

**UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA
INFORME PQRSF SEGUNDOTRIMESTRE
AÑO 2023**

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 del alma mater 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 Entidad los tipos de requerimientos que nuestros afiliados presenta y que determinar las inconformidades que se pueden generar en los servicios prestados que permiten realizar las acciones de mejora en lo 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.

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones según circular 08 del 2018

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.

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

I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF segundo trimestre del año 2023, de acuerdo a los requerimientos de la circular 008 del año 2018 y a las Resolución Rectorales - 141 2019 y 246 de 2020 (transitoria) de la Universidad del Cauca.

RESULTADOS

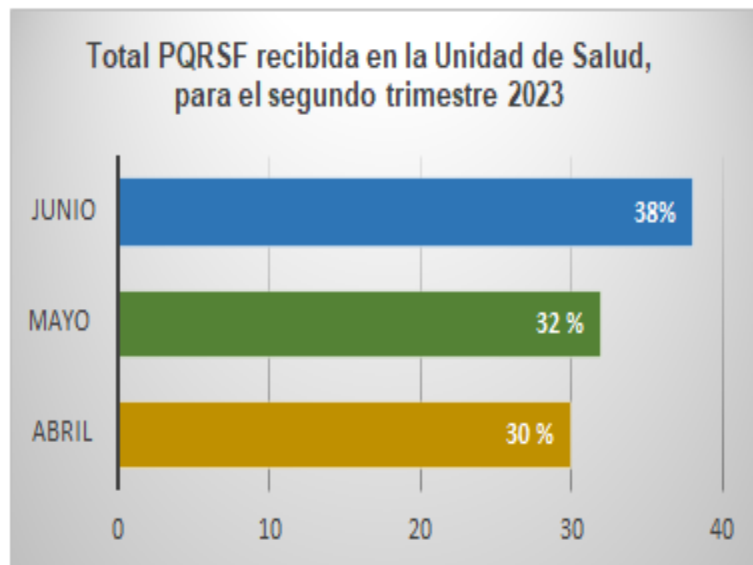
Informe PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para el segundo trimestre del año en 2023 y que fueron recibidas en la oficina de atención usuario a través de los canales institucionales establecidos para tal fin por secretaria general de la Universidad del Cauca y que para la Unidad de Salud se convierten en un insumo importante para realizar las acciones de mejora.

1. Total, PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el segundo trimestre del año 2023, distribuidas por mes.

Cuadro 1.

Mes	Nº	%
Abril	13	30
Mayo	14	32
Junio	17	38
Total	44	100

Grafico 1.



En el cuadro 1, se relaciona un total de 44 PQRSF para el segundo trimestre del año en curso, de las cuales el 38% fueron interpuesta en el mes de junio; seguido del 32% de PQRSF para el mes de mayo y un 30% interpuestas en el mes de abril del año 2023.



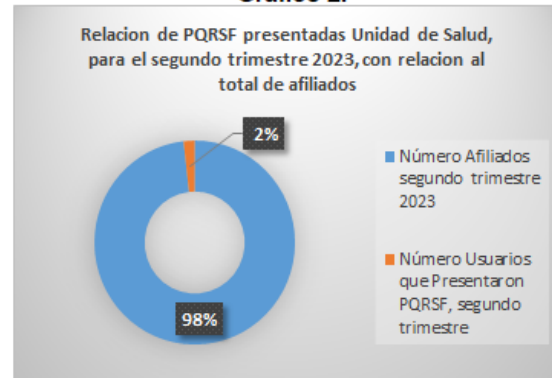
Por una Universidad de excelencia y solidaria

2. Relación de las PQRSF, recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el segundo trimestre del año 2023, frente al total de afiliados para el mismo periodo.

Cuadro 2.

Número Afiliados segundo trimestre 2023	Número Usuarios que Presentaron PQRSF, segundo trimestre	Porcentaje Peticionarios con relacion al numero de afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre 2023
2.417	44	2%

Gráfico 2.



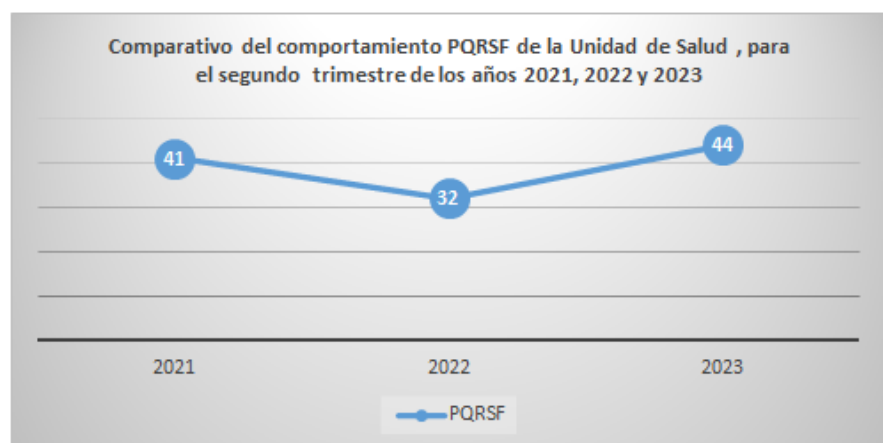
El grafico 2, define que el 2% de los afiliados a la Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpusieron ante la entidad, sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), usando los canales institucionales correspondientes al proceso establecido por la Universidad del Cauca para tal fin.

3. Comparativo de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante los años 2021, 2022 y 2023 en su segundo trimestre.

Cuadro 3

Año	Nº
2021	41
2022	32
2023	44

Gráfico 3



En el grafico 3, se observa que el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el segundo trimestre de los años 2021(41 PQRSF) y 2023 (44 PQRSF), presenta un comportamiento muy similar, con un leve aumento para el año 2023; Para el año 2022 se observa que durante el segundo trimestre se recibieron 32 PQRSF, un número menor al presentado en el mismo periodo para los años del 2021 y 2023.



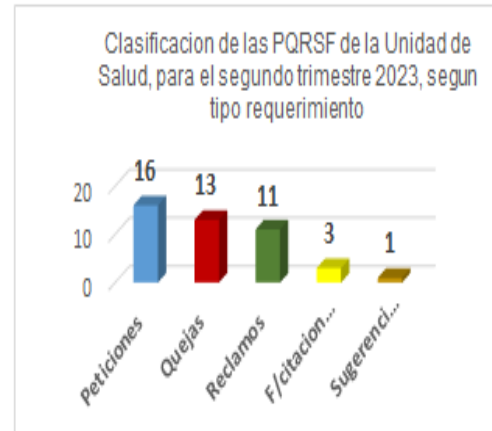
Por una Universidad de excelencia y solidaridad

4. Clasificación de las PQRSF para el segundo trimestre Año 2023, según tipo de requerimiento realizado por los usuarios

Cuadro 4.

Peticiones	Quejas	Reclamos	F/citaciones	Sugerencias	Total
16	13	11	3	1	44

Grafico 4.



En el grafico 4, se observa que, para el segundo trimestre del año 2023, las Peticiones fueron el tipo de requerimiento más utilizado, con el 37% (16); seguida de las Quejas con el 28% (13); los Reclamos con el 26% (11) y un 7% (3) corresponde a las manifestaciones de gratitud por los servicios recibidos en la entidad y un 2% pertenece a las sugerencias que los usuarios realizan a la entidad.

5. Canales institucionales utilizados por los afiliados de la Unidad de Salud para radicar sus PQRSF en el primer trimestre año 2023, a través de los canales institucionales establecidos:

- 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 (Of. Correspondencia).
- 2) Plataforma Supersalud:
 - Aplicativo Supe salud: Formulario que se encuentra en la pag. Web de la Supersalud
 - Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o (57)(1)7442000 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

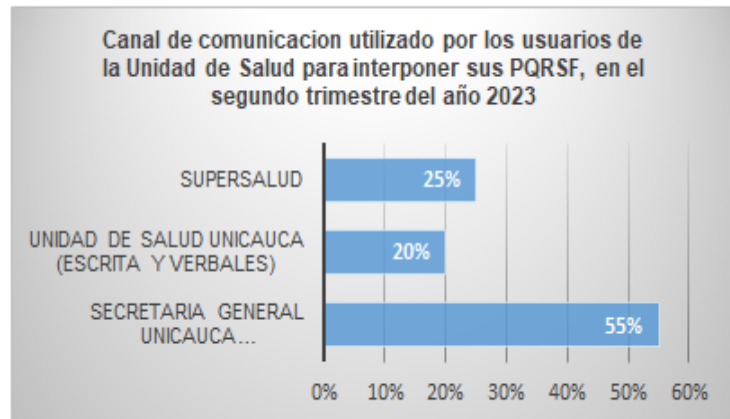


Por una Universidad de excelencia y solidaria

Cuadro 5

Canal Utilizado	Nro.	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos)	24	55%
Unidad de Salud Unicauca (Escrita y Verbales)	9	20%
Supersalud	11	25%
Total	44	100%

Gráfico 5



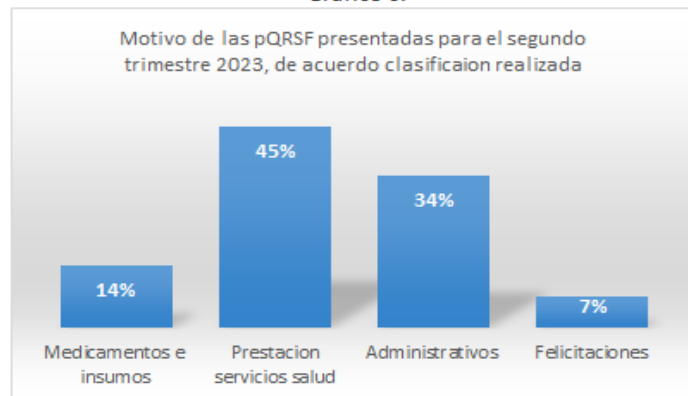
En el gráfico 5, se observa que el 55% de las PQRSF, fueron interpuestas a través del correo electrónico de la secretaria general de la Universidad del Cauca; seguido del 25% de las PQRSF fueron interpuesta a través del aplicativo de la Supersalud y un 25% de los usuarios de la entidad que radicaron sus PQRSF directamente en la Unidad de Salud.

6. Motivos frecuentes de las PQRSF, presentadas en la Unidad de Salud en el año 2023 y que se clasificaron en cuatro grupos: Medicamentos, Prestación Servicios de Salud, Administrativas y Felicitaciones

Cuadro 6.

Motivo PQRSF	Nro.	%
Medicamentos e insumos	6	14%
Prestacion servicios salud	20	45%
Administrativos	15	34%
Felicitaciones	3	7%
Totales	44	100%

Grafico 6.



El

Gráfico 6, se observa que de los 44 usuarios que interpusieron PQRSF, ante la Unidad de Salud, el mayor número se concentró en la prestación de los servicios de salud con el 45%; seguido de la PQRSF de carácter administrativo con el 34%; a diferencia del primer trimestre, los medicamentos ocuparon un tercer lugar con el 14% de PQRSF y un 7% que corresponde a las manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios de recibidos por la entidad.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

7. Relación de los Motivos de las PQRSF, presentadas Unidad de Salud, para el segundo trimestre año 2023.

Cuadro 7.

MOTIVOS PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023					
	Nro.	Totales	%		
1. Entrega medicamentos					
Total	1	6	14%		
No entregan medicamento formulados	1				
No entregan medicamento de marca	3				
No entrega retroactiva de medicamentos	1				
2. Prestación servicios medicos					
No oportunidad citas medicas	6	20	45%		
Demora procedimientos quirurgicos	4				
Demora entrega ordenes de apoyo	5				
Hospital San Jose no contesta telefonos	1				
Solicitud rehabilitacion oral	1				
Radioterapia en la ciudad de Popayan	1				
Resultados resonancia equivocados	1				
No contrato IPS requerida	1				
3. Administrativas					
Procesos internos Unidad de Salud	2			15	34%
Cambiar proceso en reclamacion medicamentos	1				
Cobro copagos	1				
Afiliacion de un beneficiario en calidad cotizante	1				
No acepta que se cobre citas de control despues de 10 dias atencion	1				
Informacion sobre la reglamentacion de lentes y montura	1				
Docente ocasional solicita atencion medica en periodo no pago	1				
Inconformidad en general servicios de la unidad de salud	2				
Insatisfaccion atencion de un funcionario	1				
Solicitud informacion sobre procedimiento medico de un usuario	2				
Solicitud afiliacion usuario sin derecho	1				
Solicitud audifonos	1				
4. Felicitaciones . Agradecimientos					
Servicio higiene Oral	3	3	7%		
Total	44	44	100		

En el cuadro 7, se relacionan las PQRSF, presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el segundo trimestre año 2023, siendo la entrega la prestación de los servicios de salud la PQRSF más recurrentes con el 45% de las PQRSF, seguida del 34% con las PQRSF de carácter administrativo; y con un 14% se presenta las PQRSF de medicamentos y un 7% de felicitaciones y agradecimientos por servicios prestados.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

8. **Direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el segundo trimestre año 2023**

Cuadro 8

Direccionamiento Pqrsf	Nro.	%
UDS (Contratación Red Prestadores y Medicamentos)	36	81,8
RTS	1	2,3
Hospital San Jose	2	4,5
Clínica la Estancia	1	2,3
Clinica oftalmologica de Cali	2	4,5
Cimo	2	4,5
Total	44	100

Gráfico 8



De acuerdo con lo que se visualiza en la gráfica 8, el mayor porcentaje de PQRSF están direccionadas a la Unidad de Salud directamente como EPS e IPS (Prestadora de Servicios de Salud) con el 81.8% de PQRSF, seguida por Cimo, Clínica oftalmológica de Cali y Hospital San José con el 4.5% cada una y un 2.3% para RTS y Clínica la Estancia.

Observaciones

La Oficina de atención usuario presentara ante el Comité de PQRSF el informe del segundo trimestre 2023, para que se tomen la acción de mejora pertinentes, teniendo en cuenta los principales motivos de las PQRSF presentadas.

Atentamente

María Leticia Castrillón
Unidad de Salud



Por una Universidad de excelencia y solidaria