



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD

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

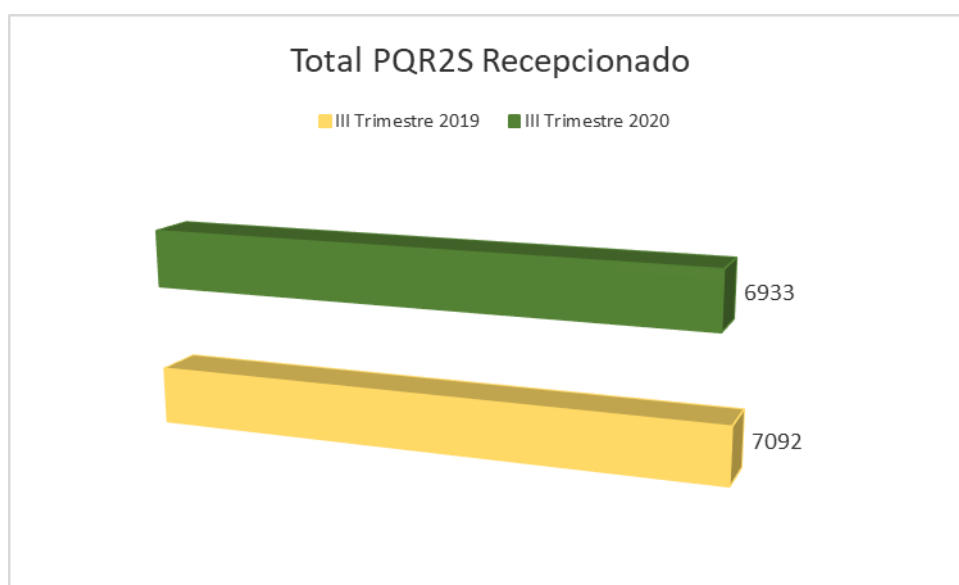
JULIO- SEPTIEMBRE 2020

Informe PQR2S

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

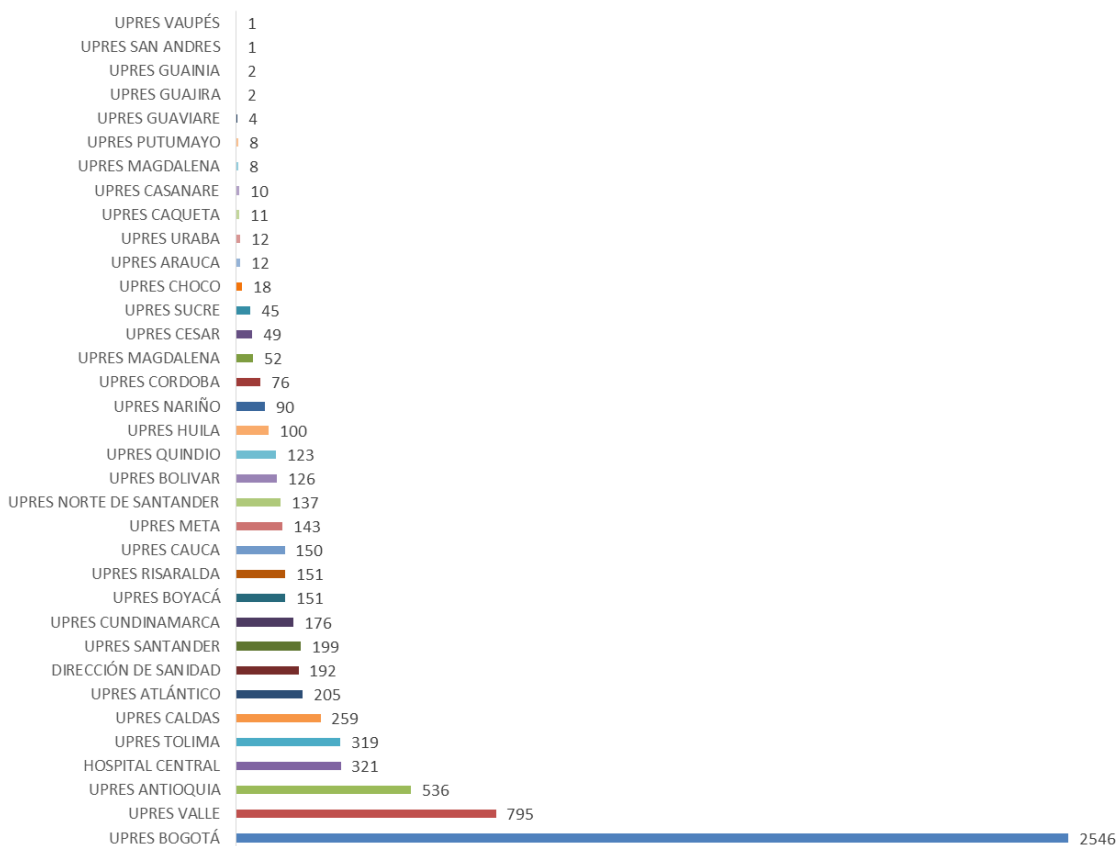
La información es tomada del aplicativo SIPQRS de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias PQR2S del III Trimestre 2020.

Teniendo presente esta información del período correspondiente al periodo comprendido comparado con el mismo periodo de tiempo del año 2019 en el ámbito nacional, se establece el siguiente consolidado:

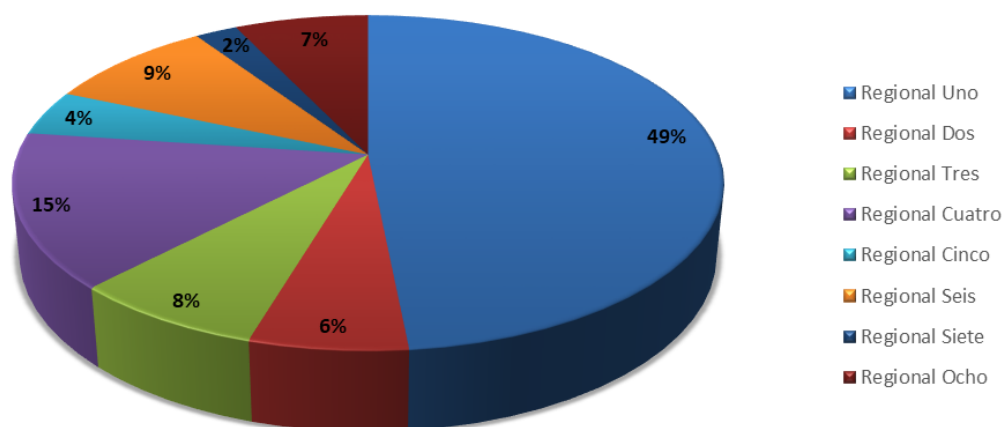


El comportamiento de las PQR2S por unidad presentado en este periodo de la siguiente manera:

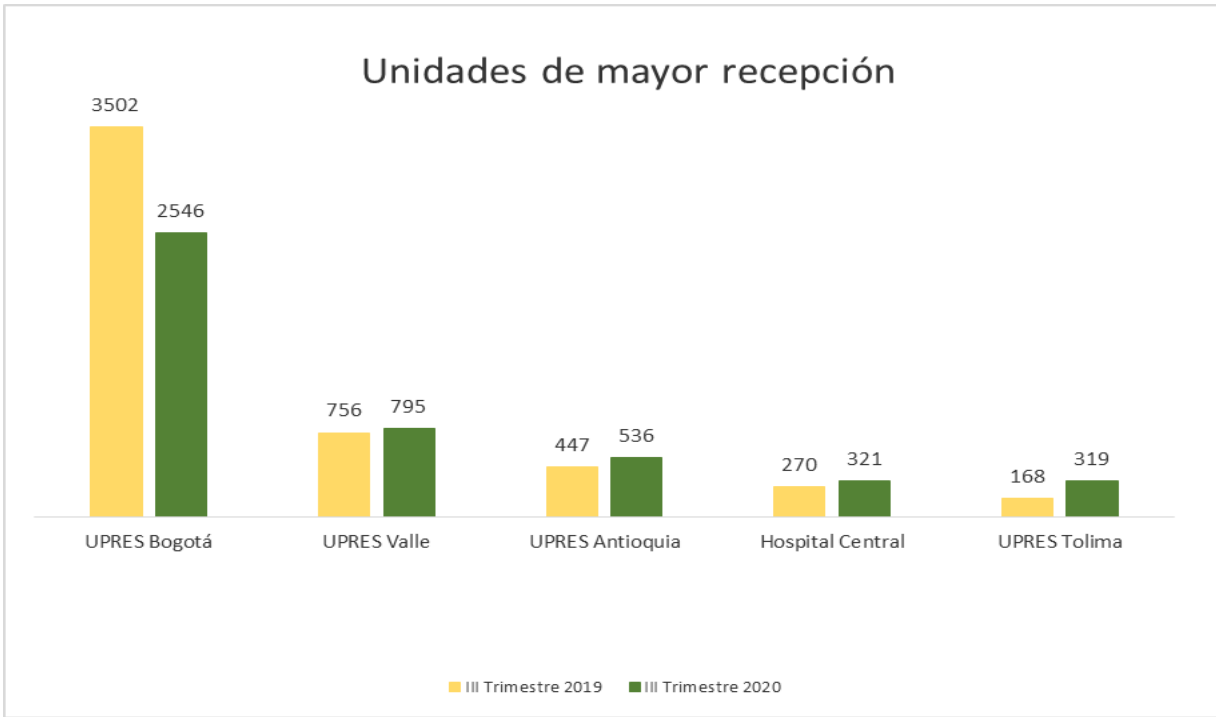
Recepción Ámbito Nacional



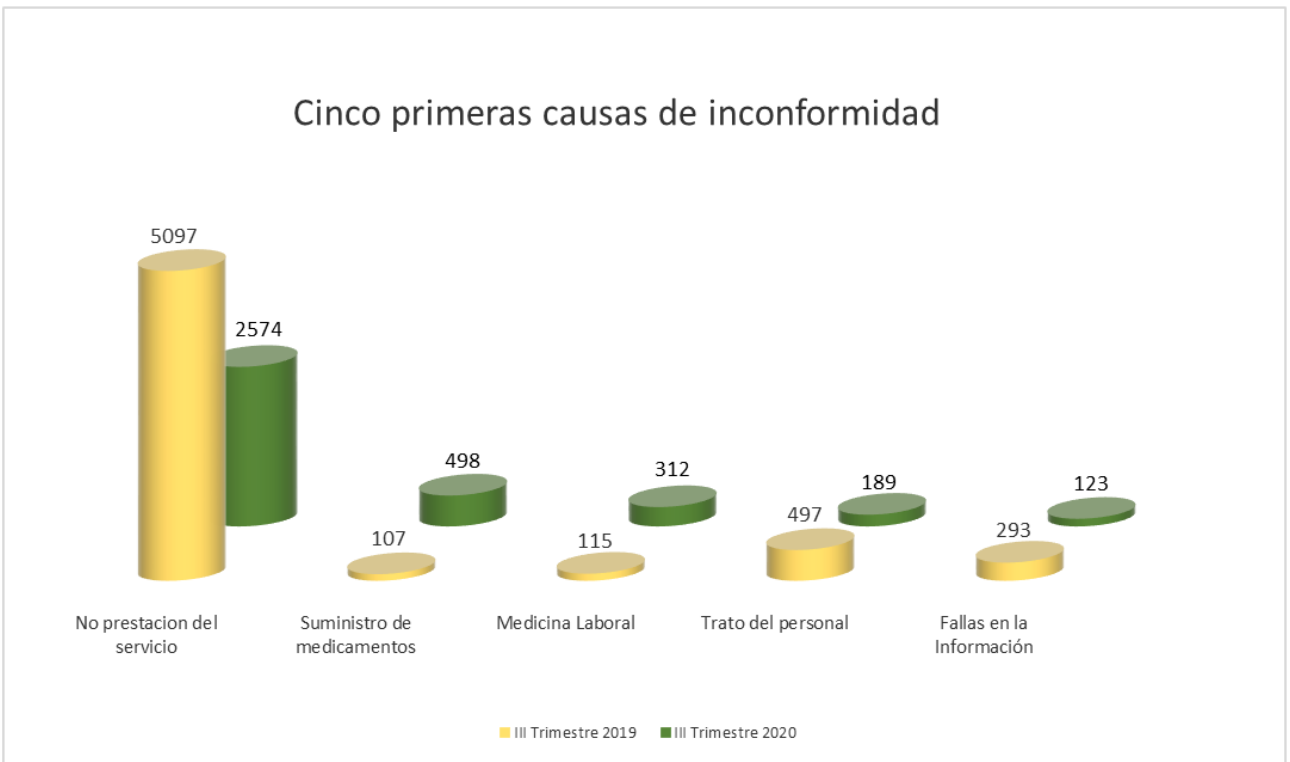
III Trimestre 2020



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



Las primeras causas en el ámbito nacional se presentan en el siguiente gráfico:



A partir del día 01/09/2020 entro en producción la nueva herramienta tecnológica Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del

Servicio de Policía Y Sugerencias (SIPQRS), lo cual generó cambios importantes en los reportes y conductas asociadas a los requerimientos de los peticionarios.

La variable de mayor frecuencia corresponde a la asignación de citas con 559 PQR2S, 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 y se divide en las siguientes subvariables:

No hay agenda – red propia: 384 PQR2S

Asignación de cita	Unidad	PQR2S
No hay agenda (Red Propia)	UPRES BOGOTÁ	155
	UPRES ANTIOQUIA	59
	UPRES VALLE	47
	UPRES TOLIMA	15
	UPRES CALDAS	13
	UPRES META	13
	UPRES SANTANDER	12
	UPRES QUINDIO	11
	UPRES BOYACÁ	8
	UPRES CAUCA	8
	UPRES ATLÁNTICO	7
	UPRES HUILA	7
	UPRES CUNDINAMARCA	6
	UPRES NARIÑO	4
	UPRES NORTE DE SANTANDER	4
	UPRES CÓRDOBA	3
	UPRES RISARALDA	3
	UPRES CHOCÓ	2
	UPRES MAGDALENA	2
	UPRES SUCRE	2
UPRES CESAR	1	
UPRES VAUPES	1	
HOSPITAL CENTRAL	1	

No hay agenda – red externa: 51 PQR2S

Asignación de cita	Unidad	PQR2S
No hay agenda (Red Externa)	UPRES BOGOTÁ	50
	UPRES ANTIOQUIA	21
	UPRES VALLE	10

	UPRES QUINDIO	7
	UPRES CALDAS	5
	UPRES SANTANDER	5
	UPRES BOYACÁ	4
	UPRES CUNDINAMARCA	4
	UPRES NORTE DE SANTANDER	4
	UPRES ATLÁNTICO	3
	HOSPITAL CENTRAL	3
	UPRES BOYACÁ	2
	UPRES CAUCA	2
	YPRES META	2
	UPRES NARIÑO	2
	UPRES RISARALDA	2
	UPRES CESAR	1
	UPRES GUAJIRA	1
	UPRES MAGDALENA	1
	UPRES TOLIMA	1
	UPRES HUILA	1

No hay contrato: 44 PQR2S

Asignación de cita	Unidad	PQR2S
No hay contrato (Red Externa)	UPRES BOGOTÁ	14
	UPRES VALLE	5
	UPRES QUINDIO	4
	UPRES ANTIOQUIA	3
	UPRES BOLIVAR	3
	UPRES CAUCA	2
	UPRES RISARALDA	2
	UPRES TOLIMA	2
	HOSPITAL CENTRAL	2
	UPRES ATLÁNTICO	1
	UPRES CALDAS	1
	UPRS CUNDINAMARCA	1
	UPRES META	1
	UPRES NARIÑO	1
	UPRES NORTE DE SANTANDER	1
	UPRES SUCRE	1

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 7%.

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 5%.

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 3%.

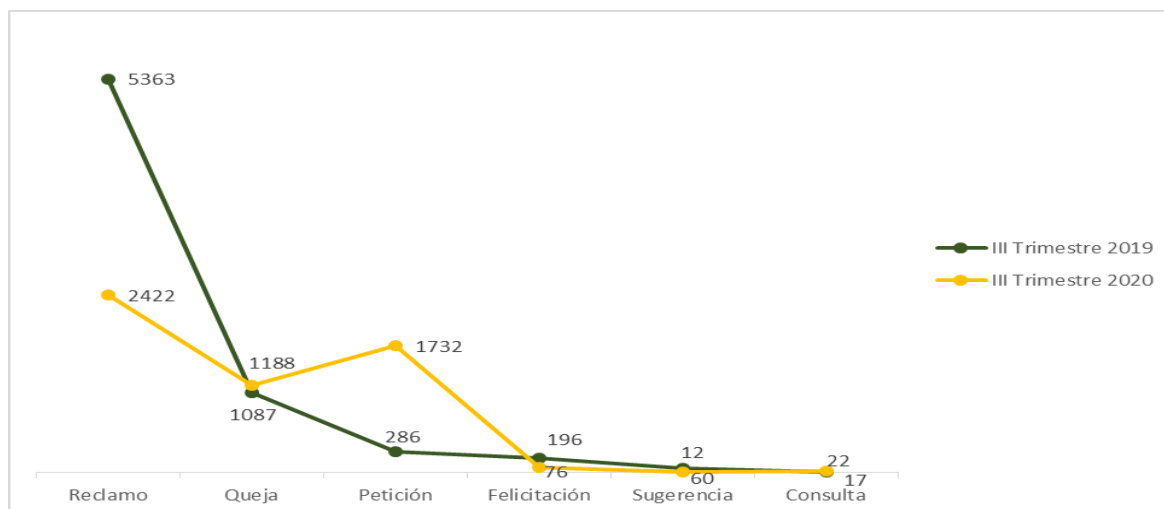
La conducta clasificada como trato del personal refiere a las inconformidades interpuestas por los usuarios cuando perciben mala atención, disposición, actitud y cortesía por parte de los funcionarios al momento de recibir los servicios de salud

Con respecto a las Fallas en la información: cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y felicitaciones corresponde al 2%; durante este trimestre.

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 seccionales y áreas de sanidad con relación al portafolio de servicios y demás material de apoyo.

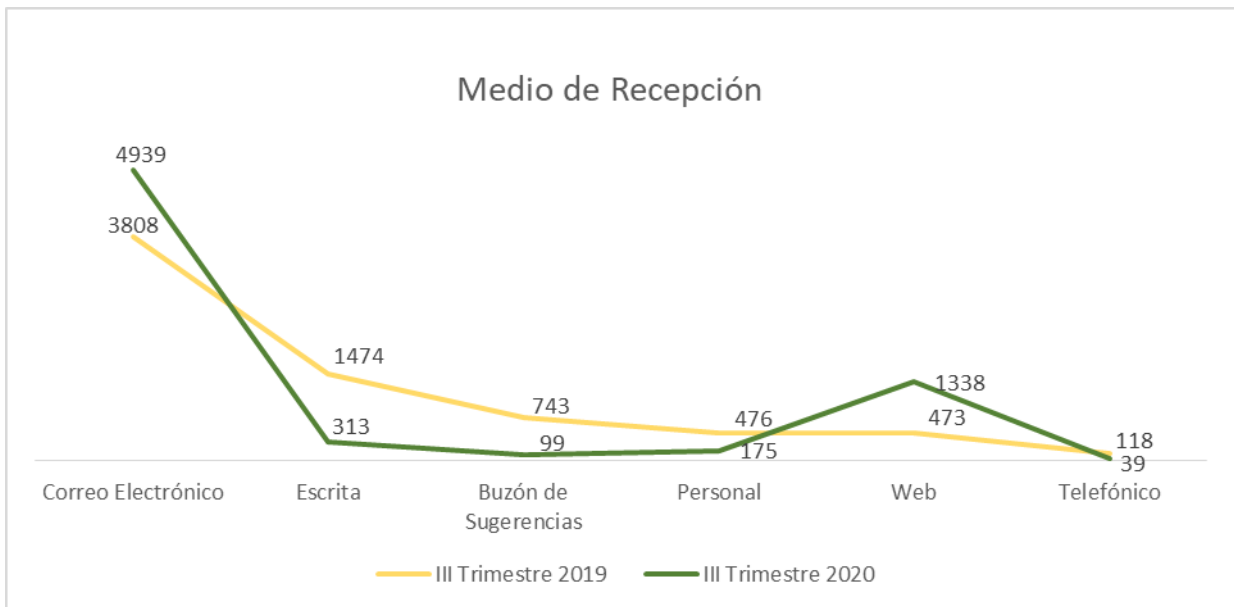
TIPO DE SOLICITUD



En el tercer trimestre de las vigencias 2019 y 2020, se presentan las siguientes variaciones así:

- Disminución de 2941 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Ascenso de 101 solicitudes clasificadas como quejas.
- Aumento en los requerimientos clasificados como peticiones con 1446 casos más.
- Disminución en las felicitaciones sistematizadas dentro del aplicativo SIPQRS, se pasó de 196 casos en el 2019 a 76 en 2020.
- Descenso en las solicitudes clasificadas como sugerencias con 48 casos menos en comparación con el mismo trimestre del año anterior.
- Se presentó aumento en casos clasificados como consultas con 5 requerimientos más.

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 quejas por medio del casillero electrónico lineadirecta@policia.gov.co y la Superintendencia Nacional de Salud, con un total de 3.773 casos recepcionadas por este medio.

En el tercer trimestre de 2020 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicios policial y sugerencias un total de 6933 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 06/10/2020 a

las 4:50 pm, generando así primer lugar Regional uno la cual tuvo el mayor porcentaje de solicitudes con 49% de representación a nivel nacional, con causas de no prestación de los servicios, trato del personal y suministro de medicamentos, las cuales fueron las más recurrentes durante este periodo. La Regional cuatro prosigue con 15%, de igual forma con las causas no prestación de los servicios, trato del personal, suministro de medicamentos.

La Dirección de Sanidad adelantó acciones enfocadas a mejorar la prestación del servicio principalmente en las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento de las capacidades para la atención en salud
- Fortalecimiento tecnológico y del parque automotor
- Respuesta del Subsistema en salud para atender la pandemia por COVID-19: toma de muestras, atención virtual, trato preferencial a poblaciones de riesgo
- Mejora del trato del personal
- Optimizando los canales de comunicación, particularmente en el contexto actual de pandemia
- Implementación Plan de contingencia sobre el proceso de medicina laboral

1. FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES PARA LA ATENCIÓN EN SALUD

- **Inicio construcción Clínica del Sur de Bogotá:** este proyecto se encuentra en desarrollo, el cual contará con los servicios de consulta externa, consulta prioritaria, rehabilitación, hospitalización, laboratorio clínico, imagenología, quirófanos, central de esterilizaciones, odontología, unidad de cuidados intermedios y farmacia, para lo cual se logró aprobación de vigencias futuras por valor de 52.000 millones de pesos. Este proyecto estaba inscrito en Dirección Nacional de Planeación DNP desde hace 5 años y hoy es una realidad.
- **Compra de instalaciones para Establecimiento Primario en Salud ESPRI Cartago (Valle):** incluyendo obras de infraestructura para 4 pisos por valor de \$3.971 millones de pesos con capacidad para 6 consultorios, 2 unidades odontológicas, rayos X, esterilización, enfermería, gimnasio para rehabilitación, auditorio y zona administrativa en un área de 1.044 mts².
- Obras de mantenimiento y adecuación del Hospital Central y los establecimientos de Sanidad Policial en: Barranquilla, Pereira, Envigado y Bogotá (\$11.287 millones de pesos).
- **Hospital Central:** adecuación de la Unidad de Cuidados Intensivos UCI Pediátrica, y el acondicionamiento de la sala de observación de urgencias para ampliar la capacidad de la UCI de adultos, sala nuclear, lactario, implementación de software de inteligencia artificial para el apoyo diagnóstico a través de tomografía de tórax y adquisición de equipos biomédicos.

- **Clínica de Medellín:** cambio de cubierta e instalación del cielo raso de primer y cuarto piso, incluyendo oficinas de medicina laboral, referencia y contrarreferencia, almacenes, pintura de la fachada externa y luminarias, remodelación de baños del primer piso, sótano y para personas con discapacidad.
- **Clínica de Barranquilla:** remodelación y reacondicionamiento del servicio de urgencias para prestar un servicio de calidad a nuestros usuarios, especialmente para la atención de la emergencia sanitaria por COVID-19 fue adaptado con 6 Unidades de Cuidados Intensivos, 10 camas para pacientes con oxígeno y 14 camas para pacientes con menor complicación.
- **Unidad Médica de Pereira:** mantenimiento de pisos, techos, malla de impermeabilización, fachada y paredes exteriores.
- **Ampliación Megalaboratorio clínico:** actualmente la Dirección de Sanidad tiene en servicio 24 laboratorios centralizados en 22 ciudades y cuenta con 30 rutas de recolección. Adicionalmente, **fue la primera entidad del Estado en implementar el programa de tamizaje neonatal en Colombia**, cuyo objetivo es detectar de manera temprana enfermedades metabólicas congénitas susceptibles de tratamiento antes de la aparición de la enfermedad como hipotiroidismo congénito, hiperplasia adrenal congénita, fibrosis quística, permitiendo con esta identificación temprana, reducir la discapacidad en el desarrollo físico y mental.
- **Levantamiento de concepto previo:** durante el mes de marzo de 2020, se logró el levantamiento por parte del Ministerio de Hacienda del concepto previo por valor de \$194.259'588.490, garantizando una planeación temprana de recursos en beneficio de los usuarios del SSPN. Presupuesto anual 2020 \$1'344.000'000,000
- **Pago de la deuda de urgencias:** se realizó pago total de la deuda de urgencias a fecha 31/12/2019, es así como la separación de los roles de aseguramiento y prestación de servicios, la centralización de contratos de enfermedades de alto costo desarrollo tecnológico para mayor control del gasto, entre otros permitieron la optimización de los recursos.
- **Presupuesto asignado para COVID-19:** de acuerdo a la Resolución N°1063 del Ministerio de Hacienda del 24/04/2020, se ha comprometido \$ 53.740'672.769 como se relaciona a continuación:

Elementos de protección e insumos	\$ 7.578'722.904
Servicios de salud	\$ 20.677'440.766
Pruebas rápidas y PCR COVID-19	\$ 8.322'823.520

Equipo médico	\$ 5.210'140.450
Suministro de medicamentos	\$ 4.000'000.000
Personal asistencial	\$ 4.551'178.337
Programa médico domiciliario	\$ 2.719'590.000
Oxígeno medicinal	\$ 380'776.792
Transporte muestras de laboratorio	\$ 300'000.000

2. FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO Y DEL PARQUE AUTOMOTOR

- Con el propósito de dinamizar la atención extramural (Hospital en casa, atención domiciliaria y salud operacional) se ha adquirido entre 2019 y 2020: 19 ambulancias, 20 automóviles, 7 camionetas y 15 motocicletas para que los Equipos Multidisciplinarios en Salud EMS puedan desplazarse y atender a los usuarios sin necesidad de salir de casa y adicionalmente, descongestionar la ocupación de las camas hospitalarias del HOCEN y de las 7 clínicas con internación. Actualmente se encuentra en espera la adjudicación del acuerdo marco de vehículos por Colombia Compra Eficiente para la compra adicional de 15 automóviles.
- Buscando mejorar la capacidad de los sistemas de información durante la vigencia 2019 se adquirieron 1176 equipos de cómputo, 15 UPS (unidades de sistema de alimentación ininterrumpida), Sistema de Hiperconvergencia para mejorar el tiempo de procesamiento y de respuesta para el análisis de datos, adquisición 35 tabletas portátiles para los médicos concurrentes que visitan y verifican la calidad, oportunidad y pertinencia de la atención de nuestros usuarios en la red externa. A nivel software se han desarrollado los siguientes módulos informáticos en ambiente WEB: CTC, contratos, autorizaciones para atención de urgencias médicas, cuentas médicas y concurrencia, costos de atenciones en salud y por último COVID-19 para el seguimiento de los usuarios con síntomas, aislamiento, toma de muestras y hospitalización en torno a la Pandemia.

3. RESPUESTA DEL SUBSISTEMA EN SALUD PARA ATENDER LA PANDEMIA POR COVID-19

- **Adecuación del Laboratorio Clínico de Referencia Nacional** para la realización del diagnóstico molecular de Coronavirus, con procesamiento de pruebas las 24 horas del día, como resultado de la implementación de la implementación de los estándares de calidad, disposición de nuevos equipos, puesta en marcha de estaciones de trabajo, implementación de protocolos de seguridad, demarcación de zonas para tránsito seguro de las muestras y actualización de conocimiento en biología molecular. Esta autorización fue avalada por la Secretaria de Salud de Bogotá y por el Instituto Nacional de Salud, una vez verificado el cumplimiento de los estándares de calidad.

Como principal impacto de este desarrollo se evidencia en las siguientes cifras el número de pruebas aplicadas a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, garantizando mayor cobertura con relación al índice nacional y oportunidad en la entrega de resultados para la toma de acciones para la atención y recuperación de quienes resultan contagiados.

Fuente: SISAP – DISAN

Fecha: 25/09/2020

- **Atenciones en salud:** adecuación de la atención de los usuarios a través de líneas telefónicas, correos electrónicos, despliegue de atención domiciliaria, seguimiento de pacientes crónicos y entrega de medicamentos a domicilio para personas mayores a 70 años que no cuentan con red de apoyo buscando proteger su salud.

ACTIVIDAD	TOTAL
Número acumulado de solicitudes recibidas y atendidas a la fecha, de los afiliados, por los diferentes canales:	
Llamada telefónica	233.897
Chat virtual	46.881
Página web	35.670
Número acumulado de solicitudes de información recibidas y atendidas a la fecha, de los afiliados diferentes al proceso de toma de muestras para COVID-19.	147.031
Número acumulado a la fecha de solicitudes recibidas y atendidas relacionadas con la toma de muestras para COVID-19	56.325
Número de equipos para atención domiciliaria disponible para el COVID-19	72
Número de seguimientos a casos, probables y sospechosos de COVID-19.	85.989

Fuente: Aplicativo COVID CIRCULAR EXTERNA 00005/2020 SUPERSALUD

Fuente: SISAP – DISAN Fecha: 25/09/2020

- En lo que va corrido de este año, 281 USUARIOS 196 sillas de ruedas 85 prótesis de miembros superiores e inferiores por un valor superior a los \$1.420 MILLONES DE PESOS, de esta forma, contribuimos a la satisfacción de las necesidades de salud de nuestros usuarios a través del aseguramiento, administración y prestación de servicios de salud integrales y efectivos, por el Gobierno Nacional según Res. No. 1063 del Ministerio de Hacienda del 24/04/2020 \$70.000 millones.
-

4. HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO EN SALUD

Como resultado de la implementación del Lineamiento de Humanización de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional se observa el impacto en la

disminución de quejas registradas en el aplicativo SIPQRS clasificadas como trato del personal en todas unidades del ámbito nacional significativamente ya que el tercer trimestre 2020 se cuenta con una disminución de 308 **quejas** por la conducta trato del personal equivalentes al 162%.

5. OPTIMIZACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Para fortalecer los canales de comunicación con los usuarios del SSPN se ha publicado periódicamente el Informativo Frecuencia Saludable, Capsulas informativas, información actualizada y permanente en las carteleras con temas relacionados con la prevención del COVID-19 y actualización del Directorio y Portafolio de Servicios de Salud en la página web; igualmente se han realizado 2.098 charlas con una cobertura de 19.199 usuarios y 15.924 funcionarios con corte agosto de 2020, en temas como:

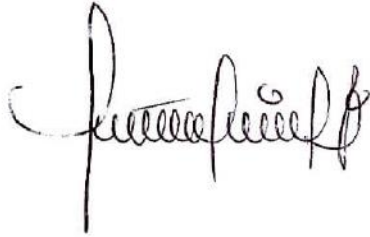
- Portafolio de servicios de la unidad
- Violencia a mujer, familia y género al interior de la institución
- Socialización de la línea 24/7 de atención al usuario 018000911143
- Uso racional de los medicamentos
- Decálogo del buen trato
- Derechos, deberes y prohibiciones de los usuarios
- Guía de atención a mujeres víctimas de violencia
- Cancelación oportuna de citas
- Funciones de las oficinas de atención al usuario
- Medidas de protección al adulto mayor en Colombia
- Comunicación asertiva y decálogo del buen trato
- Comparendos educativos
- Uso racional de los medicamentos
- Central de citas
- Trato humanizado

6. PLAN DE CONTINGENCIA PROCESO MEDICINA LABORAL

En cuanto medicina laboral se realizó contratación de profesionales para realizar valoraciones médicas especializadas y exámenes de apoyo diagnóstico, el seguimiento y evaluación de inicios de estudio al proceso medico laboral para el retiro y de personal con ausentismo laboral permanente.

Así mismo, se desarrollaron "*planes de contingencia para las revisiones, autorizaciones de JML y seguimiento a la herramienta tecnológica para la autorización de JML con el fin de verificar la productividad de los Grupos medico laborales a nivel país*". Al igual que "*seguimiento al indicador Cobertura de la realización de juntas médico laborales*" el cual busca medir la cantidad de juntas médico laborales

realizadas por las Unidades Prestadoras de Salud, con el fin de evitar represamiento de JML autorizadas por la Dirección de Sanidad".



Mayor **IVONNE JOHANNA HERNANDEZ RODRIGUEZ**
Jefe Atención al Usuario Dirección de Sanidad

Elaborado por: CPS4 Paula Andrea Giraldo
Revisado: MY. Ivonne Johanna Hernández
Fecha de elaboración: 07/10/2020
Ubicación: Documentos\2020

Calle 44 No. 50-51 CAN, Bogotá
Teléfonos 2207454 – 2207663
disan.ateus@policia.gov.co
www.policia.gov.co

