



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

III TRIMESTRE AÑO 2025

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

01 DE JULIO 2025 – 30 DE SEPTIEMBRE 2025

Tabla de contenido

1.	INFORME PQR2S	3
2.	OBJETIVO DEL INFORME	3
3.	ASPECTOS PRINCIPALES	3
3.1	NÚMERO TOTAL DE PQR2S REGISTRADAS	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)	7
4.1	PANORAMA POR REGIONALES DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.	7
4.2	PANORAMA POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD	8
5.	RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS	12
5.1	RECLAMOS ALLEGADOS POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD/ NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS.	13
6.	MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S	14
6.1	TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO GENERAL.	14
6.2	TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS MÁS INTERPUESTOS POR MOTIVO ESPECÍFICO.	15
6.3	TOP DE LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALIDAD POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD.	17
7.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	20
8.	RECOMENDACIONES	20
9.	CONCLUSIONES	20
9.1	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	20
9.2	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.	21
9.3	TIEMPO DE RESPUESTA DADA A CADA SOLICITUD	21
9.4	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	21

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 julio, agosto y septiembre del año 2025.

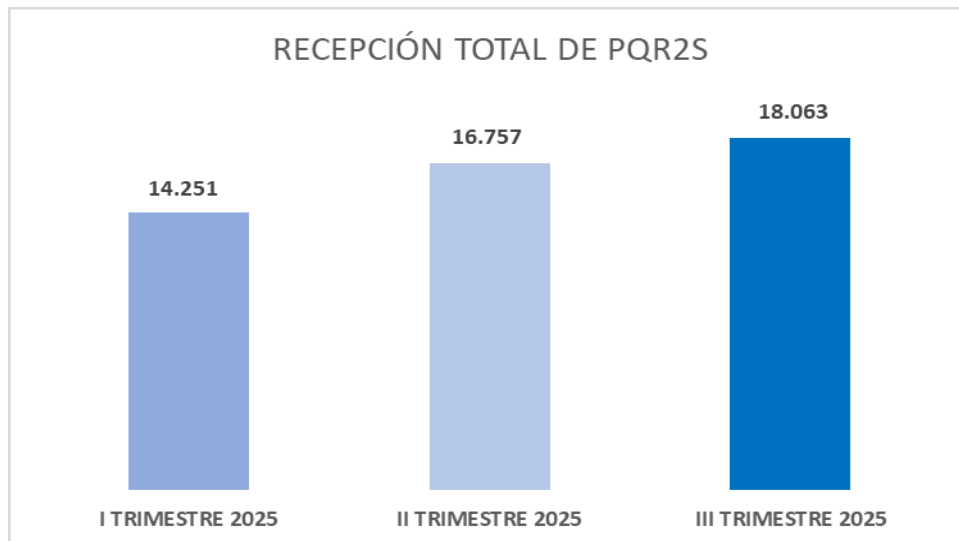
2. OBJETIVO DEL INFORME

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, 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 NÚMERO TOTAL DE PQR2S REGISTRADAS

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

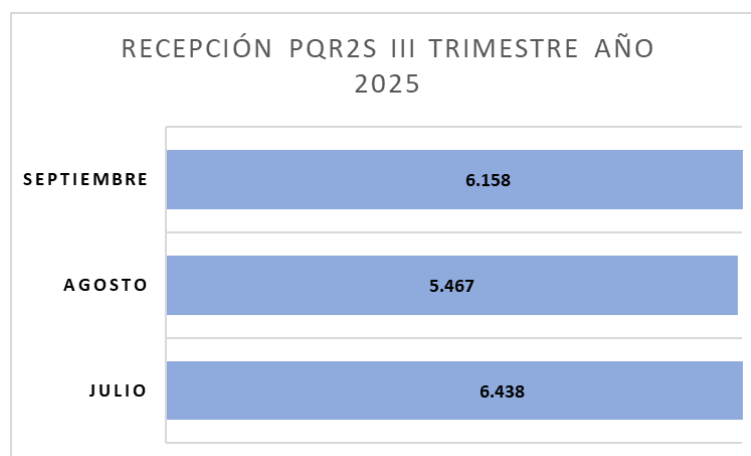


La gráfica comparativa presentada ilustra las solicitudes interpuestas por los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, las cuales fueron recepcionadas a través de los diferentes medios de recepción. Esta información abarca el I, II y III trimestre de 2025, con respecto a las PQR2S (Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias) gestionadas por las unidades prestadoras de salud nivel nacional de lo cual se puede deducir, lo siguiente:

- **Aumento de PQR2S:** Comparando el segundo y tercer trimestre del año 2025, se observa un aumento de 1.306 PQR2S, lo que representa un incremento del 7,2%. Este aumento puede reflejar varios factores, entre ellos, un mayor acceso a los canales de recepción de las solicitudes, un

incremento en la cantidad de usuarios y/o un aumento en la percepción de insatisfacción e inoportunidad con los servicios brindados.

La tendencia de las PQR2S en el III Trimestre de 2025 muestra una variabilidad, con aumento en las solicitudes. Este crecimiento indica una mayor participación de los usuarios, quienes radican varias solicitudes por los diferentes canales de recepción.



La tendencia observada en el tercer trimestre de 2025 pone de manifiesto que, aunque los esfuerzos anteriores hayan sido significativos, aún existen aspectos que requieren ajustes para optimizar la atención.

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>	a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles. b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles. c) b) Solicitud de documentos: diez (10) días hábiles.
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.

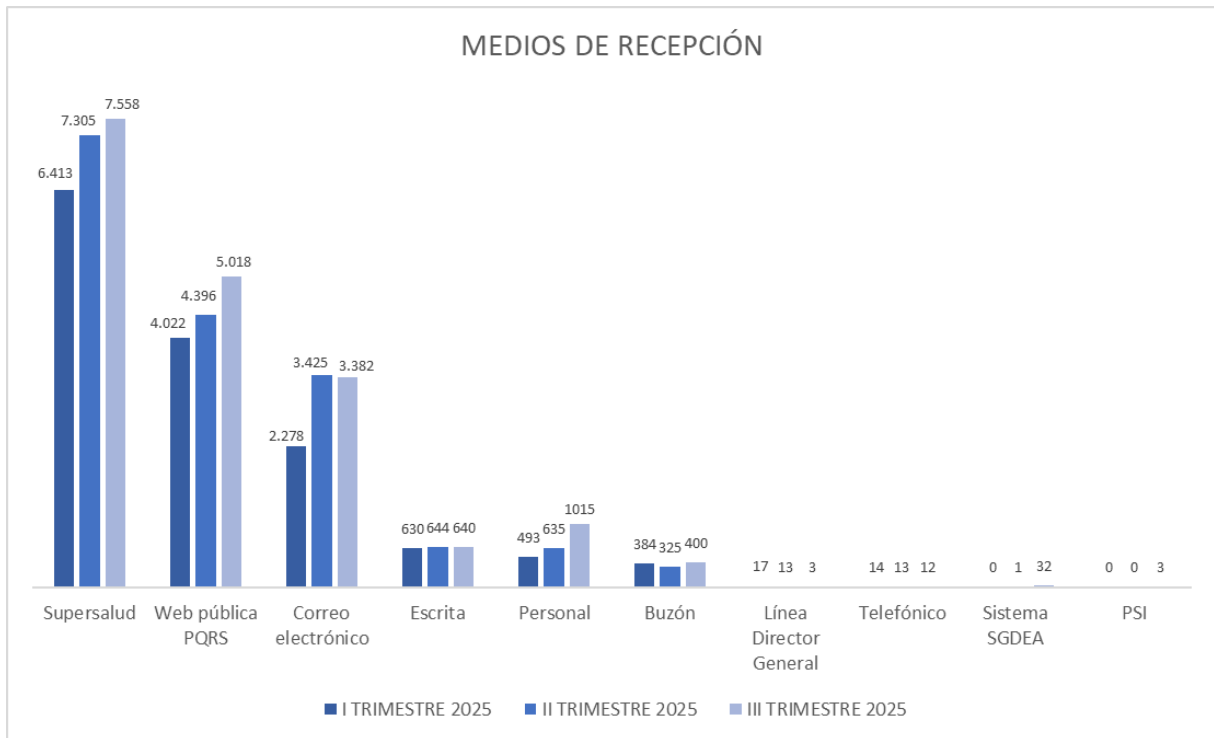


Realizando un comparativo entre el segundo y tercer trimestre del año 2025, se observan las siguientes variaciones:

- Aumento de reclamos en un 8% ▲
- Disminución de las peticiones en un 5% ▼
- Disminución de las quejas en un 3% ▼
- Disminución en las peticiones de información en 30% ▼
- Aumento en los reconocimientos del servicio policial en un 5% ▲
- Disminución en los informes en un 27% ▼
- Aumento de las sugerencias en 22% ▼
- Disminución en la solicitud de documentos de 22% ▼
- Disminución en la información de seguridad ciudadana en 100% ▼

3.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN:

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



La Dirección de Sanidad para el III trimestre del año 2025, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional para interponer sus requerimientos a la Superintendencia Nacional de Salud obteniendo un porcentaje del 42% sobre el total de reclamos allegados. Durante el III trimestre de 2025 se allegaron 7.558 solicitudes por este canal, presentándose un aumento de 253 requerimientos en comparación con el II trimestre de la presente vigencia.

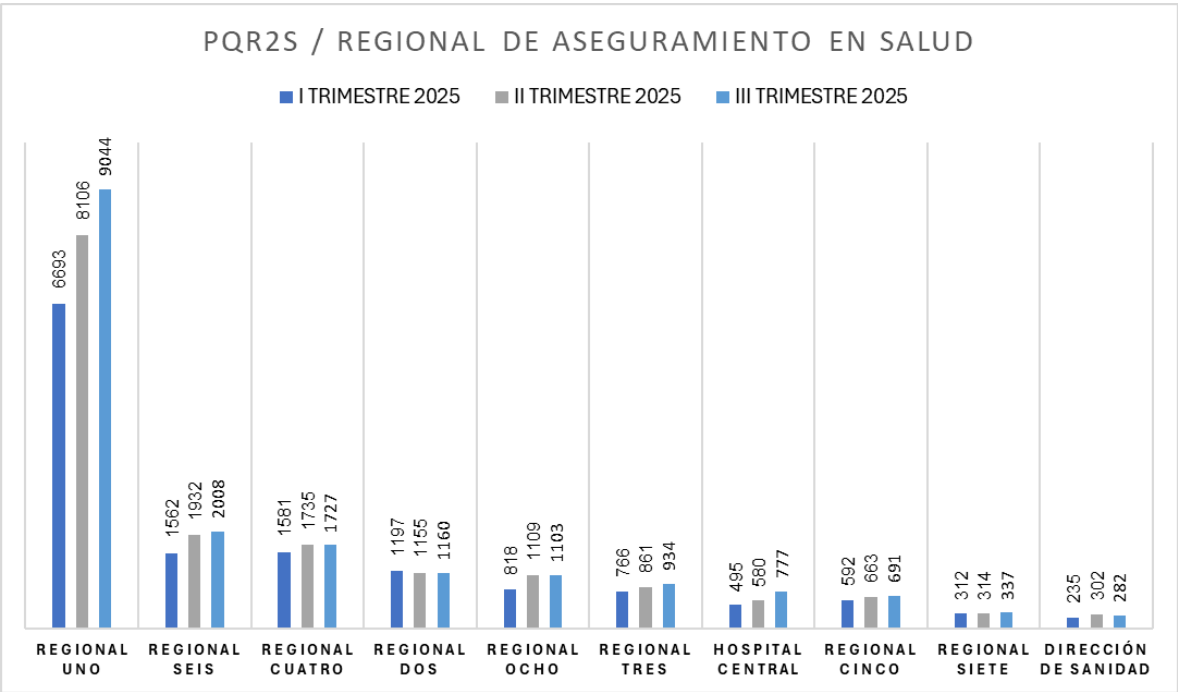
Al disgregar la información recolectada en el aplicativo SIPQR2S, se pueden identificar características particulares sobre los medios de recepción y se establece la siguiente comparación con relación al II vs III trimestre 2025:

MEDIO DE RECEPCIÓN	II TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
Supersalud	7.305	7.558	253	3,46
Web pública PQRS	4.396	5.018	622	14,15
Correo electrónico	3.425	3.382	-43	-1,26
Escrita	644	640	-4	-0,62
Personal	635	1015	380	59,84
Buzón	325	400	75	23,08
Línea Director General	13	3	-10	-76,92
Telefónico	13	12	-1	-7,69

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 tendencia analizada por disminución o aumento en la recepción de PQR2S durante el III trimestre del año 2025 comparado con los dos anteriores, así:



Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, se muestra un aumento en el número de PQR2S recepcionadas comparadas con el segundo trimestre de la misma vigencia, de lo cual se concluyó:

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	I TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
Regional Uno	8106	9044	↑ 938	↑ 11,57
Regional Seis	1932	2008	↑ 76	↑ 3,93
Regional Cuatro	1735	1727	↑ -8	↑ -0,46
Regional Dos	1155	1160	↑ 5	↑ 0,43
Regional Ocho	1109	1103	↓ -6	↓ -0,54
Regional Tres	861	934	↓ 73	→ 8,48
Regional Cinco	663	777	↓ 114	↑ 17,19
Hospital Central	580	691	↓ 111	↑ 19,14
Regional Siete	314	337	↑ 23	↑ 7,32
Dirección de Sanidad	302	282	↑ -20	↓ -6,62
TOTAL	16757	18063	↑ 1306	↑ 7,79

En primer lugar se posicionó la Regional de Aseguramiento en Salud Número uno que recibió 938 solicitudes más en comparación con el periodo anterior; luego se ubica la Regional número seis con un aumento de 76 requerimientos, en el mismo orden continua la Regional de Aseguramiento número cuatro con una disminución de casos en 8 incidentes.

Del global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el tercer trimestre del año 2025, se deduce, lo siguiente:

REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	III TRIMESTRE 2025	PORCENTAJE GLOBAL
Regional Uno	9044	50%
Regional Seis	2008	11%
Regional Cuatro	1727	10%
Regional Dos	1160	6%
Regional Ocho	1103	6%
Regional Tres	934	5%
Regional Cinco	777	4%
Hospital Central	691	4%
Regional Siete	337	2%
Dirección de Sanidad	282	2%
TOTAL	18063	100%

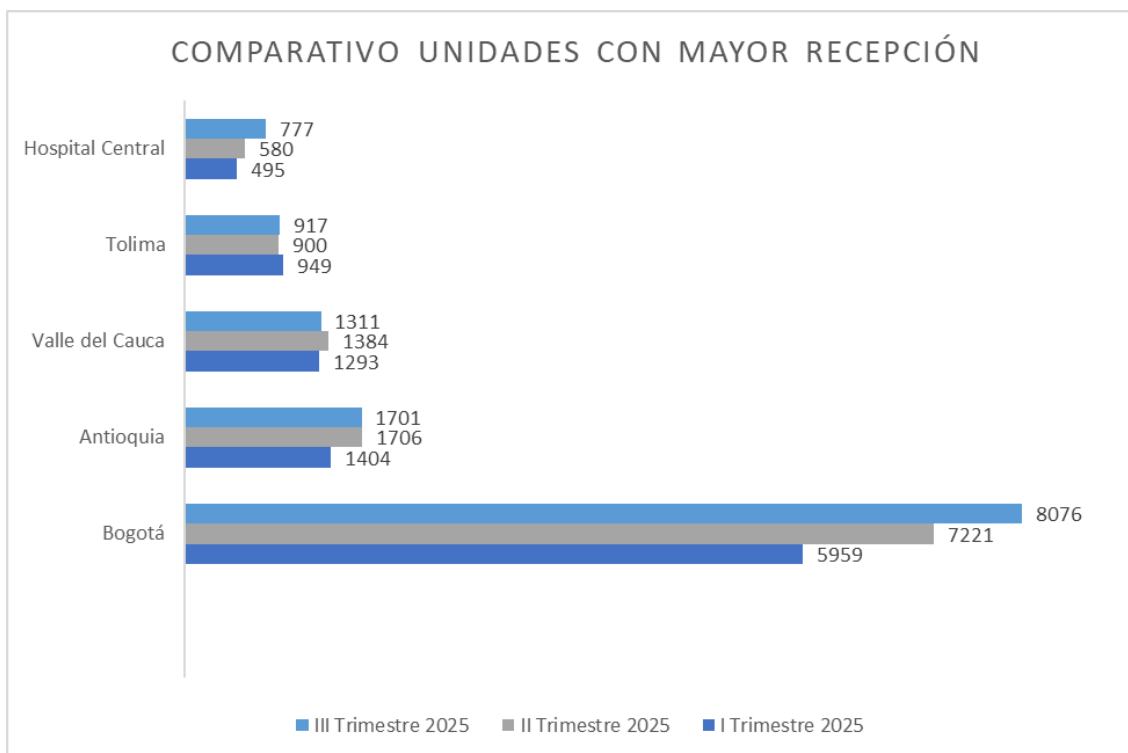
4.2 PANORAMA POR UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD

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 II y III del año 2025, junto a la variación, así:

Unidad	II Trimestre 2025	III Trimestre 2025	Variación
UPRES Bogotá	7221	8076	855
UPRES Valle	1384	1311	-73
UPRES Antioquia	1706	1701	-5
UPRES Tolima	900	917	17
Hospital Central	580	777	197
UPRES Santander	446	464	18
UPRES Atlántico	413	453	40
UPRES Risaralda	370	411	41
UPRES Caldas	325	341	16
UPRES Boyacá	416	465	49
UPRES Cundinamarca	442	474	32
UPRES Meta	222	255	33
UPRES Norte de Santander	194	195	1
UPRES Nariño	180	244	64
UPRES Bolívar	263	230	-33
UPRES Cauca	171	172	1
UPRES Huila	209	202	-7
Dirección de Sanidad	302	282	-20
UPRES Magdalena	112	95	-17
UPRES Sucre	144	152	8
UPRES Quindío	166	182	16

UPRES Córdoba	156	180	24
UPRES Cesar	152	131	-21
UPRES Choco	46	67	21
UPRES Casanare	52	42	-10
UPRES Urabá	24	60	36
UPRES Guajira	25	42	17
UPRES Putumayo	15	20	5
UPRES Arauca	23	32	9
UPRES Guaviare	36	40	4
UPRES Caquetá	31	21	-10
UPRES Amazonas	14	14	0
UPRES Vichada	4	11	7
UPRES San Andrés	5	1	-4
UPRES Guainía	4	3	-1
UPRES Vaupés	4	0	-4
TOTAL	16757	18063	1306

UNIDAD	TOTAL PQR2S	PORCENTAJE GLOBAL
UPRES Bogotá	8076	44,7%
UPRES Valle	1311	7,3%
UPRES Antioquia	1701	9,4%
UPRES Tolima	917	5,1%
Hospital Central	777	4,3%
UPRES Santander	464	2,6%
UPRES Atlántico	453	2,5%
UPRES Risaralda	411	2,3%
UPRES Caldas	341	1,9%
UPRES Boyacá	465	2,6%

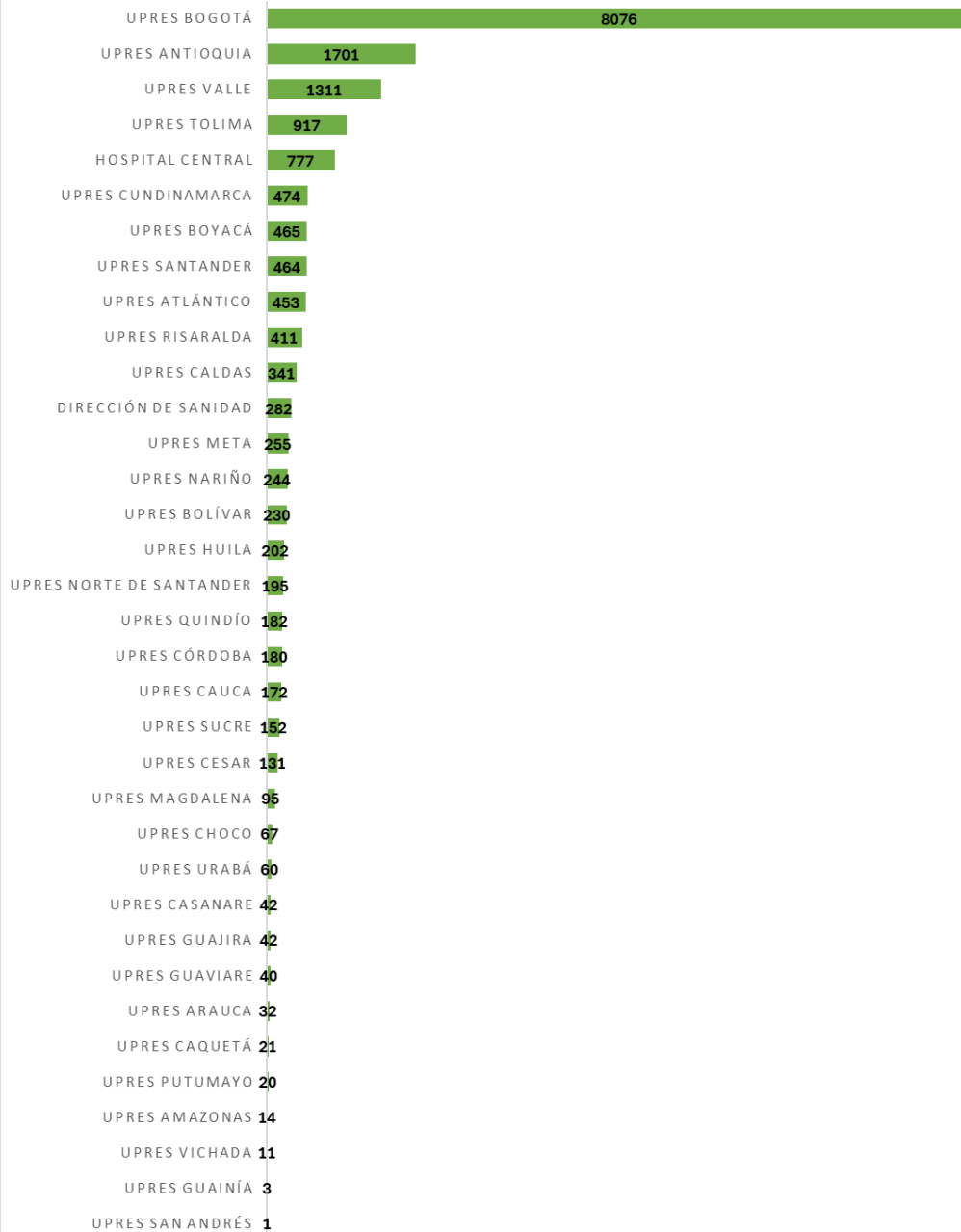


Las siguientes son las variaciones entre las PQR2S recepcionadas durante el segundo y tercer trimestre del año 2025, de las unidades con mayor índice, así:

- Unidad Prestadora de Salud Bogotá aumentó un 11,8% la recepción de PQR2S ↑
- Unidad Prestadora de Salud Antioquia aumentó un 0,3% la recepción de PQR2S ↑
- Unidad Prestadora de Salud Valle disminuyó un 5,3% la recepción de PQR2S ↓
- Unidad Prestadora de Salud Tolima aumentó un 1,9% la recepción de PQR2S ↑
- Hospital Central aumentó en un 34,1% la recepción de PQR2S ↑

Se relaciona el global de las PQR2S que fueron recepcionadas en el III trimestre del año 2025 por las Unidades Prestadora de Salud, en forma gráfica, así:

RECEPCIÓN DE PQR2S/UNIDAD



UNIDAD	TOTAL PQR2S	PORCENTAJE GLOBAL
UPRES Bogotá	8076	44,7%
UPRES Antioquia	1701	9,4%
UPRES Valle	1311	7,3%
UPRES Tolima	917	5,1%
Hospital Central	777	4,3%
UPRES Cundinamarca	474	2,6%

UPRES Boyacá	465	2,6%
UPRES Santander	464	2,6%
UPRES Atlántico	453	2,5%
UPRES Risaralda	411	2,3%
UPRES Caldas	341	1,9%
Dirección de Sanidad	282	1,6%
UPRES Meta	255	1,4%
UPRES Nariño	244	1,4%
UPRES Bolívar	230	1,3%
UPRES Huila	202	1,1%
UPRES Norte de Santander	195	1,1%
UPRES Quindío	182	1,0%
UPRES Córdoba	180	1,0%
UPRES Cauca	172	1,0%
UPRES Sucre	152	0,8%
UPRES Cesar	131	0,7%
UPRES Magdalena	95	0,5%
UPRES Choco	67	0,4%
UPRES Urabá	60	0,3%
UPRES Casanare	42	0,2%
UPRES Guajira	42	0,2%
UPRES Guaviare	40	0,2%
UPRES Arauca	32	0,2%
UPRES Caquetá	21	0,1%
UPRES Putumayo	20	0,1%
UPRES Amazonas	14	0,1%
UPRES Vichada	11	0,1%
UPRES Guainía	3	0,0%
UPRES San Andrés	1	0,0%
UPRES Vaupés	0	0,0%

5. RECLAMOS ALLEGADOS POR NÚMERO DE AFILIADOS

Para el III trimestre de la presente vigencia se registran 619.879 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 III TRIMESTRE 2025	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 1.000 AFILIADOS ²
Dirección de Sanidad Policía Nacional	619.879	16.599	26,77

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

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

REGIONAL	UNIDAD	TOTAL DE AFILIADOS	TOTAL RECLAMOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS III TRIMESTRE 2025	TASA
REGIONAL UNO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ	127.870	7834	61,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CUNDINAMARCA	24.469	442	18,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOYACÁ	22.877	410	17,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD AMAZONAS	1.420	9	6,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAINÍA	645	3	4,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	643	1	1,6
	UNIDAD PRESTADORA VICHADA	546	9	16,5
REGIONAL DOS	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD HUILA	16.964	185	10,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA	29.336	870	29,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD PUTUMAYO	2.928	11	3,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAQUETA	3.373	16	4,7
REGIONAL TRES	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	20.290	389	19,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS	16.556	327	19,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD QUINDÍO	12.715	172	13,5
REGIONAL CUATRO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VALLE DEL CAUCA	55.212	1253	22,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CAUCA	10.838	158	14,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	13.967	219	15,7
REGIONAL CINCO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD - SANTANDER	32.173	393	12,2
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD - NORTE DE SANTANDER	22.618	170	7,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ARAUCA	1.663	20	12,0
REGIONAL SEIS	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	52.743	1617	30,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD URABÁ	2.913	59	20,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CÓRDOBA	16.390	163	9,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CHOCÓ	4.532	61	13,5
REGIONAL SIETE	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD META	23.669	224	9,5
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CASANARE	4.678	37	7,9
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAVIARE	1.811	30	16,6
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ATLÁNTICO	36.070	410	11,4
REGIONAL OCHO	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOLÍVAR	16.044	206	12,8
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CÉSAR	11.476	118	10,3
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SUCRE	12.011	145	12,1
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD MAGDALENA	13.888	79	5,7
	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD GUAJIRÁ	5.683	33	5,8

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

6. MOTIVOS DE RECEPCIÓN DE PQR2S

Realizando una verificación general de los motivos totales y teniendo en cuenta 16.599 solicitudes (PQR2S) se presentan las primeras causas de inconformidad y solicitudes, así:

ASEGURAMIENTO / PRESTACIÓN		
8.055 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS De los cuales el top 5 infiere las siguientes especialidades: Oftalmología, Medicina Interna, Endocrinología, Ortopedia y Traumatología y Dermatología.	2.886 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD: De los cuales el top 3 infiere: 1.645 reclamos relacionados con imagenología. 970 reclamos relacionados con otros procedimientos no quirúrgicos. 514 reclamos relacionados con otros procedimientos quirúrgicos.	2.100 reclamos - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA De los cuales el top 5 infiere las siguientes especialidades: Oftalmología, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Neurología, y Cardiología.
659 reclamos relacionados con medicamentos	285 reclamos relacionadas con dispositivos médicos y productos médicos (medicamentos y dispositivos médicos) - <i>Principales reclamos refieren sobre la insatisfacción por la entrega de gafas y monturas</i>	

MEDICINA LABORAL	HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO
372 reclamos y peticiones - procesos medicina laboral	387 quejas y reclamos relacionados con humanización del servicio

- Referente a los 13.985 reclamos agrupados en Aseguramiento y Prestación, relacionados con la falta de oportunidad en las citas o consultas y/o autorización de las mismas, procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos, medicamentos, imágenes diagnósticas y dispositivos médicos, es importante señalar que por las variaciones de contratación y/o portafolio de servicios en las diferentes UPRES, se debe entrar a verificar si hacen parte de la demanda insatisfecha por red propia o externa.

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% 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 16.599 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	8055
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud	2876
Falta de oportunidad en la autorización de citas de consulta	2100
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios	665
Falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud	561
Procesos medicina laboral	372
Falta de oportunidad en la autorización de tecnologías en salud y/o de otros servicios	348
Insatisfacción por falta de oportunidad en la atención por parte del personal de salud	236
Falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia	192
Negación en la asignación de citas o consultas	170

6.2 TOP 10 DE LOS REQUERIMIENTOS 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 tercer trimestre se ve reflejado los motivos específicos sobre la atención médica o servicios relacionados con la salud, así:

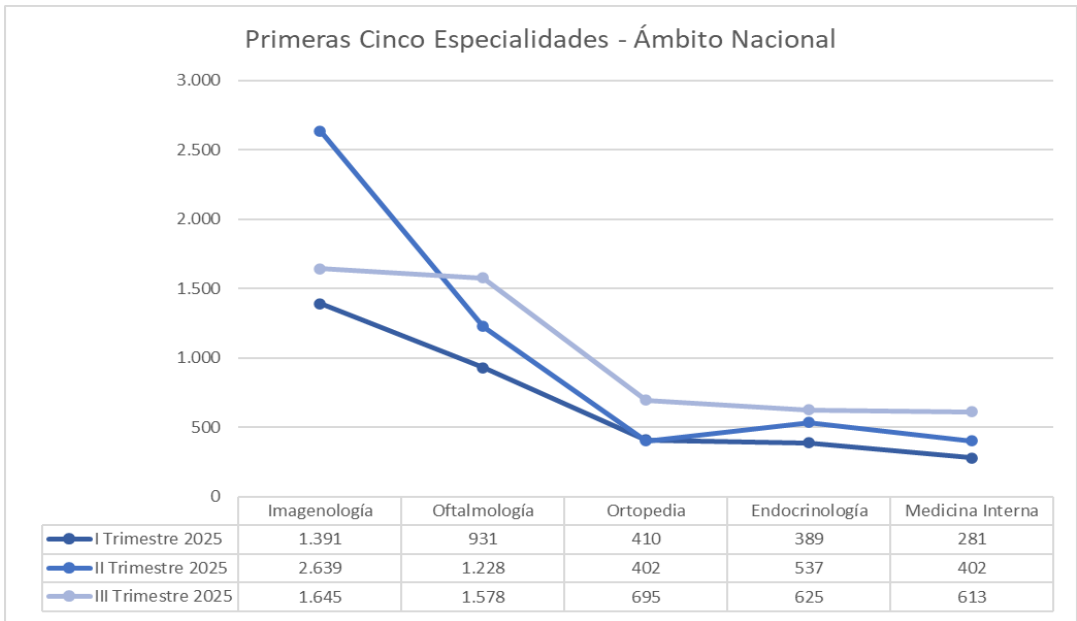
Motivo Especifico	Total
Falta de oportunidad en las citas o consultas <i>-especialidades médicas -</i>	7.920
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud <i>-imagenología - procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos</i>	2.299
Falta de oportunidad en la autorización de citas de consulta <i>-especialidades médicas -</i>	2.044
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios <i>-medicamentos- dispositivos médicos</i>	655
Falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud <i>-procedimientos no quirúrgicos- imagenología</i>	561
Falta de oportunidad en la autorización de tecnologías en salud y/o de otros servicios <i>- medicamentos – dispositivos médicos</i>	348
Procesos medicina laboral	372
Insatisfacción por falta de oportunidad en la atención por parte del personal de salud	236
Falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia	192
Negación en la asignación de citas o consultas	170

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

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	8055
ESPECIALIDADES MÉDICAS	7920
OFTALMOLOGÍA	1323
MEDICINA INTERNA	565
ENDOCRINOLOGÍA	549
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	507
DERMATOLOGÍA	476
MEDICINA GENERAL	453
OTORRINOLARINGOLOGÍA	381
GASTROENTEROLOGÍA	366
OPTOMETRÍA	339
UROLOGÍA	296
NEUROLOGÍA	291
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	195
PSICOLOGÍA	193
PSQUIATRÍA	192
NEUMOLOGÍA	150
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	2876
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	2229
IMAGENOLOGÍA	1223

OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	970
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	90
QUIMIOTERAPIA	11
RADIOTERAPIA	3
DIÁLISIS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	2100
ESPECIALIDADES MÉDICAS	2044
IMAGENOLOGÍA	1223
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	970
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	90
QUIMIOTERAPIA	11
RADIOTERAPIA	3
DIÁLISIS	2
IMAGENOLOGÍA	1223
OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	970
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	90
QUIMIOTERAPIA	11
RADIOTERAPIA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	665
MEDICAMENTOS	450
DISPOSITIVOS MÉDICOS	124
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	30
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	30
SUMINISTRO DE OXÍGENO	18
SOPORTE NUTRICIONAL	13
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	561
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	460
URGENCIAS	35
HOSPITALIZACIÓN	27
ATENCIÓN DOMICILIARIA	24
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	348
MEDICAMENTOS	165
DISPOSITIVOS MÉDICOS	135
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	19
ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO (PAÑALES, PAÑITOS, ETC.)	16
SUMINISTRO DE OXÍGENO	6
SOPORTE NUTRICIONAL	7
PROCESOS DE MEDICINA LABORAL	372
USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	220
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LOS FALLOS DE LAS JUNTAS CALIFICADORAS PARA INVALIDEZ-RIESGOS PROFESIONALES	52
INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	100
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	236
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	99
SERVICIO HOSPITALARIO	56
SERVICIO DE URGENCIAS	26
SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMOPATOLÓGICO	18
SERVICIO FARMACÉUTICO	16
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	15
SERVICIO QUIRÚRGICO	3
ATENCIÓN DOMICILIARIA	3

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



IMAGENOLOGÍA	1.645
UPRES Bogotá	772
UPRES Antioquia	180
UPRES Valle	151
UPRES Tolima	146
UPRES Caldas	63
UPRES Cundinamarca	57
UPRES Risaralda	32
UPRES Bolívar	29
UPRES Quindío	25
UPRES Atlántico	23
UPRES Boyacá	23
Hospital Central	22
UPRES Córdoba	16
UPRES Sucre	15
UPRES Huila	14
UPRES Santander	13
UPRES Meta	11
UPRES Cauca	9
UPRES Urabá	7
UPRES Cesar	7
UPRES Guaviare	7
OFTALMOLOGÍA	1.578
UPRES Bogotá	1175
UPRES Antioquia	89
UPRES Valle	44
UPRES Cundinamarca	42
UPRES Tolima	39
UPRES Boyacá	29

UPRES Atlántico	27
UPRES Caldas	22
UPRES Risaralda	21
Hospital Central	17
UPRES Córdoba	11
UPRES Santander	10
UPRES Meta	9
UPRES Cauca	9
UPRES Quindío	8
UPRES Norte de Santander	6
UPRES Nariño	5
UPRES Huila	4
UPRES Bolívar	4
UPRES Sucre	4
UPRES Cesar	2
UPRES Magdalena	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	695
UPRES Bogotá	279
UPRES Antioquia	140
UPRES Valle	56
UPRES Tolima	31
UPRES Risaralda	27
Hospital Central	19
UPRES Cundinamarca	17
UPRES Boyacá	16
UPRES Atlántico	16
UPRES Caldas	12
UPRES Meta	12
UPRES Bolívar	10
UPRES Choco	10
UPRES Quindío	8
UPRES Santander	8
UPRES Sucre	5
UPRES Nariño	4
UPRES Guajira	3
UPRES Córdoba	3
UPRES Cauca	3
UPRES Norte de Santander	3
UPRES Magdalena	3
UPRES Urabá	2
UPRES Guaviare	2
UPRES Caquetá	2
UPRES Cesar	2
ENDOCRINOLOGÍA	625
UPRES Bogotá	498
UPRES Valle	32
UPRES Antioquia	15
UPRES Atlántico	12
UPRES Cundinamarca	12
UPRES Santander	8
UPRES Boyacá	8
UPRES Caldas	7

UPRES Risaralda	5
UPRES Cesar	5
UPRES Quindío	4
UPRES Tolima	3
UPRES Sucre	3
UPRES Córdoba	3
UPRES Bolívar	3
UPRES Huila	2
Hospital Central	2
UPRES Norte de Santander	1
UPRES Vichada	1
UPRES Guajira	1
MEDICINA INTERNA	613
UPRES Bogotá	455
UPRES Antioquia	41
UPRES Caldas	18
UPRES Valle	16
UPRES Tolima	13
UPRES Meta	12
UPRES Atlántico	8
UPRES Urabá	8
UPRES Risaralda	7
UPRES Quindío	6
UPRES Boyacá	6
UPRES Santander	5
UPRES Sucre	4
UPRES Cundinamarca	3
Hospital Central	2
UPRES Magdalena	1
UPRES Bolívar	1
UPRES Nariño	1
UPRES Norte de Santander	1
UPRES Huila	1
UPRES Cesar	1
UPRES Cauca	1
UPRES Choco	1

De la anterior información y haciendo énfasis en el top 3 de las UPRES con más solicitudes de PQR2S se puede inferir que:

- **UPRES BOGOTÁ:** presentó un aumento en los reclamos en salud por *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD, por imagenología y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS*, en estas especialidades se abarcan: oftalmología (Supra-especialidades tales como: Oculoplastia, glaucoma, Vitreo y Retina), Endocrinología, Medicina Interna y Dermatología.
- **UPRES ANTIOQUIA:** se evidencia un aumento de casos respecto a *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD, por imagenología y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS* respecto a las especialidades en Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Oftalmología y Dermatología.

- **UPRES VALLE:** Presentó un aumento de casos respecto a *FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD, por imagenología y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS* respecto a las especialidades en Otorrinolaringología, Ortopedia y Traumatología, Urología y Oftalmología.

7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

De acuerdo con el desglose proporcionado, es evidente que 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 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 III trimestre del año 2025, la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional recepcionó un total de 18.063 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, así:

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE %
Reclamo	16599	91,90
Petición	637	3,53
Queja	326	1,80
Petición de Información	239	1,32
Reconocimientos del Servicio de Policía	165	0,91
Informe	48	0,27
Sugerencia	44	0,24
Solicitud de documentos	5	0,03
Reclamo	16599	91,90

9.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.

Durante el tercer trimestre del año 2025 se dieron trámite por competencia en 591 casos allegados a la Dirección de Sanidad, a continuación, se despliega la información remitida por entidad y el total de casos, así:

ENTIDAD	TOTAL CASOS
Entidades de Salud	403
Superintendencias	116
Inspección de Policía	57
Procuraduría General de la Nación	8
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	2
Alcaldía Municipal	2
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA	1
Entidades de servicios Públicos	1
Total general	591

9.3 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

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

Durante el III trimestre del año 2025, no se presentó una negación en el acceso a la información.

Expuesto lo anterior, se concluye que en el III trimestre del año 2025 se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias un total de 18.063

requerimientos. Reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional con corte 06/10/2025 a las 11:17 horas.

Anexo(s): NO

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

Revisó: MY Sayndell Stevaris Rodríguez Moncada
Jefe Oficina de Atención al Usuario DISAN

Fecha de elaboración: 08/10/2025
Ubicación: (Y) paulagiraldoecheverry/2025/informes

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

INFORMACIÓN PÚBLICA