

## INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, SEGUNDO 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 abril al 30 de junio 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.

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF, del 01 de abril al 30 de junio 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 SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2022**

1. Total, PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, desde el 01 de abril al 30 de junio 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, para segundo trimestre Año 2022 |      |     |
|---|------|-----|
| Mes   | Nro. | %   |
| Abril   | 13   | 35  |
| Mayo  | 13   | 35  |
| Junio   | 11   | 30  |
| Total   | 37   | 100 |

Gráfico Uno



Se observa que, para el segundo trimestre del año 2022, la Unidad de Salud recibió por los medios institucionales un total de 37 PQRSF, con un comportamiento similar para los meses de abril y mayo, con un 35% mensual y una breve disminución para el mes de junio 2022 con el 30%.

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

| Numero PQRSF Segundo Trimestre<br>Años 2020, 2021 y 2022 |      |
|--|------|
| Año  | Nro. |
| 2020   | 12   |
| 2021   | 41   |
| 2022   | 37   |

Grafica 2



La grafica muestra que se dio un aumento de las PQRSF para año 2021 y 2022 en comparación con el año 2020.

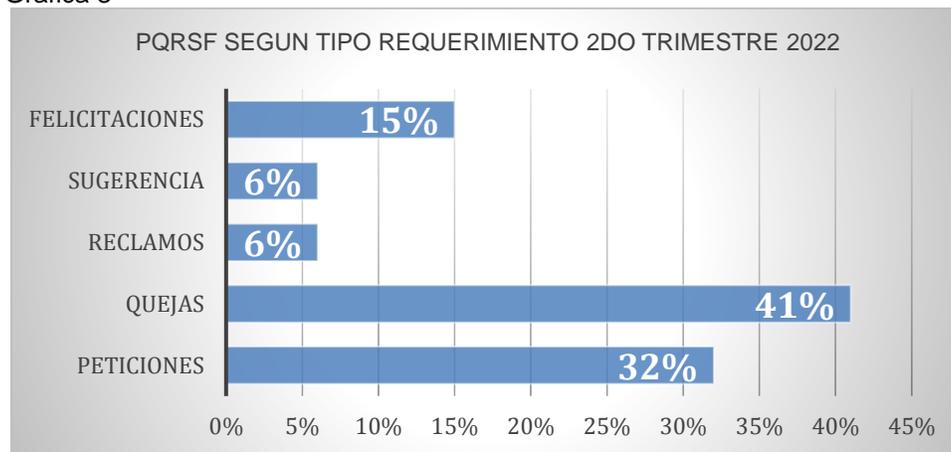


*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

3. PQRSF según tipo de requerimiento realizado por los usuarios en el segundo trimestre año 2022

| Mes   | Petitionen |     | Quejas |     | Reclamos |    | Sugerencias |    | felicitaciones |     | totales |     |
|-------|------------|-----|--------|-----|----------|----|-------------|----|----------------|-----|---------|-----|
|       | N°         | %   | N°     | %   | N°       | %  | N°          | %  | N°             | %   | #       | %   |
| Abril | 5          | 13% | 7      | 19% | 1        | 3% | 0           | 0  | 0              | 0   | 13      | 35% |
| Mayo  | 3          | 8%  | 7      | 19% | 0        | 0  | 1           | 3% | 2              | 4%  | 13      | 35% |
| Junio | 4          | 11% | 1      | 3%  | 1        | 3% | 1           | 3% | 4              | 11% | 11      | 30% |
| total | 12         | 32% | 15     | 41% | 2        | 6% | 2           | 6% | 6              | 15% | 37      | 100 |

Grafica 3



La Grafica muestra que, para el segundo trimestre del año 2022, el tipo requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud fue la Queja con el 41% de las PQRSF, seguido de las Petitionen con 32%, un 6% sugerencia, 6% reclamos y es de resaltar que hay un 15% de usuarios que agradecen y felicitan por los servicios prestados en la institución.

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

- Correos electrónicos  
[quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co) y  
[mlcastrillon@unicauca.edu.co](mailto: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

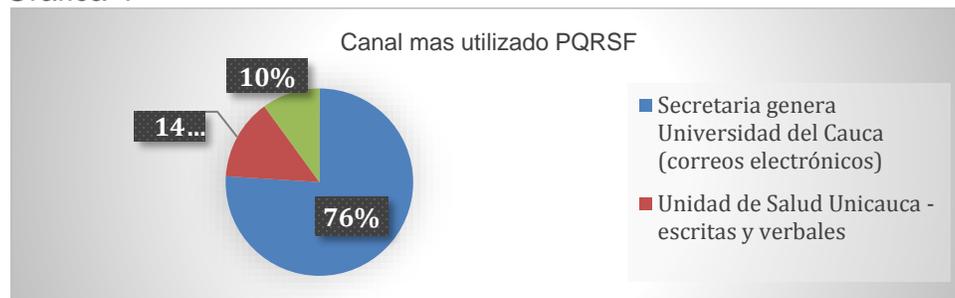


*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

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

| Canal de Radicación  | Numero | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| Secretaria genera Universidad del Cauca (correos electrónicos) | 28     | 76%        |
| Unidad de Salud Unicauca - escritas y verbales                 | 5      | 14%        |
| Supersalud   | 4      | 10%        |
| Total, PQRSF   | 37     | 100        |

Grafica 4

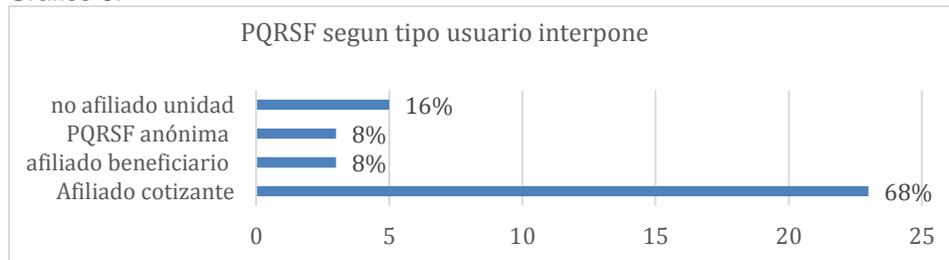


En el grafico cuatro, se observa que el 76 % de las PQRSF, fueron interpuesta a través de la secretaria general de la Universidad del Cauca; un 14% fueron interpuestas a través de la Unidad de Salud Unicauca y un 10% fueron interpuestas a través de la Supersalud.

- Clasificación PQRSF, según tipo de usuario que interpone algún requerimiento, distribuidos en Afiliados cotizante, beneficiarios, personas que interponen PQRSF, pero no la firman (Anónima) y personas no afiliadas a la entidad

| USUARIO DE LAS PQRSF UNIDAD DE SALUD |                       |               |                    |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|
| Afiliado cotizante                   | afiliado beneficiario | PQRSF anónima | no afiliado unidad |
| 25                                   | 3                     | 3             | 6                  |

Gráfico 5.

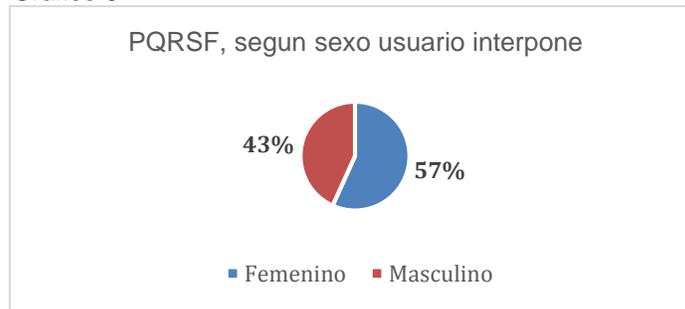


En el grafico 5, se observa que el 68% de las personas que interpusieron alguna PQRSF fueron los afiliados cotizantes de la entidad; seguidos de un 16% de personas que NO son afiliadas a la entidad, un 11% afiliados beneficiarios e igualmente un 11% anonimas.

6. Clasificación PQRSF según sexo de los usuarios que las presentan. Masculino o Femenino

| Clasificación Usuarios PQRSF según sexo |           |
|---|-----------|
| Femenino                                | Masculino |
| 21                                      | 16        |

Gráfico 6



En el grafico se observa que el porcentaje mayor 57% de las PQRSF que se presentan en la entidad, corresponde a los usuarios del sexo femenino y el 43% restante corresponde al sexo masculino.

7. Motivos de las PQRSF presentadas por los afiliados, segundo semestre 2022

| Concepto    | Motivo  |
|-------------|---|
| Quejas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere Laboratorios Martha Perdomo-otros malos (3)</li> <li>• Demora Visita médica domiciliaria – Siempre</li> <li>• Diagnostico malo – Clínica la Estancia</li> <li>• Requiere audífono biocross</li> <li>• No entrega oportuna medicamentos (4)</li> <li>• No atención integral – requiere pañales -cremas y ensure</li> <li>• Requiere autorización resonancia y cita neurológica</li> <li>• Requiere autorización bloqueo hospital san jose</li> <li>• No entrega resultado oportunos -cimo</li> <li>• Informar a tiempo cuando no hay servicio de salud</li> <li>• Demora entrega audífonos – acustiq</li> <li>• Descuentos PC por dos mesadas pensionales</li> <li>• Inconformidades gafas formuladas hace dos años</li> </ul> |
| Peticiones: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio camilla de consultorios muy alta y angosta</li> <li>• Trámites administrativos Solicitud actas - historia clínica</li> <li>• Entrega audífonos biocross</li> <li>• Valoración medico aboral</li> <li>• Requiere cirugía bariátrica en Valle Lili o Imbanaco</li> <li>• Solicitud información situación dos pacientes</li> <li>• Entrega de ordenes apoyo anuladas y tiene cita</li> <li>• Servicios Bogotá</li> </ul>   |
| Sugerencias | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere contratación otro odontólogo</li> <li>• Implementar medios electrónicos para pagos</li> </ul>  |
| Reclamos    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora cirugía hombro Susana López</li> <li>• Demora cirugía fractura pie – Hospital susana López</li> </ul>   |

8. Clasificación de las PQRSF, según IPS o dependencia afectada para el segundo semestre 2022

Cuadro 8

| PQRSF por dependencia y/o IPS   |      |
|---|------|
| Dependencia y/o IPS   | Nro. |
| Siempre IPS   | 1    |
| Hospital San José   | 1    |
| Cimo IPS  | 2    |
| Clínica la Estancia   | 1    |
| Hospital Susana López   | 1    |
| Acoustic  | 1    |
| Unidad de Salud<br>(Odontología-consulta externa -farmacia-consulta médica- servicio médico- autorización laboratorios- Consejo de Salud. | 30   |

De acuerdo cuadro 8, se evidencia que el mayor numero de PQRSF esta direccionada a la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca

Realizando análisis del proceso de las PQRSF en la Unidad de Salud, se concluye:

1. Los usuarios están haciendo uso del derecho que les asiste para interponer sus PQRSF, pero se requiere seguir insistiendo para que los usuarios utilicen los canales de comunicación establecidos por la Universidad del Cauca para la recepción de la PQRSF y poder realizar seguimiento pertinente y dar la respuesta oportuna.
2. Se hace necesario establecer desde el momento de la realización del proceso contractual con la red de prestadores, unas condiciones para que los funcionarios tengan las herramientas para poder ofrecer a los usuarios los servicios requeridos como medicamentos, ordenes de apoyo para red externa
3. Un aspecto curioso es que los usuarios utilizan las PQRSF, como medio para solicitar trámites administrativos, que no deberían ingresar por este medio, pues son tramites que se pueden solicitar directamente a través de las áreas administrativas de la entidad.

Atentamente

María Leticia Castrillón  
Unidad de Salud



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*