



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
POLICÍA NACIONAL  
DIRECCION DE SANIDAD**

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

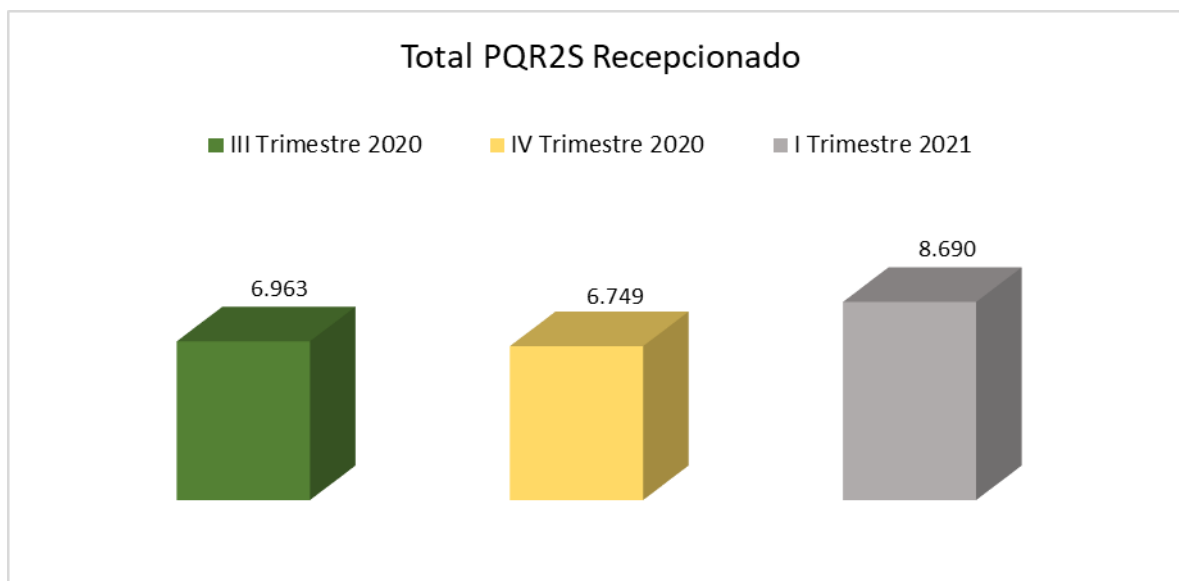
**Resultados cualitativos y cuantitativos de las peticiones, quejas, reclamos reconocimientos de servicio de policía y sugerencias (PQR2S) de la Dirección de Sanidad ámbito nacional.**

**ENERO- MARZO 2021**

## Informe PQR2S

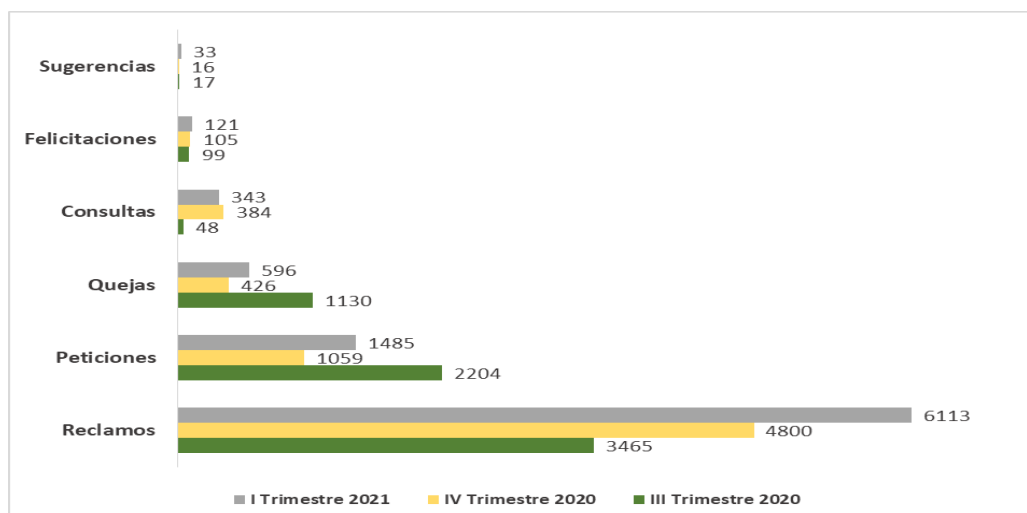
### Peticiones, Quejas, Reclamos Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Dirección de Sanidad

La presente información correspondiente al III y IV Trimestre del año 2020 y el I Trimestre 2021 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 6.749 solicitudes recepcionadas en el IV trimestre del año 2020 a 8.690 requerimientos en el I trimestre del año 2021, lo que representa un aumento del 29%.

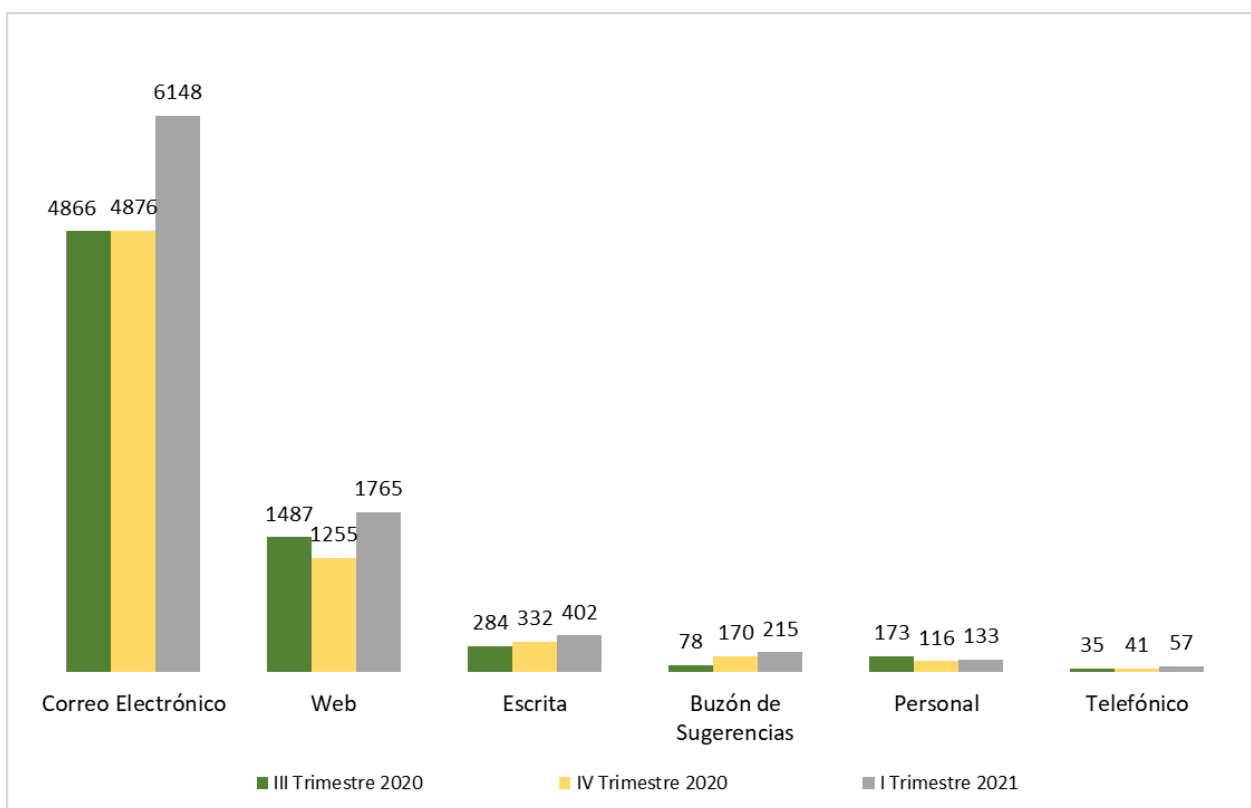
### TIPO DE SOLICITUD



Para el IV trimestre 2020 y I trimestre 2021 se presentan las siguientes variaciones:

- Aumento de 1.313 solicitudes clasificadas como reclamos entre el IV trimestre 2020 y I trimestre 2021.
- Las peticiones de información 426 casos.
- 170 requerimientos clasificados como quejas.
- En los casos clasificados como consultas, disminuyeron con 41 requerimientos.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta un aumento de 16 felicitaciones.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentaron 33 casos.

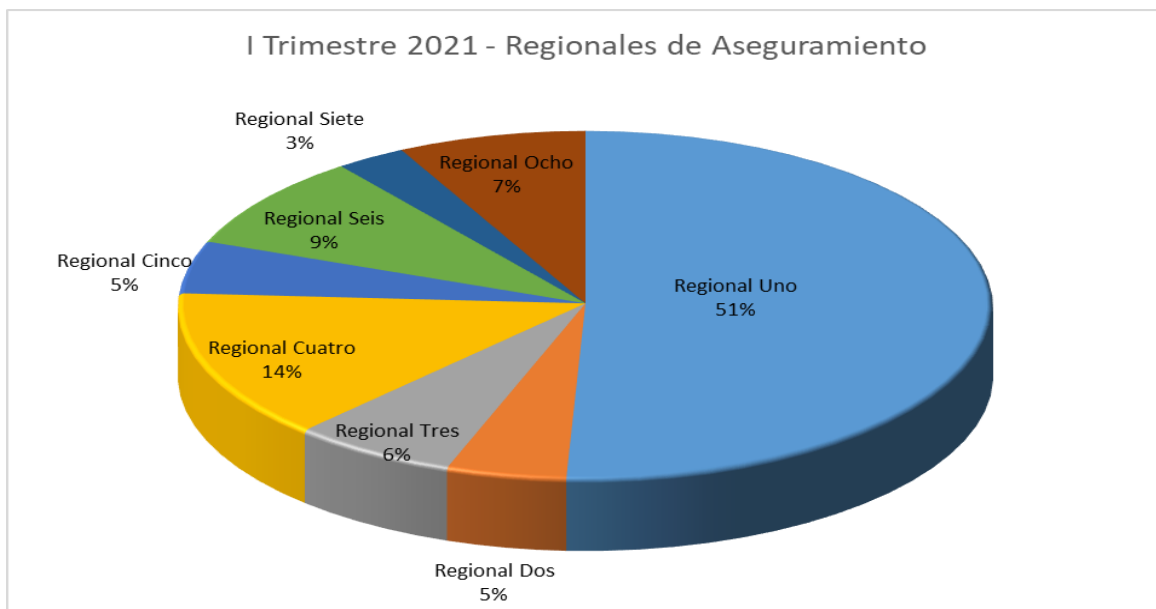
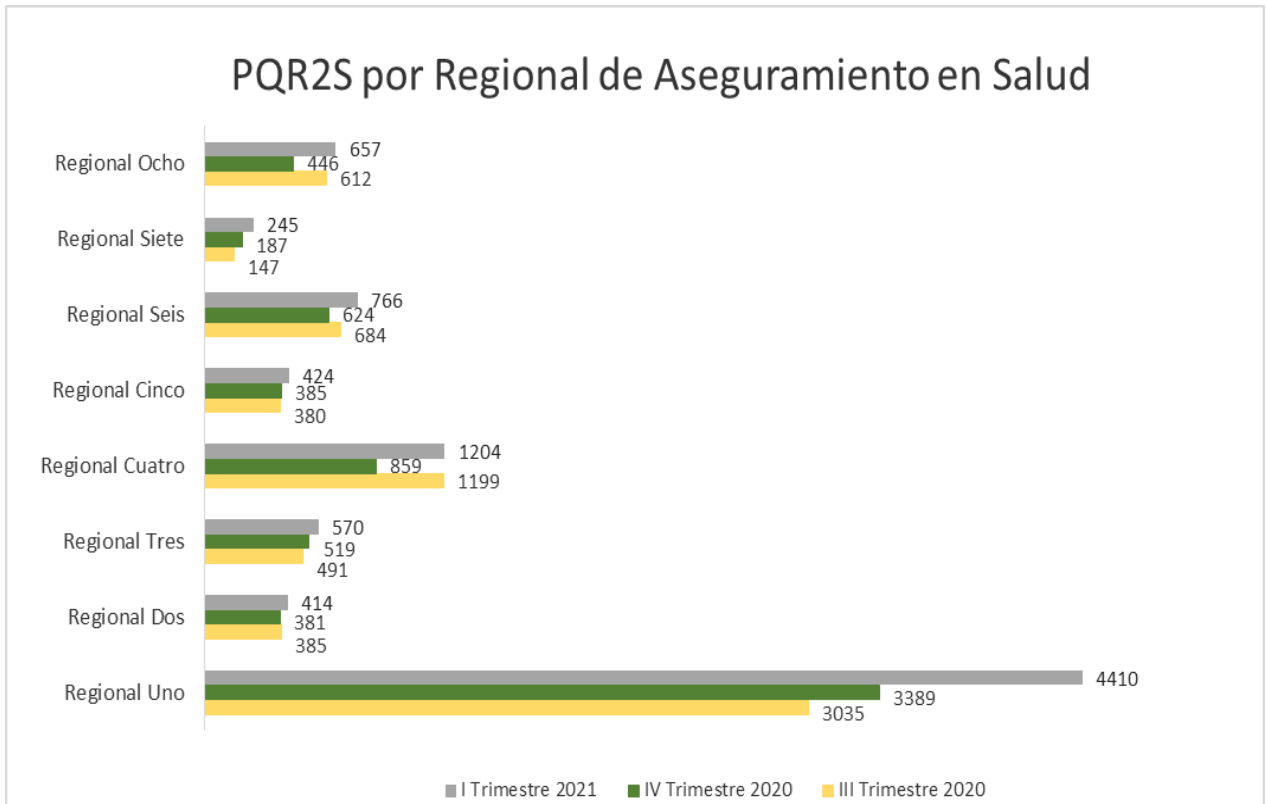
### MEDIO DE RECEPCIÓN

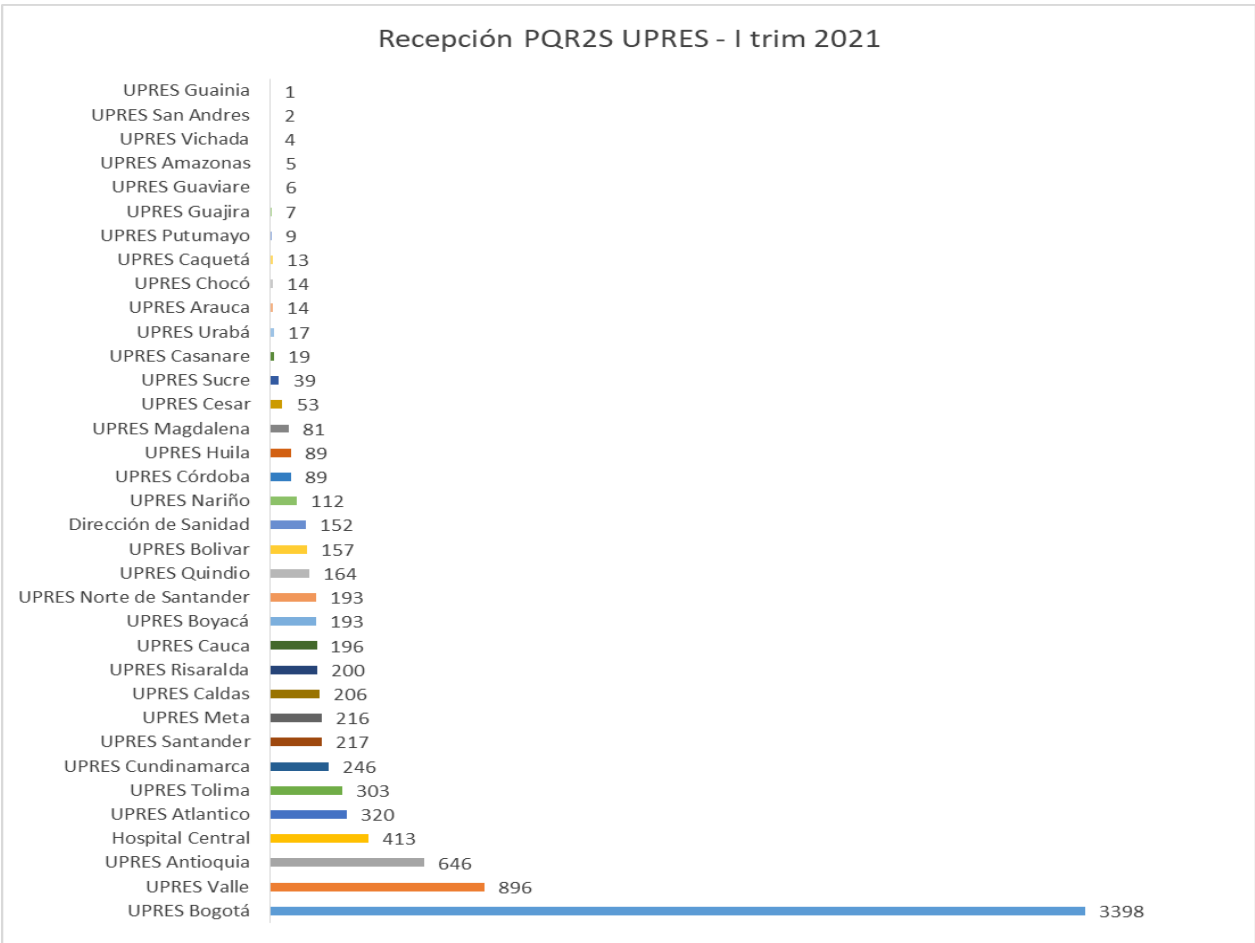


La Dirección de Sanidad tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos el correo electrónico, esto quiere decir que los ciudadanos a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes por medio del casillero electrónico [lineadirecta@policia.gov.co](mailto:lineadirecta@policia.gov.co), [disan.ateus@policia.gov.co](mailto:disan.ateus@policia.gov.co) y la Superintendencia Nacional de Salud, con un total de 6.148 casos recepcionadas por este medio durante el I trimestre 2021.

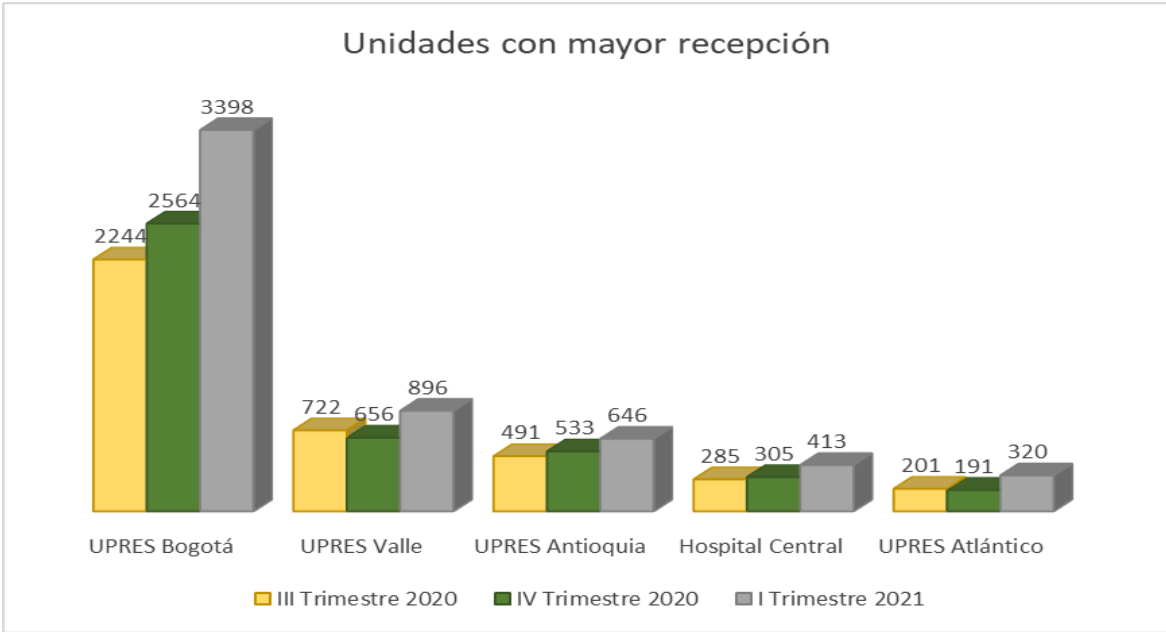
## Tendencia por Unidades

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





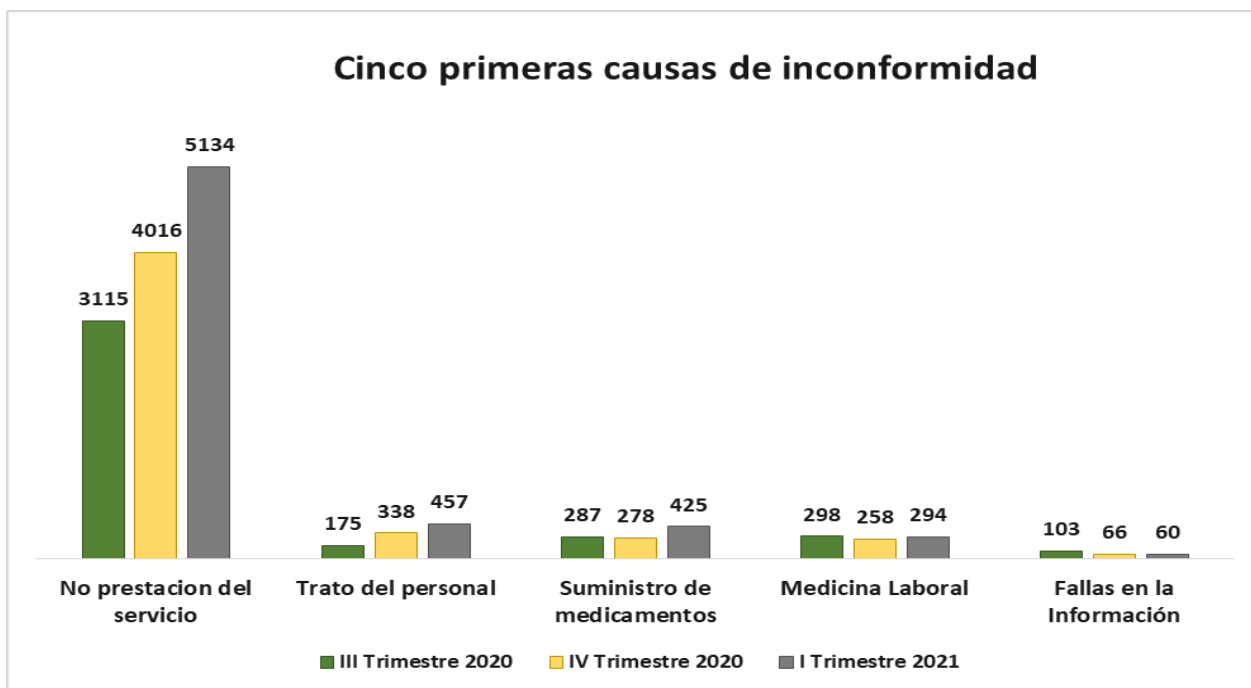
Las unidades que presentaron mayor recepción de PQR2S son las siguientes:



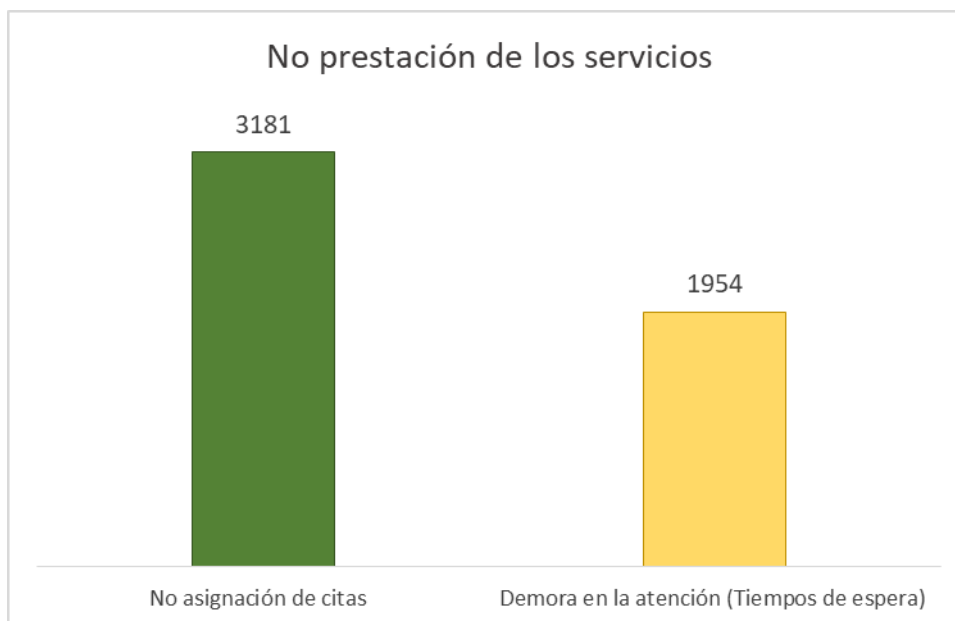
<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL AFILIADOS</b>	<b>PQR2S Del 01 de enero al 31 de Marzo de 2021</b>	<b>NÚMERO DE QUEJAS POR CADA 1.000 AFILIADOS*</b>
UPRES Bogotá	131.216	3.398	25,90
UPRES Cauca	11.225	196	17,46
UPRES Valle	54.680	896	16,39
UPRES Caldas	14.879	206	13,85
UPRES Quindío	12.408	164	13,22
UPRES Antioquia	51.701	646	12,49
UPRES Cundinamarca	21.745	246	11,31
UPRES Tolima	29.788	303	10,17
UPRES Risaralda	19.846	200	10,08
UPRES Meta	21.635	216	9,98
UPRES Bolívar	15.737	157	9,98
UPRES Atlántico	33.317	320	9,60
UPRES Boyacá	21.289	193	9,07
UPRES Norte de Santander	23.699	193	8,14
UPRES Santander	32.718	217	6,63
UPRES Vichada	625	4	6,40
UPRES Córdoba	15.443	89	5,76
UPRES Nariño	20.537	112	5,45
UPRES Magdalena	15.928	81	5,09
UPRES Urabá	3.363	17	5,06
UPRES Cesar	10.585	53	5,01
UPRES Huila	18.286	89	4,87
UPRES Casanare	4.232	19	4,49
UPRES Caquetá	3.490	13	3,72
UPRES Sucre	10.758	39	3,63
UPRES Guaviare	1.709	6	3,51
UPRES Amazonas	1.476	5	3,39
UPRES Choco	4.493	14	3,12
UPRES Putumayo	3.079	9	2,92
UPRES San Andrés	801	2	2,50
UPRES Guajira	5.941	7	1,18
Hospital Central - Dirección de Sanidad	—	567	0,00
UPRES Arauca	—	14	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>8.691</b>	<b>PROMEDIO = 8</b>

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

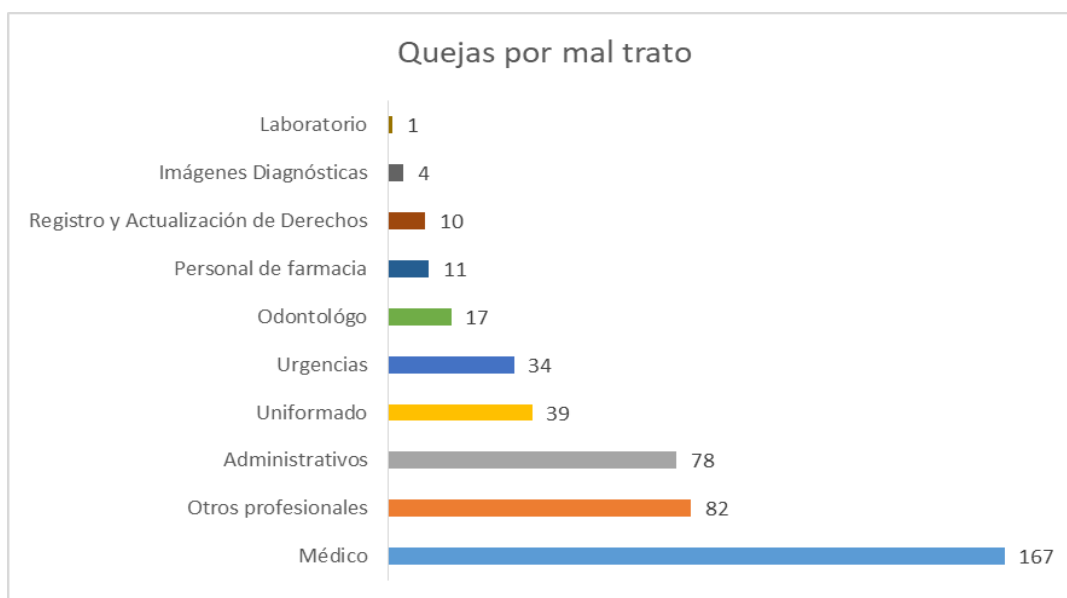
Las cuatro primeras causas en el ámbito nacional se presenta el siguiente gráfico:



En la No Prestación del Servicio el peso porcentual sobre el total de las PQR2S recepcionadas en este periodo corresponde al 59%.

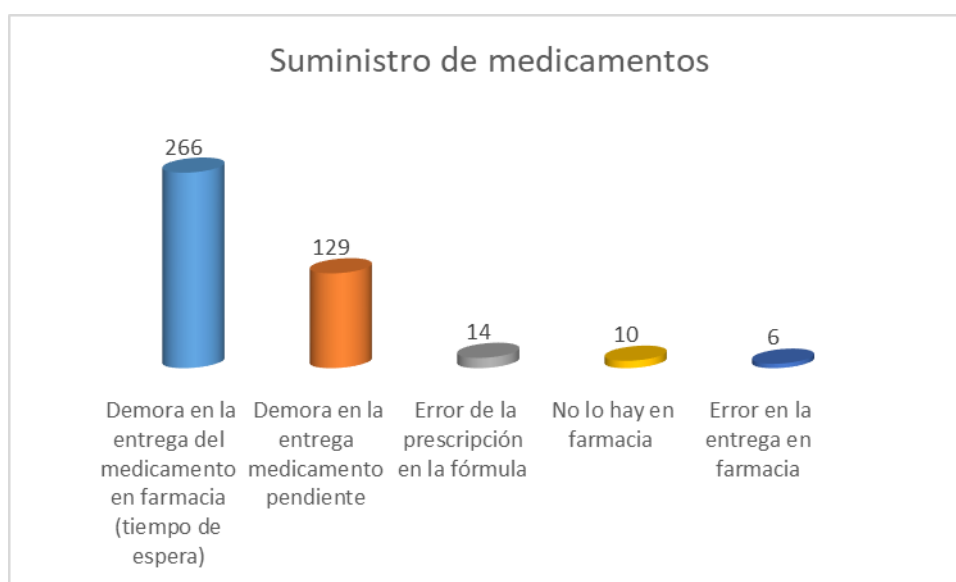


El trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el periodo evaluado corresponde al 5%.



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.

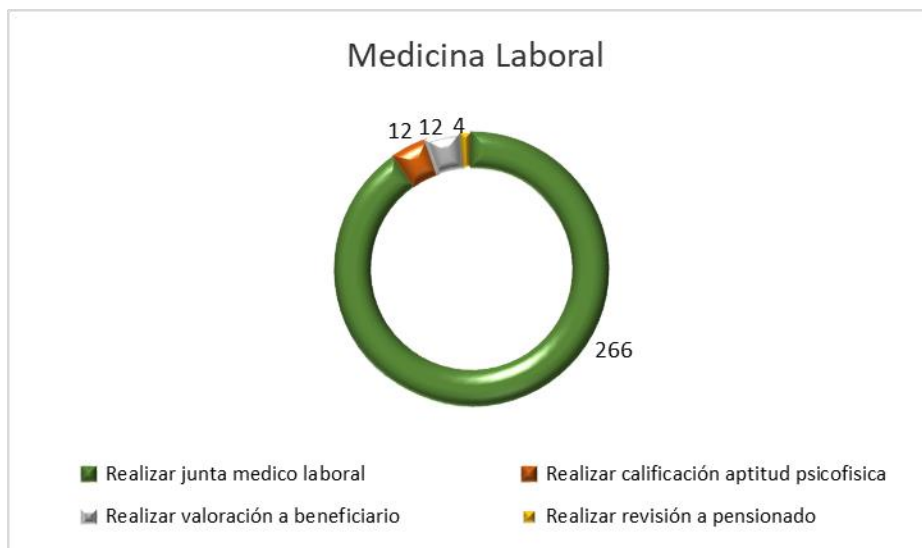
En lo relacionado con el suministro de medicamentos, por la entrega de los medicamentos, demoras en el despacho y envío de fórmulas al correo electrónico, la cual dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 5%.



En lo concerniente con las quejas por medicina laboral, estas tienen relación con la dificultad que tienen los uniformados para acceder a la realización de las juntas



médico laborales, la elaboración de conceptos y trámites, cuyo peso sobre el total de las PQR2S corresponde al 3.3%.



En lo relacionado con las fallas en la información, por la entrega de los medicamentos, demoras en el despacho y envío de fórmulas al correo electrónico, la cual dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 0,69%.



Dentro de las fallas en la información y orientación la variable de mayor frecuencia corresponde a la información suministrada por el profesional de la salud, personal de enfermería y personal administrativo.

La falta de material informativo en las diferentes Regionales de Aseguramiento y Unidades Prestadoras con relación al portafolio de servicios y demás material de

apoyo. Encontramos también la no adecuada información con relación a procedimientos, instalaciones y ubicación de los consultorios.

Desde la Dirección de Sanidad, venimos realizando ingentes esfuerzos que se traducen en la prestación integral y efectiva de los servicios de salud hacia nuestros usuarios. Por eso desde el momento en que el Gobierno Nacional anunció el inicio de la vacunación masiva contra el COVID-19, iniciamos la implementación de un esquema de vacunación denominado Triple "A", que comenzó con la actualización de datos de nuestros usuarios y el agendamiento de las citas para concluir con la atención.

Desde una planificación anticipada y siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, realizamos simulacros de las jornadas de vacunación en los puntos, habilitados con más de 2.700 profesionales en salud y policías de la Dirección de Sanidad dispuestos para el acompañamiento y orientación a nuestros usuarios.



A partir de los resultados obtenidos en la consultoría realizada por la prestigiosa firma internacional Ernst & Young, expertos nacionales e internacionales y profesionales de la Dirección de Sanidad, se construye la hoja de ruta para nuestro proceso de modernización y transformación, logrando cambios trascendentales que contribuyen a satisfacer de manera integral y efectiva las necesidades de salud de nuestros 603.170 usuarios. Entre estos avances, resaltamos la transición a una nueva estructura orgánica interna, que nos permitió separar los roles del aseguramiento y la prestación de servicios, alineados a un nuevo Modelo de Atención Integral en Salud; la disminución considerable de la deuda histórica por concepto de urgencia médica; la inversión de \$89.291'426.790 en infraestructura que comprende el inicio de la construcción de la Clínica del Sur en Bogotá (\$ 47.671'693.231), adquisición de un inmueble para el establecimiento de Sanidad Policial en Cartago (\$ 3.971'964.000), obras de adecuación y mantenimiento en Establecimientos de Sanidad y Clínicas (\$3.049'009.914), inversión para el mejoramiento de la capacidad instalada del Hospital Central (\$ 21.307'584.502), adquisición de equipo biomédico (\$ 10.361'458.053) y mobiliario (\$2.929'717.089). Así mismo, renovación del parque automotor (\$4.605'400.619), compra de nuevo sistema digital de turnos (\$990'125.000) e inversión en robustecimiento tecnológico (\$7.634'000.000), entre otros. Finalmente, resaltamos el compromiso del equipo de trabajo de la Dirección de Sanidad, profesionales altamente calificados del ámbito asistencial y administrativo, quienes desde una construcción colectiva contribuyeron al logro de las metas institucionales y particularmente a afrontar el desafío sin precedentes que ha traído consigo la pandemia de COVID-19.



Inversión de **\$ 89.291'426.790**



**Inicio y avances en la construcción de la Clínica del Sur**  
**\$ 47.671'693.231**

Estas instalaciones están ubicadas en la localidad de Bosa, lo que permitirá ampliar la oferta de servicios a más de 120.000 usuarios que residen en la zona sur de Bogotá. **Se aseguraron los recursos para su construcción, con vigencias futuras 2019 - 2022.**

**Compra del inmueble  
Establecimiento de Sanidad  
Policial Cartago**  
**\$ 3.971'964.000**



### **Mantenimientos preventivos y correctivos**



**Clínica Regional  
del Caribe**  
**\$ 479'999.194**



**Unidad Prestadora  
de Salud Pereira**  
**\$ 410'043.281**



**Establecimiento de Sanidad Policial  
Unidad Médica  
BG. Édgar Yesid Duarte Valero**  
**\$ 195'347.869**



**Clínica de  
Envigado**  
**\$ 1.088'749.225**

Un billón doscientos cuarenta mil seiscientos cuarenta y un millones de pesos (\$1'240.641'000.000) invertidos en salud durante el 2020, setenta mil millones de pesos adicionales entregados por el Gobierno Nacional para atención de la pandemia de COVID-19.

Durante la emergencia sanitaria, se mantuvo la prestación de los servicios de salud para garantizar la atención oportuna, integral y continua acorde a los requerimientos de nuestros usuarios, acatando las restricciones y medidas ordenadas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

# Atenciones en salud 2020

## 10'270.201



## Implementación de la Política de Humanización

La “Humanización como elemento central de la atención en salud” es la premisa con la cual se busca mejorar la prestación de los servicios de Sanidad, a partir de la atención centrada en el usuario y sus familias. Es así como se dio inicio a la implementación de la Política de humanización y trato digno de la Dirección de Sanidad, desde cuatro líneas de acción:



Su despliegue a nivel nacional con jornadas de capacitación y talleres de sensibilización (2.892 charlas), junto al análisis de las PQRS, la medición de las unidades y el desarrollo de acciones de mejora, permitieron la reducción de las quejas

relacionadas con el trato inadecuado del personal hacia los usuarios, en comparación con el mismo periodo de 2019.

## Modernización Hospital Central

Una importante inversión de recursos se llevó a cabo en el Hospital Central de la Policía Nacional, para el mejoramiento de la capacidad instalada y la oferta de servicios en nuestro Establecimiento de Sanidad Policial de tercer y cuarto nivel de complejidad. Inversión de \$ 21.611'392.584.



### Tecnología de punta

Con el propósito de mejorar la calidad de vida de pacientes y médicos, mejoramos el servicio de resonancia y TAC de nuestro Hospital Central con **tecnología de punta** que nos permite estar a la vanguardia en medicina personalizada y de alta precisión. Esta transformación comprende:

- Rediseño del área para mejorar la experiencia de los pacientes.
- Tomógrafo y Resonador de última generación.
- Radiólogos altamente reconocidos con subespecialidades formales.
- Software con herramientas de inteligencia artificial que permite aumentar la precisión del diagnóstico y la productividad.
- Protocolos avanzados para estudios vasculares, oncológicos, neurológicos entre otros y el diagnóstico de patologías según estándares mundiales.



Sala de Medicina Nuclear  
**\$ 1.126'595.216**

Adecuación sala de observación en área de urgencias  
**\$ 353'678.896**

Adecuación lactario y sala amiga  
**\$ 145'000.000**



Cambio de redes hidrosanitarias, baños área de hospitalización y baños públicos

**\$ 1.538'081.079**



Adquisición de camas y camillas hospitalarias

**\$ 217'873.681**



Adquisición de equipos biomédicos, insumos y dispositivos

**\$ 8.099'988.502**



Cambio e impermeabilización de cubiertas y cambio de pisos

**\$ 2.057'565.299**



Adecuación de cafetería

**\$ 265'000.000**



Cambio de ascensores

**\$ 1'337.388.819**



Cambio de cableado estructurado

**\$ 1.249'469.522**



Sistema de ventilación de servicio de urgencias

**\$ 349'000.000**



Central de gases medicinales y Cuarto de residuos hospitalarios

**\$ 933'272.944**



Instalación de planta eléctrica y transferencia automática

**\$ 1.566'493.774**



Unidad de cuidados intermedios  
Ejecución 2021

**\$ 1.168'176.768**



Adecuación primer piso  
Ejecución 2021

**\$ 900'000.000**



Fortalecimiento del parque automotor

**\$ 303.808.082**



Para la atención durante la pandemia, se cuadruplicaron las camas de UCI, así mismo se llevó a cabo la adecuación de la UCI Pediátrica y sala de observación de urgencias, la instalación de dos campamentos con capacidad para 174 camas para pacientes y 48 camas para profesionales de la salud.

En el marco de la modernización y transformación de la Sanidad Policial, la innovación tecnológica aplicada a la gestión de la salud ha dado como resultado la creación de herramientas y desarrollos tecnológicos que contribuyen a la sistematización, control, gestión y trazabilidad de la información en los ámbitos administrativos y asistenciales, necesarios para la toma de decisiones.

### Nuevos módulos en SISAP



**CTC:** Realiza la gestión sistematizada del Comité Técnico Científico para el proceso de medicamentos no incluidos en el POS (dinamiza la dispensación de medicamentos, en términos de oportunidad y efectividad).

**COVID-19:** Genera reportes de usuarios afectados por COVID-19, permite conocer el estado de los mismos.



**Costos:** Permite conocer el costo real de producción de un servicio de salud, identifica sobrecostos y ahorro de recursos.

**Cuentas Médicas:** Controla el doble cobro de facturas por cuentas médicas y las glosas.

**Contratos Web:** Contribuye con información para la administración y control de los recursos disponibles y planificaciones a futuro.



**Autorizaciones Red de Servicios:** Facilita el control en el proceso de auditoría de cuentas médicas y permite conocer la demanda de servicios de los usuarios PONAL en la red externa.

**Autorizaciones de atención inicial de urgencia:** Permite el registro y gestión de las solicitudes a nivel nacional, agilizando el trámite.



**Concurrencia médica:** Evita el cobro de servicios no prestados, valida derechos de pacientes atendidos en red externa y hace cargue en tiempo real de la información de pacientes atendidos en la red externa.

**Registro y gestión de solicitudes de autorizaciones de juntas médico-laborales:** Disminuye los tiempos para la definición del estado de un funcionario.



**Registro y entrega de indicaciones de cuidados postoperatorios:** Registra la información e indicaciones que se entregan al paciente de manera oportuna al momento de alta, de acuerdo al procedimiento quirúrgico.

**Registro y seguimiento de producto no conforme:** Permite el ingreso y el seguimiento de la información de novedades reportada periódicamente a nivel país para la toma de decisiones desde el Nivel Central.

### Generación de herramientas para:

- Envío de recordatorio de citas mediante correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica, disminuyendo la inasistencia.
- Envío de resultados de laboratorio clínico a los correos electrónicos de los usuarios.



- Radicación de facturación a través de la web para auditoría y pago a la red externa.
- Dispensación de medicamentos a pacientes crónicos, facilitando la entrega y liberando citas para reformulación.
- Nuevo sistema digital de turnos 26 Establecimientos de Sanidad Policial de 21 ciudades del país cuentan con la herramienta automática y digital dispensadora de turnos, que permite ofrecer comodidad en los tiempos de espera, atención equitativa manteniendo el respeto por el orden de llegada y prioriza la espera de acuerdo a la condición de salud del usuario (mujeres gestantes, personas con discapacidad, niños y adultos mayores). Además, contribuye a llevar un mejor control de los volúmenes diarios de atención.
- Optimización del Contact Center con conectividad SISAP para la identificación de usuarios, cancelación de citas por respuesta de voz interactiva, optimización de tiempos de respuesta, capacidad de 150 canales, 85 funcionarios para atención a los usuarios.
- Publicación mensual con información sobre la gestión en el SSPN, novedades y acciones de fortalecimiento de la Sanidad Policial y temas de educación y promoción de la salud, se publicaron 12 ediciones en el 2020, con difusión mediante correos electrónicos, grupos de WhatsApp, redes sociales y página web:

<https://www.policia.gov.co/contenido/informativo-frecuencia-saludable>

Se adelantó la encuesta de satisfacción por el aplicativo Gestión de la Información (GEINF) con una satisfacción global del servicio de salud durante el primer trimestre fue del 95,90%. La encuesta de satisfacción se aplicó a 13.894 pacientes que usaron los servicios de sanidad en las Regionales de Aseguramiento en Salud del ámbito nacional.

