

UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA INFORME PQRSF CUARTO 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 Resoluciones 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.



ISO 9001:2015 SC-CER-450832



IONet CO-SC-CER450832

Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud de la Universidad del Cauca
Calle 4 No. 3 -57 Centro - Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono 602 8209900 Exts. 1600 – 1672 - 1601
dirunisalud@unicauca.edu.co unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

I. INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF cuarto 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

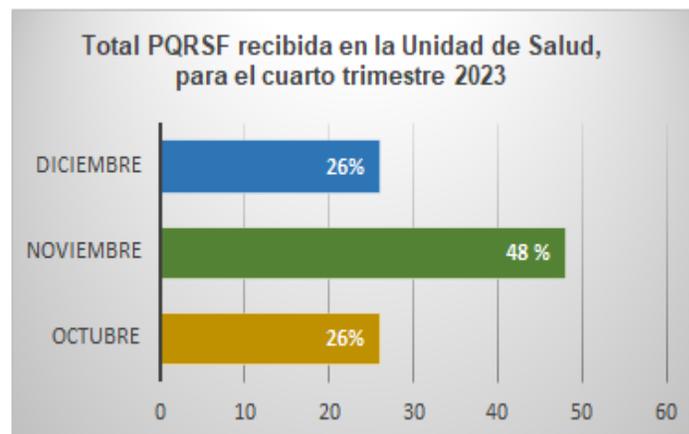
Informe PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para el cuarto trimestre del año en 2023 y que fueron recibidas en la oficina de atención usuario a través de los canales institucionales establecidos para tal fin por secretaria general de la Universidad del Cauca y que para la Unidad de Salud se 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 cuarto trimestre del año 2023, distribuidas por mes.

Cuadro 1.

Mes	Nº	%
Octubre	9	26
Noviembre	16	48
Diciembre	9	26
Total	34	100

Grafico 1.

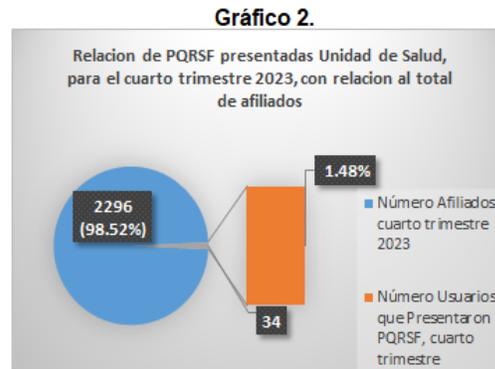


En el cuadro 1, se relaciona un total de 34 PQRSF para el cuarto trimestre del año en curso, de las cuales el 48% fueron interpuesta en el mes de noviembre; seguido del 26% de PQRSF para los meses de octubre y diciembre del año 2023.

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

Cuadro 2.

Número Afiliados cuarto trimestre 2023	Número Usuarios que Presentaron PQRSF, cuarto trimestre	Porcentaje Peticionarios con relacion al numero de afiliados de la Unidad de Salud para el cuarto trimestre 2023
2.296	34	1.48%

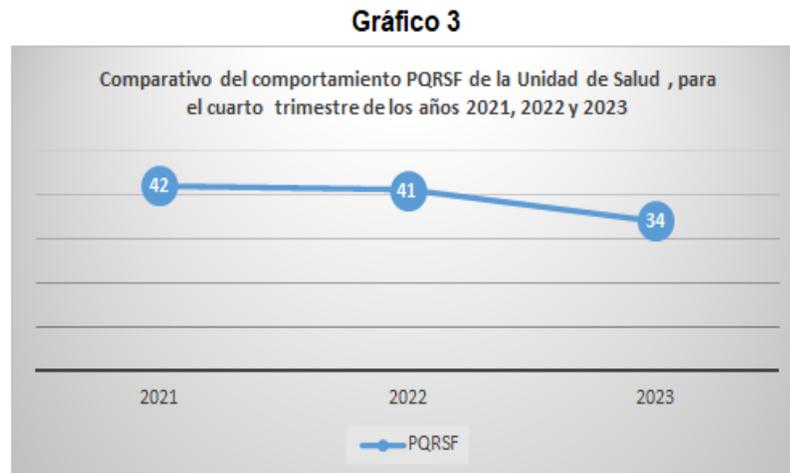


El grafico 2, define que el 1.48% de los afiliados a la Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpusieron ante la entidad, sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), usando los canales institucionales correspondientes al proceso establecido por la Universidad del Cauca para tal fin.

3. Comparativo de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante los años 2021, 2022 y 2023 para el cuarto trimestre.

Cuadro 3

Año	Nº
2021	42
2022	41
2023	34

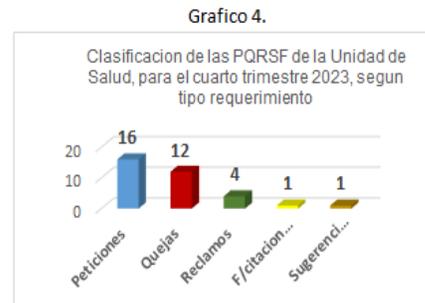


En el grafico 3, se observa que el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el cuarto trimestre de los años 2021, 2022 y 2023, presento una tendencia a disminución. La diferencia entre 2021 y 2022 es de un solo requerimiento, pero la diferencia de PQRSF, entre el 2021 y 2023 es de disminución de 8 requerimientos.

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

Cuadro 4.

Peticiones	Quejas	Reclamos	F/citaciones	Sugerencias	Total
16	12	4	1	1	34



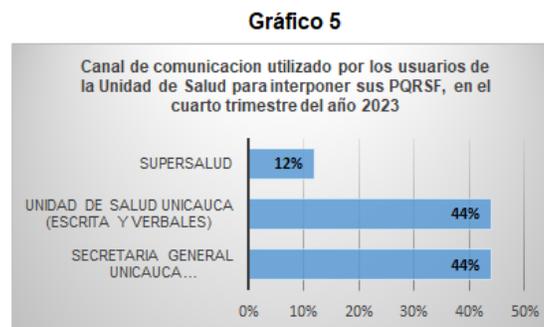
En el gráfico 4, se observa que, para el cuarto trimestre del año 2023, las Peticiones son el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios, con el 47% (16); seguida de las Quejas con el 35% (12); los Reclamos con el 12% (4) y un 3% (1) corresponde a las manifestaciones de gratitud por los servicios recibidos en la entidad e 3% (1) a las sugerencias que los usuarios realizan a la entidad.

5. Canales institucionales utilizados por los afiliados de la Unidad de Salud para radicar sus PQRSF en el cuarto 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
 - 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
 - Secretaria Unidad de salud Unicauca

Cuadro 5

Canal Utilizado	Nro.	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos)	15	44%
Unidad de Salud Unicauca (Escrita y Verbales)	15	44%
Supersalud	4	12%
Total	34	100%



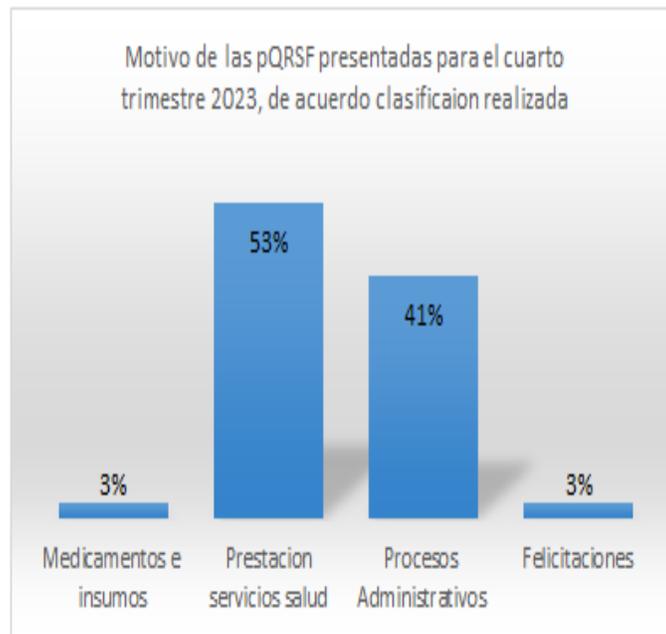
En el gráfico 5, se observa que el 44% de las PQRSF, fueron interpuestas a través del correo electrónico de la secretaria general de la Universidad del Cauca; seguido del 44% de las PQRSF que fueron interpuesta directamente en la Unidad de Salud y un 12% a través del aplicativo de la Supersalud.

6. Motivos frecuentes de las PQRSF, presentadas en la Unidad de Salud para el cuarto trimestre del 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	1	3%
Prestacion servicios salud	18	53%
Procesos Administrativos	14	41%
Felicitaciones	1	3%
Totales	34	100%

Grafico 6.



El Gráfico 6, se observa que de los 34 usuarios que interpusieron PQRSF, ante la Unidad de Salud, se concentraron en la prestación de los servicios de salud con el 59%; seguido de la PQRSF de carácter administrativo con el 35%; un 3% corresponde a las manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios de recibidos por la entidad y un 3% por entrega medicamentos.

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

Cuadro 7.

MOTIVOS PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2023					
	Nro.	Totales	%		
1. Entrega medicamentos					
Demora entrega medicamentos ciudad Bogota	1	1	3%		
2. Prestacion servicios medicos					
Demora entrega ordenes de apoyo	5	18	53%		
Demora autorizacion procedimientos quirurgicos	5				
Inconformidad atencion odontologia tarde, Fisiatria y Optica canada	3				
Demora tratamiento rehabilitacion oral por falta contrato	1				
Dificultad atencion fisiatria clinica fracturas	1				
Solicita atencion cuarto nivel para cirugia	1				
No contrato IPS requerida	1				
Mal servicio en Bogota	1				
3. Administrativas	0				
Solicitud protocolos salud mental entidad	1			14	41%
Continuar contrato con Odontologo Carlos Julian	2				
Cobros Ese Popayan	1				
Solicitud de No retiro de un beneficiario con reporte pensionado	2				
Solicitu Historia Clinica Hija	1				
Continuidad contrato en Uisalud Bucaramanga	1				
Silla de Ruedas con control remoto	1				
Enfermeria 24 horas	1				
Certificado tiempos laborados	1				
Mala atencion funcionarios Unidad de Salud	2				
Intervencion Consejo Salud - proceso contratacion	1				
4. Felicitaciones . Agradecimientos					
Servicio Odontologia	1	1	3%		
Total	34	34	100		

En el cuadro 7, se relacionan las PQRSF, presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el cuarto trimestre año 2023, siendo la entrega la prestación de los servicios de salud la PQRSF más recurrentes con el 53% de las PQRSF, seguida del 41% con las PQRSF de carácter administrativo; un 3% corresponden a las PQRSF por medicamentos y un 3% de felicitaciones y agradecimientos por servicios prestados.

8. **Direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el cuarto trimestre año 2023**

Cuadro 8

Direccionamiento Pqrsf	Nro.	%
UDS (Contratación Red Prestadores y Medicamentos)	27	88,0
Clinica Fracturas	1	3,0
Corporacion Salud	2	3,0
Smisalud	2	3,0
Optica Canada	1	3,0
Total	33	100

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 82% de PQRSF, seguida por Smisalud, Óptico Canadá, Corporación Salud y Clínica Fracturas con el 3% cada una.

Observaciones

La Oficina de atención usuario presenta ante la Dirección de la entidad, el informe del cuarto 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