

**INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES,
TERCER 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 julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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.



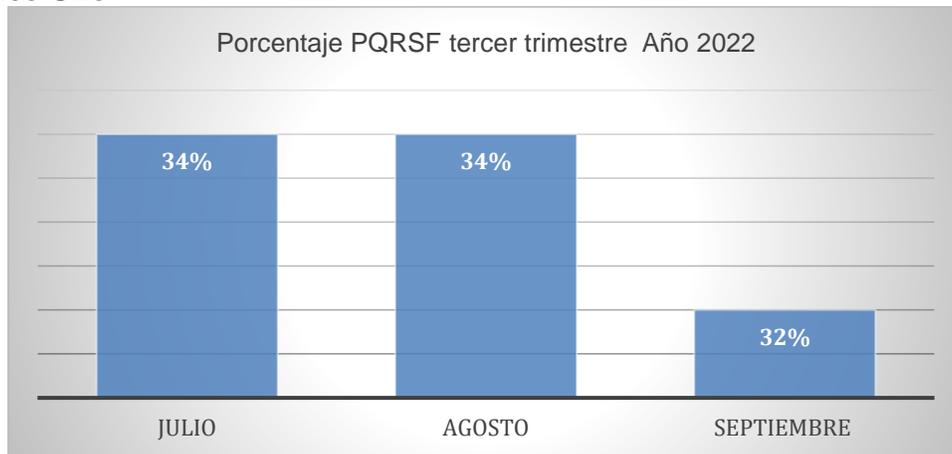
Por una Universidad de excelencia y solidaria

RESULTADOS CUANTITATIVOS INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE AÑO 2022

1. Total, PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, desde el 01 de julio al 30 de septiembre 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 tercer trimestre Año 2022 | | |
|---|-----------|------------|
| Mes | Nro. | % |
| Julio | 12 | 34 |
| Agosto | 12 | 34 |
| Septiembre | 11 | 32 |
| Total | 35 | 100 |

Gráfico Uno



Se observa que, para el tercer trimestre del año 2022, la Unidad de Salud recibió por los medios institucionales un total de 35 PQRSF, con un comportamiento similar para los meses de julio y agosto, con un 34% mensual y una breve disminución para el mes de septiembre 2022 con un 32%.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

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

| Numero PQRSF, tercer trimestre años 2020, 2021 y 2022 | |
|---|------|
| Año | Nro. |
| 2020 | 25 |
| 2021 | 45 |
| 2022 | 35 |

Grafica 2:

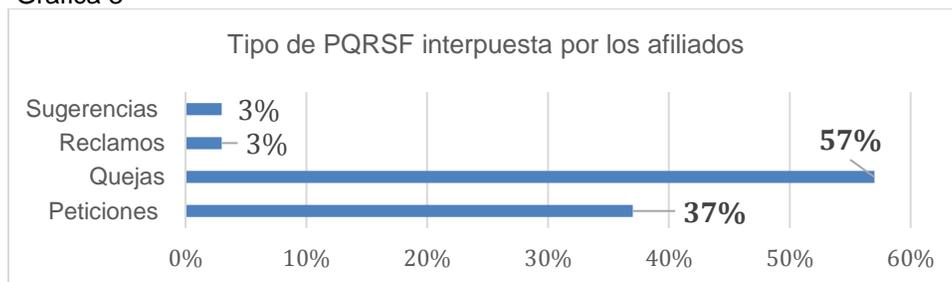


La grafica muestra que se dio un aumento de las PQRSF para año 2021 y 2022 en comparación con el año 2020, comportamiento muy similar a los trimestres anteriores de los años relacionados.

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

| Mes | Peticiones | | Quejas | | Reclamos | | Sugerencias | | felicitaciones | | totales | |
|------------|------------|-----|--------|-----|----------|----|-------------|----|----------------|---|---------|-----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | # | % |
| Julio | 3 | 9% | 9 | 26% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 34 |
| Agosto | 5 | 14% | 6 | 17% | 0 | 0 | 1 | 3% | 0 | 0 | 12 | 34 |
| Septiembre | 5 | 14% | 5 | 14% | 1 | 3% | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 32 |
| total | 13 | 37% | 20 | 57% | 1 | 3% | 1 | 3% | 0 | 0 | 35 | 100 |

Grafica 3



La Grafica muestra que, para el tercer trimestre del año 2022, continua la tendencia de ser la Queja el tipo requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud con el 57%, seguido de las Peticiones con 37%, un 3% sugerencia, 3% reclamos. Para este trimestre no se dan felicitaciones o agradecimiento por los servicios de salud.

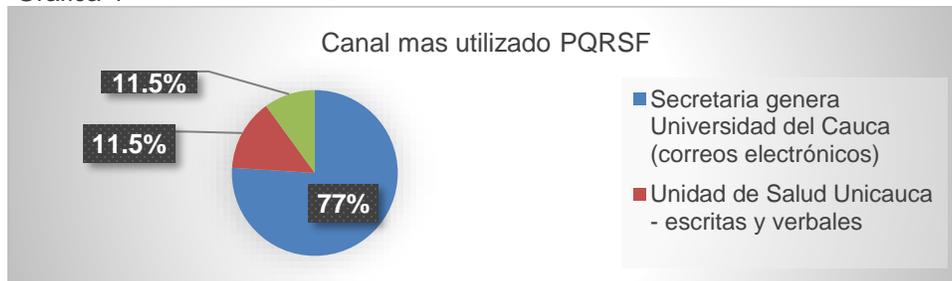
4. Canales institucionales y de normatividad utilizados por los afiliados para radicar sus requerimientos:

- 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 PQRSF, según el canal a través del cual fueron radicadas para tercer trimestre de 2022

| Canal de Radicación | Numero | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| Secretaria genera Universidad del Cauca (correos electrónicos) | 27 | 77% |
| Unidad de Salud Unicauca - escritas y verbales | 4 | 11.5% |
| Supersalud | 4 | 11.5% |
| Total, PQRSF | 35 | 100 |

Grafica 4



En el grafico cuatro, se observa que el 77 % de las PQRSF, fueron interpuesta a través de la secretaria general de la Universidad del Cauca; un 11.5% fueron interpuestas a través de la Unidad de Salud Unicauca y un 11.5% fueron interpuestas a través de la Supersalud.

5. Clasificación PQRSF, según tipo de afiliado, que más utiliza este medio para manifestar su PQRSF y son: Afiliados cotizante, beneficiarios, personas que 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 | 4 | 2 | 4 |

Gráfico 5



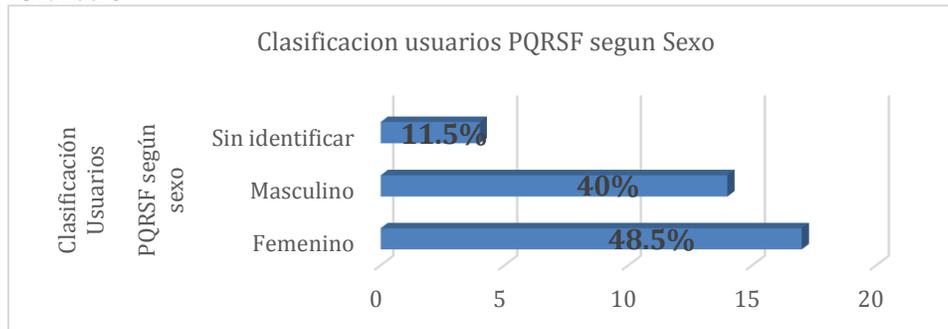
Por una Universidad de excelencia y solidaria

En el grafico 5, se observa que el 71% de las personas que interpusieron alguna PQRSF fueron los afiliados cotizantes de la entidad; seguidos de un 11% del beneficiario, un 11% de personas que NO son afiliadas a la entidad y un 7% de personas que no firman las PQRSF (Anónimos)

6. Clasificación PQRSF según sexo de los usuarios que las presentan. Masculino o Femenino para tercer trimestre 2022

| Clasificación Usuarios PQRSF según sexo | | |
|---|-----------|-----------------|
| Femenino | Masculino | Sin identificar |
| 17 | 14 | 4 |

Gráfico 6



En el grafico se observa que el porcentaje mayor 48.5% de las PQRSF que se presentan en la entidad, corresponde a los usuarios del sexo femenino y el 40% al sexo masculino y hay un grupo del 11.5% que corresponde a usuarios no se identifican al momento de interponer su PQRSF o lo hace a través de instituciones.

7. Motivos de las PQRSF presentadas por los afiliados

| Concepto | Motivo |
|----------|---|
| Quejas | <ul style="list-style-type: none"> • Egreso usuario hospital San Jose (2) • No cubre vacuna Tétano • Demora entrega resultados Cimo (2) • Maltrato usuarios a funcionarios • Agilizar contratación (3) • Falta médicos – mejorar contratación (3) • Inconformidad cita virtual oncólogos • Incumplimiento horario farmacia • Dificiles citas oftalmológicas Horisoes • Valoración medico laboral • Requiere examen diagnostico – cali urgente • Solicitud de ligadura trompas – clínica la estancia • Las cuotas moderadoras mas caras que el mismo medicamento y/o laboratorios (2) • Citas especialistas muy demoradas y los profesores no tienen tiempo • No entrega medicamentos (3) |



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

| | |
|-------------|--|
| Peticiones: | <ul style="list-style-type: none"> • Demora citas Hospital san Jose- conseguir cita • Exoneración de copagos • Revisar medicamento entregado • Servicio otras ciudades • Información sobre servicios y pyp • Se requiere procedimiento terapias antigénica vejarano no hay contrato • No hay contrato Hospital san José |
| Sugerencias | <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar informaciones carteleras |
| Reclamos | <ul style="list-style-type: none"> • requiere enfermería 6 horas (2) • requiere datos (nombres y cc) director y subdirección |

8. Clasificación de las PQRSF, según IPS o dependencia

| PQRSF POR DEPENDENCIA Y/O IPS | |
|---|------|
| Dependencia y/o IPS | Nro. |
| Hospital San José | 1 |
| Cimo IPS | 3 |
| Horisoes | 3 |
| Oncólogos | 1 |
| Acoustic | 1 |
| Unidad de Salud: (Farmacia - contratación- área administrativa- Ordenes de apoyo) | 26 |

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

1. Se requiere revisar proceso contratación, usuarios manifiestan no hay contratos con las IPS y la parte de medicamentos específicamente los de control.
2. No hay oportunidad en citas IPS de red prestadores
3. Se presenta informe al Comité de PQRSF, para análisis y planes de mejora

Atentamente

María Leticia Castrillón
Unidad de Salud



Por una Universidad de excelencia y solidaria