

## INFORME PQRSF PARA EL SEGUNDO 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 Resoluciones 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 segundo 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 segundo 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 segundo trimestre del año 2024, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Mes	N°	%
<b>Abril</b>	7	29%
<b>Mayo</b>	11	46%
<b>Junio</b>	6	25%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Cuadro 1: total PQRSF segundo trimestre 2024

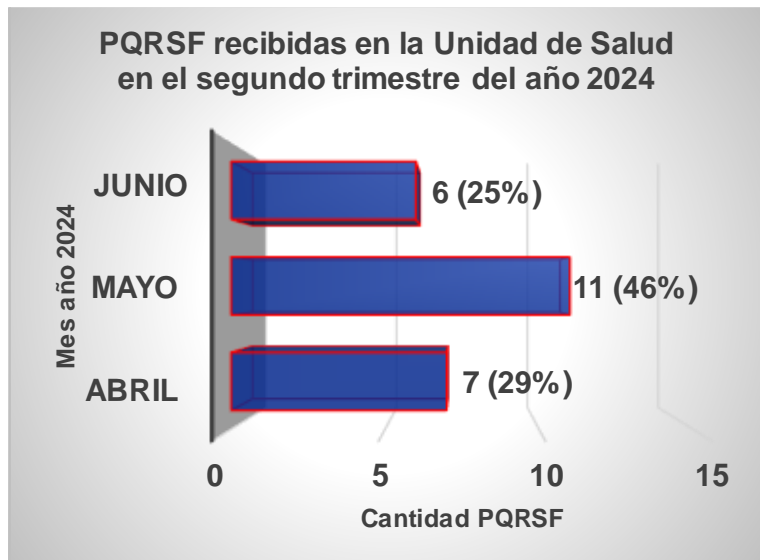


Gráfico 1: total PQRSF segundo trimestre 2024



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

En el cuadro 1, se relaciona un total de 24 PQRSF interpuestas en el segundo trimestre del año 2024, en el mes de mayo se interpusieron la mayoría de las quejas con una totalidad de 11 correspondiente al 46%, seguido del mes de abril con 7 PQRSF equivalente al 29% y el mes donde menos PQRSF se registraron fue junio con un total 6 obteniendo un 25%.

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

Número afiliados segundo trimestre del año 2024	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el segundo trimestre del año 2024	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre del año 2024
2.279	24	1,1%

Cuadro 2: porcentaje de PQRSF segundo trimestre del año 2024

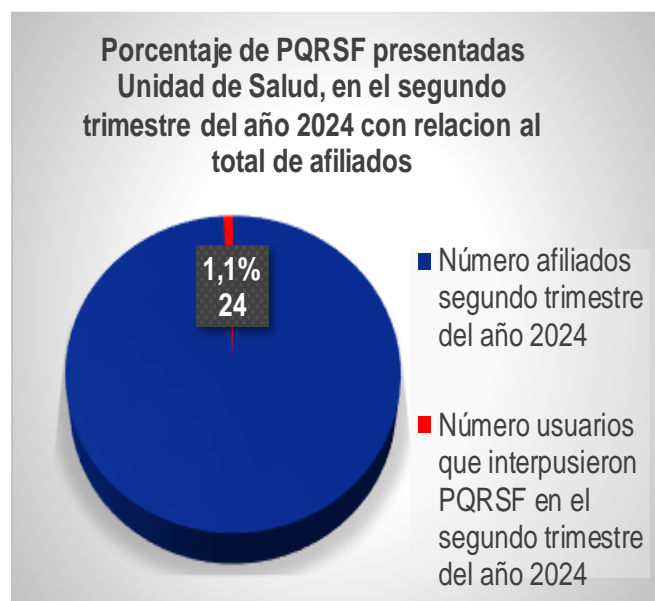


Gráfico 2: porcentaje de PQRSF segundo trimestre del año 2024

El gráfico 2, indica que el 1.1% de la población que representan 24 de los afiliados a la Unidad de Salud 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 segundo trimestre.



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

Año	N°
2022	32
2023	43
2024	24

Cuadro 3: comparativo PQRSF

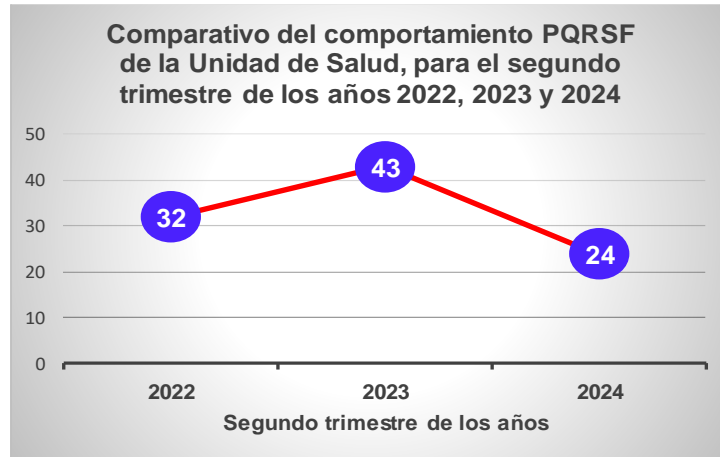


Grafico 3: comparativo PQRSF segundo trimestre años 2022, 2023 y 2024

En el grafico 3, se observa el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el segundo trimestre del año 2022 se interpusieron 32 PQRSF y en el segundo trimestre del año 2023 aumento a 43 PQRSF comparado con el año anterior, en el segundo trimestre del año 2024 se observa una disminución donde se interpusieron 24 PQRSF un número menor al presentado en el mismo periodo para el año 2022 y 2023.

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

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
11	7	6			24

Cuadro 4: clasificación PQRSF

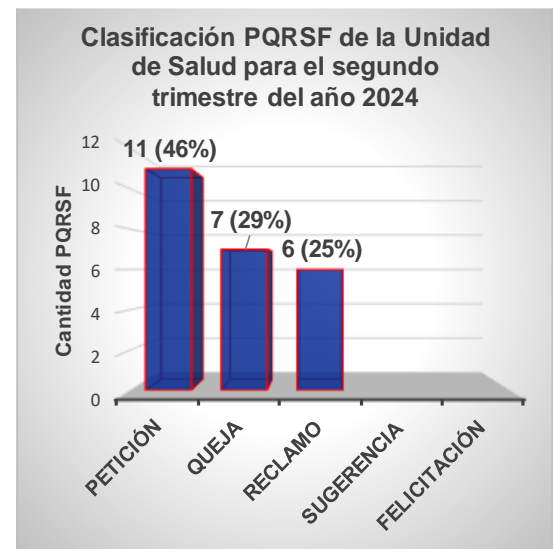


Grafico 4: clasificación PQRSF



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

En el gráfico 4, se observa que para el segundo trimestre del año 2024 el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud son las peticiones con el 46% correspondiente a 11 de las 24 PQRSF presentadas; seguido de las quejas con 29% equivalente a 7 quejas interpuestas, en un tercer lugar reportan los reclamos con el 25% para un total de 6 reclamos de los cuales 5 fueron interpuestos por medio de la Supersalud, y por último se informa que no se recibieron sugerencias, ni felicitaciones

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

- 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 (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
  - Correos electrónicos: [afiliaciones\\_siau@unicauca.edu.co](mailto:afiliaciones_siau@unicauca.edu.co)

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	11	46%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	8	33%
Supersalud	5	21%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Cuadro 5: canal institucional utilizado

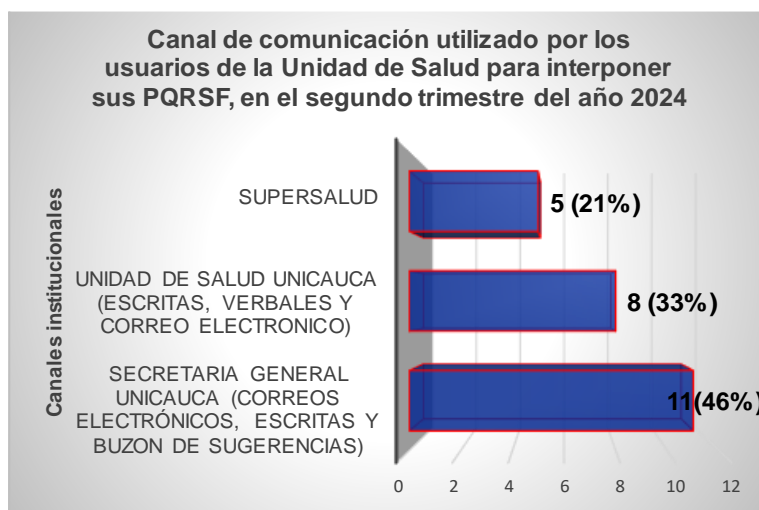


Gráfico 5: canal institucional utilizado



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

En el gráfico 5, se observa que el primer canal utilizado con 11 PQRSF equivalente al 46% fueron interpuestas a través de ventanilla única, buzón de sugerencias o correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca; el segundo canal más utilizado fue directamente con la Unidad de Salud con 8 PQRSF correspondiente al 33%, y 5 PQRSF por medio de la página de la Supersalud obteniendo un 21% de la totalidad de 24 de las PQRSF interpuesta en el segundo trimestre del año 2024

6. Motivos frecuentes de las PQRSF, presentadas en la Unidad de Salud en el segundo 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	8	33%
Prestación servicios de salud	3	13%
Administrativos	13	54%
Felicitaciones	0	0%
<b>Totales</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Cuadro 6: motivos PQRSF

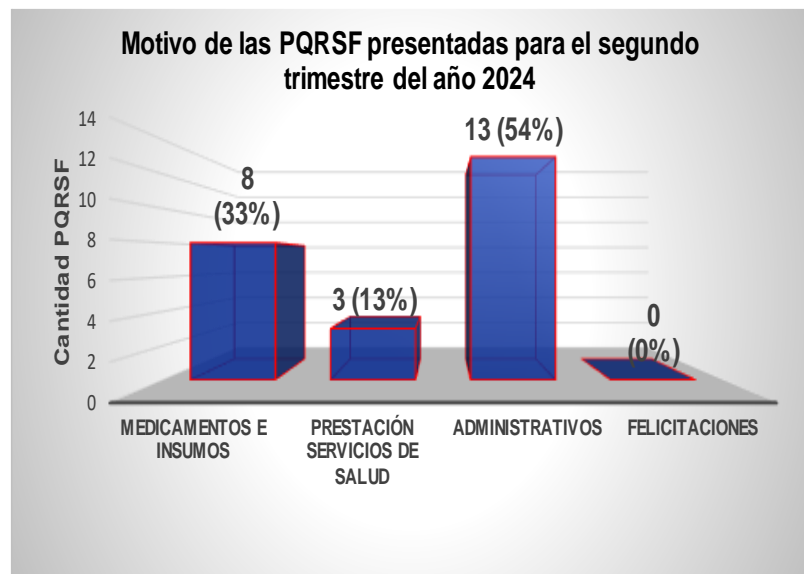


Gráfico 6: motivos PQRSF

En el gráfico 6, se observa que de los 24 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 54% de inconformidades correspondiente a 13 PQRSF, seguido de medicamentos e insumos que tienen un 33% con 8 PQRSF, la prestación de servicios de salud con el 13% donde se interpusieron 3 PQRSF, y manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos por la entidad en el segundo trimestre del año 2024 no se recibieron.



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*



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

MOTIVOS PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024			
	Nro.	Totales	%
<b>1. Entrega medicamentos</b>			
No entrega oportuna medicamentos	7	8	33%
No entregan medicamento formulado	1		
<b>2. Prestacion servicios medicos</b>			
No se respeta la asignacion de las citas medicas	1	3	13%
No apertura de la puerta principal en horario de la mañana	1		
Inconformidad por la atencion en la hospitalizacion	1		
<b>3. Administrativas</b>			
Demora en la entrega ordenes de apoyo	2	13	54%
Acta de cierre de oferta publica - suministro de medicamentos	1		
Usuario inconforme por la falta de datafono y el alto valor de los copagos	1		
Apoyo economico para gafas	1		
Devolucion de copagos excentos por patologia	1		
Solicitud de informacion	1		
Pago de doble cuota moderadora por falta de sello de caja	1		
Peticion de reembolso, sin cumplir con los requisitos establecidos	3		
Cubrir el cargo de tesoreria	1		
Validacion de vacunas	1		
<b>Total</b>			

Cuadro 7: motivos PQRSF segundo trimestre del año 2024

En el cuadro 7, se describen los motivos de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud en el segundo trimestre del año 2024, siendo la no entrega oportuna medicamentos la más recurrente con 7 PQRSF, seguido de la solicitud de reembolso, sin cumplir con los requisitos establecidos con 3 PQRSF y 2 PQRSF por demora en la entrega ordenes de apoyo.

8. Direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud en el segundo trimestre del año 2024



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*



Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	21	88%
Consejo de Salud	1	4%
Rectoría Unicauca	1	4%
Clínica la Estancia	1	4%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Cuadro 8: direccionamiento PQRSF segundo trimestre del año 2024

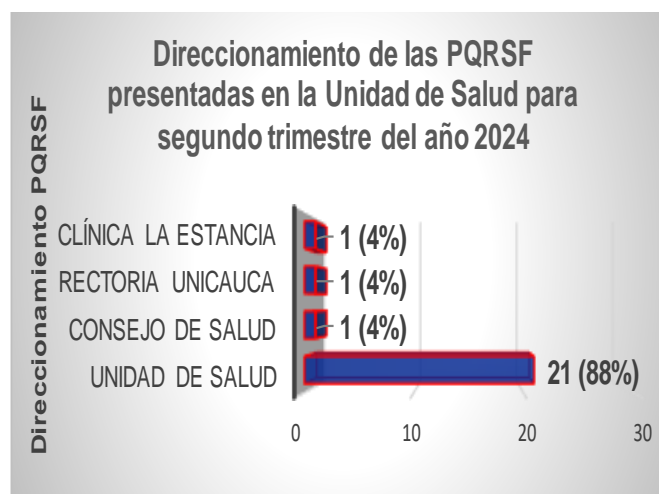


Gráfico 8: direccionamiento PQRSF segundo trimestre del año 2024

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 88% correspondiente a 21 de las PQRSF, y se hace el direccionamiento al Consejo de Salud, Rectoría Unicauca y a la Clínica la estancia 1 PQRSF a cada uno correspondiente al 4%

### Observaciones

La Oficina de atención al usuario presenta ante el Comité de PQRSF el informe del segundo 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.

Elaborado por,

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



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*