



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD



MINISTERIO DE DEFENSA
POLICÍA NACIONAL

Unidad: _____
Radicado No: _____
Recibido por: _____
Fecha: _____ Hora: _____

No. S-2017- / DISAN – ATEUS-38.10

Bogotá D.C. 14 JUL 2017

Teniente Coronel
MAURICIO PIÑEROS CORTÉS
Jefe Oficina Planeación DISAN
Calle 44 # 50-51 CAN
Bogotá, D.C

Asunto: Informe de gestión del instructivo 008 II Trimestre 2017.

De manera atenta permito enviar a mi Coronel el reporte del segundo trimestre 2017 del informe de gestión del instructivo 008.

Se envía por medio magnético al correo DISAN PLANE – SGI.

Atentamente,

Capitán **HELLEN JOHANNA JIMÉNEZ OREJUELA**
Jefe Atención al Usuario DISAN.

Elaborado por: TS BEATRIZ VEGA
Revisado por: Capitán HELLEN JIMÉNEZ
Fecha de elaboración: 14/07/2017
Ubicación: 2017/OFICIOS

"Humanismo y Calidad, camino a la excelencia en la Sanidad Policial"
Calle 44 No. 50-51 CAN, Bogotá
Teléfonos 2207454 – 2207663
disan_ateus@policia.gov.co
www.policia.gov.co





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD



MINISTERIO DE DEFENSA
POLICÍA NACIONAL

Unidad: _____
Radicado No: _____
Recibido por: _____
Fecha: _____ Hora: _____

INFORME DE GESTIÓN
Capitán HELLEN JOHANNA JIMÉNEZ OREJUELA
Jefe de Atención al Usuario
ABRIL – JUNIO 2017

ATENCIÓN AL USUARIO

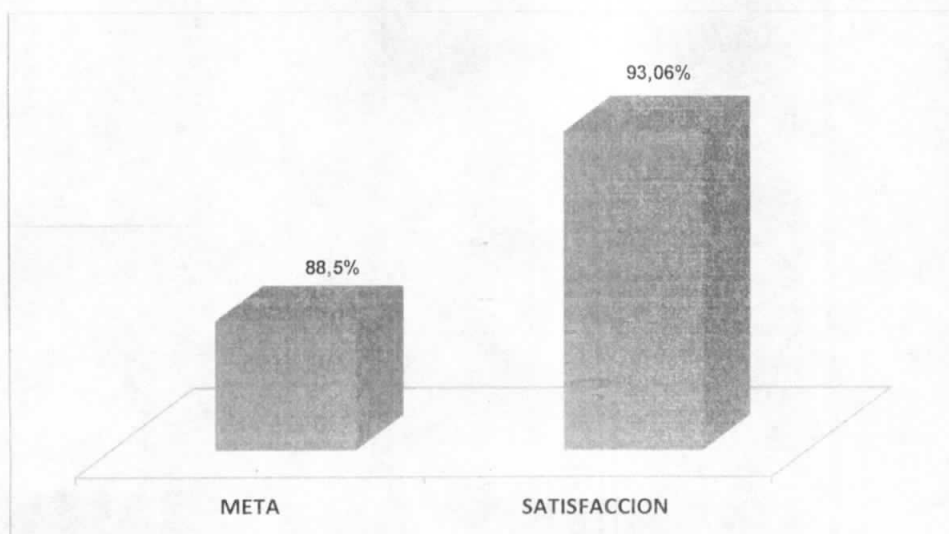
1. Nivel de Satisfacción al usuario

La satisfacción del usuario en la prestación de los servicios de salud, es tomada a partir de la aplicación de encuestas a los Usuarios (personal activo, beneficiarios y en uso del buen retiro) del Subsistema de Salud de la Policía Nacional a nivel país en las Seccionales y Áreas de Sanidad a nivel Nacional en el aplicativo GEINF (Gestión de la información).

UNIDAD	No. de usuarios satisfechos con los servicios de Salud de la Policía Nacional	No. de usuarios encuestados	META 88%
DIRECCION DE SANIDAD	11664	12534	93,06%

ANÁLISIS:

Este indicador mide la satisfacción de los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional en la prestación de los servicios de salud en los ámbitos (Ambulatorio, Hospitalario y Urgencias), los resultados son tomados del aplicativo GEINF y para el segundo trimestre de 2017 se supera la meta establecida, como se presenta en el siguiente gráfico.



FUENTE: APLICATIVO GEINF

El objetivo general es medir el nivel de satisfacción global de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios de salud de la Policía Nacional de la vigencia II trimestre 2017.

La encuesta evalúa los tres ámbitos: ambulatorio, hospitalario y urgencias; además del nivel de satisfacción, trato humanizado y aspectos administrativos, sin desligarse de la medición de las variables de calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad).

Las preguntas están clasificadas en dos categorías:

Las preguntas que califican las variables de calidad y trato humanizado de acuerdo con la percepción del usuario en aspectos como se le asigna una nota entre cero (0) y cinco (5), donde cero es pésimo y cinco excelente.

Las preguntas de nivel de satisfacción se califican SI o NO, con elección de una sola respuesta.

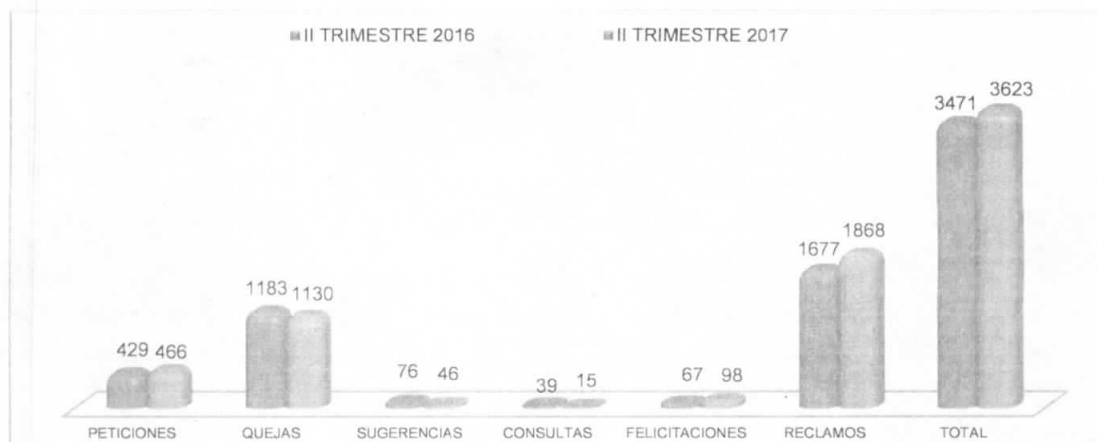
2. Informe PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.

La información es tomada del aplicativo SIPQRS de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones PQRS del II Trimestre 2017.

Teniendo presente esta información del período correspondiente a los meses de abril a junio de 2017 comparado con el año 2016 a nivel país, se establece el siguiente consolidado:

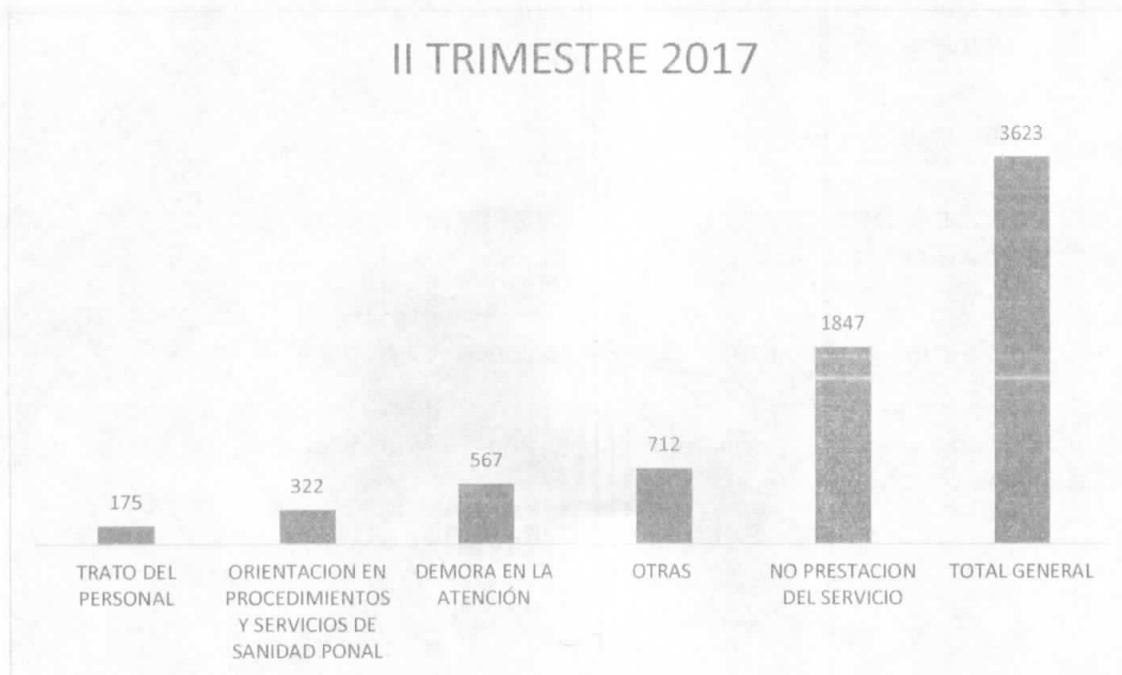
PQRS ABRIL –JUNIO 2016 – 2017



En el periodo analizado ABRIL A JUNIO 2016 - 2017, se presentan las siguientes variaciones porcentuales del 13% en Peticiones de Información, mayor porcentaje en los Reclamos 50%, en Quejas 33%, en las Sugerencias 2%, en las Consultas 1% y felicitaciones presentan una variación porcentual del 2%.

Las cuatro primeras causas en la fase comprendida de ABRIL A JUNIO de 2017 presentan un cambio en relación a las del 2016, a nivel país se presenta el siguiente gráfico:

CAUSAS PRINCIPALES DE LAS PQRS I TRIMESTRE 2017



Analizando en forma particular tenemos:

- El mayor reporte de solicitudes de **Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Consultas y Felicitaciones** se manifiesta en los reclamos por **No prestación de Servicios**; cuyo peso sobre el total de las no conformidades durante el segundo trimestre del 2017, representa el 51%.

Los aspectos que más generan esta no conformidad son:

- En la “No Prestación de los Servicios” la variable de mayor frecuencia corresponde a la no disponibilidad del contrato de servicios, de forma más representativa en la Seccional Sanidad Bogotá.
 - La variable “Solicitud de Citas” hace referencia al tiempo que invierte el usuario en la espera telefónica para la consecución de la cita en el contact center, es un aspecto importante en esta inconformidad.
 - La “Oportunidad de Citas”, es la variable que refleja la poca disponibilidad de agendas. El sitio de mayor número de inconformidades está ubicado en la ciudad de Bogotá.
- **Demora en la atención**, cuyo peso sobre el total de las **Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Consultas y Felicitaciones** en el 2017 corresponde al 16%.
- Dentro de esta variable de mayor frecuencia corresponde a la información suministrada por el profesional de la salud, personal de enfermería y personal administrativo.
 - Igualmente se evidencia un incremento por la demora al momento de hacer la transcripción de fórmulas.
 - El Profesional llega tarde a realizar sus consultas, por lo tanto la persona que llegue a tiempo a su cita se ve afectado por el incumplimiento de este.
 - Al momento de la asistencia a la cita médica, el paciente se ve afectado por la demora de entrega de los resultados.
 - Encontramos que programaciones según los pacientes no cumplen los protocolos, por tal razón se están realizando charlas a los funcionarios en el área de salud sobre los procedimientos asistenciales
- **Orientación en procedimientos y servicios de sanidad PONAL**, cuyo peso sobre el total de las **Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Consultas y Felicitaciones** en el en la vigencia 2017 corresponde al 9%; durante este trimestre.
- El principal factor de esta variable corresponde a la mala información que brindan las personas de la línea directa en relación a los servicios que presta Sanidad a nivel nacional, por tal razón se están realizando charlas y

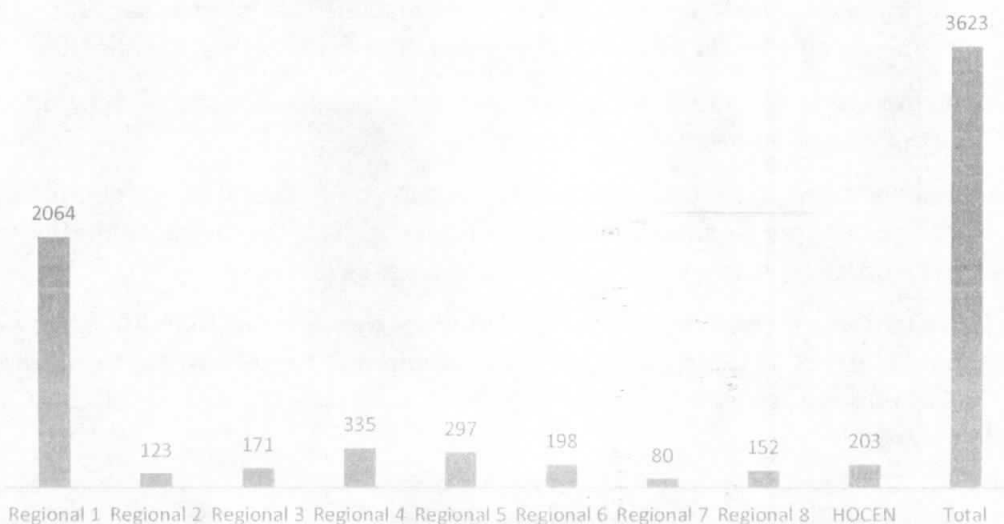
capacitaciones a los funcionarios sobre los diferentes portafolios y servicios que brindamos.

➤ **Trato del personal**, cuyo peso sobre el total de las **Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Consultas y Felicitaciones** en la vigencia 2017 corresponde al 5%; durante este trimestre no se muestra una variación porcentual debido a que las cuatro primeras causas para este trimestre en comparación al 2016 modificaron su comportamiento, sin embargo se evidencia que este factor se debe por:

- El trato del personal administrativo, auxiliar, enfermería, profesionales de la salud o uniformados.
- Se evidencia que influye en este aspecto el supuesto trato deshumanizado que los usuarios enfrentan al momento de solicitar una cita médica o en el establecimiento de salud.

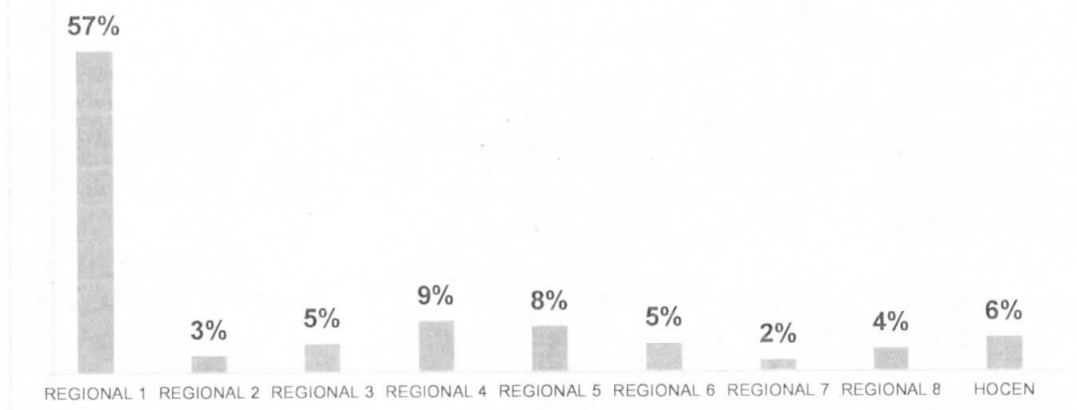
INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES DEL SERVICIO DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL II TRIMESTRE 2017 POR REGIONALES Y CUATRO PRIMERAS CAUSAS.

PQRS REGIONALES II TRIMESTRE 2017



FUENTE: APLICATIVO PQRS

REGIONAL II TRIMESTRE PQRS 2017



FUENTE: APLICATIVO PQRS

Se pudo observar que en el II Trimestre 2017 se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones un total de 3623, dato suministrado por el aplicativo SIPQRS a nivel nacional, generando así primer lugar Regional 1 tuvo el mayor porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones con 57% de representación a nivel nacional con causas de no prestación de los servicios, suministro de medicamentos, procedimiento asistencial, fallas en la información de orientación y servicios médicos, las cuales fueron las más recurrentes, seguido de la Regional 4 con 9% de igual forma con las causas no prestación de los servicios, demora en la atención, orientación en procedimientos y servicios de Sanidad PONAL y trato del personal.

A raíz de la demanda insatisfecha, se está gestionando un plan de mejoramiento a nivel nacional para mitigar las causas generadas por las conductas motivadas las deficiencias del servicio identificadas por las cuatro primeras causas de inconformidad con el servicio.

3. Solución a los usuarios de las PQRS

- ✓ **No prestación de los servicios** En este momento se está estableciendo una mejor atención a nuestros usuarios y mayor oportunidad en la asignación de citas médicas.
- ✓ La Dirección de Sanidad realiza en este momento la respectiva contratación de profesionales en la Salud en los diferentes ámbitos.
- ✓ Se están identificando los riesgos negativos de la no prestación de los servicios con el fin de cumplir con la accesibilidad, calidad y eficiencia en el

servicio de salud según el Ministerio de Protección Social que busca garantizar el acceso, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población.

- ✓ **Demora en la atención** Se han realizado charlas con los funcionarios dándoles a conocer los derechos y deberes de ellos con el fin de explicarles la importancia que debe tener el cliente interno y su conformidad con los servicios.
- ✓ **Orientación en procedimientos y servicios de Sanidad PONAL** Se está realizando charlas y capacitaciones para brindar una mejor información de manera correcta al usuario.
- ✓ Se está realizando charlas a los funcionarios en el área de salud sobre los procedimientos asistenciales.
- ✓ **Trato del personal** Se están realizando charlas a los funcionarios en el área de salud en el trato humanizado.
- ✓ Se están elaborando estrategias que permitan mejorar el servicio de salud y bienestar que permitan satisfacer al usuario.
- ✓ Se quieren realizar Audioconferencias a nivel nacional sobre estrategias y acciones tomadas para que los funcionarios de Sanidad sean amables, educados, tolerantes, afectivo, cortés, gentil en el trato hacia los usuarios.

4. Tiempo Promedio de respuesta

II TRIMESTRE	CANTIDAD	Tiempo promedio de respuesta. (por la dependencia que resuelve)
QUEJAS	1130	15
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	466	10
RECLAMOS	1868	15
FELICITACIONES	98	15
CONSULTAS	15	30
SUGERENCIAS	46	15

PENDIENTES POR RESOLVER	RESUELTAS DEFINITIVAMENTE	CAUSAS POR LAS CUALES NO SE HA DADO RESPUESTA
478	3145	Están dentro de términos

La norma que rige los tiempos de repuesta es la Ley 1755 de 2013 a nivel Nacional la cual estipula las modalidades, los términos para resolver las distintas formas de peticiones, reglas especiales, de igual forma se refleja el cumplimiento en el seguimiento a las PQRS por parte del personal de los módulos de Atención al Usuario a nivel Nacional en la oportunidad en la respuesta a los requerimientos y peticiones por parte de los usuarios.

Desde el Nivel Central se continua con acompañamiento, y seguimiento al personal de los módulos de Atención al Usuario a Nivel Nacional para abordar las quejas próximas a vencerse según el reportado remitido por parte de la Inspección General con el fin de evitar que las PQRS cumplan los términos de ley.

Total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas dentro del término	
UNIDAD	nivel cumplimiento META 100%
DIRECCIÓN DE SANIDAD	100%

El indicador de contestación oportuna para PQRS para el II Trimestre de 2017, ha tenido un cumplimiento del 100%; teniendo en cuenta la herramienta de atención al ciudadano`` SIPQRS, en los términos establecidos de ley, realizando el acompañamiento a las funcionarios de atención al usuario con el fin de brindarle una respuesta oportuna y eficaz al usuario.