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

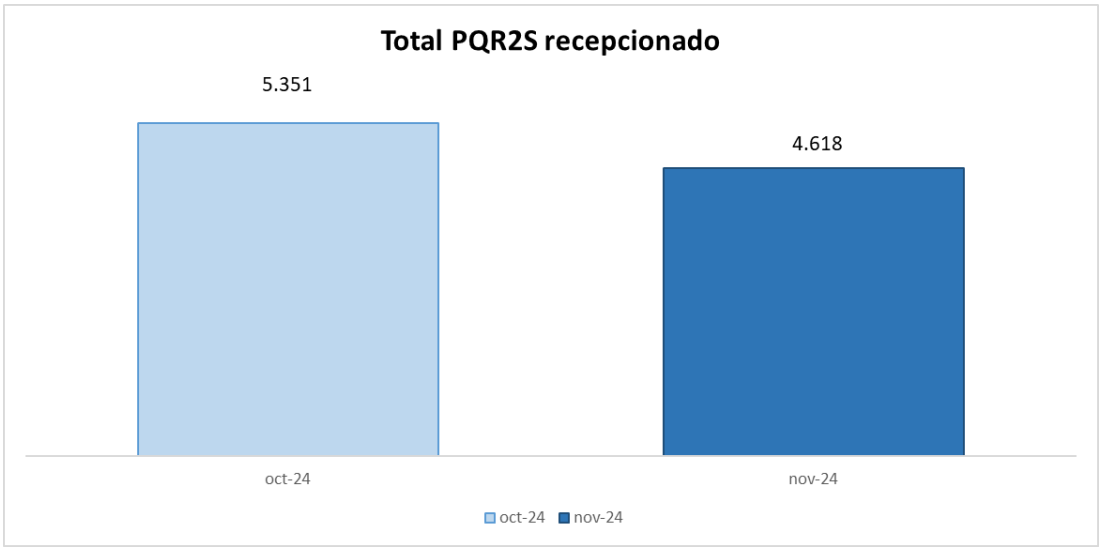
Informe Parcial IV trimestre 2024

Informe parcial PQR2S

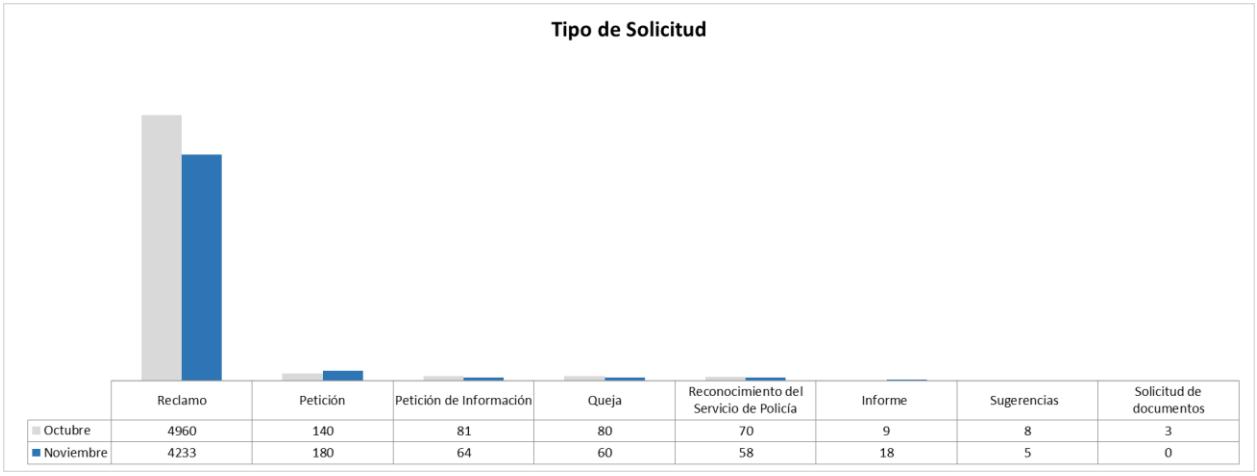
Peticiones, Quejas, Reclamos Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Dirección de Sanidad.

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 a los meses de octubre y noviembre 2024 de las PQR2S recepcionadas por las unidades en el ámbito nacional, la cual se presenta en el siguiente consolidado:



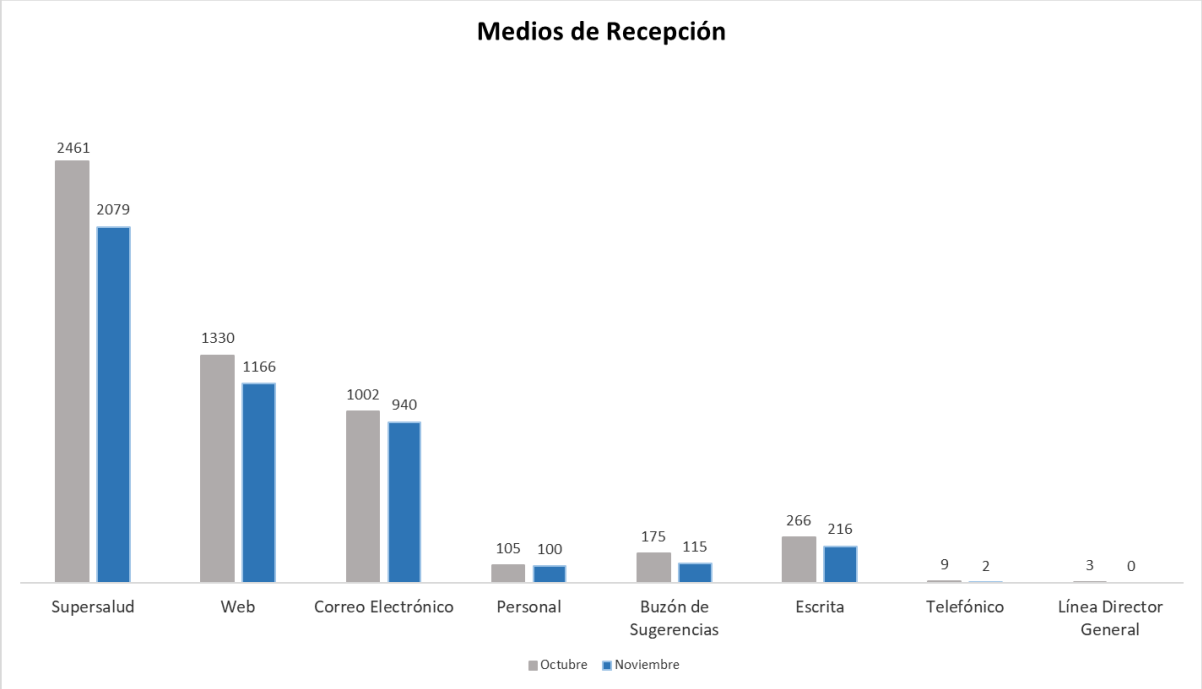
Se evidencia disminución en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica, pasando de 5.351 solicitudes en el mes de octubre a 4.618 en noviembre de la misma vigencia; lo cual indica una reducción del 14% correspondiente a 733 solicitudes.



	Reclamo	Petición	Petición de Información	Queja	Reconocimiento del Servicio de Policía	Informe	Sugerencias	Solicitud de documentos
Octubre	4960	140	81	80	70	9	8	3
Noviembre	4233	180	64	60	58	18	5	0

Entre los meses de octubre y noviembre de la actual vigencia, se presentan las siguientes variaciones así:

- Disminución de 727 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Aumento de 40 casos catalogados como peticiones.
- Disminución en 17 casos de la recepción de casos clasificados como petición de información.
- Disminución de 20 requerimientos clasificados como queja.
- En los reconocimientos del servicio policial sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presentó disminución en 12 casos.
- Los casos clasificados como informes, aumentaron en 9 requerimientos durante el periodo informado.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas se presentó disminución de 3 requerimientos.
- Disminución de 3 requerimientos clasificados como solicitud de documentos.



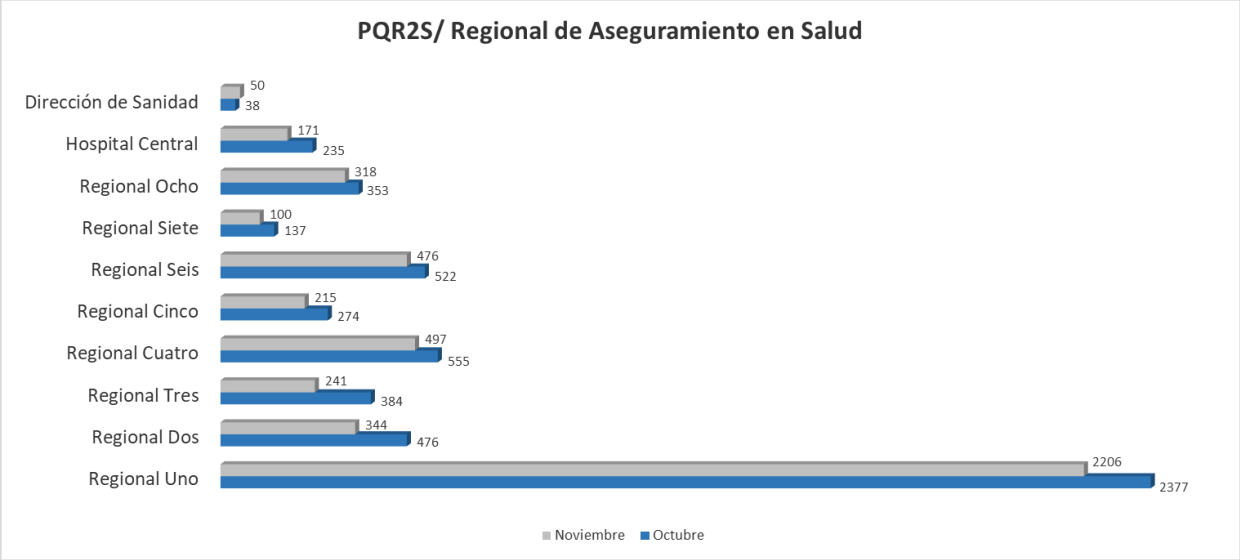
La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos, la Superintendencia Nacional de Salud, entidad que realiza el traslado de las solicitudes allegadas a través de los diferentes canales que tiene dispuestos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

Durante el mes de octubre fueron allegadas 2.461 solicitudes por este canal, presentándose disminución de 382 requerimientos en comparación con el mes de noviembre de la presente vigencia.

De manera general se presentó disminución de los casos allegados por los usuarios por todos los medios de recepción dispuestos por la Policía Nacional.

Tendencia por Unidades

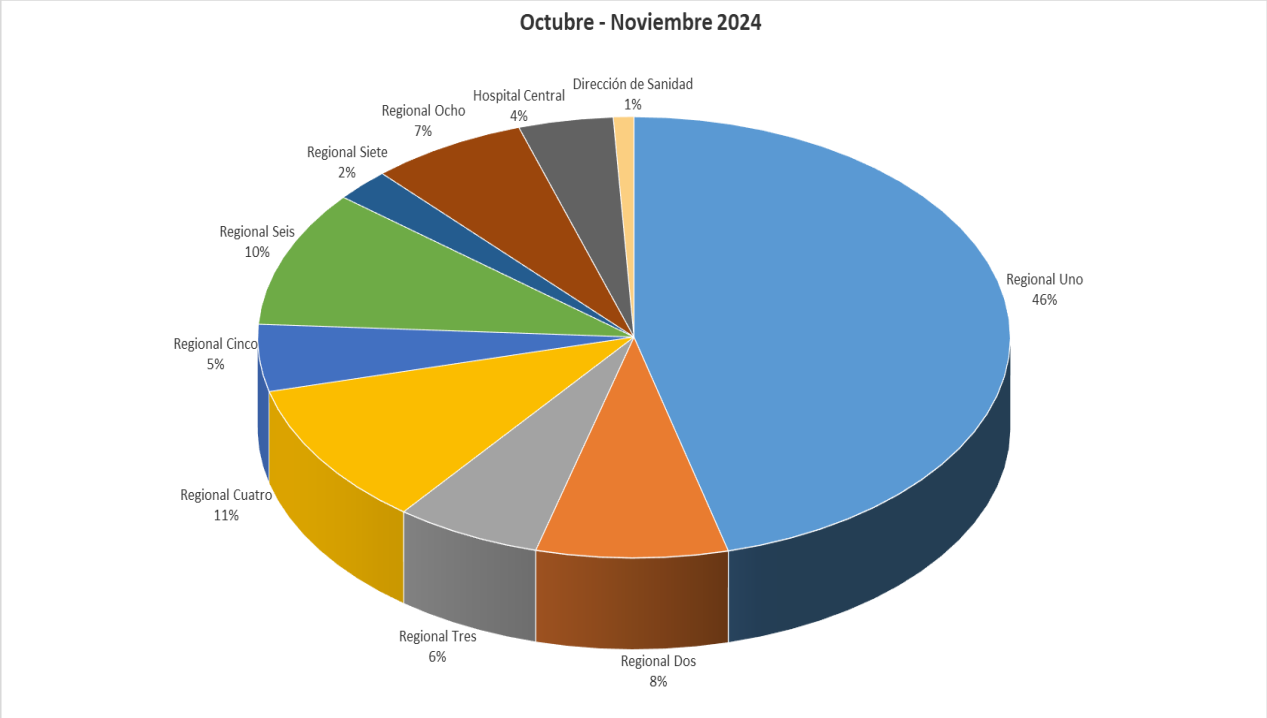
Las PQR2S por Regionales de Aseguramiento en Salud, Hospital Central y Dirección de Sanidad presentaron el siguiente comportamiento en los meses de octubre y noviembre, así:

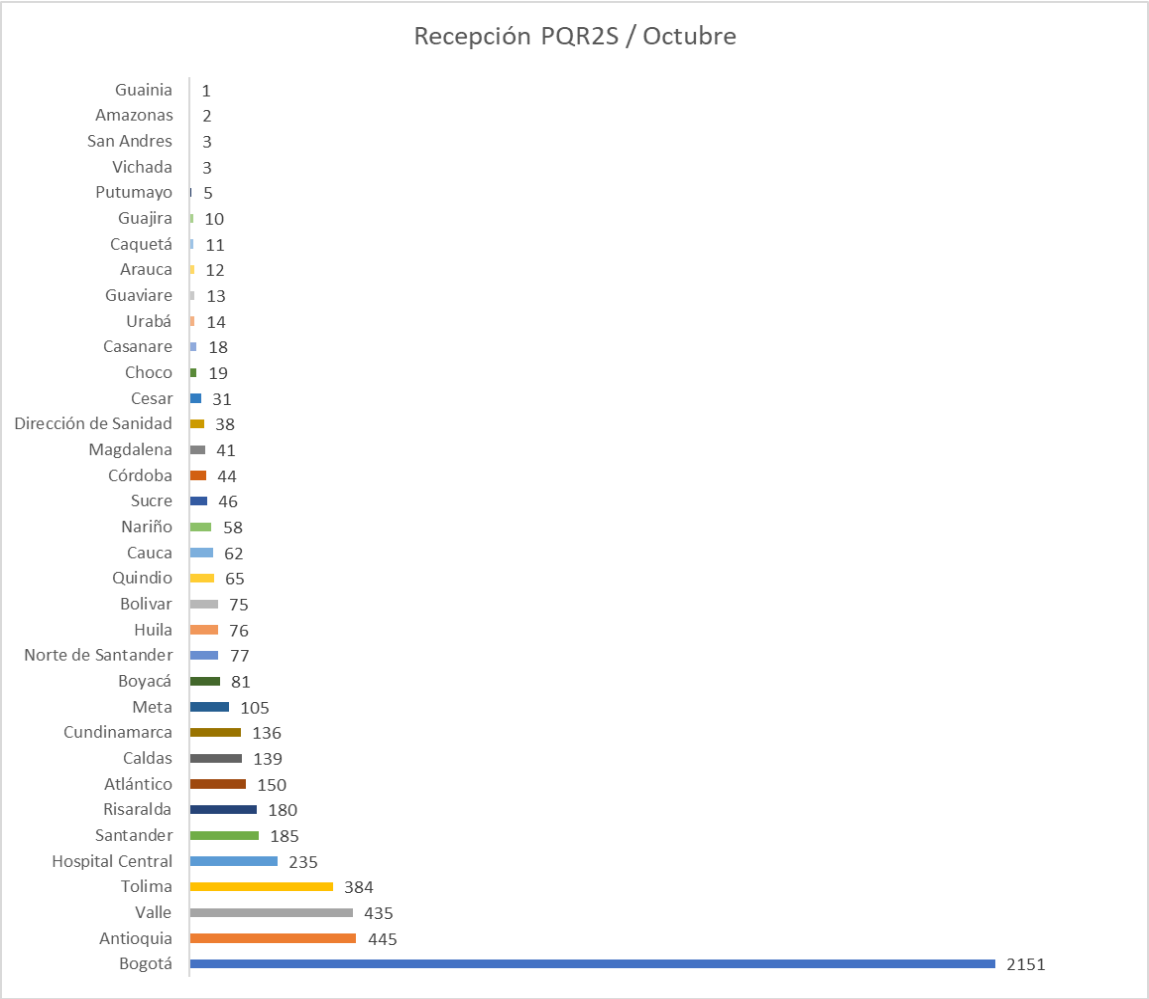


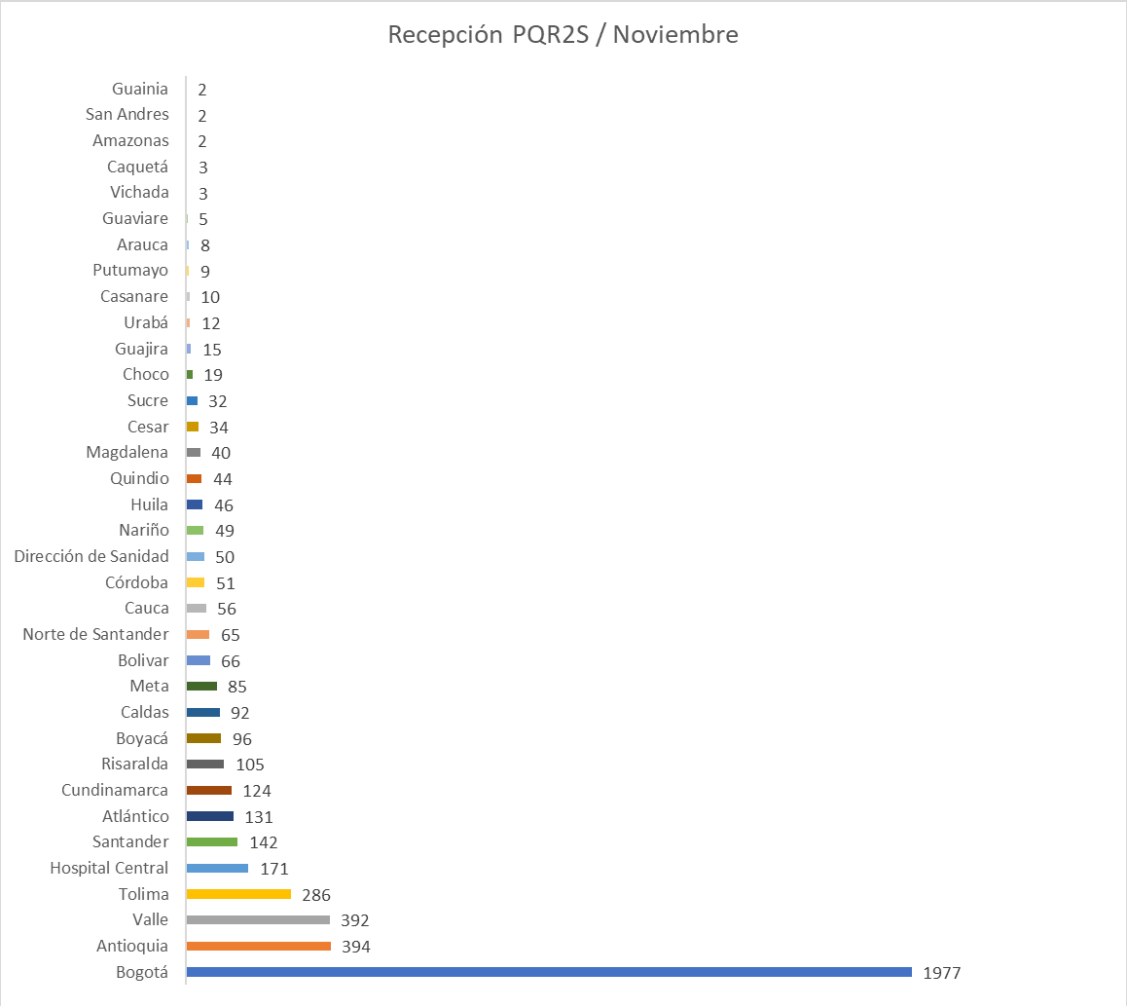
Durante los meses de octubre y noviembre, todas las Regionales de Aseguramiento en Salud presentaron disminución en los casos recepcionados, principalmente en los reclamos asociados a la prestación de los servicios en salud.

RASES	Octubre	Noviembre	Variación Porcentual
Regional Uno	2377	2206	-7,19
Regional Dos	476	344	-27,73
Regional Tres	384	241	-37,24
Regional Cuatro	555	497	-10,45
Regional Cinco	274	215	-21,53
Regional Seis	522	476	-8,81
Regional Siete	137	100	-27,01
Regional Ocho	353	318	-9,92
Hospital Central	235	171	-27,23
Dirección de Sanidad	38	50	31,58
Total	**5351**	**4618**	**-13,70**

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.


Octubre - Noviembre 2024
Dirección de Sanidad 1%
Hospital Central 4%
Regional Ocho 7%
Regional Siete 2%
Regional Seis 10%
Regional Cinco 5%
Regional Cuatro 11%
Regional Tres 6%
Regional Dos 8%
Regional Uno 46%


Recepción PQR2S / Octubre
Guainia 1
Amazonas 2
San Andres 3
Vichada 3
Putumayo 5
Guajira 10
Caquetá 11
Arauca 12
Guaviare 13
Urabá 14
Casanare 18
Choco 19
Cesar 31
Dirección de Sanidad 38
Magdalena 41
Córdoba 44
Sucre 46
Nariño 58
Cauca 62
Quindio 65
Bolivar 75
Huila 76
Norte de Santander 77
Boyacá 81
Meta 105
Cundinamarca 136
Caldas 139
Atlántico 150
Risaralda 180
Santander 185
Hospital Central 235
Tolima 384
Valle 435
Antioquia 445
Bogotá 2151

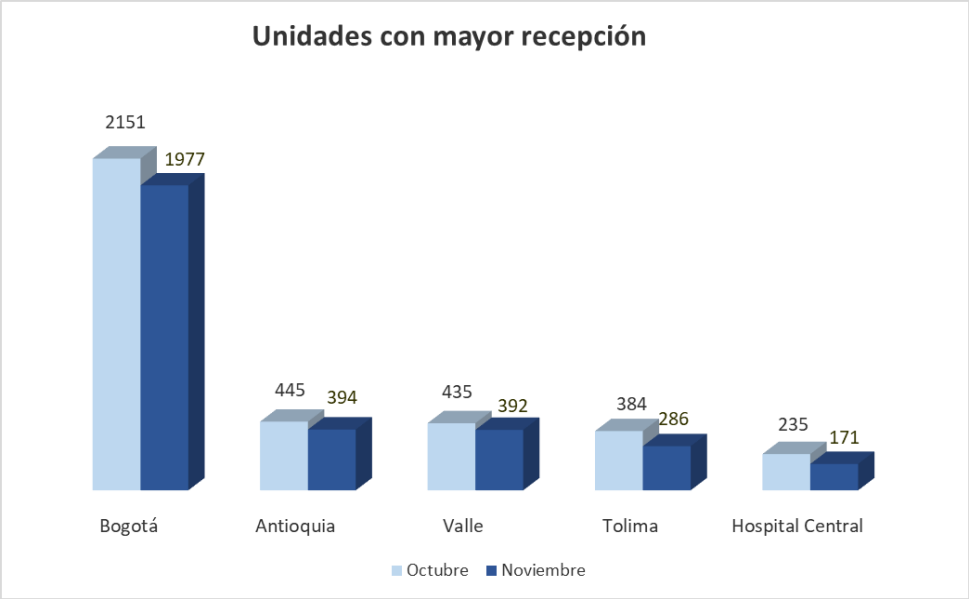


Representación del total de PQR2S disgregado por Unidades Prestadoras de Salud.

UNIDAD	Octubre	Noviembre	Variación
Bogotá D.C	2151	1977	-174
Antioquia	445	394	-51
Valle del Cauca	435	392	-43
Tolima	384	286	-98
Hospital Central	235	171	-64
Santander	185	142	-43
Risaralda	180	105	-75
Atlántico	150	131	-19
Caldas	139	92	-47
Cundinamarca	136	124	-12
Meta	105	85	-20
Boyacá	81	96	15
Norte de Santander	77	65	-12

Huila	76	46	-30
Bolívar	75	66	-9
Quindío	65	44	-21
Cauca	62	56	-6
Nariño	58	49	-9
Sucre	46	32	-14
Córdoba	44	51	7
Magdalena	41	40	-1
Dirección de Sanidad	38	50	12
Cesar	31	34	3
Chocó	19	19	0
Casanare	18	10	-8
Urabá	14	12	-2
Guaviare	13	5	-8
Arauca	12	8	-4
Caquetá	11	3	-8
Guajira	10	15	5
Putumayo	5	9	4
Vichada	3	3	0
San Andrés	3	2	-1
Amazonas	2	2	0
Guainía	1	2	1
Vaupés	1	0	-1
Total	**5351**	**4618**	**-733**

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



Las siguientes son las variaciones entre las PQR2S recepcionadas durante el mes de octubre y noviembre del año en curso de las unidades con mayor recepción, así:

- Unidad Prestadora de Salud Bogotá: Disminución del 8.09%.
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia: Disminución del 11.46%.
- Unidad Prestadora de Salud Valle: Disminución del 9,89
- Unidad Prestadora de Salud Tolima: Disminución del 25.52%.
- Hospital Central: Disminución del 27.23%.

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

MOTIVO GENERAL / PQR2S	OCTUBRE	NOVIEMBRE	VARIACIÓN
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	2218	1985	-10,5
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	929	778	-16,3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	608	570	-6,3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	289	266	-8,0
FALTA DE COBERTURA	125	19	-84,8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	121	116	-4,1
PROCESOS MEDICINA LABORAL	108	97	-10,2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	105	88	-16,2
ORIENTACIÓN PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y REQUISITOS	99	167	68,7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	83	53	-36,1

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

MOTIVO ESPECÍFICO / PQR2S	Octubre	Noviembre	Variación
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS-ESPECIALIDADES MÉDICAS -OFTALMOLOGÍA	302	262	-13,2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD-PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS-OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	205	197	-3,9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD-PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS-IMAGENOLOGÍA	192	174	-9,4
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS-MEDICAMENTOS	238	242	1,7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS-ESPECIALIDADES MÉDICAS -UROLOGÍA	173	140	-19,1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS-ESPECIALIDADES MÉDICAS -OTORRINOLARINGOLOGÍA	137	134	-2,2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD-PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS-OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	132	129	-2,3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS-ESPECIALIDADES MÉDICAS -ANESTESIOLOGÍA	120	130	8,3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA-ESPECIALIDADES MÉDICAS -RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	118	124	5,1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS-ESPECIALIDADES MÉDICAS -ENDOCRINOLOGÍA	114	107	-6,1

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 octubre - noviembre	Número de reclamos por cada 1.000 afiliados*
Dirección de Sanidad – Policía Nacional	609.398	9.193	15,08

* 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 corte noviembre 2024.

REGION/UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	Reclamos prestación de los servicios Octubre - Noviembre 2024	Número de reclamos por cada 1.000 afiliados*
SIN DATOS	410	_	_
REGION UNO	**175714**	**4363**	**24,8**
BOGOTÁ	127124	3961	**31,2**
CUNDINAMARCA	23420	237	**10,1**
BOYACA	22053	155	**7,0**
AMAZONAS	1322	2	**1,5**
SAN ANDRES	642	3	**4,7**
VICHADA	570	3	**5,3**
GUAINIA	578	2	**3,5**
REGION DOS	**52139**	**786**	**15,1**
HUILA	16814	113	**6,7**
TOLIMA	29084	650	**22,3**
CAQUETA	3215	13	**4,0**
PUTUMAYO	3026	10	**3,3**
REGION TRES	**48309**	**584**	**12,1**
RISARALDA	20158	266	**13,2**
CALDAS	15511	212	**13,7**
QUINDIO	12640	106	**8,4**
REGION CUATRO	**78561**	**998**	**12,7**
VALLE DEL CAUCA	53921	797	**14,8**
CAUCA	10613	108	**10,2**
NARIÑO	14027	93	**6,6**
REGION CINCO	**55844**	**420**	**7,5**
SANTANDER	31904	283	**8,9**
NORTE DE SANTANDER	22293	122	**5,5**
ARAUCA	1647	15	**9,1**
REGION SEIS	**75881**	**930**	**12,3**
ANTIOQUIA	52341	784	**15,0**
CHOCO	4381	38	**8,7**
CORDOBA	16116	87	**5,4**
URABA	3043	21	**6,9**
REGION SIETE	**29621**	**217**	**7,3**
META	23177	179	**7,7**
CASANARE	4481	24	**5,4**
GUAVIARE	1575	13	**8,3**
VAUPES	388	1	**2,6**
REGION OCHO	**92927**	**630**	**6,8**
ATLANTICO	35434	263	**7,4**
CESAR	11061	59	**5,3**
SUCRE	11506	76	**6,6**
BOLIVAR	15652	137	**8,8**
MAGDALENA	13703	75	**5,5**
GUAJIRA	5571	2	**0,4**
TOTAL GENERAL	**609.398**	**9.193**	**15,1**

*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 los meses de octubre y noviembre del 2024, así:

MOTIVO ESPECÍFICO / RECLAMOS	TOTAL	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	4203	45,7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1707	18,6
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1178	12,8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	555	6,0
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	237	2,6
PROCESOS MEDICINA LABORAL	205	2,2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	193	2,1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	136	1,5
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	111	1,2
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	103	1,1

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	4203
ESPECIALIDADES MÉDICAS	3695
OFTALMOLOGÍA	564
UROLOGÍA	313
OTORRINOLARINGOLOGÍA	271
ANESTESIOLOGÍA	250
NEUROLOGÍA	225
ENDOCRINOLOGÍA	221
GASTROENTEROLOGÍA	208
DERMATOLOGÍA	194
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	187
MEDICINA GENERAL	157
OPTOMETRÍA	145
NEUROCIRUGÍA	123
NEUMOLOGÍA	119
REUMATOLOGÍA	104
CIRUGÍA GENERAL	103
MEDICINA INTERNA	97
PSIQUIATRÍA	92

PSICOLOGÍA	74
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	60
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	57
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	51
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	42
CIRUGÍA VASCULAR	37
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	36
ODONTOLOGÍA GENERAL	31
PEDIATRÍA	30
COLOPROCTOLOGÍA	26
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	23
CARDIOLOGÍA	22
CIRUGÍA DE TÓRAX	19
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	19
FONOAUDIOLOGÍA	19
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	17
CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	16
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	15
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	13
ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	11
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	11
NEFROLOGÍA	11
MEDICINA FAMILIAR	10
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	10
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	9
NUTRICIÓN	8
ALERGOLOGÍA	7
FISIOTERAPIA	7
VACUNACIÓN	7
OCULOPLASTIA	6
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	6
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	6
ONCOLOGÍA	5
ENDODONCIA	5
HEMATOLOGÍA	4
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	4
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	4
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	4
ODONTOPEDIATRÍA	4
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	3
CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA	3
INFECTOLOGÍA	3

GERIATRÍA	3
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	3
HEPATOLOGÍA	3
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	3
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	3
GENÉTICA MÉDICA	3
PERIODONCIA	3
RADIOTERAPIA	2
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	2
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	2
CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y HEMODINAMIA	2
CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA	2
MIEMBRO SUPERIOR - ORTOPEDIA	2
ENFERMERÍA	2
HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	1
ANESTESIOLOGÍA CARDIOTORÁXICA	1
CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA	1
ECOCARDIOGRAFÍA	1
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	1
PATOLOGÍA	1
CUIDADO INTENSIVO PEDIÁTRICO	1
CIRUGÍA DE CADERA	1
CIRUGÍA DE TRASPLANTE	1
CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	1
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1
ORTODONCIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1707
ESPECIALIDADES MÉDICAS	1606
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	242
OFTALMOLOGÍA	114
UROLOGÍA	110
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	107
OTORRINOLARINGOLOGÍA	94
NEUROLOGÍA	61
MEDICINA INTERNA	60
NEUROCIRUGÍA	56
GASTROENTEROLOGÍA	51
OPTOMETRÍA	49
DERMATOLOGÍA	48
CARDIOLOGÍA	47
CIRUGÍA GENERAL	43

ENDOCRINOLOGÍA	42
REUMATOLOGÍA	40
ANESTESIOLOGÍA	32
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	31
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA - NEUROPEDIATRÍA	30
PSIQUIATRÍA	28
ALERGOLOGÍA	28
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	28
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN - FISIATRÍA	25
NEUMOLOGÍA	22
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	18
CIRUGÍA VASCULAR	17
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	17
FONOAUDIOLOGÍA	15
ONCOLOGÍA	14
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	13
COLOPROCTOLOGÍA	12
PEDIATRÍA	12
NEFROLOGÍA	12
CIRUGÍA DE RODILLA - ORTOPEDIA	10
CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	9
HEMATOLOGÍA	9
GENÉTICA MÉDICA	9
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO - OTORRINOLARINGOLOGÍA	9
HEPATOLOGÍA	8
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	8
PSICOLOGÍA	8
ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA	7
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	7
GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA	7
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	5
ENDODONCIA	5
ECOCARDIOGRAFÍA	4
HEMATO-ONCOLOGÍA - ONCOHEMATOLOGÍA	4
CIRUGÍA DE TÓRAX	4
GERIATRÍA	4
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	4
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	4
ODONTOPEDIATRÍA	4
INFECTOLOGÍA	3
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	3
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	3

CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO - ORTOPEDIA	3
CIRUGÍA DE MANO - ORTOPEDIA O CIRUGÍA PLÁSTICA	3
OCULOPLASTIA	2
RADIOTERAPIA	2
CIRUGÍA DE CADERA	2
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	2
CIRUGÍA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS - MASTOLOGÍA	2
ORTODONCIA	2
NUTRICIÓN	2
CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA	1
ANESTESIOLOGÍA CARDIOTORÁXICA	1
TOXICOLOGÍA CLÍNICA	1
ANESTESIOLOGÍA CARDIOVASCULAR	1
HEMATO-ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA - ONCOHEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA	1
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	1
ARTROSCOPIA - ORTOPEDIA	1
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
MEDICINA NUCLEAR	1
CIRUGÍA ENDOSCÓPICA GINECOLÓGICA	1
CIRUGÍA MAXILOFACIAL - CIRUGÍA ORAL	1
RADIOLOGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	1
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1
ODONTOLOGÍA DE ADOLESCENTE	1
FISIOTERAPIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1178
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	877
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	402
IMAGENOLOGÍA	366
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	92
QUIMIOTERAPIA	16
DIÁLISIS	1
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	262
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	261
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	1
ATENCIÓN DOMICILIARIA	26
HOSPITALIZACIÓN	10
URGENCIAS	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	555
MEDICAMENTOS	368

DISPOSITIVOS MÉDICOS	142
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	19
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	13
SOPORTE NUTRICIONAL	12
SUMINISTRO DE OXÍGENO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	237
MEDICAMENTOS	105
DISPOSITIVOS MÉDICOS	94
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	18
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	16
SOPORTE NUTRICIONAL	4
PROCESOS MEDICINA LABORAL	205
USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	176
INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	15
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	13
NEGACIÓN DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	193
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	135
IMAGENOLOGÍA	94
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	38
QUIMIOTERAPIA	2
RADIOTERAPIA	1
URGENCIAS	19
HOSPITALIZACIÓN	17
ATENCIÓN DOMICILIARIA	17
UNIDAD DE CUIDADO INTERMEDIO	2
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	2
TRASPLANTE	2
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	136
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	111
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	66
SERVICIO FARMACÉUTICO	13
SERVICIO HOSPITALARIO	12
SERVICIO DE URGENCIAS	10
SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	5
SERVICIO QUIRÚRGICO	2

SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA	2
ATENCIÓN DOMICILIARIA	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	103
FALLAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL	41
FALTA DE IDONEIDAD EN EL TALENTO HUMANO EN SALUD	27
INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	17
INFORMACIÓN ERRADA SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD	12
FALLAS EN LA PRÁCTICA MÉDICA	6
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	89
RETIRADO	61
MULTIAFILIACIÓN	13
TRASLADO NO SOLICITADO POR EL USUARIO	5
DESAFILIADO POR FALLECIMIENTO	4
SUSPENSIÓN POR FALTA DE DOCUMENTOS	3
ERROR EN EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD	3

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 9.969 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

Octubre - Noviembre 2024	Cantidad	%
Reclamo	9193	92,22
Petición	320	3,21
Petición de Información	145	1,45
Queja	140	1,40
Reconocimientos del Servicio de Policía	128	1,28
Informe	27	0,27
Sugerencia	13	0,13
Solicitud de documentos	3	0,03
Total general	**9969**	100

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

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Entidades de Salud	342
Superintendencias	18
Inspección de Policía	09

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

Octubre – Noviembre 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 los meses de octubre y noviembre de la actual vigencia, no se presentó negación del acceso a la información a ninguna PQR2S.

En los meses de octubre y noviembre se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 9.969 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 08/12/2024 a las 10:00 horas.

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

INFORMACIÓN PÚBLICA