



**UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA
INFORME CUANTITATIVO PQRSF
AL 31 DE MARZO 2021**

La Unidad de Salud, como dependencia de la Universidad del Cauca, se rige en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por las Resolución 141 de 2019 y Resolución 246 de 2020 (transitoria) que establece que la Secretaria General del alma mater es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control del sistema PQRSF.

Ante la emergencia sanitaria por la pandemia Covid 19, el Gobierno Nacional establece las medidas pertinentes para evitar la propagación del virus, dentro de dichas medidas se adopta la modalidad de trabajo en casa como medida de aislamiento preventivo. La Universidad del Cauca teniendo en cuenta las directrices del gobierno Nacional adopta la modalidad de trabajo en casa por lo cual se define que las quejas y reclamos solo se recibirán por los medios electrónicos autorizados para tal fin entre ellos se tiene el correo quejasreclamos@unicauca.edu.co; La Unidad de Salud adicionalmente y teniendo en cuenta la situación especial que se vive por pandemia recibe las quejas al correo mlcastrillon@unicauca.edu.co y para las quejas verbales el teléfono 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 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 bajo la custodia de la secretaria de la Dirección de la Entidad y las responde la oficina jurídica de la Universidad del cauca.



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 año 2021 en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, de acuerdo a los requerimientos de la circular 008 del año 2018 y a las Resolución Rectorales - 141 2019 y 246 de 2020 (transitoria) de la Universidad del Cauca.

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

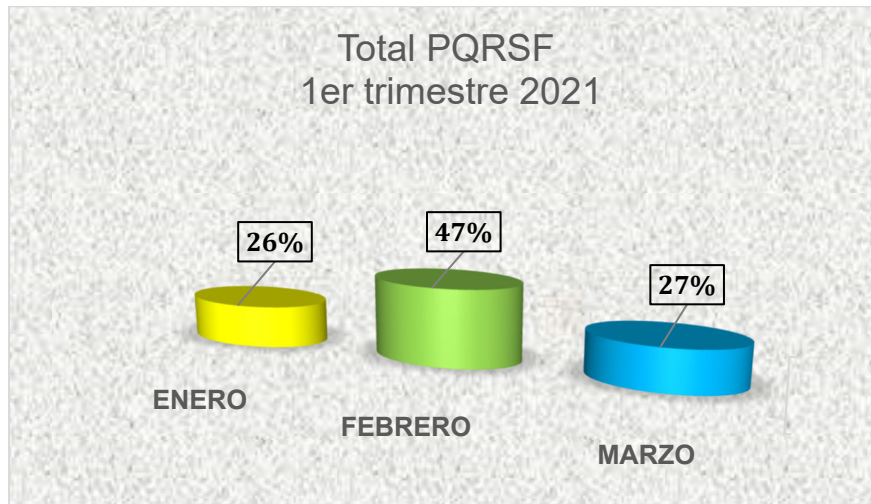
RESULTADOS

1. Total, PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para hasta 31 de marzo 2021, recibidas en la oficina de atención usuario a través de los medios electrónicos asignados para tal fin.

Numero PQRSF primer semestre año 2021		
Mes	Nro	%
Enero	13	26%
Febrero	24	47%
Marzo	14	27%
Total	51	100

Gráfico Uno:

Total, PQRSF para primer trimestre año 2021, distribuidas en los meses de enero, febrero y marzo



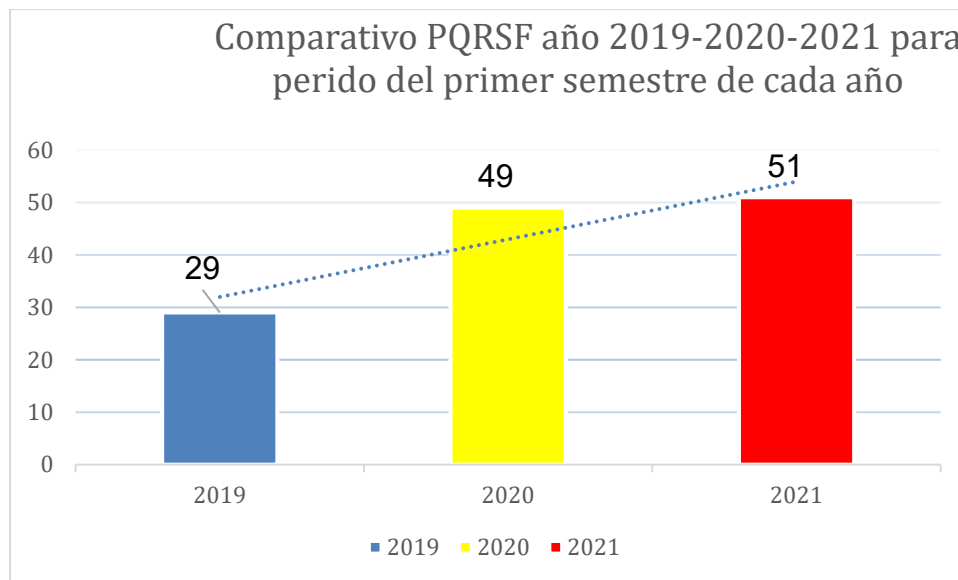
Se observa que, para el primer trimestre del año 2021, la Unidad de salud recibió por los medios institucionales un total de 51 PQRSF, distribuidas 13 en enero, 24 en febrero y 14 en el mes de marzo 2021; Se destaca que en febrero se duplicaron las PQRSF en comparación con los meses de enero y marzo.



2. Cuadro Comparativo del comportamiento de las PQRSF, durante los años 2019,2020 y 2021, para el primer trimestre del año

Numero PQRSF primer semestre año 2021	
AÑO	Nro.
2019	29
2020	49
2021	51

Grafico 2.



La grafica muestra la tendencia al aumento de las PQRSF, lo que se traduce en que los usuarios están haciendo uso de su derecho a manifestar su satisfacción o no con los servicios de salud que la entidad presta a sus afiliados .



ISO 9001: SC-CER450832



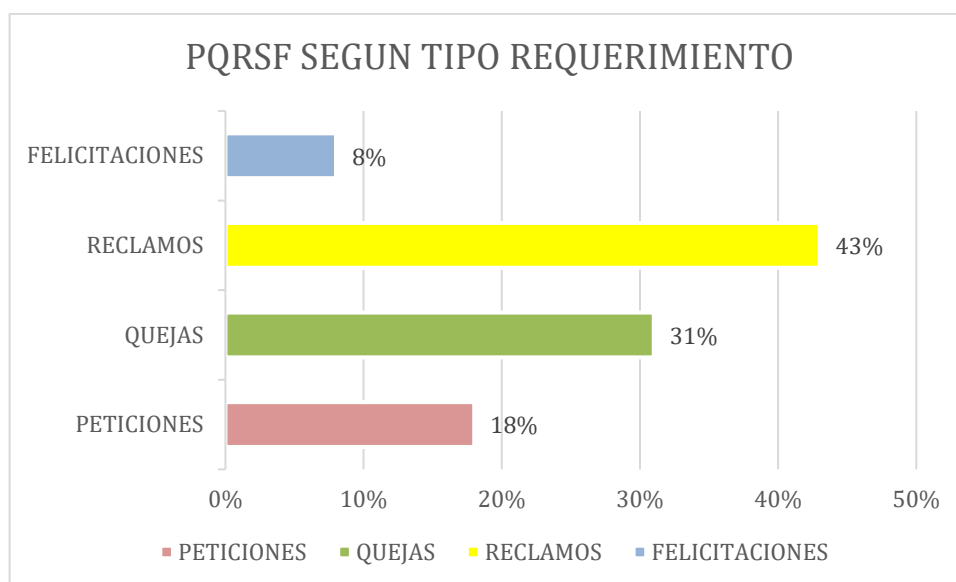
IGNet: CO- SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

3. PQRSF según tipo de requerimiento realizado por los usuarios en el primer trimestre año 2021

MES	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		FELICITACIONES		TOTALES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ENERO	3	23%	1	8%	7	54%	0	0	2	15%	13	100%
FEBRERO	4	17%	7	29%	12	50%	0	0	1	4%	24	100%
MARZO	2	14%	8	57%	3	21%	0	0	1	8%	14	100%
TOTAL	9	18%	16	31%	22	43%	0	0	4	8%	51	100%

Gráfico tres: PQRSF según tipo requerimiento tomando como referencia el valor total de las PQRSF del primer semestre 2021



La Grafica muestra que, para el primer semestre del año 2021, el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de salud es el RECLAMO con el 43% de las PQRSF, seguido de las Quejas con 31%, Peticiones el 18% y por último están los agradecimientos o felicitaciones con un 8%.

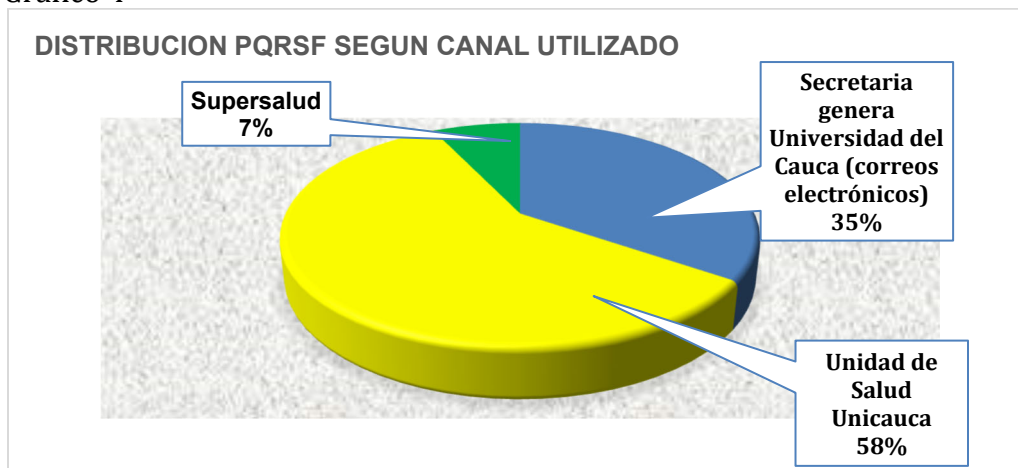
4. CANALES INSTITUCIONALES Y DE NORMATIVIDAD UTILIZADOS POR LOS AFILIADOS PARA RADICAR SUS REQUERIMIENTOS:

- Correos electrónicos
quejasreclamos@unicauca.edu.co y
mlcastrillon@unicauca.edu.co
- A través de la Supersalud:
Formulario web para PQRD
Aplicativo Supersalud: Formulario que se encuentra en la pag. Web de la Supersalud
Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o (57)(1)7442000 opción 4
- Línea Telefónica oficina de atención usuario Unidad de Salud: 3135262729

Distribución de las PQRSF, según el canal a través del cual fueron radicadas

PQRSF Radicadas por	Numero	Porcentaje
Secretaria genera Universidad del Cauca (correos electrónicos)	15	35%
Unidad de Salud Unicauca -escrita y verbales	33	58%
Supersalud	3	7%
Total PQRSF	51	100%

Grafico 4



En el grafico cuatro, se observa que el 58 % de las PQRSF, fueron interpuesta directamente en la Unidad de Salud Unicauca; el 35% a través del correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca y el 7% fueron interpuestas a través de la Supersalud.



5. MOTIVOS DE LAS PQRSF PRESENTADAS POR LOS AFILIADOS

Concepto	Motivo	#	%
Quejas	• Confusión manejo datos funcionaria encargada covid 19	1	31%
	• Dificultad consecución citas	6	
	• No entrega medicamentos a tiempo	1	
	• Mala atención cimo	1	
	• Demora autorización reembolsos	1	
	• Demora atención HYM	2	
	• No atención Cali covid 19	1	
	• Mal manejo paciente Clinicas	1	
	• No disponibilidad contratos	2	
Peticiones:	• Solicitud revisión glosa	1	18%
	• Trámites administrativos: Solicitud Reembolsos, Retiros BDEX- Retiro un beneficiario	7	
	• Solicitud cuidador	1	
Reclamos	• IPS – No cumplimiento visitas domiciliarias, incumplimiento toma pruebas covid 19	7	43%
	• Unidad no tiene contratos disponibles (Ni en Popayán -ni fuera Popayán)	13	
	• Mala la atención odontológica por urgencias	2	
Felicitaciones - Agradecimientos	• Profesional de odontóloga excelente	2	8%
	• Agradecimiento atención paciente	1	
	• Felicitaciones proceso vacunación	1	

Realizando análisis del proceso de las PQRSF en la Unidad de Salud, se concluye:

1. Los usuarios están haciendo uso del derecho que les asiste para interponer sus PQRSF, pero se requiere seguir insistiendo para que los usuarios utilicen los canales de comunicación establecidos por la Universidad del Cauca para la recepción de la PQRSF y poder realizar seguimiento pertinente y dar la respuesta oportuna.
2. Que se hace necesario establecer desde el momento de la realización del proceso contractual con la red de prestadores, unas condiciones para que se ofrezca oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud que se brinda a nuestros usuarios; por cuanto el mayor # de PQRSF está relacionado con externo en la prestación servicios externos a la entidad.
3. Un aspecto curioso es que los usuarios utilizan las PQRSF, como medio para solicitar trámites administrativos, que no deberían ingresar por este medio, pues son tramites que se pueden solicitar directamente a través de las áreas administrativas de la entidad.

Atentamente

María Leticia Castrillón
Unidad de Salud



ISO 9001: SC-CER450832



I3Net: 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