

INFORME PQRSF PARA EL TERCER 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 Resoluciones 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 tercer 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 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 tercer trimestre del año 2024, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Mes	N°	%
Julio	6	28,57%
Agosto	6	28,57%
Septiembre	9	42,86%
Total	21	100%

Cuadro 1: total PQRSF tercer trimestre 2024

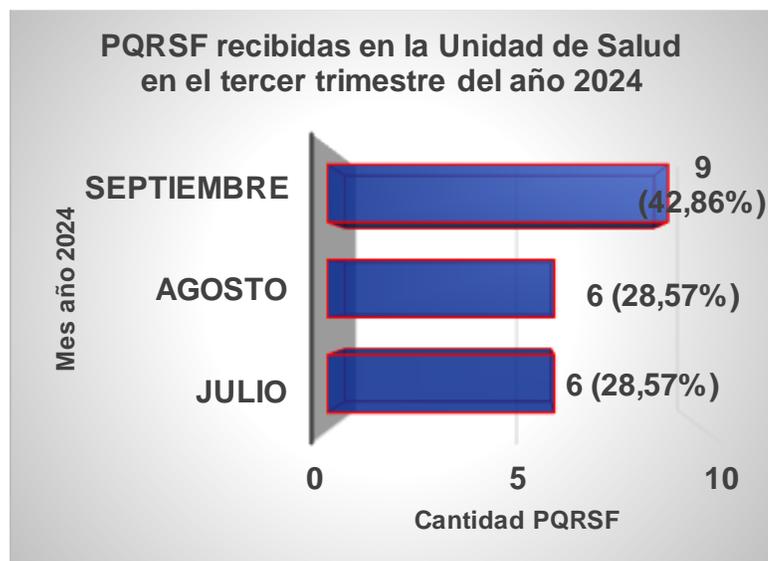


Gráfico 1: total PQRSF tercer trimestre 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaria

En el grafico 1, se relaciona un total de 21 PQRSF interpuestas en el tercer trimestre del año 2024, en el mes de septiembre se interpusieron la mayoría de las PQRSF con una totalidad de 9 correspondiente al 42.86%, seguido de los meses de julio y agosto con 6 PQRSF cada uno equivalente al 28.57%.

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

Número afiliados tercer trimestre del año 2024	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el tercer trimestre del año 2024	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año 2024
2.327	21	0,9%

Cuadro 2: porcentaje de PQRSF tercer trimestre del año 2024

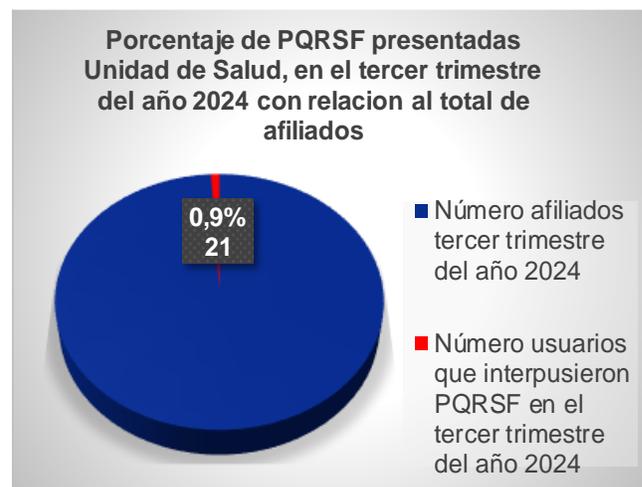


Gráfico 2: porcentaje de PQRSF tercer trimestre del año 2024

El grafico 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 tercer trimestre.



Por una Universidad de excelencia y solidaria



Año	N°
2022	35
2023	28
2024	21

Cuadro 3: comparativo PQRSF

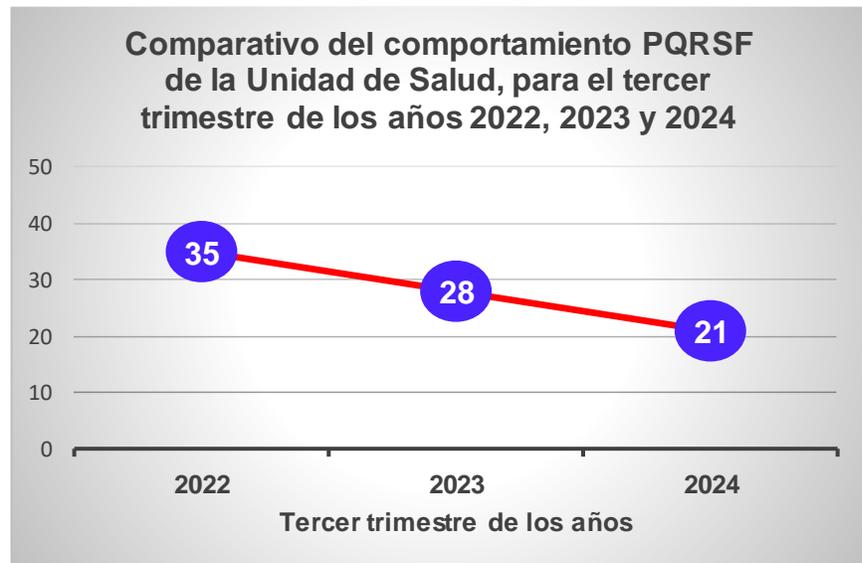


Grafico 3: comparativo PQRSF tercer trimestre años 2022, 2023 y 2024

En el grafico 3, se observa el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el tercer trimestre del año 2022 se interpusieron 35 PQRSF y en el segundo trimestre del año 2023 disminuyo a 28 PQRSF y en el tercer trimestre del año 2024 se observa que continua 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 tercer trimestre del año 2024, según el tipo de requerimiento realizado por los afiliados a la Unidad de Salud



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
5	2	5	0	9	21

Cuadro 4: clasificación PQRSF

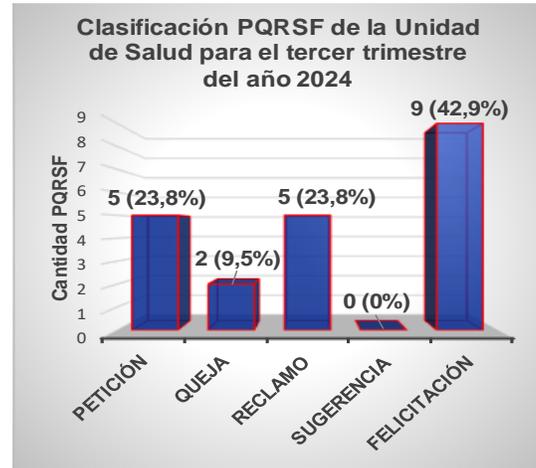


Grafico 4: clasificación PQRSF

En el grafico 4, se observa que para el tercer trimestre del año 2024 el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud son las felicitaciones y manifestaciones de agradecimiento con un total de 9 las cuales corresponden al 42.9% de las PQRSF, y en igual proporción se encuentran las peticiones recibidas por medio de Secretaria General y los reclamos interpuestos por medio de la Supersalud, con un total de 5 PQRSF equivalente al 23.8% cada una y por ultimo se recibieron 2 quejas con el 9.5%, 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 segundo y tercer trimestre del año 2024

Trimestre 2024	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
PQRSF - segundo	11	7	6			24
PQRSF - tercer	5	2	5	0	9	21

Cuadro 5: comparativo PQRSF segundo y tercer trimestre 2024

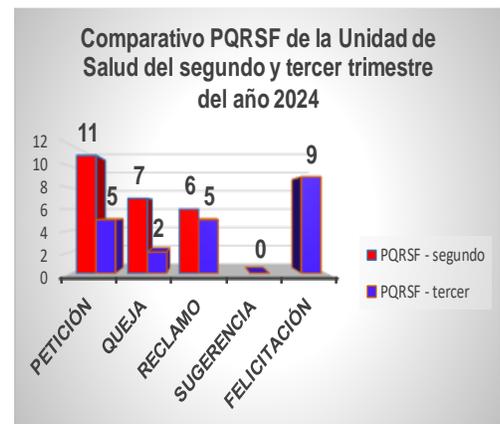


Grafico 5: comparativo PQRSF segundo y tercer trimestre 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaria

En el gráfico 5, se observa el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el segundo y tercer trimestre del año 2024, observando que en el tercer trimestre del año 2024 se disminuyen las peticiones, quejas y reclamos en comparación con el segundo trimestre y con las manifestaciones de agradecimiento y felicitaciones aumentaron de cero en el segundo trimestre a 9 para el tercer trimestre del año 2024.

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

- 1) Secretaria General de la Universidad del Cauca, a través de:
 - Correos electrónicos: 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

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	14	66,7%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	2	9,5%
Supersalud	5	23,8%
Total	21	100%

Cuadro 6: canal institucional utilizado

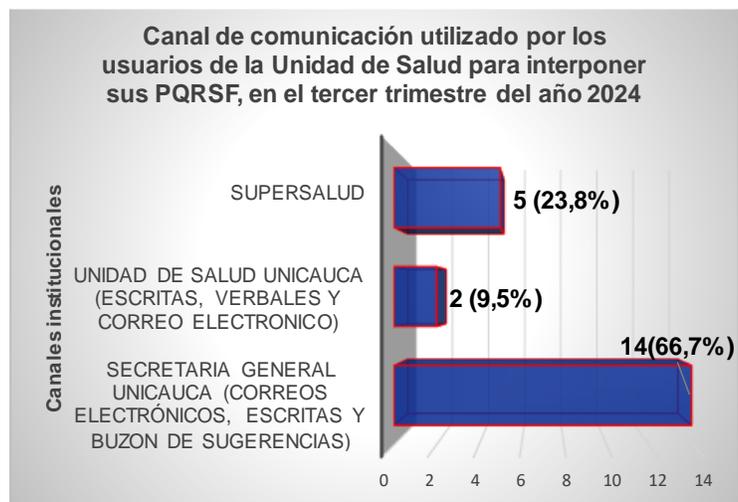


Gráfico 6: canal institucional utilizado



Por una Universidad de excelencia y solidaria

En el grafico 6, se observa que el primer canal utilizado con 14 PQRSF equivalente al 66.7% 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 23.8% y 2 PQRSF se recibieron directamente en la Unidad de Salud correspondiente al 9.5% de las PQRSF interpuestas en el tercer trimestre del año 2024

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

Motivo PQRSF	Nro	%
Medicamentos e insumos	3	14%
Prestación servicios de salud	2	9%
Administrativos	8	36%
Felicitaciones	9	41%
Totales	22	100%

Cuadro 7: motivos PQRSF

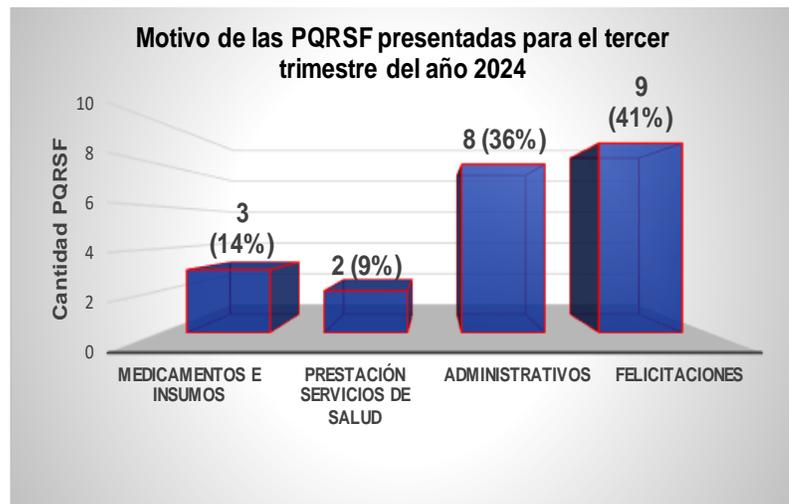


Grafico 7: motivos PQRSF

En el grafico 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 son las 9 manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos por la entidad con el 41%, seguido del grupo de motivos administrativos con el 36% de inconformidades correspondiente a 8 PQRSF, seguido de medicamentos e insumos que tienen un 14% con 3 PQRSF y por último la prestación de servicios de salud con el 9% donde se interpusieron 2 PQRSF. Se indica que la totalidad es de 22 motivos porque un afiliado presento una PQRSF la cual contenía dos clasificaciones de las manifestaciones interpuestas en el tercer trimestre del año 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaria

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

MOTIVOS PQRSF TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2024			
	Nro.	Totales	%
1. Entrega medicamentos			
No entrega oportuna medicamentos	1	3	14%
No entregan medicamento formulado	2		
2. Prestacion servicios medicos			
Cumplimiento de servicios de salud ordenados por el especialista	1	2	9%
Inconformidad por falta de oportunidad y cumplimiento de autorizaciones	1		
3. Administrativas			
Excepcion de cobro de cuota moderadora	1	8	36%
No autorizacion en IPS de eleccion	3		
Soporte de atencion EPS Mallamas	1		
No expedicion de autorizacion de servicios de salud	3		
4. Felicitaciones			
Prestacion de servicios de salud en Odontologia e higiene oral	8	9	41%
Cambio de contratacion de optica	1		
Total		22	100%

Cuadro 8: motivos PQRSF tercer trimestre del año 2024

En el cuadro 8, se describen los motivos de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud en el tercer trimestre del año 2024, siendo las manifestaciones de felicitaciones y agradecimiento por la prestación de servicios de salud en odontología e higiene oral el mayor motivo con 8 diligenciamientos, seguido con la no autorización en la IPS de elección y la no expedición de autorización de servicios de salud, con 3 PQRSF cada uno, luego con 2 radicaciones se encuentra no entregan medicamento formulado. Los demás motivos tienen 1 PQRSF cada uno.

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	18	85,7%
Consejo de Salud	1	4,8%
Siempre IPS	1	4,8%
Vicerrectoria administrativa	1	4,8%
Total	21	100%

Cuadro 9: direccionamiento PQRSF tercer trimestre del año 2024

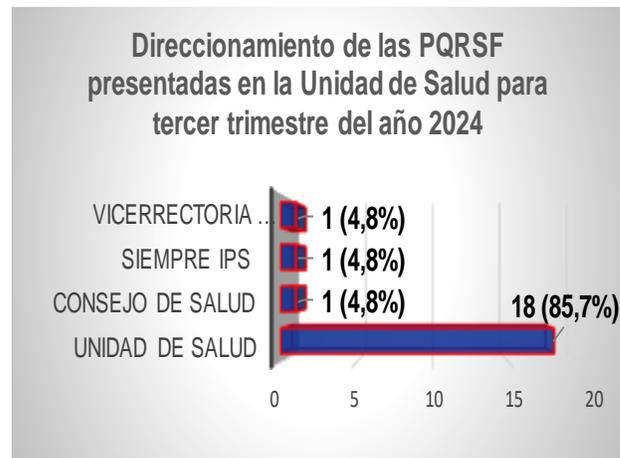


Gráfico 9: direccionamiento PQRSF tercer trimestre del año 2024

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 85.7% correspondiente a 18 PQRSF, y se hace el direccionamiento al Consejo de Salud, Siempre IPS y Vicerrectoría Unicauca 1 PQRSF a cada uno equivalente al 4.8%

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 solicitó las encuestas de satisfacción y las PQRSF que nuestros afiliados han tramitado en la IPS, y se está 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 organizó una reunión con los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca que se encuentran radicados en la ciudad de Bogotá, para conocer todas las dificultades que han tenido y garantizar el acceso a los servicios de salud requeridos, en primera instancia se creó un grupo de WhatsApp para mejorar la comunicación e información pertinente



Por una Universidad de excelencia y solidaria

La Oficina de atención al usuario presenta ante el Comité de PQRSF y a la liga de usuarios, el informe del tercer 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.

Elaborado por,

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria