

## INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD TERCER TRIMESTRE 2021

### 1. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Art. 23.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, “por cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. Especialmente numeral 7.2.3., literal c.
- Ley 962 del 08 de julio de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia.
- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, “por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública, “por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno-MECI”.
- Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”.
- Resolución de Rectoría 464 de 2014 por la cual "Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones".
- Decreto 124 de 26 de enero de 2016 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.
- U.PR.15.001.003 “Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.
- Resoluciones 988 y 1376 de 2016 de Rectoría, “por la cual se establece el sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.
- Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.

- Resolución 109 DE 2021 (19 de febrero) "Por la cual se establece y actualiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones de Rectoría 988 y 1376 de 2016".

## 2. DEFINICIONES:

- **Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o in- conformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de información:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.
- **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cual- quiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.

## 3. OBJETIVO DEL INFORME

Dando alcance a lo ordenado en la Circular 008 de la Superintendencia Nacional de Salud, en la que se especifica la importancia de la rendición de cuentas para permitir la apertura de información a la ciudadanía y la posibilidad de interacción; y lo concerniente al seguimiento de los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, Unisalud realiza este informe en el cual se evidencian las manifestaciones realizadas por los usuarios y su alcance, analizando tiempos de respuestas, dando cumplimiento a los términos establecidos para encontrar mejoras en las 4 sedes de la entidad que permitan garantizar la calidad en la atención y en los servicios prestados.

Las manifestaciones y las respuestas de las encuestas de satisfacción que realizan los usuarios y afiliados de Unisalud, son fundamentales para poder evidenciar la manera en la que se viene trabajando y así propender por el mejoramiento del servicio de manera continua, estas nos brindan un panorama de posibles falencias, debilidades y fortalezas desde la óptica del usuario.

Estos informes, se entregan de manera trimestral teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1 Manifestaciones

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información del tercer trimestre del 2020, correspondiente a las sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira de la Unidad de Servicios de Salud, Unisalud, de la Universidad Nacional de Colombia, analizando de manera conjunta la información de lo particular a lo general teniendo en cuenta los aspectos descritos en el Protocolo de la elaboración del informe "Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia y la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud":

- Número de manifestaciones
- Tipo de manifestaciones

- Estado en el que se puede encontrar la manifestación
- Perfil del usuario que hace la solicitud
- Canal habilitado por el solicitante
- Nivel de cumplimiento en la respuesta (días de respuesta)
- Satisfacción de la respuesta
- Mejoras a desarrollar en cada una de las sedes

## 4.2 Encuesta de satisfacción

En el caso de las encuestas de satisfacción, se analizan de manera trimestral teniendo en cuenta algunos de los aspectos mencionados como:

- Número de respuestas
- Perfil del usuario que da respuesta a la encuesta
- Satisfacción general
- Satisfacción por servicios (teniendo en cuenta los atributos de satisfacción establecidos por la Universidad Nacional de Colombia en el año 2020)
- Mejoras a desarrollar en cada una de las sedes

En algunos de estos casos también se realizan comparativos con el mismo periodo de los años inmediatamente anteriores. Esto depende de los datos disponibles de los años anteriores.

## 5. ANÁLISIS MANIFESTACIONES

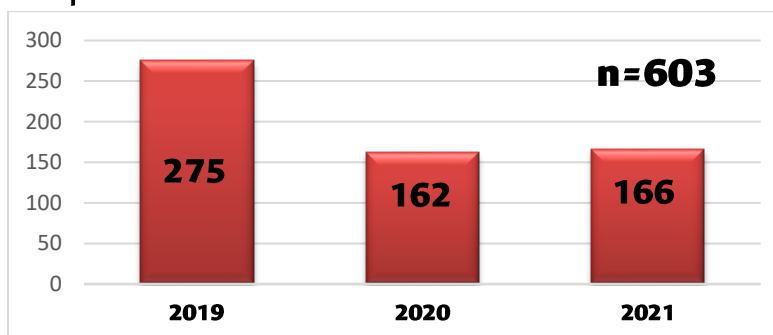
### • Número de manifestaciones

Unisalud recopila a través del aplicativo ARANDA las manifestaciones recibidas por los diferentes canales de recepción. A continuación exponemos la cantidad de estas para el III trimestre del año 2021 en las cuatro sedes, resaltando que Bogotá por ser la sede que presta servicio al mayor número de usuarios ha presentado de manera natural una tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones:

| Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el tercer trimestre 2021 |         |          |           |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------|-------|
| Bogotá                                                                        | Palmira | Medellín | Manizales | Total |
| 81                                                                            | 46      | 18       | 21        | 166   |
| 49%                                                                           | 28%     | 11%      | 12%       | 100%  |

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2021

Gráfica 01: Comparativo número de manifestaciones tercer trimestre 2019-2020 - 2021



Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción tercer trimestre de 2019,2020 y base de datos Aranda 2021.

Se evidencia que entre el año 2020 y 2021 se mantiene la cantidad de manifestaciones por trimestre. Es importante resaltar que en estos últimos 2 años se ha encontrado una situación atípica como lo es la emergencia sanitaria por Covid-19, una emergencia que impacta al sector salud.

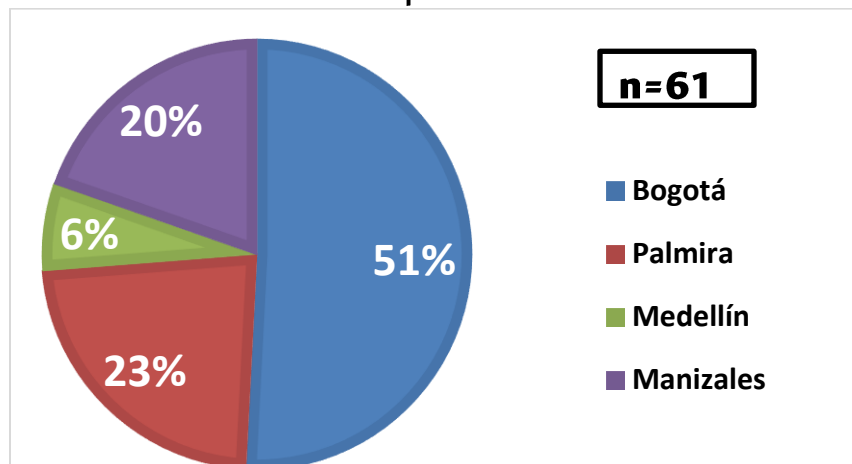
- **Tipo de Manifestaciones**

Desde julio a septiembre de 2021, se recibieron un total de 166 manifestaciones a las diferentes sedes, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

| <b>Tipo</b>                     | <b>Bogotá</b> | <b>Palmira</b> | <b>Medellín</b> | <b>Manizales</b> | <b>Total por tipo</b> |
|---------------------------------|---------------|----------------|-----------------|------------------|-----------------------|
| <b>Reclamo</b>                  | 31            | 14             | 4               | 12               | 61                    |
| <b>Queja</b>                    | 31            | 25             | 11              | 3                | 70                    |
| <b>Sugerencia</b>               | 4             | 1              | 1               | 0                | 6                     |
| <b>Solicitud de información</b> | 9             | 5              | 1               | 0                | 15                    |
| <b>Felicitación</b>             | 3             | 0              | 0               | 6                | 9                     |
| <b>Otras</b>                    | 3             | 1              | 1               | 0                | 5                     |
| <b>Total por sedes</b>          | <b>81</b>     | <b>46</b>      | <b>18</b>       | <b>21</b>        | <b>166</b>            |

*Fuente: base de datos Aranda 2021.*

**Gráfica 02: Manifestaciones nacionales tipo Reclamo durante el tercer trimestre 2021**



*Fuente: Base de datos Aranda 2021*

Los reclamos recibidos en la sede Bogotá fueron asociados a la aplicación de la segunda dosis de la vacuna contra Covid-19, ocasionados porque en ese momento se disminuyó la entrega de biológico por parte de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá y porque el punto de la Hemeroteca Nacional Universitaria, en cumplimiento del deber social de la Universidad y como aporte a la salud pública del país convirtió este en un punto masivo (afiliados y no afiliados a Unisalud).

También se recibieron PQRS por parte de los usuarios sobre la atención en algunas IPS de la red adscrita, ya que estos (quienes radicaron la manifestación) solicitan una mejora en la atención por parte de especialistas en lo relacionado con comunicación asertiva. Este aspecto se está verificando y trabajando con la IPS involucrada.

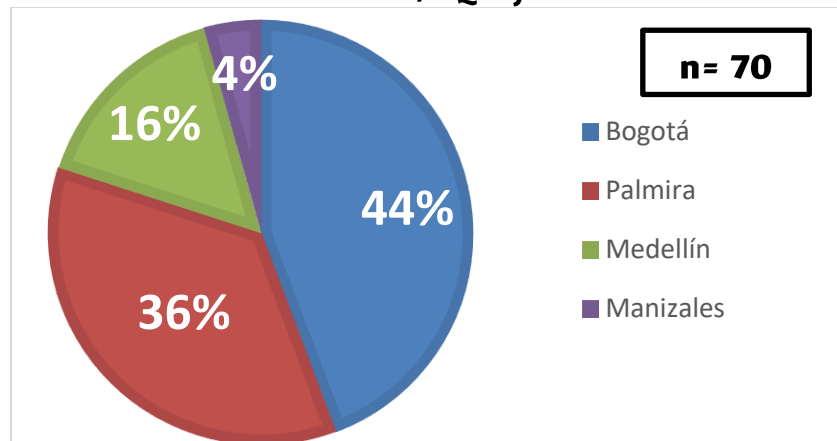
Para finalizar se conoció que hubo inconformidad por parte de algunos usuarios ante el proceso adelantado en el Módulo de Recaudos, ya que para algunos usuarios se generó confusión en cuanto a la descripción de las órdenes por pagar y afirman tener que realizar este proceso sin claridad al respecto. Este asunto también se está tratando con el área en mención.

En la sede Medellín se presentaron dos reclamos por demoras en la entrega de autorizaciones, uno por no seguimiento Postcovid-19 y uno por insatisfacción en una IPS de la red adscrita, todos estos se tramitaron con los actores involucrados. Dichos reclamos corresponden a un 22.2% con respecto al resto de las manifestaciones.

En la sede Manizales se reportan 21 reclamos, un 57% del total de manifestaciones registradas para esta sede durante el tercer trimestre de 2021. Estos reclamos se asocian a la atención y oportunidad de entrega de resultados en el Laboratorio Clínico, atención brindada por prestadores de mediano y alto nivel de complejidad, oportunidad en la dispensación de medicamentos por el Gestor Farmacéutico, no conformidad con PQRS previas y con la atención recibida en el área de autorizaciones. De los 12 reclamos, 2 de ellos correspondieron a la sede propia, pero todos se gestionaron con los actores involucrados para entregar una respuesta de fondo al usuario.

Para finalizar, los reclamos en la sede Palmira tuvieron que ver con la red adscrita, específicamente por la demora en la prestación de los servicios. Actualmente se está en conversaciones con esta IPS para revisar qué sucedió y cómo se le puede dar una solución de fondo al usuario.

**Gráfica 03: Manifestaciones nacionales tipo Queja durante el tercer trimestre 2021**



**Fuente: Base de datos Aranda 2021**

En la sede Bogotá se recibieron quejas relacionadas con demoras en la atención de servicios como Radiología, lo cual se presentó por la cantidad de estudios que algunos usuarios solicitaron cuando se dio reapertura intramural a servicios como este. Como plan de mejora se inició el agendamiento de citas con duración de la atención directamente proporcional al número de estudios y se fortaleció el proceso de apropiación del conocimiento de una técnica en radiología para desarrollar sus obligaciones contractuales.

Algunas quejas de la sede Bogotá también estuvieron asociadas a demoras en la entrega de medicamentos en el mes de septiembre en la ventanilla de la farmacia de Colsubsidio, lo cual se presentó por el aumento en el número de usuarios que reclaman medicamentos de manera presencial en la sede.

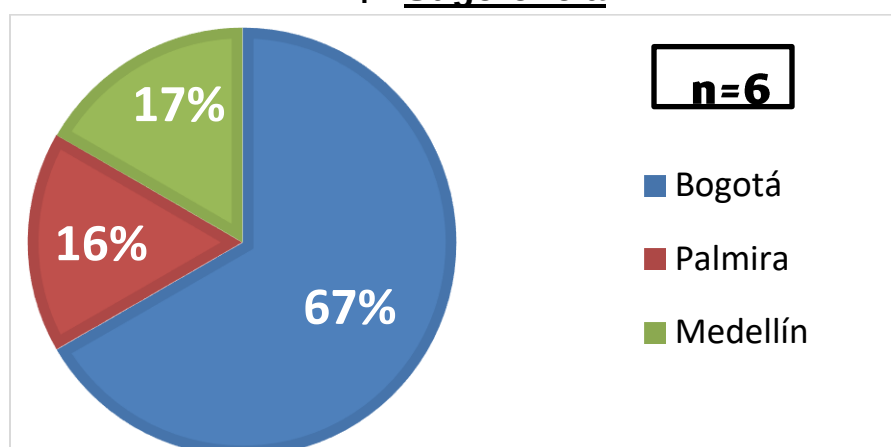
Por último, se reportaron casos de este tipo para el Laboratorio Clínico de la sede Bogotá ante demoras en el envío de resultados a los correos electrónicos generando desplazamientos de los usuarios a la Unidad. Esta situación que es objeto de seguimiento por parte de la Jefatura de Servicios de la sede.

En la sede Medellín de Unisalud se recibieron 11 quejas, las cuales se relacionan con servicios tanto de la sede como en la red adscrita. Los motivos de dichas quejas se relacionan con fallas en la comunicación (líneas telefónicas) con Unisalud, deficiencia en la atención de medicina general en la sede, falta de oportunidad en la asignación de citas en las IPS de la red adscrita y el proceso de vacunación contra Covid-19 en las IPS autorizadas.

En la sede Manizales se presentaron tres quejas relacionadas con el comportamiento inadecuado de usuarios de Unisalud ante las IPS de la red adscrita y 2 de parte de estos. Se realizaron intervenciones individuales a los usuarios implicados para fomentar el buen trato y el cumplimiento de los derechos y deberes. En relación con la queja de la sede propia el usuario ofreció excusas por su conducta.

Para finalizar con el análisis de quejas recibidas durante el tercer trimestre del año 2021, en la sede Palmira se encontraron inconvenientes con las entidades contratadas por la negación del servicio de Urgencias, entrega oportuna y completa de medicamentos y oportunidad de citas. Todos estos temas se están trabajando con los actores involucrados.

#### Gráfica 04: Manifestaciones nacionales tipo **Sugerencia** durante el tercer trimestre 2021



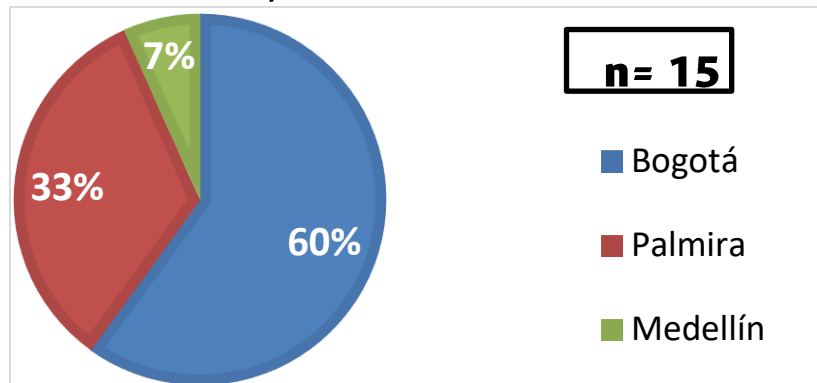
**Fuente: Base de datos Aranda 2021**

En la sede Bogotá las sugerencias están relacionadas con el ingreso a Unisalud, ya que los usuarios solicitan la eliminación de filas, posibilidad de aumentar el número de sillas en las salas de espera y la asignación de citas presenciales. Actualmente Unisalud está comprometido y trabaja con responsabilidad por garantizar las medidas de bioseguridad establecidas por el Gobierno Nacional, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá y los diferentes entes de control, teniendo en cuenta además los aspectos físicos que limitan el aforo como la infraestructura de la sede y la salud de los colaboradores, afiliados y usuarios a la Unidad.

En la sede Medellín se recibió una sugerencia solicitando el envío de pruebas PCR a quienes la requieran por sintomatología asociada al Covid-19 ante la falta de personal médico en la sede. Las sugerencias para este periodo constituyen el 5.5% con respecto a la totalidad de las manifestaciones presentadas.

En la sede Manizales no se recibieron PQRS de este tipo, para el tercer trimestre del 2021.

Para finalizar, en la sede Palmira las sugerencias que se presentaron estaban relacionadas con los pagos virtuales de las órdenes generadas.

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales tipo **Solicitud de información** durante el tercer trimestre 2021

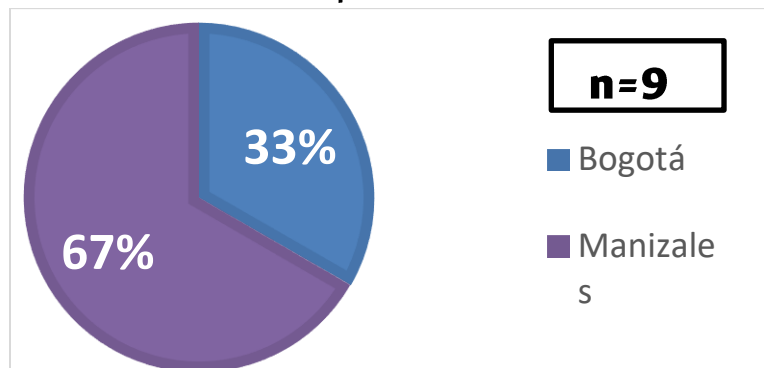
Fuente: Base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá, las solicitudes de información estuvieron relacionadas con el valor de las cuotas moderadoras, el procedimiento de entrega de pañales para adultos mayores y la forma en la que pueden descargar el certificado de vacunación, emitido por el aplicativo del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, Mi Vacuna, para viajar al exterior.

En la sede Medellín se presentó una solicitud de información relacionada con la expedición del certificado virtual de vacunación contra Covid-19, el cual se descarga a través de la plataforma del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, Mi Vacuna.

En la sede Manizales no se recibieron PQRS de este tipo.

Por su parte en la sede Palmira las solicitudes de información que se presentaron obedecen al cobro de cuotas moderadoras y solicitud de información en cuanto a las atenciones en la red externa.

Gráfica 06: Manifestaciones nacionales tipo **Felicitación** durante el tercer trimestre 2021

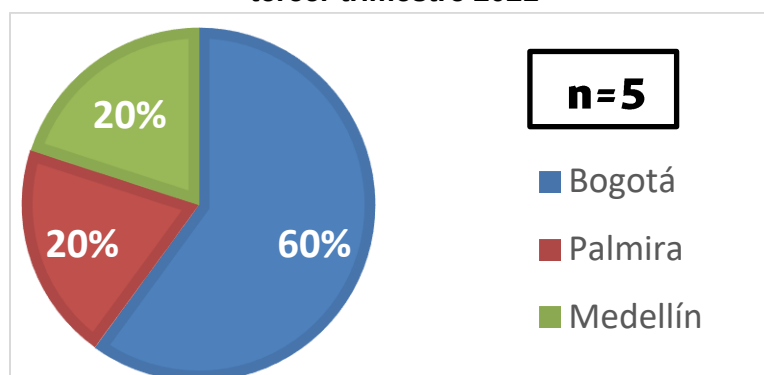
Fuente: Base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá se presentaron tres felicitaciones, una respecto a la oportunidad de vacunación contra Covid-19 para segundas dosis, una por la amabilidad y disposición en la atención por parte de una colaboradora del área de citas médicas de la Unidad y la última es relacionada con el servicio intramural.

En la sede Medellín y en la sede Palmira no se presentaron PQRS de este tipo, mientras que en la sede Manizales los usuarios resaltaron la oportunidad y calidad de la atención recibida en las áreas asistenciales y administrativas de la Unidad, con especial mención al área de Autorizaciones.

Una de las felicitaciones era para un prestador domiciliario de la red externa contratada. Con respecto al segundo trimestre de 2021, el número de felicitaciones se conservó.

**Gráfica 07: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” durante el tercer trimestre 2021**



Fuente: Base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá se presentaron tres PQRS con riesgo vital. La primera de ellas hace referencia a la demora para la aplicación de segunda dosis de la vacuna contra COVID-19 ya que se había superado el tiempo entre dosis para completar su esquema, situación asociada a demoras en el proceso de inmunización domiciliar de pacientes con limitaciones para desplazamiento a cargo de la Secretaría Distrital de Salud.

El segundo caso estaba relacionado con la falta de información por parte del área de Autorizaciones para la realización de un examen genético y el tercero era por la demora en el cambio de máscara oronasal para uso de CPAP por parte del prestador de oxígenos Messer.

En la sede Medellín se presentó una manifestación de este tipo por la oportunidad en la asignación de cita por sintomatología relacionada con Covid-19 en el servicio propio.

En la sede Manizales no se reportaron PQRS de este tipo, mientras que en la sede Palmira se recibió una PQRS con riesgo vital correspondiente a la falta de oportunidad en la asignación de UCI. La hija de la usuaria indicó que la Clínica no contaba con equipos para un examen especial, mientras que esta manifestó prestar un buen servicio y referir al paciente la necesidad de realizar un traslado urgente para gastroenterología UCI en Cali.

En comparación con el 2018-2019 y el 2020, se puede analizar que:

| Tabla 04: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019-2020-2021 |            |            |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| TIPO                                                                                                              | 2019       | 2020       | 2021       |
| Queja                                                                                                             | 51         | 39         | 70         |
| Reclamo                                                                                                           | 130        | 70         | 61         |
| Sugerencia                                                                                                        | 6          | 2          | 6          |
| Solicitud de información                                                                                          | 70         | 35         | 15         |
| Felicitación                                                                                                      | 17         | 11         | 9          |
| Otras                                                                                                             | 1          | 5          | 5          |
| <b>Total</b>                                                                                                      | <b>275</b> | <b>162</b> | <b>166</b> |

En comparación con el año 2019 y 2020 se evidencia una tendencia a la disminución de reclamos, solicitud de información y felicitaciones, mientras que se expone un alza de las PQRS con riesgo vital, las sugerencias y las quejas. El tema central del trimestre fue el proceso de vacunación contra Covid-19, lo cual ha sido causante de grandes dificultades ajenas a Unisalud, que con el pasar de los días se van solucionando pero que incrementan nuestras cifras de PQRS.

En comparación con el 2020, se evidencia un ligero aumento de quejas las cuales están asociadas, en su mayoría con este proceso de inmunización.

- **Estado en el que se puede encontrar la solicitud:**

El estado, se clasifica según el protocolo establecido por la Universidad Nacional de Colombia, así:

| <b>Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el tercer trimestre 2021</b> |               |                |                 |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-----------------|------------------|
|                                                                                   | <b>Bogotá</b> | <b>Palmira</b> | <b>Medellín</b> | <b>Manizales</b> |
| <b>Cerrado</b>                                                                    | 76            | 42             | 18              | 20               |
| <b>Gestionando petición</b>                                                       | 4             | 0              | 0               | 0                |
| <b>Gestionado</b>                                                                 | 1             | 4              | 0               | 1                |
| <b>Validando respuesta</b>                                                        | 0             | 0              | 0               | 0                |
| <b>Registrado</b>                                                                 | 0             | 0              | 0               | 0                |
| <b>Evaluable</b>                                                                  | 0             | 0              | 0               | 0                |
| <b>TOTAL</b>                                                                      | <b>81</b>     | <b>46</b>      | <b>18</b>       | <b>21</b>        |

**166**

**Fuente: base de datos Aranda 2021**

Es importante resaltar que se exponen los valores en 0 para evidenciar los resultados de la base de datos del sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad en el momento de la elaboración de este informe.

Se puede analizar que los casos que no se encuentran en la casilla de “Cerrado” son muy pocos y que esto suele obedecer a que se encuentran dentro de los términos pero se recibieron en los últimos días del trimestre.

- **Perfil del usuario que hace la solicitud**

En este aspecto, podemos darnos cuenta quiénes son los usuarios más activos al momento de radicar las manifestaciones y de evaluar los servicios recibidos por parte de Unisalud, por tal motivo se realizó el siguiente análisis:

| Tabla 06: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2021 |           |           |           |           |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Tipo                                                                                                          | Bogotá    | Palmira   | Medellín  | Manizales | Total por tipo |
| Administrativo                                                                                                | 22        | 10        | 9         | 6         | 47             |
| Pensionado                                                                                                    | 16        | 19        | 2         | 3         | 40             |
| Docente                                                                                                       | 21        | 6         | 5         | 5         | 37             |
| Particular                                                                                                    | 1         | 8         | 1         | 4         | 14             |
| Otro                                                                                                          | 21        | 3         | 1         | 3         | 28             |
| <b>Total por sedes</b>                                                                                        | <b>81</b> | <b>46</b> | <b>18</b> | <b>21</b> | <b>166</b>     |

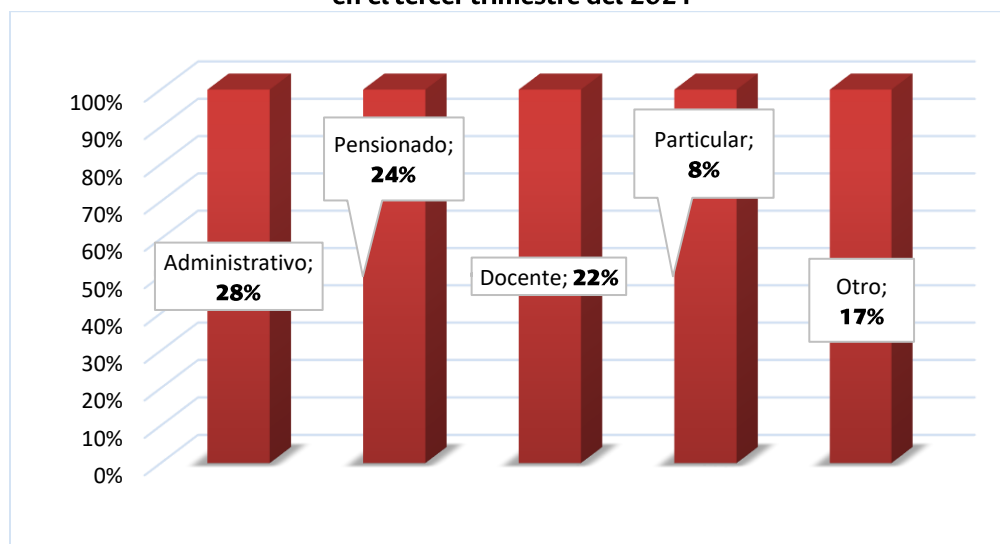
Fuente: base de datos Aranda 2021

Se realiza el análisis con un perfilamiento reducido en comparación con lo planteado en el protocolo de elaboración del informe de “Sistema de quejas y reclamos de la Universidad nacional de Colombia” entendiendo que no todas las categorías allí mencionadas aplican para Unisalud.

En la categoría denominada “Otros”, se incluyen las manifestaciones realizadas por estudiantes, red externa de prestadores, contratistas y egresados que se encuentran afiliados (beneficiarios) a Unisalud.

Para este trimestre se incluyen a los ciudadanos que asistieron al punto de vacunación contra Covid-19 los cuales a pesar de no ser afiliados a Unisalud o comunidad UNAL tuvieron intención de manifestarse ante el servicio presentado.

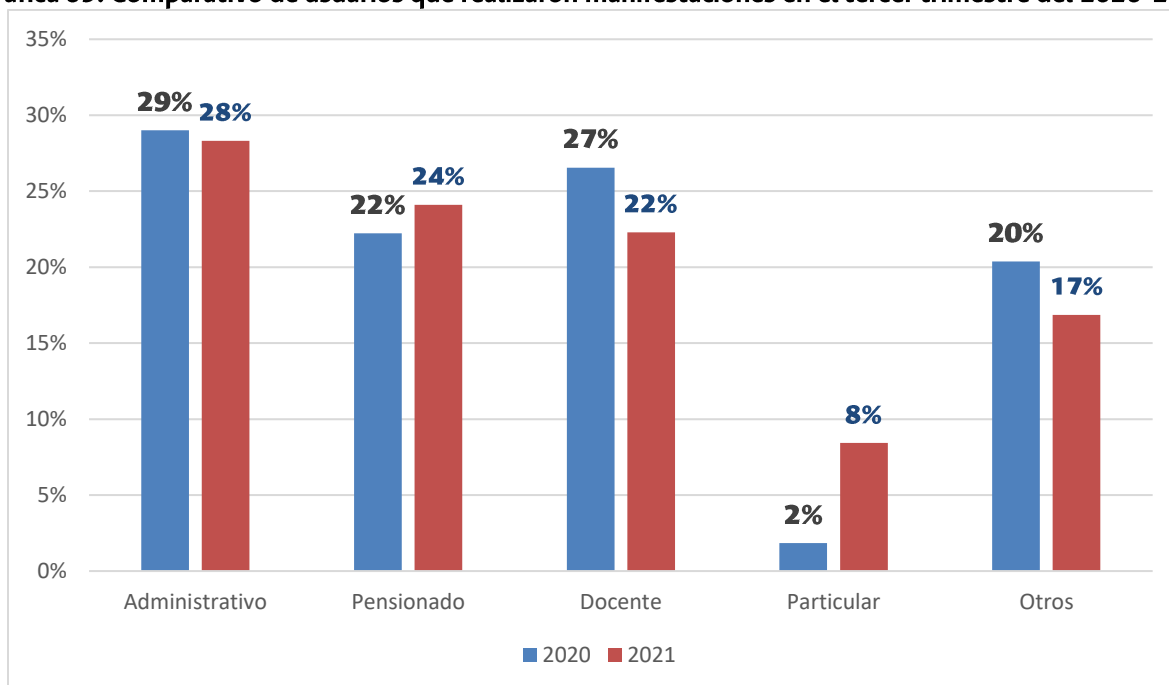
**Gráfica 08: Perfilamiento, a nivel nacional, de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2021**



Fuente: base de datos Aranda 2021

A nivel nacional se observa que se mantiene la tendencia del segundo trimestre de 2021 del aumento de las manifestaciones por parte de los pensionados, lo cual es un indicador importante de participación social ya que son ellos una amplia parte de nuestra población afiliada.

En comparación con el año 2020 se puede encontrar que:

**Gráfica 09: Comparativo de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2020-2021**

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I trimestre de 2020- 2021 y base de datos Aranda 2021.

En comparación con el tercer trimestre del año 2020, se evidencia que se mantiene la tendencia de participación. Específicamente los docentes y los catalogados dentro de la categoría “otros”.

- **Canal habilitado por el solicitante**

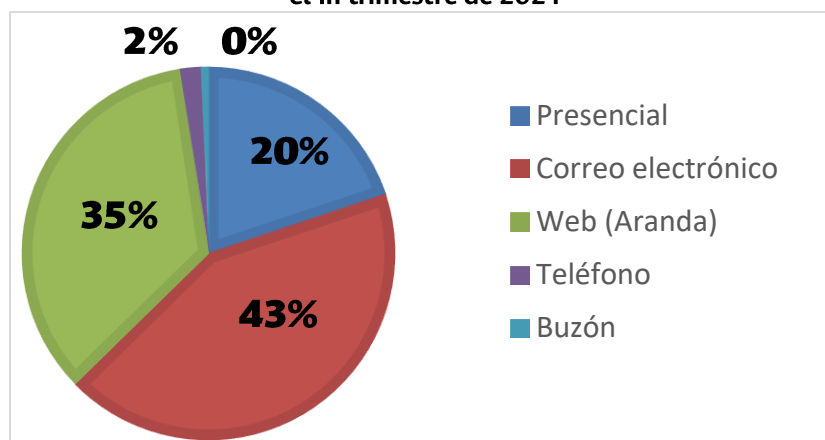
Esta medición permite reconocer cuál es el canal de mayor uso y las mejoras que se puedan presentar en él, al momento de establecer este tipo de planes.

La discriminación se hace por sedes y según el protocolo para la elaboración de informes de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

| Tabla 07: Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones 2021 |           |           |           |           |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Canal                                                                              | Bogotá    | Palmira   | Medellín  | Manizales | Total por canal |
| Presencial                                                                         | 20        | 4         | 3         | 6         | 33              |
| Correo electrónico                                                                 | 14        | 37        | 9         | 11        | 71              |
| Web (Aranda)                                                                       | 46        | 4         | 6         | 2         | 58              |
| Teléfono                                                                           | 1         | 1         | 0         | 1         | 3               |
| Buzón                                                                              | 0         | 0         | 0         | 1         | 1               |
| <b>Total por sede</b>                                                              | <b>81</b> | <b>46</b> | <b>18</b> | <b>21</b> | <b>166</b>      |

Fuente: base de datos Aranda 2021

**Gráfica 10: Uso de canales a nivel nacional, donde se radicaron las manifestaciones de los usuarios de Unisalud en el III trimestre de 2021**



Fuente: base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá pese a que cada vez es más conocido y utilizado el aplicativo ARANDA, se encuentra un aumento significativo en las manifestaciones que se radicaron a nivel presencial en comparación con las radicadas por correo electrónico.

En la sede Medellín continúa destacándose el canal de página web y correo electrónico lo cual facilita la interacción entre el usuario y la IPS evitando desplazamientos, sin embargo en vista de que se retomó la presencialidad en su totalidad en la sede se han presentado algunas manifestaciones presenciales, pero en menor proporción.

En la sede Manizales, en el tercer trimestre de 2021, el canal de mayor preferencia por los usuarios para registrar sus manifestaciones continúa siendo el correo electrónico con el 52.3% (11 de 21 casos), seguido por el presencial 28.5% (6 de 21 casos). El retorno a la presencialidad y la cobertura de vacunación contra la Covid-19 han incidido en el uso de este canal. Frente a los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2021 en relación con el medio presencial (4 de 23 casos), se evidencia un patrón de crecimiento pese a las medidas de incentivo en el uso de otros canales electrónicos como Aranda.

En la sede Palmira se evidencia la resistencia de los usuarios por utilizar el aplicativo ARANDA a pesar de las constantes socializaciones al respecto. Se resalta que el correo electrónico es el medio más usado y que eso es beneficioso para la referente del área ya que no debe hacer dos y tres procesos adicionales para dejar el registro de las PQRS. En comparación con el 2020 se puede encontrar que:

**Tabla 08: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el tercer trimestre 2020-2021**

|                    | 2020   |         |          |           | 2021   |         |          |           |
|--------------------|--------|---------|----------|-----------|--------|---------|----------|-----------|
| Canal              | Bogotá | Palmira | Medellín | Manizales | Bogotá | Palmira | Medellín | Manizales |
| Presencial         | 7      | 0       | 0        | 3         | 20     | 4       | 3        | 6         |
| Correo electrónico | 42     | 33      | 0        | 7         | 14     | 37      | 9        | 11        |
| Web (ARANDA)       | 46     | 4       | 16       | 3         | 46     | 4       | 6        | 2         |
| Teléfono           | 0      | 1       | 0        | 0         | 1      | 1       | 0        | 1         |
| Buzón              | 0      | 0       | 0        | 0         | 0      | 0       | 0        | 1         |
| Total              | 95     | 38      | 16       | 13        | 81     | 46      | 18       | 21        |

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción tercer trimestre de 2020 y base de datos Aranda 2021

En comparación con el 2021, es clara la tendencia de los usuarios por radicar sus PQRS de manera presencial, lo cual es una mala práctica ya que aumenta los tiempos de trámites administrativos de los referentes del área de Atención al Usuario.

- **Nivel de cumplimiento en la respuesta**

| <b>Tabla 09: Promedio en días de respuesta tercer trimestre 2019-2020 y 2021</b> |               |                |                 |                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-----------------|------------------|-------------------------|
|                                                                                  | <b>Bogotá</b> | <b>Palmira</b> | <b>Medellín</b> | <b>Manizales</b> | <b>Promedio de días</b> |
| <b>2019</b>                                                                      | 11.75         | 9.6            | 6.77            | 9.45             | 9.39                    |
| <b>2020</b>                                                                      | 22.6          | 17.7           | 10.9            | 15.02            | 16.23                   |
| <b>2021</b>                                                                      | 12.1          | 10.6           | 5.5             | 3.3              | 7.8                     |

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción tercer trimestre de 2020 y base de datos Aranda 2021

Se refleja que los tiempos de este trimestre son record en comparación con el mismo periodo de años anteriores. Es necesario aclarar que durante el tercer trimestre del 2021 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

| <b>Tabla 10: Casos que no tienen fecha de solución tercer trimestre 2021</b> |                |                 |                  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|------------------|
| <b>Bogotá</b>                                                                | <b>Palmira</b> | <b>Medellín</b> | <b>Manizales</b> |
| 4                                                                            | 0              | 0               | 1                |

Fuente: base de datos Aranda 2021

Es importante resaltar que se exponen los valores en 0 para evidenciar los resultados de la base de datos del sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad. En el momento de la elaboración de este informe se encontró que para la sede Bogotá, estos cuatro casos no aparecen cerrados ya que fueron registrados a finales del mes de septiembre, contando con fecha oportuna para entregar una respuesta entre el 15 y 21 de octubre.

En la sede Manizales, de los 21 casos registrados en el período objeto de análisis, 1 se reportó en estado Gestionado. La manifestación corresponde a un reclamo por la atención brindada en un prestador de la red externa.

- **Satisfacción de la respuesta**

Para este proceso se realiza una toma de muestra correspondiente al 10% de las manifestaciones recibidas, por cada una de las sedes. Se incluirán las personas que den respuesta a la encuesta que genera automáticamente ARANDA y si se presentan faltantes se adelantará una encuesta de manera aleatoria, por parte de los referentes de Atención al Usuario, vía telefónica.

| <b>Tabla 11: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el tercer trimestre de 2021</b> |                |                 |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|------------------|
| <b>Bogotá</b>                                                                                                                                             | <b>Palmira</b> | <b>Medellín</b> | <b>Manizales</b> |
| 8                                                                                                                                                         | 5              | 2               | 2                |

Fuente: base de datos Aranda 2021

| <b>Tabla 12: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el tercer trimestre 2021</b> |          |          |          |          |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Escala de medición</b>                                                                                                                                       | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Cantidad de usuarios                                                                                                                                            | 2        | 1        | 0        | 1        | 4        |

**Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.**

Del 10% de la muestra de satisfacción en las respuestas entregadas corresponde a 8 usuarios. La insatisfacción de los dos usuarios obedece, respectivamente, a una respuesta no favorable a la solicitud de insumos que no están dentro del plan de Beneficios en salud y a un procedimiento odontológico.

Por último, los 5 usuarios satisfechos y muy satisfechos con las respuestas agradecen por la gestión realizada ya que sintieron que se dio solución, refieren que se continúe con la labor prestada en todos los servicios y piden seguir en la permanente búsqueda de la excelencia.

**Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el tercer trimestre 2021.**

| Escala de medición   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| Cantidad de usuarios | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

**Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021**

**Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el tercer trimestre 2021**

| Escala de medición   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| Cantidad de usuarios | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

**Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.**

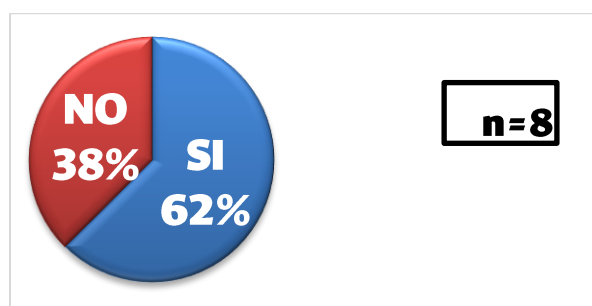
**Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el tercer trimestre 2021**

| Escala de medición   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| Cantidad de usuarios | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |

**Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.**

- Solución de solicitud

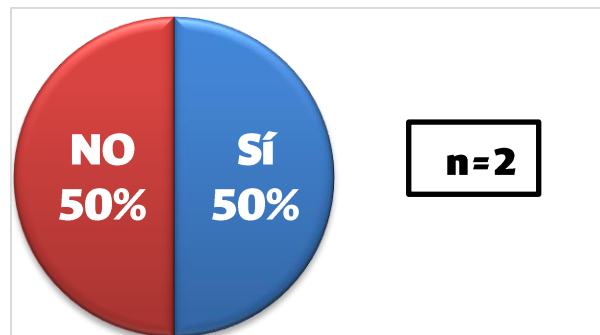
**Gráfica 11: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en tercer trimestre 2021.**

**Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.**

En la sede Bogotá, 5 de los 8 encuestados manifiestan estar satisfechos con la solución dada por Unisalud a la manifestación presentada, mientras que 3 de los encuestados manifiesta no estarlo. Los cinco usuarios satisfechos indican que se dio solución a sus solicitudes, agradecen por la gestión realizada, refieren que se continúe con la excelente labor que prestan en todos los servicios y piden que Unisalud continúe en la permanente búsqueda de la excelencia.

Por otra parte, a pesar de la gestión realizada, las alternativas e información suministrada los 3 usuarios no satisfechos manifestaron no se encontraron conformes con esta solución. Se revisará a detalle si esta situación obedece a motivos específicos o hay la opción de mejoras por parte de la Unidad.

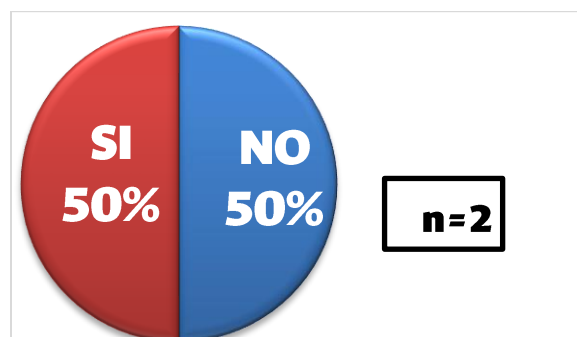
**Gráfica 12: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el tercer trimestre 2021**



*Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.*

De los dos pacientes que diligenciaron la encuesta de satisfacción, uno de ellos indicó que sí se le solucionó su manifestación, el otro usuario encuestado considera que no se brindó solución a su manifestación, sin embargo es importante anotar que la solución no corresponde a Unisalud dado que la comunicación se refiere a la infraestructura física de IPS de red contratada.

**Gráfica 13: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el tercer trimestre 2021**

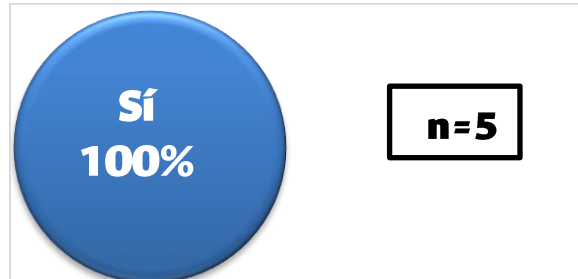


*Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.*

De los dos usuarios encuestados, uno de ellos consideró que su solicitud fue resuelta. En el caso del usuario con respuesta negativa, este indicó que, aunque el prestador de la red externa justificó las causas de la demora para realizar la consulta, durante su espera en sala no fue debidamente informado. Es preciso aclarar que ninguno de los usuarios

que realizaron manifestaciones durante el tercer trimestre del 2021, respondió la encuesta en el aplicativo Aranda, razón por la cual se aplicó de manera aleatoria, mediante llamado telefónico, al 10% de ellos (2).

**Gráfica 14: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el tercer trimestre 2021**



*Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.*

## 6. Mejoras a proponer

- En la sede Bogotá, a partir de los meses de agosto y septiembre se cuenta con los colaboradores que adelantaban sus actividades desde casa, lo cual ha sido un apoyo fundamental en el proceso de atención al usuario.
- En Unisalud, sede Bogotá, se solicitará revisión y ajustes a la plataforma del Módulo de Recaudos, para que los usuarios tengan claridad sobre las órdenes que desean pagar y así evitar las quejas por estos temas. Se realizará monitoreo en el siguiente trimestre.
- El servicio de Autorizaciones en la sede Bogotá extendió su jornada de atención los viernes a una hora, esto con el objetivo de mejorar la oportunidad de entrega de las órdenes.
- Para el mes de septiembre el servicio de Radiología de la sede Bogotá, inició con la asignación de citas a los usuarios con el fin de mejorar los tiempos de espera en la atención. De igual manera se le brindó acompañamiento a la colaboradora de esta área con el objetivo de que pueda apropiarse más rápidamente de los aspectos relevantes para el desarrollo de sus actividades.
- En el mes de noviembre se proyecta realizar una reunión con referente de Atención del Usuario del Hospital Universitario Nacional, para buscar acciones de mejora en la oportunidad de citas de nuestros usuarios.
- Para la sede Medellín, teniendo en cuenta que la principal causa de insatisfacción de acuerdo al análisis de las manifestaciones del III trimestre fue la falta de profesionales del área de Medicina General, se realizó contratación de este talento humano, aumentando las horas de consulta en 6 horas en el mes de julio y 8 horas en el mes de agosto, evidenciando disminución la causa que origina la insatisfacción al finalizar el trimestre.
- Referente a la sede Manizales, se trabaja y trabajará para fortalecer la difusión de los derechos y deberes de los usuarios, con especial énfasis en el siguiente deber: Tratar con respeto, cortesía y dignidad al personal que lo atiende y desempeña su labor para asegurar su acceso a los servicios, en el marco de una campaña de Humanización del servicio que incentive comportamientos asertivos y respetuosos entre los usuarios y los colaboradores de Unisalud, teniendo en cuenta las manifestaciones tipo queja presentadas en el tercer trimestre de 2021.

- Continuar motivando la presentación de las manifestaciones a través de medios electrónicos, preferiblemente ARANDA, puesto que esto permite transparencia en la relatoría de los casos, agilidad para el trámite y trazabilidad en el seguimiento.
- Unisalud sede Palmira, para este trimestre, dio continuidad a la contratación al proveedor de medicamentos caja de compensación del Valle del Cauca - Comfandi, modificando el modelo el modelo de atención por el de Gestor farmacéutico que incluye entre otros, todos los sistemas de farmacovigilancia.
- A nivel nacional, con el objetivo de ampliar la divulgación de derechos y deberes de los usuarios, se está trabajando en la actualización de esta carta para resocializarla con los usuarios en el primer trimestre del 2022 y así aprovechar la oportunidad para lograr que los usuarios mejoren su trato hacia los colaboradores de Unisalud y las IPS contratadas.

## 7. Análisis de satisfacción

| Tabla 16: Ficha técnica encuesta de satisfacción tercer trimestre 2021 |                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                                                        | Medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por Unisalud                                                                                                     |
| <b>Medio de aplicación</b>                                             | Encuesta digital                                                                                                                                                                                 |
| <b>Muestra trimestral proyectada</b>                                   | 96 a nivel nacional teniendo en cuenta la muestra mensual (32)                                                                                                                                   |
| <b>Muestra real analizada</b>                                          | 824 a nivel nacional                                                                                                                                                                             |
| <b>Meta</b>                                                            | La meta establecida es del 90%                                                                                                                                                                   |
| <b>Criterios de evaluación</b>                                         | Atributos de calidad determinados por la Universidad Nacional de Colombia                                                                                                                        |
| <b>Escala</b>                                                          | De uno a 5 donde 5 es muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 ni satisfecho/ni insatisfecho, 2 un poco insatisfecho y 1 es insatisfecho.                                                                 |
| <b>Método de aplicación</b>                                            | La encuesta se aplica en relación con un momento de verdad reciente, es decir las dos últimas semanas. El usuario elige solamente el servicio al que asistió y califica los aspectos propuestos. |

### • Número de respuestas a la encuesta de satisfacción

Desde cada una de las sedes de Unisalud se recibieron respuestas de encuestas de satisfacción, las cuales se exponen de la siguiente manera:

| Tabla 17: Número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre de 2021 |            |           |           |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| Bogotá                                                                                                            | Medellín   | Manizales | Palmira   | Total       |
| 524                                                                                                               | 190        | 78        | 32        | 824         |
| <b>64%</b>                                                                                                        | <b>23%</b> | <b>9%</b> | <b>4%</b> | <b>100%</b> |

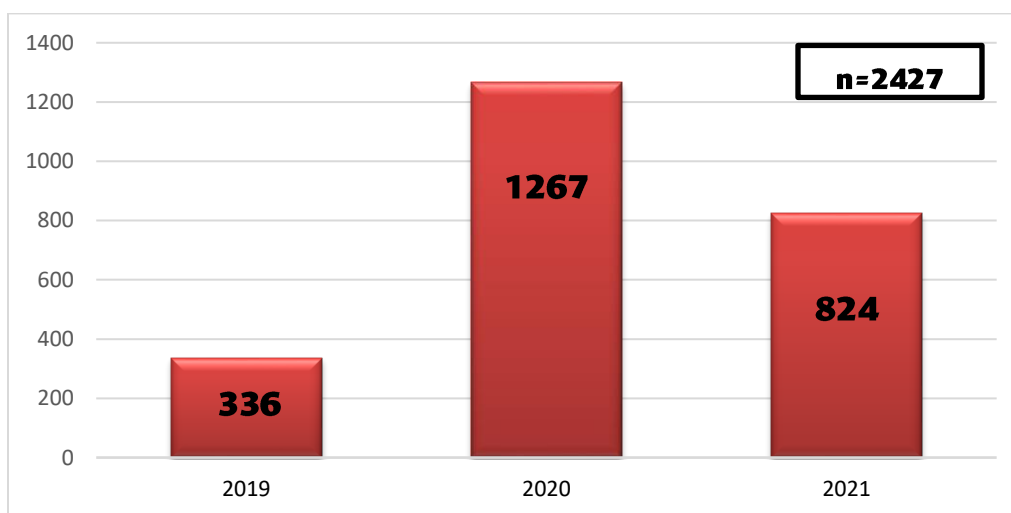
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En comparación con el 2019-2020 se puede encontrar que:

| <b>Tabla 18: Comparativo del número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019- 2020- 2021</b> |               |                 |                  |                |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                   | <b>Bogotá</b> | <b>Medellín</b> | <b>Manizales</b> | <b>Palmira</b> | <b>Total</b> |
| <b>2019</b>                                                                                                                                       | 145           | 152             | 25               | 14             | 336          |
| <b>2020</b>                                                                                                                                       | 794           | 309             | 100              | 64             | 1267         |
| <b>2021</b>                                                                                                                                       | 524           | 190             | 78               | 32             | 824          |
| <b>Total por las 3 vigencias</b>                                                                                                                  |               |                 |                  |                | <b>2427</b>  |

*Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción tercer trimestre de 2019 y 2020 y base de datos encuesta de satisfacción 2021*

**Gráfica 15: Comparativo del número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019- 2020- 2021**



*Fuente: base de datos Aranda 2021*

La tendencia del año 2020 es poco comparable con las otras dos vigencias, ya que la cantidad de usuarios que diligenciaron la encuesta fue mucho mayor, superando las expectativas.

Consideramos que esto es debido a las circunstancias de confinamiento que enfrentaban los afiliados y que permitían acceder con mayor frecuencia al formulario y correo electrónico, a través del cual se realizaba la divulgación.

En el 2021 se muestra una significativa participación y se valora el que el país ya se encuentra sin confinamientos y que los usuarios ya han adaptado nuevamente la cultura de asistir a las sedes de Unisalud.

- Perfil del usuario que da respuesta a la encuesta de satisfacción

| Tabla 19: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el tercer trimestre del 2021 |            |            |           |           |                |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|-----------|----------------|-------------|
|                                                                                                            | Bogotá     | Medellín   | Manizales | Palmira   | Total por tipo | %           |
| <b>Cotizante activo</b>                                                                                    | 317        | 110        | 58        | 26        | 511            | 62%         |
| <b>Cotizante pensionado</b>                                                                                | 173        | 68         | 18        | 6         | 265            | 32%         |
| <b>Beneficiario</b>                                                                                        | 32         | 12         | 0         | 0         | 44             | 5%          |
| <b>Otros</b>                                                                                               | 2          | 0          | 2         | 0         | 4              | 0%          |
| <b>Total por sede</b>                                                                                      | <b>524</b> | <b>190</b> | <b>78</b> | <b>32</b> | <b>824</b>     | <b>100%</b> |

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En la categoría de “Otros” se incluyen los beneficiarios cotizantes, los beneficiarios cotizantes pensionados, los cotizantes beneficiarios y pensionados por sobrevivencia, categorías que se encuentran definidas en la encuesta de satisfacción 2021.

Se hace evidente el interés por parte de los cotizantes activos de diligenciar el formulario de satisfacción de los servicios, lo cual es muy interesante ya que Unisalud en su mayoría cuenta con afiliados en la categoría de cotizante pensionado. Esto nos demuestra el interés de los activos por aportar en los procesos de mejoramiento de la Unidad.

En comparación con los años 2019 y 2020 se puede encontrar que:

| Tabla 20: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones tercer trimestre del 2019-2020-2021 |            |              |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------|
|                                                                                                | 2019       | 2020         | 2021       |
| <b>Cotizante activo</b>                                                                        | 459        | 684          | 511        |
| <b>Cotizante pensionado</b>                                                                    | 138        | 258          | 265        |
| <b>Beneficiario</b>                                                                            | 76         | 73           | 44         |
| <b>Otros</b>                                                                                   | 1          | 2            | 4          |
| <b>Total</b>                                                                                   | <b>674</b> | <b>1.016</b> | <b>824</b> |

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción III trimestre de 2019 y 2020  
y base de datos encuesta de satisfacción 2021

- Satisfacción general

| Tabla 21: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el tercer trimestre del 2021 |                     |                 |                                        |                              |                   |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Sedes                                                                                                                | Muy satisfecho<br>5 | Satisfecho<br>4 | Ni satisfecho,<br>ni insatisfecho<br>3 | Un poco<br>Insatisfecho<br>2 | Insatisfecho<br>1 | TOTAL POR<br>SEDE |
| Bogotá                                                                                                               | 334                 | 83              | 37                                     | 25                           | 45                | 524               |
| Manizales                                                                                                            | 68                  | 4               | 0                                      | 4                            | 2                 | 78                |
| Medellín                                                                                                             | 97                  | 46              | 4                                      | 16                           | 27                | 190               |
| Palmira                                                                                                              | 18                  | 11              | 1                                      | 0                            | 2                 | 32                |
| <b>TOTA POR<br/>SATISFACCIÓN</b>                                                                                     | <b>517</b>          | <b>144</b>      | <b>42</b>                              | <b>45</b>                    | <b>76</b>         | <b>824</b>        |
| %                                                                                                                    | <b>63%</b>          | <b>17%</b>      | <b>5%</b>                              | <b>5%</b>                    | <b>9%</b>         | <b>100%</b>       |

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En la Sede Bogotá el 63% de los usuarios se encuentran muy satisfechos por la atención prestada en la Consulta Médica, seguido por Autorizaciones, Odontología, Laboratorio Clínico, asignación de Citas Médicas, Dispensación de Medicamentos y Vacunación Covid-19.

Los usuarios destacan la amabilidad, confiabilidad, disponibilidad, fácil acceso a la información, oportunidad y pertinencia en la atención prestada en cada una de estas áreas. El 16% de usuarios refieren satisfacción por servicios como las Autorizaciones, seguido de Asignación de Citas y Odontología.

En la variable Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho solo el 7% se ubica. Para las variables Un Poco Insatisfecho e Insatisfecho el 13% de los usuarios lo consideran frente al servicio de citas médicas por la falta de disponibilidad de citas, dificultad en la comunicación, demora para contestar llamadas y no envío del comprobante de la cita.

En Unisalud sede Medellín el 51.1% de los usuarios encuestados refieren encontrarse “Muy Satisfechos” con el servicio prestado y el 24.2% refieren encontrarse “Satisfechos”, resaltando la atención de calidad recibida por parte de los colaboradores de Unisalud, tanto del área asistencial como administrativa; el ajuste de los procedimientos para implementar atenciones virtuales en tiempos de pandemia, proceso de vacunación y atención Covid-19.

Los usuarios que califican el servicio como “Ni satisfecho, Ni Insatisfecho” (2.1%) refieren demora en atención de medicina especializada y que se debe mejorar los canales de comunicación telefónicos. Los usuarios que refieren encontrarse un “Poco Satisfechos” (8.4%) e “Insatisfechos” (14.2%) refieren dificultades en acceso (telefónico, correo, etc.) para la comunicación a nivel general para solucionar casos concretos y falta de personal para atención.

En el tercer trimestre de 2021 el 92.3% de los usuarios (72 de 78) manifestaron sentirse “Satisfechos”, resultado consistente con los valores obtenidos en períodos previos. Los usuarios que respondieron la opción “Un poco insatisfechos” (4), manifestaron las siguientes inconformidades: demoras en el proceso de Autorizaciones a través de la plataforma virtual, “el uso y abuso” de las cuotas moderadoras y las dilaciones en la resolución de los ordenamientos realizados por el especialista.

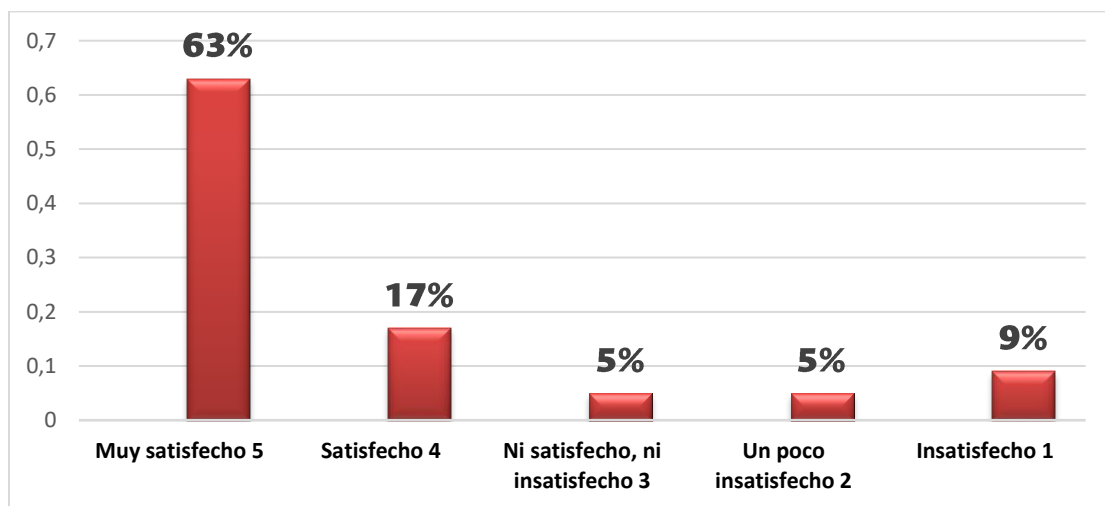
De los dos usuarios que calificaron la opción “Insatisfechos”, uno de ellos refirió que “Los hijos de los cotizantes pensionados que aportamos el 12% de la mesada no deberían quedar desafiliados de Unisalud, así tengan más de 18 años y no estén estudiando”. Situación regida por normatividad legal.

Para finalizar, en la sede Palmira el 91% de los usuarios (29/32), reportaron encontrarse “Satisfechos” y “Muy Satisfechos” con los procesos de atención de Unisalud. De los usuarios insatisfechos se relaciona el caso de un usuario que manifiesta su desacuerdo con los valores de las cuotas moderadoras; el otro usuario no presenta sugerencias ni observaciones, tampoco registra nombre.

Para analizar esta información es importante resaltar que los valores se analizan así:

- 1: Insatisfecho  
2: Un poco insatisfecho  
3: Ni satisfecho, ni insatisfecho  
4: Satisfecho  
5: Muy satisfecho

**Gráfica 16: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el tercer trimestre del 2021**



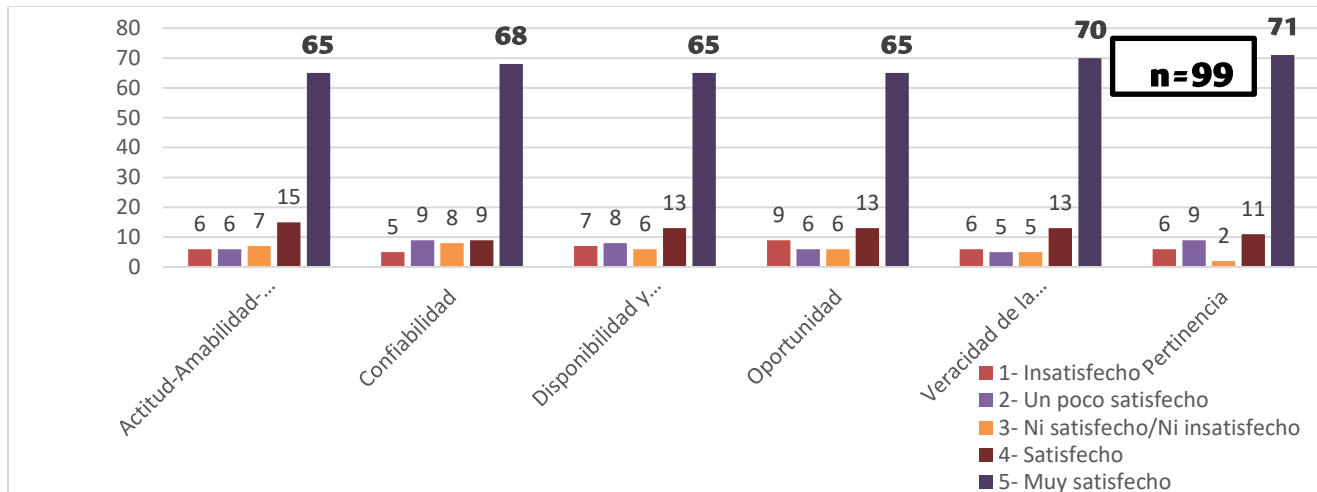
*Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021*

Los afiliados de Unisalud, a nivel nacional, reflejan encontrarse satisfechos en un 63%, lo cual es un buen indicador. En comparación con el año 2020 se evidencia que hubo un aumento de 3 puntos porcentuales lo cual consideramos que obedece a la situación actual que enfrenta el país, relacionado con temas de salud, en comparación con el año 2020 cuando se enfrentaba un pico de la emergencia y seguían algunas restricciones de movilidad.

### • Satisfacción por servicios

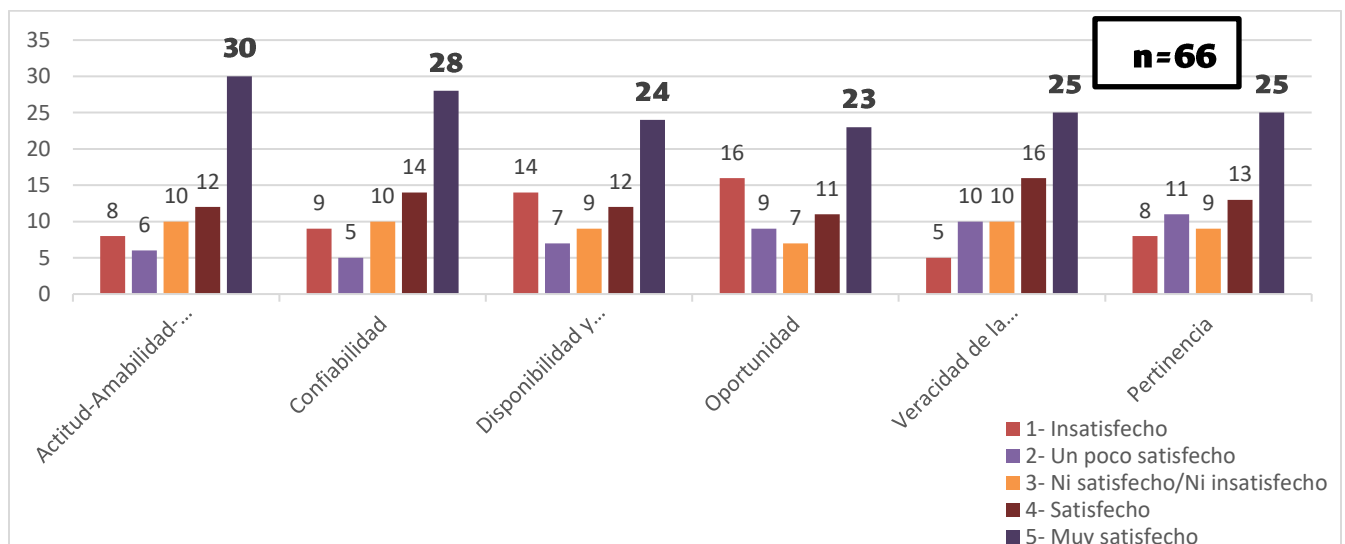
Para realizar el análisis, el cual será por sedes, se tendrán en cuenta los 3 servicios más calificados en las sedes Palmira, Medellín y Manizales. Para Bogotá se tendrán en cuenta los 5 servicios con mayor calificación, para lograr un alcance superior al 66%:

## Sede Bogotá

Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de **Autorizaciones de la sede Bogotá**, en el tercer trimestre del 2021

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

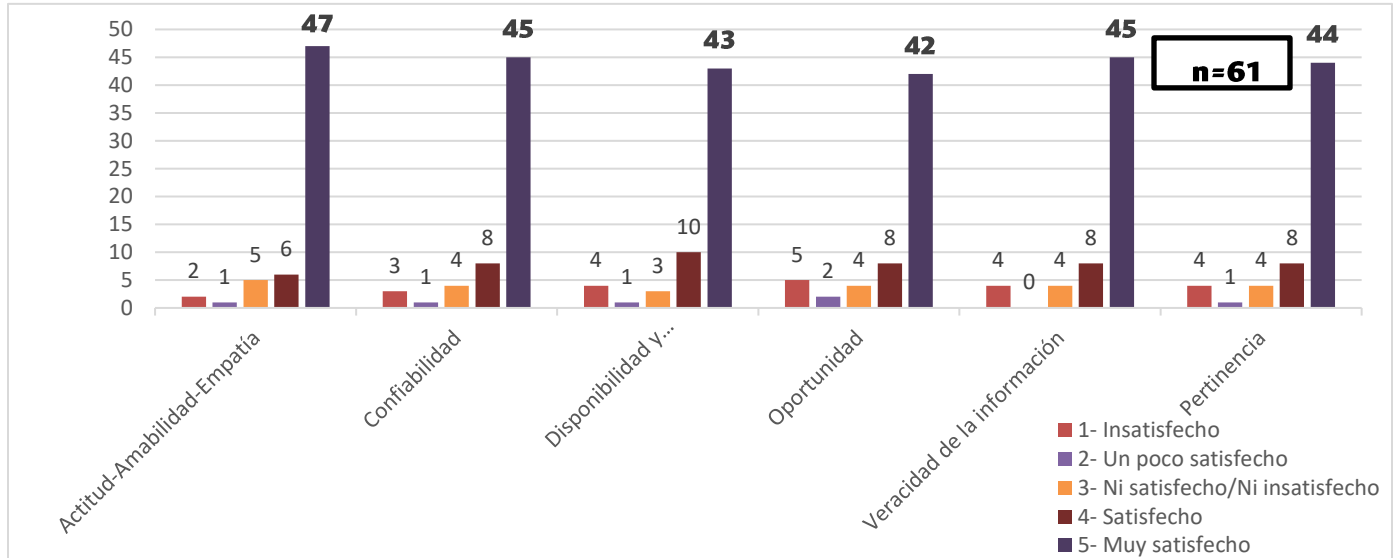
En este servicio se evidencia que el 84% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos por la atención del servicio de Autorizaciones, hay comentarios de felicitaciones por el buen recurso humano y sugerencia de implementar una línea de Watts App ante la dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas de este servicio.

Gráfica 18: Satisfacción en el servicio de **Asignación de Citas de la sede Bogotá**, en el tercer trimestre del 2021

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que el 57% de los usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos con la atención prestada en la asignación de citas, destacando la amabilidad y confiabilidad de los colaboradores de esta área, a pesar de las dificultades que se siguen presentando en la línea telefónica.

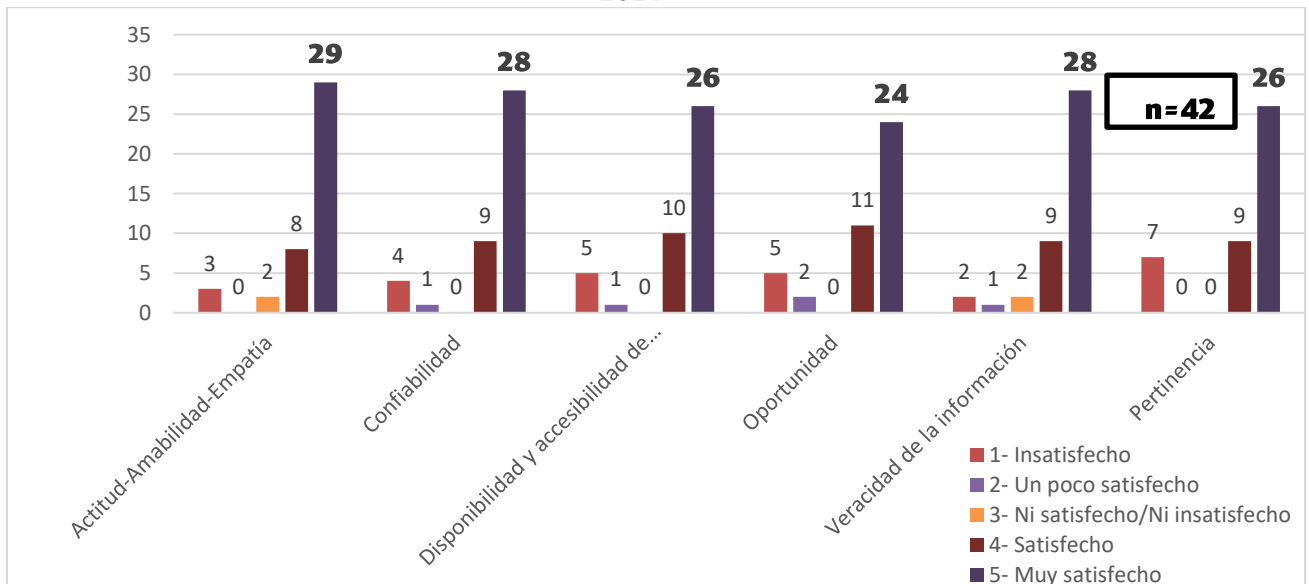
**Gráfica 19: Satisfacción en el servicio de Consulta médica de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2021**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

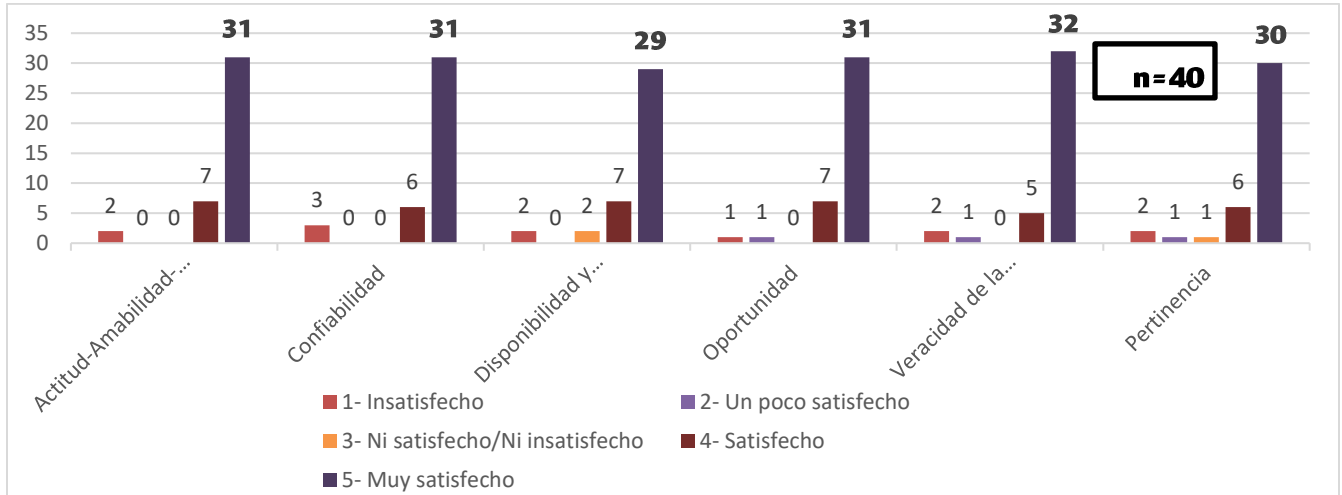
En este servicio se evidencia que el 87% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la consulta médica, en su mayoría con atención por Teleorientación y algunos usuarios se les asigna cita presencial según su decisión, con comentarios como “buenos los servicios prestados y continuar en esa constante mejora”.

**Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2021**



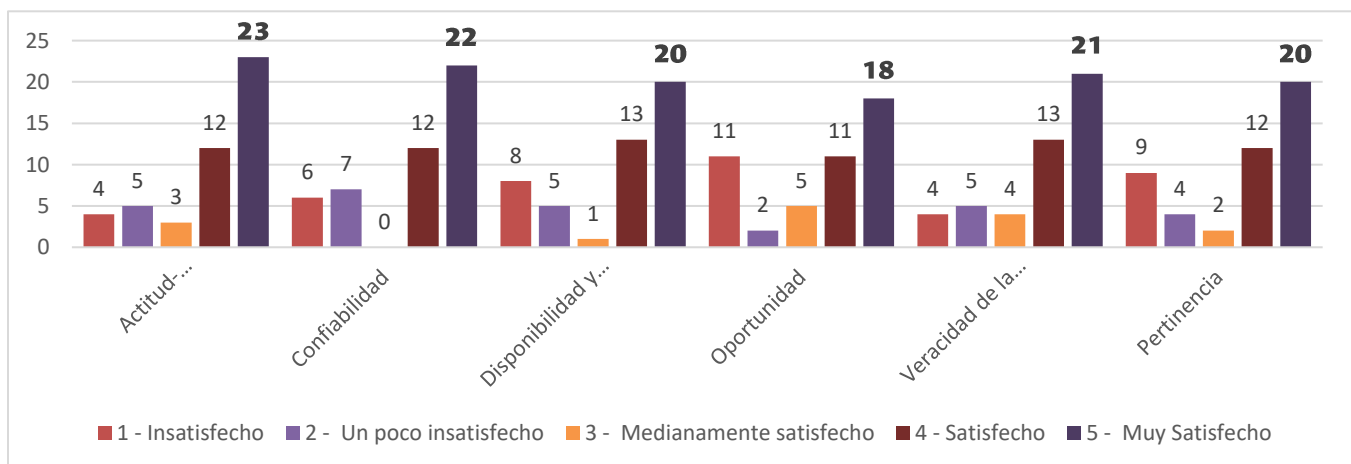
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que el 85% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el servicio de Odontología, donde manifiestan felicitaciones por las medidas de bioseguridad en la prestación de este servicio.

**Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Laboratorio Clínico de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2021**

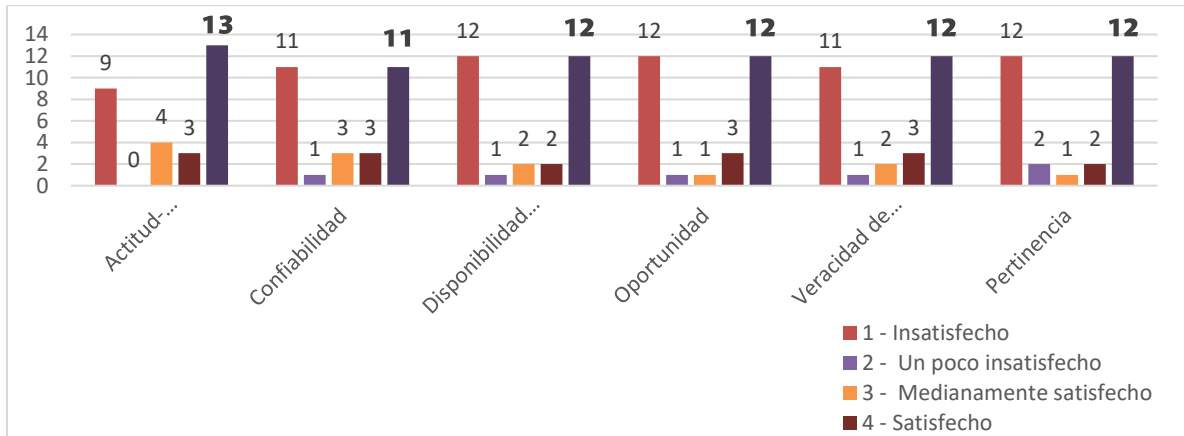
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que el 90 % de los usuarios refieren satisfacción en la atención prestada por parte del Laboratorio clínico, con expresiones como servicio adecuado, oportuno, eficiente y efectivo, pese a que algunos usuarios refirieron inconformidad por el retraso en el envío de resultados a los correos electrónicos.

**Sede Medellín****Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el tercer trimestre del 2021**

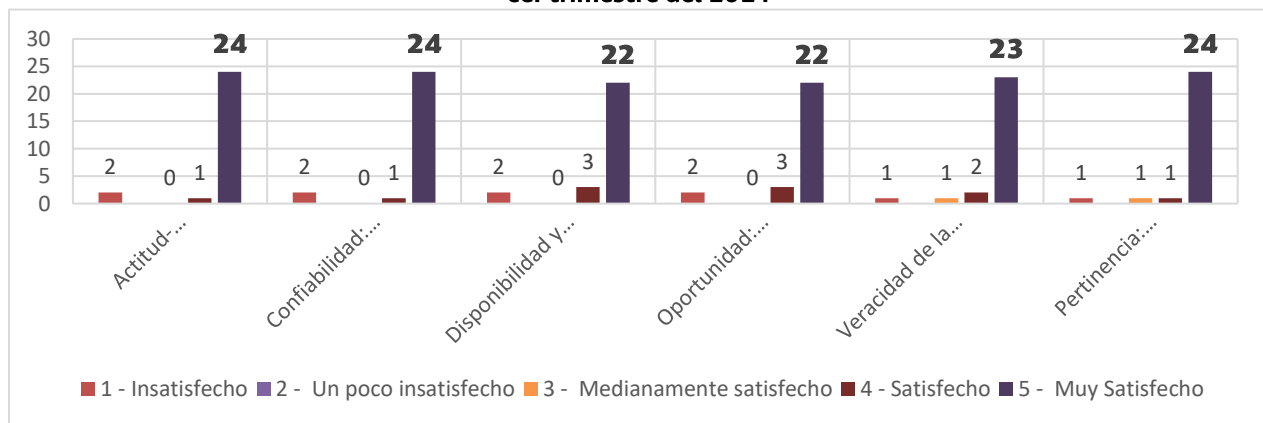
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

El servicio de Autorizaciones corresponde al 25% del total de los servicios evaluados en el III trimestre de 2021, logrando un porcentaje de satisfacción general de 70%, evidenciando mejora de 21% con respecto al trimestre inmediatamente anterior. Los usuarios resaltan el mejoramiento en los tiempos de respuesta de las autorizaciones y el acceso por medios virtuales, sin embargo refieren la necesidad de mejorar el acceso telefónico del área de autorizaciones, pues se presentan dificultades en comunicación para la gestión de las mismas.

**Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas telefónicas de la sede Medellín, en el tercer trimestre del 2021**

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

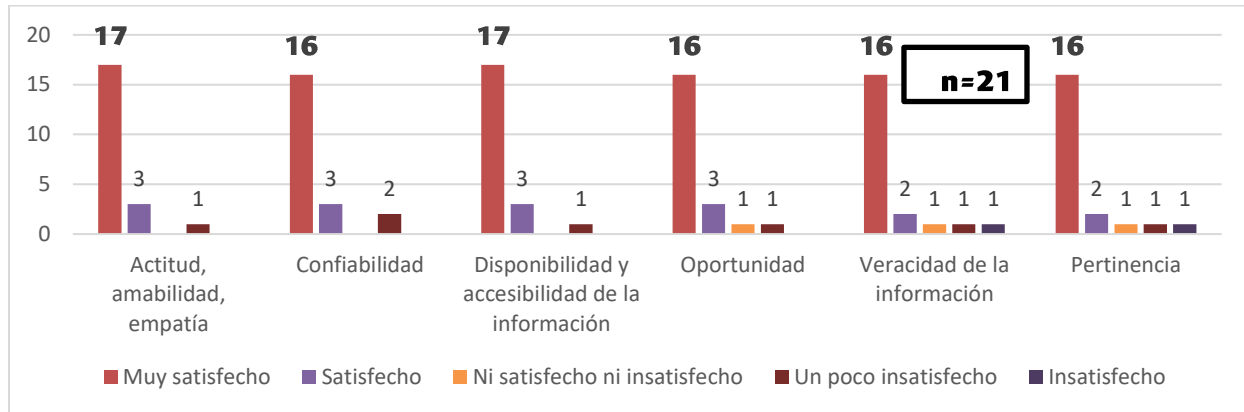
El servicio de Asignación de citas telefónica corresponde al 15% del total de los servicios evaluados en el III trimestre de 2021, logrando un porcentaje de satisfacción general de 51%, evidenciando mejora de 18% con respecto al trimestre inmediatamente anterior. Los usuarios resaltan la atención con calidad del personal del área, y refieren que se contrate más personal para el área y mejorar la planta telefónica.

**Gráfica 24: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de la sede Medellín, en el tercer trimestre del 2021**

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

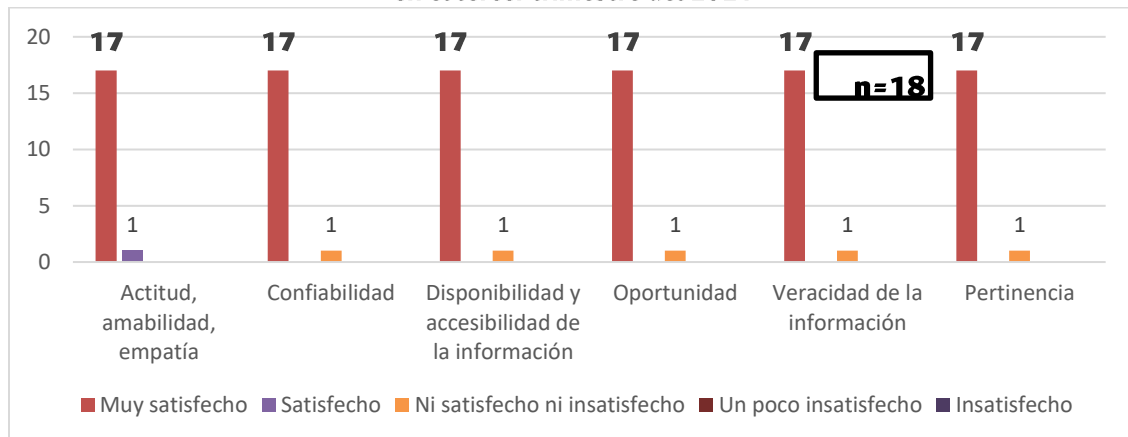
El servicio de consulta médica programada corresponde al 14% del total de los servicios evaluados en el III trimestre de 2021, logrando un porcentaje de satisfacción general de 93%, manteniendo la tendencia de dicha calificación. Los usuarios resaltan la calidad en atención y servicios en forma general, y refieren mejorar los canales de comunicación telefónica, realizar análisis de suficiencia de personal para satisfacer las necesidades y expectativas, y realizar publicación periódica de un directorio interno para orientación al usuario.

## Sede Manizales

Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de **Autorizaciones de la sede Manizales**, en el tercer trimestre del 2021

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En el tercer trimestre de 2021, el servicio más calificado correspondió a Autorizaciones con 21 respuestas. Los usuarios que refirieron estar insatisfechos, un poco insatisfechos o ni satisfechos ni insatisfechos percibieron demoras con las autorizaciones en la plataforma virtual, inconformidades con las cuotas moderadoras, fallas en la veracidad de la información aportada por los colaboradores y dilaciones en los trámites. El índice de satisfacción por atributo fue del 95.2% para actitud/amabilidad/empatía y disponibilidad/accesibilidad de la información, 90.4% en confiabilidad y oportunidad, y 85.7% en veracidad de la información y pertinencia. Frente al segundo trimestre de 2021, este servicio conserva su posición.

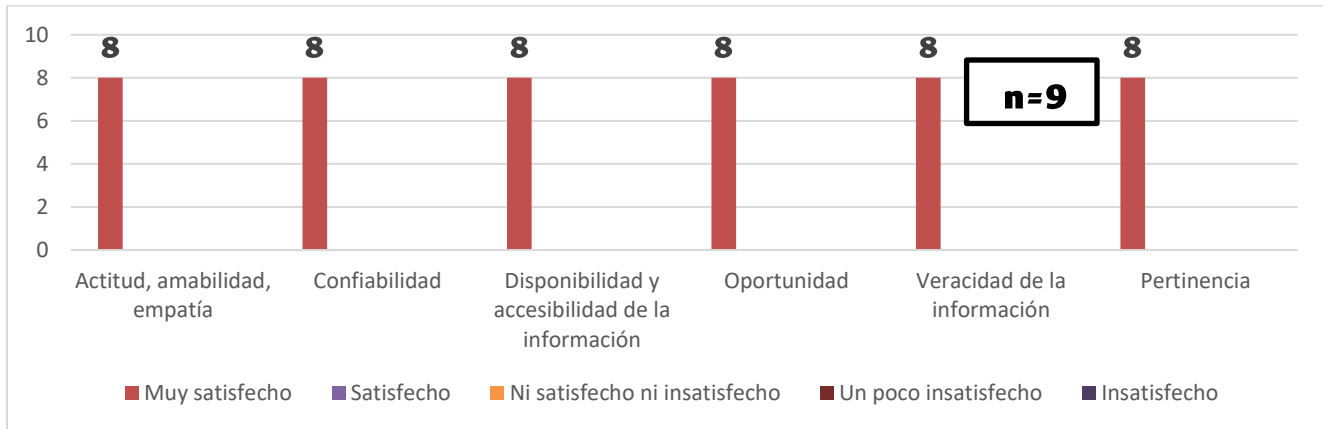
Gráfica 26: Satisfacción en el servicio de **Consulta Médica Programada de la sede Manizales**, en el tercer trimestre del 2021

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

El servicio con la segunda calificación más alta correspondió a la Consulta Médica Programada con 18 registros. El atributo de actitud, amabilidad y empatía obtuvo el 100% de satisfacción, y los atributos restantes el 94.4%. Frente a las observaciones realizadas por los usuarios en este servicio, se resalta la siguiente: “Sigán con su buen trato, analizando todas las necesidades de sus usuarios y manteniendo su planta de personal profesional cada vez más actualizado, pero lo más

importante que mantengan la humanidad tan característica de sus servidores”. Frente al segundo trimestre de 2021, este servicio conserva su posición.

**Gráfica 27: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Manizales, en el tercer trimestre del 2021**

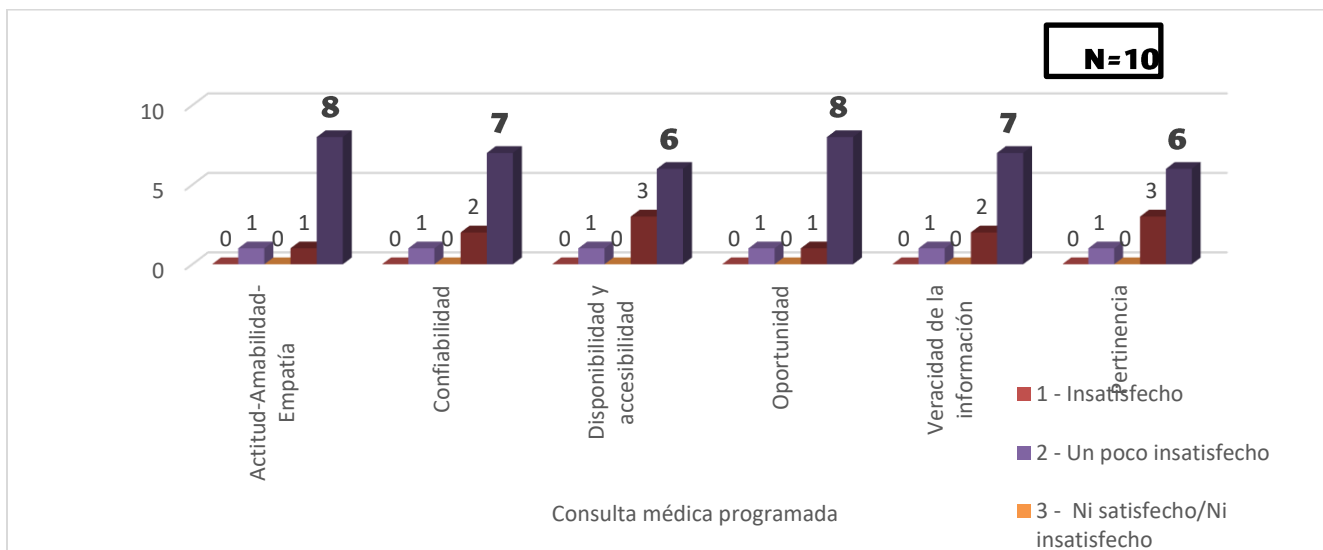


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En el tercer trimestre de 2021, 8 usuarios calificaron el servicio de Odontología. La totalidad de atributos evaluados obtuvo una calificación del 100%. Los usuarios resaltaron la excelencia del servicio y la mejora continua. En el segundo trimestre de 2021, el servicio que ocupó este lugar fue Asignación de citas telefónicas.

#### Sede Palmira

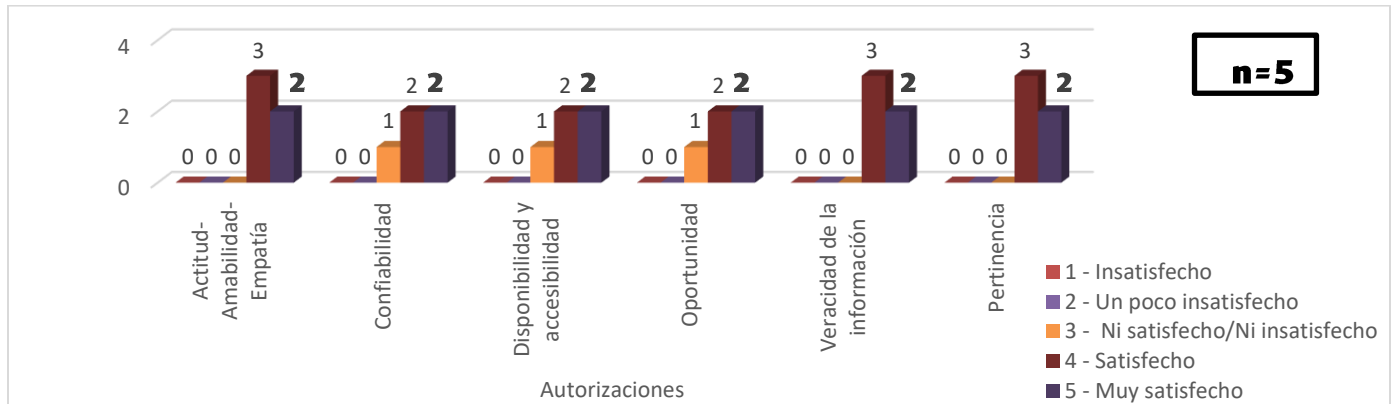
**Gráfica 28: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica programada en la sede Palmira en el tercer trimestre del 2021**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Para la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado fue el de Consulta Médica programada con un porcentaje de 53% (10/19), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 90% para la categoría Satisfecho y muy satisfecho y un 10% Ni satisfecho/Ni insatisfecho.

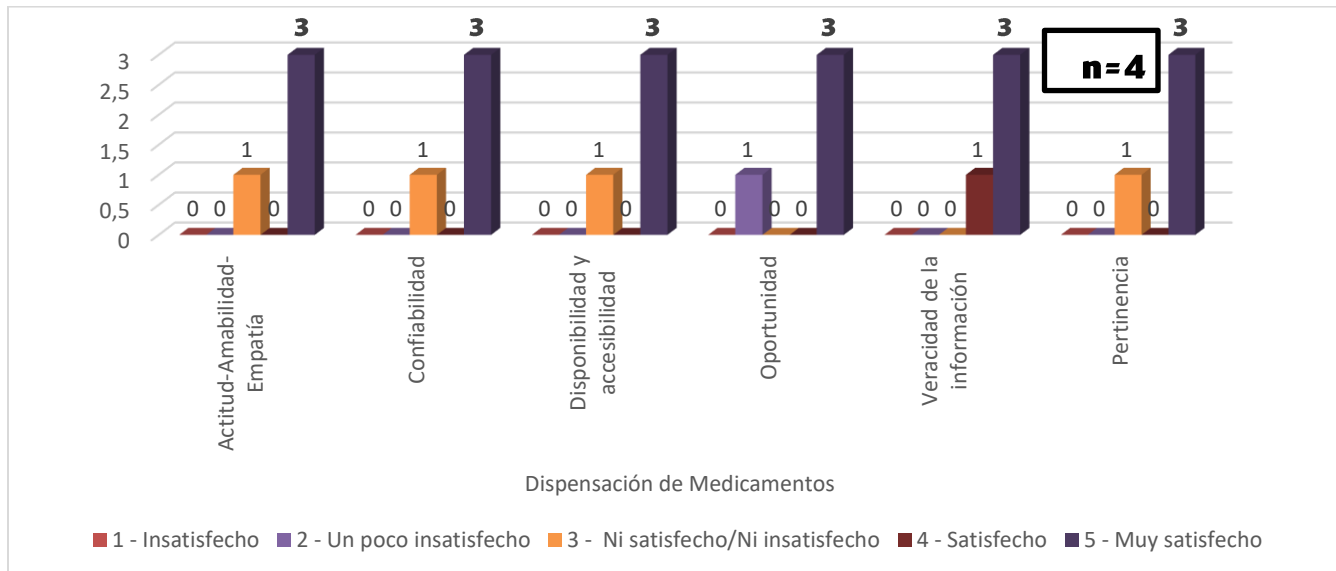
**Gráfica 29: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones en la sede Palmira para el tercer trimestre del 2021.**



**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021**

Para la sede Palmira el segundo servicio más calificado fue el de autorizaciones con un porcentaje de 26% (5/19), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 90% para las categorías satisfecho y muy satisfecho y un 10% para la categoría Ni satisfecho/Ni insatisfecho.

**Gráfica 30: Satisfacción en el servicio de Dispensación de medicamentos en la sede Palmira en el tercer trimestre del 2021.**



**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021**

Para la sede Palmira el tercer servicio más calificado fue el de Dispensación de medicamentos con un porcentaje de 21% (4/19), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 79% para la categoría de muy satisfecho y un 21% para las categorías de un poco insatisfecho y Ni satisfecho / Ni insatisfecho.

## ÍNDICES

| Índice de tablas |                                                                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabla 01         | Número de manifestaciones por sede durante el tercer trimestre 2021                                                                               |
| Tabla 02         | Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el tercer trimestre 2021                                                                       |
| Tabla 03         | Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el tercer trimestre 2021                                                                       |
| Tabla 04         | Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019-2020-2021                                           |
| Tabla 05         | Estado de manifestaciones nacionales en el tercer trimestre 2021                                                                                  |
| Tabla 06         | Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2021                                               |
| Tabla 07         | Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones 2021                                                                          |
| Tabla 08         | Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el tercer trimestre 2020-2021                                                |
| Tabla 09         | Promedio en días de respuesta tercer trimestre 2019-2020 y 2021                                                                                   |
| Tabla 10         | Casos que no tienen fecha de solución tercer trimestre 2021                                                                                       |
| Tabla 11         | Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el tercer trimestre de 2021          |
| Tabla 12         | Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el tercer trimestre 2021    |
| Tabla 13         | Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el tercer trimestre 2021. |
| Tabla 14         | Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el tercer trimestre 2021 |
| Tabla 15         | Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el tercer trimestre 2021   |
| Tabla 16         | Ficha técnica encuesta de satisfacción tercer trimestre 2021                                                                                      |
| Tabla 17         | Número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre de 2021                                           |
| Tabla 18         | Comparativo del número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019- 2020- 2021                  |
| Tabla 19         | Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el tercer trimestre del 2021                                                  |
| Tabla 20         | Comparativo del perfilamiento de manifestaciones tercer trimestre del 2019-2020-2021                                                              |
| Tabla 21         | Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el tercer trimestre del 2021                                        |

| Índice de gráficas |                                                                          |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Gráfica 01         | Comparativo número de manifestaciones tercer trimestre 2019-2020 - 2021  |
| Gráfica 02         | Manifestaciones nacionales tipo Reclamo durante el tercer trimestre 2021 |

|            |                                                                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gráfica 03 | Manifestaciones nacionales tipo <u>Queja</u> durante el tercer trimestre 2021                                                    |
| Gráfica 04 | Manifestaciones nacionales tipo <u>Sugerencia</u> durante el tercer trimestre 2021                                               |
| Gráfica 05 | Manifestaciones nacionales tipo <u>Solicitud de información</u> durante el tercer trimestre 2021                                 |
| Gráfica 06 | Manifestaciones nacionales tipo <u>Felicitación</u> durante el tercer trimestre 2021                                             |
| Gráfica 07 | Manifestaciones denominadas “ <u>Otros- PQRS con riesgo vital</u> ” durante el tercer trimestre 2021                             |
| Gráfica 08 | Perfilamiento, a nivel nacional, de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2021                      |
| Gráfica 09 | Comparativo de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2020-2021                                      |
| Gráfica 10 | Uso de canales a nivel nacional, donde se radicaron las manifestaciones de los usuarios de Unisalud en el III trimestre de 2021  |
| Gráfica 11 | Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el tercer trimestre 2021.                     |
| Gráfica 12 | Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el tercer trimestre 2021                    |
| Gráfica 13 | Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el tercer trimestre 2021                   |
| Gráfica 14 | Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el tercer trimestre 2021                     |
| Gráfica 15 | Comparativo del número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019- 2020- 2021 |
| Gráfica 16 | Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el tercer trimestre del 2021.                      |
| Gráfica 17 | Satisfacción en el servicio de <u>Autorizaciones de la sede Bogotá</u> , en el tercer trimestre del 2021                         |
| Gráfica 18 | Satisfacción en el servicio de <u>Asignación de Citas de la sede Bogotá</u> , en el tercer trimestre del 2021                    |
| Gráfica 19 | Satisfacción en el servicio de <u>Consulta médica de la sede Bogotá</u> , en el tercer trimestre del 2021                        |
| Gráfica 20 | Satisfacción en el servicio de <u>Odontología de la sede Bogotá</u> , en el tercer trimestre del 2021                            |
| Gráfica 21 | Satisfacción en el servicio de <u>Laboratorio Clínico de la sede Bogotá</u> , en el tercer trimestre del 2021                    |
| Gráfica 22 | Satisfacción en el servicio de <u>Autorizaciones de la sede Medellín</u> , en el tercer trimestre del 2021                       |
| Gráfica 23 | Satisfacción en el servicio de <u>Asignación de citas telefónicas de la sede Medellín</u> , en el tercer trimestre del 2021      |
| Gráfica 24 | Satisfacción en el servicio de <u>Consulta Médica Programada de la sede Medellín</u> , en el tercer trimestre del 2021           |
| Gráfica 25 | Satisfacción en el servicio de <u>Autorizaciones de la sede Manizales</u> , en el tercer trimestre del 2021                      |
| Gráfica 26 | Satisfacción en el servicio de <u>Consulta Médica Programada de la sede Manizales</u> , en el tercer trimestre del 2021          |

## 8. Referencias

- FIN**