

Unidad de Salud
Atencion Usuario



Universidad
del Cauca

**UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA
INFORME CUANTITATIVO PQRSF
TERCER TRIMESTRE 2021**

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 del alma mater es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control del sistema PQRSF.

Ante la emergencia sanitaria por la pandemia Covid 19, el Gobierno Nacional establece las medidas pertinentes para evitar la propagación del virus, dentro de dichas medidas se adopta la modalidad de trabajo en casa como medida de aislamiento preventivo. La Universidad del Cauca teniendo en cuenta las directrices del gobierno Nacional adopta la modalidad de trabajo en casa por lo cual se define que las quejas y reclamos solo se recibirán por los medios electrónicos autorizados para tal fin entre ellos se tiene el correo quejasreclamos@unicauca.edu.co; La Unidad de Salud adicionalmente y teniendo en cuenta la situación especial que se vive por pandemia recibe las quejas al correo mlcastrillon@unicauca.edu.co y para las quejas verbales el teléfono 3135262729

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.



ISO 9001: SC-CER45882



ISO/IEC 27001: SC-CER45882

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 Nro 3- 57 Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209900 Exts. 1627
mlcastrillon@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

Unidad de Salud
Atención Usuario



Universidad
del Cauca

I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF, del 01 de julio al 30 de septiembre año 2021 en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, 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.

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 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.



ISO 9001: SC-CER459832

ISO 9001: CD-SC-CER459832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 Nro 3- 57 Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209900 Exts. 1627
mlcastrillon@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



RESULTADOS

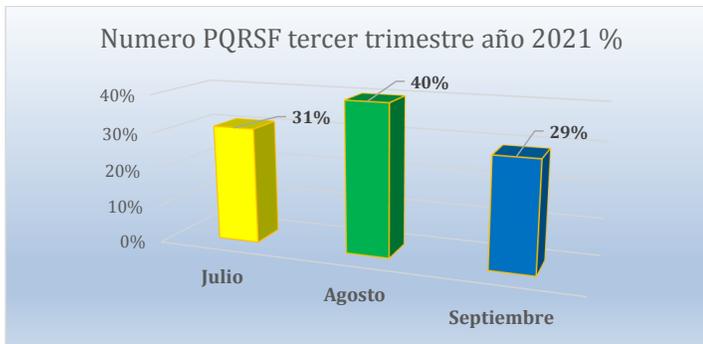
1. Total, PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para tercer trimestre año en curso desde 01 de julio hasta el 30 de septiembre 2021 y que fueron recibidas en la oficina de atención usuario a través de los medios electrónicos asignados para tal fin por la Universidad del Cauca y Unidad de Salud.

Comentado [U1]:

Numero PQRSF tercer Trimestre año 2021		
Mes	Nro	%
Julio	14	31%
Agosto	18	40%
Septiembre	13	29%
Total	45	100

Gráfico Uno:

Total, PQRSF para tercer trimestre año 2021, distribuidas en los meses de julio-agosto y septiembre año en curso.



Se observa que, para el tercer trimestre del año 2021, la Unidad de salud recibió por los medios institucionales un total de 45 PQRSF; el mes de mayor requerimiento fue el mes de agosto con un 40% PQRSF, un 31% en el mes de julio y un 29% en septiembre de 2021.



ISO 9001: SC-CER45882



ISO/IEC 27001:2017 SC-CER45882

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

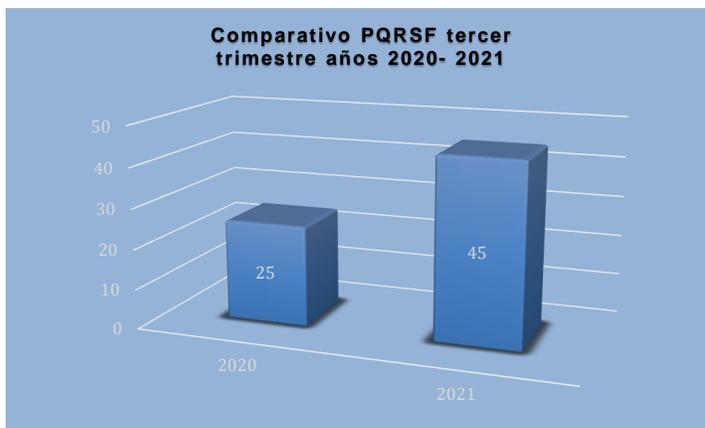
Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 Nro 3- 57 Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209900 Exts. 1627
mlcastrillon@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



2. Cuadro Comparativo del comportamiento de las PQRSF, durante los años 2020 y 2021, para el tercer trimestre del año 2021.

Numero PQRSF tercer trimestre años 2020 – 2021	
AÑO	Nro.
2020	25
2021	45

Gráfico 2.



La grafica muestra la tendencia al aumento de las PQRSF para tercer trimestre 2021, lo que se traduce en que los usuarios están haciendo uso de su derecho a manifestar su satisfacción o no, con los servicios de salud que les presta la institución y su red de prestadora adscrita.



ISO 9001: SC-CER45882



ISO 9001: CD- SC-CER45882

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

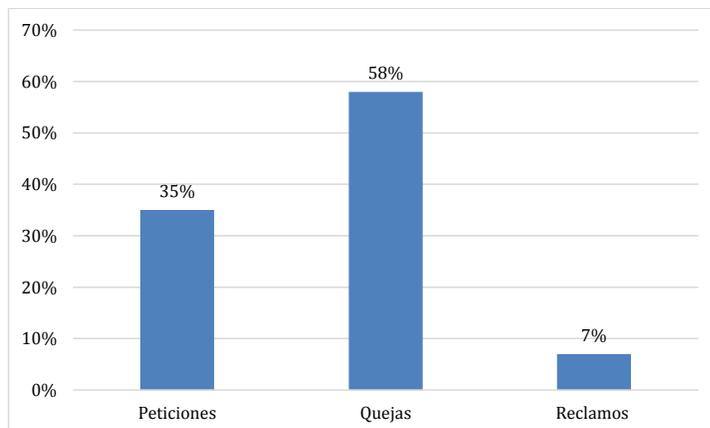
Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 Nro 3- 57 Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209900 Exts. 1627
mlcastrillon@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



3. PQRSF según tipo de requerimiento realizado por los usuarios en el tercer trimestre año 2021

MES	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		FELICITACIONES		TOTALES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Julio	4	29%	9	64%	1	7%	0	0	0	0	14	100%
Agosto	7	39%	9	50%	2	11%	0	0	0	0	18	100%
Septiembre	5	38%	8	62%	0	0	0	0	0	0	13	100%
TOTAL	16	35%	26	58%	3	7%	0	0	0	0	45	100%

Gráfico tres: PQRSF según tipo de requerimiento utilizado



La Gráfica muestra que, para el tercer trimestre del año 2021, el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud, fue la Queja con el 58 % de las PQRSF, seguido de las Peticiones con 35% y los reclamos con el 7%.



Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 Nro 3- 57 Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209900 Exts. 1627
mlcastrillon@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

Unidad de Salud
Atencion Usuario



Universidad
del Cauca

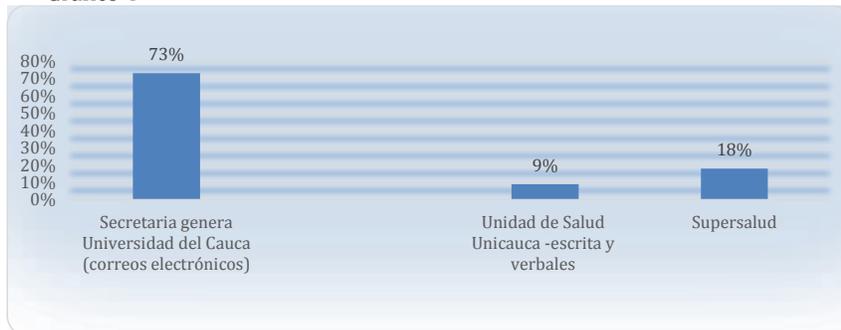
4. CANALES INSTITUCIONALES Y DE NORMATIVIDAD UTILIZADOS POR LOS AFILIADOS PARA RADICAR SUS REQUERIMIENTOS PARA TERCER TRIMESTRE 2021

- 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

Distribución de las PQRSF, según el canal a través del cual fueron radicadas

PQRSF Radicadas por	Numero	Porcentaje
Secretaria genera Universidad del Cauca (correos electrónicos)	33	73%
Unidad de Salud Unicauca -escrita y verbales	4	9%
Supersalud	8	18%
Total, PQRSF	45	100%

Grafico 4



En el grafico cuatro, se observa que el 73 % de las PQRSF, fueron interpuesta a través del correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca; el 18% a través de Supersalud y el 9% fueron interpuestas directamente en la Unidad de Salud.



ISO 9001: SC-CER45882

ISO: CD. SC-CER45882

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 Nro 3- 57 Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209900 Exts. 1627
mlcastrillon@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



5. MOTIVOS DE LAS PQRSF PRESENTADAS POR LOS AFILIADOS

Concepto	Motivo	#	%
Quejas	<ul style="list-style-type: none">• Dificultad consecución citas• No entrega medicamentos a tiempo• Demora atención HYM – incumplimiento pruebas covid• No disponibilidad contratos• IPS no cumplen con protocolos de bioseguridad -	26	58%
Peticiones:	<ul style="list-style-type: none">• Trámites administrativos: Solicitud Reembolsos - Solicitud calificación invalidez- certificados incapacidades – cambio ordenes apoyo- cambio prestadores servicios	16	35%
Reclamos	<ul style="list-style-type: none">• Unidad no tiene contratos disponibles laboratorios clínicos• Mala la atención odontológica por urgencias• No Odontólogos unidad salud	3	7%

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

Los usuarios están haciendo uso del derecho que les asiste para interponer sus PQRSF, en este informe se evidencia que los usuarios están utilizando los canales de comunicación establecidos por la Universidad del Cauca y la Supersalud para la recepción de la PQRSF y poder realizar seguimiento pertinente y dar la respuesta oportuna.

La Unidad de Salud da respuesta a dichos requerimientos teniendo en cuenta los derechos de los usuarios y la normatividad que rige la institución.

Atentamente

María Leticia Castrillón
Unidad de Salud



ISO 9001: SC-CER45882



ISO/IEC: CD- SC-CER45882

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 Nro 3- 57 Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209900 Exts. 1627
mlcastrillon@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co