



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD
ATENCION AL USUARIO DISAN



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

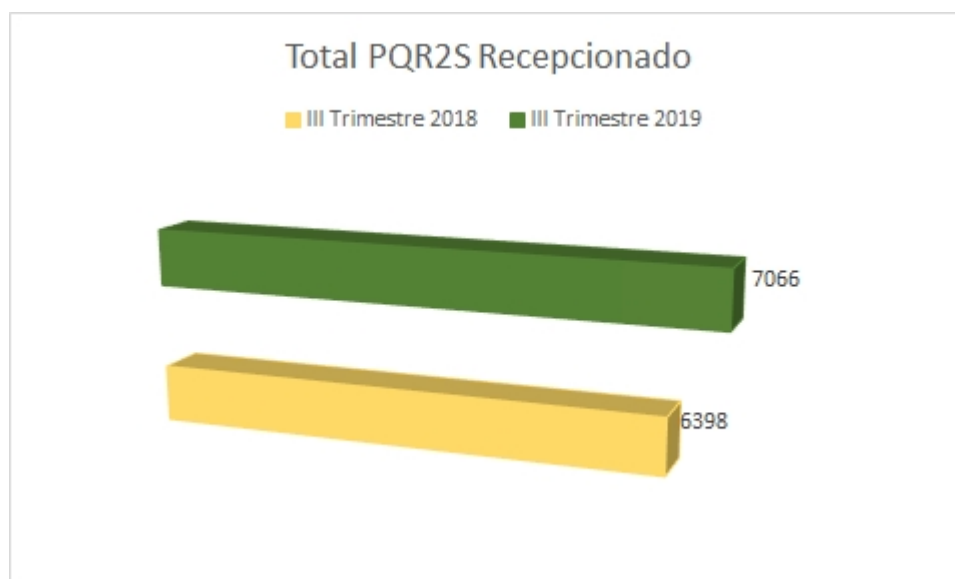
JULIO- SEPTIEMBRE 2019

Informe PQR2S

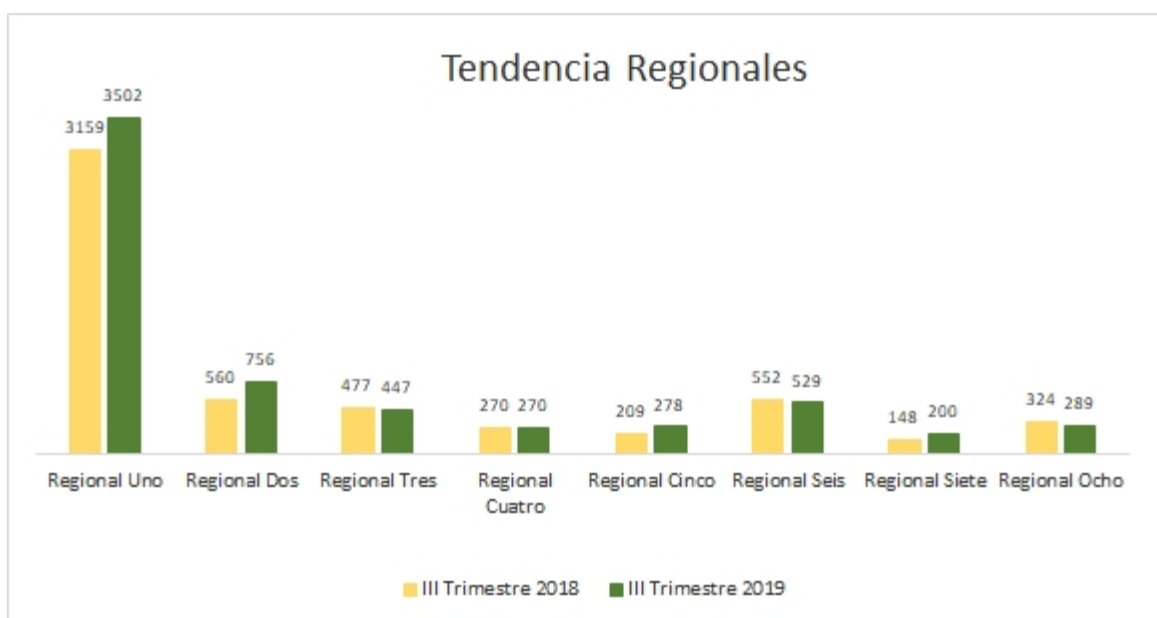
Peticiones, Quejas, Reclamos Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias de la Dirección de Sanidad

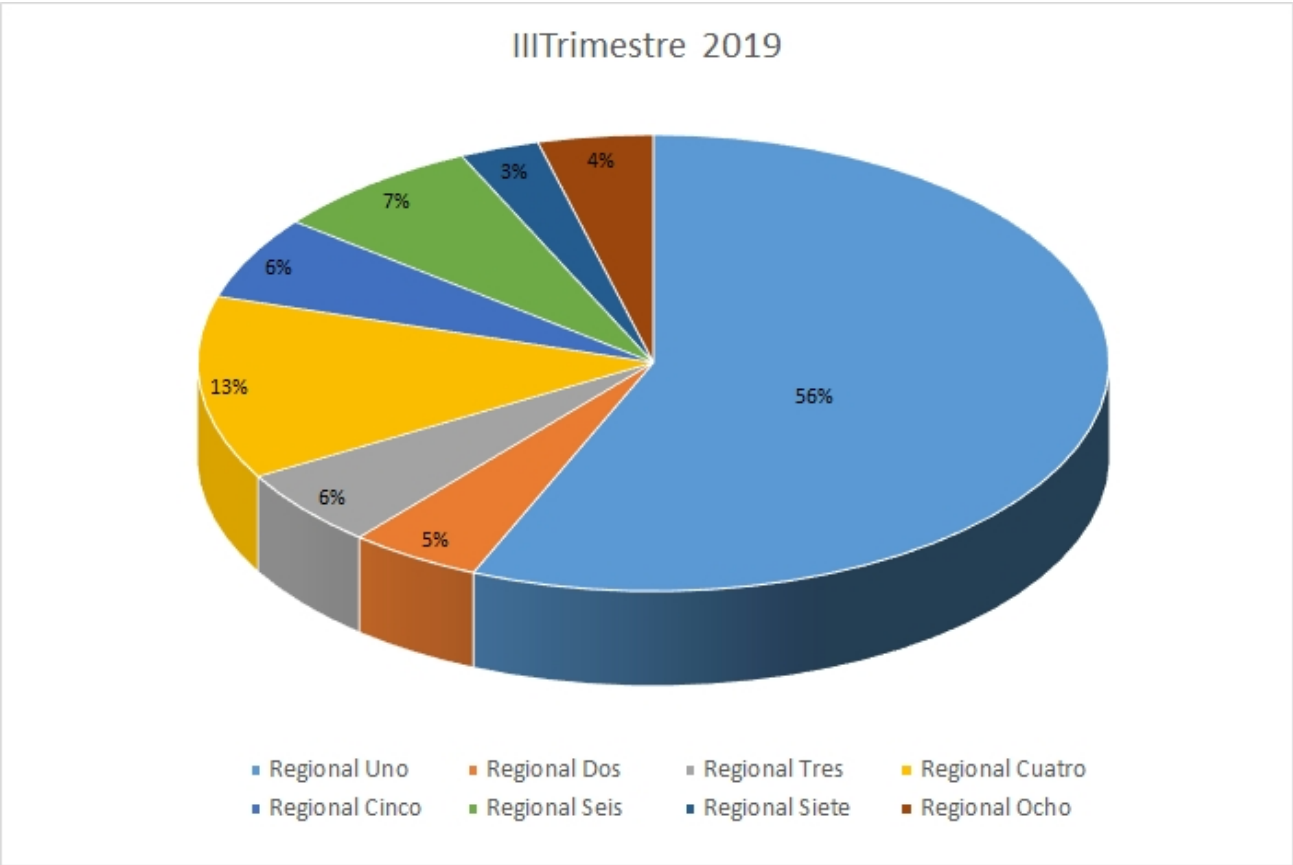
La información es tomada del aplicativo SIPQRS de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones PQR2S del III Trimestre 2019.

Teniendo presente esta información del período correspondiente a los meses de abril a septiembre 2019, comparado con el mismo periodo de tiempo del año 2018 en el ámbito nacional, se establece el siguiente consolidado:

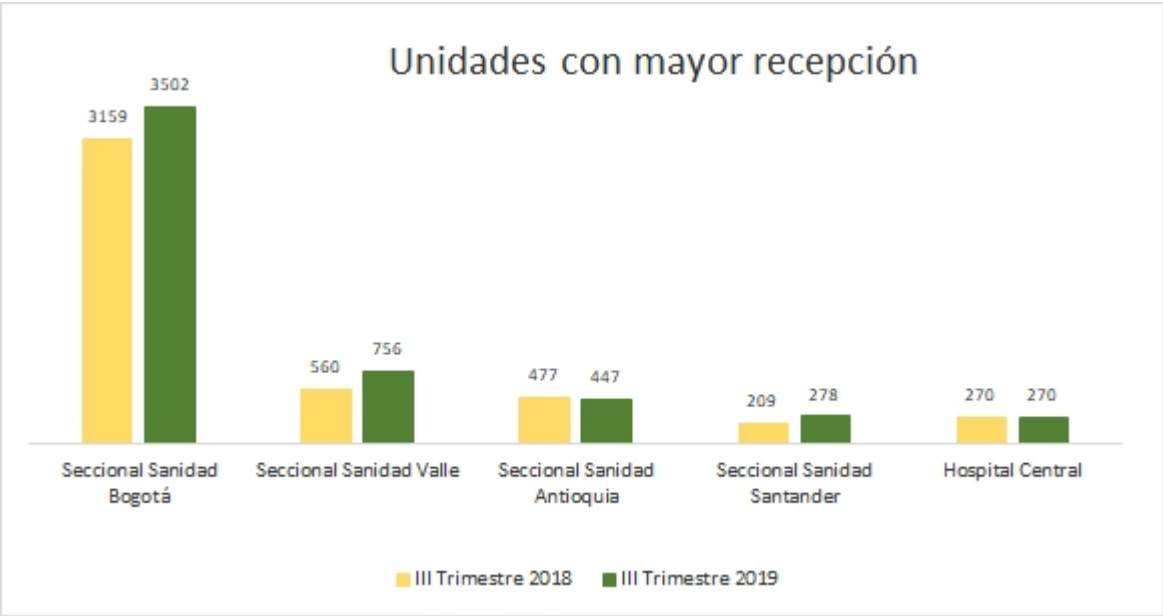


El comportamiento de las PQR2S por regional se presentó en este trimestre de la siguiente manera:

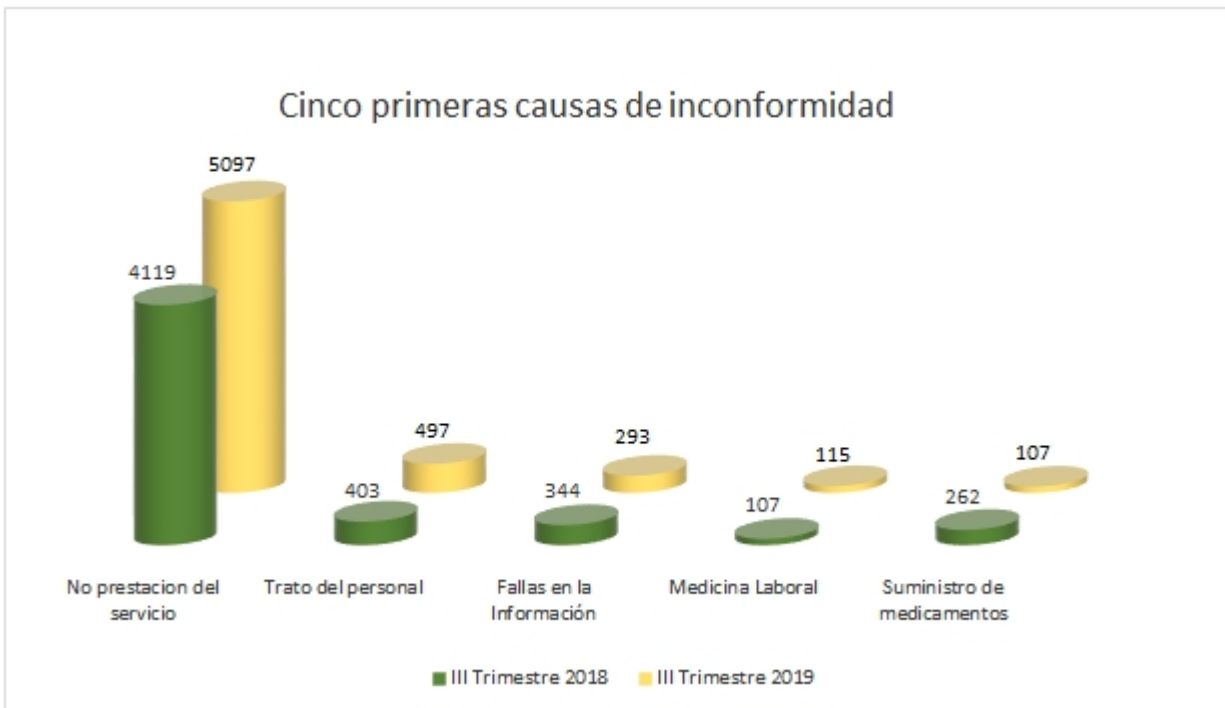




Las unidades que presentaron mayor recepción de PQR2S son las siguientes:



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



La No Prestación de Servicios tiene representación sobre el total de las inconformidades durante este trimestre representa el 72%, se observa un aumento significativo con respecto al mismo periodo del año 2018, donde el peso porcentual corresponde al 64,3%.

Las unidades que más reclamos por no prestación de los servicios presentaron fueron:

- Seccional Sanidad Bogotá: 3.071
- Seccional Sanidad Valle: 487
- Seccional Sanidad Antioquia: 234
- Seccional Sanidad Santander: 179
- Área de Sanidad Tolima: 117

Los aspectos que más generan éste inconformismo son:

- En la no prestación de los servicios la variable de mayor frecuencia corresponde a la “demora en la atención” con 2.402 PQR2S, la cual hace referencia al tiempo de espera entre la llegada del usuario a la hora citada de la consulta, y la atención por parte del profesional de la salud.
- La siguiente variable corresponde a la “asignación de citas” con 2.153 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 la agenda ya se encuentra ocupada.
- Para este trimestre se presentó un aumento de 978 reclamaciones en comparación con el mismo periodo de tiempo del año anterior.

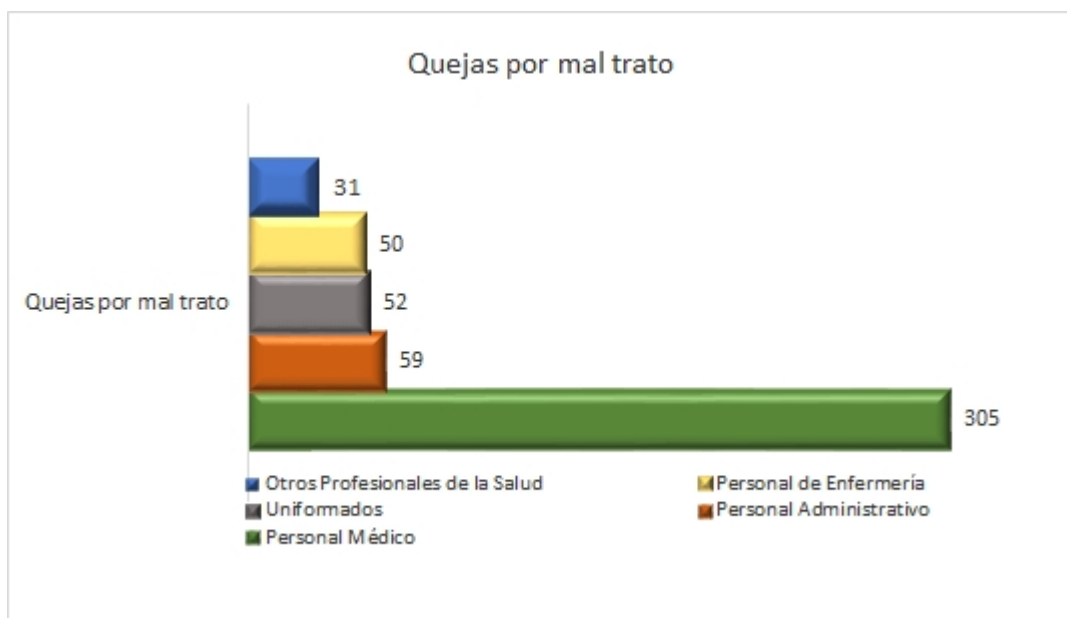


El Trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el trimestre evaluado corresponde al 9.7%; se muestra una variación ostensible, puesto que presenta un incremento de 94 quejas recepcionadas en este lapso de tiempo con referencia al año anterior.

- 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 prestar los servicios a nuestros clientes internos y externos.

Las cinco unidades que más quejas presentaron por el mal trato del personal fueron:

- Seccional Sanidad Bogotá: 139
- Seccional Sanidad Valle: 68
- Seccional Sanidad Antioquia: 51
- Hospital Central: 43
- Seccional Sanidad Santander: 21



Con respecto a las Fallas en la información: cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y felicitaciones corresponde al 4,14%; durante este trimestre. Se presentó una disminución en las quejas interpuestas por esta motivación, se pasa de 344 PQRS en el III trimestre de 2018 a 293 PQRS en el mismo periodo de tiempo del año en curso.

- 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 en relación al portafolio de servicios y demás material de apoyo.
- Encontramos también la no adecuada información en relación a procedimientos, instalaciones y ubicación de los consultorios.

Las unidades que más quejas presentaron por las fallas en la información fueron:

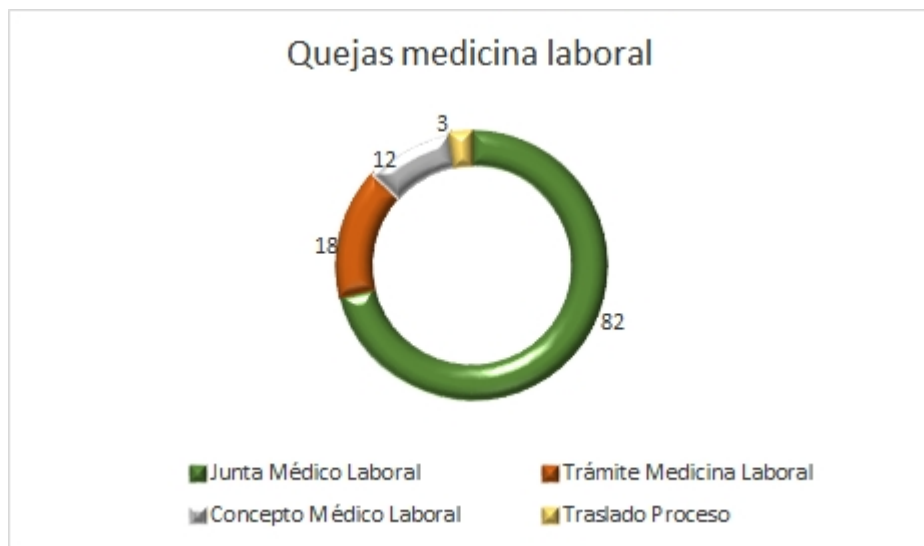
- Seccional Sanidad Bogotá: 101
- Seccional Sanidad Valle: 62
- Seccional Sanidad Antioquia: 41
- Área de Sanidad Tolima: 13
- Área de Sanidad Norte de Santander: 10



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 1.6%

Las unidades que más inconformidades presentaron por los procesos de medicina laboral fueron:

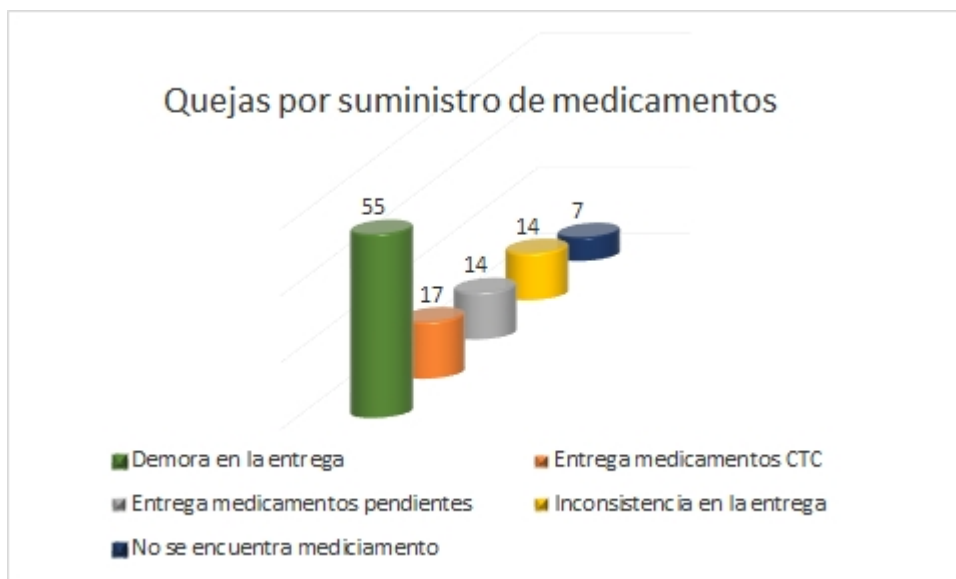
- Seccional Sanidad Bogotá: 41
- Seccional Sanidad Valle: 27
- Seccional Sanidad Antioquia: 11
- Seccional Sanidad Atlántico: 10
- Área de Sanidad Tolima: 6



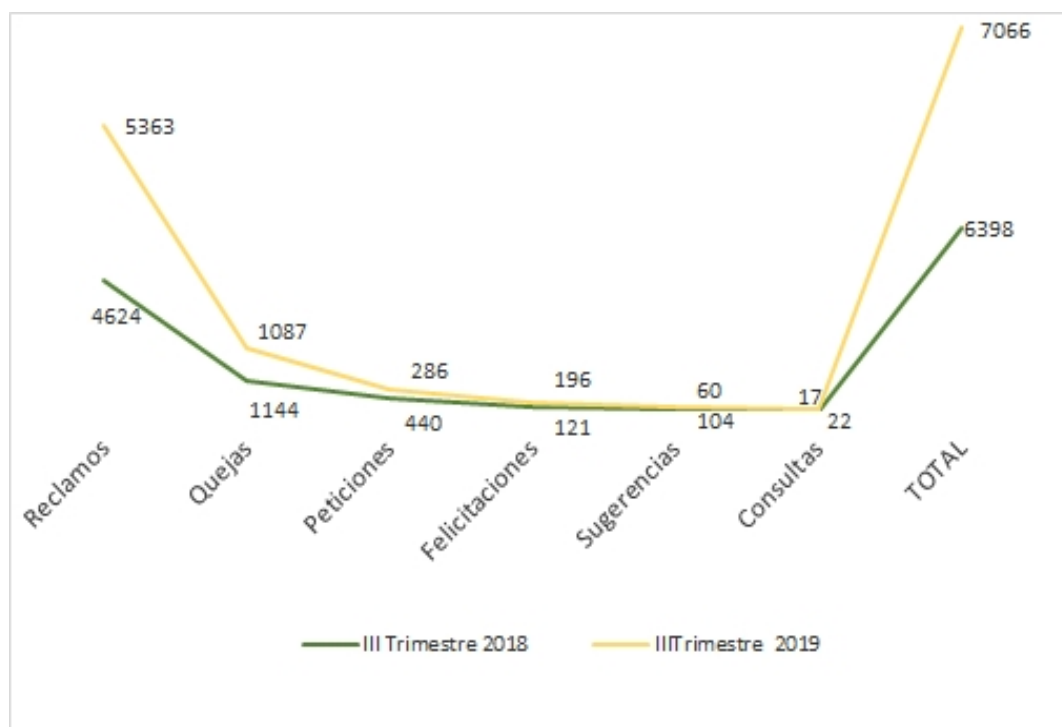
En lo relacionado con el Suministro de medicamentos, esta conducta se encuentra relacionada con las inconformidades presentadas por los usuarios con la entrega de los medicamentos, cuando se presentan inconsistencias en la entrega, en autorización de fórmulas CTC, demoras en el despacho, la cual dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 1.5%. Para este trimestre se presenta una disminución de 155 PQR2S.

Las unidades que más inconformidades presentaron por el suministro de medicamentos fueron:

- Seccional Sanidad Bogotá: 36
- Seccional Sanidad Valle: 13
- Área de Sanidad Tolima: 8
- Seccional Sanidad Atlántico: 5
- Seccional Sanidad Meta: 5



TIPO DE SOLICITUD



En el tercer trimestre de las vigencias 2018 y 2019, se presentan las siguientes variaciones así:

Aumento de 739 solicitudes clasificadas como reclamos.

Ascenso de 57 solicitudes clasificadas como quejas.

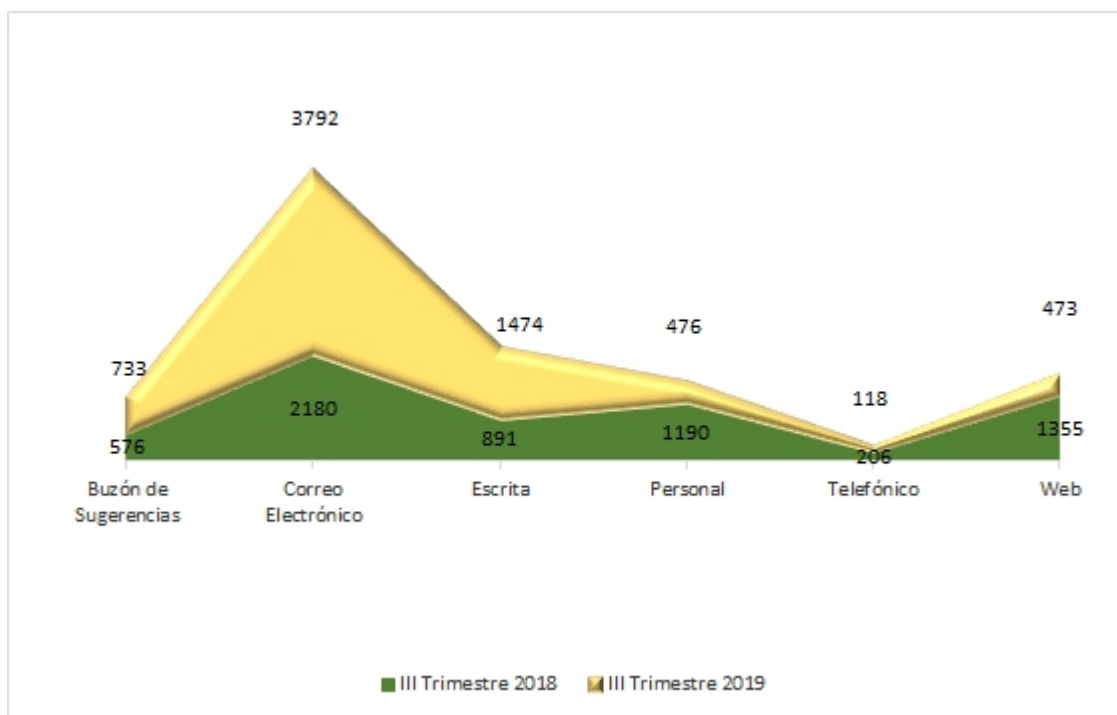
Baja en los requerimientos clasificados como peticiones de información con 144 casos menos.

Asenso notable en las felicitaciones sistematizadas dentro del aplicativo SIPQRS, se pasó de 121 casos en el 2018 a 196 en 2019.

Descenso en las solicitudes clasificadas como sugerencias con 44 casos menos en comparación con el mismo trimestre del año anterior.

Se presentó una disminución en casos clasificados como consultas con 5 requerimientos menos.

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 3.792 casos recepcionadas por este medio.

En el tercer trimestre de 2019 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicios policial y sugerencias un total de 7.066 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 03/10/2019 a las 4:52 p.m., generando así primer lugar Regional uno la cual tuvo el mayor porcentaje de solicitudes con 56% 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 y reciben aproximadamente 2,3 quejas cada hora. La Regional cuatro prosigue con 13%, de igual forma con

las causas no prestación de los servicios, trato del personal, suministro de medicamentos y en promedio recibe una queja cada cuatro horas.

@Firma

Anexo: No

CL 44 50 - 51 Piso 1
Teléfono: 5804400 Ext: 7467
disan.ateus@policia.gov.co
www.policia.gov.co



SC-6545-1-7-NT CO-SC-6545-1-7-NT

INFORMACIÓN PÚBLICA