



UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA INFORME CUANTITATIVO PQRSF SEGUNDO 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.

Para este segundo trimestre del año 2020 es muy importante resaltar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) el día 11 de marzo de 2020 declaró la pandemia del virus Coronavirus COVID-19, generando unas alertas que permitieron que todos los estados tomaran decisiones frente a las acciones a implementar para mitigar contagio del virus.

En Colombia el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 385 de 12 de marzo de 2020, declaró la Emergencia Sanitaria por causa del Coronavirus hasta el 30 de mayo de 2020, y adoptó acciones con el fin de evitar la propagación del virus COVID-19 en el territorio Colombiano.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, La Universidad del Cauca, mediante Resolución Rectoral No. 247 de 06 de abril de 2020, ordenó suspender todas las actividades administrativas dentro de los espacios físicos de la Universidad del Cauca, desde el 13 de abril hasta el 29 de junio de 2020, situación que cambia la atención al público y se genera como particularidad la atención a través de los canales virtuales y telefónicos de la entidad.



ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial



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.

I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF, del 01 de abril al 30 de junio 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



IONet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

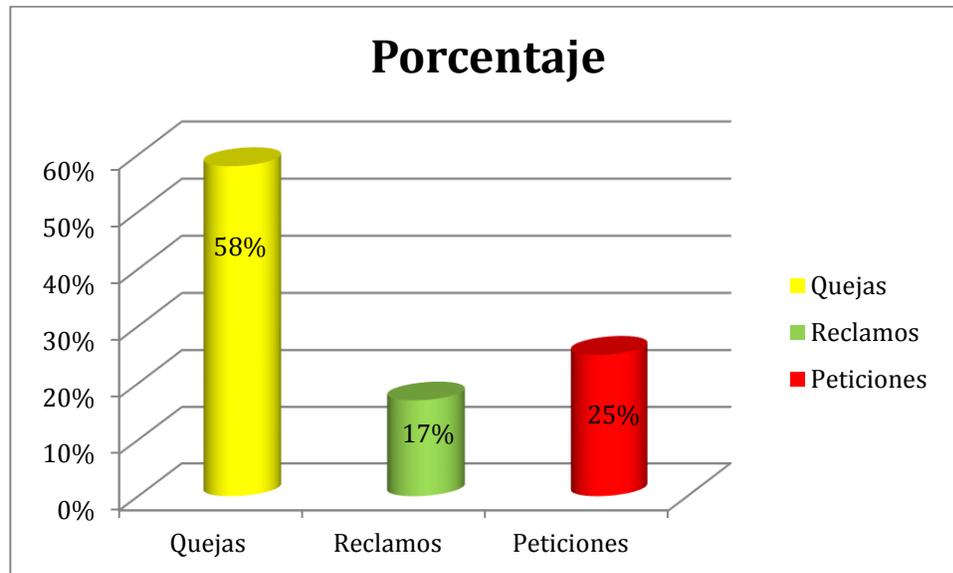
RESULTADOS

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>	6	50%
<i>Reclamos</i>	3	25%
<i>Peticiones</i>	3	25%
<i>Felicitaciones – agradecimientos</i>	0	0
<i>Total</i>	12	100

Grafico 1: comportamiento PQR según circular 08 2018





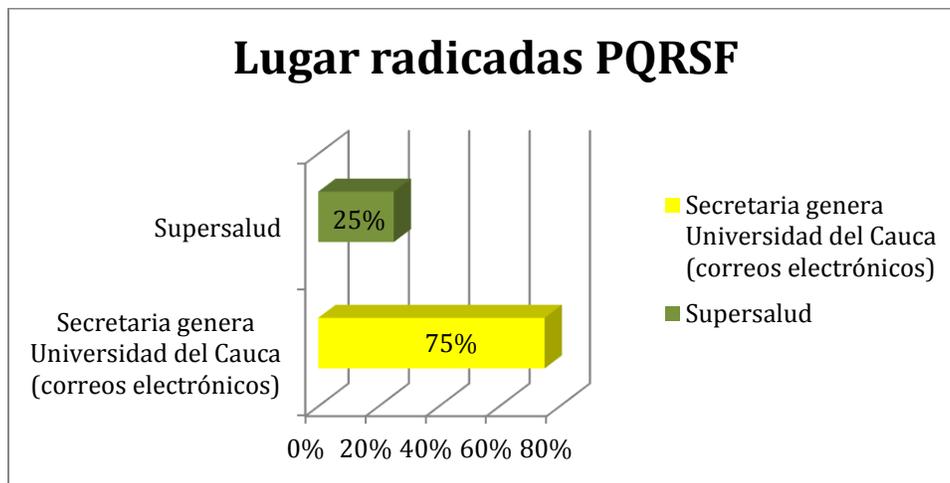
En la grafica se observa que el 50% de las PQRSF, son quejas,inconformidades de los usuarios frente al servicio directamente en la Unidad de Salud; el 25 % son peticiones y otro 25% son reclamos de los usuarios por servicios red prestadores .

2. MEDIOS UTILIZADOS POR LOS AFILIADOS PARA RADICAR LOS REQUERIMIENTOS

- Teniendo en cuenta la cuarentena decretada por gobierno Nacional a causa de la pandemia Covid 19 y acogida por la rectoría de la Universidad del Cauca mediante Resolución rectoral Resolución Rectoral 246 de 2020, se establece como mecanismos para presentar las PQRSF, los correos electrónicos y las quejas telefónicas.
- 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 .

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

PQRSF Radicadas por	Numero	Porcentaje
Secretaria genera Universidad del Cauca (correos electrónicos)	9	75%
Supersalud	3	25%
Total PQRSF	12	100



ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial



En el cuadro 2, se observa que el 75 % de las PQRFS, fueron interpuesta por los usuarios de la Unidad de Salud a través del correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca y el 15% fueron interpuestas a través de la Supersalud .

Es de anotar que este trimestre tiene como particularidad inicio de la pandemia Covid 19 que obligó al gobierno Nacional a declarar la cuarentena obligatoria para todos los colombianos y se notó un número reducido de PQRSF

3. MOTIVOS DE LAS PQRSF PRESENTADAS POR LOS AFILIADOS

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

Concepto	Motivo	#	%
Quejas	<ul style="list-style-type: none">No llegaron medicamentos completos y mucha demoraUsuario inconforme EPS régimen contributivo no le presta servicios esposa y la culpa es Unidad de saludPor traslado paciente al hospital san JoseUsuaría no conforme frente a los procesos del IVE	6	50%
Peticiones:	<ul style="list-style-type: none">Certificación de no existencia grupo multidisciplinario salud ocupacionalReembolso gatos realizados padrecertificado salud - expedido por eps que determine trabajo casa	3	25
Reclamos	<ul style="list-style-type: none">Quejas usuarios frente a la red de prestadores	3	25%

Atentamente

María Leticia Castrillón
Unidad de Salud



ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial