



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

I TRIMESTRE AÑO 2026.

**INFORME CUALITATIVO Y CUANTITATIVO
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL
Y SUGERENCIAS (PQR2S) DE LA DIRECCIÓN
DE SANIDAD ÁMBITO NACIONAL.**

ENERO A MARZO 2026.

Contenido

DIRECCIÓN DE SANIDAD.....	1
ATENCIÓN AL USUARIO.....	1
1. INFORME PQR2S.....	3
2. OBJETIVO DEL INFORME.....	3
3. ASPECTOS PRINCIPALES.....	3
3.1 COMPARATIVO DE RECEPCIÓN TOTAL DE PQR2S EN LOS ÚLTIMOS TRES TRIMESTRES DEL AÑO 2025.	3
3.2 TIPO DE SOLICITUDES REALIZADAS	4
3.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN:.....	5
4. PANORAMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS (PQR2S).....	6
4.1 PANORAMA POR REGIONALES DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.	6
4.2 PANORAMA POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD.....	7
5. RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS	8
5.1 RECLAMOS ALLEGADOS POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD/ NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS.....	8
6. MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S	10
6.1 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO GENERAL.....	10
6.2 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO ESPECÍFICO.	11
6.3 TOP DE LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALIDAD POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD.....	11
7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	12
8. RECOMENDACIONES	13
9. CONCLUSIONES	13
9.1 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	13
9.2 TIEMPO DE RESPUESTA DADA A CADA SOLICITUD	13
9.3 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	14

1. INFORME PQR2S

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD.

En el marco de la misionalidad de la Oficina de Atención al usuario de la Dirección de Sanidad y de acuerdo a los estándares de cumplimiento, el presente informe resume los datos correspondientes al proceso de atención, recepción y trámite sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S) en el ámbito de los servicios de salud brindados por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional durante el tercer trimestre correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo del año 2026.

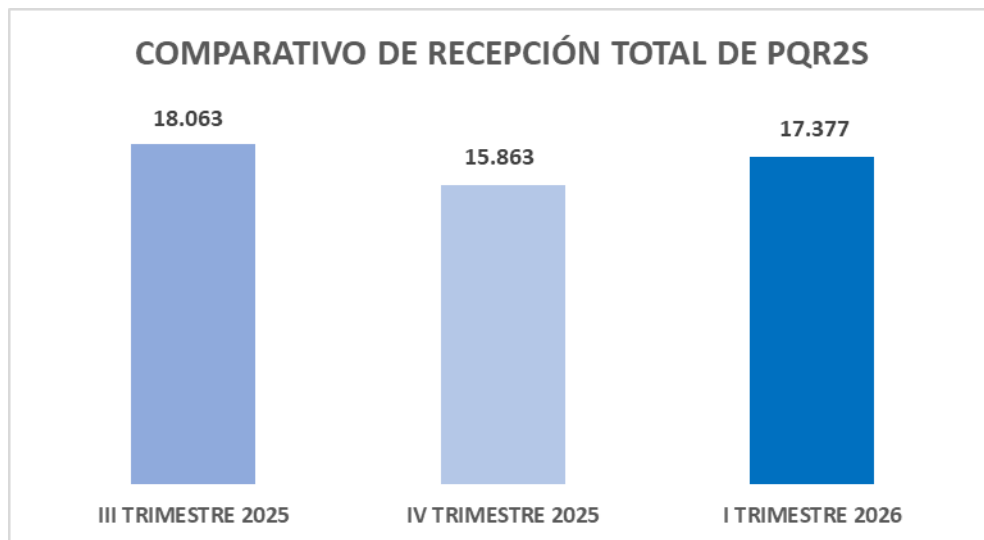
2. OBJETIVO DEL INFORME

El informe tiene como propósito evaluar el desempeño de los canales de atención y la gestión de las solicitudes realizadas por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, en relación con la prestación de servicios de salud. La finalidad es identificar áreas de mejora que permita garantizar una atención integral, y contribuir a la satisfacción de los usuarios, a través de la gestión oportuna de las solicitudes interpuestas.

3. ASPECTOS PRINCIPALES

3.1 COMPARATIVO DE RECEPCIÓN TOTAL DE PQR2S EN LOS ÚLTIMOS TRES TRIMESTRES.

A continuación, el comparativo de los últimos tres trimestres, así:

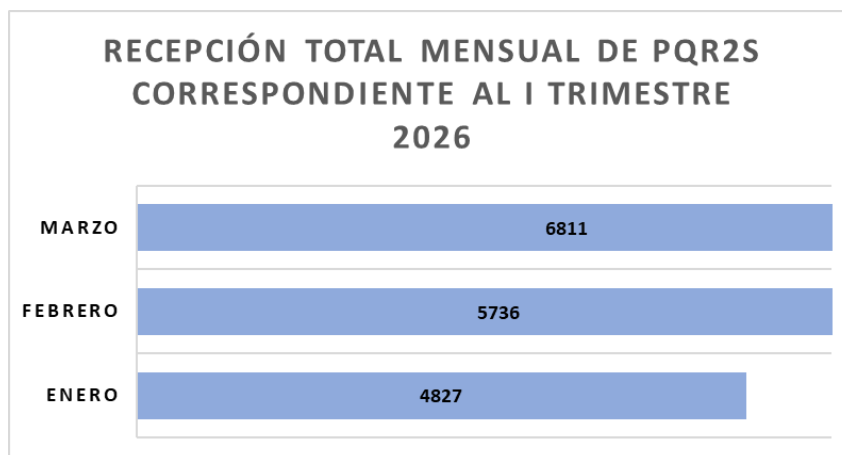


La gráfica visualizada presenta una comparación trimestral de la recepción total de PQR2S (Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias). Se observa una tendencia variable a lo largo de los últimos tres trimestres.

Análisis de Tendencias

- **III Trimestre 2025:** La cifra aumentó significativamente, alcanzando el punto máximo del período con 18.063 PQR2S (un aumento del 7,23% respecto al trimestre anterior).

- **IV Trimestre 2025:** Hubo un descenso notable, donde la recepción total fue de 15.863, la cifra más baja del período comparado (una disminución de 12,18% respecto al trimestre anterior).
- **I Trimestre 2026:** Se registró un incremento importante con 17.377 casos recepcionados (un aumento de 9,5 respecto al trimestre anterior).

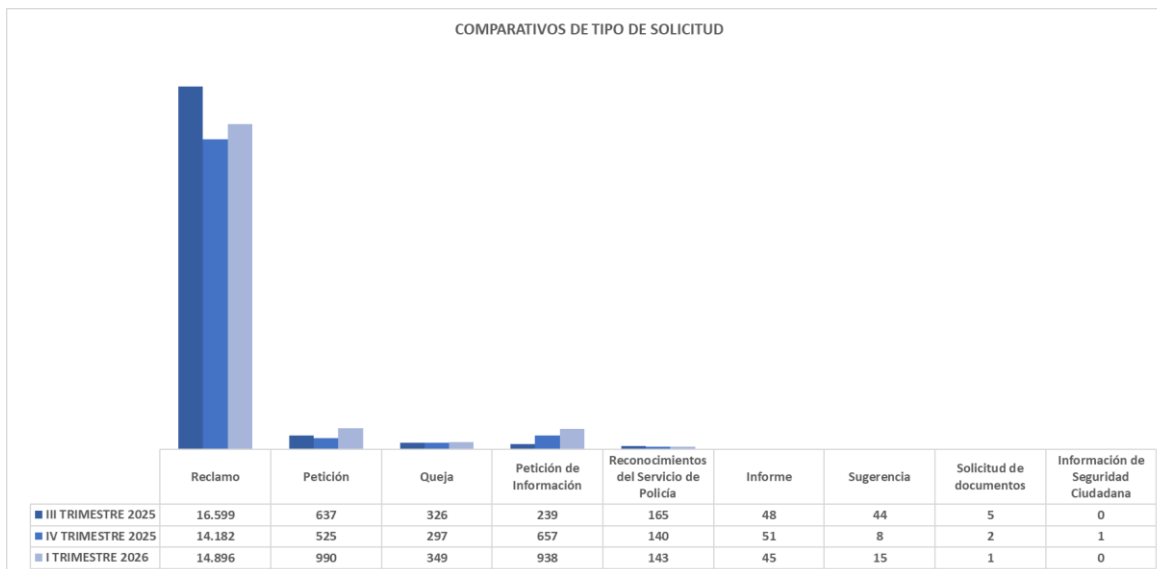


La gráfica de barras presenta la recepción total mensual de PQR2S correspondiente al I Trimestre de 2026, mostrando una tendencia al alza en el número de solicitudes recibidas mes a mes. El mes de marzo registró el mayor volumen de PQR2S, mientras que enero tuvo la menor cantidad de recepciones dentro de este trimestre.

3.2 TIPO DE SOLICITUDES REALIZADAS

La clasificación de las PQR2S realizadas por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional se organiza según el tipo de solicitud o inconformidad presentada. Esta clasificación permite una gestión más eficiente de los requerimientos, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones estratégicas. A continuación, se detallan los tipos de PQR2S, la clasificación y la estadística, así:

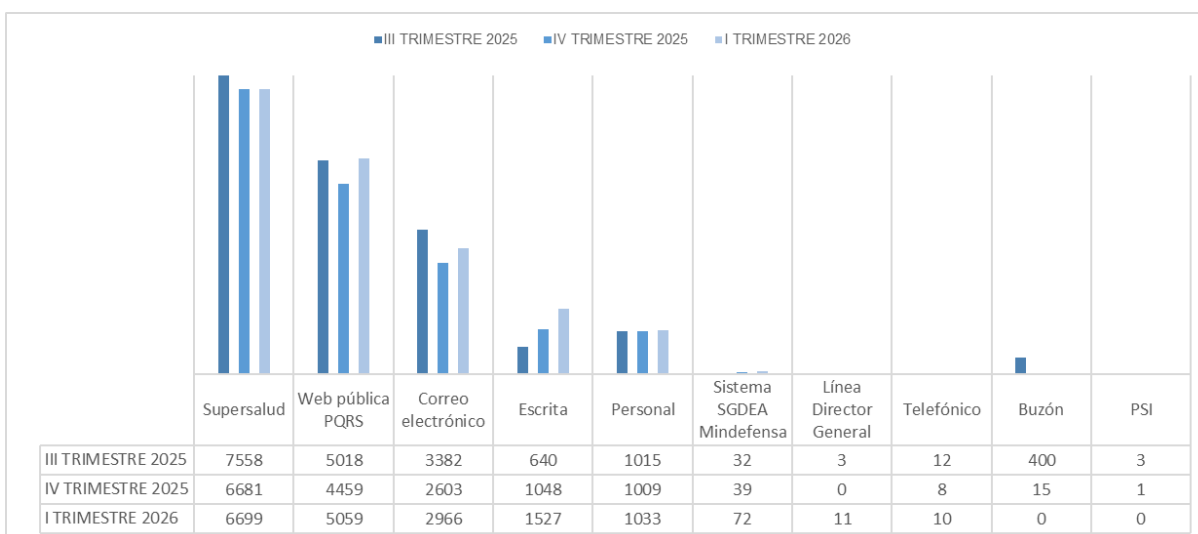
TÉRMINO	DEFINICIÓN	TIEMPOS ESTABLECIDOS
Petición:	<i>"Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros".</i>	<p>a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.</p> <p>b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.</p> <p>c) b) Solicitud de documentos: diez (10) días hábiles.</p>
Queja	<i>"Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad".</i>	Quince (15) días hábiles.
Reclamo	<i>Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.</i>	Quince (15) días hábiles.
Sugerencia	<i>Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.</i>	Quince (15) días hábiles.



El comparativo trimestral de los tipos de solicitud (PQR2S) entre el IV y el I Trimestre de 2026 revela dinámicas de cambio importantes. Se observa un leve aumento en la mayoría de las categorías principales: los reclamos acrecentaron un 5,03% y las peticiones fueron las que presentaron un aumento más marcado, con un incremento del 88,57%. Las quejas y los reconocimientos también mostraron aumentos del 17,51% y 2,14% respectivamente. Por otra parte, la categoría de petición de información experimentó un aumento sustancial del 87,50%.

3.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN:

Las solicitudes fueron recibidas a través de diversos canales habilitados, tanto presenciales como virtuales, las líneas telefónicas y correo electrónico.



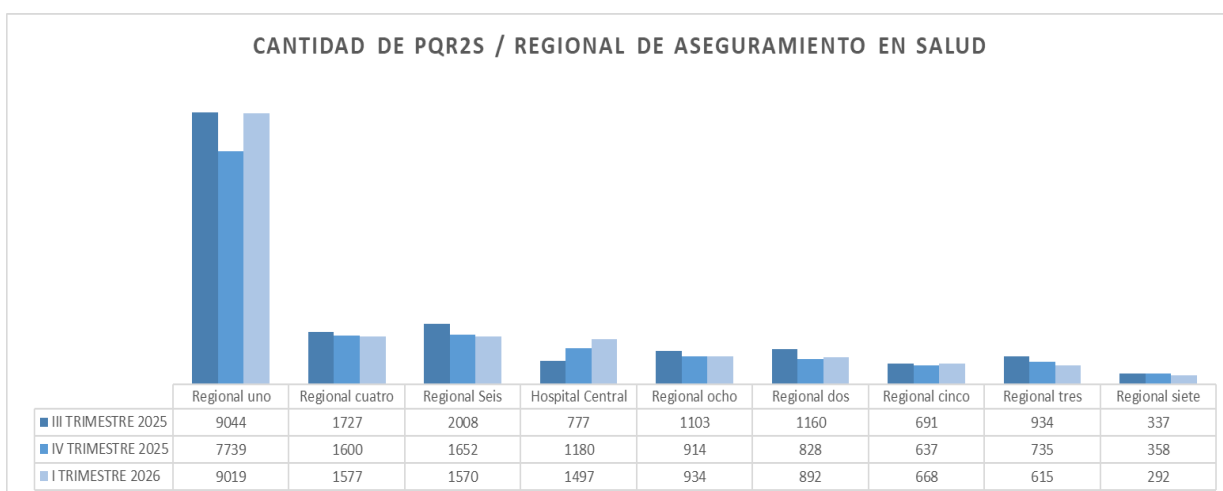
En la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, para el I Trimestre de 2026, la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S) se concentró predominantemente en tres canales o medios de recepción, los cuales acumularon el 84,76% del total de las 17.377 solicitudes gestionadas. La Superintendencia Nacional de Salud

aportó un 38,55% del total de la recepción (6.699 solicitudes). Seguido a esto, la Web pública PQRS con una participación del 29,11% (5.059 solicitudes), y en tercer lugar el Correo electrónico, que contribuyó con el 17,07% (2.966 solicitudes). Los medios de recepción catalogados como: Escrita (Los que son radicados en ventanilla) y Personal representaron el 8,79% y 5,94% respectivamente, mientras que los demás canales sumaron menos del 0,5% del total.

4. PANORAMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS (PQR2S)

4.1 PANORAMA POR REGIONALES DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.

Dentro del panorama específico de cada una de las Regionales de Aseguramiento en salud, se presenta la siguiente gráfica por tendencia en la recepción de PQR2S durante el III trimestre, IV trimestre del año 2025 y I trimestre del año 2026, así:



La gráfica de barras presenta la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR2S) allegadas por diferentes regionales de aseguramiento en salud y el Hospital Central durante los dos últimos trimestres del año 2025 y el primer trimestre del año 2026.

A continuación se muestra el global de PQR2S que fueron recepcionadas durante el I trimestre del año 2026, por regional de aseguramiento en salud.

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	I TRIMESTRE 2026	PORCENTAJE GLOBAL
Regional Uno	9019	51,90
Regional Cuatro	1577	9,08
Regional Seis	1570	9,03
Hospital Central	1497	8,61
Regional Ocho	934	5,37
Regional Dos	892	5,13
Regional Cinco	668	3,84
Regional Tres	615	3,54
Regional Siete	292	1,68

El análisis de la distribución global de las 17.377 PQR2S recepcionadas durante el I Trimestre de 2026 evidencia que: La Regional de Aseguramiento en Salud número uno gestionó la mayoría de las solicitudes, representando un 51,90% del total (9.019 casos). Le siguieron la Regional de Aseguramiento en Salud número Cuatro y la Regional de Aseguramiento en Salud número Seis, con participaciones del 9,08% (1.577) y 9,03% (1.570) respectivamente. Estas tres regionales, junto con el Hospital Central (8,61%), concentran aproximadamente el 78,62% del volumen total. Las demás regionales y la Dirección de Sanidad mantuvieron contribuciones menores, por debajo del 6% individualmente.

4.2 PANORAMA POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD

Dentro del panorama específico para cada Unidad Prestadora de Salud adscrita a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, se puede establecer el siguiente comparativo con relación al IV trimestre del año 2025 y el I trimestre del año 2026, junto a la variación, así:

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD	IV TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2026	VARIACIÓN
Bogotá	6946	8136	1190
Hospital Central	1180	1497	317
Antioquia	1453	1405	-48
Valle del Cauca	1239	1240	1
Tolima	639	699	60
Santander	425	484	59
Boyacá	374	434	60
Cundinamarca	397	424	27
Atlántico	364	348	-16
Dirección de Sanidad	220	313	93
Risaralda	361	286	-75
Meta	274	238	-36
Bolívar	173	205	32
Caldas	219	177	-42
Cauca	139	172	33
Norte de Santander	174	171	-3
Cesar	152	167	15
Nariño	222	165	-57
Quindío	155	152	-3
Huila	142	145	3
Córdoba	116	103	-13
Sucre	89	93	4
Magdalena	94	86	-8
Casanare	57	38	-19
Chocó	47	36	-11
Guajira	42	35	-7
Urabá	36	26	-10
Caquetá	30	26	-4
Putumayo	17	22	5
Guaviare	27	14	-13
Amazonas	15	14	-1
Arauca	38	13	-25
Vichada	5	5	0
Guainía	1	3	2
Vaupés	0	1	1
Total general	15.864	17.377	1513

El comparativo de las PQR2S gestionadas por las Unidades Prestadoras de Salud entre el IV Trimestre de 2025 y el I trimestre 2026 evidencia un aumento del 9,54% a nivel global, pasando de 15.863 a 17.377 solicitudes. La tendencia al aumento predominó en la mayoría de las unidades. La UPRES de Bogotá registró el mayor aumento, con 1.190 solicitudes más, lo que representa un incremento del 17,13%. Otros aumentos significativos se observaron en el Hospital Central (+26,86%) y Boyacá (+16,04%).

El top 10 de las Unidades Prestadoras de Salud con un porcentaje global para el I trimestre de 2026 es:

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD	I TRIMESTRE 2026	PORCENTAJE GLOBAL
Bogotá	8136	46,82
Antioquia	1405	8,09
Valle del Cauca	1240	7,14
Hospital Central	1497	8,61
Tolima	699	4,02
Santander	484	2,79
Cundinamarca	424	2,44
Boyacá	434	2,50
Atlántico	348	2,00
Risaralda	286	1,65

5. RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS

Para el I trimestre de la vigencia 2026 se registran 620.226 afiliados al Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

A continuación, 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 ¹	RECLAMOS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS IV TRIMESTRE 2025	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 1.000 AFILIADOS ²
Dirección de Sanidad Policía Nacional	620.226	17.377	28,01

5.1 RECLAMOS ALLEGADOS POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD/ NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS.

A continuación, se presenta el porcentaje de reclamos allegados en el primer trimestre del 2026 el cual se obtiene del total de reclamos/total de afiliados * 1000.

REGIONAL	UNIDAD	TOTAL DE AFILIADOS	TOTAL RECLAMOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2026	Porcentaje %
REGIONAL UNO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA	129.180	7821	60,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD	23.907	382	16,0

¹ La información sobre el censo DISAN fue suministrada por el Área Gestión de Aseguramiento en Salud.

² Tasa: número de reclamos prestación de los servicios por cada 1.000 afiliados se calcula: número reclamos/número afiliados por 1.000

	CUNDINAMARCA			
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOYACA	22.940	354	15,4
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD AMAZONAS	1.473	10	6,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAINIA	651	0	0,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	613	1	1,6
	UNIDAD PRESTADORA VICHADA	575	4	7,0
REGIONAL DOS	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD HUILA	16.969	122	7,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA	29.381	638	21,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD PUTUMAYO	3.074	18	5,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAQUETA	3.300	23	7,0
REGIONAL TRES	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	20.397	264	12,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS	16.321	150	9,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD QUINDIO	12.741	130	10,2
REGIONAL CUATRO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA	55.107	1141	20,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAUCA	10.660	156	14,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	13.912	148	10,6
REGIONAL CINCO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER	32.197	403	12,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NORTE DE SANTANDER	22.702	135	5,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ARAUCA	1.591	9	5,7
REGIONAL SEIS	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	52.691	1304	24,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD URABA	2.930	21	7,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CORDOBA	16.337	86	5,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CHOCÓ	4.574	34	7,4
REGIONAL SIETE	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD META	23.371	192	8,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CASANARE	4.689	28	6,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VAUPES	471	0	0,0
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAVIARE	1.808	8	4,4
REGIONAL OCHO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ATLANTICO	36.309	295	8,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOLIVAR	16.042	178	11,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CESAR	11.576	149	12,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SUCRE	11.751	79	6,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD MAGDALENA	13.666	66	4,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAJIRA	5.752	29	5,0

El análisis el cual mide la proporción de reclamos respecto al total de afiliados para el I Trimestre de 2026 revela que, si bien la Regional Uno/Bogotá concentra el mayor volumen absoluto de reclamos (7.821), su índice de reclamos sobre el total de afiliados es del 60,5%, el más alto registrado. Otras unidades presentan índices de reclamación significativos, como Antioquia con 24,7% y Tolima con 20,7%, indicando áreas de mejora en la satisfacción del servicio.

En contraste, unidades con volúmenes de reclamo menores, como Boyacá (354 reclamos) o Risaralda (264 reclamos), todavía presentan índices de reclamación significativos del 15,4% y 12,9% respectivamente. Esto indica que, a pesar de tener menos afiliados, la probabilidad de que un afiliado en estas zonas presente un reclamo es comparativamente alta.

6. MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S

El siguiente informe presenta las principales causas de inconformidad y solicitudes (PQR2S) identificadas a partir de un total de **17.377** solicitudes analizadas.

ASEGURAMIENTO / PRESTACIÓN		
<p>8.918 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD Y/O AUTORIZACIÓN EN LAS CITAS O CONSULTAS</p> <p>De los cuales el top 5 infiere las siguientes especialidades:</p> <p>Oftalmología, Medicina General, Anestesiología, Otorrinolaringología, Ortopedia y Traumatología.</p>	<p>2.006 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD:</p> <p>De los cuales el top 3 infiere:</p> <p>1.067 reclamos relacionados con imagenología.</p> <p>1597 reclamos relacionados con otros procedimientos no quirúrgicos.</p> <p>373 reclamos relacionados con otros procedimientos quirúrgicos.</p>	<p>751 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS</p> <p>De los cuales el top 3 infiere reclamos por:</p> <p>630 reclamos de medicamentos</p> <p>237 reclamos de dispositivos médicos</p> <p>43 reclamos por transporte, alojamiento y alimentación.</p>

SOLICITUD HISTORIA CLÍNICA	MEDICINA LABORAL
870 solicitudes copia historia clínica	348 reclamos y peticiones - procesos medicina laboral

Las solicitudes clasificadas como reclamos corresponden a la mayor cantidad de PQR2S interpuestas por los usuarios, ya que se encuentran asociadas a la prestación de los servicios de salud con un 85,7% de la totalidad de las PQR2S recepcionadas durante el periodo informado.

6.1 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO GENERAL.

De los 17.377 reclamos se procede a presentar el top 10 de los requerimientos interpuestos por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, así:

MOTIVO GENERAL	TOTAL
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	8918
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	2006
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1115
COPIA HISTORIA CLÍNICA	876
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	674
ORIENTACIÓN PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y REQUISITOS	627
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	575
INFORMACIÓN TRÁMITES INSTITUCIONALES	326
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	317
TRATO DEL PERSONAL	277

6.2 TOP 5 DE LOS REQUERIMIENTOS (RECLAMOS) MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO ESPECÍFICO.

En el ítem de los requerimientos por motivo específico se refieren a las causas o razones particulares por las cuales los usuarios del Subsistema de Salud buscan subsanar de manera concreta su reclamo en salud, en la Dirección de Sanidad durante el primer trimestre del 2026 se ve reflejado los motivos específicos sobre la atención médica o servicios relacionados con la salud, así:

MOTIVO ESPECIFICO	Total
ESPECIALIDADES MÉDICAS	10083
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	2056
MEDICAMENTOS	630
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	386
DISPOSITIVOS MÉDICOS	237

Al realizar un análisis más exhaustivo de los motivos específicos al conjunto de ítems que se disgregan, se presenta el siguiente cuadro:

ESPECIALIDADES MÉDICAS	10.083
OFTALMOLOGÍA	992
MEDICINA GENERAL	796
ORTOPEDIA	694
ANESTESIOLOGÍA	685
OTORRINOLARINGOLOGÍA	629
NEUROLOGÍA	588
DERMATOLOGÍA	540
MEDICINA INTERNA	512
OPTOMETRÍA	487
PSIQUIATRÍA	368
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	2056
IMAGENOLOGÍA	1067
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	809
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	118
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	24
RADIOTERAPIA	2
MEDICAMENTOS	630
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	386
OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	366
TRASPLANTE	3
INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO -IVE	3

6.3 TOP DE LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALIDAD POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD.

IMAGENOLOGÍA	1.067
Bogotá	461
Valle	132
Antioquia	103
Tolima	65
Boyacá	38
Cundinamarca	32
Risaralda	30
Quindío	27
Caldas	24
Santander	23
OFTALMOLOGÍA	992

Bogotá	722
Antioquia	49
Valle	39
Tolima	35
Hospital Central	22
Boyacá	21
Cundinamarca	16
Atlántico	11
Risaralda	11
Cauca	10
MEDICINA GENERAL	807
Bogotá	478
Antioquia	62
Valle	61
Cundinamarca	28
Tolima	24
Boyacá	24
Hospital Central	19
Cauca	17
Meta	12
Atlántico	12
Santander	11
ORTOPEDIA	694
Bogotá	324
Antioquia	154
Hospital Central	35
Valle	32
Cundinamarca	25
Tolima	19
Boyacá	19
Atlántico	13
Risaralda	10
ANESTESIOLOGÍA	685
Bogotá	578
Hospital Central	24
Cundinamarca	20
Valle	11
Tolima	9
Santander	6
Antioquia	6
Cauca	5
OTORRINOLARINGOLOGÍA	629
Bogotá	363
Antioquia	76
Valle	64
Tolima	26
Hospital Central	16
Santander	14
Risaralda	12
Cundinamarca	12

7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

De acuerdo con el desglose proporcionado, los reclamos relacionados con la prestación de servicios de salud son el principal motivo de inconformidad entre los usuarios del Subsistema de Salud. Esto refleja

una posible insatisfacción con la oportunidad, accesibilidad y calidad de atención, la gestión administrativa de citas, y la coordinación entre prestadores propios y externos.

Es importante destacar que los reclamos por la falta de acceso oportuno a servicios médicos, especialmente en áreas como consultas, procedimientos quirúrgicos, y medicamentos, son los que más afectan la percepción del servicio.

8. RECOMENDACIONES

Para abordar las causas de inconformidad reflejadas en los reclamos allegados al Subsistema de Salud de la Policía Nacional por los usuarios, se podrían considerar las siguientes medidas:

1. Mejorar la gestión de citas: Establecer sistemas más eficientes para la programación de citas médicas y procedimientos, minimizando la espera.
2. Optimizar la autorización de servicios: Reducir los tiempos de espera para la autorización de citas, procedimientos y medicamentos a través de una coordinación más efectiva.
3. Revisar los contratos y portafolios de servicios: Realizar una revisión detallada de los contratos y servicios ofrecidos por las RASES y UPRES, asegurando que se mantenga la calidad y disponibilidad de los mismos

9. CONCLUSIONES

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

9.1 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el I trimestre del año 2026, la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional recibió un total de 17.377 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
Reclamo	14.896	85,7
Petición	990	5,7
Petición de Información	938	5,4
Queja	349	2,0
Reconocimientos del Servicio de Policía	143	0,8
Informe	45	0,3
Sugerencia	15	0,1
Solicitud de documentos	1	0,0
Total general	17.377	100

9.2 TIEMPO DE RESPUESTA DADA A CADA SOLICITUD

Los requerimientos que hacen los ciudadanos ante las entidades gubernamentales cuentan con unos términos de Ley.

Conforme a lo descrito y siguiendo los parámetros estatutarios y de Ley la Dirección de Sanidad cumplió con los tiempos de respuesta de acuerdo a los siguientes términos al momento de atender solicitudes por parte de los usuarios, así:

TIPO DE SOLICITUD	DÍAS
Petición de información	10 días hábiles
Solicitud de documentos	10 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Reconocimiento servicio policial	15 días hábiles
Petición	15 días hábiles

9.3 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Ticket	Información Solicitada	Justificación Información	Descripción Sigla	Fecha
829473-20260128	NO	Reserva	ATEUS_HOCEN	30/01/2026 3:14:14 p. m.

Con respecto a las solicitudes que se tramitaron ante otras instituciones en el I trimestre 2026, se presenta el siguiente consolidado:

ENTIDAD	TOTAL
Entidades de Salud	274
Inspección de Policía	4
Alcaldía Municipal	1
Ejército Nacional	1
Total general	280

Expuesto lo anterior, se concluye que en el I trimestre del año 2026 se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias un total de 17.377 requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 06/04/2026 a las 14:12 horas.

Anexo(s): NO

Elaboró: CPS4 Paula Andrea Giraldo
Oficina de Atención al Usuario - DISAN

Revisó: Tc Hellen Johanna Jiménez Orejuela
Jefe Oficina de Atención al Usuario DISAN

Fecha de elaboración: 07/04/2026
Ubicación: (Y) Informes/trimestral/PaulaGiraldo

Calle 44 50 - 51
Teléfonos: 5804400 – ext: 7572
disan.sipqrs@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

1DS-OF-0001
VER: 7

Página 14 de 14

Aprobación: 26/05/2025