



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DIRECCION DE SANIDAD**



MINISTERIO DE DEFENSA  
POLICÍA NACIONAL

Unidad: \_\_\_\_\_  
Radicado No: \_\_\_\_\_  
Recibido por: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

# **INFORME DE GESTIÓN**

## **Capitán WILSON GÓMEZ GARZON**

### **Jefe de Atención al Usuario (E)**

### **JULIO – SEPTIEMBRE 2017**

## ATENCIÓN AL USUARIO

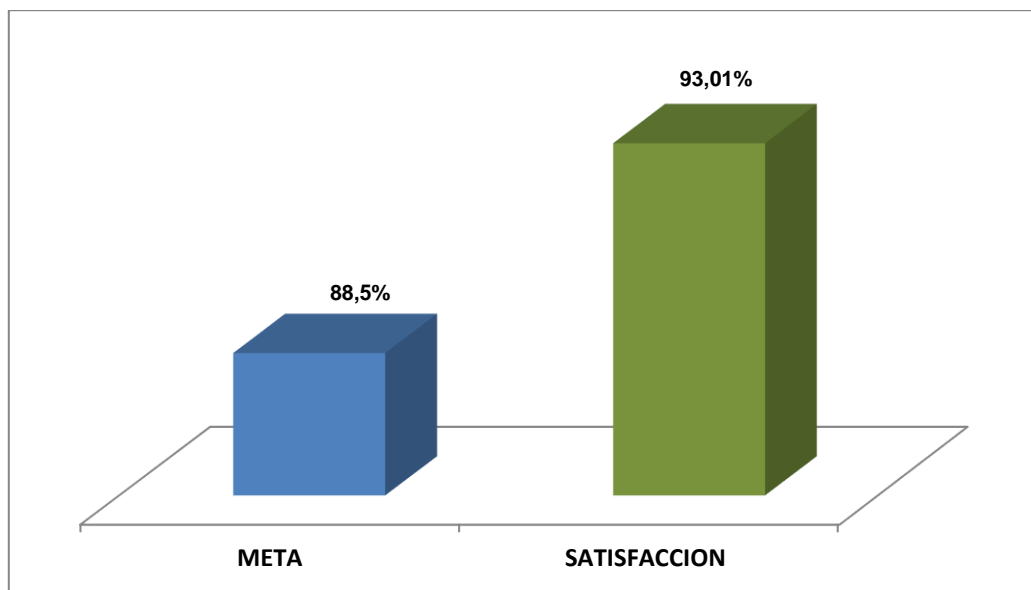
### 1. Nivel de Satisfacción al usuario

La satisfacción del usuario en la prestación de los servicios de salud, es tomada a partir de la aplicación de encuestas a los Usuarios (personal activo, beneficiarios y en uso del buen retiro) del Subsistema de Salud de la Policía Nacional a nivel país en las Seccionales y Áreas de Sanidad a nivel Nacional en el aplicativo GEINF (Gestión de la información).

UNIDAD	No. de usuarios satisfechos con los servicios de Salud de la Policía Nacional	No. de usuarios encuestados	META 88%
DIRECCION DE SANIDAD	16109	17310	93,01%

### ANÁLISIS:

Este indicador mide la satisfacción de los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional en la prestación de los servicios de salud en los ámbitos (Ambulatorio, Hospitalario y Urgencias), los resultados son tomados del aplicativo GEINF y para el tercer trimestre de 2017 se supera la meta establecida, como se presenta en el siguiente gráfico.



. FUENTE: APLICATIVO GEINF

El objetivo general es medir el nivel de satisfacción global de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios de salud de la Policía Nacional de la vigencia II trimestre 2017.

La encuesta evalúa los tres ámbitos: ambulatorio, hospitalario y urgencias; además del nivel de satisfacción, trato humanizado y aspectos administrativos, sin desligarse de la medición de las variables de calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad).

Las preguntas están clasificadas en dos categorías:

Las preguntas que califican las variables de calidad y trato humanizado de acuerdo con la percepción del usuario en aspectos como se le asigna una nota entre cero (0) a cinco (5), donde cero es pésimo y cinco excelente.

Las preguntas de nivel de satisfacción se califican SI o NO, con elección de una sola respuesta.

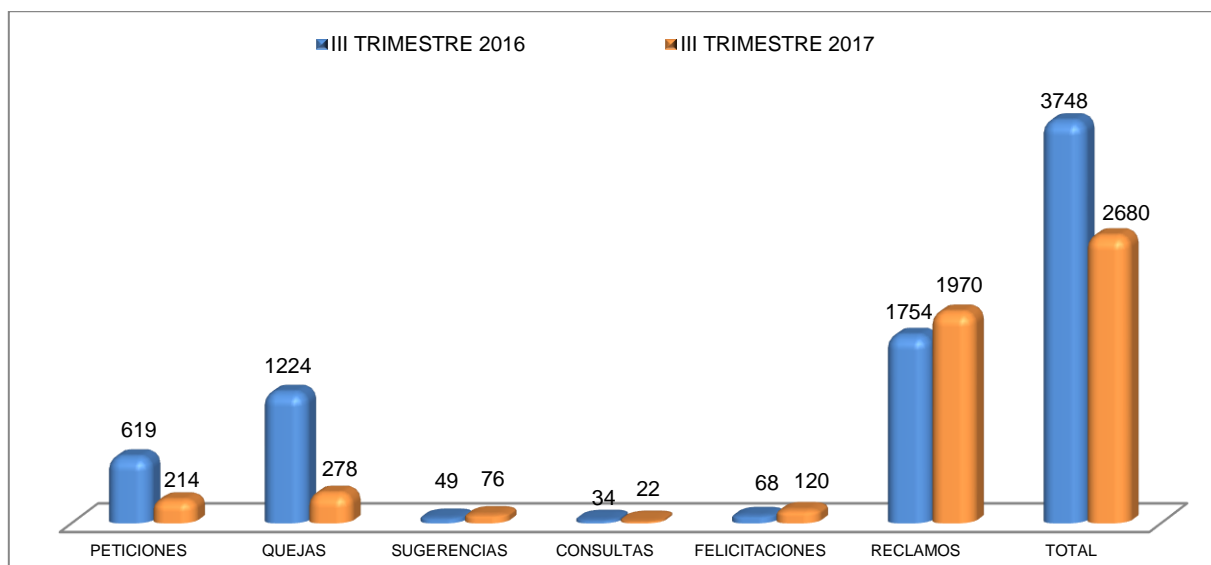
## 2. Informe PQRS

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.

La información es tomada del aplicativo SIPQRS de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones PQRS del III Trimestre 2017.

Teniendo presente esta información del período correspondiente a los meses de julio a septiembre de 2017 comparado con el año 2016 a nivel país, se establece el siguiente consolidado:

#### PQRS JULIO –SEPTIEMBRE 2016 – 2017



En el periodo analizado julio a septiembre de las vigencias 2016 y 2017, se presentan las siguientes variaciones porcentuales del 13% en peticiones de información, mayor porcentaje en los reclamos con un 58%, en quejas 23%, en las sugerencias 2%, en las consultas 1% y felicitaciones presentan una variación porcentual del 3%.

Las cuatro primeras causas en la fase comprendida de julio a septiembre de 2017 presentan un cambio en relación a las del 2016, a nivel país se presenta el siguiente gráfico:

### CAUSAS PRINCIPALES DE LAS PQRS III TRIMESTRE 2017



#### Analizando en forma particular tenemos:

1. El mayor reporte de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y felicitaciones se manifiesta en los reclamos por **No prestación**

**de Servicios;** cuyo peso sobre el total de las no conformidades durante el segundo trimestre del 2017, representa el 60%.

Los aspectos que más generan esta no conformidad son:

- ✓ En la “No prestación de los servicios” la variable de mayor frecuencia corresponde a la no disponibilidad del contrato de servicios, de forma más representativa en la Seccional Sanidad Bogotá.
- ✓ La variable “solicitud de citas” hace referencia al tiempo que invierte el usuario en la espera telefónica para la consecución de la cita en el contac center, es un aspecto importante en esta inconformidad.
- ✓ La “oportunidad de citas”, es la variable que refleja la poca disponibilidad de agendas. El sitio de mayor número de inconformidades está ubicado en la ciudad de Bogotá.

2. **Demora en la atención,** cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y felicitaciones en el 2017 corresponde al 11%.

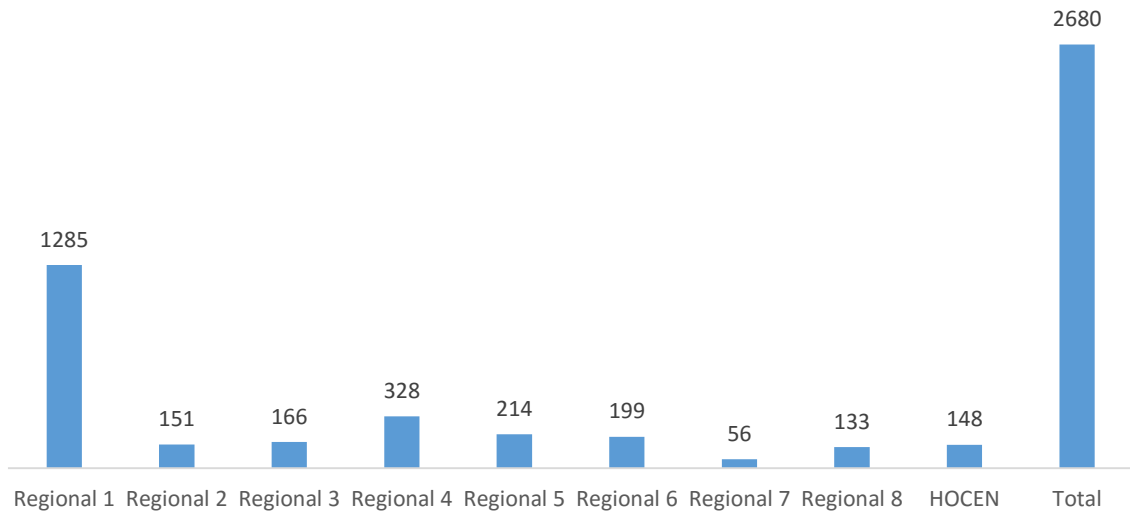
- ✓ Dentro de esta variable de mayor frecuencia corresponde a la información suministrada por el profesional de la salud, personal de enfermería y personal administrativo.
- ✓ Igualmente se evidencia un incremento por la demora al momento de hacer la transcripción de fórmulas.
- ✓ El Profesional llega tarde a realizar sus consultas, por lo tanto la persona que llegue a tiempo a su cita se ve afectado por el incumplimiento de este.
- ✓ Al momento de la asistencia a la cita médica, el paciente se ve afectado por la demora de entrega de los resultados.
- ✓ Encontramos que programaciones según los pacientes no cumplen los protocolos, por tal razón se están realizando charlas a los funcionarios en el área de salud sobre los procedimientos asistenciales.

3. **Fallas en la información,** cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y felicitaciones en el en la vigencia 2017 corresponde al 4%; durante este trimestre.

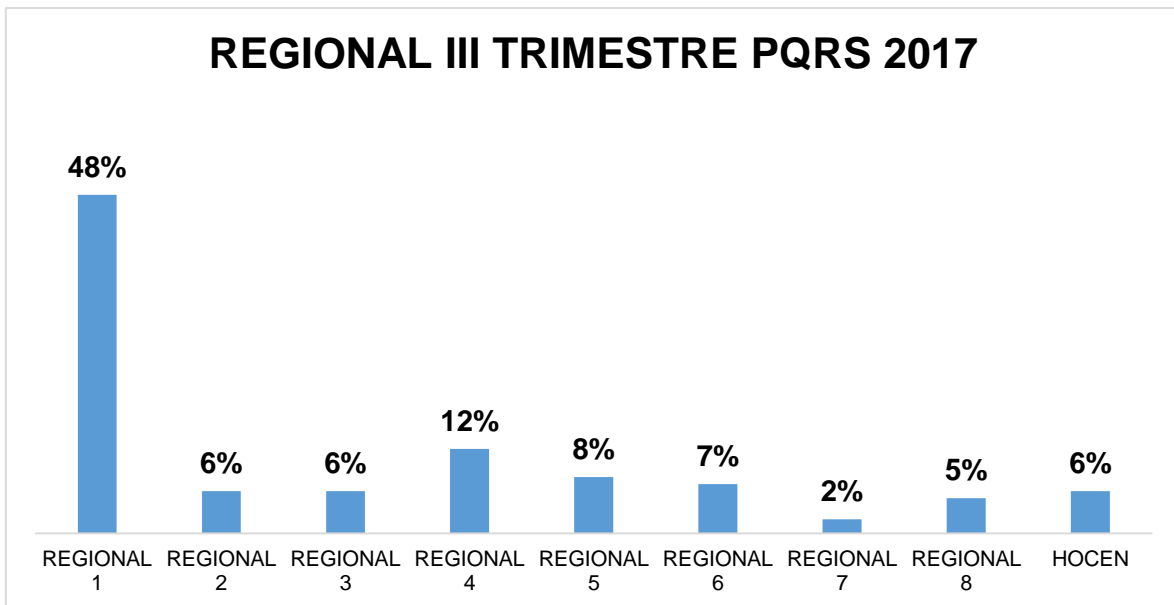
- ✓ Dentro de las fallas en la información y orientación la variable de mayor frecuencia corresponde a la información suministrada por el profesional de la salud, personal de enfermería y personal administrativo. Pero se observa que disminuyo.
  - ✓ En segundo lugar de esta variable corresponde a la mala información que brindan las personas de la línea directa en relación a los servicios que presta Sanidad a nivel nacional, por tal razón se están realizando charlas y capacitaciones a los funcionarios sobre los diferentes portafolios y servicios que brindamos.
  - ✓ 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, Ubicaciones d los consultorios.
  - ✓ Y por último el Personal nuevo adjudicado a dichas instalaciones.
4. **Suministro de medicamentos**, cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y felicitaciones en la vigencia 2017 corresponde al 2%; durante este trimestre no se muestra una variación porcentual debido a que las cuatro primeras causas para este trimestre en comparación al 2016 modificaron su comportamiento, sin embargo se evidencia que este factor se debe por:
- ✓ La variable que afectaron los pendientes hasta 15 días por no encontrarse el medicamento en farmacia.
  - ✓ Demora en la atención en la entrega de medicamentos.
  - ✓ No se encuentran los medicamentos en el momento de la entrega.
  - ✓ Dicha situación se agrava cuando por la demora se afecta la finalidad del tratamiento y se sitúa al afiliado a portas de una mayor afectación
5. **OTROS:** se evidencian 597 conductas diferentes en la prestación de los servicios, lo que representa un 22% del total.

**INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES DEL SERVICIO DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL III TRIMESTRE 2017 POR REGIONALES Y CUATRO PRIMERAS CAUSAS.**

**III TRIMESTRE 2017**



FUENTE: APLICATIVO PQRS



FUENTE: APLICATIVO PQRS

Se pudo observar que en el tercer (III) Trimestre 2017 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones un total de 2680, dato suministrado por el aplicativo SIPQRS a nivel nacional, generando así primer lugar Regional 1 tuvo el mayor porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones con 48% de representación a nivel nacional con causas de no prestación de los servicios , demora en la atención, fallas en la información y suministro de medicamentos, las cuales fueron las más recurrentes ,seguido de la Regional 4 con 12% de igual forma con las causas no prestación de los servicios, demora en la atención, mejorar el servicio y suministro de medicamentos.

A raíz de la demanda insatisfecha, se está gestionando un plan de mejoramiento a nivel nacional para mitigar las causas generadas por las conductas motivadas las deficiencias del servicio identificadas por las cuatro primeras causas de inconformidad con el servicio.

### **3. Solución a los usuarios de las PQRS**

- ✓ *“No prestación de los servicios”*: En este momento se está estableciendo una mejor atención a nuestros usuarios y mayor oportunidad en la asignación de citas médicas.
- ✓ La Dirección de Sanidad realiza en este momento la respectiva contratación de profesionales en la Salud en los diferentes ámbitos.
- ✓ Se están identificando los riesgos negativos de la no prestación de los servicios con el fin de cumplir con la accesibilidad, calidad y eficiencia en el servicio de salud según el Ministerio de Protección Social que busca garantizar el acceso, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población.
  
- ✓ *“Demora en la atención”*: Se han realizado charlas con los funcionarios dándoles a conocer los derechos y deberes de ellos con el fin de explicarles la importancia que debe tener el cliente interno y su conformidad con los servicios.
- ✓ Se están realizando charlas a los funcionarios en el área de salud en el trato humanizado.
- ✓ La Oficina de Atención al usuario en la entrada de las Seccionales y áreas juegan un papel importante para el reconocimiento interno de las instalaciones y la guía a los usuarios dentro de la misma.



- ✓ *“Fallas en la información”*: Se está realizando charlas y capacitaciones para brindar una mejor información de manera correcta al usuario.
- ✓ Se están elaborando estrategias que permitan mejorar el servicio de salud y bienestar que permitan satisfacer al usuario.
- ✓ Se quieren realizar Audio conferencias a nivel nacional sobre estrategias y acciones tomadas para que los funcionarios de Sanidad sean amables, educados, tolerantes, afectivo, cortes, gentil en el trato hacia los usuarios.
- ✓ Se está realizando charlas a los funcionarios en el área de salud sobre los procedimientos asistenciales.
  
- ✓ *“Suministro de medicamentos”*: Se realizó cambio de contrato de suministro de medicamentos.
- ✓ Se notifica al operador logístico el desabastecimiento de farmacias quien en menos de 48 de horas deberá definir alternativas para cumplir con lo solicitado en el contrato.
- ✓ Se están realizando estrategias para la medición objetiva como los tiempos para autorización de procedimientos
- ✓ Continuidad en tratamientos de las enfermedades de alto costo

#### 4. Tiempo Promedio de respuesta

<b>II TRIMESTRE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Tiempo promedio de respuesta. (por la dependencia que resuelve)</b>
QUEJAS	2680	15
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	214	10
RECLAMOS	1970	15
FELICITACIONES	120	15
CONSULTAS	22	30
SUGERENCIAS	76	15

<b>PENDIENTES POR RESOLVER</b>	<b>RESUELTAS DEFINITIVAMENTE</b>	<b>CAUSAS POR LAS CUALES NO SE HA DADO RESPUESTA</b>
504	2176	Están dentro de términos

La norma que rige los tiempos de repuesta es la Ley 1755 de 2013 a nivel Nacional la cual estipula las modalidades, los términos para resolver las distintas formas de peticiones, reglas especiales, de igual forma se refleja el cumplimiento en el seguimiento a las PQRS por parte del personal de los módulos de Atención al Usuario a nivel Nacional en la oportunidad en la respuesta a los requerimientos y peticiones por parte de los usuarios.

Desde el Nivel Central se continua con acompañamiento, y seguimiento al personal de los módulos de Atención al Usuario a Nivel Nacional para abordar las quejas próximas a vencerse según el reportado remitido por parte de la Inspección General con el fin de evitar que las PQRS cumplan los términos de ley.

<b>Total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas dentro del término</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>nivel cumplimiento META 100%</b>
DIRECCIÓN DE SANIDAD	100%

El indicador de contestación oportuna para PQRS para el III Trimestre de 2017, ha tenido un cumplimiento del 100%; teniendo en cuenta la herramienta de atención al ciudadano SIPQRS, en los términos establecidos de ley, realizando el acompañamiento a las funcionarios de atención al usuario con el fin de brindarle una respuesta oportuna y eficaz al usuario.