Nariño	***151***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	71
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	38
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	1
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	1
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Norte de Santander	***114***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	53
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	15
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	7
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	4
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	2
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	1
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1

FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	1
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Putumayo	***9***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
Quindío	***101***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	41
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	21
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	15
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	4
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	2
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	2
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	1
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	1
Risaralda	***266***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	105
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	69
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	29
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	27
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	6
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	5

INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	4
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
San Andrés	***4***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
Santander	***337***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	138
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	94
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	38
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	21
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	8
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	7
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	2
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	2
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	2
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1

NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	1
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	1
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1
Sucre	***68***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	15
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	5
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	4
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	3
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Tolima	***484***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	229
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	88
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	60
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	39
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	26
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	5
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	4
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	4
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	4
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	3
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	2

FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
Urabá	***16***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	3
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	1
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
Valle	***732***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	348
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	122
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	74
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	56
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	24
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	9
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	7
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	6
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	6
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	4
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	4
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	4
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	3
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	2

INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	1
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA JUNTA MÉDICA O COMITÉ PARA TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS SERVICIOS	1
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	1
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
Vichada	***5***
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1

En el cuarto trimestre de 2023 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 10.830 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 05/01/2023 a las 09:27 a.m.

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, artículo 52 se indica la siguiente información:

1. *El número de solicitudes recibidas.*

Para el periodo informado, se recepcionaron un total de 10.830 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

IV Trimestre 2023	Cantidad
Reclamo	9118
Petición	1175
Queja	395
Reconocimientos del Servicio de Policía	102
Sugerencia	40
Total general	**10830**

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

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Entidades de Salud	391
Superintendencias	24
Inspección de Policía	7

Ejército Nacional	2
Juzgado	1
Entidades de servicios Públicos	1
Alcaldía Municipal	1

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

IV Trimestre 2023	Tiempo promedio de respuesta.
Reclamos	15 días
Petición de Información	10 días
Quejas	15 días
Consultas	30 días
Reconocimientos del servicio de policía	15 días
Sugerencias	15 días

4. *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*

Durante el IV trimestre del año 2023, no se presentó negación el acceso a la información en ninguna PQR2S.