

INFORME PQRSF PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024 UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA

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 de la Universidad del Cauca 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 Unidad de Salud los tipos de requerimientos interpuestos por nuestros afiliados y al identificar las inconformidades que se generan en los servicios de salud prestados se establezcan las acciones de mejora pertinentes.

En este informe NO se incluyen las tutelas, puesto que estas están bajo la custodia de la Secretaria General 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 se adoptan 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 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.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Unidad de Salud

Felicitación: Planteamiento de un afiliado que contiene agradecimientos y satisfacción frente al servicio recibido o por la buena atención prestada por algún funcionario de la Unidad de Salud o dirigida a la Entidad

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

INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF del primer trimestre del año 2024, de acuerdo a los requerimientos de la circular 008 del año 2018 y a las Resoluciones Rectorales - 141/2019 y 246/2020 (transitoria) de la Universidad del Cauca.

RESULTADOS

Informe PQRSF Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, para el primer trimestre del año 2024, interpuestas por los usuarios a la Entidad, las cuales 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, radicadas en la misma Unidad de Salud y por medio de la Supersalud, y que para la Unidad de Salud se convierten en un insumo importante para realizar las acciones de mejora pertinentes.

- 1- Total PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el primer trimestre del año 2024, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Mes	N°	%
Enero	13	27%
Febrero	28	57%
Marzo	8	16%
Total	49	100%

Cuadro 1: total PQRSF primer trimestre 2024

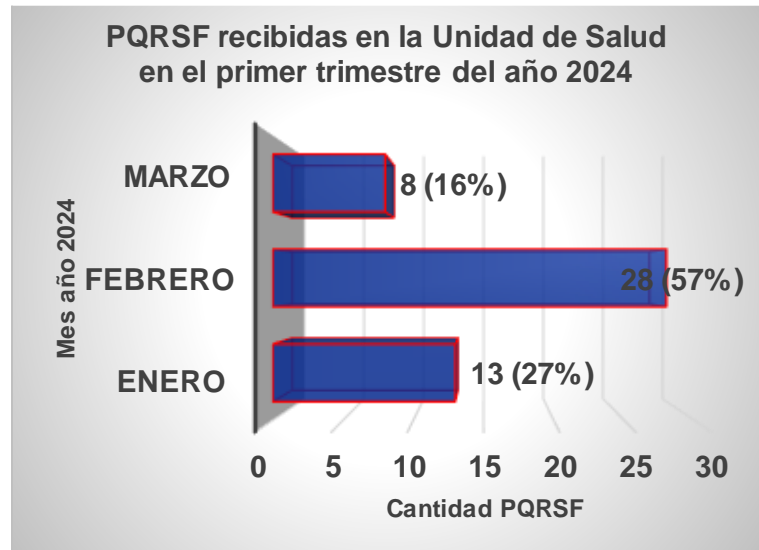


Gráfico 1: total PQRSF primer trimestre 2024

En el cuadro 1, se relaciona un total de 49 PQRSF interpuestas en el primer trimestre del año 2024, en el mes de febrero se interpusieron la mayoría de las quejas con una totalidad de 28 correspondiente al 57%, seguido del mes de enero con 13 PQRSF



Por una Universidad de excelencia y solidaria

equivalente al 27% y el mes donde menos PQRSF se registraron fue marzo con un total 8 obteniendo un 16%.

2. Relación de las PQRSF, recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca para el primer trimestre del año 2024, frente al totalidad de afiliados para el mismo periodo.

Número afiliados primer trimestre del año 2024	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el primer trimestre del año 2024	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el primer trimestre del año 2024
2.348	49	2,1%

Cuadro 2: porcentaje de PQRSF primer trimestre del año 2024

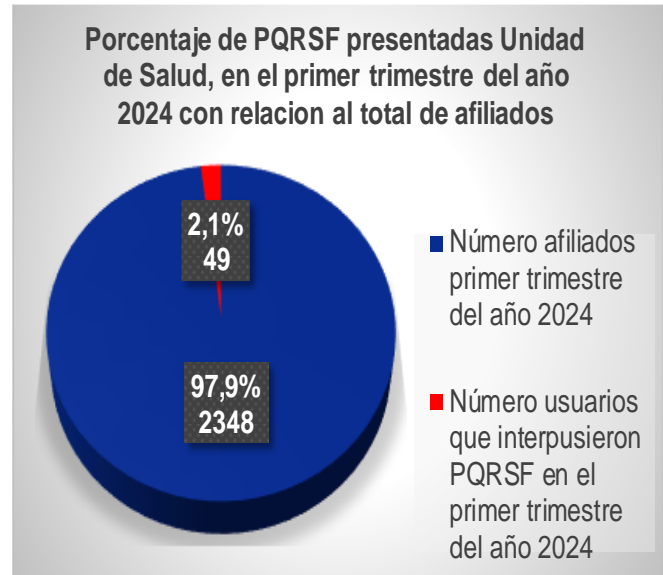


Gráfico 2: porcentaje de PQRSF primer trimestre del año 2024

El gráfico 2, indica que el 2.1% de la población que representan 49 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 interpuestas en la Unidad de Salud, durante los años 2022, 2023 y 2024 en su primer trimestre.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Año	N°
2022	34
2023	52
2024	49

Cuadro 3: comparativo PQRSF

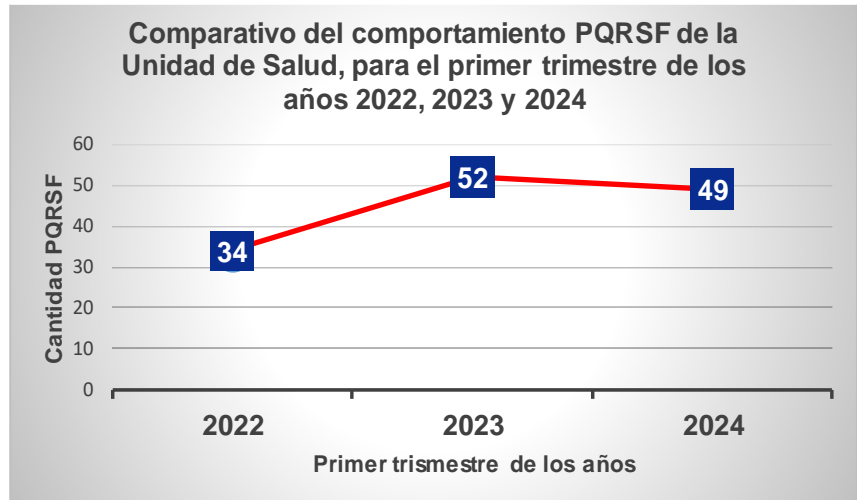


Grafico 3: comparativo PQRSF

En el grafico 3, se observa el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el primer trimestre del año 2022 se interpusieron 34 PQRSF y en el primer trimestre del año 2023 aumento a 52 PQRSF comparado con el año anterior, en el primer trimestre del año 2024 se observa una leve disminución donde se interpusieron 49 PQRSF un número menor al presentado en el mismo periodo para el año 2023.

4. Clasificación de las PQRSF para el primer trimestre del año 2024, según el tipo de requerimiento realizado por los afiliados a la Unidad de Salud

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
31	4	11	1	2	49

Cuadro 4: clasificación PQRSF

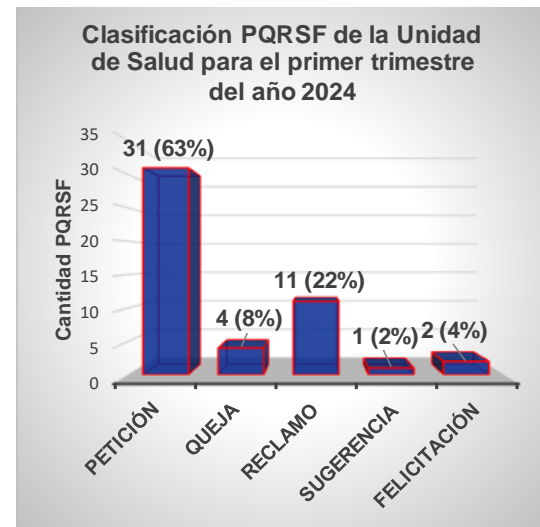


Grafico 4: clasificación PQRSF



Por una Universidad de excelencia y solidaria

En el grafico 4, se observa que para el primer trimestre del año 2024 el tipo requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud son las peticiones con el 63% correspondiente a 31 de las 49 PQRSF presentadas; seguido de los reclamos con 22% equivalente a 11 reclamos interpuestos ante la Supersalud, en un tercer lugar reportan las quejas con el 8% para un total de 4 quejas y por ultimo 1 sugerencia con el 2% y el 4% que corresponde a las manifestaciones de gratitud por los servicios recibidos en la entidad con 2 felicitaciones.

5. Canales institucionales utilizados por los afiliados de la Unidad de Salud para radicar sus PQRSF en el primer trimestre del año 2024

- 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 (Oficina de correspondencia).
- 2) Plataforma Supersalud:
 - Aplicativo Supersalud: Formulario que se encuentra en la página Web de la Supersalud
 - Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o 6017442000 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 o Dirección

Canal Utilizado	Nro.	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos)	33	67%
Unidad de Salud Unicauca (escritas y verbales)	5	10%
Supersalud	11	22%
Total	49	100%

Cuadro 5: canal institucional utilizado

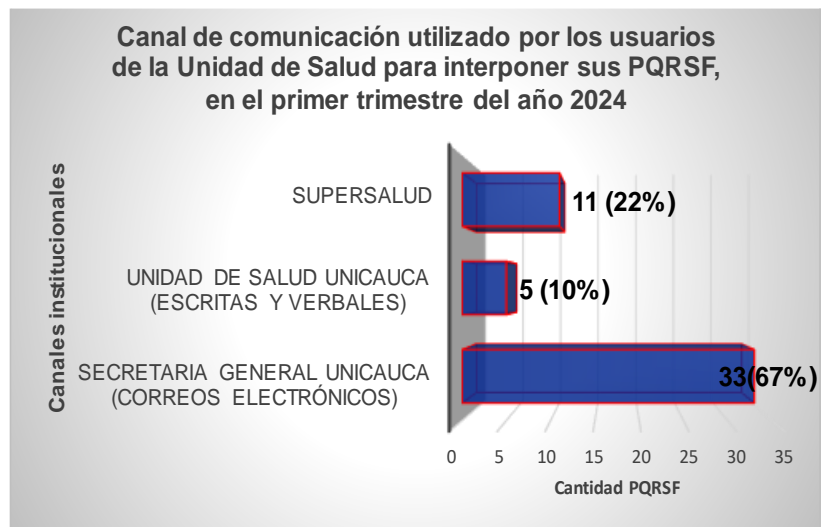


Grafico 5: canal institucional utilizado



Por una Universidad de excelencia y solidaria

En el grafico 5, se observa que el primer canal utilizado con 33 PQRSF equivalente al 67% fueron interpuestas a través del correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca; el segundo canal mas utilizado fue la página de la Supersalud donde se interpusieron 11 obteniendo un 22% de las PQRSF, y por ultimo fueron entregadas directamente en la Unidad de Salud 5 PQRSF correspondiente al 10% de las 49 PQRSF interpuestas en el primer trimestre del año 2024

6. Motivos frecuentes de las PQRSF, presentadas en la Unidad de Salud en el primer trimestre del año 2024 las cuales se clasificaron en cuatro grupos: medicamentos e insumos, prestación servicios salud, administrativos y felicitaciones

Motivo PQRSF	Nro	%
Medicamentos e insumos	2	4%
Prestación servicios salud	18	37%
Administrativos	27	55%
Felicitaciones	2	4%
Total	49	100%

Cuadro 6: motivos PQRSF

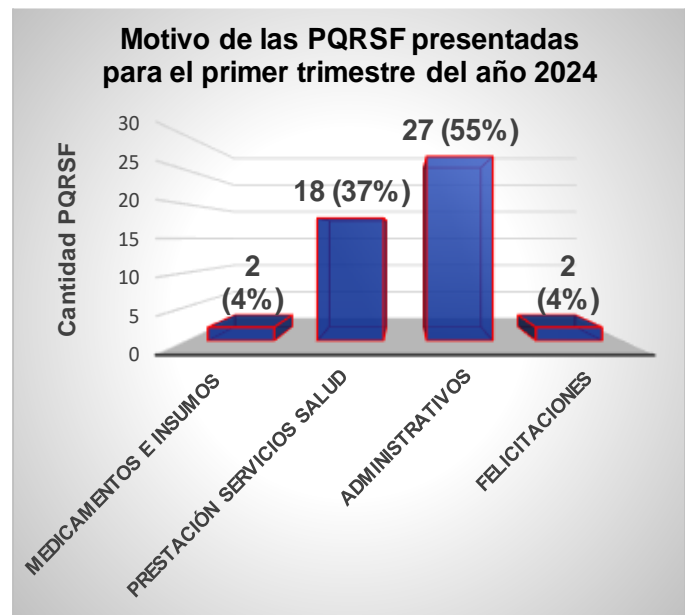


Grafico 6: motivos PQRSF

En el grafico 6, se observa que de los 49 usuarios que interpusieron PQRSF ante la Unidad de Salud, según la clasificación realizada el mayor número de PQRSF se encuentra en el grupo de administrativos con el 55% de inconformidades correspondiente a 27 PQRSF; seguido de la prestación de servicios de salud con el 37% donde se interpusieron 18 PQRSF; las manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos por la entidad y el motivo de medicamentos e insumos tienen un 4% con 2 PQRSF respectivamente.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

7. Relación de los Motivos de las PQRSF presentadas en la Unidad de Salud, para el primer trimestre del año 2024.

MOTIVOS PQRSF PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024				
1. Entrega medicamentos	Nro.	Totales	%	
No entrega oportuna medicamentos	1	2	4%	
No entregan medicamento formulado por cierre en Secretaria de Salud	1			
2. Prestación servicios médicos				
Error y no entrega oportuna de las ordenes de apoyo, no entrega completa de medicamentos	1	18	37%	
Atención integral en la ciudad de Bogotá	7			
Atención integral en la ciudad de Cali, pago de transporte y alimentación, exceptuarlo de cuota moderadora	1			
Desacuerdo con los criterios médicos	1			
Requerimiento de cuidado en casa	1			
Requiere atención integral en Fundación Valle de Lili	1			
Dificultad consecución citas en IPS contratadas	3			
No se realice la totalidad de los procedimientos y no entrega de medicamento no incluido en el PBS	1			
Requiere cambio de prestador y reasignación de funciones y horario laboral	1			
Requerimiento terapia neural en la Unidad de Salud	1			
3. Administrativas				
Inconformidad atención funcionario	1	27	55%	
Requerimiento de pago por prestación de servicios de salud a afiliada de la Unidad	1			
Desacuerdo proceso de entrega ordenes de apoyo	1			
Falta de datafono para pago en la Unidad de Salud	1			
Requerimiento de historia clínica de usuario retirado	1			
Requerimiento de información de funcionario	21			
Inconformidad por cobro cuotas moderadoras y copagos retroactivos	1			
4. Felicitaciones, agradecimientos				
Servicio higiene Oral	1	2	4%	
Agradecimiento funcionarios servicios prestados	1			
Total	49	49	100%	

Cuadro 7: motivos PQRSF primer trimestre del año 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaria

En el cuadro 7, se describen los motivos de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el primer trimestre del año 2024, siendo la PQRSF de solicitud de entrega de información de funcionarios la mas recurrente con 21 peticiones, seguido de la atención integral en la ciudad de Bogotá con 7 PQRSF y 3 reclamos por dificultad para conseguir citas en la IPS autorizada para la prestación de servicios de salud.

8. Direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud para el primer trimestre año 2024

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
UDS (Contratación, red prestadores y medicamentos)	43	91%
Fundación Valle de Lili	2	4%
Secretaria de Salud	1	2%
Clínica la Estancia	1	2%
Total	47	100%

Cuadro 8: direccionamiento PQRSF primer trimestre del año 2024

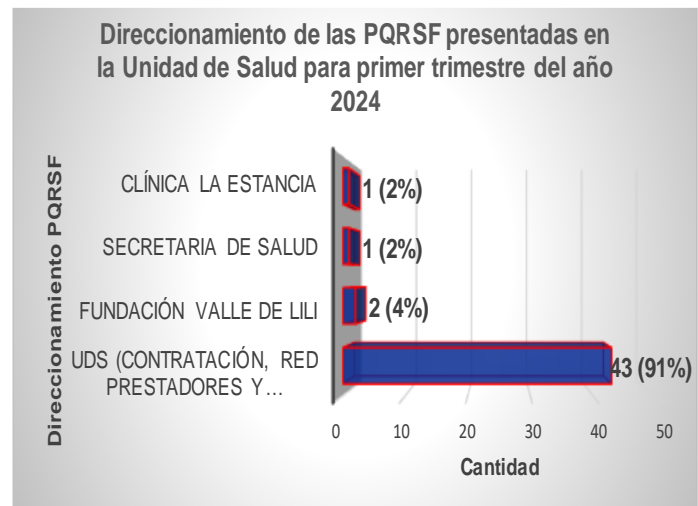


Grafico 8: direccionamiento PQRSF primer trimestre del año 2024

En el cuadro 8, se describe el direccionamiento de la PQRSF recibidas y el mayor porcentaje de PQRSF están direccionadas a la Unidad de Salud directamente como EPS e IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud) con el 91% correspondiente a 43 de las PQRSF, seguida de la Fundación Valle de Lili a quienes se le enviaron 2 reclamos con un porcentaje del 4% y 1 PQRSF direccionada a la Secretaria de Salud Departamental y a la Clínica la estancia con el 2 % cada una.

Observaciones

La Oficina de atención usuario presenta ante el Comité de PQRSF el informe del primer trimestre del año 2024, para que se tomen la acción de mejora pertinentes, teniendo en cuenta los principales motivos de las PQRSF presentadas están direccionadas a la Unidad de Salud.

Atentamente,

Leidy Yohana Llantén Velasco
Profesional Universitario contratista
Atención al Usuario – Afiliaciones
Unidad de Salud - Unicauca



Por una Universidad de excelencia y solidaria