

## INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD I TRIMESTRE 2024

### 1. Normatividad

- Constitución Política de Colombia, Art. 23.
- Circular externa 202315100000010-5 del 22 de junio de 2023.
- Circular 008 de 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- 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”.
- Resolución 109 DE 2023 (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 y términos para resolver las PQR según circular externa 202315100000010-5 del 22 de junio de 2023

- **Petición:** solicitud a través de 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:** solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Peticiones generales: quince (15) días hábiles.

Copias: dentro de los tres (3) días hábiles - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

- **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

- **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

- **Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutiva y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

b) Fórmula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

### 3. Definiciones y términos para resolver las PQR según protocolo elaboración informe “Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad 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.
- **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.
- **Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

Para un derecho de petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles

- **Solicitud de información:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

Solicitud de información: 10 días hábiles.

Formulación de consultas: 30 días hábiles.

Entrega de documentos: 3 días.

### 3. Objetivo del informe

Dando alcance a lo ordenado en la Circular 008 y la 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud, en las 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 cuatro 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 garantizar un óptimo 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 2019 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 I Trimestre del 2024, 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 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud”:

- Número de manifestaciones.
- Tipo de manifestaciones.
- Perfil del usuario que hace la solicitud.
- Canal habilitado por el solicitante.
- Satisfacción de la respuesta.
- Estado en el que se puede encontrar la manifestación.
- Nivel de cumplimiento en la respuesta (días de respuesta).
- Acciones de mejora.

#### 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 los servicios.
- 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

Cada una de las sedes de Unisalud, recibió manifestaciones, las cuales se exponen de la siguiente manera:

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
175	44	20	17	256
68%	17%	8%	7%	100%
17.05	50.62	6.16	12.8	Tasa por 1.000 afiliados

**Fuente: Base de datos sistema Aranda 2024**

Bogotá por ser la sede más grande y contar con la mayor cantidad de usuarios ha presentado una tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones y en este I Trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2021 y 2022 se analiza que:

Año	No. Manifestaciones	%
2022	182	28%
2023	220	33%
2024	256	39%
Total	658	100%

**Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I Trimestre de 2022 a 2023 y base de datos Aranda 2024.**

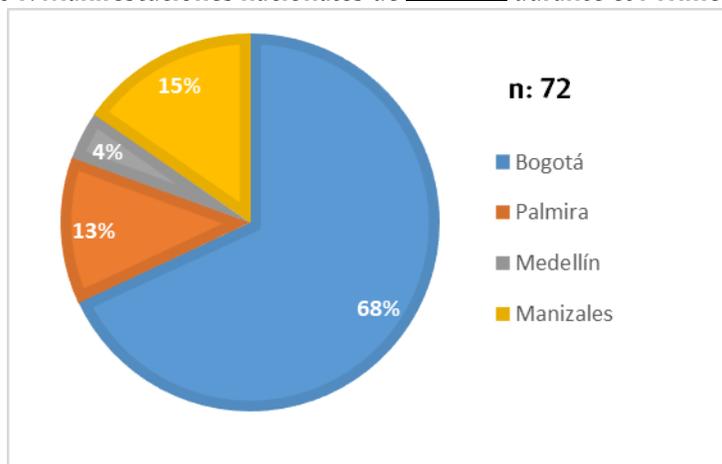
### • Tipo de Manifestaciones

Desde enero a marzo de 2024, se recibieron un total de 256 manifestaciones, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el I Trimestre 2024						
Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por tipo	%
Reclamo	49	9	3	11	72	28%
Queja	69	20	11	1	101	39%
Sugerencia	12	1	1	0	14	5%
Solicitud de información	13	5	1	0	19	7%
Felicitación	29	5	2	3	39	15%
Reclamo de riesgo priorizado	1	2	1	0	4	2%
Reclamo de riesgo vital	1	0	0	0	1	0%
Reclamo de riesgo simple	1	2	1	2	6	2%
<b>Total por sedes</b>	<b>175</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>256</b>	

Fuente: base de datos Aranda 2024

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el I Trimestre 2024



Fuente: Base de datos Aranda 2024

En la sede Bogotá se presentaron 49 reclamos correspondientes al 28% del total de manifestaciones recibidas en la sede; los mismos estuvieron relacionados con las novedades ante la conformación de la red de prestadores para la vigencia 2024, dificultad en el agendamiento de citas en IPS de la red, negación de reembolsos por no cumplir con el proceso establecido, queja por el incremento en el valor de cuotas moderadoras ante incremento propio por cambio

de vigencia y novedades en el IBC de los afiliados, accesibilidad a servicios en Valledupar, solicitud de exoneración de multas, entre otros.

Adicionalmente, se recibieron quejas relacionadas con entidades de la red contratada por agresión física y maltrato de usuarios de Unisalud hacia profesionales (Hospital Universitario Nacional y FUNDONAL) y una queja por un error en el diligenciamiento de la historia clínica por parte de un profesional del Hospital Universitario Nacional.

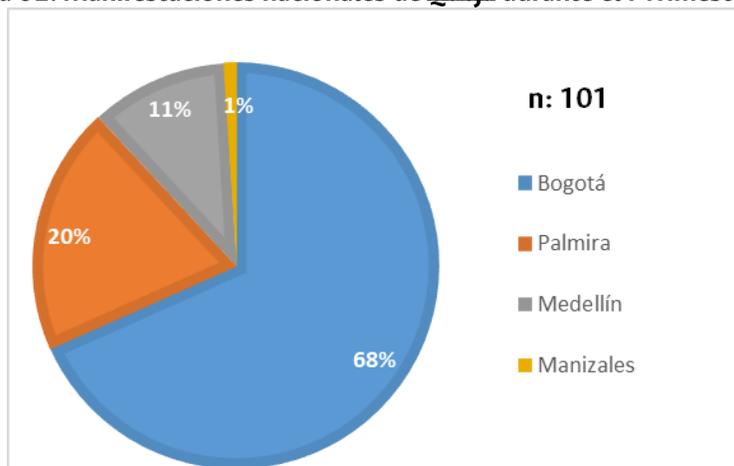
Los reclamos se respondieron en su totalidad, generando acciones de mejora o explicando la causa de las situaciones, en los casos que aplicaba. Es importante señalar que la sede Bogotá ha identificado que los afiliados y usuarios radican manifestaciones sin diferenciar adecuadamente los tipos de las mismas, por lo cual algunas causas de la PQRS se repiten en las diferentes clasificaciones.

En la sede Medellín, para el primer trimestre 2024, se presentaron tres (3) reclamos que equivalen al 15% total de las manifestaciones de la sede, en las que dos de ellas hacen referencia a demoras en autorizaciones por parte de recepción médica y otra a demoras en autorizaciones de parte del área de Odontología. Todos los reclamos fueron gestionados oportunamente.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentaron 11 reclamos de los cuales 5 se refirieron a la red de prestadores y 6 al prestador propio. Las causas incluyen demoras en la emisión de autorizaciones, pérdida de elementos personales, contacto poco efectivo en canales dispuestos por la red, demoras en la activación de planes para el usuario e inconformidad con atención en la red. Los casos fueron direccionados con los pertinentes y fueron oportunamente gestionados y resueltos.

En la sede Palmira, se presentaron 9 reclamos que representan el 20,45% del total de las manifestaciones recibidas, en su mayoría relacionadas en la red externa, la entrega de medicamentos por parte del gestor farmacéutico, dificultad en asignación de cita para especialistas e inconsistencia en fechas de formulación. Todas las situaciones se atendieron y se resolvieron oportunamente.

**Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el I Trimestre 2024**



**Fuente: Base de datos Aranda 2024**

En la sede Bogotá se presentaron 69 quejas correspondientes al 39.4% de las manifestaciones en el periodo, relacionadas con demoras en la prestación de servicios domiciliarios por parte de las entidades de la red y cambios de prestadores; quejas por inconsistencia en la expedición de autorizaciones causando afectaciones al paciente; redireccionamiento de servicios de consulta externa indicados en atención de Urgencias.

También se encontró inconformidad por dificultad en el agendamiento de servicios y citas de especialidades en Fundonal, Hospital Universitario, Clínica de Ojos y la Clínica Shaio; justamente de esta última y de la Clínica Marly se

recibieron quejas por falta de humanización de un especialista en ortopedia y otro de obstetricia; desde la supervisión del contrato se solicitaron los planes de mejora, evidenciando la retroalimentación a los profesional acerca del incidente y la atención al adulto mayor.

Así mismo, los usuarios manifestaron quejas por la disponibilidad de agendas para citas de pediatría los sábados y falta de citas prioritarias por esta especialidad en el prestador propio. Como respuesta se procedió a contratar la Sociedad Pediátrica de los Andes que cubre ambas necesidades.

En el mismo sentido, en el prestador propio, se presentaron quejas por la actitud de algunos colaboradores en la ventanilla de Autorizaciones y Atención al Usuario. Ante esta situación, la jefe de Aseguramiento y la Directora de la sede realizaron las retroalimentaciones respectivas, resocialización de procedimientos e intervenciones para el mejoramiento del clima laboral y para el manejo del estrés.

De igual manera, algunos usuarios se manifestaron respecto a la no recepción de resultados de laboratorio, ya que causa inconvenientes en resolutiveidad de especialistas. Para mejorar esta situación, se procedió a resocializar el procedimiento de envío de resultados e intervenir al equipo a través de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Frente al Gestor farmacéutico se recibieron quejas por la demora en la atención, dispensación de de medicamentos de marca diferente (consecuencia de desabastecimientos y discontinuación), entrega incompleta de medicamentos, negación de entrega en puntos de Colsubsidio no incluidos en la red, entre otros, e información desactualizada de los puntos de dispensación. Ante esta situación la supervisora y la auditora del contrato, en las reuniones de seguimiento mensual, realizaron la retroalimentación y requirieron las acciones de mejora pertinentes.

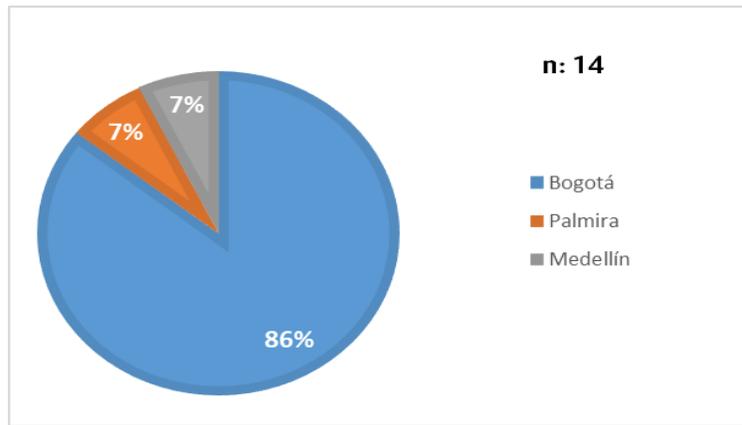
A pesar de la difusión de las causas que impiden la instalación de sillas en el pasillo del primer piso, la queja por esta razón continúa siendo frecuente.

En la sede Medellín, para el primer trimestre de 2024, se presentaron 11 quejas que equivalen al 55% total de las manifestaciones recibidas. Para el prestador domiciliario se presentaron cinco quejas por insatisfacción en la prestación del servicio, tres quejas hacen referencia a demoras en autorizaciones en recepción médica, dos quejas debido a demoras en autorizaciones en el área de Odontología y la última queja corresponde al operador logístico Colsubsidio por demoras en la entrega de medicamentos agotados. Todas las quejas fueron gestionadas oportunamente resolviendo las necesidades de nuestros usuarios.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentó una (1) queja relacionada con trato inadecuado por parte de un prestador independiente de la red (audiología). El caso se puso en conocimiento del prestador para el plan de mejora pertinente y se resocializaron los derechos y deberes de los usuarios.

En la sede Palmira, se presentaron 20 quejas que representan el 45,45% del total de las manifestaciones recibidas. Estas se relacionan principalmente con el gestor farmacéutico (80%) y tiene que ver sobre la inconformidad por el suministro de medicamentos, demora en la entrega, no disponibilidad de medicamentos y demora en la entrega de pendientes; insatisfacción en el servicio de hospitalización y dificultad en la comunicación para la programación de citas. De igual manera se recibieron manifestaciones internas por inconformidad en el servicio de Odontología y situaciones relacionadas con la atención y prestación de servicios. Estas se atendieron y se resolvieron oportunamente.

**Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el I Trimestre 2024**



**Fuente: Base de datos Aranda 2024**

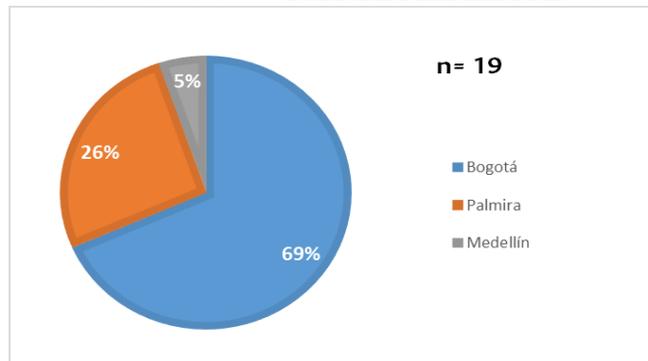
En la sede Bogotá se presentaron doce (12) sugerencias, equivalentes al 6.85% del total de manifestaciones, éstas estuvieron relacionadas con el fortalecimiento de habilidades blandas como la humanización para el paciente; la instalación de monitores de digiturnos de la farmacia en la sala de espera del primer piso para visualizar los turnos de Farmacia y Autorizaciones; gestión por medios digitales de fórmulas para dispensación de medicamentos; implementación de otros medios para la solicitud de citas; permitir que la Encuesta de Satisfacción de Servicios de la opción de calificar más de un servicio a la vez; aumentar la oferta de Geriátría; implementar datafonos en los puntos de pago, entre otros.

En la sede Medellín, para el primer trimestre 2024, se presentó una (1) sugerencia que equivale al 5% total de las manifestaciones, la cual hace referencia al cumplimiento de los tiempos de respuesta del área de Autorizaciones. En conjunto con la Jefe del área, se implementaron acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta a los trámites de los usuarios.

En la sede Palmira, se presentó una (1) sugerencia que representa el 2,28% del total de las manifestaciones recibidas. En esta se solicita que Unisalud notifique o informe a los usuarios una vez estén autorizadas las órdenes médicas y de medicamentos.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, no se presentaron manifestaciones de este tipo.

**Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el I Trimestre 2024**



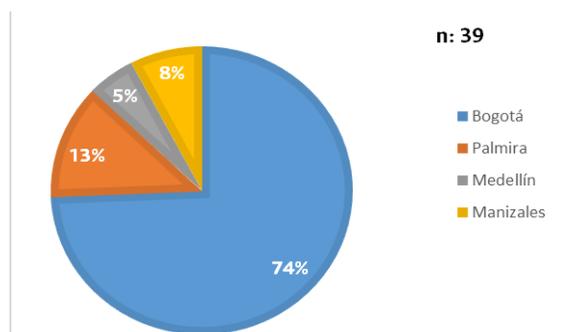
**Fuente: Base de datos Aranda 2024**

En la sede Bogotá se presentaron trece solicitudes de información correspondientes a 7.42% del total de manifestaciones de la sede en el periodo y que estuvieron relacionadas con copia de la historia clínica; información sobre el procedimiento para solicitar pañales, cuidador y enfermería para adulto mayor; solicitud de la norma que reglamenta el pago de las cuotas moderadoras y copagos; procedimiento para que los usuarios accedan al programa de atención domiciliaria; apoyo para el acceso al enlace de reporte de síntomas respiratorios, solicitud de dar continuidad al Programa +55 el cual se encuentra vigente; gestiones desarrolladas para la conformación de la red en Valledupar, información de todos los aportes realizados por la Universidad a la Unidad, relación de servicios de salud gestionados por Unisalud y su valor total, y solicitud de exoneración de multa.

En la sede Medellín, para el primer trimestre de 2024, se presentó una solicitud de información de la Alcaldía de Envigado requiriendo la base de datos de los afiliados residentes en dicho municipio. Por su parte, en la sede **Palmira** se presentaron 5 solicitudes de información, que representa el 11,36% del total de las manifestaciones recibidas, relacionadas con la contratación de la especialidad de Odontopediatría; aplicación de novedad para retiro de beneficiario y dos solicitudes del Fondo de pensiones.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, no se presentaron manifestaciones de este tipo.

**Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el I Trimestre 2024**



**Fuente: Base de datos Aranda 2024**

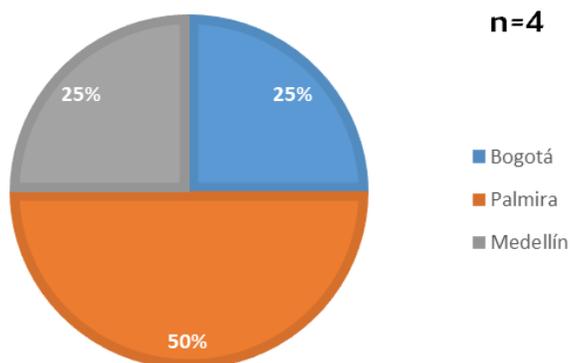
En la sede Bogotá se presentaron 29 felicitaciones, 16.57% del total de manifestaciones del período. Las áreas o colaboradores que presentaron mayor número de felicitaciones fueron la Farmacia Colsubsidio y la oficina de Autorizaciones, seguidas por el Programa de Atención Domiciliaria, Enfermería, el colaborador encargado de gestionar y dar seguimiento al envío de medicamentos a domicilio, un médico general, Unisalud en general y el Hospital Universitario Nacional por el punto de agendamiento instalado desde el mes de noviembre en el prestador propio.

En la sede Medellín se presentaron dos (2) felicitaciones, que equivalen al 10% total de las manifestaciones, una dirigida al área de Odontología de Unisalud y la otra direccionada al buen servicio prestado por la red externa (Clinica CES). Las felicitaciones fueron direccionadas a cada área y jefes del servicio.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentaron tres (3) felicitaciones, 1 dirigida a la red de prestadores y 2 a un colaborador del área de Autorizaciones de la sede. Las felicitaciones resaltan la buena atención y la amabilidad de los colaboradores.

En la sede Palmira, se presentaron cinco (5) felicitaciones que representa el 11,36% del total de las manifestaciones recibidas, agradeciendo a los colaboradores por la atención y gestión realizada en la prestación de los servicios; al igual que a la red externa por la calidad de atención que recibió en el servicio de cirugía.

**Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Reclamo de riesgo priorizado” en el I Trimestre 2024:**



**Fuente: Base de datos Aranda 2024**

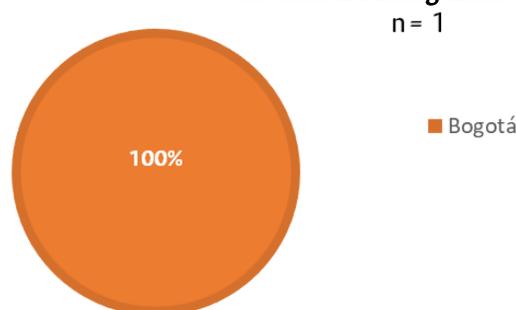
En Bogotá se presentó un (1) reclamo de riesgo priorizado (0.57% del total de manifestaciones) por parte de los familiares de una afiliada radicada en Neiva, solicitando asignación de enfermería 24 horas, a pesar de que la orden médica indica 12 horas diurnas.

En la sede Medellín se presentó un (1) reclamo de riesgo priorizado (5% total de las manifestaciones) el cual hace referencia a demoras en autorizaciones para la red externa. Dicho reclamo se gestionó y respondió oportunamente, invitando a la usuaria a utilizar los medios dispuestos para la generación de órdenes.

En la sede Palmira se presentaron dos (2) reclamos de riesgo priorizados, que representan el 4,55% del total de las manifestaciones recibidas, relacionadas con las razones de la negación de un suplemento por parte del Comité Técnico Científico Nacional, CTCN; aclaración sobre autorizaciones pendientes y pagos de cuotas moderadoras. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

En la sede Manizales no se presentaron reclamos de riesgo priorizado.

**Gráfica 07: Manifestaciones denominadas “Reclamo de riesgo vital” en el I Trimestre 2024**

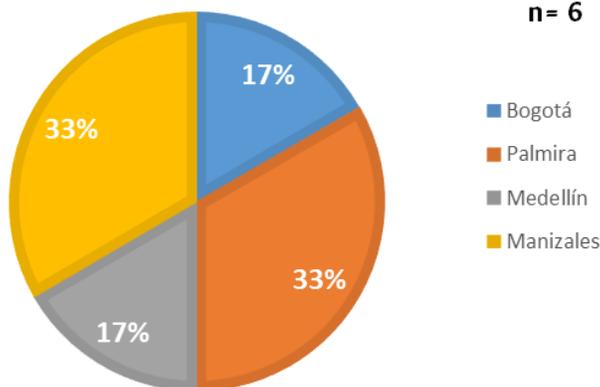


**Fuente: Base de datos Aranda 2024**

En la sede Bogotá se presentó un (1) reclamo (0.57%) por parte de una usuaria suspendida desde hacía dos meses por falta de pago de aportes en salud, la cual solicitaba cita para medicamentos por medicina general o gastroenterología.

En las sedes Medellín, Manizales y Palmira no se presentaron reclamos de riesgo vital.

**Gráfica 08: Manifestaciones denominadas “Reclamo de riesgo simple” en el I Trimestre 2024**  
n = 6



Fuente: Base de datos Aranda 2024

En la sede Bogotá se presentó un (1) reclamo de riesgo simple (0.57%) por falta de oportunidad en citas de pediatría en el prestador propio, que al ser verificado correspondió a un error de información ya que el usuario requería cita prioritaria y se contaba con disponibilidad de agenda para este servicio.

En la sede Medellín se presentó un (1) reclamo de riesgo simple, que equivalen al 5% total de las manifestaciones. Este hace referencia a demoras en autorizaciones para la red externa, situación que se gestionó oportunamente.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentaron 11 reclamos de riesgo simple, de los cuales 5 se refirieron a la red de prestadores y 6 al prestador propio. Las causas incluyen demoras en la emisión de autorizaciones, pérdida de un celular de un colaborador, contacto efectivo en canales dispuestos por la red, demoras en la activación de plan de usuario y afectación en la oportunidad de la atención prioritaria en sede Bogotá; inconformidad con atención en la red, derecho de petición que interpuso el ICBF requiriendo información frente a un proceso judicial y demoras en la oportunidad de la atención en algunas IPS de red. Los casos fueron direccionados con los pertinentes y fueron oportunamente gestionados y resueltos.

En la sede Palmira se presentaron dos (2) reclamos de riesgo simple que representan el 4,55% del total de las manifestaciones recibidas, relacionadas con inconformidad en la programación de cita con especialista; y dificultad con prestador para cambio de concentración de medicamento. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

En comparación con el 2022 y el 2023, se puede analizar que:

Tabla 04: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el I Trimestre 2022-2023-2024			
TIPO	2022	2023	2024
Reclamo	83	65	72
Queja	52	89	101
Sugerencia	13	10	14
Solicitud de información	17	23	19
Felicitación	15	28	39
Reclamo de riesgo priorizado	X	X	4
Reclamo de riesgo vital	2	5	1

Reclamo de riesgo simple	X	X	6	
<b>TOTAL POR AÑO</b>	<b>182</b>	<b>220</b>	<b>256</b>	<b>658</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I Trimestre de 2022-2023 y base de datos Aranda 2024.

Cabe resaltar que la Circular externa 202315100000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud entró en vigencia en el segundo trimestre del 2023 y por ese motivo no se incluye en esta tabla para las vigencias 2022 y primer semestre del 2022 y 2023.

- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:

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

**Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el I Trimestre 2024**

Estado	No. caso ▾	No. caso
Cerrado	207	80,86 %
Gestionando Peticion	35	13,67 %
Gestionado	12	4,69 %
Registrado	2	0,78 %
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100 %</b>

Fuente: base de datos Aranda 2024 y Dataestudio <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

- 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, por tal motivo se realizó el siguiente análisis:

**Tabla 06: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el I Trimestre del 2023**

Tipo de Usuario	No. caso ▾	No. caso
Pensionado	82	32,03 %
Administrativo	78	30,47 %
Docente	45	17,58 %
Otro	44	17,19 %
Particular	6	2,34 %
Estudiante	1	0,39 %
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100 %</b>

Fuente: base de datos Aranda 2024 y Dataestudio <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

En comparación con el año 2022 Y 2023 se puede encontrar que:

Tabla 07: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el I Trimestre del 2022-2023-2024					
Tipo	2022	2023	2024	TOTAL POR TIPO	
Administrativo	48	54	78	180	27%
Pensionado	48	83	82	213	32%
Docente	49	45	45	139	21%
Particular-otros	37	38	51	126	19%
<b>TOTAL POR SEDE</b>	<b>182</b>	<b>220</b>	<b>256</b>	<b>658</b>	

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I Trimestre de 2022- 2023 y base de datos Aranda 2024.

- **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 08: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el I Trimestre del 2024					
Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL
Presencial	71	2	1	11	85
Correo electrónico	60	30	7	2	99
Web (Aranda)	42	11	11	1	65
Teléfono	0	1	0	1	2
Buzón	2	0	1	2	5
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>256</b>

Fuente: base de datos Aranda 2024

En comparación con el 2023 se puede encontrar que:

Tabla 09: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el I Trimestre 2022-2023-2024			
Canal	2022	2023	2024
Presencial	30	76	85
Correo electrónico	40	69	99
Web (ARANDA)	106	69	65

Teléfono	3	4	2	
Buzón	3	2	5	
<b>TOTAL POR SEDE</b>	<b>182</b>	<b>220</b>	<b>256</b>	<b>658</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción Trimestre de 2022-2023 y base de datos Aranda 2024.

- Nivel de cumplimiento en la respuesta

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2022	17.9	15.5	9.4	8.7	12.8
2023	13.5	9.05	5.6	6.5	10.6
2024	11.4	7.1	5.4	7.3	9.9

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I Trimestre 2022-2023 y base de datos Aranda 2024

Es necesario aclarar que durante el I Trimestre del 2024 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
26	11	0	4

Fuente: base de datos Aranda 2023

Estos datos reflejan los casos que llegaron próximos a las fechas de corte del presente informe y los casos en los que a veces se suele pedir ampliación de tiempo mientras se solicita la respuesta a diferentes actores involucrados.

- 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. De igual manera las referentes de Atención al Usuario, al momento de dar respuesta a los casos, envían una encuesta de satisfacción a la respuesta creada por Unisalud.

Si se presentan faltantes se adelantará una encuesta de manera aleatoria, por parte de los referentes de atención al usuario, vía telefónica.

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL DE ENCUESTAS
17	11	3	1	32
				<b>TOTAL DE MANIFESTACIONES</b>
				<b>32/256*100= 12.5%</b>

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Para obtener la medición se tiene en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I Trimestre 2024					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	2	0	1	3	11

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I Trimestre 2024					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	0	0	3

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I Trimestre 2024					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	1	0	0

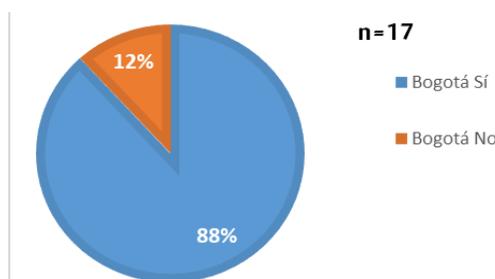
Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I Trimestre 2023.					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	2	0	1	4	4

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

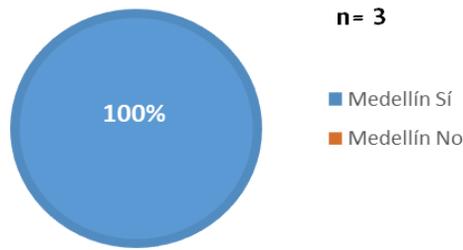
- Solución de solicitud

Gráfica 09: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el I Trimestre 2024



Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

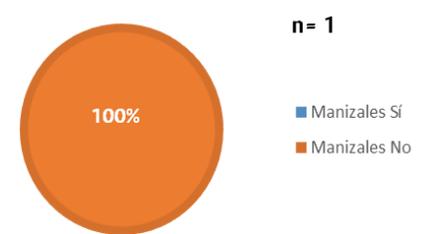
Gráfica 10: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en I Trimestre 2023



**Fuente:** base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

En Unisalud Medellín, de los tres usuarios encuestados, el 100% refirió que su solicitud fue solucionada.

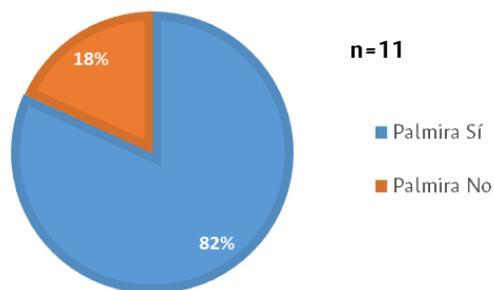
Gráfica 11: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en I Trimestre 2024



**Fuente:** base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

En Manizales, de 1 usuario encuestado este brinda como respuesta que NO le fue solucionada su manifestación, la cual se relaciona con la dispensación de medicamentos oportuna por parte del proveedor Colsubsidio. Siendo importante aclarar que los medicamentos no dispensados se encuentran desabastecidos.

Gráfica 12: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en I Trimestre 2024



**Fuente:** base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

## 6. Acciones de mejora

### Para la sede Bogotá:

- Se retroalimentará y reforzará con los prestadores la forma en que deben recibir los soportes de pago de los afiliados, realizados por PSE.
- Se solicitó al área de Comunicaciones reforzar información a los usuarios sobre la impresión del recibo de pago que arroja el e-colleto (importancia de que los usuarios impriman todas las páginas que arroja la plataforma).
- Se solicitó al área de Calidad estructurar información para la elaboración de piezas gráficas, con el apoyo del área de Comunicaciones, en las que se informe a los usuarios la importancia de asistir por lo menos dos veces en el año a la consulta de medicina general u otra especialidad en Unisalud, ya que el sistema genera bloqueos superados los 6 meses de inasistencia a la Unidad.
- En aras de mejorar la oportunidad de citas con medicina especializada, se prestará en la Unidad los servicios de algunas especialidades como Neurología, Cardiología, Medicina interna, Neumología, Reumatología, Urología, entre otros.
- Desde Seguridad y Salud en el Trabajo se están programando capacitaciones a los profesionales sobre manejo del tiempo.

### Para la sede Medellín:

- Con el fin de mejorar la información que se brinda al usuario sobre el trámite de autorizaciones, se realizan reuniones internas con el equipo de trabajo, adicional a las capacitaciones específicas del área.
- Así mismo, se continúa enviando comunicación a los usuarios vía correo electrónico, informando sobre el estado de las autorizaciones dirigidas a la red adscrita mediante trámite interno.
- Desde el área de aseguramiento se retomaron las visitas a las IPS de la red contratada, en las cuales se reitera la importancia del trámite interno de autorizaciones y se fortalecen las comunicaciones entre instituciones con el fin de facilitar el acceso de los usuarios a los servicios remitidos.

### Para la sede Manizales:

- Se mediaron reuniones internas con el área de Autorizaciones para detectar factores que incrementan el número de manifestaciones de inconformidad con el servicio prestado. Se definió como acción de mejora que, durante la consulta médica se genere orden y autorización de servicios, lo que reduce la sobrecarga del área, para que esta pueda entregar autorizaciones de la red adscrita.
- En relación con las manifestaciones de la red adscrita, se le remite al prestador la queja y los derechos y deberes de los usuarios de Unisalud, con el fin de propender por el cumplimiento de estos por parte de las IPS contratadas.

### Para la sede Palmira

En relación a las quejas presentadas por el Gestor Farmacéutico, en el primer trimestre de 2024 se realizaron siete (7) reuniones de seguimiento a la ejecución del contrato de Colsubsidio que han permitido aplicar las siguientes acciones de mejora:

- Creación de un Drive con la matriz de pendientes, a la cual se le hace seguimiento permanente para garantizar la entrega en el menor tiempo posible.

- Se coordinó la entrega por parte de Colsubsidio de las cartas de medicamentos desabastecidos y/o agotados a fin de que el médico tratante tome las acciones pertinentes con relación al tratamiento del paciente.
- Comunicación con los usuarios para conocer el estado de la entrega de los medicamentos y tomar acciones en los casos en los cuales el Gestor Farmacéutico tenga un tiempo de entrega de medicamentos pendientes superior al establecido.
- Exigencia por entrega de medicamentos de manera oportuna.
- Reunión presencial en el punto de dispensación con seguimiento a las tareas pendientes.
- Con relación a la demora en la asignación de citas con los especialistas, Unisalud realiza directamente el trámite de solicitud de citas ante el prestador, para los casos en el que la oportunidad supere el estándar de calidad e informa al paciente sobre la asignación de la cita.
- Con respecto de las manifestaciones relacionadas con el servicio prestado en Unisalud, se retroalimentará al personal sobre la situación expuesta por los usuarios con el fin de encontrar de manera conjunta una oportunidad de mejora. Adicionalmente se han realizado talleres de comunicación asertiva, manejo de las emociones y atención humanizada.
- Frente al caso de la negación de un suplemento nutricional, se analiza la situación en particular y la acción de mejora está relacionada con tramitar nuevamente ante el CTCN y dar una respuesta al usuario.

**Análisis de satisfacción**

**Tabla 17: Ficha técnica encuesta de satisfacción I Trimestre 2024**

<b>Objetivo</b>	Medir 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>	412 a nivel nacional
<b>Meta</b>	La meta establecida es del 90%
<b>Criterios de evaluación</b>	Atributos de calidad en salud determinados por la Universidad Nacional de Colombia y revisión previa de los expuestos por MinSalud.
<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>	Se aplica en relación con un momento de verdad reciente, es decir las dos últimas semanas. El usuario elige 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 18: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el I Trimestre de 2024				
Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL
270	80	39	23	412
66%	19%	9%	6%	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2024

Encontramos que las sedes Bogotá y Medellín son las que más cuentan con participación de parte de los afiliados. En comparación con las vigencias 2022 Y 2023 se puede encontrar que:

Tabla 19: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el I Trimestre 2022- 2023-2024						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR AÑO	%
2022	247	73	39	22	381	27%
2023	366	132	73	23	594	43%
2024	270	80	39	23	412	30%
TOTAL POR SEDES	883	285	151	68	1387	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I Trimestre de 2022-2023 y base de datos encuesta de satisfacción 2024

Tabla 20: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el I Trimestre del 2024						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR PERFIL %	
Cotizante activo	143	39	31	14	227	55%
Cotizante Pensionado	101	31	8	7	147	36%
Beneficiario	25	10	0	2	37	9%
Otros	1	0	0	0	1	0%
TOTAL POR SEDES	270	80	39	23	412	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2024

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

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 2023.

En comparación con los años 2022 y 2023 se puede encontrar que:

	2022	2023	2024	TOTAL POR PERFIL	
Cotizante activo	240	363	227	830	60%
Cotizante pensionado	106	168	147	421	30%
Beneficiario	28	59	37	124	9%
Otros	7	4	1	12	1%
<b>TOTAL POR AÑO</b>	<b>381</b>	<b>594</b>	<b>412</b>	<b>1387</b>	<b>100%</b>

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2024

- Satisfacción general

Sedes	Muy satisfecho 5	Satisfecho 4	Ni satisfecho, ni insatisfecho 3	Un poco insatisfecho 2	Insatisfecho 1	TOTAL POR SEDES	
<b>Bogotá</b> %	202 75%	34 13%	7 2.6%	5 2%	22 8%	<b>270</b>	<b>66%</b>
<b>Manizales</b> %	32 82.1%	2 5%	1 2.6%	1 2.6%	3 7.7%	<b>39</b>	<b>9%</b>
<b>Medellín</b> %	45 56.3%	17 21.3%	2 2.5%	5 6.3%	11 13.8%	<b>80</b>	<b>19%</b>
<b>Palmira</b> %	15 65%	2 9%	0 0%	2 9%	4 17%	<b>23</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL POR TIPO</b> %	<b>294</b> <b>71.3%</b>	<b>55</b> <b>13.3%</b>	<b>10</b> <b>2.4%</b>	<b>13</b> <b>3.1%</b>	<b>40</b> <b>9.7%</b>	<b>412</b>	

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

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

1: Insatisfecho

4: Satisfecho

2: Un poco insatisfecho

5: Muy satisfecho

3: Ni satisfecho, ni insatisfecho

En la sede Bogotá se evidencia que 236 usuarios se encuentran Satisfechos y Muy satisfechos con los servicios requeridos, mientras que 27 no están satisfechos, y 7 ni satisfechos, ni insatisfechos. Las variables mejor calificadas

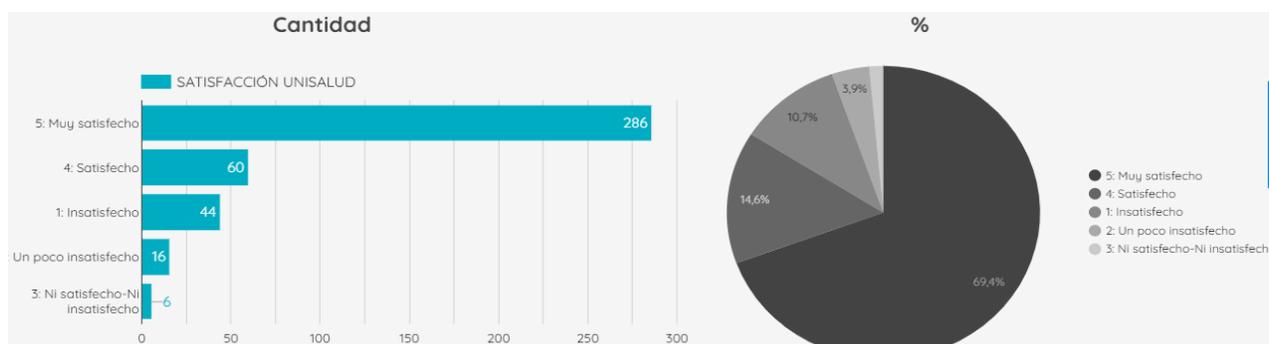
en los servicios fueron veracidad de la información; actitud y amabilidad y pertinencia, de esta última infieren que obtuvieron el resultado esperado. Entre tanto, la variable Oportunidad obtuvo la menor calificación y generó mayor inconformidad, toda vez que para los usuarios no se cumplieron los plazos establecidos en la prestación de algunos servicios.

En Unisalud, sede Medellín, el 77.5% de los usuarios encuestados (80 usuarios) se encuentran Muy satisfechos (45 usuarios) y Satisfechos (17 usuarios) con los servicios de la Unidad, resaltando el excelente servicio, calidad humana y profesional de los colaboradores y sugiriendo mejorar tiempos de atención en recepción. El 2.5% de los usuarios que registraron respuesta (2), refieren encontrarse Medianamente satisfechos refiriendo mejorar tiempos de atención en recepción. Finalmente, el 20% de los usuarios encuestados (16), refieren encontrarse un poco insatisfechos (5) e insatisfechos (11) ante a demoras en atención en recepción médica y demora en trámites administrativos.

Para la sede Manizales, de 39 usuarios encuestados el 82% (32 usuarios) se encuentra muy satisfechos y 5% (2 usuarios) se encuentran satisfechos con los servicios de Unisalud o de la institución de la red adscrita en la cual se brindó la atención. Sin embargo, observamos que 7.6% (3 usuarios) se encuentran insatisfechos, así como 2.5% (1 usuario) un poco satisfecho y 2.5% (1 usuario) ni satisfecho - ni insatisfechos. Lo cual se relaciona con la falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos por parte del Colsubsidio, e inconformidad por variaciones en costos de cotizaciones.

En la sede Palmira, el 74% de los usuarios (17/23), reportaron encontrarse Satisfechos y Muy satisfechos con los procesos de atención de Unisalud; mientras que el 26% de los usuarios (6/23) manifestaron encontrarse Insatisfechos y un poco insatisfechos, en cuanto a que no hay entrega oportuna de los medicamentos; demora en el trámite de las órdenes y dificultad en la atención telefónica.

**Gráfica 13: Satisfacción general de usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante I Trimestre de 2023**



Fuente: Estadísticas Unisalud

- **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%:

**Gráfica 14: Los 5 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Bogotá, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I Trimestre de 2024.**

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Consulta Medica Programada	59	21,85 %
Autorizaciones	49	18,15 %
Laboratorio Clinico	22	8,15 %
Odontologia	19	7,04 %
Red Adscrita - (Ips O Profesionales De La Salud)	18	6,67 %

**Fuente: Estadísticas Unisalud**

En la sede Bogotá el servicio de Consulta médica Programada obtuvo la mayor calificación (59), 55 se encuentran Satisfechos y Muy satisfechos, encontrando una correlación con las variables Actitud-Amabilidad-Empatía; Disponibilidad y accesibilidad de la información; Confiabilidad; Veracidad de la información. Mientras que la oportunidad fue la variable que genera mayor insatisfacción y en la que los usuarios sugieren mejorar la puntualidad en las citas; prestar servicios de Pediatría en la tarde y los sábados; resolver de manera ágil a los pacientes si se cancelan los convenios.

En el área de Autorizaciones presentó 49 calificaciones, de las cuales 43 usuarios se encuentran Satisfechos y Muy satisfechos, ya que la variable confiabilidad presenta mejor calificación, seguida de actitud-amabilidad, disponibilidad y pertinencia, mientras que la variable oportunidad es la que genera mayor insatisfacción. Respecto a estas se encontraron razones como que se ofrezca el Hospital Universitario Nacional como único prestador para algunos servicios, falta de oportunidad para citas, requerimiento de prestadores al norte de la ciudad, entre otros.

El Laboratorio Clínico presentó 22 calificaciones, de las cuales 20 usuarios se encuentran Satisfechos y Muy satisfechos resaltando la Actitud-Amabilidad-Empatía; Disponibilidad, accesibilidad y Veracidad de la información y Pertinencia, mientras que 2 usuarios se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos frente a la Confiabilidad y oportunidad, toda vez que refieren situaciones respecto a medidas de bioseguridad y demoras, superiores a 8 días, en la entrega de resultados.

El servicio de Odontología fue el mejor calificado ya que de 19 calificaciones; 18 usuarios se encuentran Muy Satisfechos y 1 usuario Satisfecho. Las variables más destacadas son Disponibilidad, accesibilidad y veracidad de la información, seguidas de Actitud-Amabilidad-Empatía; Confiabilidad; Oportunidad y Pertinencia. No obstante, dentro de las sugerencias se encontraron: tener actualizado en la página el servicio de Urgencias odontológicas, los valores de las cuotas moderadoras, los pagos con datafono y las novedades de la red.

Por último, la Red Adscrita presentó 18 calificaciones, de las cuales 12 usuarios refieren encontrarse Satisfechos y Muy satisfechos frente a la Pertinencia, Actitud-Amabilidad-Empatía, seguido de la Veracidad de la información. Estos reconocen a la clínica Marly por su buena atención y el trato humanizado y eficiente.

Respecto a la insatisfacción, esta se asocia con el atributo de Confiabilidad, Disponibilidad, y Oportunidad, ya que sugieren que las citas con médicos especialistas sean más oportunas, que las IPS tengan un adecuado protocolo de atención; que Unisalud haga una mayor supervisión y den mayor uso de las quejas y sugerencias de los usuarios respecto a la prestación.

**Gráfica 15: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Medellín, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I Trimestre de 2024.**

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Autorizaciones	26	32,91 %
Consulta Medica Programada	15	18,99 %
Dispensacion De Medicamentos	10	12,66 %

Fuente:

**Estadísticas Unisalud**

En Unisalud, sede Medellín, el servicio de Autorizaciones tuvo 27 encuestas registradas lo que corresponde al 33.8% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2024. Este servicio presenta un aumento en la satisfacción del 38% con respecto al periodo inmediatamente anterior, obteniendo un porcentaje de satisfacción de **64%**, refiriendo demora en la entrega de autorizaciones por trámites administrativos, demora en entrega de autorizaciones y tiempos de atención presencial prolongados.

El segundo servicio con mayor cantidad de respuestas corresponde a consulta médica programada con 15 registros (18.8% del total de las encuestas) para el I trimestre de 2024. Este servicio presenta una disminución de la satisfacción de 13% respecto al VI trimestre de 2023, obteniendo un total de satisfacción de **87%** de satisfacción. Los usuarios refieren atención con calidad humana y profesional de los colaboradores. Sin embargo, refieren reprogramación de citas por novedades en el servicio y demora en entrega de órdenes.

El tercer servicio de mayor calificación corresponde a la Dispensación de Medicamentos con un 12.5% (10 encuestas) del total de los servicios evaluados en el periodo, presentando un aumento del 40% en la satisfacción respecto al periodo anterior, para un porcentaje de satisfacción de 98%. Los usuarios sugieren mejorar tiempos de entrega de la formulación y dispensación, entrega de medicamentos por dos o tres meses para usuarios del programa de riesgo cardiovascular y envíos a domicilio.

**Gráfica 16: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Manizales, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I Trimestre de 2024**

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Consulta Medica Programada	16	41,03 %
Autorizaciones	8	20,51 %
Odontologia	5	12,82 %

**Fuente: Estadísticas Unisalud**

Para la sede **Manizales**: el servicio más frecuentemente calificado fue el de consulta médica programada 43% (17/39) en relación con el total de usuarios encuestados. La satisfacción por parte de este grupo de usuario encuestados fue: muy satisfecho 88.2% (15 usuarios), Ni satisfecho-Ni insatisfecho 5.8% (1 usuario) e insatisfecho 5.8% (1 usuario).

El segundo servicio más calificado fue autorizaciones con un 20.5% (8/39) en relación con el total de usuarios encuestados. La satisfacción por parte de este grupo de usuario encuestados fue: muy satisfecho 75% (6 usuarios), satisfecho 12.5% (1 usuario) y un poco insatisfecho 12.5% (1 usuario)

El tercer servicio más calificado fue odontología con un 12.8% (5/39) en relación con el total de usuarios encuestados. La satisfacción por parte de este grupo de usuario encuestados fue: muy satisfecho 80% (4 usuarios), satisfecho 20% (1 usuario).

El cuarto servicio más calificado fue consulta de medicina especializada con un 7.6% (3/39) en relación con el total de usuarios encuestados. La satisfacción por parte de este grupo de usuario encuestados fue: muy satisfecho 66% (2 usuarios), insatisfecho 33% (1 usuario).

**Gráfica 17: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Palmira, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I Trimestre de 2024.**

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Autorizaciones	12	52,17 %
Consulta Medica Programada	2	8,7 %
Afiliaciones	2	8,7 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

Para la sede **Palmira** el servicio más frecuentemente calificado fue el de **Autorizaciones** con un porcentaje de 52% (12/23), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en total 83,3% para las categorías de Satisfecho muy satisfecho y un 16,7% para la categoría de Insatisfecho y un poco insatisfecho.

El segundo servicio más calificado fue el de **Consulta médica programada** con un porcentaje de 8,6% (2/23), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho.

El tercer servicio más calificado fue de **Afiliaciones** con un porcentaje de 8,6% (2/23), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 50% para la categoría de muy satisfecho, y un 50% para la categoría de insatisfecho.

### Acciones de mejora respecto a la satisfacción

#### Para la sede Bogotá:

- Se contrataron 10 especialidades médicas para la atención en el prestador propio y de esta manera mejorar la oportunidad para las consultas de medicina especializada.
- Se contrató nuevo prestador para reforzar la atención de Pediatría para consulta externa y prioritaria, con la entidad Sociedad Pediátrica de los Andes-SPLA.
- Desde SST, se socializará a los profesionales de la consulta médica sobre la optimización del tiempo para atender a los usuarios, según la hora de la cita asignada.
- Se abordará con el área de Autorizaciones posibles errores al momento de transcribir las órdenes médicas.

**Para la sede Medellín:**

- En Unisalud sede Medellín se monitorea de manera permanente los tiempos de atención en línea de frente, tanto para enfermería como para autorizaciones, con el fin de evaluar oportunidad en dichos servicios y de esta manera establecer acciones para la mejora para la entrega de las fórmulas médicas y autorizaciones.
- En el área de autorizaciones se realizan reuniones internas con el equipo de trabajo, adicional a las capacitaciones específicas del área con el fin de mejorar la información que se brinda al usuario sobre el trámite de autorizaciones. Así mismo, se continúa enviando comunicación a los usuarios vía correo electrónico, informando sobre el estado de las autorizaciones dirigidas a la red adscrita mediante trámite interno.

**Para la sede Manizales:**

- Desde el área administrativa de Unisalud se tomó la decisión de realizar el respectivo reembolso del valor de medicamentos desabastecidos en el servicio farmacéutico Colsubsidio, y que deben ser adquiridos por parte del usuario, como mecanismo para impactar de forma positiva la satisfacción de los usuarios.

**Para la sede Palmira:**

- Se realizó retroalimentación a la colaboradora sobre la importancia de la atención oportuna y la calidad de la atención. Además, se tratará el tema en el espacio de comunicación interna Hablemos de Unisalud.
- De manera permanente se revisan los tiempos de autorización, con el fin de hacer entrega de las mismas en los tiempos establecidos.
- En cuanto al lugar de dispensación, Colsubsidio informó que no le fue posible el cambio de ubicación del dispensario porque el lugar previsto para ello ya no está disponible, no obstante, en la visita del Dr. Pedreros, gerente Nacional de Unisalud, se hizo acercamiento con la sede para intentar la asignación de un espacio dentro del campus; en el momento se continúa trabajando en el tema.
- El trámite de órdenes obedece a los tiempos para su autorización, los cuales se reciben y autorizan de acuerdo a la indicación del médico tratante. Como acción de mejora, se implementó la notificación por mensaje de texto a los usuarios.

**6. Referencias**

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el I Trimestre del 2023: <https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/manifestaciones/2022/INFORME%20%20MANIFESTACIONES%20Y%20SATISFACCIO%CC%81N%20III%20TRIMESTRE%202022%20UNISALUD.pdf>
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2024. Archivo Comunicaciones.
- Base de datos sistema Aranda: <https://quejasyreclamos.unal.edu.co/>
- Protocolo elaboración del informe de manifestaciones Universidad Nacional de Colombia: [https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo\\_SQRS.pdf](https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf)
- Aplicativo de estadísticas de Unisalud: <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/satisfaccion>