

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CUARTO TRIMESTRE 2022

La oficina de atención usuario, como responsable de la administración del sistema PQRSF, en la Unidad de salud de la Universidad del Cauca, conforme a los lineamientos de la Resolución 141/2019 y la Resolución Rectoral N° 0246 de 2020, presenta el siguiente informe con el objetivo de realizar el análisis pertinente sobre el comportamiento de cada una de las PQRSF, según los requerimientos realizados entre el 01 de julio al 30 de septiembre del 2022.

El presente informe de PQRSF se genera a partir del seguimiento que la oficina de atención al usuario de la Unidad de Salud realiza a las mismas, con el objetivo de presentar al comité de quejas de la Entidad, los requerimientos que nuestros afiliados presenta y poder realizar las acciones de mejora pertinentes.

En este informe NO se incluyen las Tutelas, puesto que estas están bajo la custodia de la secretaria de la Dirección de la Entidad y las responde la oficina jurídica de la Universidad del Cauca.

I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF, del 01 de octubre al 31 de diciembre año 2022, en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, teniendo en cuenta los requerimientos de la circular 008 del año 2018 y a las Resolución Rectorales - 141 2019 y 246 de 2020 (transitoria pandemia) de la Universidad del Cauca.

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta 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 Saludan a 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.

PQR con Riesgo de Vida:

Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.



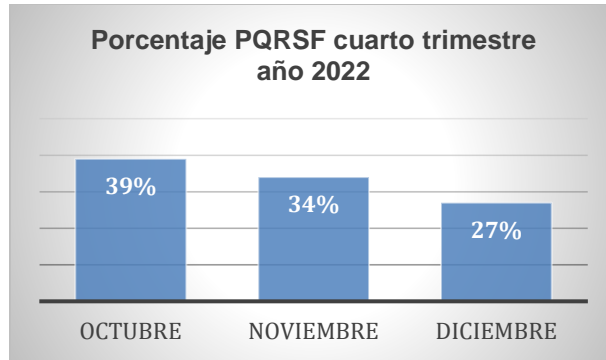
Por una Universidad de excelencia y solidaria

RESULTADOS CUANTITATIVOS INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022

1. Total, PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, desde el 01 de octubre al 30 de diciembre del año 2022, recibidas en la oficina de atención usuario a través de los medios electrónicos asignados para tal fin por la Universidad del Cauca

Numero PQRSF cuarto trimestre Año 2022		
Mes	Nro.	%
Octubre	16	39
Noviembre	14	34
Diciembre	11	27
Total	41	100

Gráfico Uno

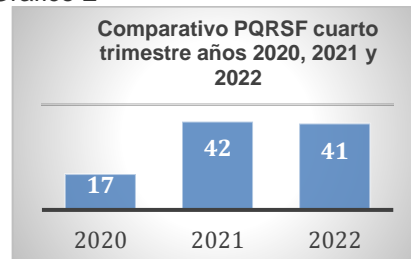


Se observa que, para el cuarto trimestre del año 2022, la Unidad de Salud recibió por los medios institucionales un total de 41 PQRSF, con el 39% de quejas para el octubre, seguido de un 34% para el mes de noviembre y un 27% para el mes de diciembre.

2. Cuadro Comparativo, comportamiento de las PQRSF para cuarto trimestre, durante los años 2020, 2021 y 2022

Comparativo PQRSF cuatro trimestres años 2020, 2021 y 2022	
Año	Nro.
2020	17
2021	42
2022	41

Gráfico 2



El grafico 2, muestra que se dio un aumento significativo de las PQRSF para año 2021, manteniéndose casi igual para el año 2022, en comparación con el mismos cuarto trimestre del año 2020.

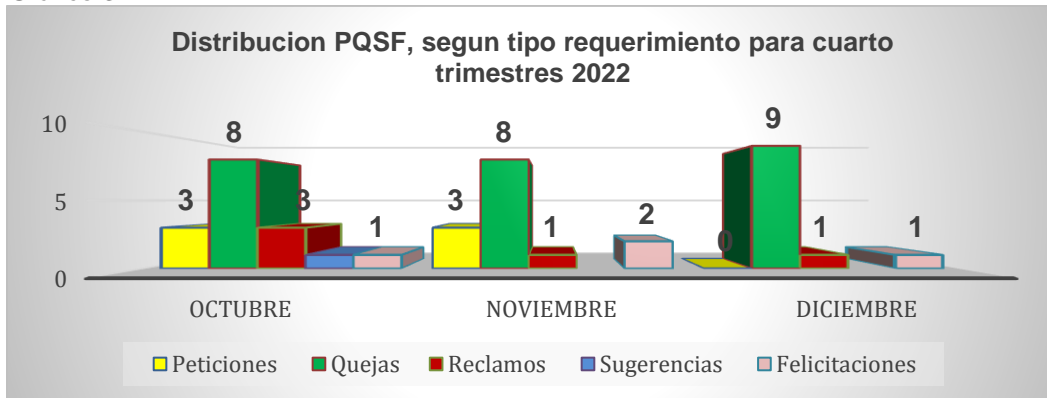


Por una Universidad de excelencia y solidaria

3. Distribución de las PQRSF, según tipo de requerimiento y numero por mes para el cuarto trimestre año 2022.

PQRSF, distribuidas según tipo requerimiento, para cuarto trimestre 2022.						
Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	S/gerencias	F/citaciones	Total
Octubre	3	8	3	1	1	16
Noviembre	3	8	1	0	2	14
Diciembre	0	9	1	0	1	11
Total	6	25	5	1	4	41

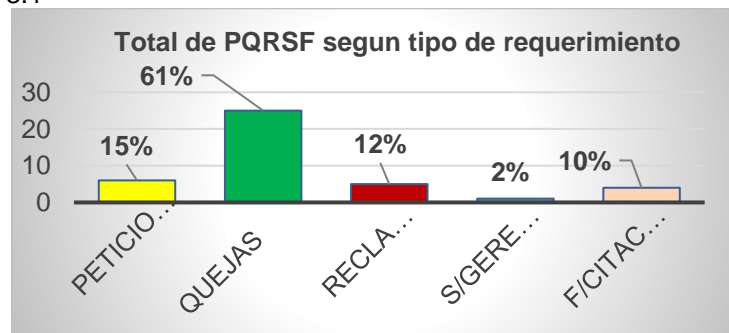
Gráfico 3



3.1 Total PQRSF, distribuidas según tipo de requerimiento realizado por los usuarios en el cuarto trimestre año 2022.

Total PQRSF según tipo requerimiento					
Peticiones	Quejas	Reclamos	S/gerencias	F/citaciones	Total
6	25	5	1	4	41

Grafico 3.1



Por una Universidad de excelencia y solidaria

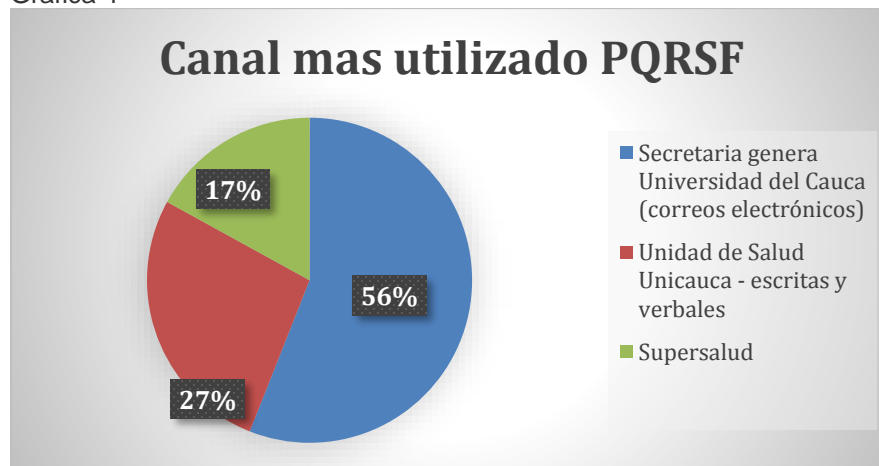
4. Canales institucionales y de normatividad utilizados por los afiliados para radicar sus PQRSF:

- Correos electrónicos
quejasreclamos@unicauca.edu.co y
mlcastrillon@unicauca.edu.co
- A través de la Supersalud:
Formulario web para PQRD
Aplicativo Supersalud: Formulario que se encuentra en la pag. Web de la Supersalud
Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o (57)(1)7442000 opción 4
- Línea Telefónica oficina de atención usuario Unidad de Salud: 3135262729
- Oficina Atención Usuario Unidad de Salud Unicauca - Presencial

Distribución de PQRSF, según el canal a través del cual fueron radicadas para cuarto trimestre de 2022

Canal de Radicación	Numero	Porcentaje
Secretaria genera Universidad del Cauca (correos electrónicos)	23	56%
Unidad de Salud Unicauca - escritas y verbales	11	27%
Supersalud	7	17%
Total, PQRSF	41	100

Grafica 4



En el grafico cuatro, se observa que el 56 % de las PQRSF, fueron interpuesta a través de la secretaria general de la Universidad del Cauca; un 27% fueron interpuestas a través de la Unidad de Salud Unicauca y un 17% fueron interpuestas a través de la Supersalud.

Se hace necesario resaltar que, para este cuarto periodo en comparación con los trimestres anteriores, los usuarios hicieron uso en un número significativo de PQRSF ante la Supersalud, con un porcentaje del 17%.

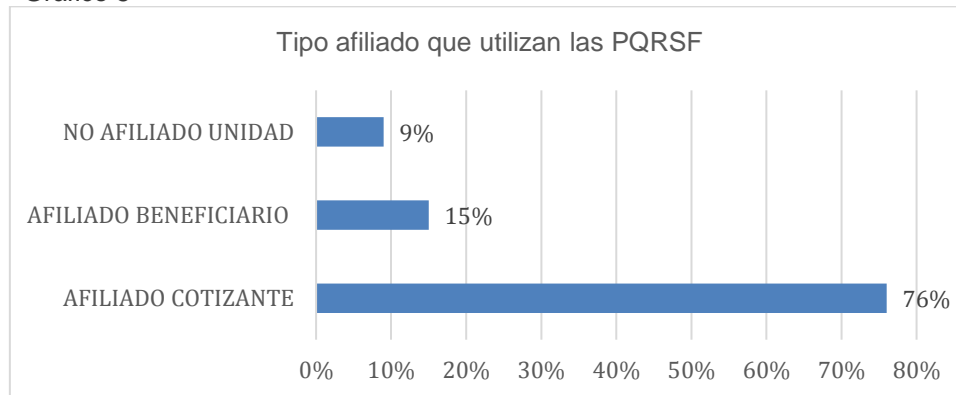


Por una Universidad de excelencia y solidaria

5. Clasificación PQRSF, según tipo de afiliado que las interponen (Afiliados cotizante, beneficiario, anónimos, y no afiliados a la entidad) para el cuarto trimestre 2022.

Clasificación PQRSF, según tipo de afiliados		
Afiliado cotizante	Afiliado beneficiario	No afiliado unidad
31	6	4

Gráfico 5

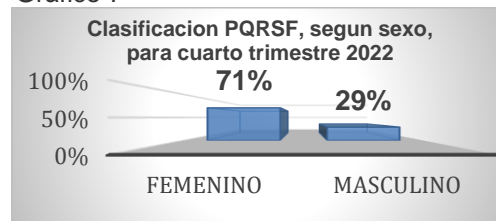


En el gráfico 5, se observa que el 76% de las personas que interpusieron PQRSF ante la Unidad de Salud, fueron los afiliados cotizantes; seguidos de un 15% del beneficiario y un 9% de personas que NO son afiliadas a la entidad.

6. Clasificación PQRSF según sexo de los usuarios que las presentan. Masculino o Femenino para cuarto trimestre 2022

Clasificación PQRSF según sexo para cuarto trimestre 2022	
Femenino	Masculino
29	12

Gráfico 7



En el gráfico 7, se observa que el porcentaje mayor 71% de las PQRSF que se presentaron en la entidad, para el cuarto trimestre del 2022, correspondieron a los usuarios del sexo femenino y el 29% al sexo masculino.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

7. Motivos de las PQRSF presentadas por los afiliados, para el cuarto trimestre 2022

Concepto	Motivo
Quejas	<ul style="list-style-type: none"> Mala atención Sigma IPS No entrega oportuna medicamentos y cuando los entregan no los entregan completos (6) No continuidad tratamientos, ni procedimientos por no contratación IPS (5) No oportunidad en citas para procedimientos IPS (3) No entrega oportuna resultados y resultados malos Cimo (3) No oportunidad visita domiciliaria Siempre IPS Teléfonos IPS óptica Canadá no contestan No contratación Terapia Neural en la entidad Mal trato a IPS por parte usuarios Usuario accidente transito exige atención por Unidad de salud Cobro cuotas moderadoras no tiene presentación (2)
Peticiones:	<ul style="list-style-type: none"> Revisión cuota moderadora medicamentos control Cambio de Fondo pensión – de la Universidad a Colpensiones Agilizar proceso contratación Solución de fondo pacientes valoración primera instancia por junta calificación primera instancia Certificado servicios Tener papel higienico baños
Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar proceso entrega medicamentos
Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> Requiere atención en casa en Bogotá (2) No remisión oportuna de ordenes de apoyo atención fuera ciudad No oportunidad citas en valle Lili No contratación Terapia Neural en la entidad
Felicitaciones	<ul style="list-style-type: none"> Agradecimiento Patricia Gutiérrez Grupo Odontología Dr. Carlos Julián González y Claudia Fernández) (2) Funcionario asignación citas médicas 1

Los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca manifestaron su inconformidad a través de PQRSF de la entidad, por la NO entrega oportunamente los medicamentos y por qué cuando se entregan no se entregan completos; igualmente refieren inconformidad en el proceso de contratación con las IPS, por cuanto la interrupción de los mismo NO permite continuidad en los tratamientos, ni procedimientos médicos de los pacientes.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

8. Clasificación de las PQRSF, según IPS o dependencia afectada

PQRSF POR DEPENDENCIA Y/O IPS	
Dependencia y/o IPS	Nro.
Fundación Valle Lili	1
Clínica Rosario	2
Cimo IPS	3
Siempre IPS	1
Sigma IPS	1
Clínica Nueva	1
Óptica Canadá	1
RTS	1
Unidad de Salud (Farmacia -contratación- área administrativa)	30

La dependencia y/o IPS con más número de Quejas en la Unidad de salud Universidad del Cauca con el 73%

Observaciones:

- Las PQRSF presentadas por los usuarios, se les dio respuesta en los términos establecidos por la norma.
- La respuesta entregada a los usuarios estuvo regida por la normatividad vigente en Plan de Beneficios del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Conclusiones

1. Se sugiere que la Unidad de Salud, analice el proceso de contratación con las IPS para evitar interrupción tratamientos y controles médicos con especialistas pues una de las quejas es que no hay contratos con las IPS
2. DE la misma manera se sugiere analizar el proceso entrega medicamentos que igualmente presenta dificultades según reportan los afiliados.

Atentamente

María Leticia Castrillón
Unidad de Salud



Por una Universidad de excelencia y solidaria