



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD

Análisis de las peticiones, quejas, reclamos reconocimientos del servicio policial y sugerencias (PQR2S) de la Dirección de Sanidad.

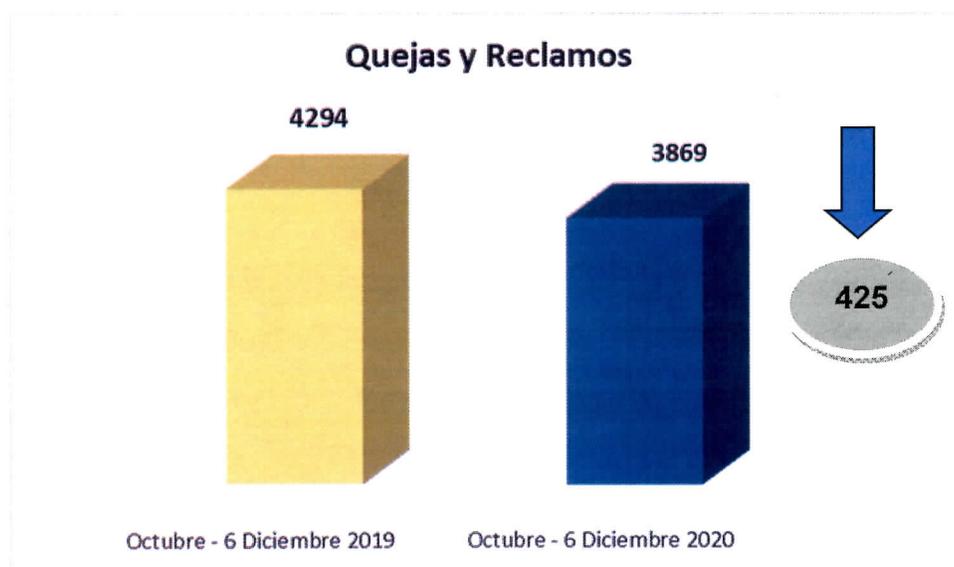
OCTUBRE- 06 DE DICIEMBRE 2020

Análisis 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, reconocimientos del servicio policial y sugerencias PQR2S del periodo comprendido entre el mes de octubre y el 06 de diciembre de 2020.

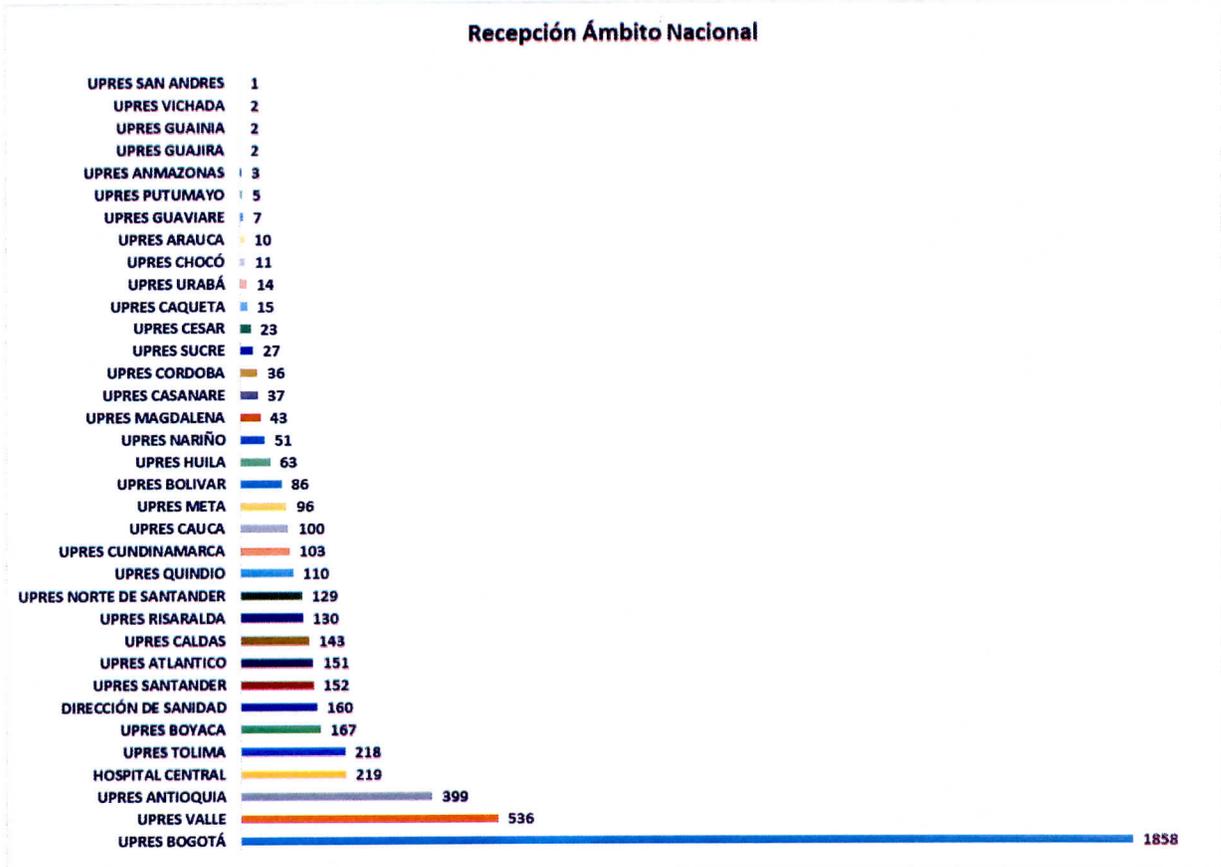
Teniendo presente la información de este período comparado con el mismo lapso de tiempo del año 2019 en el ámbito nacional, se establece el siguiente consolidado:



Durante el periodo informado se puede evidenciar lo siguiente de acuerdo a los tipos de solicitud lo siguiente:

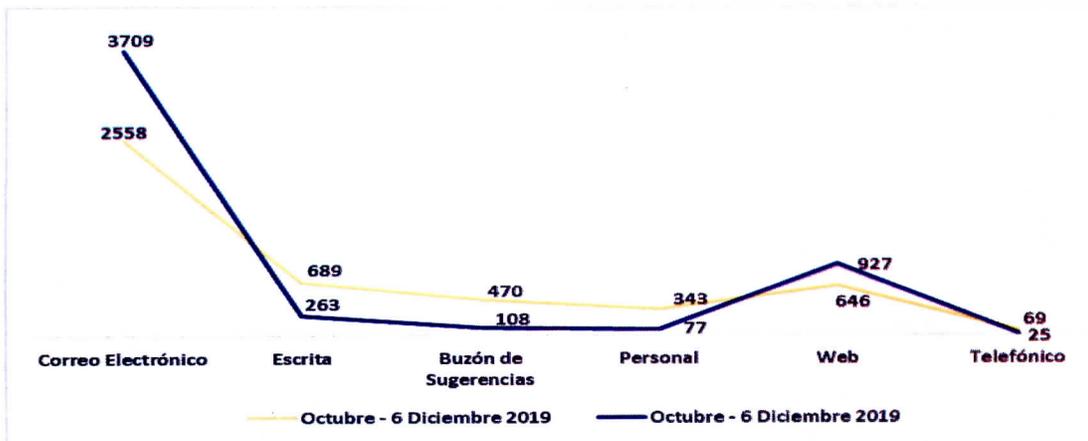
- Disminución de 425 solicitudes clasificadas como quejas y reclamos.
- Se presentaron 619 requerimientos clasificados como petición.
- Se presentaron 63 reconocimientos del servicio durante el periodo analizado.
- Descenso de 52 solicitudes clasificadas como sugerencias con el mismo trimestre del año anterior.
- Se presentó aumento de 269 consultas.

El comportamiento de las PQR2S por unidad presentado en este periodo de la siguiente manera:



Las unidades que presentaron aumento en la recepción de PQR2S en comparación con el año anterior son las siguientes: Unidad Prestadora de Salud Boyacá, Antioquia, Atlántico, Risaralda, Norte de Santander.

MEDIOS 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 usuarios a los cuales les brinda 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 3.709 casos recepcionadas por este medio.

Se puede evidenciar que se han disminuido los requerimientos sobre la no prestación del servicio en 144 casos, con respecto a la conducta de trato del personal se ha presentado una reducción de 106 requerimientos, al igual del **descenso de 179 no conformidades de fallas en la información** con respecto al año anterior.

Durante este trimestre entro en producción la nueva herramienta tecnológica Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias (SIPQRS), la cual generó cambios importantes en los reportes y conductas asociadas a los requerimientos de los peticionarios.

Durante el periodo informado, la variable de mayor frecuencia corresponde a la **asignación de citas**, la cual hace referencia al agendamiento por cualquiera de los medios dispuestos para ello en donde por parte de la Dirección de Sanidad se han adoptado estrategias para atender a los usuarios por medio de la teleconsulta lo que ha permitido prestar un servicio, cumpliendo con los lineamientos y directrices del Ministerio de Protección Social, teniendo en cuenta las medidas de prevención para disminuir el riesgo para los usuarios, es así como a la fecha se han realizado en la red propia y externa un total de **9'013.368 atenciones en salud y procedimientos**.

En lo relacionado con el **suministro de medicamentos**, por la entrega de los medicamentos, y envío de fórmulas al correo electrónico, se evidencia que el nivel de satisfacción es del 98.5% y a la fecha se han realizado **4.026 entregas a domicilio**, contribuyendo así a disminuir el riesgo de contagio de los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional que presentan comorbilidades.

En lo concerniente con las quejas por **medicina laboral**, se planteó y se llevó a cabo el desarrollo de la estrategia de intervención que consistió en apoyar desde el nivel central a la unidades prestadoras de salud- Grupos Médico Laborales que tenían represadas actividades, con autoridades médico laborales a través de tecnologías de la información y comunicación (telemedicina- teleexpertise), fortalecimiento de la verificación de los requisitos para el trámite de autorización de junta médico laboral mediante el módulo de autorización por SISAP WEB con apoyo de la oficina de Telemática, así mismo, la conformación de los equipos interdisciplinarios para la calificación de la invalidez de los beneficiarios de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 069 de 2019; a su vez y para facilitar la definición de la situación médico laboral de los uniformados, se incrementó la realización del número de juntas médico laborales, por lo que realizado un comparativo respecto al año anterior se tiene que para esta misma fecha se realizaron 5776 Juntas Médico laborales y para este año **tenemos un total de 9047 juntas médico laborales**, lo que permite observar el esfuerzo por parte de los diferentes grupos médico laborales en este procedimiento con **un aumento de 3271 JML** durante la vigencia 2020.

En atención a la conducta clasificada como trato del personal en el ámbito nacional se realiza de manera permanente las sensibilizaciones sobre el lineamiento de humanización y trato digno, las funcionarias de Atención al Usuario adelantan las charlas y talleres sobre trato humanizado, derechos, deberes y prohibiciones de los usuarios y decálogo del buen trato enfocadas en las cuatro líneas de acción, la humanización de los servicios de salud orienta hacia una atención basada en una comunicación asertiva y adecuada, participación, reconocimiento de esfuerzos y logros, empatía, capacitaciones, respeto, habilidades sociales, facilitando el desarrollo de competencias humanísticas de los mismos. Por lo anterior, se busca, además, consolidar un equipo de trabajo motivado y en permanente fortalecimiento de sus habilidades y destrezas, todo enfocado a brindar un servicio de salud centrado en el usuario, lo que permitió una disminución en este periodo del 30% de esta conducta.

Con respecto a las fallas en la información: cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y felicitaciones corresponde al 0.8%; durante este trimestre, corresponde a la información suministrada en la parte administrativa y/o asistencial.

Se ha realizado el fortalecimiento de las comunicaciones estratégicas para el personal de la Policía Nacional, con el propósito de legitimar el servicio de atención en salud para los usuarios del SSPN, se implementó un boletín mensual, en el siguiente link, se puede acceder a los 20 boletines de "*Frecuencia Saludable*" publicados mensualmente <https://www.policia.gov.co/contenido/informativo-frecuencia-saludable> en donde pueden encontrar información general sobre el servicio de salud, gestiones adelantadas por la Dirección en pro del bienestar de los usuarios y acciones de educación, este material ha sido divulgado a través de los correos electrónicos, diferentes redes sociales, pantallas de televisión y material impreso que se publica en las áreas comunes de los establecimientos de atención primaria en salud, establecimientos de atención complementaria en salud, Unidades Prestadoras de Salud y Hospital Central.

La Dirección de Sanidad ha adelantado diferentes acciones para mejorar la prestación del servicio y por ende impactar en la satisfacción del usuario, así:

Salud operacional, garantía del servicio en sitios de difícil acceso a través del Grupo de Salud Operacional de la Dirección de Sanidad, es la dependencia del Área Gestión de Prestación de Servicios en Salud, encargada de administrar los programas y servicios de salud inherentes a mantener y recuperar la aptitud psicofísica del personal activo de la Policía Nacional, así como la coordinación del traslado aeromédico y evacuación de los mismos, en caso de presentarse la emergencia.

En este sentido, para el 2020 ha liderado acciones médicas en atención prehospitalaria, así como en promoción y mantenimiento de la salud, tendientes a la recuperación del personal y medios de traslado necesarios, dando apoyo en las áreas de trabajo de las diferentes Estaciones Rurales Extremas al personal uniformado, según sus necesidades así:

Población objeto intervenida

852	Estaciones Rurales Extremas
310	Grupos operativos

Consultas de salud operacional realizadas

12.478	Medicina
8.264	Odontología
7.290	Psicología
12.489	Por enfermería primera vez

Actividades de promoción y mantenimiento de la salud

En medicina, odontología y psicología se han realizado un total de 88.806 intervenciones entre talleres y charlas de educación en salud.

Evacuaciones y/o traslados aeromédicos

En lo corrido del año se han realizado 75 traslados y/o evacuaciones aeromédicas (desde los departamentos de Amazonas, Antioquia, Arauca, Bogotá, Sucre, Caquetá, Casanare, Cauca, Norte de Santander, Cesar, Valle del Cauca, Chocó y Córdoba), a través de coordinaciones con el Servicio Aéreo de la Policía Nacional y el Centro Nacional de Recuperación a Personas de la Fuerza Aérea Colombiana; donde se ha garantizado la continuidad de los servicios en salud a los usuarios del Subsistema según los niveles de atención requeridos.

Así mismo, ahora los usuarios de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, tienen acceso a los servicios de salud en la red propia y externa en todo el territorio nacional sin necesidad de presentar el carné, esto se ha logrado gracias a que se cuenta con un sistema de información robusto denominado Sistema de Información de Sanidad Policial (SISAP), el cual integra la consulta del tipo de convenio adscrito al usuario, por lo tanto, desde la asignación de citas, dispensación de medicamentos, y autorización de servicios propios y externos, se pueden verificar los derechos en salud, el cual registra como ACTIVO o RETIRADO (vigente y no vigente) para el acceso oportuno a los servicios de salud.

De esta forma se facilita el acceso a los servicios de salud y se mejora la atención a través de operaciones más sencillas, coordinadas y digitales, con tan solo presentar la cédula de ciudadanía que es el documento oficial que establece la identidad y nacionalidad del titular.

La Unidad Prestadora de Salud Magdalena, puso en funcionamiento la sala de procedimientos menores, cumpliendo con los procedimientos y condiciones de habilitación establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, como un requerimiento propio de su actividad y en la búsqueda permanente de mejorar los servicios prestados a los usuarios de la Sanidad Policial, donde se podrán realizar suturas, lavados oculares y de oídos, extracción de cuerpos extraños no complicados, tratamientos de taponamiento nasal y curaciones en general. De esta forma, se fortalecen los servicios para nuestros usuarios en la región caribe.

El 2020 ha sido un año de retos para la Dirección de Sanidad, no solo por las implicaciones de la pandemia de COVID-19, sino porque desde enero se puso en marcha una nueva estructura orgánica en la que se separaron los roles de la gestión del aseguramiento y la prestación de servicios de salud, lo cual es indispensable para la implementación del Modelo

de Atención Integral en Salud MATIS, dispuesto por el acuerdo 070 del 2 de agosto de 2019 del Consejo Superior de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, que permite la alineación a los estándares nacionales e internacionales. Por lo tanto, presentaremos las generalidades que trae este nuevo modelo, lo que nos permitirá comprender de manera paulatina la transformación que afrontamos en beneficio de nuestros usuarios, para afrontar la pandemia de COVID-19 y garantizar los elementos e insumos necesarios para la atención en salud de nuestros usuarios, hemos realizado una importante inversión de recursos durante el 2020 para la adquisición de elementos de protección e insumos, servicios de salud, pruebas rápidas y PCR COVID-19, equipo médico, suministro de medicamentos, personal asistencial, programa médico domiciliario, oxígeno medicinal, transporte muestras de laboratorio por valor de \$ 61.549'326.408.

Con la nueva estructura orgánica de la Dirección de Sanidad, se pasa de la realización de programas de salud por temas o patologías a la gestión integral del riesgo en salud a través de las RIAS. Anteriormente los programas de salud trabajaban de manera independiente, ahora con las RIAS todas las capacidades trabajan de manera articulada garantizando la atención integral de la salud a los afiliados a partir de la valoración integral de la salud. Las RIAS están constituidas por tres grupos: grupo de promoción y mantenimiento de la salud, grupos de riesgo y grupo de atención específica para eventos e intervenciones individuales y colectivas.

La Dirección de Sanidad de la Policía Nacional se ha venido preparando para la implementación del Modelo de Atención en Salud, determinado por el acuerdo 070 de 2019 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional (CSSMP), muestra de ello es la nueva estructura orgánica interna que comenzó a regir a partir del 01 de enero de 2020.

Igualmente debido al huracán presentado en la Isla de San Andrés y Providencia, sanidad brindó atenciones a los uniformados el día 17 de noviembre, la Dirección de Sanidad realizó acompañamiento a los 21 policías que soportaron el huracán Iota en la Isla de Providencia. Los uniformados que fueron atendidos por los profesionales de la Salud, recibieron atención en medicina general, psicología y trabajo social, así mismo, se ha brindado atención básica en salud a los usuarios, beneficiarios y población afectada del archipiélago, como parte de las acciones desplegadas por la Policía Nacional con todas sus capacidades institucionales.



Mayor **IVONNE JOHANNA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**
Jefe Atención al Usuario Dirección de Sanidad

Elaborado por: CPS4.Paula Andrea Giraldo
Revisado por: MY. Ivonne Hernández Rodríguez
Fecha de elaboración: 10/12/2020
Ubicación: Documentos/2020

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



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