



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.

ABRIL- JUNIO 2021

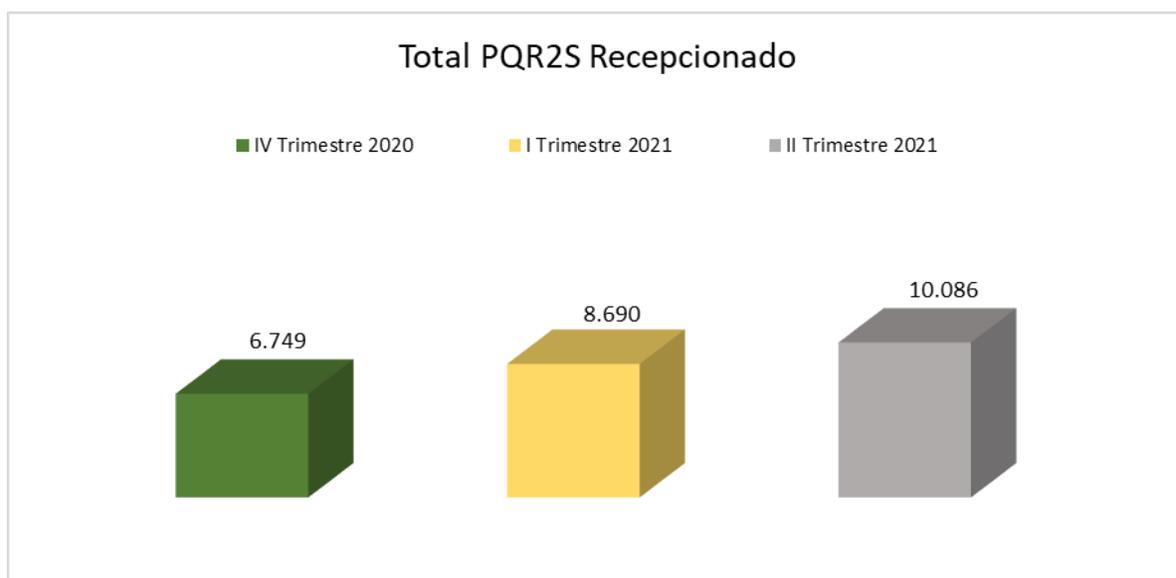
Informe PQR2S

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...."

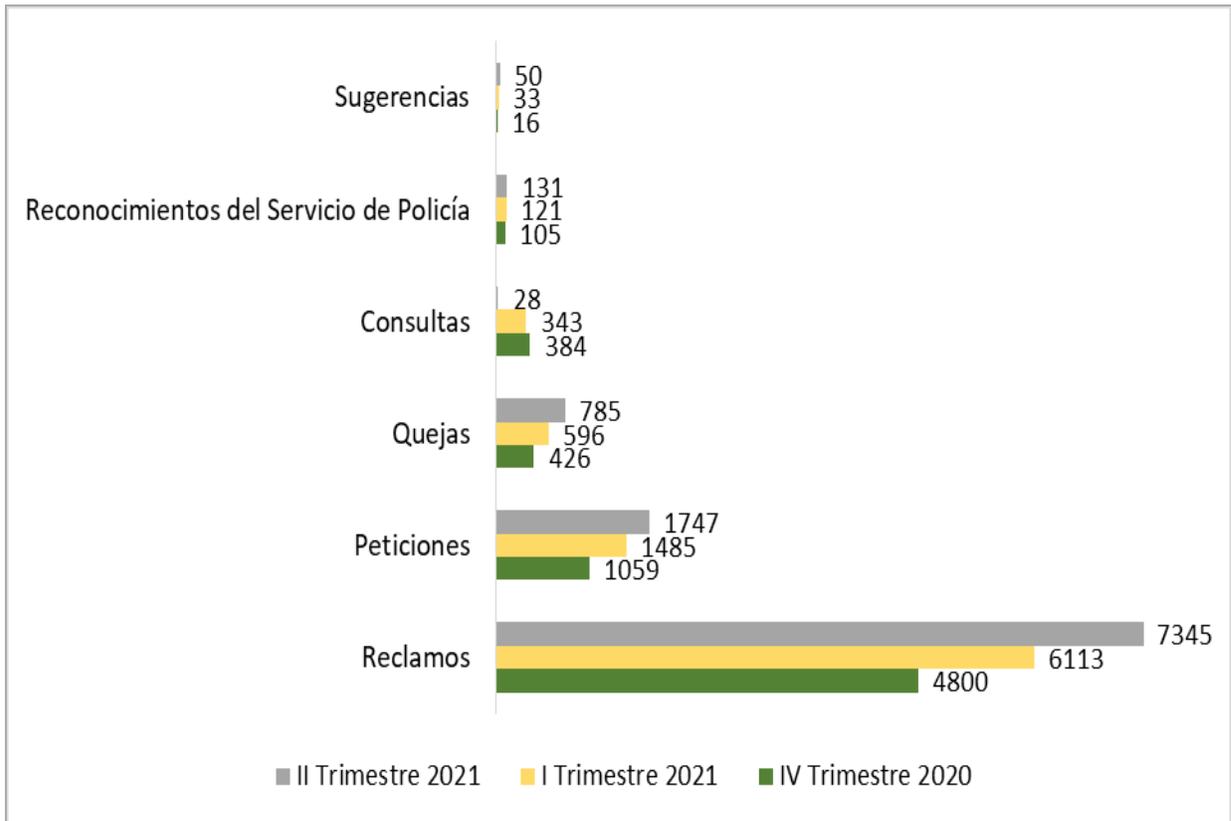
La información analizada es obtenida del aplicativo SIPQRS de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio de policía y sugerencias.

La presente información correspondiente al IV Trimestre del año 2020, el I y II 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 8.690 solicitudes recepcionadas en el I trimestre a 10.086 requerimientos en el II trimestre del año 2021, lo que representa un aumento del 13%.

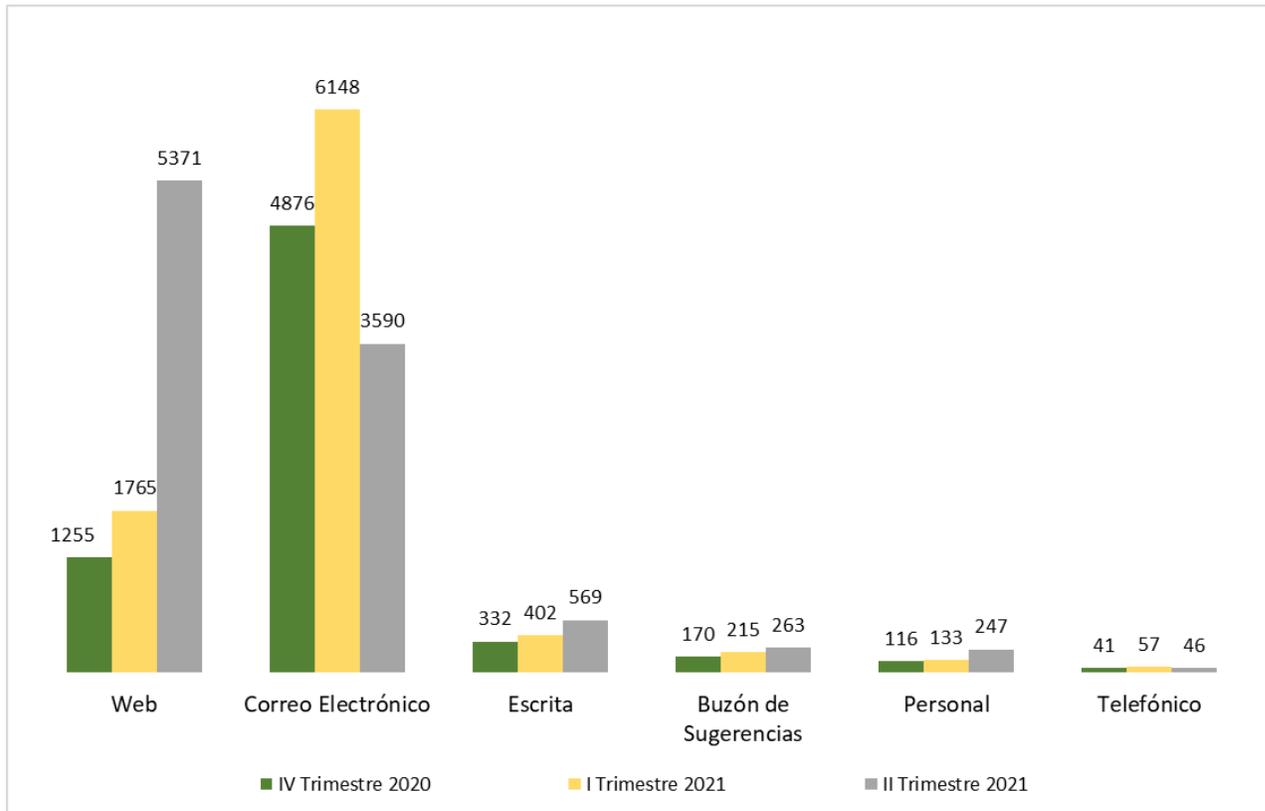
TIPO DE SOLICITUD



Para el I trimestre y II trimestre 2021 se presentan las siguientes variaciones así:

- Aumento de 1.232 solicitudes clasificadas como reclamos entre el I trimestre y II trimestre 2021.
- Las peticiones de información aumentaron con 262 casos.
- 189 requerimientos de más clasificados como quejas.
- En los casos clasificados como consultas, disminuyeron con 315 requerimientos.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta un aumento de 10 felicitaciones.
- Con relación a las sugerencias recepcionadas en el periodo informado, se presentó un aumento de 17 requerimientos.

MEDIO DE RECEPCIÓN

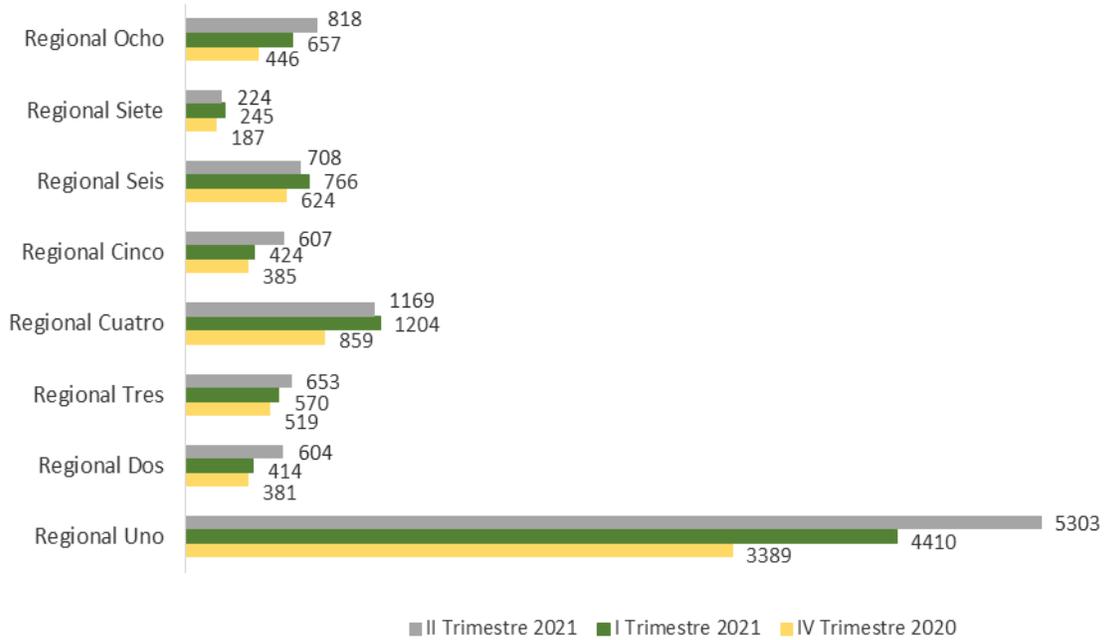


La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la página web, esto quiere decir que los afiliados a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes por medio del <https://www.policia.gov.co/pqrs>, con un total de 5371 casos recepcionadas por este medio durante el II trimestre 2021, se presenta un aumento con respecto al I trimestre, en el cual se recepcionaron 1765 casos por este medio.

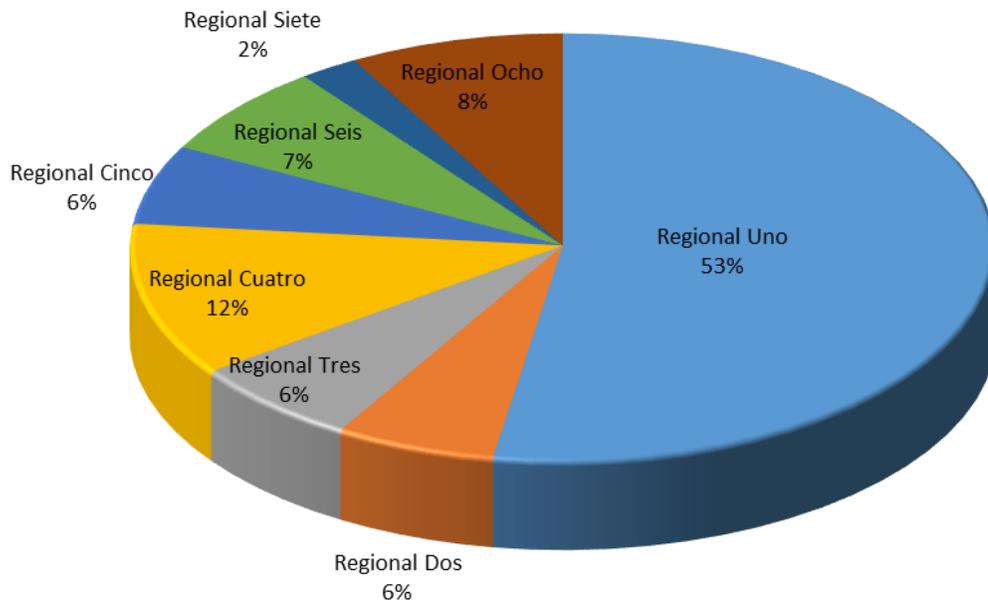
Tendencia por Unidades

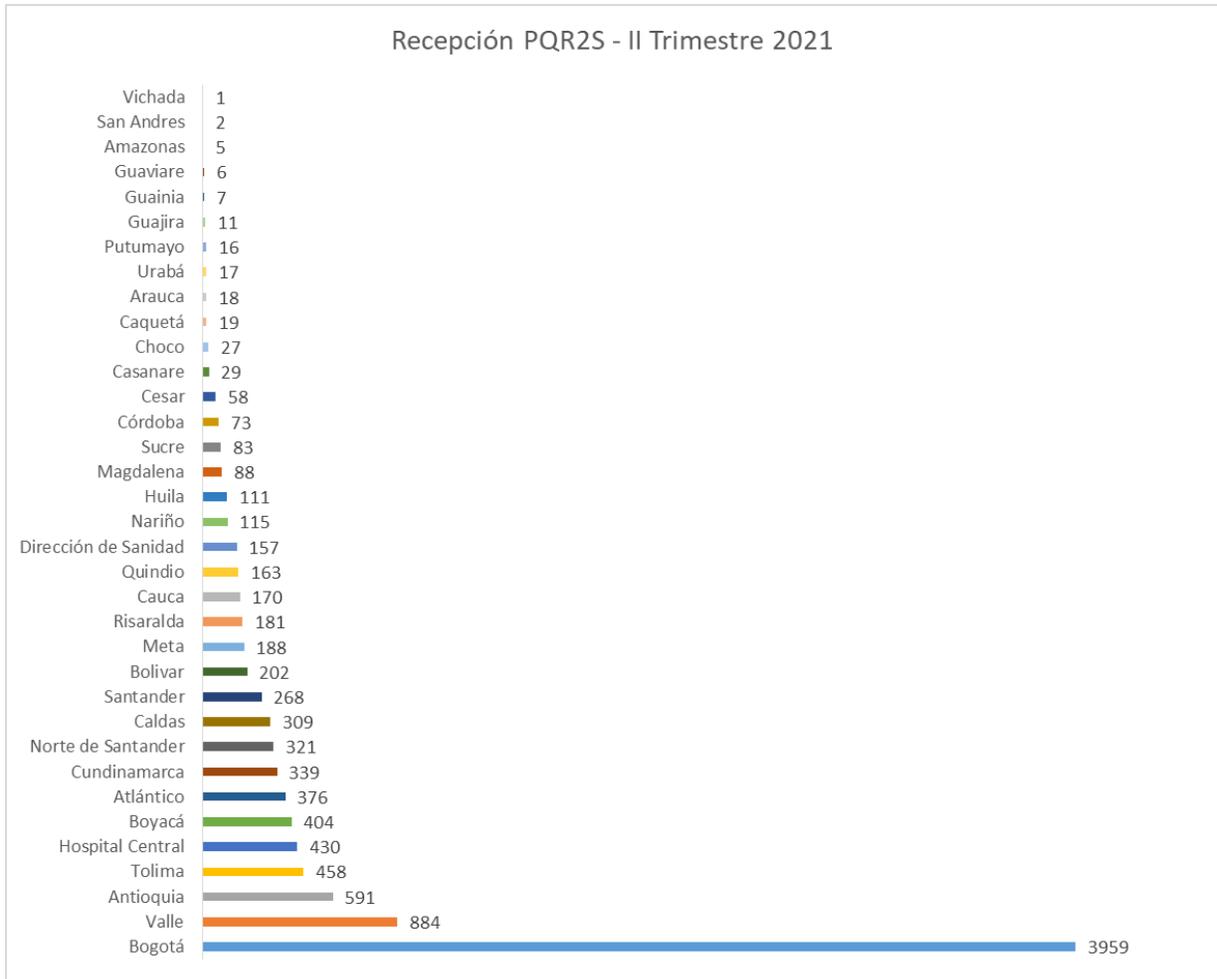
El comportamiento de las PQR2S por Regional de Aseguramiento en Salud se presentó en los tres últimos trimestres de la siguiente manera:

PQR2S por Regional de Aseguramiento en Salud

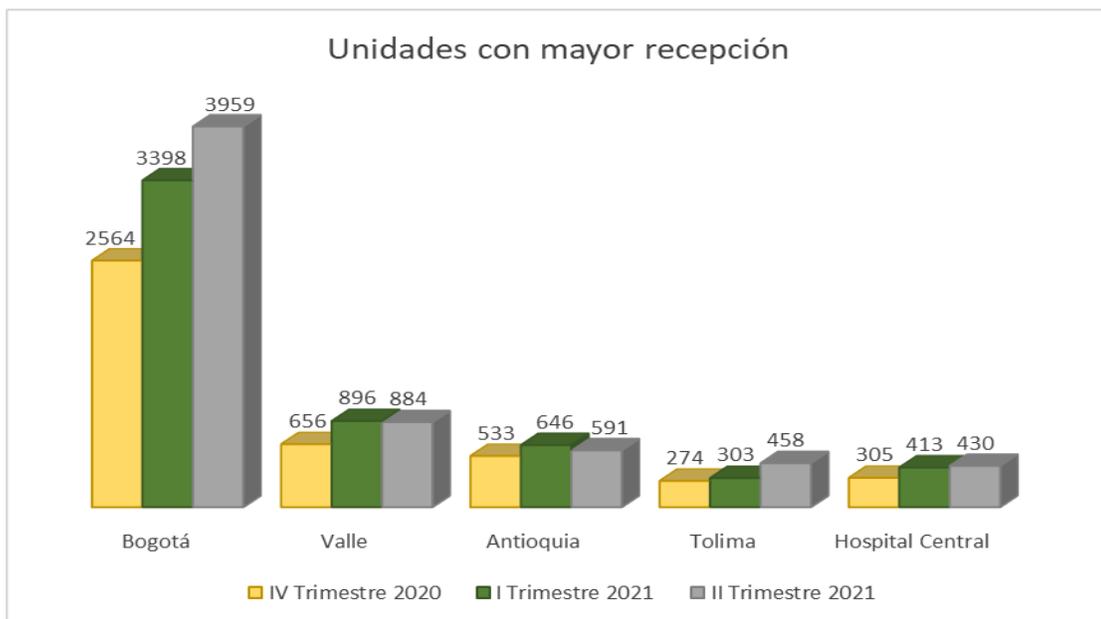


II Trimestre 2021 - Regionales de Aseguramiento

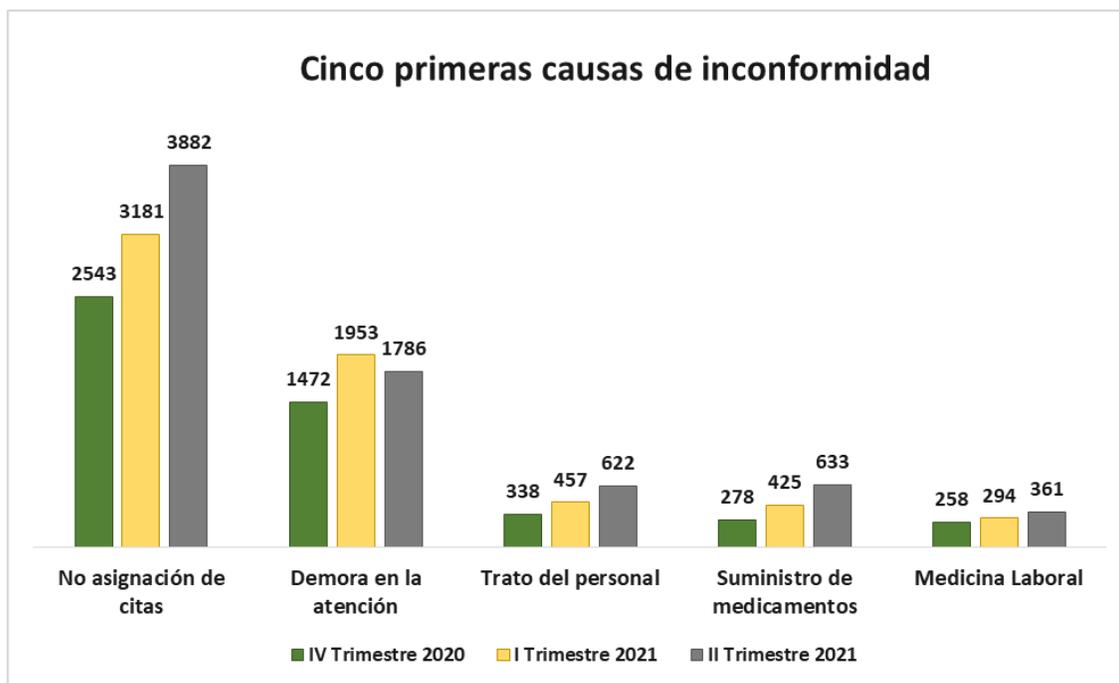




Las unidades que presentaron mayor recepción de PQR2S son las siguientes:

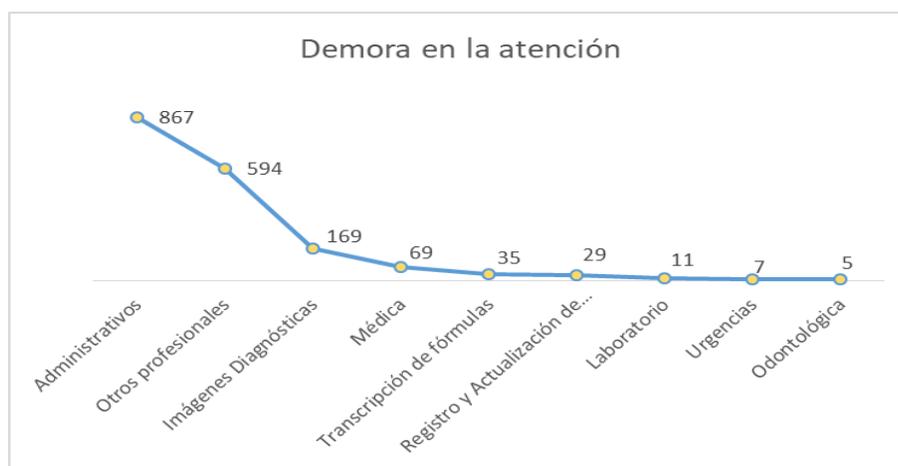


Las cuatro primeras causas en el ámbito nacional se presenta el siguiente gráfico:



La no asignación de citas tiene representación sobre el total de las inconformidades durante este trimestre representa el 38%, se observa un aumento significativo con respecto al primer trimestre, 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:

La demora en la atención dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 17% y corresponde a la inconformidad expresada por los usuarios frente a los tiempos de espera para recibir atención por parte de los funcionarios de la Dirección de Sanidad.

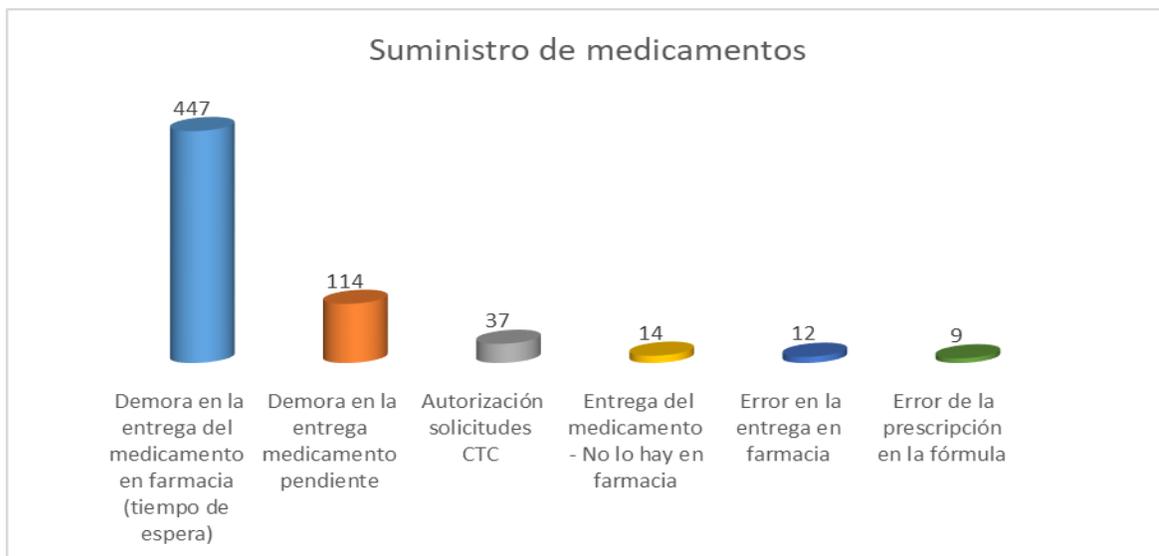


El trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el periodo evaluado corresponde al 6%.

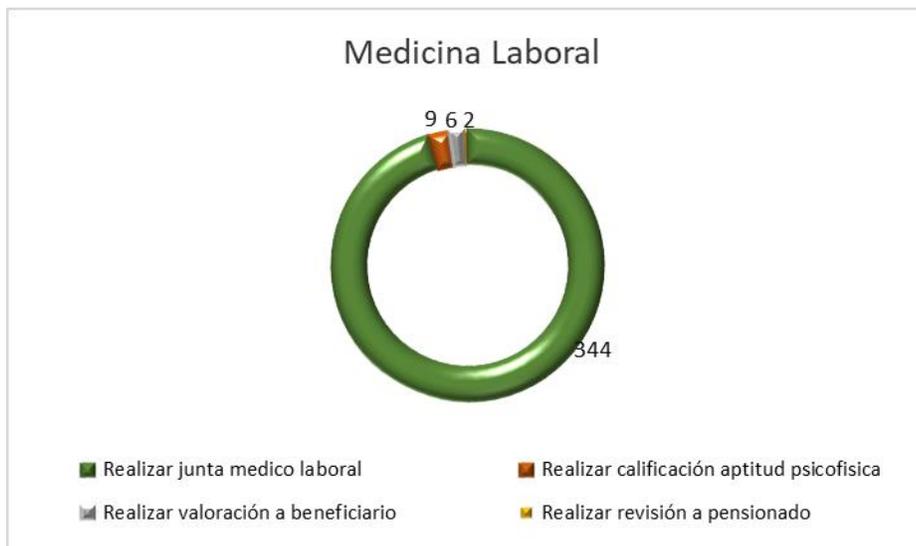


La conducta clasificada como trato del personal refiere a las inconformidades interpuestas por los usuarios cuando perciben mala atención, disposición, actitud y cortesía por parte de los funcionarios al momento de recibir los servicios de salud.

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 6%.



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 4%.



En el segundo trimestre de 2021 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 10.086 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 06/07/2021 a las 07:12 am.