



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD

Informe trimestral cumplimiento Numeral 8 “Acciones de Mejoramiento”

**Guía para la Atención de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Reconocimientos del Servicio
Policial y Sugerencias.**

ENERO- MARZO 2020

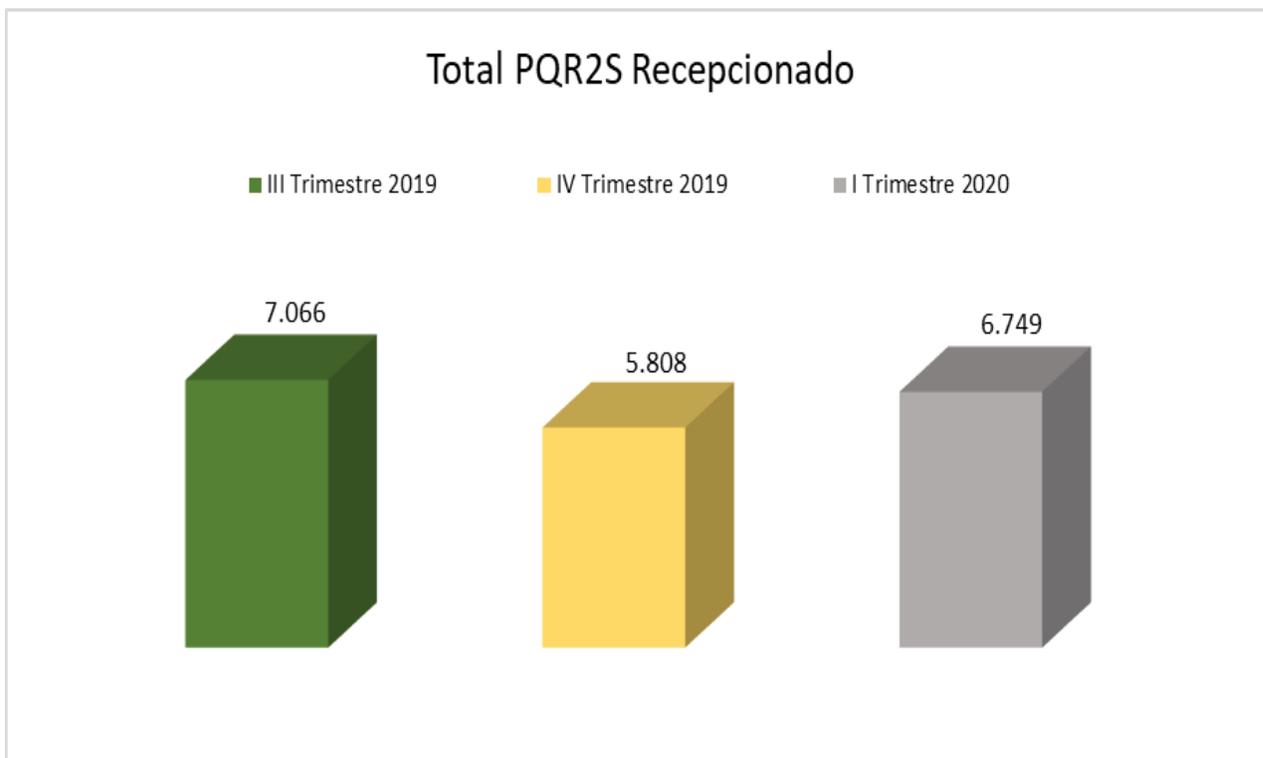
Informe PQR2S

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

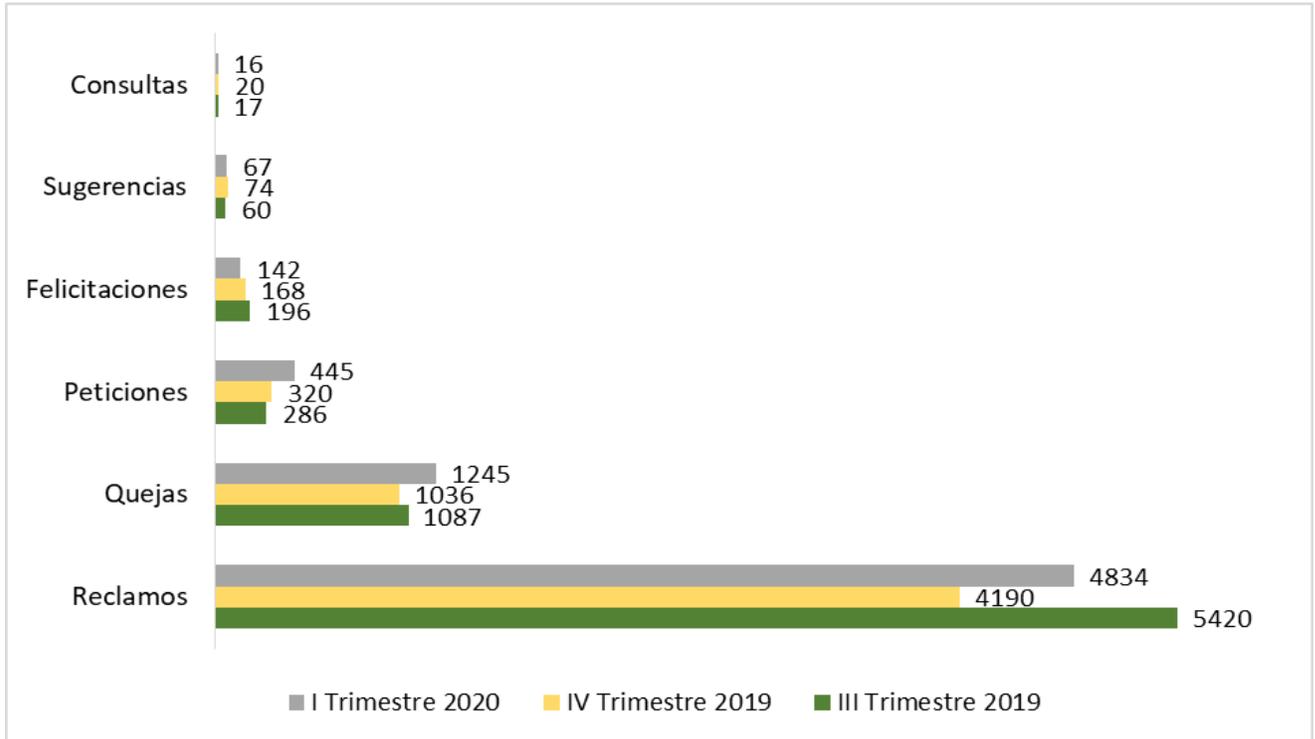
Dando cumplimiento al numeral 8 de la Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, que a la letra dice: "...del informe trimestral que deberán presentar (máximo diez (10) días una vez terminado cada trimestre) las Oficinas de Atención Ciudadano 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 SIPQRS de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias del I Trimestre 2020.

La presente información corresponde al III y IV Trimestre del año 2019 I Trimestre del año 2020 en el ámbito nacional, se establece el siguiente consolidado:



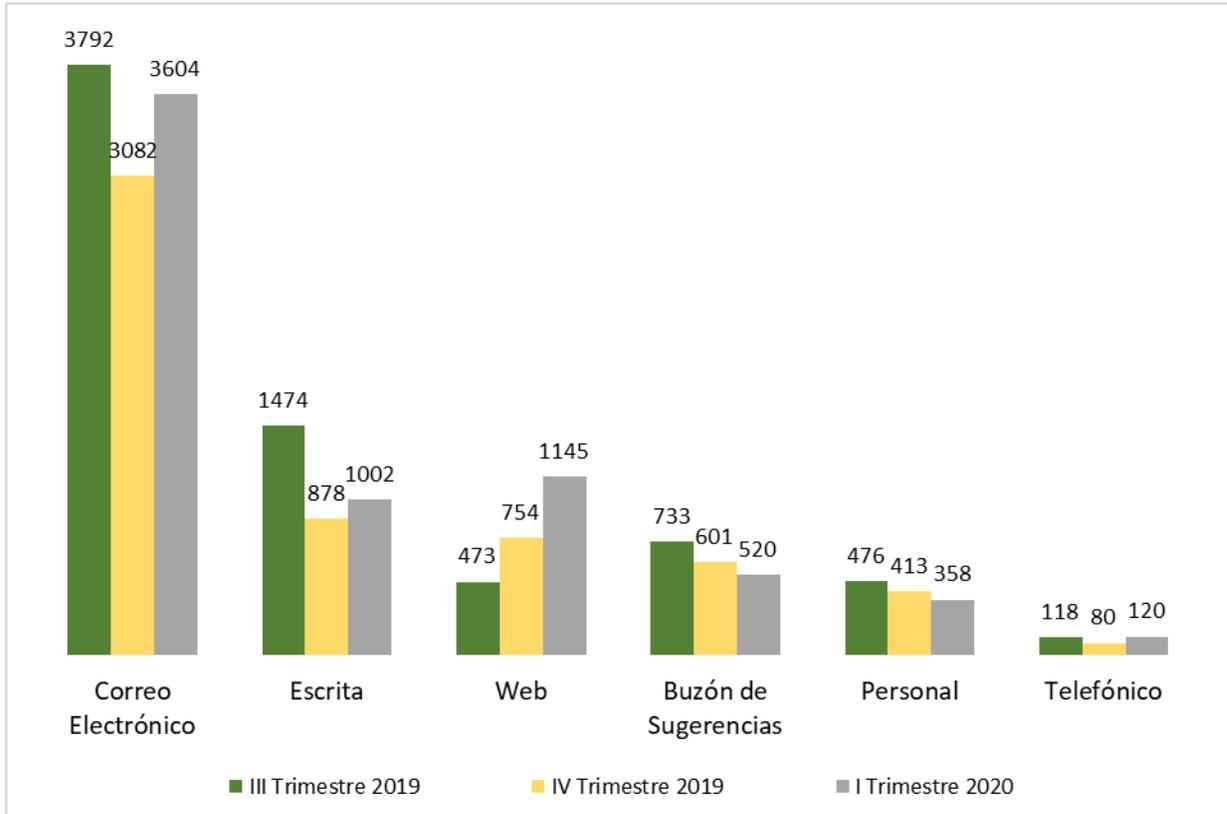
TIPO DE SOLICITUD



En el IV trimestre 2019 y I trimestre 2020 se presentan las siguientes variaciones así:

- Aumento de 644 solicitudes clasificadas como reclamos entre el IV trimestre de 2019 y el I trimestre de 2020.
- Incremento en 209 en los requerimientos clasificadas como quejas.
- Las peticiones de información aumentaron con 125 casos.
- Se presentan 142 reconocimientos en el primer trimestre de 2020.
- En los casos clasificados como consultas, se presentó disminución con 4 requerimientos.

MEDIO DE RECEPCIÓN

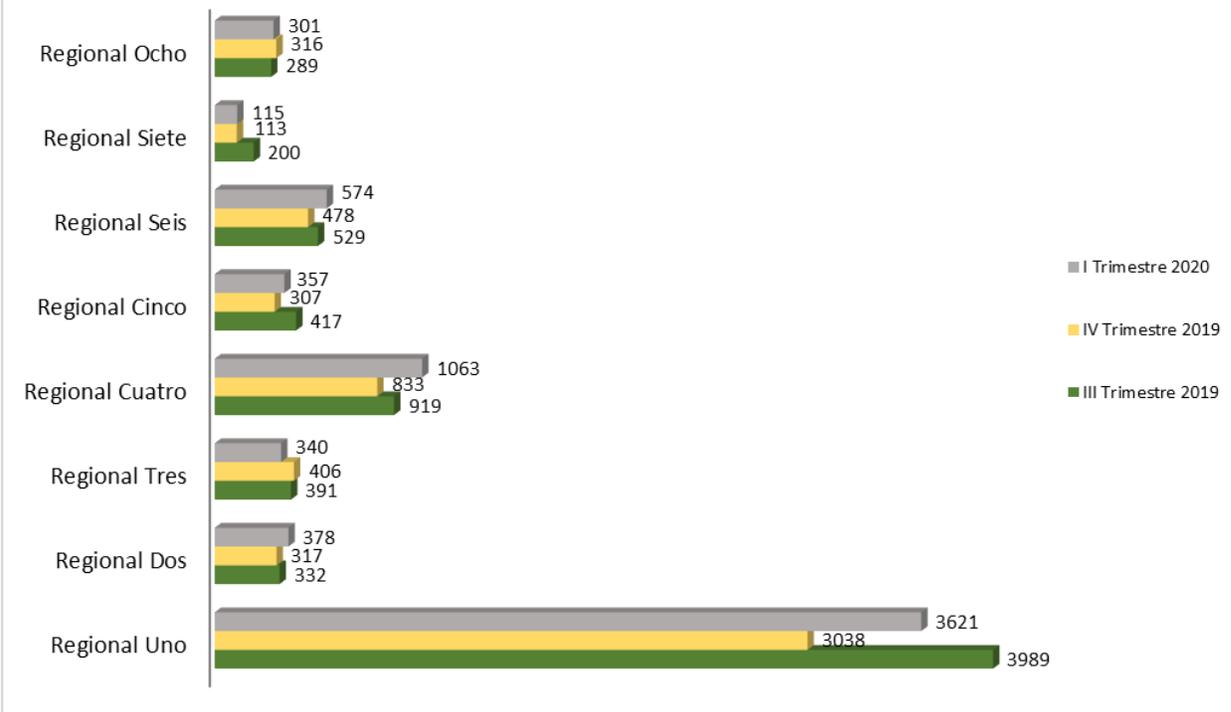


La Dirección de Sanidad tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos el correo electrónico, esto quiere decir que los ciudadanos a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes por medio del casillero electrónico lineadirecta@policia.gov.co y la Superintendencia Nacional de Salud, con un total de 3.604 casos recepcionadas por este medio en el primer trimestre 2020.

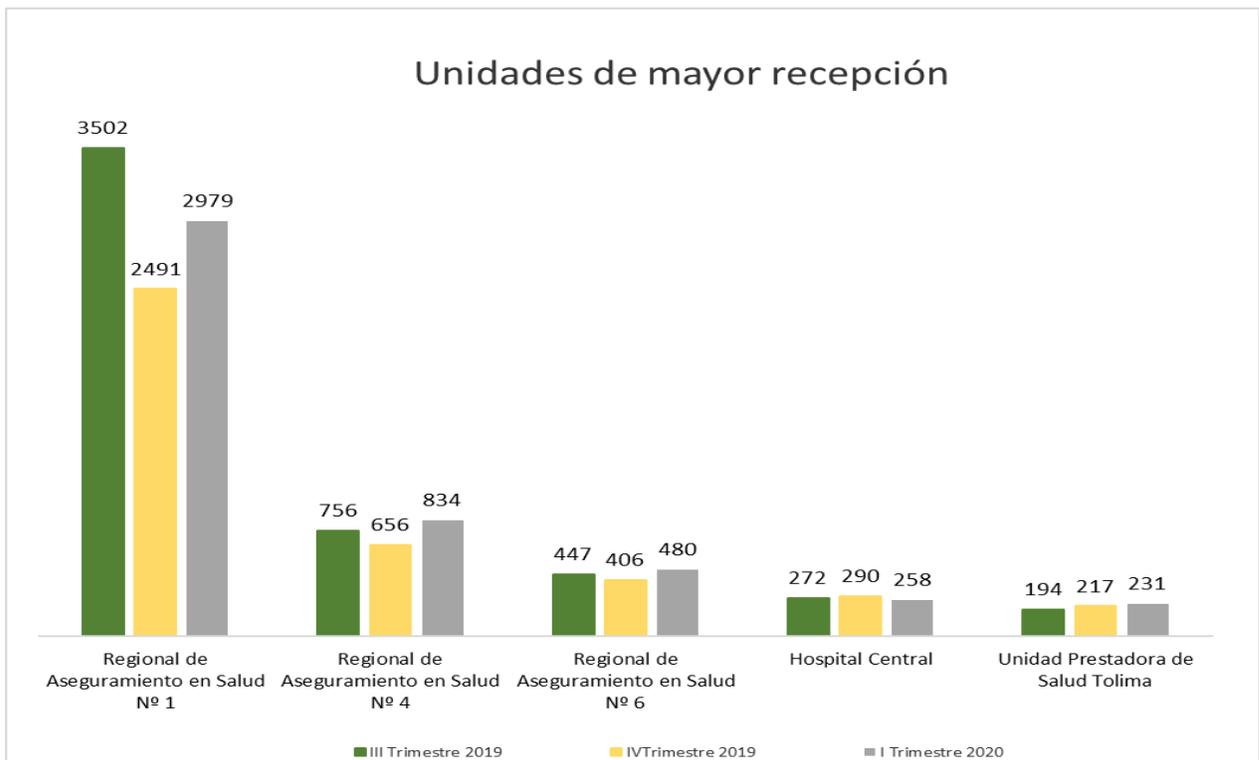
Tendencia por Unidades

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

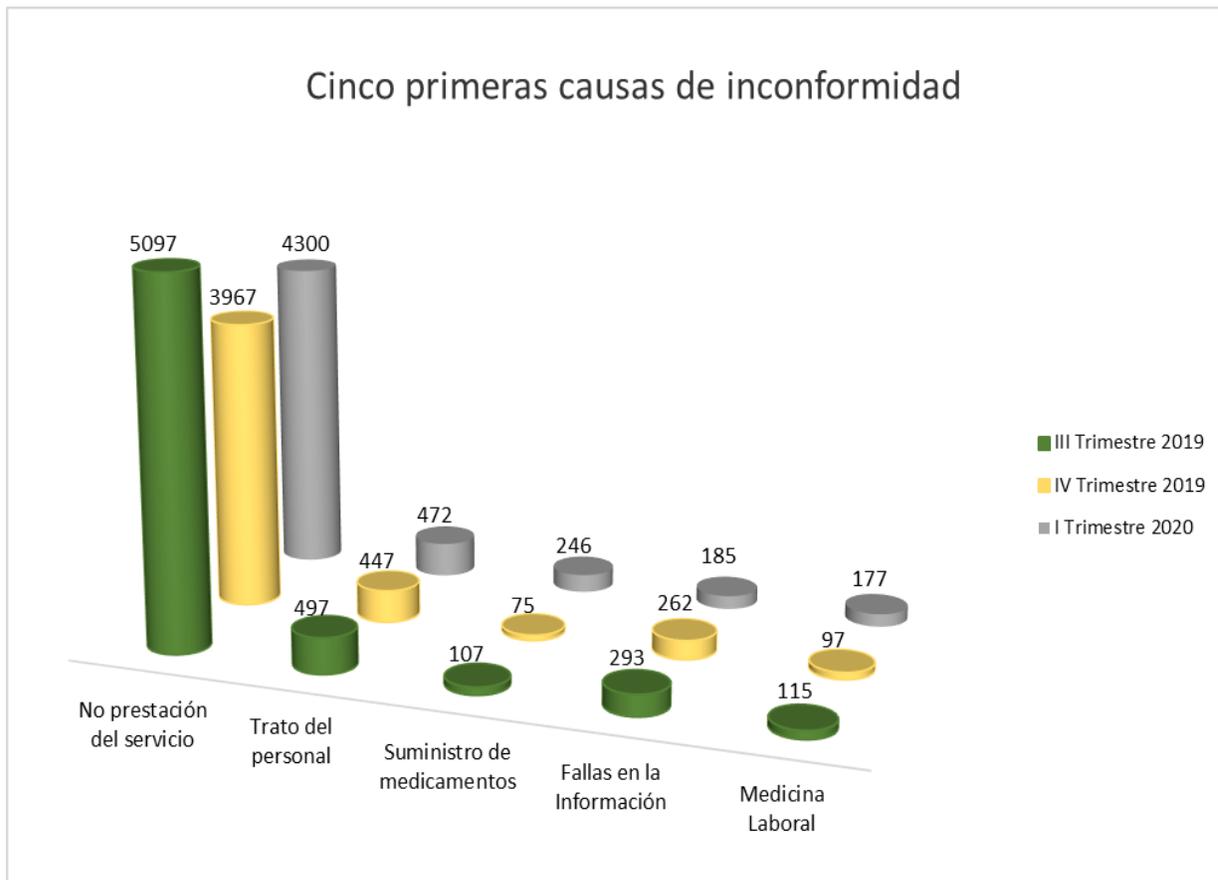
PQRS por Regional de Aseguramiento en Salud



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



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



La No Prestación del Servicio tiene representación sobre el total de las PQR2S recepcionadas durante el primer trimestre del año 2020 representa el 64%, se observa aumento con respecto al cuarto trimestre del año 2019.

El aspecto que genera mayor inconformismo es la prestación de los servicios, la variable de mayor frecuencia corresponde a la “asignación de citas” con 3.161 PQR2S. es importante resaltar que en atención a la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país decretada por el Gobierno Nacional y en cumplimiento a las directrices emitidas por el Ministerio de Salud, donde se establecen medidas complementarias para mitigar el riesgo de contagio por el COVID-19, por ende se hizo necesario disminuir la oferta en relación a las atenciones por consulta externa por parte de las unidades prestadoras de salud del ámbito nacional con el objeto de evitar el contacto en espacios comunes dentro de las instalaciones de sanidad (salas de espera, consultorios, farmacias), adicionalmente para reorientar la actividad del personal asistencial en la contingencia en salud.

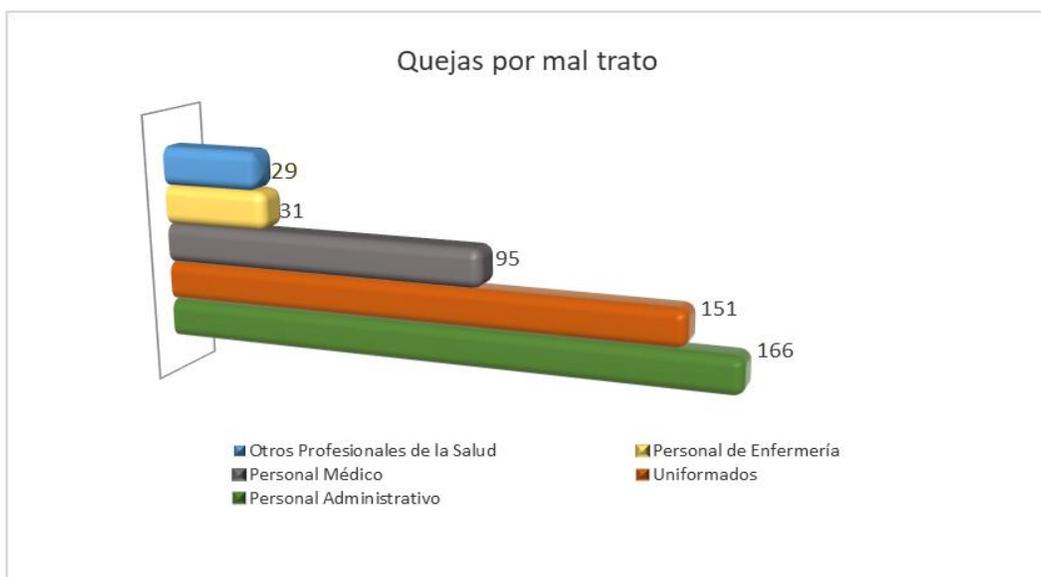
Con base en lo anterior se han diseñado estrategias de consulta priorizada en el paciente crónico, atención telefónica, dispensación de medicamentos a domicilio,

controles prenatales vacunación y otras consultas prioritarias, servicios de urgencia, programada medico domiciliario para brindar la atención a la población con patologías de base en aras de mantener su adecuado estado de salud, todas estas estrategias encaminadas a contener la propagación y contagio del virus

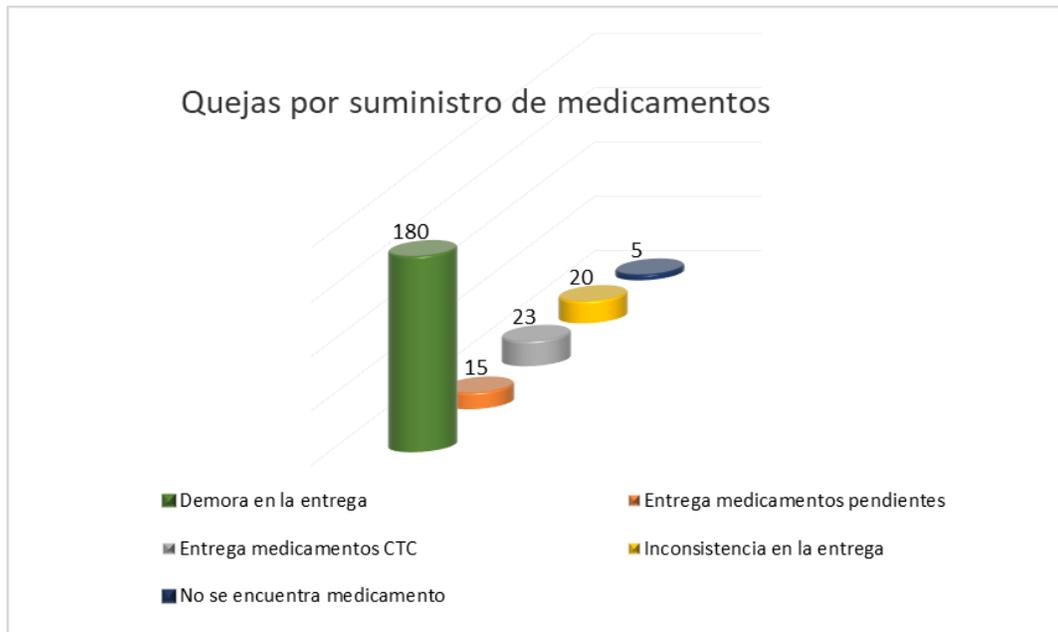


El Trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el trimestre evaluado corresponde al 7%; se muestra una pequeña variación puesto que presenta un incremento de 25 quejas recepcionadas en este lapso de tiempo con referencia al trimestre anterior.

La conducta clasificada como trato del personal refiere a las inconformidades interpuestas por los usuarios en cuanto a la disposición, actitud y cortesía por parte de los funcionarios al momento de prestar los servicios de salud.



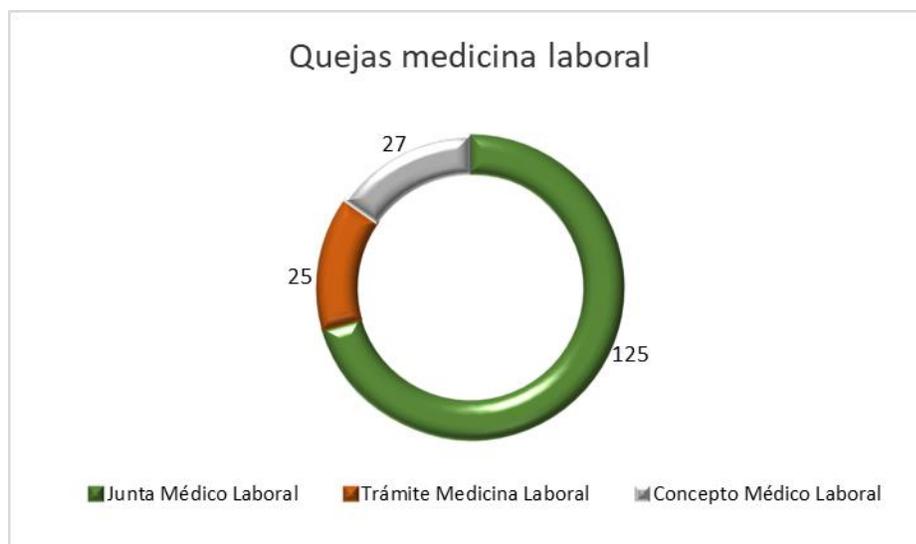
En lo relacionado con el Suministro de medicamentos, esta conducta se encuentra relacionada con las inconformidades presentadas por los usuarios con la entrega de los medicamentos, cuando se presentan inconsistencias en la entrega, en autorización de fórmulas CTC, demoras en el despacho, la cual dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 3.6%.



Con respecto a las Fallas en la información: cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y felicitaciones corresponde al 2,7%; durante este trimestre. Se presentó una disminución en las quejas interpuestas por esta motivación, pasa de 262 PQR2S en el VI trimestre 2019 a 185 PQR2S en el primer trimestre 2020.



En lo concerniente con las quejas por Medicina laboral, estas tienen relación con la realización de las juntas médico laborales, la elaboración de conceptos y trámites, cuyo peso sobre el total de las PQR2S corresponde al 2.6%.



En el primer trimestre de 2020 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 6.749 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 06/04/2020 a las 8:16 am.

La Regional de Aseguramiento en Salud N° 1, tuvo el mayor porcentaje de solicitudes con 44,1% de representación a nivel nacional, con causas de no prestación de los servicios, trato del personal y suministro de medicamentos.

La Regional de Aseguramiento en Salud N° 4, prosigue con 12,35%, de igual forma con las causas no prestación de los servicios, trato del personal, suministro de medicamentos.

Satisfacción Global

Con respecto a la satisfacción global del servicio de salud durante el primer trimestre fue del 94,50%, la encuesta de satisfacción se aplicó a 21.904 pacientes que usaron los servicios de sanidad en las regionales del ámbito nacional con los siguientes resultados:

TASA DE SATISFACCION GLOBAL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

REGIONALES	NUMERADOR	DENOMINADOR	Porcentaje
☐ REGIONAL 1	6.032	6.526	92,43%
☐ REGIONAL 2	3.393	3.424	99,09%
☐ REGIONAL 3	402	413	97,34%
☐ REGIONAL 4	3.300	3.556	92,80%
☐ REGIONAL 5	3.076	3.227	95,32%
☐ REGIONAL 6	2.059	2.212	93,08%
☐ REGIONAL 7	747	785	95,16%
☐ REGIONAL 8	1.691	1.761	96,02%
	20.700	21.904	94,50%

Este nivel de satisfacción se mide al interior de la Dirección de Sanidad, aplicándola a los pacientes en todas las categorías, es decir, activos, retirados, pensionados y beneficiarios.

Con base en lo anterior, los cursos de acción a seguir por la Dirección de Sanidad se encuentran enmarcados en tres líneas de acción (planes de acción, planes de mejoramiento y otras estrategias), donde cada uno de los líderes de los procesos junto con su equipo de trabajo desarrollan diferentes actividades enfocadas en el mejorar la oportunidad en la prestación de servicio, el trato del personal, brindar una información y orientación clara al usuario, que permita mejorar los canales de comunicación, realizar el control del servicio de suministro de medicamentos y el fortalecimiento de la calificación de la capacidad médico laboral en la Policía Nacional, así:

1. Se estableció el **mejoramiento de la administración en la prestación de los servicios en salud**, fortaleciendo los atributos o características de calidad de oportunidad, accesibilidad, seguridad del paciente, continuidad y satisfacción general.
2. **Seguimiento y control a indicadores de calidad**, conforme lo determina la resolución No. 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social “*por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud*”. Los indicadores, se continuarán evaluando cada mes, especialmente en lo relacionado con la accesibilidad al servicio de urgencias (TRIAGE II), oportunidad de cita de odontología general, medicina general y especialidades básicas (medicina interna, pediatría, cirugía general, ginecología y obstetricia).
3. **La implementación del Modelo de Atención** Integral en Salud MATIS, en donde se establecen políticas, estrategias, lineamientos, procesos, procedimientos

y controles que faciliten el aseguramiento y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud para los distintos territorios y poblaciones, orientadas al cuidado integral de la salud del usuario del SSMP y las actividades propias de salud operacional encaminadas a la gestión del riesgo policial. Su finalidad es el mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud de los usuarios, la gestión y sostenibilidad financiera del SSMP.

4. Implementación de una estrategia de comunicación que permite realizar el **control de las inasistencias** con los Comandos de Departamento a nivel nacional, teniendo en cuenta que estas impactan de manera negativa en la atención, logrando disminuir las inasistencias y de esta manera crear la cultura de la cancelación oportuna para lograr la reasignación de citas a otros usuarios logrando optimizar la atención en salud.

5. Diseño e implementación de un **desarrollo tecnológico** de la herramienta **Comité Técnico Científico Web**, teniendo como referencia las inconformidades de los usuarios se estableció como iniciativa de mejoramiento la creación de una herramienta tecnológica que permite la sistematización del procedimiento de autorización de medicamentos sometidos a valoración del comité técnico científico CTC; el cual busca el mejoramiento continuo en los servicios en salud que oferta nuestra Dirección y la consecuente satisfacción de nuestros usuarios a partir de:

- a) Facilita el acceso a medicamentos de uso frecuente que requieren de autorización.
- b) Disminuye los tiempos de respuesta de autorización de medicamentos
- c) Mejora los mecanismos de notificación al usuario frente al procedimiento
- d) Sistematiza el procedimiento y vincularlo a una base de datos
- e) Ofrece al médico tratante un histórico de dispensación de medicamentos ligado a la historia clínica del usuario, como herramienta de seguimiento y control médico
- f) Define grupos poblacionales priorizados con base en los medicamentos requeridos para garantizar la continuidad del tratamiento médico.
- g) Descongestiona el alto volumen de solicitudes y focalizar el concepto técnico científico del equipo de trabajo multidisciplinario.

6. **Implementación de solución de hiperconvergencia**, que permitirá brindar mayor capacidad y disponibilidad de las CPU, procesamiento y almacenamiento para la implementación de nuevos servicios optimizando el acceso al sistema de información policial SISAP, brindando mayor agilidad en la atención de los usuarios.

Adicionalmente se está realizando una transformación con fundamento en el control y la optimización de los recursos para la adecuada prestación de servicios de salud a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, desarrollando cinco herramientas tecnológicas, las cuales se encuentran en proceso de implementación en el ámbito nacional, las cuales relaciono a continuación:

Modelo de Contratos
Modelo de Autorizaciones
Modelo de Concurrencia
Modelo de Cuentas Medicas
Modelo de Costos en Salud

7. **Adquisición de 603 computadores** que permiten suplir las necesidades de algunos equipos que se encontraban en las Regionales de Aseguramiento en Salud y Unidades Prestadoras de Salud en el ámbito nacional por tiempo de uso, distribución que se realizó de acuerdo a las necesidades de las unidades.

8. **Incremento de los honorarios del personal de contrato de prestación de servicios** de las 34 subunidades de sanidad, que en promedio representa 3700 personas aproximadamente para el mes de septiembre de 2019, disminuyendo así la rotación del personal en las diferentes atenciones tanto administrativas como asistenciales.

9. **Estructuración del Lineamiento de Humanización y trato Digno** de la Dirección de Sanidad con la finalidad de impactar los servicios de manera transversal y prestar la atención de manera amable y centrada en los usuarios y sus familias, así mismo busca mejorar la percepción del usuario hacia el SSPN y promover e incrementar el sentido de pertenencia de los mismos.

Atentamente,



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: 08/04/2019
Ubicación: Documentos\2020

Calle 44 No. 50-51 CAN, Bogotá D.C.
Teléfonos 5804400 ext 7454 7572
disan.ateus@policia.gov.co
www.policia.gov.co

