



## UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA INFORME CUANTITATIVO PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2020

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, del 01 de enero al 31 de marzo 2020 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



IQNet: CO-SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

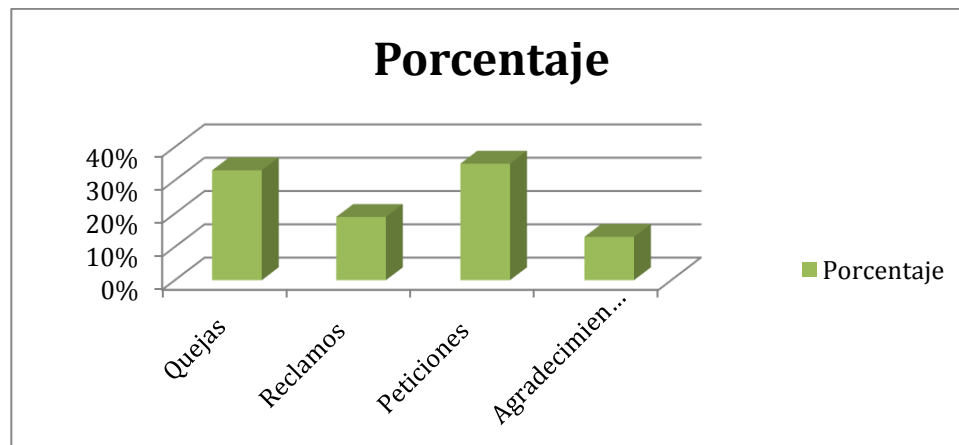
## RESULTADOS

1. Total PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para el primer trimestre 2020, recibidas en la oficina de atención usuario

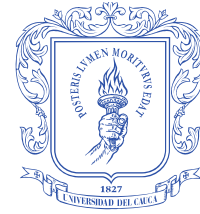
Distribución PQR en la Unidad de Salud según circular 008 del 2018, para el primer semestre año 2020

Variable	Numero	Porcentaje
<i>Quejas</i>	15	33%
<i>Reclamos</i>	09	19%
<i>Peticiones</i>	16	35%
<i>Felicitaciones – agradecimientos</i>	6	13%
<i>Total</i>	46	100%

Grafico 1: comportamiento PQR según circular 08 2018



En la grafica se observa que el 35% de las PQRSF, son peticiones, sugerencias que los afiliados realizan a la entidad; el 33% son inconformidades de los usuarios frente al servicio directamente en la Unidad de Salud; el 19 % son reclamos por los servicios prestados por las IPS contratadas y un 13% de las PQRSF son manifestaciones de agradecimientos con los servicios prestados por la Entidad.



## 2. MEDIOS UTILIZADOS POR LOS AFILIADOS PARA RADICAR LOS REQUERIMIENTOS

Los medios a través de los cuales se radican las PQRSF 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 de un funcionario y un afiliados de la Unidad de Salud 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 misma Supersalud .
- Entrega directa Unidad de Salud Universidad Cauca ( Vacaciones Unicauca)

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

PQRSF Radicadas por	Numero	Porcentaje
Secretaria genera Universidad del Cauca (Ventanilla Única – Buzón de Sugerencias y correos electrónicos)	39	85%
Recibidas en Unisalud - directamente	1	2%
Supersalud	6	13%
<b>Total PQRSF</b>	<b>46</b>	<b>100</b>



En el cuadro 2, se observa que el 85 % 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; el 13% fueron interpuestas a través de la Supersalud y el 2% restante entregadas directamente en la Unidad de Salud por no estar en servicio la Ventanilla Unica de correspondencia Unicauca.



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



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

Las PQRSF interpuestas por los afiliados a la Unidad de Salud son:

Concepto	Motivo	#	%
Quejas	• No prestación servicios otras ciudades	2	33%
	• No oportuno cruce de cuentas	1	
	• No contratación – No ordenes apoyo ni medicamentos	4	
	• Inconformidad atención funcionaria entidad – no hizo favor personal	1	
	• Demora atención puesto recaudo	1	
	• No devolución oportuna de dineros por concepto aportes	1	
	• No se pudo abrir Historia Clinica, para atención usuaria	3	
	• En los baños : malos olores, extractor no funciona y no hay papel higiénico	1	
	• Por procedimiento IVE	1	
	• Acoso Laboral		
	Peticiones:	• Solicitud contrato con Marta Perdomo – No con laboratorios Ángel	
• Solicitudes de carácter administrativo		13	
• Solicitud autorización cirugía Bariátrica		1	
• Solicitud autorización cirugía con Traumatólogo Dr. Víctor Tobar		1	
Reclamos	• Valle de Lili – No aplicación medicamento medicamento	1	19%
	• Laboratorios Ángel : No confiable los resultados	3	
	• Cimo : Demora entrega de resultados	1	
	• Odontocauca	1	
	• Sanitas – No libera funcionarios para afiliación Unicauca	1	
	• Clínica la Estancia – No asigna cita pre anestesia cirugía mama	1	
	• Smisalud – Mala atención urgencias – cobro por tal efecto	1	
Agradecimientos		6	13%

Atentamente

María Leticia Castrillón  
Unidad de Salud



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