

**UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA
INFORME PQRSF TERCER TRIMESTRE
AÑO 2023**

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.

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.

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones según circular 08 del 2018

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.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF, para el tercer trimestre del año 2023, 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.

RESULTADOS

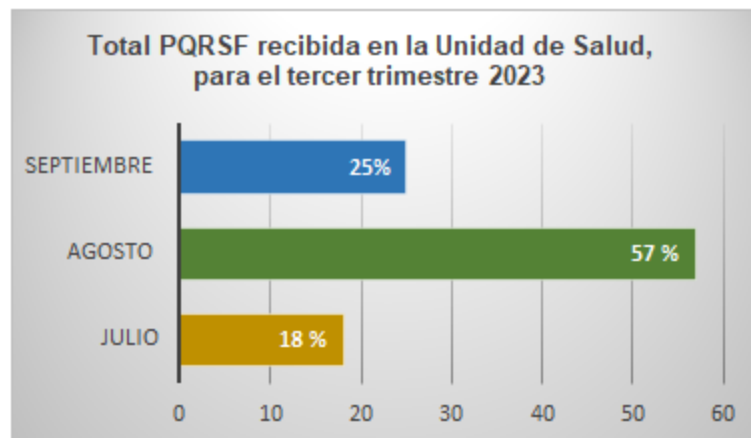
Informe PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para el tercer trimestre del año en 2023 y que fueron recibidas en la oficina de atención usuario a través de los canales institucionales establecidos para tal fin por secretaria general de la Universidad del Cauca y que para la Unidad de Salud se convierten en un insumo importante para realizar las acciones de mejora.

1. Total, PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el segundo trimestre del año 2023, distribuidas por mes.

Cuadro 1.

Mes	Nº	%
Julio	5	18
Agosto	16	57
Septiembre	7	25
Total	28	100

Grafico 1.



En el cuadro 1, se relaciona un total de 28 PQRSF para el tercer trimestre del año en curso, de las cuales el 57% fueron interpuesta en el mes de agosto; seguidos por el 25% de PQRSF para el mes de septiembre y un 18% interpuestas en el mes de julio del presente año..



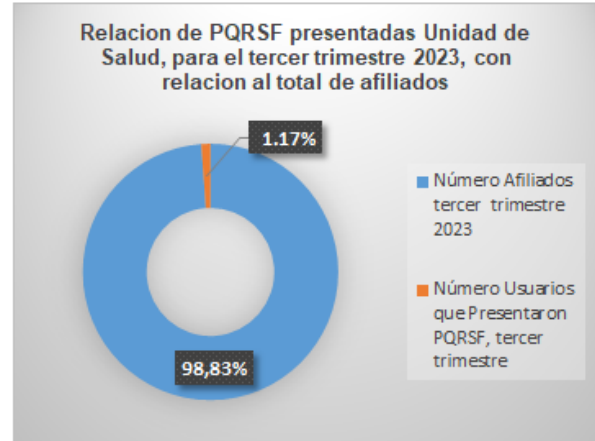
Por una Universidad de excelencia y solidaria

2. Relación de las PQRSF, recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el tercer trimestre del año 2023, frente al total de afiliados para el mismo periodo.

Cuadro 2.

Número Afiliados tercer trimestre 2023	Número Usuarios que Presentaron PQRSF, tercer trimestre	Porcentaje Peticionarios con relacion al numero de afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre 2023
2.407	28	1.17%

Gráfico 2.



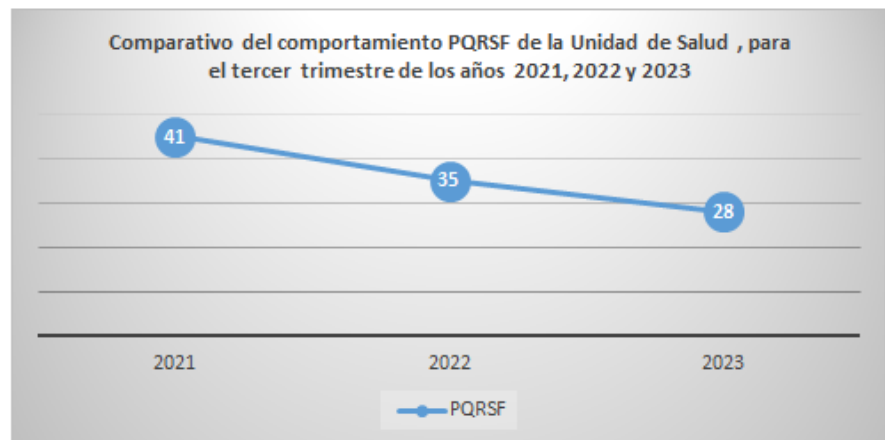
El grafico 2, define que el 1.17%% de los afiliados a la Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpusieron ante la entidad, sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), usando los canales institucionales correspondientes al proceso establecido por la Universidad del Cauca para tal fin.

3. Comparativo de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante los años 2021, 2022 y 2023 en su segundo trimestre.

Cuadro 3

Año	Nº
2021	45
2022	35
2023	28

Gráfico 3



En el grafico 3, se observa que el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el tercer trimestre de los años 2021, 2022 y 2023 ha sido diferente y va en descenso para 2021 fueron 41 PQRSF; Para 2022 fueron 35 y para el 2023 fueron 28.



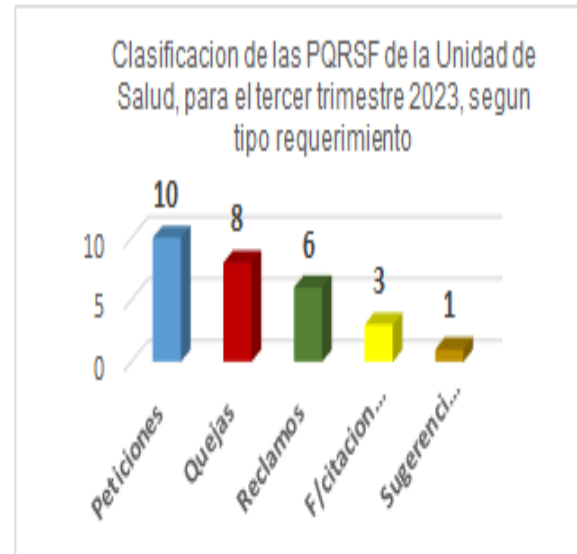
Por una Universidad de excelencia y solidaria

4. Clasificación de las PQRSF para el tercer trimestre Año 2023, según tipo de requerimiento realizado por los usuarios

Cuadro 4.

Peticiones	Quejas	Reclamos	F/citaciones	Sugerencias	Total
10	8	6	3	1	28

Grafico 4.



En el grafico 4, se observa que, para el tercer trimestre del año 2023, las Peticiones fueron el tipo de requerimiento más utilizado, con el 36% (10), seguida de las Quejas con el 29% (8), los Reclamos con el 21% (6), Un 11% (3) corresponde a las manifestaciones de gratitud por los servicios recibidos en la entidad y un 3% pertenece a las sugerencias que los usuarios realizan a la entidad.

5. Canales institucionales utilizados por los afiliados de la Unidad de Salud para radicar sus PQRSF en el tercer trimestre año 2023

- 1) Secretaría general de la Universidad del Cauca, a través de:
 - Correos electrónicos: quejasreclamos@unicauca.edu.co
 - Buzón de Sugerencias -instalado Unidad de Salud Universidad del Cauca.
 - Escritas- Presentadas en ventanilla Única de la Universidad del Cauca (Of. Correspondencia).
- 2) Plataforma Supersalud:
 - Aplicativo Supe salud: Formulario que se encuentra en la pag. Web de la Supersalud
 - Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o (57)(1)7442000 opción 4
- 3) Unidad de Salud - Universidad del Cauca:
 - Línea Telefónica oficina de atención usuario Unidad de Salud: 3135262729
 - Punto de atención presencial Oficina Atención Unidad de Salud

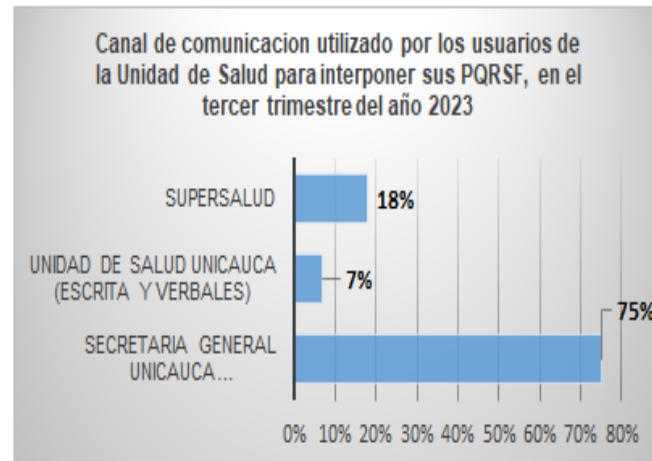


Por una Universidad de excelencia y solidaria

Cuadro 5

Canal Utilizado	Nro.	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos)	21	75%
Unidad de Salud Unicauca (Escrita y Verbales)	2	7%
Supersalud	5	18%
Total	28	100%

Gráfico 5



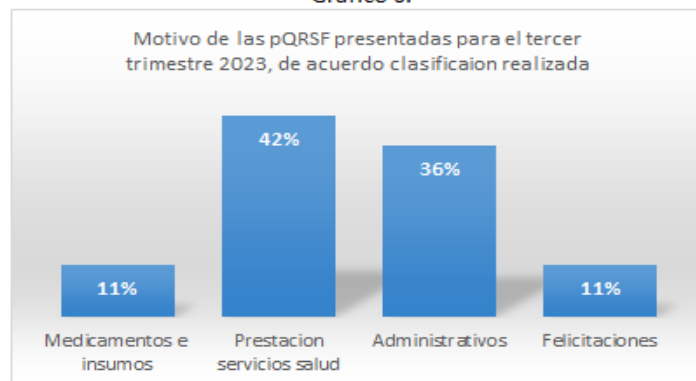
En el gráfico 5, se observa que el 75% de las PQRSF, fueron interpuestas a través del correo electrónico de la secretaria general de la Universidad del Cauca; seguido del 18% de las PQRSF, que fueron interpuestas en el aplicativo de la Supersalud y un 7% que fueron entregadas directamente en la Unidad de Salud (verbales y escritas)

6. Motivos frecuentes de las PQRSF, presentadas en la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año 2023 y que se clasificaron en cuatro grupos: Medicamentos, Prestación Servicios de Salud, Administrativas y Felicitaciones

Cuadro 6.

Motivo PQRSF	Nro.	%
Medicamentos e insumos	3	11%
Prestacion servicios salud	12	42%
Administrativos	10	36%
Felicitaciones	3	11%
Totales	28	100%

Grafico 6.



En el Gráfico 6, se observa que de los 28 usuarios que interpusieron las PQRSF, ante la Unidad de Salud, el mayor número de PQRSF se encuentra en el grupo de prestación de servicios con el 42% de inconformidades; seguida de los requerimientos de carácter administrativo con un



Por una Universidad de excelencia y solidaria

36%; el 11% de medicamentos y un 11% de usuarios que presentan sus agradecimientos a la entidad por los servicios prestados.

7. Relación de los Motivos de las PQRSF, presentadas Unidad de Salud, para el tercer trimestre año 2023.

Cuadro 7.

MOTIVOS PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023			
	Nro.	Totales	%
1. Entrega medicamentos			
No entregan el medicamento formulado por medico- lo cambian	2	3	11
El medico ordena medicamento para 30 dias y toca ir mensualmente para que le entreguen 30 y pagar cuota moderadora	1		
Subtotal	3		
2. Prestacion servicios medicos			
No oportunidad citas Valle de Lili - Hospital san Jose - Smisalud	3	12	42
Inconformidad atencion Red prestadores -procedimiento (Espiritu Santo)	1		
Demora en la orden de servicios para la entrega de audifonos- tratamiento ocologico	4		
Demora la atencion en la consulta de medicina familiar	1		
Mala elaboracion de la orden de servicios - devuelve el prestados	1		
Usuaris hospitalizadas solicitan traslado a 4 nivel (De la estancia a una IPS Oncologica y de la Clinica Nueva a Corporacion Salud).	2		
Subtotal	12		
3. Administrativas			
Persona externa unidad de salud solicita copia contratos	1	10	36
Inconformidad por procedimiento descuento nomina -cuotas moderadoras	1		
Inconformidad con los cobros copagos y cuotas moderadoras	3		
Mejorar parque niños	1		
Exigen entrega de correos electronicos de los afiliados	1		
Exigen informe estado financiero Unidad de Salud	1		
Solicitud de Historias Clinicas	1		
Solicita cuidador para la afiliada	1		
	10		
4. Felicitaciones . Agradecimientos			
Agradecimiento funcionarios servicios prestados a su hijo	1	3	11
Servicio higiene Oral - agradecimientos por servicio	2		
Total		28	100

En el cuadro 7, se relacionan las PQRSF, presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el tercer trimestre año 2023, siendo la prestación de los servicios de salud, la PQR más recurrente, con un 42%, seguida del 36% de las PQRSF de carácter administrativo, un 11% de medicamentos y 11% felicitaciones y agradecimientos por servicios prestados.



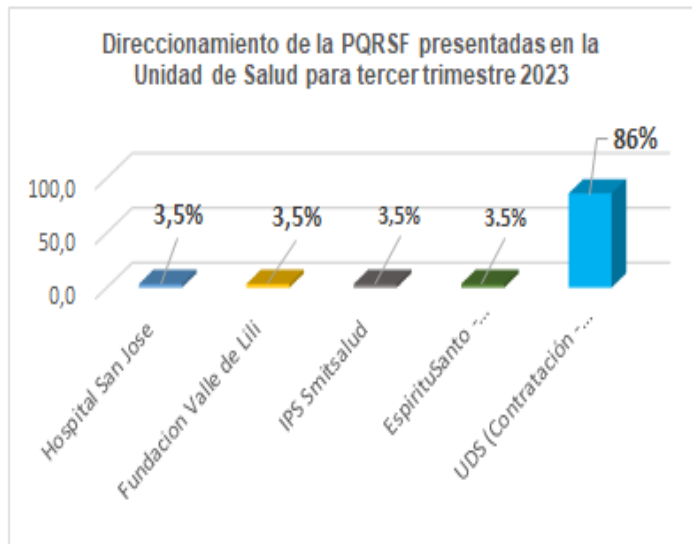
Por una Universidad de excelencia y solidaria

8. **Direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el tercer trimestre año 23**

Cuadro 8

Direccionamiento Pqrsf	Nro.	%
Hospital San Jose	1	3,5
Fundacion Valle de Lili	1	3,5
IPS Smitsalud	1	3,5
EspirituSanto -Urologia	1	3,5
UDS (Contratación -Red Prestadores-procesos administrativos)	24	86,0
Total	28	100

Gráfico 8



De acuerdo con lo que se visualiza en la gráfica 8, el mayor porcentaje de PQRSF están direccionadas a la Unidad de Salud directamente como EPS e IPS (Prestadora de Servicios de Salud) con el 86% de PQRSF, seguida por Smitsalud, Fundación Valle de Lili, Hospital San José y Espíritu Santo con el 3.5% cada una.

Observaciones

La Oficina de atención usuario presenta ante el Comité de PQRSF el informe del Tercer trimestre 2023, para que se tomen la acción de mejora pertinentes, teniendo en cuenta los principales motivos de las PQRSF presentadas.

Atentamente

María Leticia Castrillón Vasco
Oficina Atención Usuario
Unidad de Salud



Por una Universidad de excelencia y solidaria