

**UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
INFORME PQRSF PRIMER TRIMESTRE  
AÑO 2023**

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.

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.

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones según circular 08 del 2018:

**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 dan 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.



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

## I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF primer trimestre del año 2023, 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.

### RESULTADOS

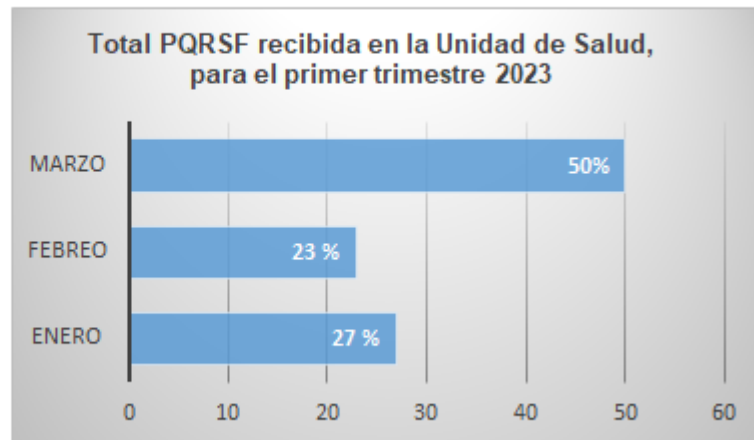
Informe PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para el primer trimestre del año en 2023 y que fueron recibidas en la oficina de atención usuario a través de los canales institucionales establecidos para tal fin por Secretaria General de la Universidad del Cauca y que para la Unidad de Salud se convierten en un insumo importante para realizar las acciones de mejora.

1. Total, PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el primer trimestre del año 2023, distribuidas por mes.

**Cuadro 1.**

Mes	Nº	%
Enero	14	27
Febreo	12	23
Marzo	26	50
Total	52	100

**Grafico 1.**



En el cuadro 1, se relaciona un total de 52 PQRSF para el primer trimestre del año en curso, de las cuales el 50% fueron interpuesta en el mes de marzo; seguido del 27% de PQRSF para el mes de enero y un 23% interpuestas en el mes de febrero.



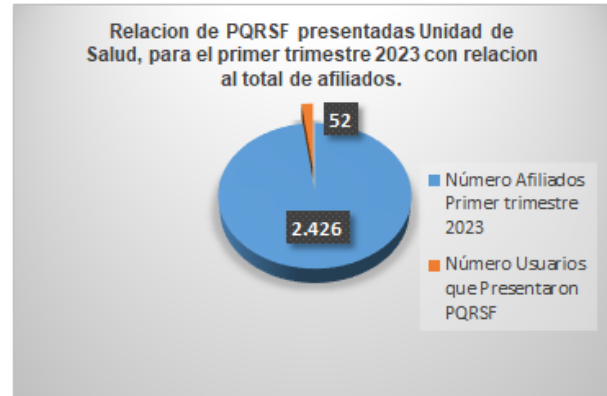
*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

2. Relación de las PQRSF, recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el primer trimestre del año 2023, frente al total de afiliados para el mismo periodo.

**Cuadro 2.**

Número Afiliados Primer trimestre 2023	Número Usuarios que Presentaron PQRSF	Porcentaje Peticionarios con relacion al numero de afiliados de la Unidad de Salud para el primer trimestre 2023
2.426	52	2.14%

**Gráfico 2.**



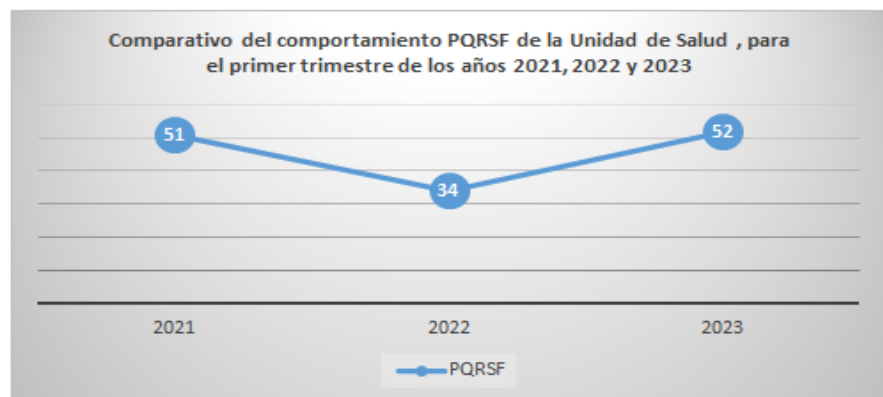
El grafico 2, define que el 2.14%, que representan 52 de los afiliados a la Unidad de Salud que hicieron uso de su derecho a manifestar sus inquietudes a través de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF), usando los canales institucionales correspondientes al proceso establecido por la Universidad del Cauca para tal fin.

3. Comparativo de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante los años 2021, 2022 y 2023 en su primer trimestre.

**Cuadro 3**

Año	Nº
2021	51
2022	34
2023	52

**Gráfico 3**



En el grafico 3, se observa que el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el primer trimestre de los años 2021(51 PQRSF) y 2023 (52 PQRSF), fue muy similar con un leve aumento para el año 2023; y para el año 2022 se observa que durante el primer trimestre se recibieron 34 PQRSF, un número menor al presentado en el mismo periodo para los años del 2021 y 2023.

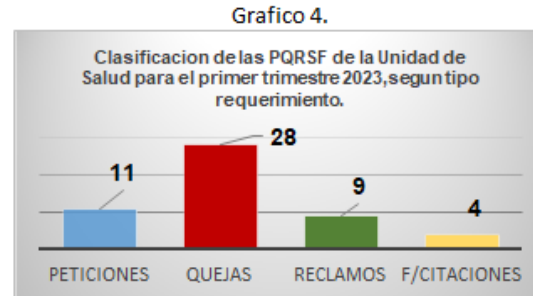


*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

4. Clasificación de las PQRSF para el primer trimestre Año 2023, según tipo de requerimiento realizado por los usuarios

**Cuadro 4.**

Peticiones	Quejas	Reclamos	F/citaciones	Total
11	28	9	4	52



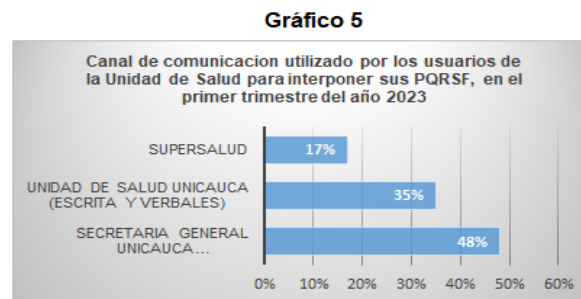
En el grafico 4, se observa que para el primer trimestre del año 2023, continua la tendencia de ser la QUEJA, el tipo requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud con el 54% (28) de las PQRSF presentadas; seguido de las Peticiones con 21%(11); en un tercer lugar reportan los Reclamos con el 17%(9) y un 8%(4) que corresponde a las manifestaciones de gratitud por los servicios recibidos en la entidad.

5. Canales institucionales utilizados por los afiliados de la Unidad de Salud para radicar sus PQRSF en el primer trimestre año 2023, a través de los canales institucionales establecidos:

- 1) Secretaria General de la Universidad del Cauca, a través de:
  - Correos electrónicos: [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co)
  - Buzón de Sugerencias -instalado Unidad de Salud Universidad del Cauca.
  - Escritas- Presentadas en ventanilla Única de la Universidad del Cauca (Of. Correspondencia).
- 2) Plataforma Supersalud:
  - Aplicativo Supe salud: Formulario que se encuentra en la pag. Web de la Supersalud
  - Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o (57)(1)7442000 opción 4
- 3) Unidad de Salud - Universidad del Cauca:
  - Línea Telefónica oficina de atención usuario Unidad de Salud: 3135262729
  - Punto de atención presencial Oficina Atención Unidad de Salud

**Cuadro 5**

Canal Utilizado	Nro.	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos)	25	48%
Unidad de Salud Unicauca (Escrita y Verbales)	18	35%
Supersalud	9	17%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



En el gráfico 5, se observa que el 48% de las PQRSF, fueron interpuestas a través del correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca; seguido del 35% de las PQRSF, que son entregadas directamente en la Unidad de Salud y un 18% de los usuarios de la entidad que radican sus PQRSF a través del aplicativo de la Supersalud.



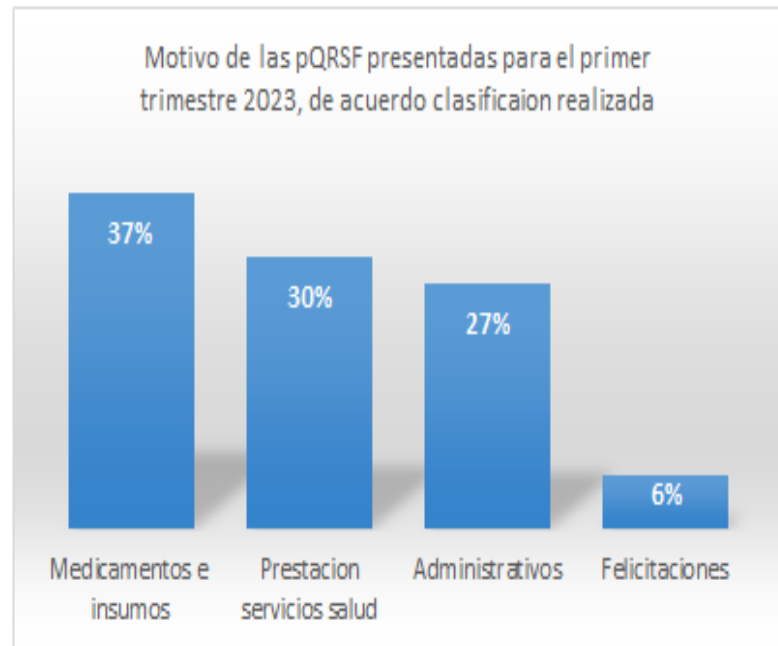
*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

6. **Motivos frecuentes de las PQRSF, presentadas en la Unidad de Salud en el año 2023 y que se clasificaron en cuatro grupos: Medicamentos, Prestación Servicios de Salud, Administrativas y Felicitaciones**

**Cuadro 6.**

Motivo PQRSF	Nro.	%
Medicamentos e insumos	23	37%
Prestacion servicios salud	19	30%
Administrativos	17	27%
Felicitaciones	4	6%
<b>Totales</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6.**



El Gráfico 6, se observa que de los 52 usuarios que interpusieron PQRSF, ante la Unidad de Salud, algunos de ellos presentaron más de una inconformidad, lo que sumo 63 reportes. Según la clasificación realizada el mayor número de PQRSF se encuentra en el grupo de medicamentos e insumos con el 37% de inconformidades; seguida de la prestación de servicios de salud con el 30%; un 27% de PQRSF administrativas y un 6% de manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios de recibidos por la entidad



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

7. Relación de los Motivos de las PQRSF, presentadas Unidad de Salud, para el primer trimestre año 2023.

Cuadro 7.

MOTIVOS PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023			
	Nro.	Totales	%
<b>1. Entrega medicamentos</b>			
No entrega insumos	1	23	37
No entrega oportuna medicamentos	19		
No entregan medicamento formulado	2		
No entrega medicamentos completos	1		
<b>2. Prestacion servicios medicos</b>			
Solicitud cambio prestador No oportunidad citas	1	21	30
Solicitud 2do concepto medico vascular	1		
Paciente hospitalizada requiere radiografia	1		
Demora asignacion hora cirugia	1		
Atencion por salud mental	1		
Requiere atencion de primer nivel en Valle de Lili	3		
Dificultad consecucion citas en IPS contratadas	4		
Demora prestacion servicios requeridos	2		
No contrato vigente IPS requerida	2		
Demora entrega ordenes apoyo	1		
Demora entrega resultados	2		
<b>3. Administrativas</b>			
Inconformidad atencion funcionario	1	17	27
Requerimiento Historia Clinica	1		
No deacuerdo proceso de entrega ordenes de apoyo	2		
Relaciones interpersonales funcionarios	1		
Usuario requiere Retiro del BDUA	1		
Mejorar encuesta satisfaccion	1		
Inconformidad atencion medica	1		
Requiere informacion sobre entrega lentes y montura	1		
Inconformidad por cobro cuotas moderadoras y copagos retroactivos	5		
Solicitud servicios : Audifonos no convencionales- servicio buga - rehabilitacion oral	3		
<b>4. Felicitaciones . Agradecimientos</b>			
Servicios IPS - Clinica Palmares	1	2	6
Servicio higiene Oral	1		
Agradecimiento funcionarios servcios prestados	2		
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

En el cuadro 7, se relacionan las PQRSF, presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el primer trimestre año 2023, siendo la entrega de medicamentos una de las quejas más recurrentes para primer trimestre del año 2023, con el 37% de PQRSF, seguida del 30% con prestación de servicios de salud; un 27% de PQRSF de carácter administrativo y un 6% de felicitaciones y agradecimientos por servicios prestados.



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*



Nota:



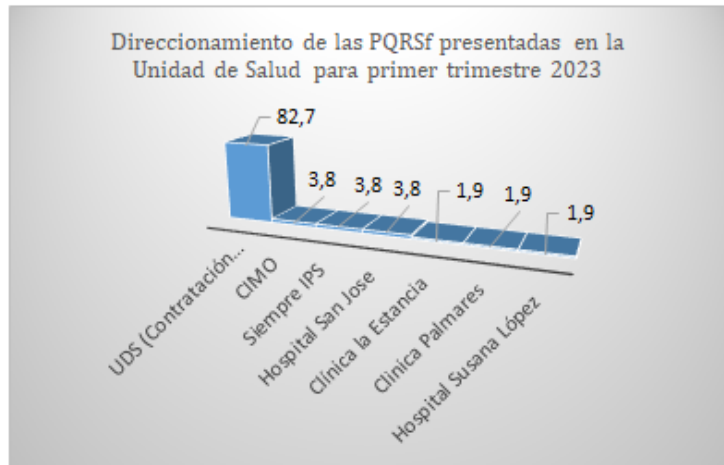
*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

8. **Direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el primer trimestre año 23**

Cuadro 8

Direccionamiento Pqrsf	Nro.	%
UDS (Contratación Red Prestadores y Medicamentos)	43	82,7
CIMO	2	3,8
Siempre IPS	2	3,8
Hospital San Jose	2	3,8
Clínica la Estancia	1	1,9
Clinica Palmares	1	1,9
Hospital Susana López	1	1,9
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Gráfico 8



De acuerdo con lo que se visualiza en la gráfica 8, el mayor porcentaje de PQRSF están direccionadas a la Unidad de Salud directamente como EPS e IPS (Prestadora de Servicios de Salud) con el 84.6% de PQRSF, seguida por Cimo, IPS Siempre y Hospital San José con el 3.8% cada una.

Es de resaltar que hay una PQRSF, direccionada a la IPS Palmares, la cual la presenta un usuario en agradeciendo a los excelentes servicios de dicha institución.

Observaciones

La Oficina de atención usuario presenta ante el Comité de PQRSF el informe del primer trimestre 2023, para que se tomen la acción de mejora pertinentes, teniendo en cuenta los principales motivos de las PQRSF presentadas.

Atentamente

María Leticia Castrillón  
Unidad de Salud



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*



Dirección  
Unidad de Salud



Universidad  
del Cauca



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

---

Unidad de Salud de la Universidad del Cauca  
Calle 4 No. 3 -57 Centro - Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1600 – 1672 - 1601  
dirunisalud@unicauca.edu.co unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co