



INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES,  
QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE  
A 31 DE MARZO DE 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 hasta el 31 de marzo de 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 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-CER450832



IQNet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



## I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF, del 01 de enero al 31 de marzo 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 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 Salud 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.



ISO 9001: SC-CER450832



IO Net: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

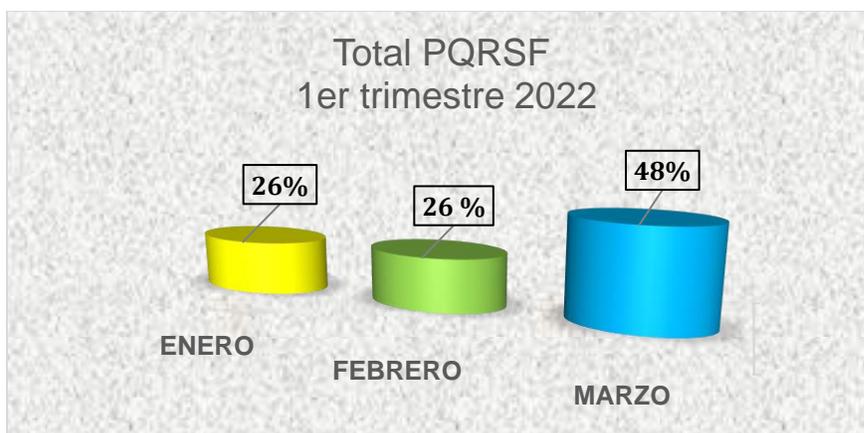
## RESULTADOS CUANTITATIVOS INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. Total, PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para hasta 31 de marzo 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 primer semestre año 2022		
Mes	Nro.	%
Enero	9	26%
Febrero	9	26%
Marzo	16	48%
Total	34	100

Gráfico Uno:

Total, PQRSF para primer trimestre año 2022, distribuidas en los meses de enero, febrero y marzo

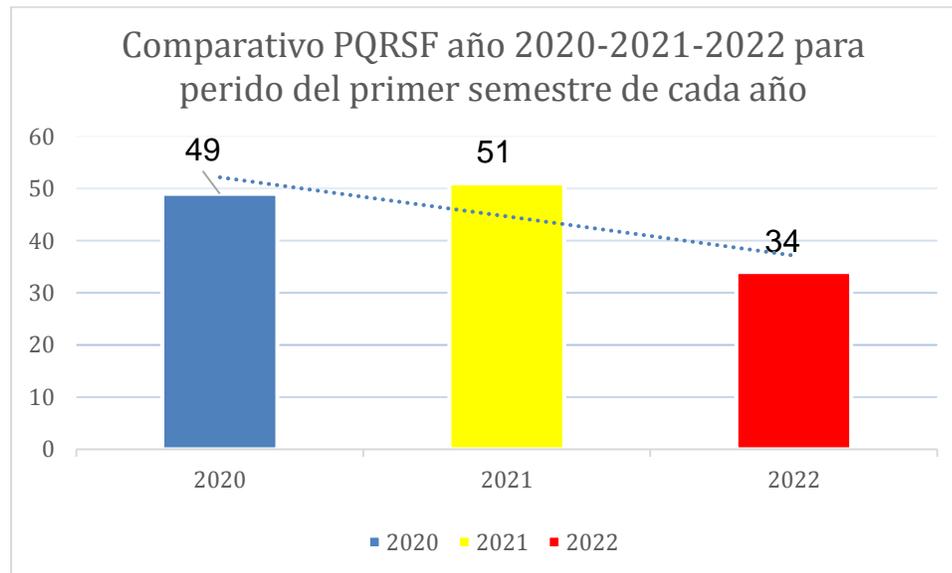


Se observa que, para el primer trimestre del año 2022, la Unidad de salud recibió por los medios institucionales un total de 34 PQRSF, distribuidas el 26% en enero, 26% en febrero y 48% en el mes de marzo; Se destaca que en enero y febrero fue similar el comportamiento y se aumentaron las PQRSF en el mes de marzo.

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

Numero PQRSF primer semestre año 2022	
AÑO	Nro.
2020	49
2021	51
2022	34

Gráfico 2.

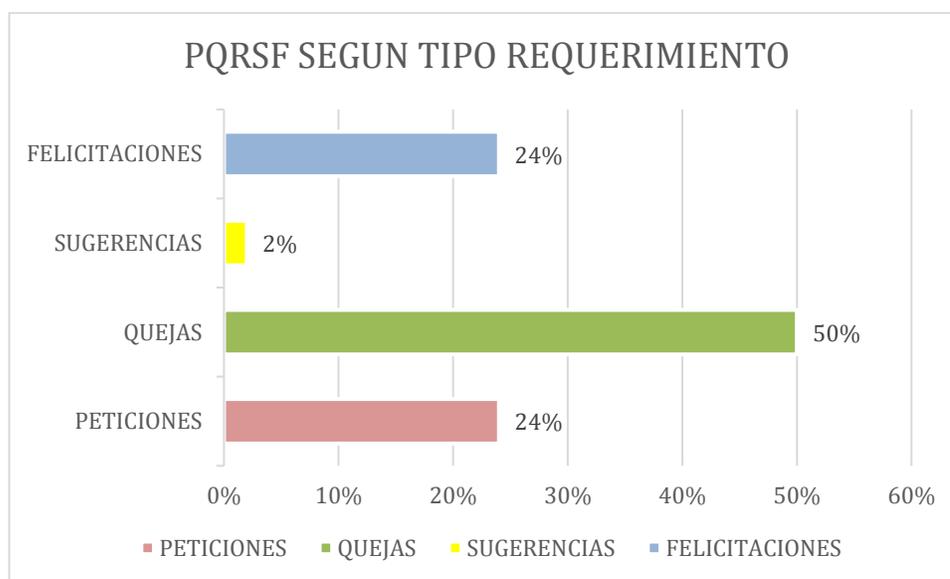


La grafica muestra que las PQRSF para el primer trimestre año 2022, con respecto a los años anteriores presentan un descenso en promedio de 31.5%

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

MES	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		FELICITACIONES		TOTALES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ENERO	2	22%	5	56%	0	0	0	0	2	22%	9	100
FEBRERO	2	22%	5	56%	0	0	0	0	2	22%	9	100
MARZO	4	25%	7	48%	0	0	1	2%	4	25%	16	100
TOTAL	8	24%	17	50%	0	0	1	2%	8	24%	34	100

Gráfico tres: PQRSF según tipo requerimiento tomando como referencia el valor total de las PQRSF del primer semestre 2022



La Grafica muestra que, para el primer semestre del año 2022, el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de salud es La Queja con el 50% de las PQRSF, seguido de las Peticiones con 24%, y es resaltar que hay un 24% de usuarios que agradecen y felicitan por los servicios prestados en la institución.

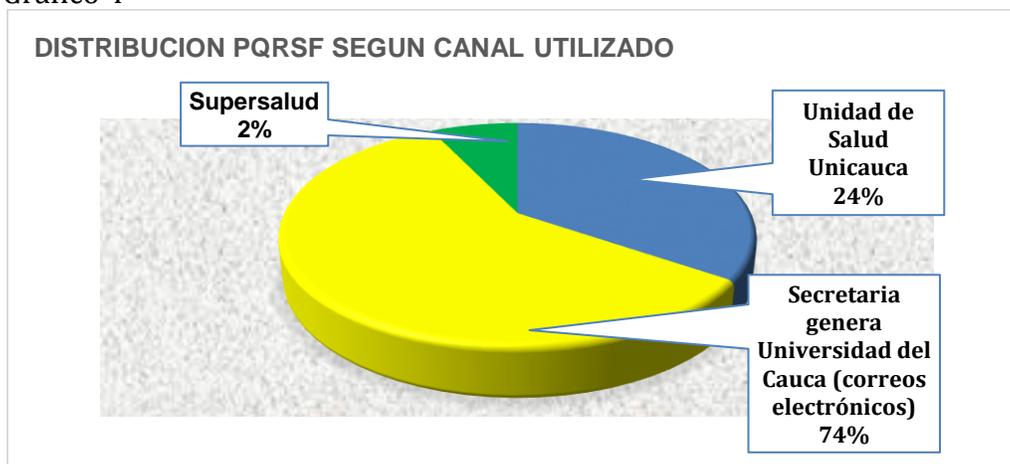
#### 4. CANALES INSTITUCIONALES Y DE NORMATIVIDAD UTILIZADOS POR LOS AFILIADOS PARA RADICAR SUS REQUERIMIENTOS:

- 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

#### 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)	25	74%
Unidad de Salud Unicauca -escrita y verbales	8	24%
Supersalud	1	2%
<b>Total PQRSF</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Grafico 4

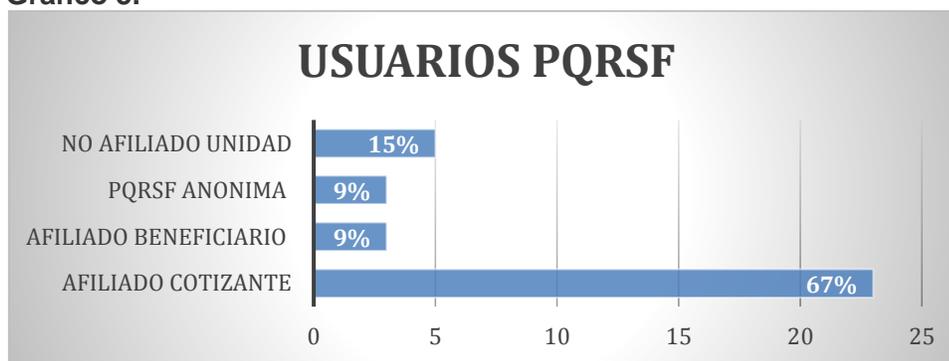


En el grafico cuatro, se observa que el 74 % de las PQRSF, fueron interpuesta a través de la secretaria general de la Universidad del Cauca; un 24% fueron interpuestas a través de la Unidad de Salud Unicauca y un 2% fueron interpuestas a través de la Supersalud.

## 5. Clasificación PQRSF, según tipo de usuario

USUARIO DE LAS PQRSF UNIDAD DE SALUD			
AFILIADO COTIZANTE	AFILIADO BENEFICIARIO	PQRSF ANONIMA	NO AFILIADO UNIDAD
23	3	3	5

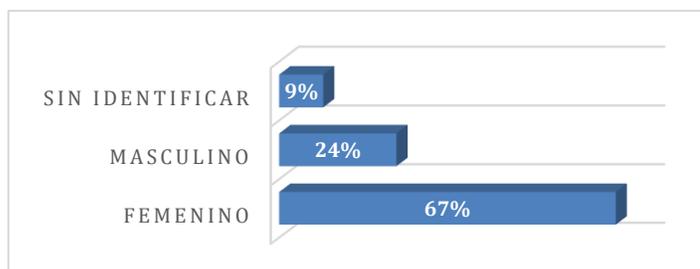
Gráfico 5.



En el gráfico 5, se observa que el 67% de las personas que interpusieron alguna PQRSF fueron los afiliados cotizantes de la entidad; seguidos de un 15% de personas que NO son afiliadas a la entidad y un 9% afiliados beneficiarios. Igualmente se presenta un 9% de personas interponen las PQRSF de manera anónima.

## 6. Clasificación PQRSF según sexo

Clasificación usuarios PQRSF según sexo		
Femenino	Masculino	Sin identificar
23	8	3



El 67% de las PQRSF son interpuesta por personas del sexo femenino, seguidas del 24% sexo masculino y se presenta un 9% que no se identifica sexo porque son anónimas.



## 7. MOTIVOS DE LAS PQRSF PRESENTADAS POR LOS AFILIADOS

Concepto	Motivo	#	%
Quejas	• Deficiente servicio médico -no atención oportuna	2	50%
	• No reporte mi vacuna por parte Unidad de salud	1	
	• No protocolos seguridad IPS contratada – no instalaciones adecuadas -mala atención médico internista - no contestan teléfonos (IPS SIEMPRE)	5	
	• Incumplimiento horarios atención programa PyP	1	
	• No oportuna atención Covid (Inovagen)	2	
	• No atención de especialistas en casa (Clínica la estancia)	1	
	• Demora entrega insumos farmacia	1	
	• No actualizaciones especialistas en pediatría y enfermera	1	
	• No entrega oportuna resultados CIMO	1	
	• Mala atención IPS Cardio especialidad y Gama nuclear	1	
Peticiones:	• Tratamientos odontológico-especialistas	1	24%
	• Trámites administrativos: Solicitud HC – Información afiliaciones – corrección Historia Laboral – solicitud atención valle de lili	5	
	• Mejorar proceso entrega medicamentos	1	
	• mantener servicio higiene Martha y Regina	1	
Sugerencias	• Se requiere contratación otro odontólogo	1	2%
Felicitaciones - Agradecimientos	• Profesional de odontóloga excelente (Dr. Julián González – Claudia Fernández – Claudia Ulchur- felicitaciones odontología y funcionaria asignación citas médicas)	6	24%
	• Agradecimiento atención laboratorio	1	
	• Agradecimiento Unidad de salud por pronta atención paciente	1	

## 8. CLASIFICACION POR DEPENDENCIAS Y/O IPS REPORTADAS

PQRSF POR DEPENDENCIA Y/O IPS	
Dependencia y/o IPS	Nro.
Siempre IPS	5
Inovagen IPS	2
Cimo IPS	1
Gama nuclear - cardio especialidad	1
Unidad de Salud (Odontología-consulta externa - farmacia-consulta médica- servicio médico- autorización laboratorios)	25



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



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. Que se hace necesario establecer desde el momento de la realización del proceso contractual con la red de prestadores, unas condiciones para que se ofrezca oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud que se brinda a nuestros usuarios; por cuanto el mayor # de PQRSF está relacionado con la prestación servicios externos a la entidad.
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



ISO 9001: SC-CER450832



IO Net: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*