



UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA INFORME CUANTITATIVO PQRSF PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019

La Unidad de Salud, como dependencia de la Universidad del Cauca, establece los mecanismos correspondiente al seguimiento de las PQRSF conforme a lo establecido en la [Resolución R- 141 2019](#), expedida por la Rectoría de la Universidad del Cauca, bajo la supervisión y acompañamiento de la Secretaria General y la Circular 008 del 2018 del Ministerio de Salud.

Procedimiento a seguir:

- El usuario radica la PQRSF en Ventanilla Única de correspondencia Universidad del Cauca
- Ventanilla Única asigna un código a la PQRSF presentada y reporta a Secretaria General
- Secretaria General Universidad del Cauca, remite a la Unidad de Salud mediante oficio adjuntando la PQRSF para respuesta pertinente
- En la Unidad de Salud se recepciona la PQRSF, en la oficina de atención al usuario.
- La oficina atención usuario de la Unidad de Salud, remite requerimiento para respuesta a quien corresponda y debe estar atenta a que no se venzan los términos de dicha respuesta
- Se da respuesta al peticionario en los términos establecidos
- Plan de Mejoramiento

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 a cargo de la secretaria de la Dirección de la Entidad.

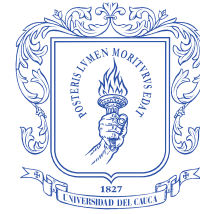


ISO 9001: SC-CER450832



IONet: 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 durante el primer trimestre año 2019 en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, de acuerdo a los requerimientos de la circular 008 del año 2018.

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



IONet: CO-SC-CER450832

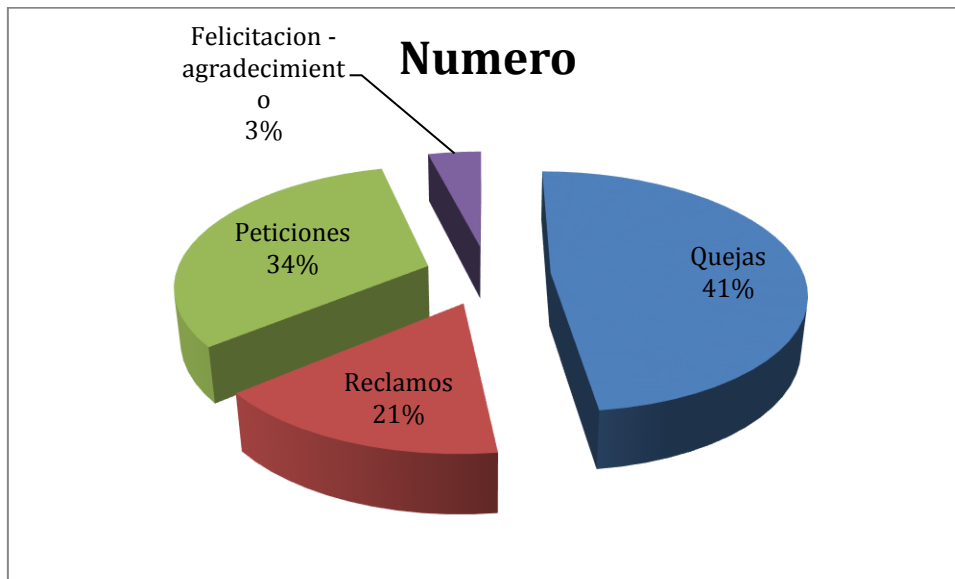
Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

RESULTADOS

1. Total PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, durante el primer trimestre año 2019 28 requerimientos y una felicitación o agradecimiento

Distribución PQR en la Unidad de Salud según circular 008 del 2018

Concepto	Numero	Porcentaje
Quejas	12	41%
Reclamos	6	21%
Peticiones	10	34%
Felicitation -agradecimiento	1	4%
Total	29	100



En la grafica se observa que el 41 % de las PQRSF recibidas se refieren a inconformidades –de los usuarios con los servicios prestados en la entidad; el 34% son peticiones y sugerencia, el 21% son reclamos por mal servicio de las IPS prestadoras de los servicios de salud y el 4% es de agradecimientos.



2. MEDIOS UTILIZADOS POR LOS AFILIADOS PARA RADICAR LOS REQUERIMIENTOS

Los medios a través de los cuales se radican las PQR en la Unidad de Salud son:

- Secretaria General de la Universidad del Cauca :
 - *Oficina correspondencia - Ventanilla Única (escrito) Universidad del Cauca
 - * Correo electrónico quejas y reclamos de la Universidad del Cauca y el
 - * Buzón de Sugerencias ubicado en la Unidad de Salud y que es administrado por Secretaria General de la Universidad del Cauca (La Secretaria General envía un funcionario para apertura del buzón de sugerencias, cada ocho días, y debe abrirse en presencia del funcionario atención al usuario de la Unidad de Salud, de un usuario y el funcionario Unicauca y se hace un acta.
- Aplicativo Supersalud: Los afiliados interponen sus requerimientos en el aplicativo de la Supersalud – esta a su vez envía el requerimiento a la Entidad y la Entidad debe responder en los términos y tiempos establecidos por la Supersalud.

Distribución de las PQR, según el medio a través del cual fueron radicadas

PQRSF Radicadas por	Numero	Porcentaje
Secretaria genera Universidad del Cauca (Ventanilla Unica – Buzon de Sugerencias y correos electrónicos)	26	90%
Quejas Supersalud	3	10%
Total PQRSF	29	100%

En el cuadro 2, se observa que el 90 % de las PQR interpuesta por los usuarios de la Unidad de Salud fueron ingresadas por la Secretaria General de la Universidad del Cauca, a través de la Ventanilla Unicauca de la Universidad del Cauca; el 10% fueron interpuestas a través de la Super salud.

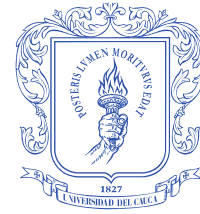


ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial



3. MOTIVOS DE LAS PQRSF PRESENTADAS POR LOS AFILIADOS

Los afiliados de la entidad presentan su inconformidad ante la Unidad de Salud por las siguientes razones:

Concepto	Motivo	Numero	Porcent aje
Peticiones	*Reintegros dineros cita especialista	2	41%
	*Requerimiento Administrativos	3	
	*Contratación personal apoyo	4	
	*Exoneración Copagos	1	
Quejas	*No atención telefónica asignación citas	3	34%
	*Funcionaria asignación citas no está puesto trabajo	1	
	*Demora asignación cita médica, odontológica y se asignan mal las citas	3	
	*Demora entrega medicamentos	2	
	*Usuaría no aparece registrada en BDUa_ADRES	1	
	*No cumplimiento horario trabajo – recaudo (7:45 a.m.)	1	
Reclamos	*No oportunidad citas Clínica la Estancia	2	21%
	*Mala atención CIMO	2	
	*Demora en la atención cita Fisiatría HSJ	1	
	*No reporte Unidad Salud al adres -	1	
Felicitaciones	Agradecimiento usuario	1	4%

Al 31 de marzo del año 2019, los afiliados a la Unidad de salud sumaban 2676 afiliados, por tanto las PQRSF representan el 1% de los afiliados que presentan inconformidad con el servicio de salud y el 0.03% ofrecen agradecimientos por los servicios recibidos.

Se programa reunión para análisis y mejoras pertinentes para el 29-04-2019.

Atentamente

María Leticia Castrillón
Unidad de Salud



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: 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