

## INFORME PQRSF PARA EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2024 UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA

La Unidad de Salud, como dependencia de la Universidad del Cauca, se rige en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por las Resolución 141 de 2019 y Resolución 246 de 2020 (transitoria) que establece que la Secretaria General de la Universidad del Cauca es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control del sistema PQRSF.

El presente informe de PQRSF se genera a partir del seguimiento que la oficina de atención al usuario de la Unidad de Salud realiza de las mismas, con el objetivo de presentar a la Dirección de la Unidad de Salud los tipos de requerimientos interpuestos por nuestros afiliados y al identificar las inconformidades que se generan en los servicios de salud prestados se establezcan las acciones de mejora pertinentes.

En este informe NO se incluyen las tutelas, puesto que estas están bajo la custodia de la Secretaria General de la Dirección de la entidad y las responde la oficina jurídica de la Universidad del cauca.

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones se adoptan las siguientes definiciones:

**Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros

**Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

**Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Unidad de Salud

**Felicitación:** Planteamiento de un afiliado que contiene agradecimientos y satisfacción frente al servicio recibido o por la buena atención prestada por algún funcionario de la Unidad de Salud o dirigida a la entidad

**PQR con Riesgo de Vida:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

## INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF del cuarto trimestre del año 2024, de acuerdo a los requerimientos de la circular 008 del año 2018 y a las Resoluciones Rectorales - 141/2019 y 246/2020 (transitoria) de la Universidad del Cauca.

## RESULTADOS

Informe PQRSF Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, para el cuarto trimestre del año 2024, interpuestas por los usuarios a la Entidad, las cuales fueron recibidas en la oficina de atención usuario a través de los canales institucionales establecidos para tal fin por Secretaria General de la Universidad del Cauca, radicadas en la misma Unidad de Salud y por medio de la Supersalud, y que para la Unidad de Salud se convierten en un insumo importante para realizar las acciones de mejora pertinentes.

- 1- Total PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el cuarto trimestre del año 2024, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Mes	N°	%
Octubre	7	33%
Noviembre	8	38%
Diciembre	6	29%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Cuadro 1: PQRSF cuarto trimestre 2024

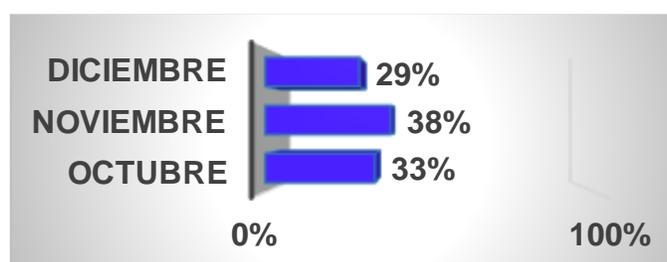


Gráfico 1: PQRSF cuarto trimestre 2024

En el gráfico 1, se relaciona un total de 21 PQRSF interpuestas en el cuarto trimestre del año 2024, en el mes de noviembre se interpusieron la mayoría de las PQRSF con una totalidad de 8 correspondiente al 38%, seguido de los meses de octubre con 7 teniendo un 33% y en diciembre con 6 PQRSF equivalente al 29%.

2. Relación de las PQRSF, recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca en el cuarto trimestre del año 2024, frente a la totalidad de afiliados para el mismo periodo.



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

Número afiliados cuarto trimestre del año 2024	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el cuarto trimestre del año 2024	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el cuarto trimestre del año 2024
<b>2.252</b>	<b>21</b>	<b>0,9%</b>

Cuadro 2: porcentaje de PQRSF con relacion al total de afiliados



Gráfico 2: porcentaje de PQRSF con relacion al total de afiliados

El gráfico 2, indica que el 0.9% de la población que representan 21 de los afiliados a la Unidad de Salud hicieron uso de su derecho a manifestar sus inquietudes a través de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF), usando los canales institucionales correspondientes al proceso establecido por la Universidad del Cauca para tal fin.

3. Comparativo de las PQRSF interpuestas en la Unidad de Salud, durante los años 2022, 2023 y 2024 en su cuarto trimestre.

Año	N°
2022	41
2023	34
2024	21

Cuadro 3: comparativo PQRSF

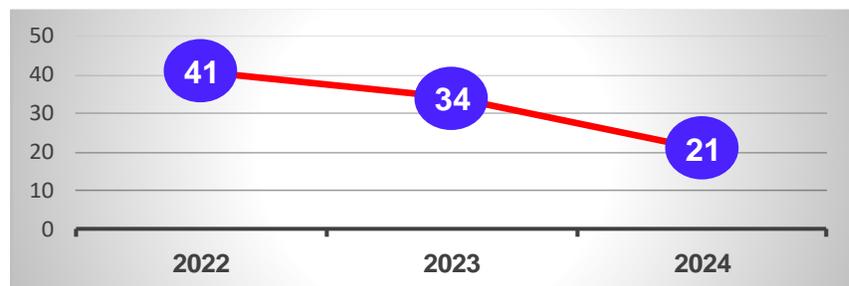


Gráfico 3: comparativo PQRSF cuarto trimestre años 2022, 2023 y 2024

En el gráfico 3, se observa el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el cuarto trimestre del año 2022 se interpusieron 41 PQRSF, para el año 2023 disminuyó a 34 PQRSF y en el año 2024 se observa que continúa disminuyendo en comparación con el año anterior donde se interpusieron 21 PQRSF, un número menor al presentado en el mismo periodo para el año 2022 y 2023.

4. Clasificación de las PQRSF en el cuarto trimestre del año 2024, según el tipo de requerimiento realizado por los afiliados a la Unidad de Salud



*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*



Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
6	9	5	0	1	21

Cuadro 4: clasificación de las PQRSF

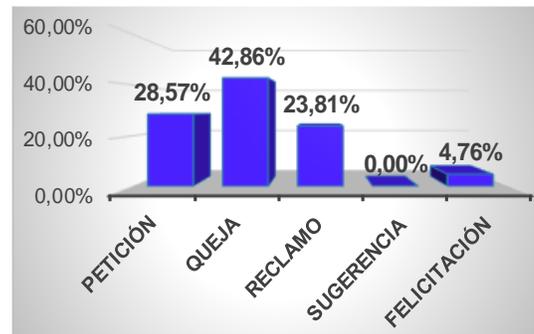


Grafico 4: clasificación de las PQRSF

En el grafico 4, se observa que para el cuarto trimestre del año 2024 el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud son las quejas con un total de 9 las cuales corresponden al 42.86% de las PQRSF, seguido de los derechos de petición de los cuales se recibieron 6 con un total de 28.57%, y en tercer lugar los reclamos interpuestos por medio de la Supersalud, con un total de 5 PQRD equivalente al 23.81% y por ultimo se recibió una felicitación y manifestación de agradecimiento con el 4.76%, se informa que en este trimestre no se recibieron sugerencias por parte de los afiliados.

#### 5. Comparativo de las PQRSF interpuestas en la Unidad de Salud, durante el tercer y cuarto trimestre del año 2024

Trimestre 2024	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
PQRSF - tercero	5	2	5	0	9	21
PQRSF - cuarto	6	9	5	0	1	21

Cuadro 5: comparativo PQRSF tercer y cuarto trimestre 2024

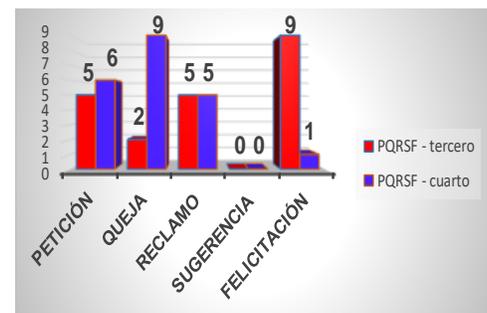


Grafico 5: comparativo PQRSF tercer y cuarto trimestre 2024

En el grafico 5, se observa el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el tercer y cuarto trimestre del año 2024, observando que en el cuarto trimestre del año 2024 se aumentaron las peticiones y quejas, también se disminuyeron las manifestaciones de agradecimiento y felicitaciones de nueve a una y en la cantidad de reclamos no tiene variación en comparación con el tercer trimestre



*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

6. Canales institucionales utilizados por los afiliados de la Unidad de Salud para radicar sus PQRSF en el cuarto trimestre del año 2024

- 1) Secretaria General de la Universidad del Cauca, a través de:
  - Correos electrónicos: [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co)
  - Buzón de Sugerencias - instalado Unidad de Salud Universidad del Cauca.
  - Escritas- Presentadas en ventanilla Única de la Universidad del Cauca (Oficina de correspondencia).
- 2) Plataforma Supersalud:
  - Aplicativo Supersalud: Formulario que se encuentra en la página Web de la Supersalud
  - Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o 6017442000 opción 4
- 3) Unidad de Salud - Universidad del Cauca:
  - Línea Telefónica oficina de atención usuario Unidad de Salud: 3135262729
  - Punto de atención presencial Oficina Atención Unidad de Salud o Dirección
  - Correos electrónicos: [afiliaciones\\_siau@unicauca.edu.co](mailto:afiliaciones_siau@unicauca.edu.co)

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	12	57%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	4	19%
Supersalud	5	24%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Cuadro 6: canal institucional utilizado

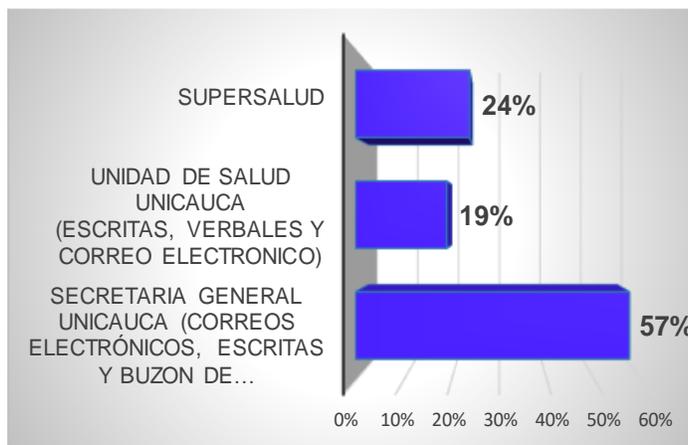


Gráfico 6: canal institucional utilizado para interponer las PQRSF

En el gráfico 6, se observa que el primer canal utilizado con 12 PQRSF equivalente al 57% fueron interpuestas a través de ventanilla única, buzón de sugerencias o correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca; el segundo canal más utilizado fue por medio de la página de la Supersalud con 5 reclamos obteniendo un 24% y 4 PQRSF se recibieron directamente en la Unidad de Salud correspondiente al 19% de las PQRSF interpuestas en el cuarto trimestre del año 2024



*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

7. Motivos frecuentes de las PQRSF, presentadas en la Unidad de Salud en el cuarto trimestre del año 2024 las cuales se clasificaron en tres grupos: prestación servicios salud, administrativos y felicitaciones

Motivo PQRSF	Nro	%
Prestación servicios de salud	9	43%
Administrativos	11	52%
Felicitaciones	1	5%
<b>Totales</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Cuadro 7: motivos de las PQRSF

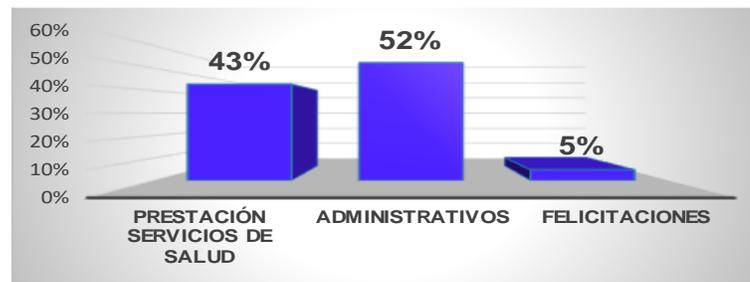


Gráfico 7: clasificación de los motivos de las PQRSF

En el gráfico 7, se observa que de los 21 usuarios que interpusieron PQRSF ante la Unidad de Salud, según la clasificación realizada el mayor número de PQRSF se encuentran en el grupo de motivos administrativos con el 52% de inconformidades correspondiente a 11 PQRSF, seguido de la prestación de servicios de salud con el 43% donde se interpusieron 9 PQRSF y por último una manifestación de felicitación y agradecimiento por los servicios recibidos por la entidad con el 5%

8. Relación de los motivos de las PQRSF presentadas en la Unidad de Salud, para el cuarto trimestre del año 2024.

MOTIVOS PQRSF CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2024			
<b>1. Prestación servicios medicos</b>			
Inconformidad por el servicio recibido en Fetalmed	1	9	43%
Inconformidad por el servicio recibido en Promovida	1		
Inconformidad por el servicio recibido en Univalle	1		
Inconformidad por no oportunidad de cita Clinica le Estancia	1		
Inconformidad por el servicio recibido en Palmares	1		
Inconformidad por el servicio recibido en Clínica Oftalmologica de Cali	1		
Inconformidad por no oportunidad de cita Smisalud	1		
Inconformidad por el servicio recibido en el Hospital Universitario San Jose	1		
Inconformidad por el tratamiento ordenada por ginecología	1		
<b>2. Administrativas</b>			
No autorizacion de procedimiento, se remite a segunda valoracion	1	11	52%
Informacion de normatividad de autoria	1		
No expedicion de autorizacion de servicios de salud	3		
No expedicion de autorizacion de servicios de salud en IPS de eleccion	2		
Autorizacion de servicio domiciliario	1		
Entrega de certificados de retencion	1		
Cambio de mes de aportes de salud Seguros de Vida Alfa	1		
Cambio de IPS autorizada	1		
<b>3. Felicitaciones</b>			
Prestacion de servicios de salud en higiene oral	1	1	5%
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100%</b>

Cuadro 8: motivos PQRSF cuarto trimestre del año 2024



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

En el cuadro 8, se describen los motivos de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud en el cuarto trimestre del año 2024, siendo la no expedición de autorización de servicios de salud, el mayor motivo con 3 diligenciamientos, seguido de la no expedición de autorización de servicios de salud en la IPS de elección con 2 PQRSF, también se observa que 8 de las PQRSF fueron dirigidas a las IPS contratadas con las cuales se estableció comunicación para generar plan de mejora

9. Direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud en el cuarto trimestre del año 2024

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	13	61,90%
Fetalmed	1	4,76%
Promovida	1	4,76%
Univalle	1	4,76%
Clinica la Estancia	1	4,76%
Palmares	1	4,76%
Clinica Oftalmologica de Cali	1	4,76%
Smisalud	1	4,76%
Hospital Universitario San Jose	1	4,76%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

Cuadro 9: direccionamiento PQRSF

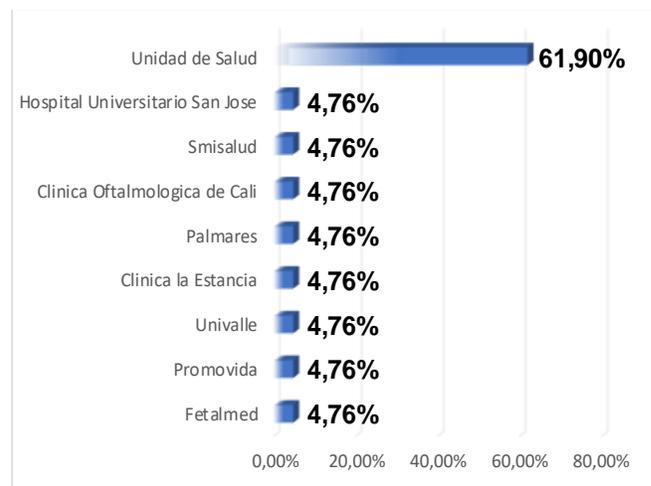


Gráfico 9: direccionamiento PQRSF

En el cuadro 9, se describe el direccionamiento de la PQRSF recibidas y el mayor porcentaje de PQRSF están direccionadas a la Unidad de Salud directamente como EPS e IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud) con el 61.9% correspondiente a 13 PQRSF, y se hace el direccionamiento a las IPS Fetalmed, Promovida, Clínica la estancia, Palmares, Clínica oftalmológica de Cali, Smisalud, Hospital Universitario San José y a la Universidad del Valle, una PQRSF a cada uno equivalente al 4.76%

### Observaciones

Teniendo en cuenta las dificultades presentadas por los afiliados con las IPS externas, se realizó un acercamiento para exponer las quejas presentadas, solicitarles mejor oportunidad para el agendamiento de los servicios de salud requeridos, y se está



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

realizando seguimiento para verificar el cumplimiento con el objetivo de que se mejore el servicio y garantizar la calidad en salud que requieren los usuarios. Se agradece a nuestros afiliados por manifestar su inconformidad lo cual nos da a conocer la dificultades que se tienen con las IPS contratadas y poder solicitar plan de mejora para los servicios de salud que le prestan a los usuarios de la entidad

La Oficina de atención al usuario presenta ante el Comité de PQRSF y a la asociación de usuarios, el informe del cuarto trimestre del año 2024, para que se continúen tomando acciones de mejora pertinentes, teniendo en cuenta los principales motivos de las PQRSF presentadas están direccionadas a la Unidad de Salud. Donde a cada líder de las diferentes áreas de la Unidad de Salud se les dio a conocer las dificultades de sus proceso para que se fortalezcan y garantizar un mejor servicio.

Elaborado por,

Leidy Yohana Llantén Velasco  
Profesional Universitario contratista  
Atención al Usuario – Aseguramiento  
Unidad de Salud - Unicauca



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*