



## UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA INFORME CUANTITATIVO PQRSF 2DO SEMESTRE 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.

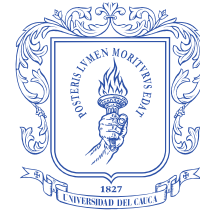


ISO 9001: SC-CER450832



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, al 31 de julio 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*

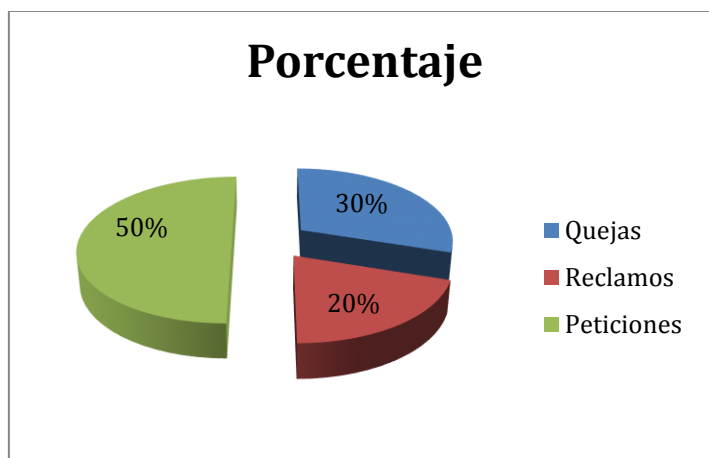


## RESULTADOS

1. Total PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, a 30 de junio año 2019, 10 requerimientos

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

Concepto	Numero	Porcentaje
Quejas	3	30%
Reclamos	2	20%
Peticiones	5	50%
Total	10	100



En la grafica se observa que el 50% de las PQRSF, son peticiones que los afiliados realizan a la entidad, el 30% son quejas de los afiliados por el servicio presatados por los funcionarios de la entidad y el 20% son reclamos por servicios IPS contratadas



## 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 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 Única – Buzón de Sugerencias y correos electrónicos)	8	80%
Recibidas en Unisalud - directamente	2	20%
Total PQRSF	10	

En el cuadro 2, se observa que el 80 % 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, del buzón de sugerencias ubicado en la Unidad de Salud y del el correo electrónico [quejasyreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicauca.edu.co) y el 10% fueron entregadas directamente en la 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](mailto:mlcastrillon@unicauca.edu.co) [www.unicauca.edu.co](http://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	#	Porcentaje
Peticiones:	**AUXILIAR ENFERMERIA 24 HORAS	1	50%
	** DESVINCULACION SIGEP	1	
	** POR QUE TERMINO CONVENIO CON LA NACIONAL	1	
	** SOLICITUD CAMBIO DE NIVEL SALARIA	1	
	** CAMBIO EQUIPO - OXIGENO	1	
Quejas	** <u>MAL FUNCIONAMIENTO SISTEMA - NO PUDIERON IMPRIMIR HC</u>	1	30%
	**NO ENTREGA OPORTUNA CERTIFICADOS LABORALES	1	
	**NO ENTREGA OPORTUNA MEDICAMENTOS	1	
Reclamos	**FUNCIONARIO NO RESPONDE REQUERIMIENTOS	1	50%
	** NO ATENCION SERVICIO SALUDD BOGOTA	1	

Se recomienda reunión para análisis y acciones de mejora para el día 21 de agosto 5:00 p.m en la dirección de la Entidad.

Atentamente

María Leticia Castrillón  
Unidad de Salud



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO-SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*