UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA
INFORME CUANTITATIVO PQRSF
CUARTO 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 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.

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.

I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF, del 01 de octubre al 31 de diciembre del 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.

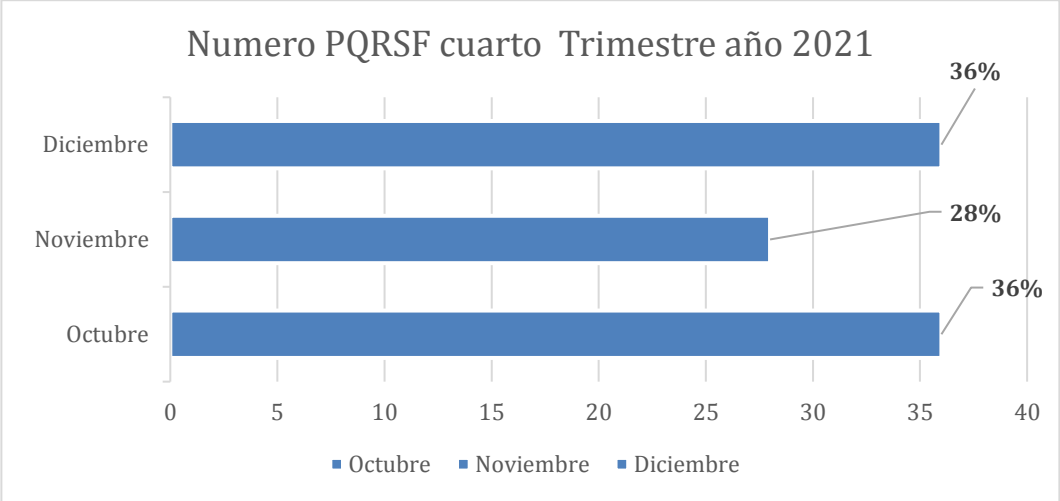
Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 Nro 3- 57 Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209900 Exts. 1627
mlcastrillon@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

RESULTADOS

1. Total, PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para el cuarto trimestre año en curso desde 01 de octubre hasta el 31 de diciembre 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.

Numero PQRSF cuarto Trimestre año 2021		
Mes	Nro	%
Octubre	15	36
Noviembre	12	28
Diciembre	15	36
Total	42	100

Gráfico Uno:
Total, PQRSF para cuarto trimestre año 2021, distribuidas en los meses de octubre, noviembre y diciembre año en curso.



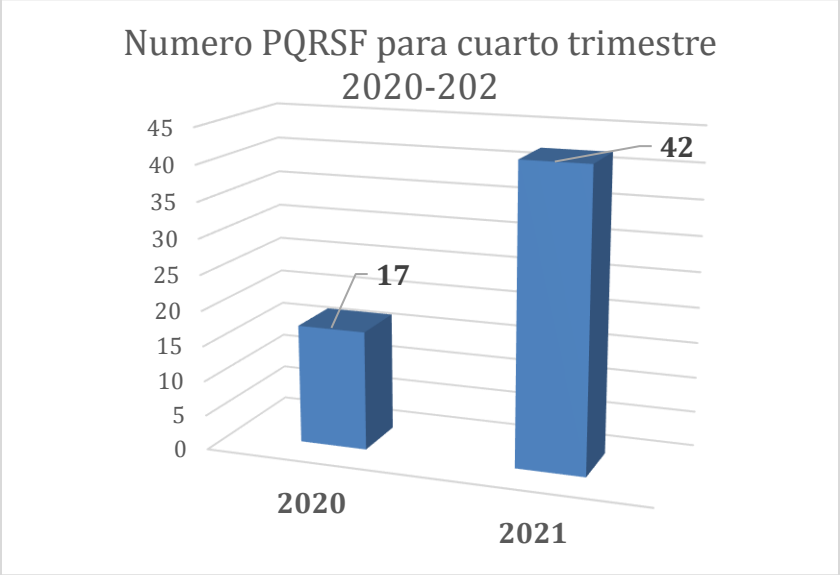
Se observa que, para el cuarto trimestre del año 2021, la Unidad de salud recibió por los medios institucionales un total de 42 PQRSF y los meses de octubre y diciembre presentaron el mismo porcentaje con 36% respectivamente y el mes de noviembre con un porcentaje menor del 28%l

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 cuarto trimestre del año 2021

Numero PQRSF cuarto trimestre años 2020 – 2021	
AÑO	Nro.
2020	17
2021	42

Gráfico 2.

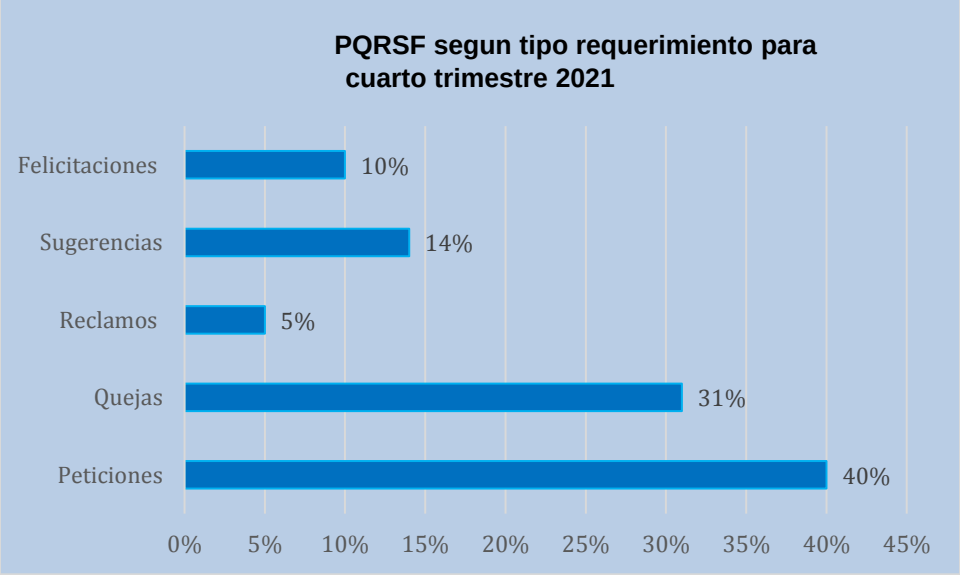


La grafica muestra la tendencia al aumento de las PQRSF para el año 2021, lo que se traduce en que los usuarios están haciendo uso de su derecho a manifestar su satisfacción o no, con los servicios de salud que les presta la institución y su red de prestadora adscrita.

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

MES	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		FELICITACIONES		TOTALES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Octubre	5	12%	7	17%	2	5%	0	0	1	2%	15	36%
Noviembre	6	14%	2	5%	0		4	9%	0	0	12	28%
Diciembre	6	14%	4	9%	0		2	5%	3	7%	15	36%
TOTAL	17	40%	13	31%	2	5%	6	14%	4	10%	42	100%

Gráfico tres: PQRSF según tipo requerimiento para cuarto trimestre 2021



La Grafica muestra que, para el cuarto trimestre del año 2021, el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud para este trimestre fue el de la petición con el 40%, con un 31% la Queja y 5% el reclamo. Es de resaltar que para este trimestre se dio un 14% de sugerencia de los usuarios de cómo mejorar procesos y un 10% de felicitaciones por servicios recibidos.

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

- Correos electrónicos
  quejasreclamos@unicauca.edu.co y
  mlcastrillon@unicauca.edu.co

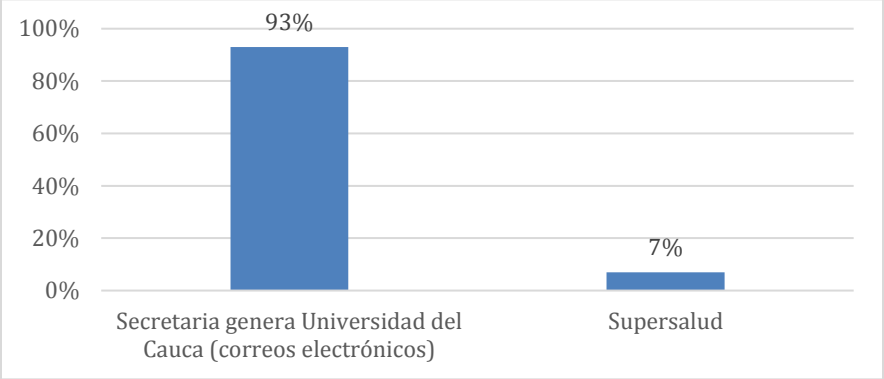
- A través de la Supersalud:
  Formulario web para PQRD
  Aplicativo Supersalud: Formulario que se encuentra en la pag. Web de la Supersalud
  Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o (57)(1)7442000 opción 4

- 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)	39	93%
Unidad de Salud Unicauca -escrita y verbales	0	0 %
Supersalud	3	7%
Total, PQRSF	**42**	**100%**

Grafico 4



En el grafico cuatro, se observa que el 93 % de las PQRSF, fueron interpuesta a través del correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca y el 7% a través del aplicativo de la Supersalud.

5. MOTIVOS DE LAS PQRSF PRESENTADAS POR LOS AFILIADOS

Concepto	Motivo	#	%
Quejas	Demora tramite reclamar medicamentos No entrega medicamentos a tiempo Requiere visitas de especialistas a domicilio Requiere paciente le lleven medico en casas Demora toma pruebas covid No disponibilidad contratos IPS no cumplen con protocolos de bioseguridad – Requiere medicamento de nombre comercial Demora en las citas odontológicas – contrato odontologo	13	31%
Peticiones:	Trámites administrativos: Solicitud Reembolsos - Solicitud calificación invalidez-certificados incapacidades – cambio ordenes apoyo- cambio prestadores servicios Solicita habitación Unipersonal -en hospital Atención integral en Bogotá Consecución Datafono Mejora proceso entrega medicamentos Agilizar Ordenes apoyo Información venta casa Cali Reembolso	17	40%
Sugerencia	Mejora proceso entrega medicamentos Médicos impriman ordenes de apoyo Tener formato para autorización atención particular cuando la Unidad no tenga contratos.	6	14%
Reclamos	Unidad no tiene contratos disponibles laboratorios clínicos Solicitan información sobre por que se contratando con IPS no muy buenas	2	5%
Felicitaciones	Felicitaciones contratación Odontólogo – servicio de calidad Agradecimiento atención Formación -regente	4	10%

Los usuarios están haciendo uso del derecho que les asiste para interpones 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, ha dado respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios de la entidad; en la mayoría de los casos se trata de satisfacer la necesidad de los usuarios, pero en otros casos la entidad se ciñe a los lineamientos y normas establecidos para las entidades de Salud.

Atentamente

María Leticia Castrillón
Unidad de Salud

Unidad de Salud
Atencion Usuario

Universidad del Cauca

ISO 9001: SC-CER450832

IQNet: CO- SC-CER450832

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