



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

## **Informe trimestral cumplimiento Numeral 8 “Acciones de Mejoramiento”**

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

**ENERO- MARZO 2022**

## Informe PQR2S

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

Dando cumplimiento al numeral 8 de la Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, que a la letra dice: "...del informe trimestral que deberán presentar (máximo diez (10) días una vez terminado cada trimestre) las Oficinas de Atención Ciudadano en sus unidades, con los resultados de las quejas, reclamos y sugerencias, cuyo contenido deberá tener como mínimo los siguientes ítems así...."

La información analizada es obtenida del aplicativo SIPQR2S de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio de policía y sugerencias interpuestas tanto por el cliente interno como externo.

La presente información correspondiente al III y IV Trimestre 2021 y el I Trimestre 2022 en el ámbito nacional, se establece el siguiente consolidado:



Lo cual evidencia un aumento en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica durante el periodo informado, pasando de 9.689 solicitudes recepcionadas en el IV trimestre del 2021 a 10.688 requerimientos en el I trimestre del año 2022, lo que representa un incremento del 10%.

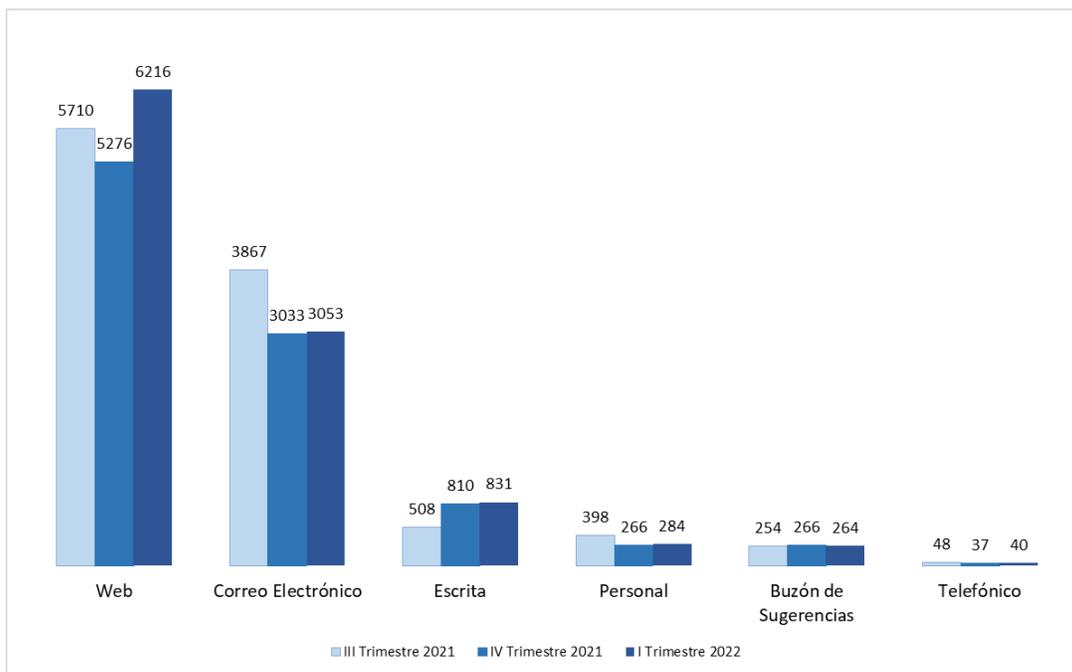
## TIPO DE SOLICITUD



Para el IV trimestre 2021 y el I trimestre 2022 se presentan las siguientes variaciones así:

- Aumento de 893 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Para éste periodo, las peticiones se incrementaron con 131 casos más en comparación con el trimestre anterior.
- Disminución de 13 requerimientos clasificados como quejas.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta una disminución de 5 felicitaciones.
- En los casos clasificados como consultas, disminuyeron en 4 requerimientos.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó reducción de 3 requerimientos.

## MEDIO DE RECEPCIÓN

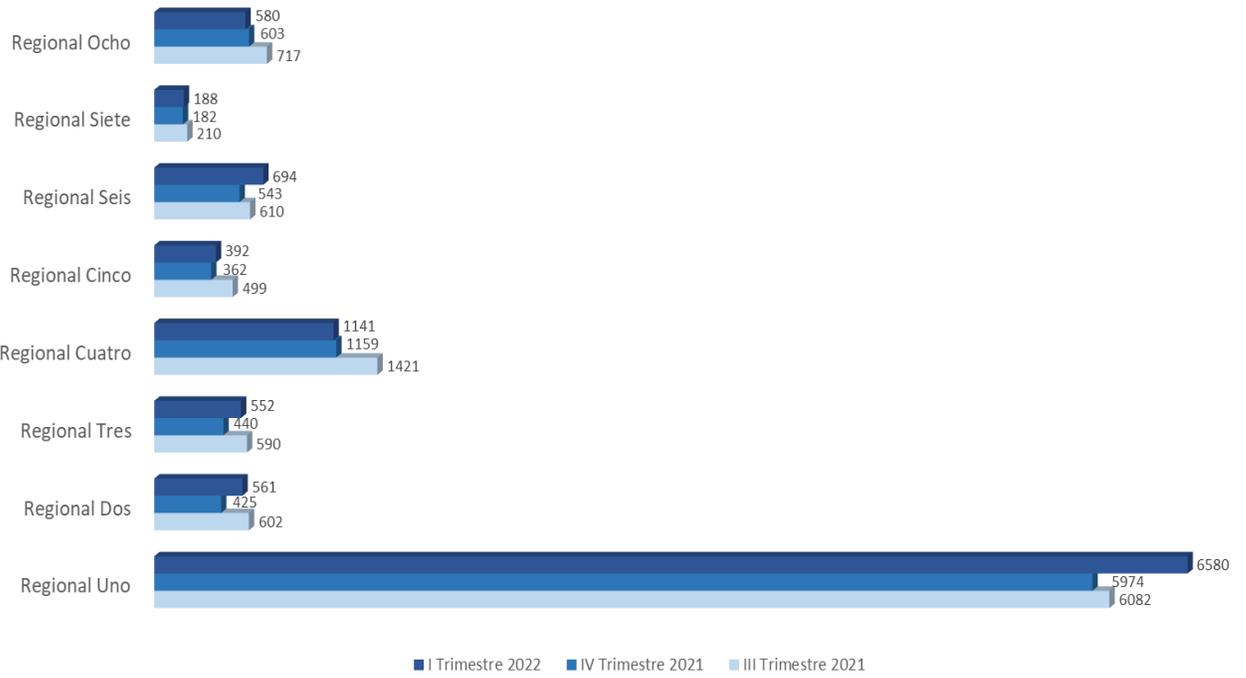


La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la **página web**, esto quiere decir que los usuarios a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes a través de la siguiente URL <https://www.policia.gov.co/pqrs>, con un total de 6216 casos recepcionados por este medio durante el I trimestre 2022, presentando un aumento con respecto al IV trimestre del 2021.

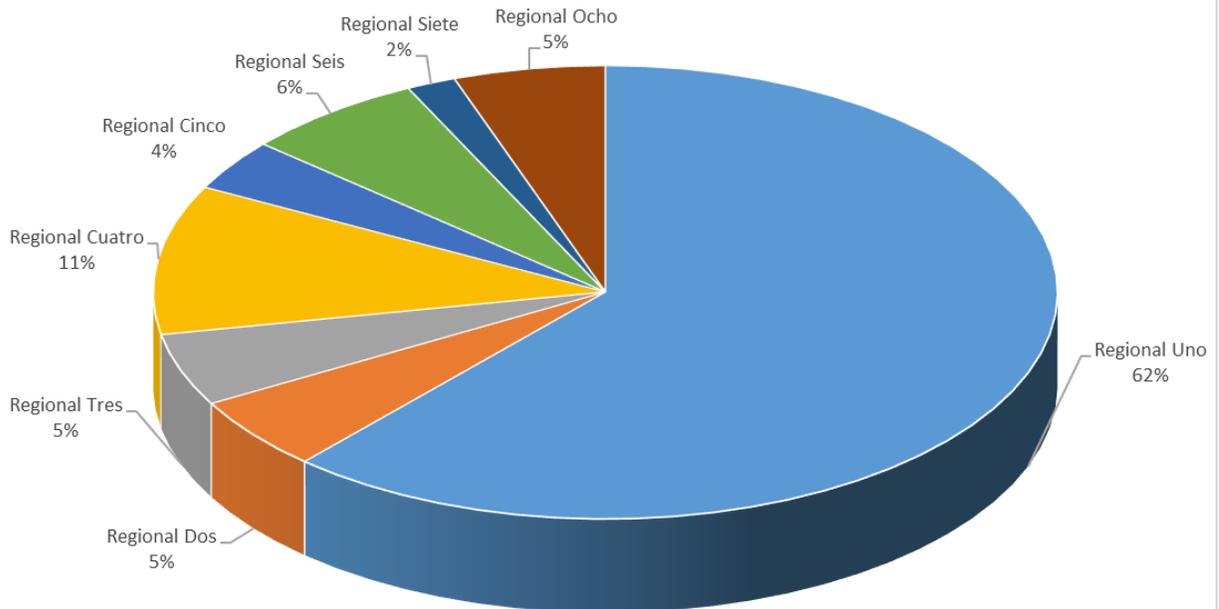
### **Tendencia por Unidades**

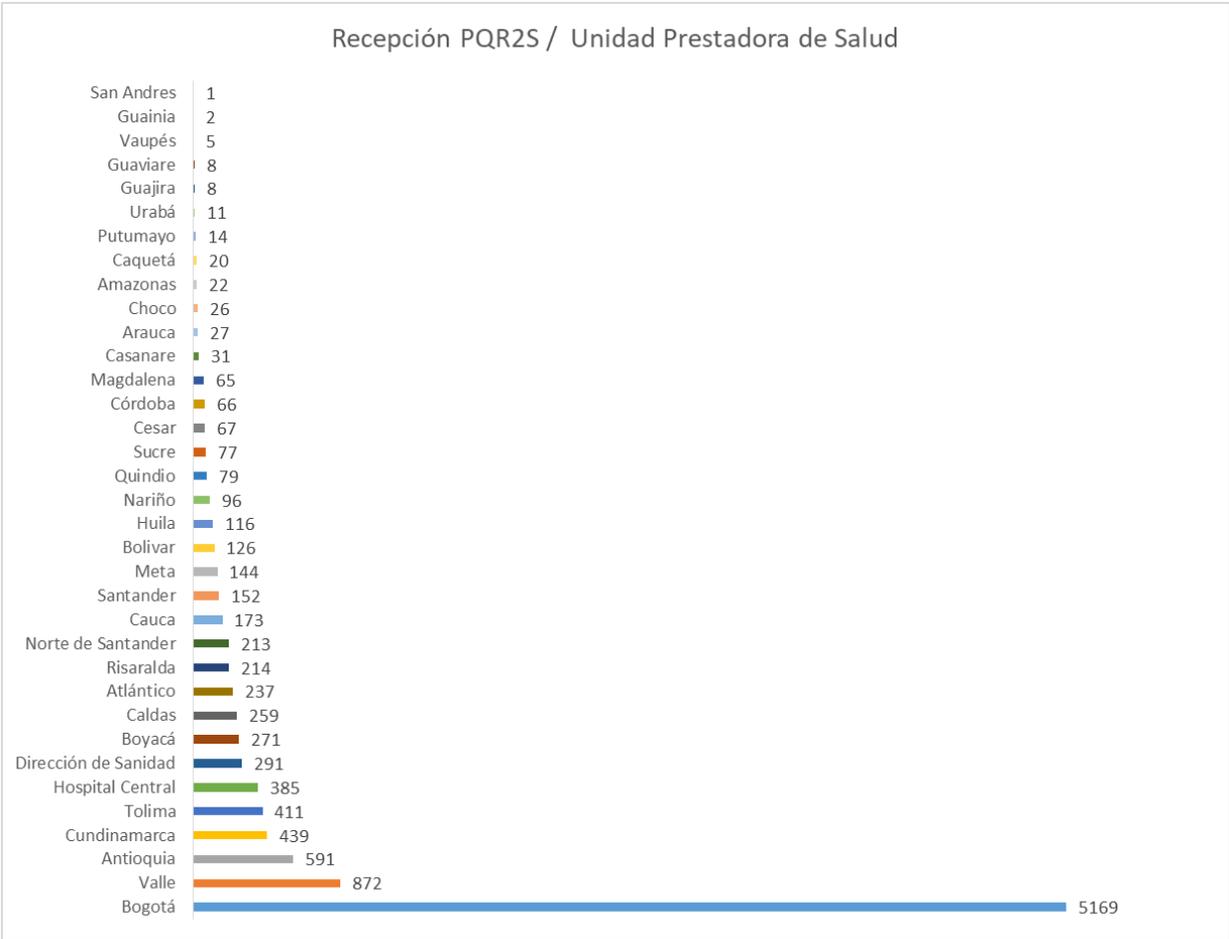
El comportamiento de las PQR2S por Regional de Aseguramiento en Salud se presentó en los tres últimos trimestres de la siguiente manera:

### PQR2S/ Regional de Aseguramiento en Salud

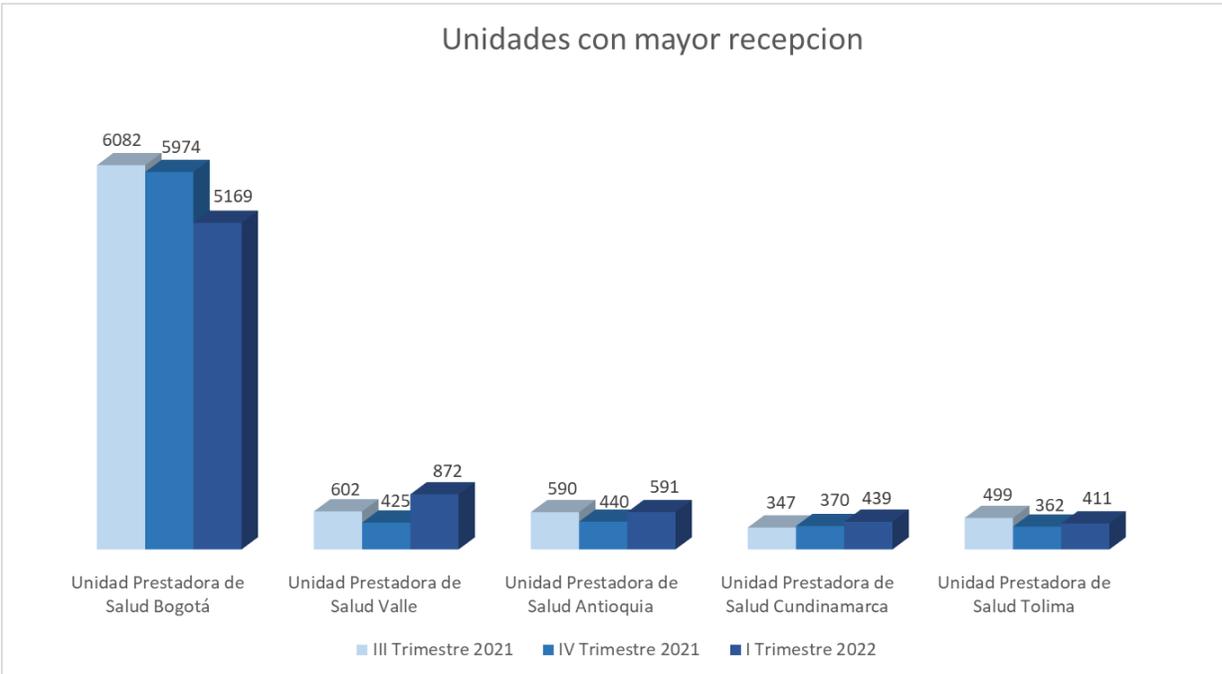


### I Trimestre 2022





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

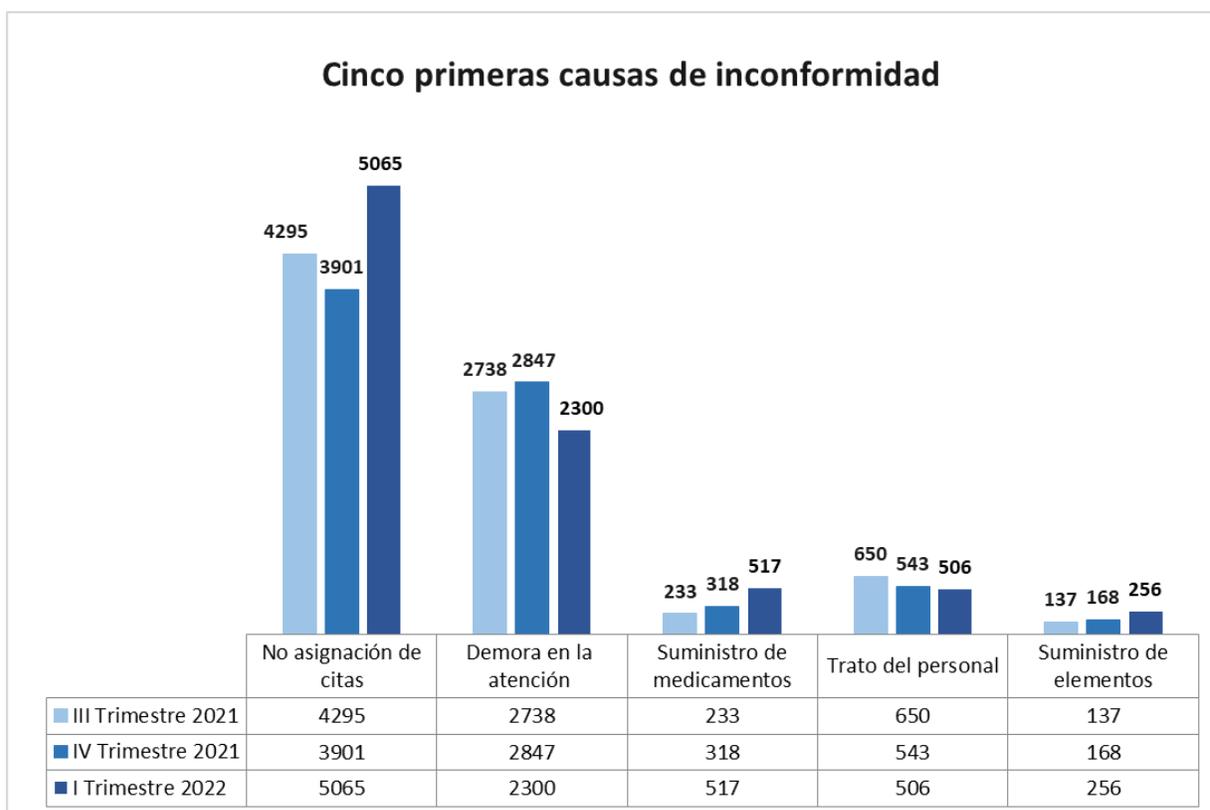


UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	PQR2S I Trimestre 2022	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
UPRES Bogotá	133084	5169	38,84
UPRES Boyacá	22176	271	12,22
UPRES Cundinamarca	24677	439	17,79
UPRES Guainía	549	2	3,64
UPRES Amazonas	1553	22	14,17
UPRES San Andrés	818	1	1,22
Dirección de Sanidad - Hospital Central	0	676	0
UPRES Huila	17135	116	6,77
UPRES Tolima	30439	411	13,50
UPRES Putumayo	3315	14	4,22
UPRES Caquetá	2935	20	6,81
UPRES Risaralda	19731	214	10,85
UPRES Quindío	15479	79	5,10
UPRES Caldas	12642	259	20,49
UPRES Valle	55350	872	15,75
UPRES Nariño	14813	96	6,48
UPRES Cauca	11062	173	15,64
UPRES Santander	32700	152	4,65
UPRES Norte de Santander	22724	213	9,37
UPRES Arauca	2005	27	13,47
UPRES Antioquia	51939	591	11,38
UPRES Choco	4723	26	5,50
UPRES Córdoba	15978	66	4,13
UPRES Urabá	3348	11	3,29
UPRES Meta	22440	144	6,42
UPRES Guaviare	1420	8	5,63
UPRES Vaupés	308	5	16,23
UPRES Vichada	631	0	0,00
UPRES Casanare	4431	31	7,00
UPRES Atlántico	34242	237	6,92
UPRES Bolívar	16255	126	7,75
UPRES Cesar	10736	67	6,24
UPRES Guajira	5971	8	1,34
UPRES Magdalena	13697	65	4,75
UPRES Sucre	11206	77	6,87

UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	PQR2S I Trimestre 2022	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
REGIONAL UNO	182857	6580	35,98
REGIONAL DOS	53824	561	10,42
REGIONAL TRES	47852	552	11,54
REGIONAL CUATRO	81225	1141	14,05
REGIONAL CINCO	57429	392	6,83
REGIONAL SEIS	75988	694	9,13
REGIONAL SIETE	29230	188	6,43
REGIONAL OCHO	92107	580	6,30

\* Tasa: número de quejas por cada 1.000 afiliados se calcula: PQRD/número afiliados por 1.000

Las cinco primeras causas en el ámbito nacional se presenta el siguiente gráfico:



La no asignación de citas tiene representación sobre el total de las inconformidades durante este trimestre, representa el 53% del total recepcionado en el ámbito nacional; se observa un aumento con respecto al cuarto trimestre de la anterior vigencia, la cual hace referencia a que el usuario realiza la solicitud de citas médicas por cualquiera de los medios dispuestos para ello, pero la información suministrada es

que no hay disponibilidad en la agenda programada o no hay contrato vigente en la red contratada; esta información se divide en las siguientes subvariables:

MOTIVO	TOTAL
No hay agenda (Red Propia)	3808
No hay agenda (Red Externa)	988
No hay contrato (Red Externa)	269

Unidad	No hay agenda (Red Externa)	No hay agenda (Red Propia)	No hay contrato (Red Externa)	Total general
Bogotá	605	2378	118	3101
Valle	52	269	22	343
Cundinamarca	46	188	18	252
Antioquia	58	152	23	233
Tolima	29	133	7	169
Boyacá	20	79	4	103
Atlántico	18	59	10	87
Caldas	21	59	7	87
Risaralda	25	53	8	86
Hospital Central	6	61	1	68
Norte de Santander	13	47	6	66
Meta	10	41	4	55
Huila	15	37	2	54
Santander	10	39	1	50
Bolívar	5	39	3	47
Cauca	11	29	6	46
Quindío	4	28	6	38
Sucre	8	25	3	36
Nariño	6	19	5	30
Córdoba	7	18	3	28
Cesar	3	10	5	18
Magdalena	3	8	2	13
Caquetá	4	4	1	9
Amazonas	2	6	0	8
Choco	0	7	1	8
Casanare	2	3	2	7
Arauca	0	4	0	4
Guajira	1	2	0	3
Putumayo	2	1	0	3
Urabá	2	1	0	3
Guaviare	0	2	0	2
San Andrés	0	1	0	1
Vaupés	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>988</b>	<b>3808</b>	<b>269</b>	<b>5065</b>

<b>Unidad</b>	<b>Especialidad</b>	<b>No hay agenda (Red Externa)</b>	<b>No hay agenda (Red Propia)</b>	<b>No hay contrato (Red Externa)</b>
Amazonas	Anestesiología	1		
	Cirugía General		1	
	Exámenes especializados		4	
	Medicina Interna	1		
	Oftalmología		1	
Antioquia	Alergología	1		
	Anestesiología	2		
	Audiología			1
	Cardiología		4	
	Cirugía Cardiovascular	1		
	Cirugía General		14	
	Cirugía maxilofacial		3	
	Cirugía Pediátrica	1		
	Cirugía Vasculat	1		
	Dermatología		9	
	Endodoncia		2	
	Exámenes de laboratorio		2	
	Exámenes especializados		30	
	Fisiatría		2	
	Fisioterapia		2	
	Gastroenterología		3	
	Gerontología Endocrinología	2		
	Ginecología y Obstetricia	3		
	Medicina General		14	3
	Medicina Interna	1	14	
	Neumología		1	
	Neurocirugía		1	
	Neurología	5	1	
	Nutrición		6	
	Odontología		4	
	Oftalmología		4	
	Oncología	1	1	
	Ortopedia y Traumatología	2	8	1
	Otología			1
	Otorrinolaringología	10	8	
Pediatría		4		
Psicología	4			
Psiquiatría	6			

	Reumatología	8		1
	Urología	9	5	2
Arauca	Cardiología		1	
	Cirugía maxilofacial		1	
	Exámenes especializados		2	
Atlántico	Anestesiología	2		
	Cardiología		2	
	Cirugía General		2	
	Cirugía Vasculat	1		
	Dermatología		3	
	Exámenes especializados		24	
	Fisiatría		1	
	Fonoaudiología		1	
	Gastroenterología		3	
	Endocrinología	2		
	Ginecología y Obstetricia	2		
	Medicina General	1	4	2
	Medicina Interna		5	
	Neumología		1	
	Neurología	2		1
	Odontología		1	
	Oftalmología		2	1
	Oncología Clínica			1
	Optometría		2	
	Ortopedia y Traumatología	1	2	
	Otorrinolaringología	1		
	Pediatría		2	
	Psicología	4		
	Psiquiatría	1		
	Radiología		1	
	Terapias físicas		1	
Urología		2	1	
Bogotá	Alergología			5
	Anestesiología	47		2
	Audiología	3		5
	Cardiología		42	1
	Cirugía Cardiovascular	1		1
	Cirugía General	1	26	
	Cirugía maxilofacial		7	
	Cirugía Pediátrica	5		
	Cirugía plástica y de mano		6	

Cirugía plástica, maxilofacial y de mano	1		
Cirugía Vasculat	3		
Dermatología	4	90	
Endodoncia		2	
Exámenes de laboratorio		18	
Exámenes especializados		769	
Fisiatría		50	
Fisioterapia		10	
Fonoaudiología		5	
Gastroenterología	6	184	1
Genética	3		
Endocrinología	105		6
Ginecología y Obstetricia	55	20	
Infectología		9	
Medicina Familiar		15	
Medicina General	3	97	56
Medicina Interna	4	178	
Nefrología		19	
Neumología		54	
Neurocirugía	2	37	
Neurología	122	66	4
Nutrición		18	
Odontología	4	70	
Odontopediatría		22	
Oftalmología	4	185	1
Oncología	1	1	
Oncología Clínica			1
Optometría	8	126	1
Ortopedia y Traumatología	66	58	2
Otología	1		
Otorrinolaringología	27	42	5
Pediatría		29	
Psicología	13	7	
Psiquiatría	16		
Radiología		40	
Rehabilitación física		10	
Rehabilitación Oral		1	
Reumatología	70		2
Terapia Respiratoria		1	
Terapias físicas		30	

	Trabajo social		1	
	Urología	11	17	9
Bolívar	Cardiología		3	
	Cirugía General		3	1
	Endodoncia		1	
	Exámenes de laboratorio		7	
	Exámenes especializados		12	
	Fonoaudiología		1	
	Gastroenterología		1	
	Endocrinología	1		
	Ginecología y Obstetricia	1		
	Medicina Interna		5	
	Neumología		1	
	Neurología	1	1	1
	Pediatría		1	
	Psicología	2	1	
Boyacá	Alergología	1		
	Anestesiología	2		
	Audiología	1		
	Cardiología		1	
	Cirugía General		4	
	Cirugía maxilofacial		1	
	Dermatología		2	
	Exámenes de laboratorio		1	
	Exámenes especializados		46	
	Gastroenterología		1	
	Endocrinología	3		
	Medicina General		2	2
	Medicina Interna		1	
	Nefrología		2	
	Neurocirugía		1	
	Neurología	5		
	Odontología		2	
	Oftalmología		3	
	Oncología	1		
	Optometría		1	
	Ortopedia y Traumatología	1	3	1
	Pediatría		2	
	Psiquiatría	1		
	Rehabilitación física		2	
Reumatología	5			

	Terapias físicas		2	
Caldas	Anestesiología	2		
	Cirugía General	1	5	
	Cirugía Pediátrica	1		
	Cirugía plástica y de mano		1	
	Cirugía Vasculat	2		
	Dermatología		2	
	Exámenes de laboratorio		1	
	Exámenes especializados		6	
	Gastroenterología	1	2	
	Endocrinología	1		
	Ginecología y Obstetricia	1		
	Infectología		1	
	Medicina General		8	3
	Medicina Interna		20	
	Medicina Vasculat	1		
	Neumología		1	
	Neurocirugía		2	
	Neurología	2	1	
	Oftalmología		3	
	Oncología		1	
	Oncología Clínica	1		2
	Ortopedia y Traumatología	5		
	Otorrinolaringología	1	1	
	Psicología	1		
Radiología		1		
Terapias físicas		1		
Urología	1	1		
Caquetá	Exámenes especializados		2	
	Fisioterapia		2	
	Ginecología y Obstetricia	3		
	Medicina Interna			1
	Reumatología	1		
Casanare	Anestesiología	1		
	Endocrinología			1
	Nutrición		1	
	Oftalmología		1	
	Psicología		1	
	Reumatología	1		
Cauca	Cardiología		1	1
	Cirugía General		2	

	Cirugía Pediátrica	2		
	Cirugía Vasculat	1		
	Dermatología		1	
	Exámenes de laboratorio		2	
	Exámenes especializados		7	
	Fisiatría		1	
	Gastroenterología	1	1	
	Endocrinología	2		
	Medicina General		7	4
	Medicina Interna	1	2	
	Neurología	2		
	Odontología		3	
	Oftalmología		1	1
	Ortopedia y Traumatología	2		
	Terapias físicas		1	
Cesar	Cirugía General		1	
	Exámenes especializados		5	
	Gastroenterología			1
	Medicina General			2
	Neurocirugía		2	
	Neurología		1	
	Oftalmología		1	
	Otorrinolaringología	1		
	Psicología	1		1
Choco	Alergología			1
	Cardiología		1	
	Cirugía plástica y de mano		2	
	Dermatología		1	
	Exámenes especializados		1	
	Neumología		1	
	Nutrición		1	
Córdoba	Anestesiología	2		
	Cirugía General		2	
	Cirugía maxilofacial		1	
	Exámenes especializados		8	
	Medicina General		1	1
	Neurocirugía		1	
	Neurología	1	2	
	Ortopedia y Traumatología	2	1	
	Otorrinolaringología			1
		Psicología		1

	Urología	1	1	
Cundinamarca	Alergología			1
	Anestesiología	1		
	Cardiología		8	
	Cirugía General		8	
	Cirugía maxilofacial		2	
	Dermatología		1	
	Endodoncia		5	
	Exámenes de laboratorio		1	
	Exámenes especializados		73	
	Fisiatría		3	
	Fisioterapia		1	
	Gastroenterología		8	
	Endocrinología	5		
	Ginecología y Obstetricia	2		
	Infectología		2	
	Medicina General		9	9
	Medicina Interna	1	12	
	Medicina Vasculat	1		
	Neumología		2	
	Neurocirugía		4	
	Neurología	10	5	1
	Nutrición		1	
	Odontología	1	4	
	Odontopediatría		2	
	Oftalmología	1	10	
	Optometría		9	
	Ortopedia y Traumatología	10	3	1
	Otorrinolaringología	4	1	
	Pediatría		3	
	Psicología	2	1	
Psiquiatría	1			
Radiología		4		
Reumatología	6		1	
Terapias físicas		1		
Urología	1	3	1	
Guajira	Exámenes especializados		1	
	Ortopedia y Traumatología		1	
	Urología	1		
Guaviare	Exámenes especializados		1	
	Ortopedia y Traumatología		1	

Hospital Central	Cardiología	1		
	Cirugía General		12	
	Cirugía maxilofacial		1	
	Exámenes de laboratorio		1	
	Exámenes especializados		32	
	Gastroenterología		6	
	Ginecología y Obstetricia	1		
	Medicina Familiar		1	
	Medicina General		2	
	Medicina Interna		1	
	Neurocirugía		1	
	Neurología	2	1	
	Oftalmología		2	
	Oncología	2		
	Otología			1
Terapias físicas		1		
Huila	Anestesiología	1		
	Cardiología	1		
	Cirugía General	1	3	
	Cirugía Pediátrica	1		
	Exámenes especializados		5	
	Gastroenterología		2	
	Ginecología y Obstetricia	2		
	Infectología		2	
	Medicina Interna		1	
	Neurocirugía		2	
	Nutrición		3	
	Odontología		1	
	Oftalmología	4	12	1
	Oncología	1		
	Optometría		1	
	Ortopedia y Traumatología	1	2	
	Otorrinolaringología	3	1	
	Reumatología			1
Urología		2		
Magdalena	Anestesiología	1		
	Cirugía General		1	
	Exámenes especializados		4	
	Ginecología y Obstetricia	1		
	Infectología		1	
	Medicina Interna			1

	Optometría		1	
	Ortopedia y Traumatología	1	1	
Meta	Anestesiología	2		
	Cardiología		1	
	Cirugía General		2	
	Cirugía maxilofacial		1	
	Cirugía Pediátrica	1		
	Dermatología		1	
	Exámenes de laboratorio		2	
	Exámenes especializados		14	
	Fisiatría		1	
	Gastroenterología		2	
	Endocrinología	1		
	Ginecología y Obstetricia		1	
	Medicina General	1	2	3
	Medicina Interna		4	
	Neumología		1	
	Neurocirugía	1	2	
	Neurología	1	1	
	Odontología		3	
	Odontopediatría		1	
	Optometría		1	
	Pediatría		1	
	Psicología	1		
Reumatología	2			
Nariño	Audiología			1
	Cardiología		1	
	Cirugía Vascular	1		
	Exámenes especializados		7	
	Gastroenterología		1	
	Medicina General			2
	Medicina Interna		1	
	Oftalmología		1	
	Oncología	1		
	Optometría		1	
	Ortopedia y Traumatología	3	1	
	Otología	1		
	Otorrinolaringología		1	
	Psicología		1	
Terapias físicas		3		
Norte de	Alergología			1

Santander	Audiología	3		
	Cardiología			1
	Cirugía General		2	
	Dermatología		2	
	Exámenes especializados		4	
	Fonoaudiología		1	
	Gastroenterología	2		
	Endocrinología	3		
	Ginecología y Obstetricia		1	
	Medicina General	1	10	
	Medicina Interna		3	
	Nefrología	1		
	Neumología		1	
	Neurología	2		1
	Oftalmología		9	1
	Oncología Clínica			1
	Optometría		4	
	Ortopedia y Traumatología		7	
	Otorrinolaringología		1	
	Pediatría		1	
Rehabilitación física		1		
Urología	1		1	
Putumayo	Cirugía maxilofacial		1	
	Psicología	1		
	Psiquiatría	1		
Quindío	Cardiología		2	
	Cirugía General		1	
	Dermatología		1	
	Exámenes especializados		7	
	Fisiatría		1	
	Fisioterapia		2	
	Medicina General		2	2
	Medicina Interna		2	
	Neumología	1	1	
	Neurocirugía		2	
	Neurología	2		
	Odontología		2	
	Ortopedia y Traumatología	1	1	
	Terapias físicas		3	
Urología		1		
Risaralda	Anestesiología	1		

	Cardiología		1	
	Cirugía General		4	
	Cirugía Pediátrica	1		
	Cirugía plástica y de mano		1	
	Cirugía plástica, maxilofacial y de mano			1
	Cirugía Vasculat	1		
	Dermatología		5	
	Exámenes de laboratorio		2	
	Exámenes especializados		13	
	Fonología		2	
	Gastroenterología		2	
	Genética	1		
	Endocrinología	1		
	Ginecología y Obstetricia	2		
	Medicina Familiar		1	
	Medicina General		1	3
	Neumología		1	
	Neurocirugía		3	
	Neurología	1	1	1
	Odontología		3	
	Oftalmología		2	
	Oncología		1	
	Oncología Clínica			2
	Ortopedia y Traumatología	13	6	1
	Otorrinolaringología	2		
	Psicología	1	2	
	Reumatología	1		
	Terapias físicas		2	
San Andrés	Medicina General		1	
Santander	Cardiología	1	1	
	Cirugía General		2	
	Cirugía Pediátrica	1		
	Cirugía plástica y de mano		1	
	Dermatología		1	
	Exámenes de laboratorio		1	
	Exámenes especializados		11	
	Fisiatría		2	
	Gastroenterología		1	
	Endocrinología	1		
	Ginecología y Obstetricia	3		

	Infectología		1	
	Medicina General		1	
	Medicina Interna		3	
	Neurología	1		
	Oftalmología		5	
	Optometría		1	
	Ortopedia y Traumatología		1	
	Otorrinolaringología		1	
	Radiología		1	
	Terapia Respiratoria		2	
	Terapias físicas		1	
	Urología	3	1	
Sucre	Alergología	1		
	Anestesiología	2		
	Cardiología		1	
	Cirugía General		1	
	Cirugía Pediátrica			1
	Dermatología		2	
	Exámenes de laboratorio		1	
	Exámenes especializados		9	
	Gastroenterología		2	
	Endocrinología	2		
	Medicina General		1	
	Medicina Interna		2	
	Nefrología		1	
	Neurología	1		
	Oftalmología		2	
	Ortopedia y Traumatología	1		
	Otorrinolaringología		1	
Rehabilitación física		2		
Tolima	Anestesiología	1		
	Cardiología		3	
	Cirugía General	1	5	1
	Cirugía Pediátrica	1		
	Cirugía plástica y de mano		1	
	Cirugía Vasculat	1		
	Dermatología		3	
	Exámenes de laboratorio		3	
	Exámenes especializados		50	
	Fisiatría		1	
	Fonoaudiología		2	

	Gastroenterología		1	
	Endocrinología	1		
	Ginecología y Obstetricia	5	1	
	Medicina General		7	2
	Medicina Interna		15	
	Nefrología		3	
	Neurología	3	2	
	Odontología	1	10	
	Oftalmología	1	10	
	Oncología		1	
	Oncología Clínica			1
	Optometría		3	
	Ortopedia y Traumatología	5	3	
	Otología	1		1
	Otorrinolaringología	3	1	
	Pediatría		2	
	Psicología	1	2	2
	Psiquiatría	1		
	Radiología		1	
	Reumatología	2		
	Terapias físicas		2	
	Urología	1		
Urabá	Cirugía General		1	
	Ginecología y Obstetricia	1		
	Ortopedia y Traumatología	1		
Valle	Alergología			3
	Anestesiología	7		
	Audiología	1		
	Cardiología		5	
	Cirugía Cardiovascular	1		
	Cirugía General		20	
	Cirugía Pediátrica	3		
	Cirugía plástica y de mano		2	
	Cirugía Vascular	1		
	Dermatología		5	
	Exámenes de laboratorio		8	
	Exámenes especializados		91	
	Fisiatría		13	
	Fisioterapia		1	
	Gastroenterología	1	5	
	Endocrinología	4		

	Ginecología y Obstetricia		1	
	Infectología		1	
	Medicina Familiar		2	
	Medicina General		15	11
	Medicina Interna		28	
	Medicina Vasculat	1		
	Microcirugía	1		
	Nefrología	1	1	
	Neumología		9	
	Neurocirugía		4	
	Neurología	7	3	
	Nutrición		3	
	Odontología	2	17	
	Oftalmología		10	
	Oncología	1		
	Oncología Clínica			2
	Oncología Quirúrgica			1
	Optometría	1	5	
	Ortopedia y Traumatología	13	9	
	Otorrinolaringología		1	
	Pediatría		3	
	Proctología			1
	Psicología	3		
	Psiquiatría	1		
	Radiología		1	
	Reumatología	1		
	Terapia Respiratoria		1	
	Terapias físicas		3	
	Urología	2	1	2
Vaupés	Exámenes especializados		1	

La demora en la atención dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 21% y está relacionada con a la inconformidad expresada por los usuarios frente a los tiempos de espera para recibir atención por parte de los funcionarios de la Dirección de Sanidad.



En lo relacionado con el suministro de medicamentos, por la entrega de los medicamentos, demoras en el despacho y en la respuesta de CTC, la cual dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 5%.

Conducta	Motivación	Total
Demora en la entrega del medicamento en farmacia	Tiempos de espera	340
Demora en la entrega	Medicamento pendiente	97
Demora en la respuesta	Autorización solicitudes CTC	40
Error de la prescripción en la fórmula	Entrega de medicamentos fuera de contrato centralizado	9
	Inconsistencia o error en la entrega del medicamento	3
Error en la entrega en farmacia	Entrega de medicamentos fuera de contrato centralizado	4
	Inconsistencia o error en la entrega	2

	del medicamento	
Trato del personal/Laboratorio	Actitud para el servicio	5
	Agresión Verbal o Física	5
No lo hay en farmacia	Entrega de medicamentos fuera de contrato centralizado	1
	No entrega del medicamento	13

El trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el periodo evaluado corresponde al 5%.

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

Conducta	Total
Actitud para el servicio	431
Agresión Verbal o Física	73
Clima Laboral	2

Unidad	Conducta	Total
Antioquia	Actitud para el servicio	15
	Agresión Verbal o Física	2
	Agresión Verbal o Física	4
Atlántico	Actitud para el servicio	9
	Agresión Verbal o Física	1
Bogotá	Actitud para el servicio	117
	Agresión Verbal o Física	25
	Agresión Verbal o Física	8
Bolívar	Actitud para el servicio	5
Boyacá	Actitud para el servicio	19
Caldas	Actitud para el servicio	3
Casanare	Actitud para el servicio	1
	Agresión Verbal o Física	1
Cauca	Actitud para el servicio	5
	Agresión Verbal o Física	2
Cesar	Actitud para el servicio	2

Choco	Actitud para el servicio	1
Córdoba	Agresión Verbal o Física	1
Cundinamarca	Actitud para el servicio	7
	Agresión Verbal o Física	3
Dirección de Sanidad	Actitud para el servicio	37
	Agresión Verbal o Física	3
	Agresión Verbal o Física	3
Guajira	Actitud para el servicio	1
Hospital Central	Actitud para el servicio	81
	Agresión Verbal o Física	2
	Agresión Verbal o Física	9
Huila	Actitud para el servicio	10
Magdalena	Actitud para el servicio	1
Meta	Actitud para el servicio	6
	Agresión Verbal o Física	2
Nariño	Actitud para el servicio	1
Norte de Santander	Actitud para el servicio	16
	Agresión Verbal o Física	1
Quindío	Actitud para el servicio	1
Risaralda	Actitud para el servicio	9
	Agresión Verbal o Física	1
	Agresión Verbal o Física	1
Santander	Actitud para el servicio	11
Sucre	Actitud para el servicio	2
Tolima	Actitud para el servicio	13
	Agresión Verbal o Física	1
	Agresión Verbal o Física	1
Urabá	Actitud para el servicio	1
Valle	Actitud para el servicio	57
	Agresión Verbal o Física	2

En lo concerniente con las quejas relacionadas con suministro de elementos, tienen relación con las inconformidades sobre la entrega de elementos y demora en el despacho, cuyo peso sobre el total de las PQR2S corresponde al 2% (Lentes y Monturas, pañales, tirillas y lancetas, medias de compresión, sillas de ruedas).

Motivación	Total
Demora en la entrega	112
Falta de presupuesto	96
Reembolso	24
Inconsistencia en la entrega	20
No hay existencias	4

En el primer trimestre de 2022 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 10.688 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 06/04/2022 a las 08:00 a.m.

Calle 44 No. 50-51 CAN, Bogotá D.C  
Teléfonos 5804400 ext 7572  
[disan.ateus@policia.gov.co](mailto:disan.ateus@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)



## INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA