



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.**

ABRIL- JUNIO 2020

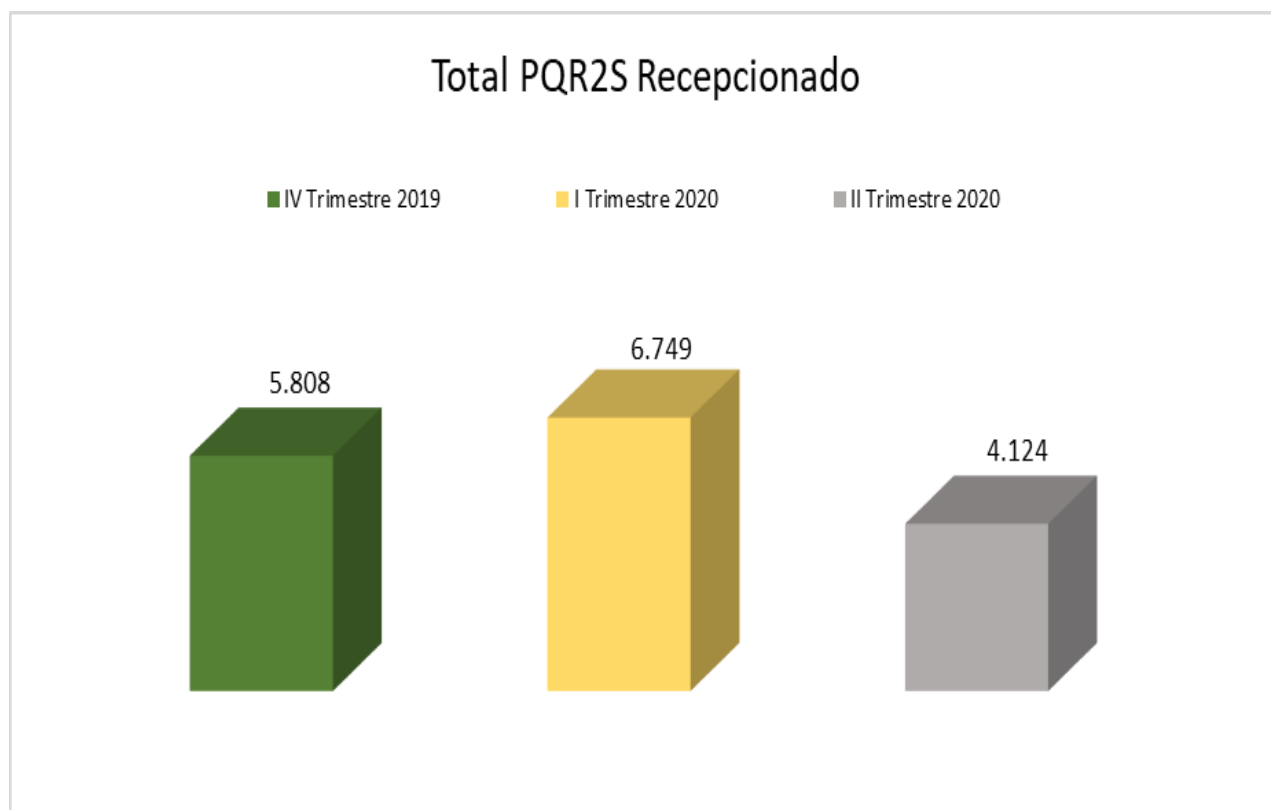
Informe PQR2S

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 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 II Trimestre 2020.

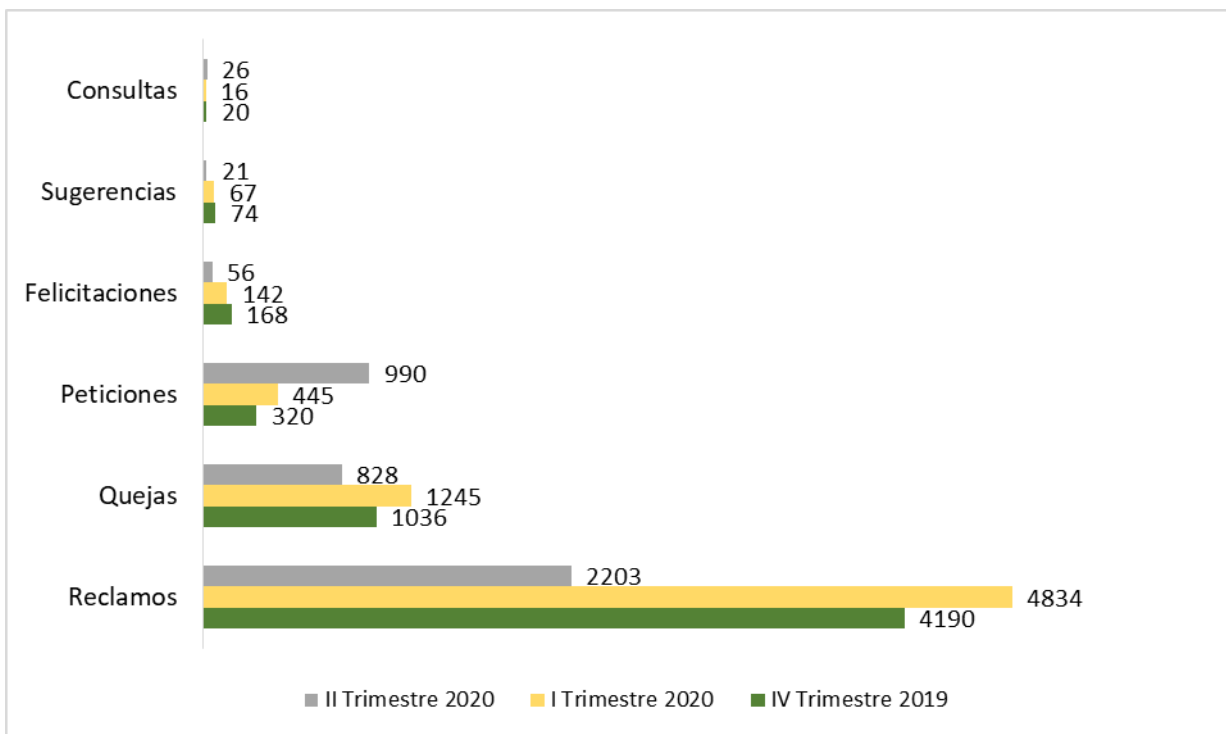
La presente información corresponde al IV Trimestre del año 2019 I y II Trimestre del año 2020 en el ámbito nacional, se establece el siguiente consolidado:



Lo cual evidencia una reducción significativa en el PQR2S pasando de 6.749 solicitudes recepcionadas en el I trimestre del año 2020 a 4.124 requerimientos

en el II trimestre de la misma anualidad, lo que representa una disminución del 39%

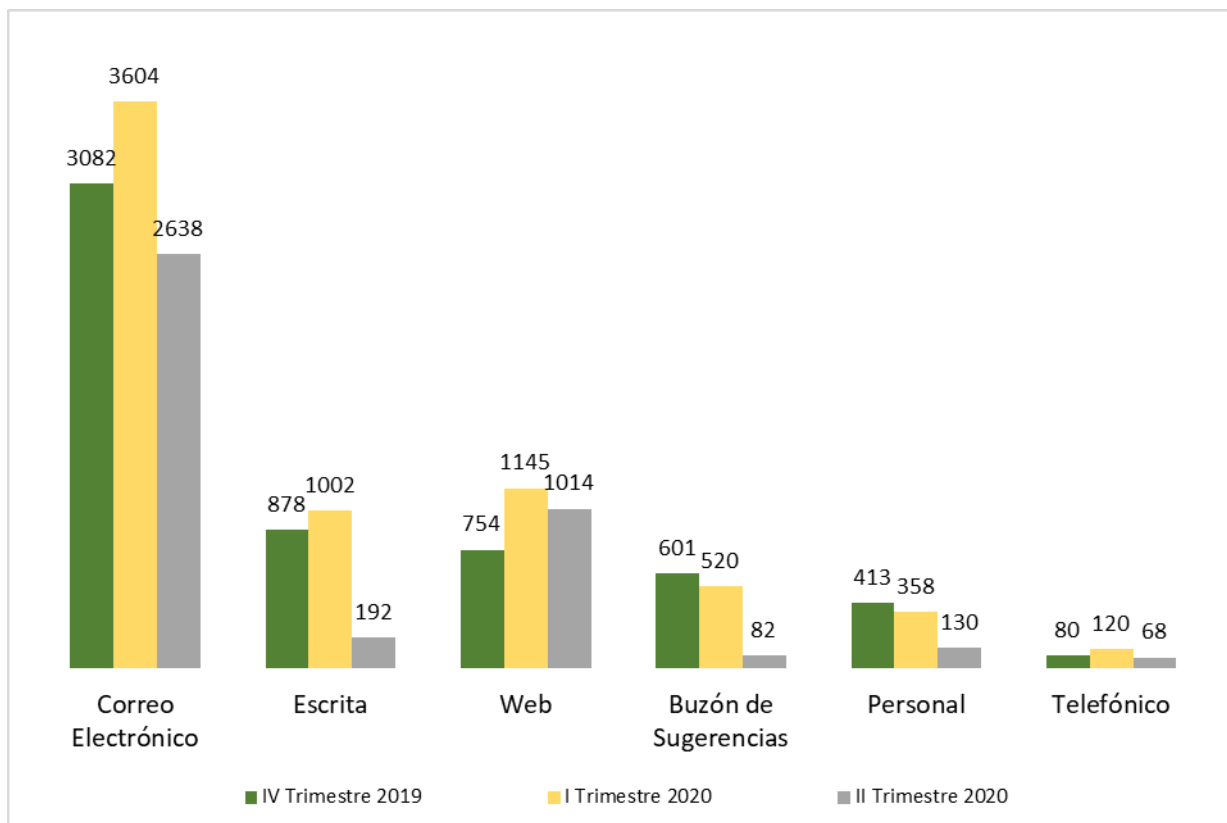
TIPO DE SOLICITUD



Entre el I trimestre y II trimestre 2020 se presentan las siguientes variaciones así:

- Disminución importante de 2631 solicitudes clasificadas como reclamos entre el I y el II trimestre de 2020.
- Reducción de los requerimientos clasificados como quejas, paso de 1.245 en el primer trimestre a 828 en el segundo trimestre 2020.
- Las peticiones de información aumentaron con 545 casos más en comparación con el trimestre anterior.
- En las felicitaciones sistematizadas dentro del aplicativo SIPQRS, pasamos a 56 reconocimientos en el II trimestre de 2020.
- Disminución en las solicitudes clasificadas como sugerencias con 46 casos en comparación con el trimestre anterior.
- En los casos clasificados como consultas, se presentó disminución de 10 requerimientos.

MEDIO DE RECEPCIÓN

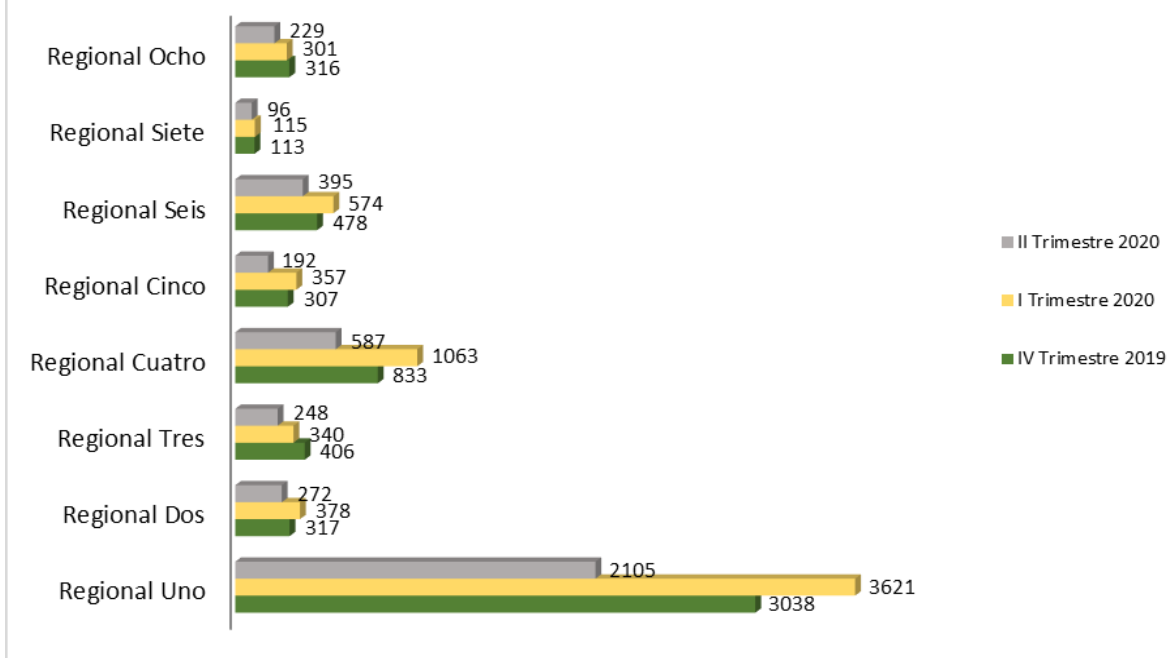


La Dirección de Sanidad tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos el correo electrónico, esto quiere decir que los ciudadanos a los cuales les prestamos los servicios de salud dan a conocer sus inconformidades y solicitudes por medio del casillero electrónico lineadirecta@policia.gov.co y la Superintendencia Nacional de Salud, con un total de 2.638 casos recepcionadas por este medio en el I trimestre 2020, se presentó una significativa disminución con respecto al I trimestre de 2019.

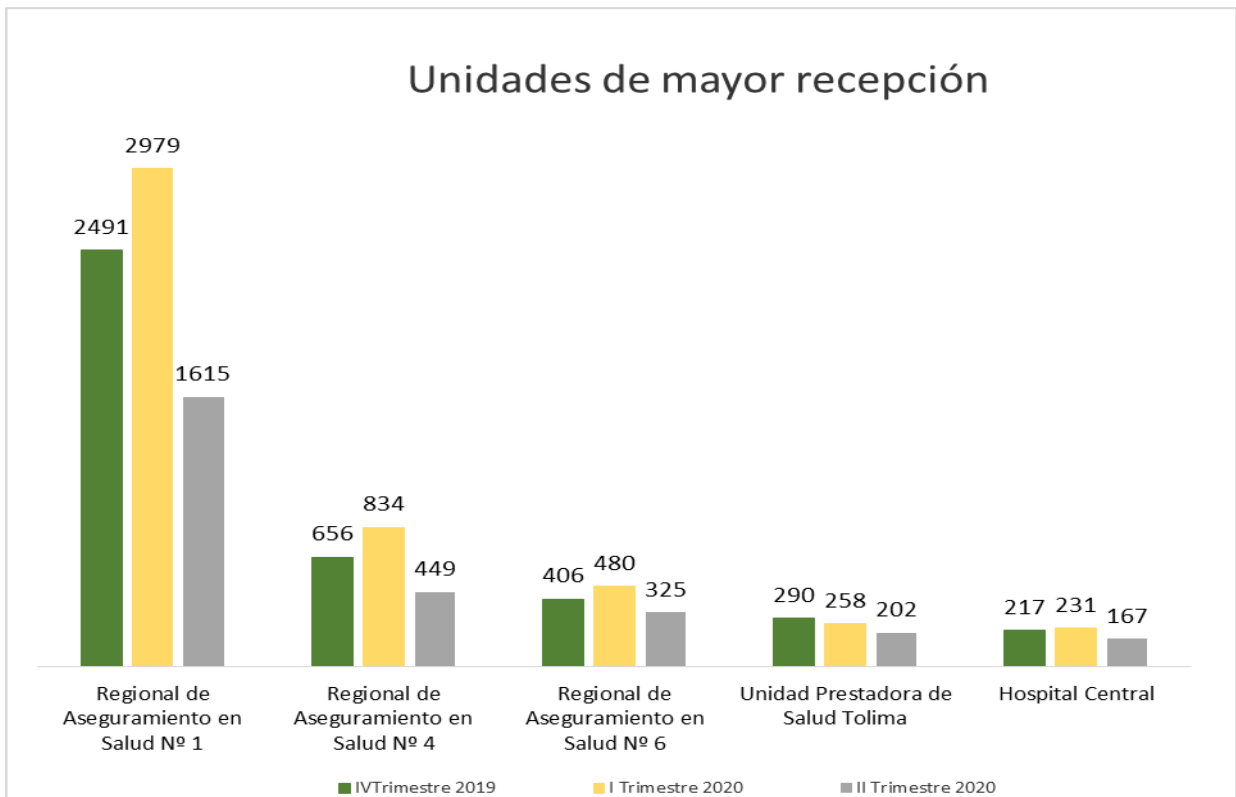
Tendencia por Unidades

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

PQRS por Regional de Aseguramiento en Salud



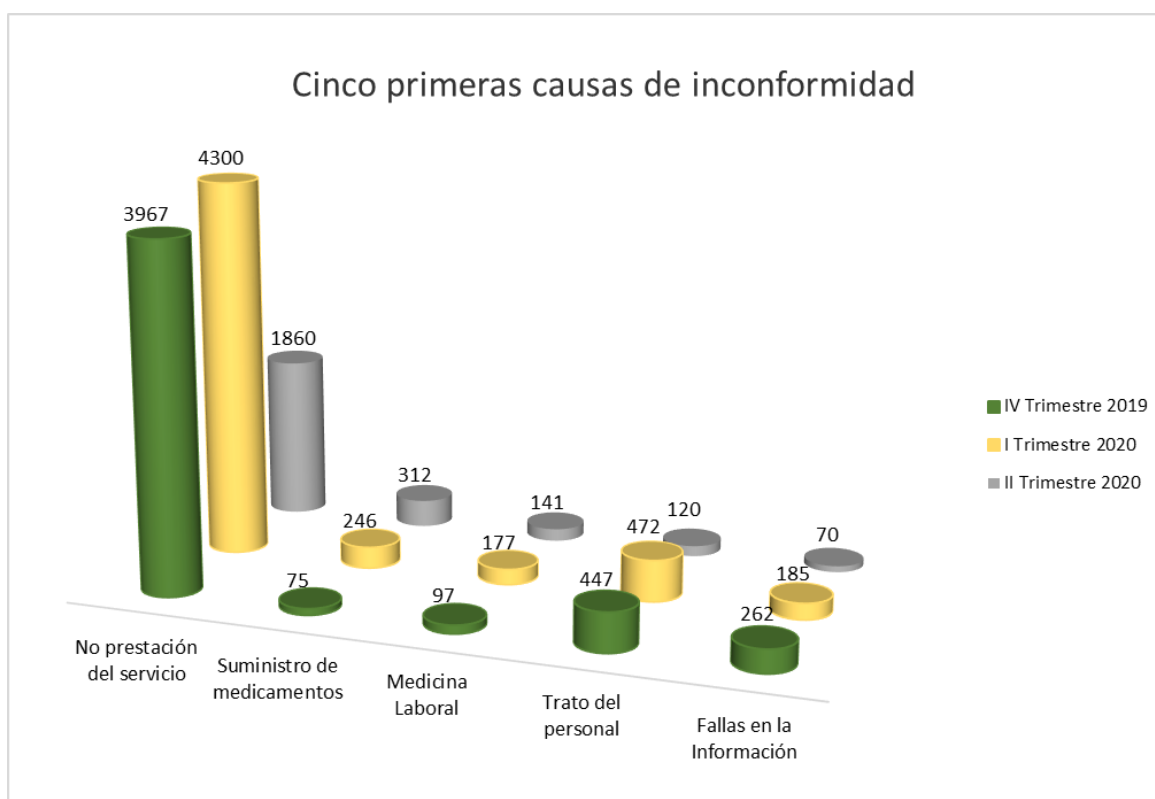
Las unidades que presentaron mayor recepción de PQR2S son las siguientes:



La Regional de Aseguramiento en Salud N°1, tuvo el mayor porcentaje de solicitudes con 51% 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.

La Regional de Aseguramiento en Salud N°4, prosigue con 14,2% de igual forma con las causas no prestación de los servicios, trato del personal, suministro de medicamentos.

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



En el segundo trimestre de 2020 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 4.124 requerimientos, reporte suministrado por el aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 06/07/2020 a las 9:50 am.

Es importante resaltar que, en la gran mayoría de las PQR2S en lo correspondiente a la no prestación de los servicios se debe a la suspensión de algunos servicios en cumplimiento a los lineamientos emitidos por parte del Ministerio de Salud en atención a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional para evitar la propagación y por ende coadyuvar en la mitigación del contagio de COVID 19.

Con base en lo anterior la Dirección de Sanidad adoptó durante el II trimestre alternativa de atención por tele consulta para aquellas especialidades en donde es viable esta modalidad de atención, sin embargo, se tuvo la necesidad de reprogramar procedimientos quirúrgicos por consulta externa que requerían UCI por el riesgo de contagio en pacientes con enfermedades de base.

Dada la contingencia de la emergencia sanitaria se modificó la entrega de medicamentos para un periodo de dos meses en pacientes mayores de 60 años y aquellos usuarios que requieran adelantos en las entregas de medicamentos por tener fechas de suministro diferentes en dos medicamentos y por diferentes motivos de desplazamiento. Así mismo, se ha realizado reprogramación de las fechas de entrega a medicamentos que no tenían fecha de aplicación debido a la emergencia sanitaria.

Se habilitó el suministro de medicamentos a domicilio, a los usuarios con programaciones de medicamentos vigentes, priorizando usuarios mayores de 70 años, patologías de alto costo y los programas de pacientes crónicos.

Para la Dirección de Sanidad es importante armonizar el sistema de salud a implementar mediante la priorización concentradas en el usuario, en cumplimiento a los principios de equidad, universalidad y atención equitativa, descritos en la normatividad vigente, por lo que se hace necesario impartir lineamientos para mejorar las condiciones de atención en salud para realizarlo sin discriminación alguna de la condición de cotizante o beneficiario.

Después de implementada la orden de servicios 036 ***“HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y TRATO DIGNO HACIA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD EN LA POLICÍA NACIONAL”*** podemos evidenciar que las quejas en relación con el trato de personal disminuyeron significativamente, ya que para el segundo trimestre del año 2019 se registraron 436 solicitudes pasando a 120 en el mismo periodo del año 2020, evidenciándose un descenso del 72% de las PQR2S por esta motivación.

El lineamiento de humanización y trato digno en la Dirección de Sanidad, ha permitido brindar una atención en salud que implica mejorar los servicios y buscar que la prestación de los mismos sea de manera amable y centrada en los usuarios y sus familias, además, personalizar la asistencia escuchando las necesidades de los pacientes y familiares, todo esto enmarcado dentro de la cultura de la humanización, obteniendo resultados que impactan de manera positiva en el trato brindado a los usuarios.

Fortalecimiento de la sanidad Policial

Además del presupuesto asignado al Subsistema de Salud de la Policía Nacional para el 2020, que corresponde a un billón doscientos setenta y cuatro mil millones de pesos, se cuenta con una adición de setenta mil millones de pesos con destinación específica para COVID-19, que se están ejecutando para fortalecer los siguientes aspectos: Servicios de atención en salud y hospitalarios, UCI, adquisición equipos biomédicos, insumos y mobiliario hospitalario, oxígeno medicinal, Pruebas rápidas y pruebas PCR para coronavirus, transporte de muestras al laboratorio, medicamentos, contratación de personal profesional de la salud, ampliación de atención domiciliaria y elementos de protección.

Como preparación para la atención de nuestros usuarios en el marco de la pandemia por COVID-19, la Dirección de Sanidad ha realizado entre otras las siguientes acciones:

- Declaración de la urgencia manifiesta desde el inicio de la pandemia para adquisición de equipos biomédicos, entre ellos ventiladores, flexómetros, termómetros infrarrojos y elementos de bioseguridad para la protección oportuna de los profesionales de la salud.
- Conversión de los servicios y expansión de capacidades para fortalecer la atención de nuestros usuarios.
- Ampliación de la capacidad de hospitalización y UCI a través de nuevos contratos con Instituciones Prestadoras de Salud de la Red Externa.
- Contratación de más profesionales de la salud para la atención de la pandemia.
- Adquisición y toma de pruebas diagnósticas moleculares PCR y pruebas rápidas para COVID-19 en cada una de las Unidades Prestadoras de Salud a nivel nacional, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, lo que permite la activación de ruta epidemiológica, cerco epidemiológico y aislamiento oportuno.
- Adecuación del Laboratorio Clínico de Referencia Nacional para la realización del diagnóstico molecular de Coronavirus, con procesamiento de pruebas las 24 horas del día, como resultado de la implementación de estándares de calidad, disposición de nuevos equipos, puesta en marcha de estaciones de trabajo, implementación de protocolos de seguridad, demarcación de zonas para tránsito seguro de las muestras y actualización de conocimiento en biología molecular.
- Atención y seguimiento a pacientes positivos para COVID-19, de acuerdo a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.
- Habilitación de 43 líneas de servicio de asesoría y consulta telefónica específica para COVID-19, 37 líneas para salud mental y habilitación de correo electrónico para trámite de afiliaciones y actualización de derechos.

- Fortalecimiento del Programa Médico Domiciliario (POMED), para atender pacientes con patologías priorizadas.
- Socialización de medidas de prevención de manera permanente mediante correos electrónicos personales, video conferencias y redes sociales institucionales.
- Cumplimiento a las directrices en bioseguridad emanadas por la Dirección General de la Policía Nacional, la Dirección de Sanidad, y Ministerio de Salud y Protección Social.

Fortalecimiento en infraestructura (más de \$67.617 millones de pesos)

- Inicio construcción Clínica del Sur en Bogotá.
- Obras de adecuación y mantenimiento en Hospital Central (Sala de Medicina Nuclear, UCI, área de urgencias, redes hidrosanitarias, central de gases medicinales, entre otros), Establecimientos de Sanidad en Barranquilla, Pereira, Envigado y Bogotá.
- Compra instalaciones para Establecimiento de Sanidad Policial en Cartago, Valle

Adquisición de parque automotor (\$4.232 millones de pesos)

- 19 ambulancias, 21 automóviles asistenciales, 7 camionetas.

Tecnología (\$3.992 millones de pesos)

- Solución de hiperconvergencia que permite la ampliación de capacidad y sostenibilidad del Sistema de Información SISAP
- 1176 computadores nuevos.
- 10 desarrollos tecnológicos (CTC web, envío de resultados de laboratorio a correo, entrega de medicamentos a pacientes crónicos).

Nueva estructura orgánica

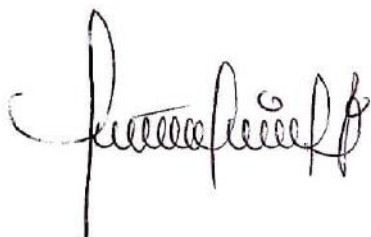
- Separación de roles de asegurador y prestador en salud.
- Implementación del Modelo de Atención Integral en Salud MATIS.
- Implementación de Rutas Integrales de Atención en Salud RIAS.
- Organización de la Red Integrada de Servicios.
- Distribución de recursos basados en eficiencia y gerenciamiento de la enfermedad.

Reducción significativa de la deuda de urgencias

Fortalecimiento de la capacitación del talento humano a través de diplomados en salud, ejercicios de inmersión estratégica, entre otros.

Estudio de productividad, adecuación de volumen y cargas laborales para optimizar el talento humano.

Incremento de honorarios del personal profesional



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: 10/07/2020
Ubicación: Documentos\2020

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

