



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

A partir del segundo semestre del año en curso 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 y todas las demás generadas para declarar por todo el año la Emergencia Sanitaria, obligando a las instituciones a adoptar acciones con el fin de evitar la propagación del virus COVID-19 en el territorio colombiano, ente las cuales se tiene:

- La cuarentena obligatoria para todos los ciudadanos colombianos con alguna excepción
- El pico y cedula
- Se inicia con el trabajo virtual o trabajo en casa
Teniendo en cuenta lo reglamentado por el Gobierno 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 Mater, como medida de mitigación del contagio del virus”.



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial



Ante los cambios generados por la época de pandemia, en la cual se inicia el trabajo virtual o desde casa como una alternativa para continuar con los procesos que se realizan en cada dependencia, la Secretaría General de la Universidad del Cauca determinó para la recepción de PQRSF, que se recibirían por el correo electrónico quejasreclamos@unicauca.edu.co; La Unidad de Salud como dependencia universitaria se acoge a dicho lineamiento y además del correo ya relacionado utiliza los correos de dirunisalud@unicauca.edu.co y mlcastrillon@unicauca.edu.co y la línea telefónica 3135262729.

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 presentan y que determinan 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 bajo la custodia 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 diciembre del 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

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

RESULTADOS

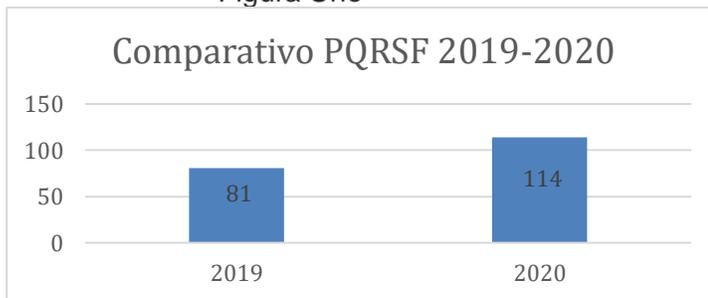
1. Total, PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, del 01 de enero al 31 diciembre año 2020, recibidas en la oficina de atención usuario

| AÑO | PQRSF |
|------|-------|
| 2020 | 114 |

2. Comparativo PQRSF año 2019 – 2020

| AÑO | PQRSF |
|------|-------|
| 2019 | 81 |
| 2020 | 114 |

Figura Uno

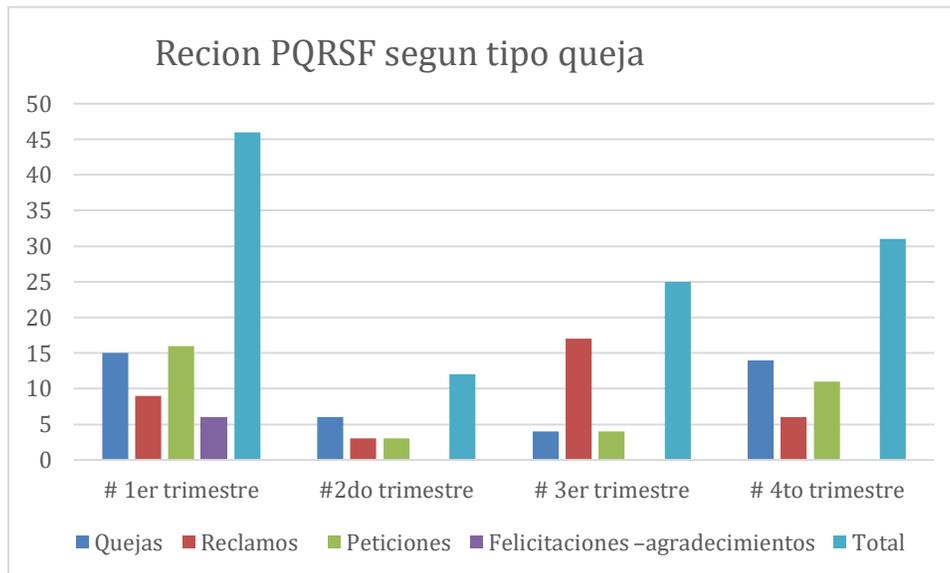


Se observa figura uno, que los afiliados a la Unidad de Salud están haciendo uso de su derecho a manifestar sus inconformidades, con un aumento de 33 quejas para el año 2020 que representa casi el 40% con referencia a las quejas año 2019.

3. Distribución por trimestre de las PQRSF, recibidas en la Unidad de Salud según TIPO de requerimiento durante el año 2020

| TIPO PQRSF | RELACION PQRSF POR TRIMESTRE SEGÚN TIPO QUEJA | | | | |
|---|---|----------------|-----------------|----------------|-------|
| | # 1er trimestre | #2do trimestre | # 3er trimestre | # a 31-12-2020 | TOTAL |
| <i>Quejas</i> | 15 | 6 | 4 | 14 | 39 |
| <i>Reclamos</i> | 9 | 3 | 17 | 6 | 35 |
| <i>Peticiones</i> | 16 | 3 | 4 | 11 | 34 |
| <i>Felicitaciones – agradecimientos</i> | 06 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Total | 46 | 12 | 25 | 31 | 114 |

Figura 2: comportamiento PQRSF por trimestre según tipo de queja



En la grafica se observa que el primer y cuarto trimestre del año en 2020, se dio el mayor numero de PQRFS, y el segundo y cuarto trimestre fueron menos la PQRSF; utilizando la queja y la peticion como el tipo de requerimiento mas habitual.

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.

4. 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
dirunisalud@unicauca.edu.co



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

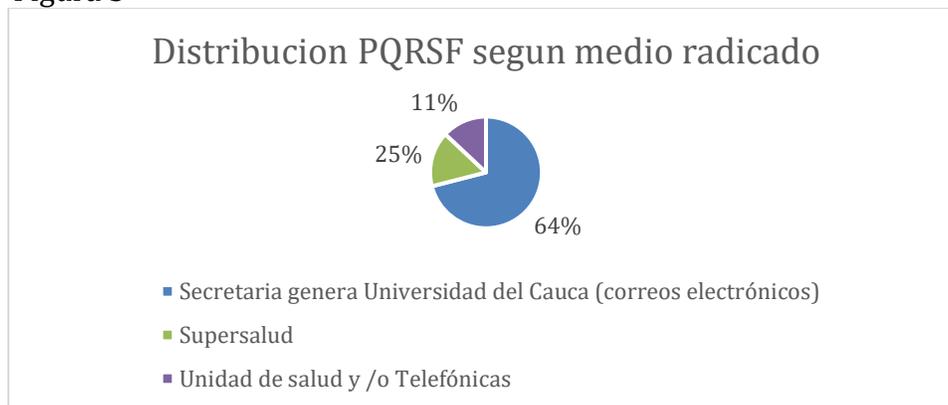


- Aplicativo Supersalud: Los afiliados interponen sus requerimientos en el aplicativo de la Supersalud – esta a su vez envía el requerimiento a la Entidad y la Entidad debe responder en los términos y tiempos establecidos por la misma Supersalud.
- Correos electrónicos de funcionarios Unidad de salud: dirunisalud@unicauca.edu.co, mlcastrillon@unicauca.edu.co, mprado@unicauca.edu.co, subdireccionuds@unicauca.edu.co

Distribución de las PQR, según el medio a través del cual fueron radicadas año 2020

| PQRSF Radicadas por | Numero | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Secretaria genera Universidad del Cauca (correos electrónicos) | 73 | 64% |
| Supersalud | 17 | 11% |
| Unidad de salud y /o Telefónicas | 28 | 25% |
| Total, PQRSF | 114 | 100 |

Figura 3



En la figura dos, se observa que el 64% % 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 11% fueron interpuestas a través de la Supersalud y el 25 % directamente a través de los correos electrónicos de los funcionarios de la Unidad de Salud.

5. 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"> • Entrega medicamentos – denominación comercial • No autorización oportuna servicio odontológico • No servicios oportunos otros municipios • Reembolsos • Exigen medicamentos nombre comercial • No están de acuerdo procedimientos realizados | 39 | 34% |



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial



| | | | |
|----------------------------------|--|----|-----|
| | <ul style="list-style-type: none"> Se exige inmediatez procedimiento para planificar | | |
| Peticiones: | <ul style="list-style-type: none"> Solicitud certificados Retiro Plan Complementario Solicitud protectores | 34 | 30% |
| Reclamos | <ul style="list-style-type: none"> IPS – No oportunidad citas IPS – Incumplimiento citas IPS- Incumplimiento toma pruebas Covid 19 IPS- No entrega oportuna de resultados IPS- Malo el servicio – resultados laboratorio alterado IPS- Requieren prestador anterior IPS- no cumplimiento protocolos bioseguridad IPS no contestan teléfono No agenda especialistas Demora toma pruebas covid | 35 | 31 |
| Felicitaciones - agradecimientos | <ul style="list-style-type: none"> Felicitación grupo odontólogos y auxiliares campaña prevención Agradecimientos Sala Sip -subdirección apoyo paciente Agradecimiento dirección y personal Unidad de salud | 6 | 5% |

Dentro de las IPS fueron incluidas en las quejas de los usuarios se tiene:

IPS Bios: incumplimiento citas – no contestan teléfono – no hay agendas especialistas

IPS Siempre Covid 19: No cumplimiento toma, ni seguimiento pruebas Covid 19

IPS SIEMPRE- no contestan teléfonos asignados para citas

Cimo: dificultad consecución citas

Laboratorio Lorena Vejarano: no cumplimiento protocolos bioseguridad – pandemia

Laboratorio diagnosticar: Resultados no confiables

Home Care HyM: incumplimiento citas usuarios Resolución 521 – demora envió reportes Unicauca y demora programación exámenes Covid 19

Cristus Sinergia: No atención oportuna

Observaciones

Se sugiere que la Unidad de Salud tenga un Comité de quejas y Reclamos, con el fin de que este pueda analizar las quejas presentadas y se pueda, con base en estas realizar las acciones de mejora pertinentes; Igualmente es importante que estas sirvan para evaluar la prestación de los servicios de las diferentes prestadores de los servicios externos que ofrece la Unidad de salud.

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

Unidad de Salud
Atencion Usuario



Universidad
del Cauca



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