



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD
ATENCIÓN AL USUARIO

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.

JULIO- SEPTIEMBRE 2021

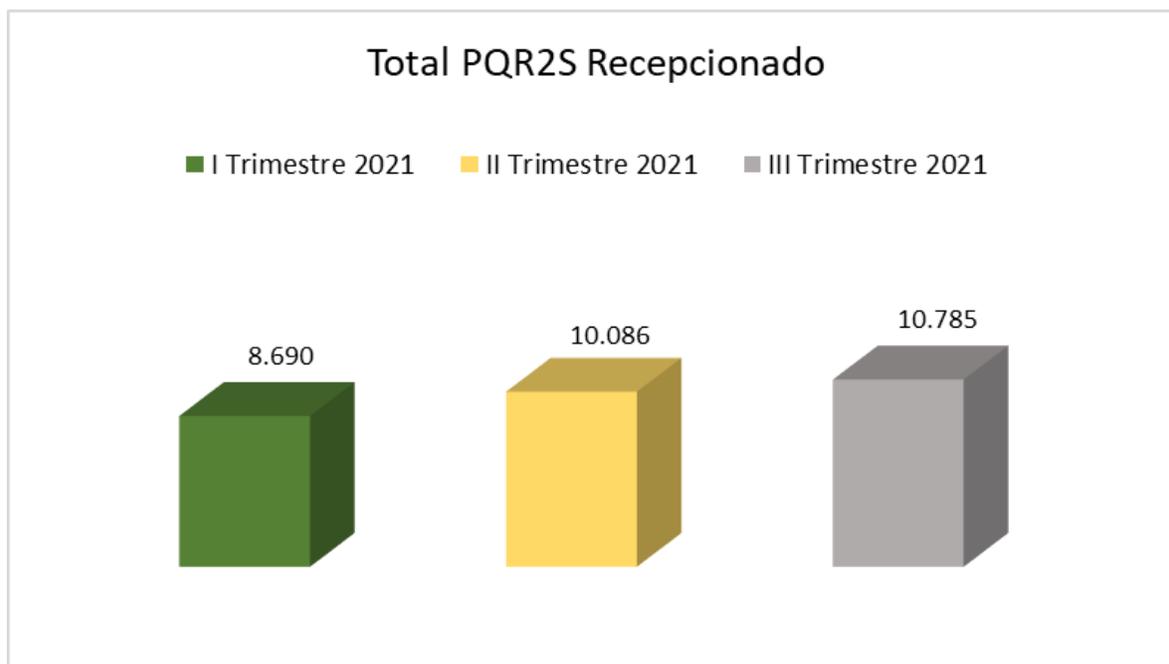
Informe PQR2S

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...."

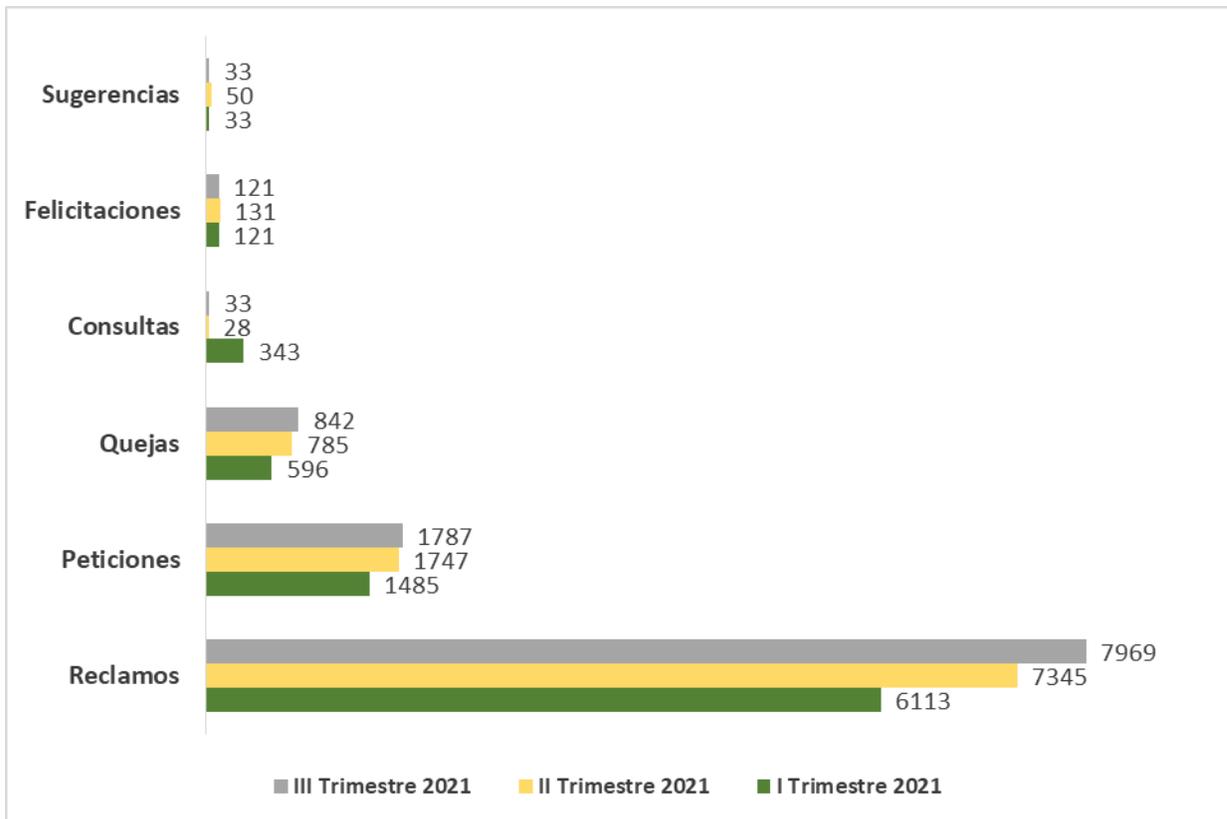
La información analizada es obtenida del aplicativo SIPQRS de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio de policía y sugerencias.

La presente información correspondiente al I, II y III Trimestre 2021 en el ámbito nacional, se establece el siguiente consolidado:



Lo cual evidencia un leve aumento en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica durante el periodo informado, pasando de 10.086 solicitudes recepcionadas en el II trimestre a 10.785 requerimientos en el III trimestre del año 2021, lo que representa un aumento del 7%.

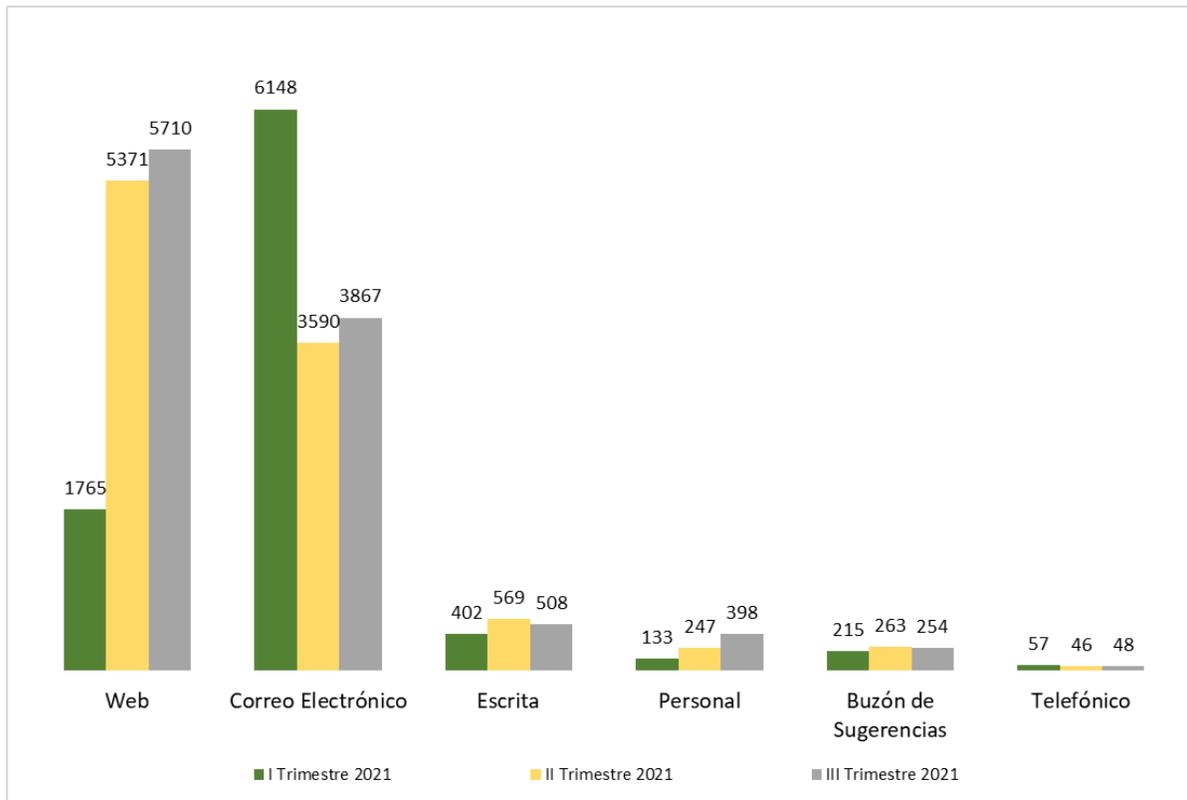
TIPO DE SOLICITUD



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

- Aumento de 624 solicitudes clasificadas como reclamos entre el II trimestre y III trimestre 2021.
- Las peticiones aumentaron con 40 casos.
- 57 requerimientos de más clasificados como quejas.
- En los casos clasificados como consultas, aumentaron con 5 requerimientos.
- En los reconocimientos sistematizados dentro del aplicativo SIPQRS, se presenta una disminución de 10 felicitaciones.
- Con relación a las sugerecias recepcionadas en el periodo informado, se presentó una disminución de 17 requerimientos.

MEDIO DE RECEPCIÓN

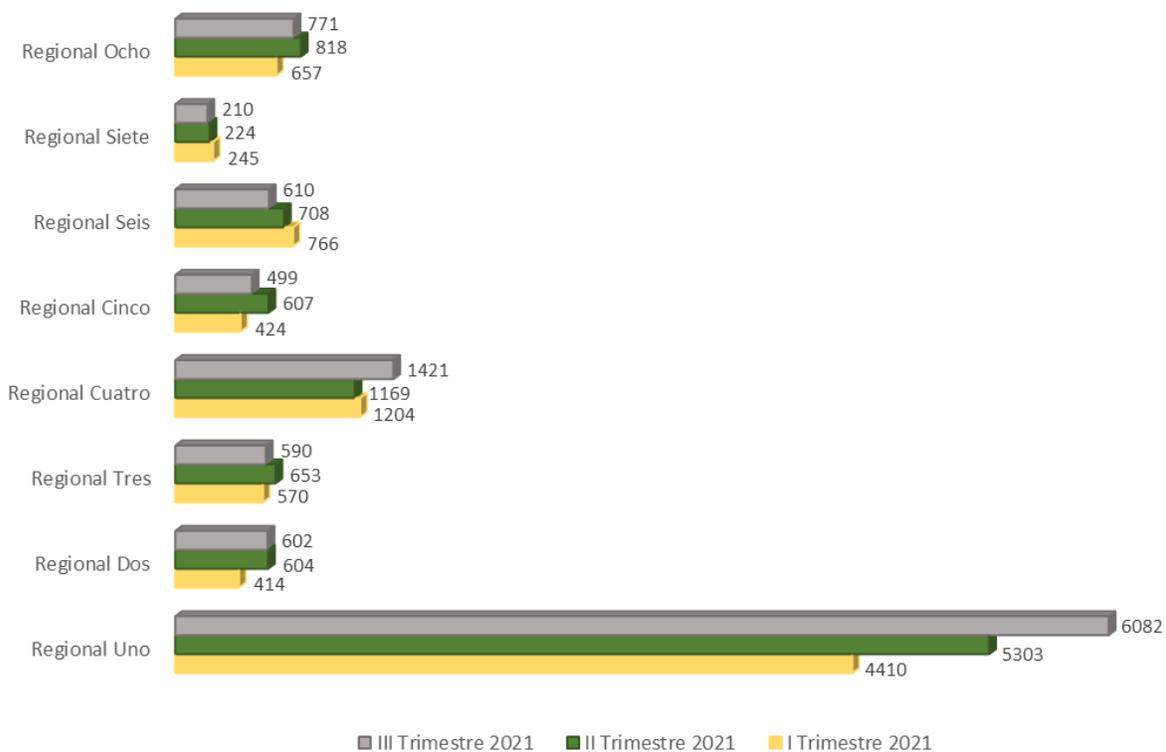


La Dirección de Sanidad para el periodo informado, tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la **página web**, esto quiere decir que los usuarios a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes a través de la siguiente URL <https://www.policia.gov.co/pqrs>, con un total de 5710 casos recepcionados por este medio durante el III trimestre 2021, siendo este el aumento con respecto al II trimestre.

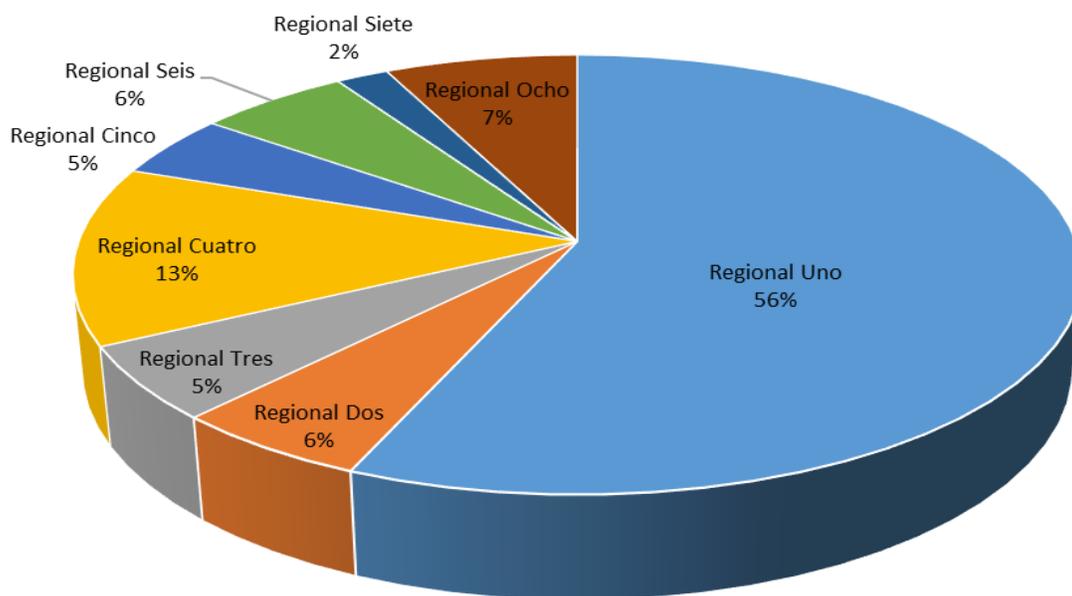
Tendencia por Unidades

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

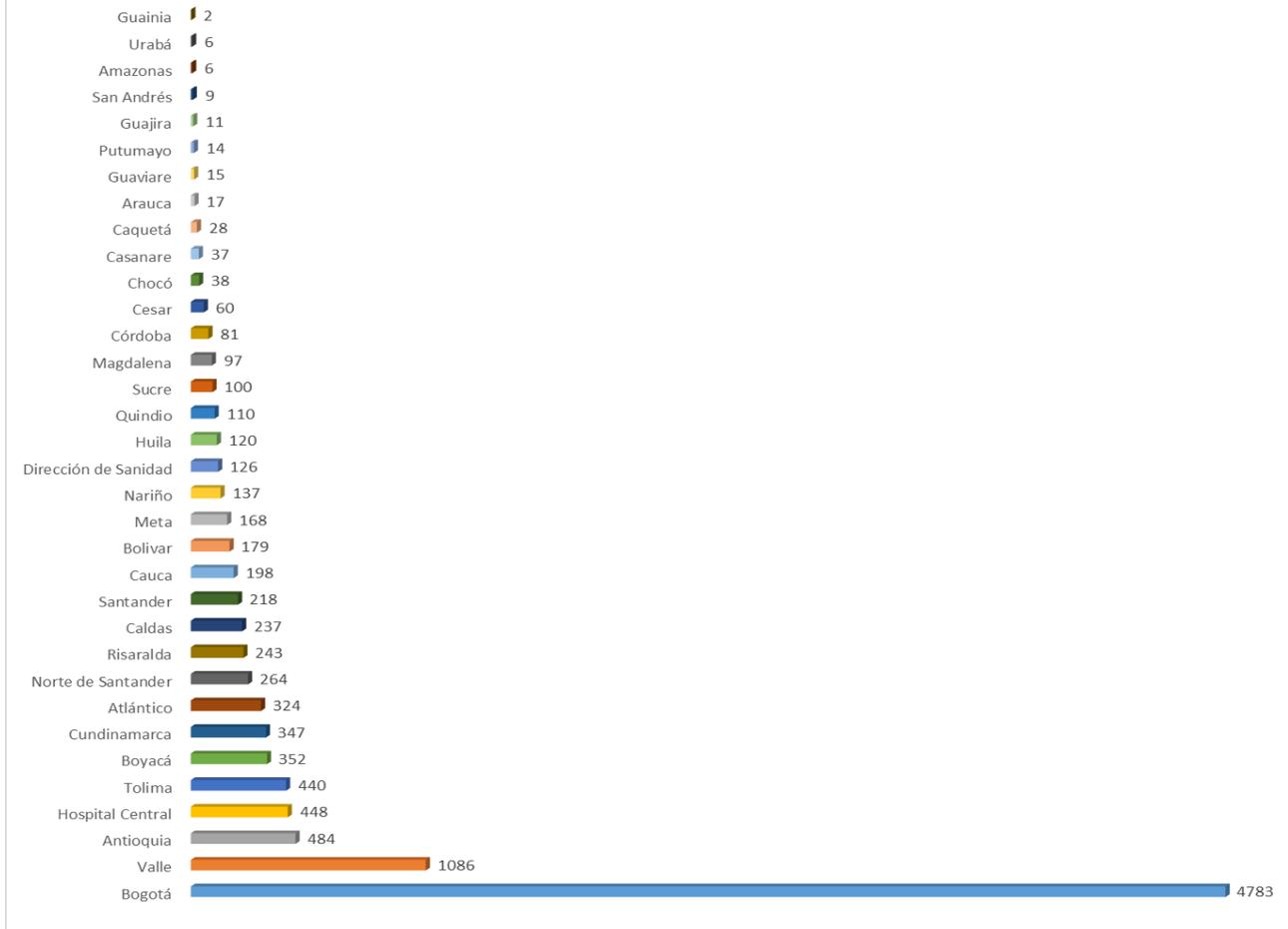
PQR2S por Regional de Aseguramiento en Salud



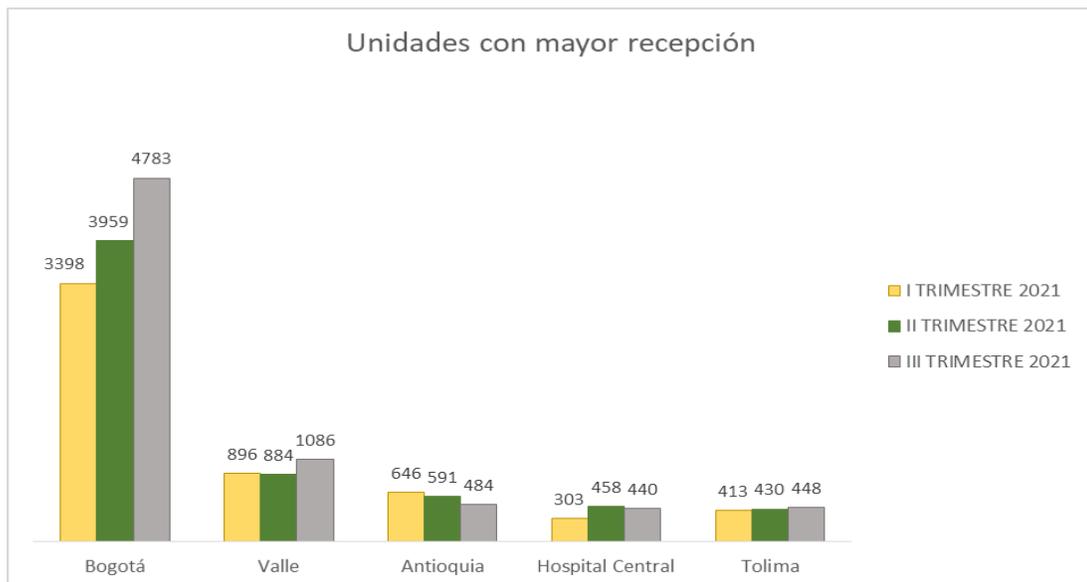
III Trimestre 2021 Regionales de Aseguramiento



Recepción PQR2S - III Trimstre 2021



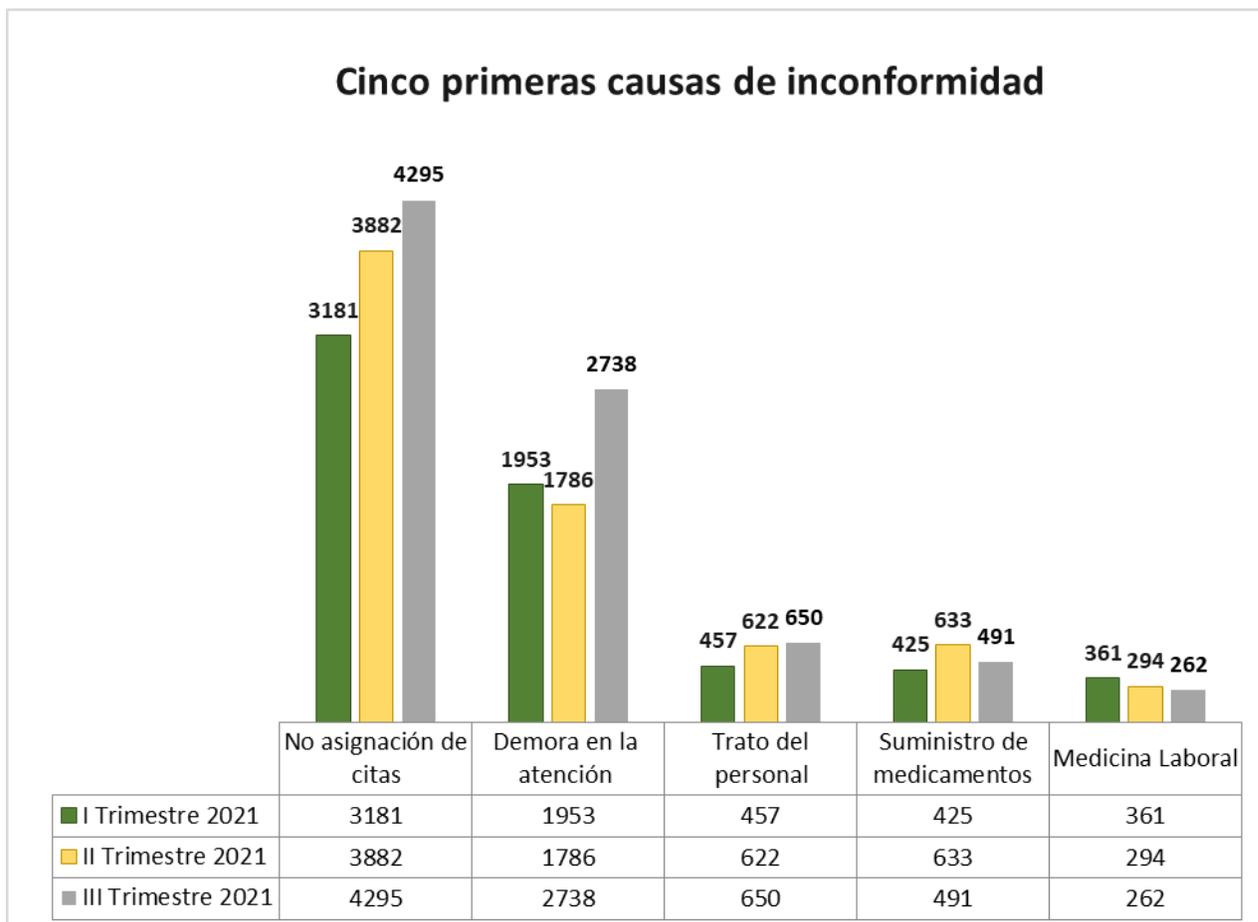
Las unidades que presentaron mayor recepción de PQR2S son las siguientes:



UNIDAD	TOTAL AFILIADOS	PQR2S del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2021	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
REGIONAL UNO	183317	6073	3,31
UPRES Bogotá	136266	4783	3,51
UPRES Boyacá	21500	352	1,64
UPRES Cundinamarca	22478	347	1,54
UPRES Guainía	465	2	0,43
UPRES Amazonas	1519	6	0,39
UPRES San Andrés	1089	9	0,83
Dirección de Sanidad - Hospital Central	—	574	—
REGIONAL DOS	51984	602	1,16
UPRES Huila	16615	120	0,72
UPRES Tolima	29048	440	1,51
UPRES Putumayo	2858	14	0,49
UPRES Caquetá	3463	28	0,81
REGIONAL TRES	46786	590	1,26
UPRES Risaralda	19425	243	1,25
UPRES Quindío	12318	110	0,89
UPRES Caldas	15043	237	1,58
REGIONAL CUATRO	80813	1421	1,76
UPRES Valle	54809	1086	1,98
UPRES Nariño	14618	137	0,94
UPRES Cauca	11386	198	1,74
REGIONAL CINCO	56285	499	0,89
UPRES Santander	31929	218	0,68
UPRES Norte de Santander	22270	264	1,19
UPRES Arauca	2086	17	0,81
REGIONAL SEIS	75966	609	0,80
UPRES Antioquia	52465	484	0,92
UPRES Choco	4773	38	0,80
UPRES Córdoba	15500	81	0,52
UPRES Urabá	3228	6	0,19
REGIONAL SIETE	27725	220	0,79
UPRES Meta	21899	168	0,77
UPRES Guaviare	1394	15	1,08
UPRES Casanare	4432	37	0,83
REGIONAL OCHO	90198	771	0,85
UPRES Atlántico	33365	324	0,97
UPRES Bolívar	16213	179	1,10
UPRES Cesar	10644	60	0,56
UPRES Guajira	5884	11	0,19
UPRES Magdalena	13436	97	0,72
UPRES Sucre	10656	100	0,94

* Tasa: número de quejas por cada 1.000 afiliados se calcula: PQRD/número afiliados por 1.000

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



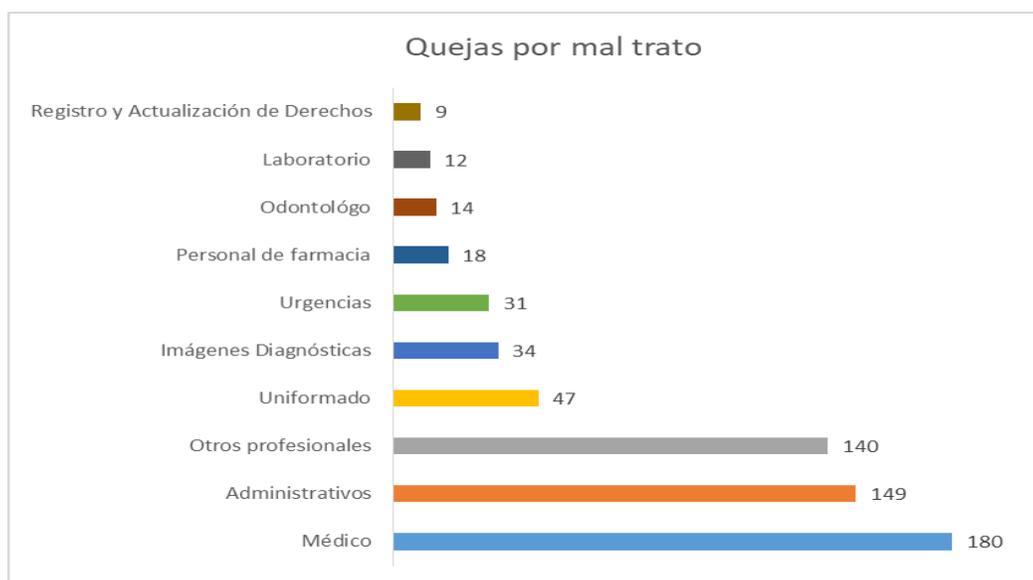
La no asignación de citas tiene representación sobre el total de las inconformidades durante este trimestre, representa el 40% del total recepcionado en el ámbito nacional; se observa un aumento con respecto al segundo trimestre, la cual hace referencia a que el usuario realiza la solicitud de citas 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; esta información se divide en las siguientes subvariables:

MOTIVO	TOTAL
No hay agenda (Red Propia)	3147
No hay agenda (Red Externa)	828
No hay contrato (Red Externa)	320

La demora en la atención dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas corresponde al 25% 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.

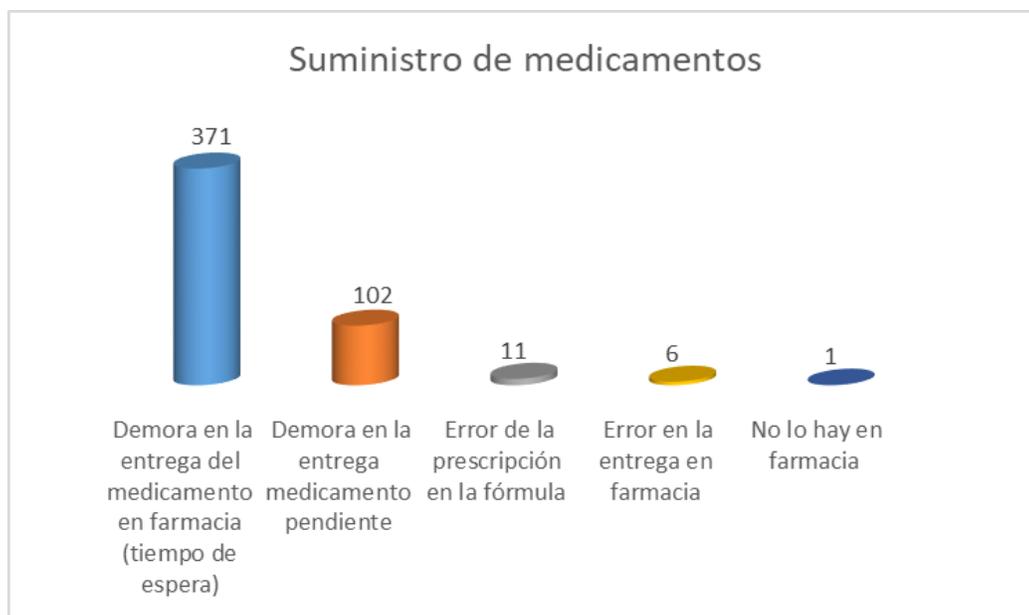


El trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el periodo evaluado corresponde al 6%.

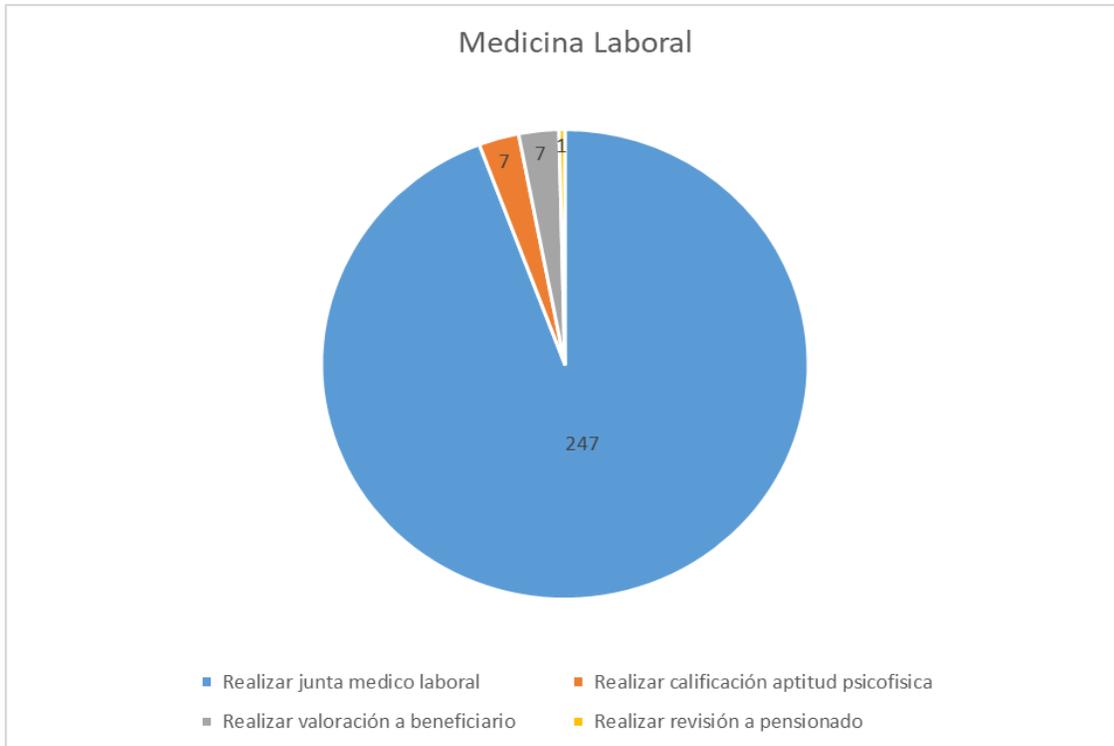


La conducta clasificada como trato del personal refiere a las inconformidades interpuestas por los usuarios cuando perciben mala atención, disposición, actitud y cortesía por parte de los funcionarios al momento de recibir los servicios de salud.

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 5%.



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 2%.



En el tercer trimestre de 2021 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 10.785 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 06/10/2021 a las 11:24 am.

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



INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA