



## UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA INFORME CUANTITATIVO PQRSF TERCER 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 el tercer trimestre del año 2020, la situación no cambia mucho respecto al segundo semestre del año en curso, ya que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020, prorrogó la Emergencia Sanitaria declarada mediante Resolución 385 de 2020, hasta el 31 de agosto de 2020, posteriormente y mediante Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020, se prorrogó nuevamente la Emergencia Sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2020.

Teniendo en cuenta que la Presidencia de la República mediante Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020, imparte instrucciones en virtud de la Emergencia Sanitaria generada por la pandemia del COVID-19, y en lo relacionado al orden público decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable, el Rector de la Universidad del Cauca Resuelve “Prorrogar hasta el 15 de diciembre de 2020, la suspensión de todas las actividades masivas, para cualquier clase de eventos, sin importar el número de personas, ya sean de índole académico, deportivo, administrativo, ceremonias colectivas o privadas de grado, que involucren la participación de terceros, ya sean institucionales o en nombre de la Universidad del Cauca, dentro o fuera de las instalaciones del Alma Máter, como medida de mitigación del contagio del virus Coronavirus COVID-19, ello también en concordancia con la Resolución Rectoral No. 247 de 6 de abril de 2020, por la cual se suspenden todas las actividades administrativas dentro de los espacios físicos de la Universidad del Cauca”.

Por lo anteriormente expuesto la oficina de atención al usuario, atenderá las PQRSF a través de los canales virtuales y telefónicos de la entidad.



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: 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 julio al 30 de septiembre año 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*

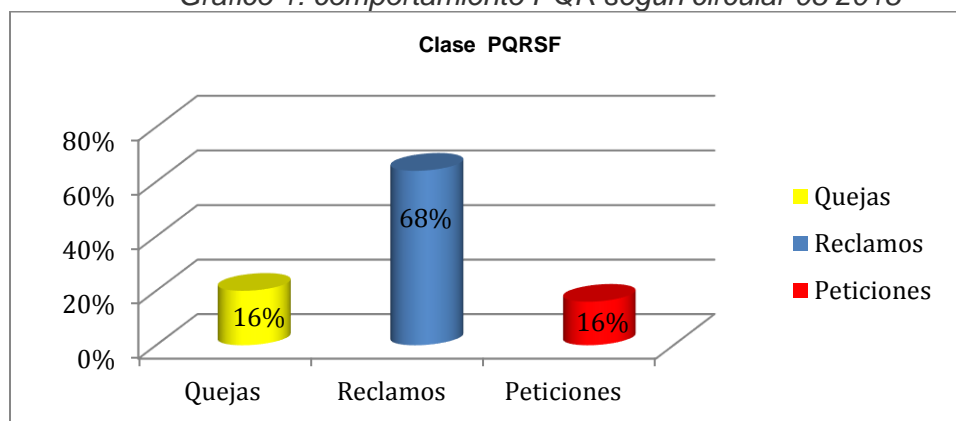
## RESULTADOS

1. Total PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para el tercer 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

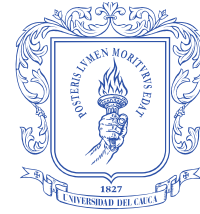
Variable	Numero	Porcentaje
<i>Quejas</i>	4	16%
<i>Reclamos</i>	17	68%
<i>Peticiones</i>	4	16%
<i>Total</i>	25	100

Grafico 1: comportamiento PQR según circular 08 2018



En la grafica se observa que el 64% de las PQRSF, son por RECLAMOS de los usuarios por servicios red prestadores, EL 20% por QUEJAS de los servicios directos en la Unidad de salud y un 16% hace referencia a las peticiones y/o sugerencias realizadas a la entidad.

Se resalta como se incrementaron las manifestaciones de inconformidad de los usuarios de la Entidad, con respecto a la prestación de los servicios de salud a través de la red externa de prestadores, las cuales se han visto afectada por la misma pandemia



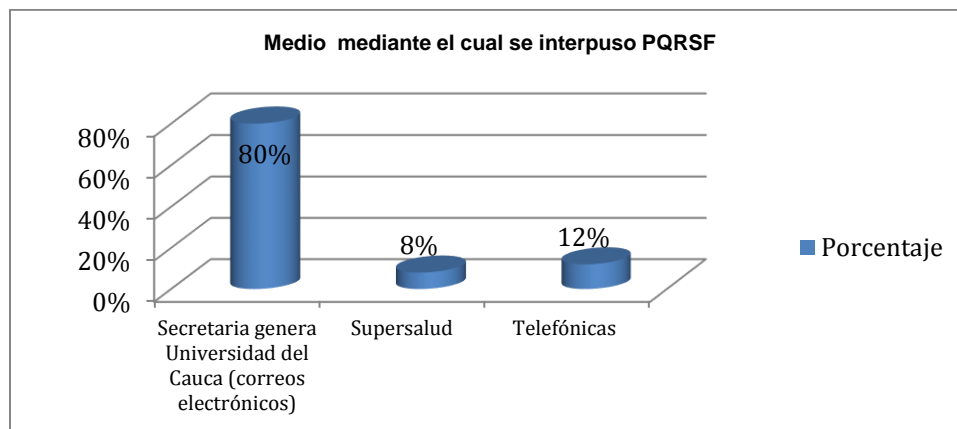
## 2. MEDIOS UTILIZADOS POR LOS AFILIADOS PARA RADICAR LOS REQUERIMIENTOS

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 se establece como mecanismos para presentar las PQRSF, los

- Correos electrónicos  
[quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co)  
[dirunisalud@unicauca.edu.co](mailto:dirunisalud@unicauca.edu.co)
- 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)	20	80%
Supersalud	2	8%
Telefónicas	3	12
<b>Total PQRSF</b>	<b>25</b>	<b>100</b>



ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO-SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



En el cuadro 2, se observa que el 80 % 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; el 12% fueron interpuestas a través de via telefónica y el 8% a través de la Supersalud.

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

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

Concepto	Motivo	#	%
Quejas	• Entrega medicamentos – denominación comercial	2	16%
	• No autorización oportuna servicio odontológico	1	
	• No servicios oportunos otros municipios	1	
Peticiónes:	• Solicitud certificados	2	16%
	• Retiro Plan Complementario	1	
	• Solicitud protectores	1	
Reclamos	• IPS – No oportunidad citas	5	68%
	• IPS – Incumplimiento citas	5	
	• IPS- Incumplimiento toma pruebas Covid 19	3	
	• IPS- No entrega oportuna de resultados	1	
	• IPS- Malo el servicio – resultados laboratorio alterado	1	
	• IPS- Requieren prestador anterior	1	

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