

UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA
INFORME CUANTITATIVO PQRSF
CUARTO TRIMESTR 2019

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.

Procedimiento a seguir:

- El usuario radica la PQRSF en Ventanilla Única de correspondencia Universidad del Cauca
- Ventanilla Única asigna un código a la PQRSF presentada y reporta a Secretaria General
- Secretaria General Universidad del Cauca, remite a la Unidad de Salud mediante oficio adjuntando la PQRSF para respuesta pertinente
- En la Unidad de Salud se recepciona la PQRSF, en la oficina de atención al usuario.
- La oficina atención usuario de la Unidad de Salud, remite requerimiento para respuesta a quien corresponda y debe estar atenta a que no se venzan los términos de dicha respuesta
- Se da respuesta al peticionario en los términos establecidos
- Plan de Mejoramiento

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.



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 Octubre al 31 de diciembre año 2019 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



IQNet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

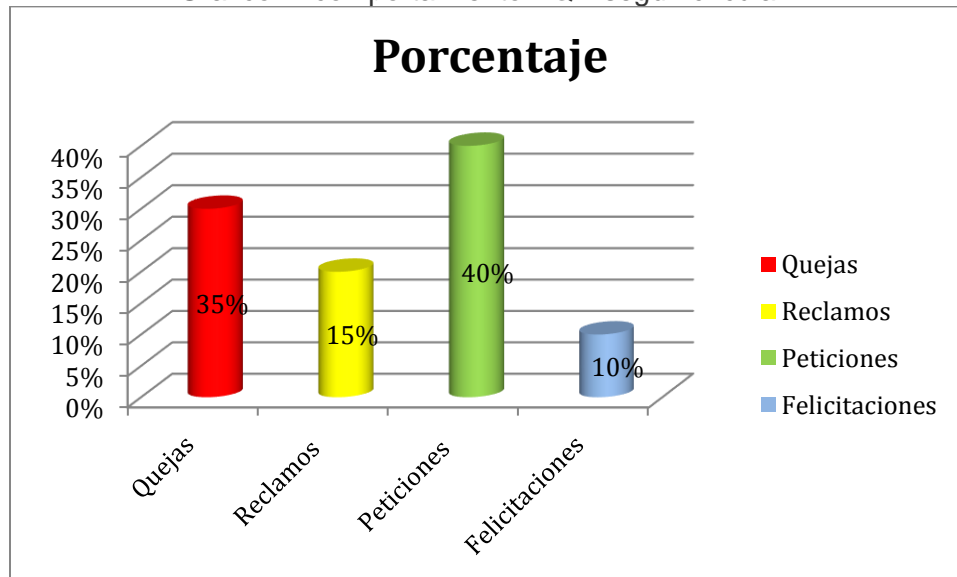
RESULTADOS

1. Total PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, cuarto trimestre año 2019

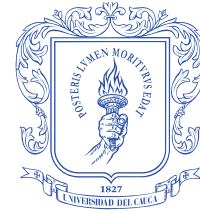
Distribución PQR en la Unidad de Salud según circular 008 del 2018, para el cuarto Trimestre año 2019

Concepto	Numero	Porcentaje
Quejas	7	35%
Reclamos	3	15%
Peticiones	8	40%
Felicitaciones	2	10%
Total	20	100%

Gráfico 1: comportamiento PQR según circular



En la grafica se observa que el 40% de las PQRSF, son peticiones que los afiliados realizan a la entidad; el 30% son Quejas de los afiliados por el servicio presatados por los funcionarios de la entidad, el 20% son reclamos por servicios IPS contratadas y se un 10% usuarios que agradecen los servicios prestados por la institucion.



2. MEDIOS UTILIZADOS POR LOS AFILIADOS PARA RADICAR LAS PQRSF

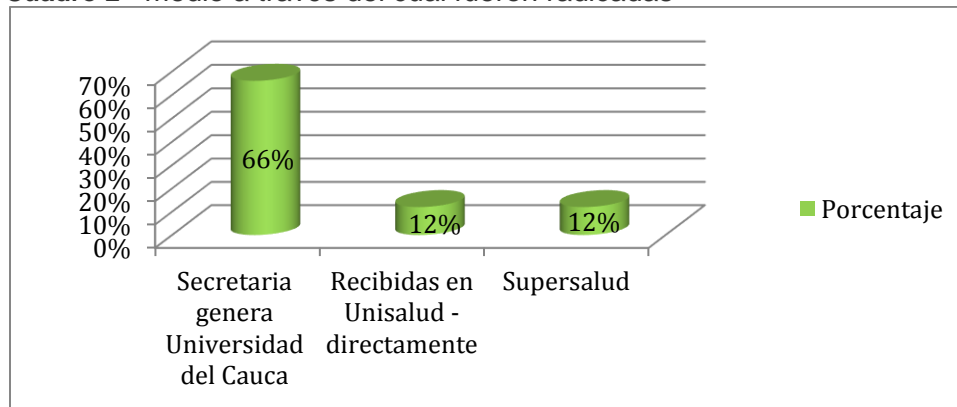
Los medios a través de los cuales se radican las PQRSF en la Unidad de Salud son:

- Secretaria General de la Universidad del Cauca :
 - *Oficina correspondencia – Ventanilla Única (escrito) Universidad del Cauca
 - * Correo electrónico quejas y reclamos de la Universidad del Cauca y el
 - * Buzón de Sugerencias ubicado en la Unidad de Salud y que es administrado por Secretaria General de la Universidad del Cauca (La Secretaria General envía un funcionario para apertura del buzón de sugerencias, cada ocho días, y debe abrirse en presencia de un funcionario y un afiliados de la Unidad de Salud Unicauca y se hace un acta.)
- 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 Supersalud).
- Entrega directa Unidad de Salud Universidad Cauca (Vacaciones Unicauca)

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

PQRSF Radicadas por	Numero	Porcentaje
Secretaria genera Universidad del Cauca (Ventanilla Única – Buzón de Sugerencias y correos electrónicos)	14	66%
Recibidas en Unisalud - directamente	3	12%
Supersalud	3	12%
Total PQRSF	20	100

Cuadro 2 - medio a través del cual fueron radicadas



En el cuadro 2, se observa que el 66% de las PQR interpuesta por los usuarios de la Unidad de Salud fueron ingresadas por la Secretaria General de la Universidad del Cauca, a través de la Ventanilla Unicauca, del buzón de sugerencias ubicado en la Unidad de Salud y del el correo electrónico quejasyreclamos@unicauca.edu.co; Un 12% fueron entregadas directamente en la Unidad de Salud y otro 12% fueron interpuestas a través de la Supersalud.



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO-SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

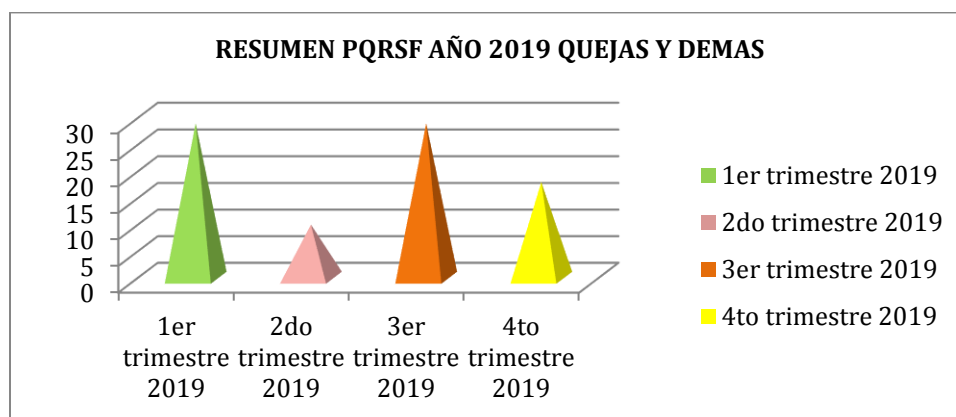
3. MOTIVOS DE LAS PQRSF PRESENTADAS POR LOS AFILIADOS

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

Concepto	Motivo	#	%
Peticiones:	** CERTIFICADOS LABORALES Y DE AFILIACIONES **CAMBIO DE PRESTADOR **AGILIZAR CONTATACIONES **RETIRO UN BENEFICIARIA	8	40%
Quejas	**MALA ATENCION FUNCIONARIOS **FALTA CONTRATOS AFECTAN PRESTACION SERVICIOS **PETICION SE CONSIGAN CITAS ESPECIALISTAS Y ENTEGA ORDENES DE APOYO **NO OPORTUNIDAD CITAS PARA TODO EL GRUPO FAMILIAR	7	35%
Reclamos	**NO OPORTUNIDAD SERVICIOS PRESTADORES **NO ATENCION URGENCIAS PRESTADOR ENTIDAD	3	15%
Agradecimientos	**POR CAMPAÑA ODONTOLOGICA DEPENDENCIAS – HIGIENE ORAL	2	10%

4. RESUMEN QUEJAS AÑO 2019

RESUMEN PQRSF AÑO 2019			
TRIMESTRE	QUEJAS Y DEMAS	SUPERSALUD	FELICITACIONES
1er trimestre 2019	25	3	1
2do trimestre 2019	10	0	0
3er trimestre 2019	23	2	4
4to trimestre 2019	15	3	2
TOTAL	73	8	7



Unidad de Salud
Atencion Usuario



Universidad
del Cauca

En la figura anterior se visualiza el comportamiento de las PQRS, para el año 2019 en la Unidad de Salud incluyendo las felicitaciones y agradecimientos y se observa que el primer y tercer trimestre tienen un comportamiento similar con la diferencia importante a resaltar es que en el tercer trimestre, aumento el número de usuarios que agradecen por los servicios prestados en la entidad.

El total de quejas y peticiones para el año 2019, fue de 81 usuarios que manifestaron su inconformidad a través de los diferentes medios institucionales y son 7 los usuarios que agradecieron por los servicios ofrecidos en la entidad.

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