

## INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD SEGUNDO TRIMESTRE 2020

### 1. Normatividad

1. Constitución Política de Colombia, Art. 23.
2. 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.
3. 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”.
4. Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.
5. 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.
6. 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”.
7. 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”.
8. 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”.

Universidad  
Nacional  
de Colombia

9. 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".
10. 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".
11. U.PR.15.001.003 "Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia".
12. 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".
13. 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.

## 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 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.
- **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 cualquiera 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 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 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y al 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 segundo 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

#### 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
- Tipo de respuestas
- Perfil del usuario que da respuesta a la encuesta
- Satisfacción general
- Satisfacción por servicios (teniendo en cuenta los atributos de satisfacción)

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

#### 5. Análisis manifestaciones

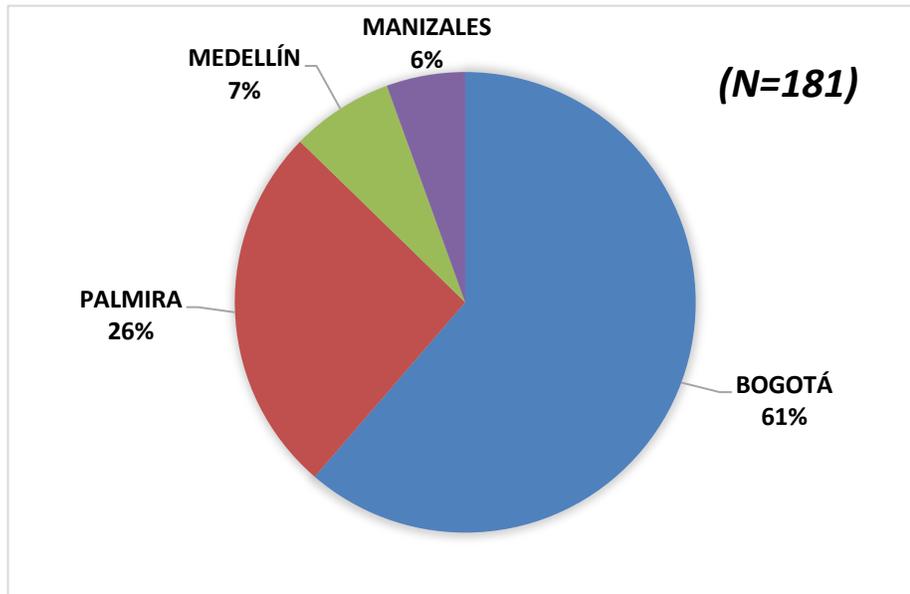
- Número de manifestaciones

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

<b>Bogotá</b>	<b>Palmira</b>	<b>Medellín</b>	<b>Manizales</b>	<b>Total</b>
111	47	13	10	181

*Fuente: Base de datos sistema Aranda*

Gráfica 01: Número de manifestaciones por sedes segundo trimestre 2020



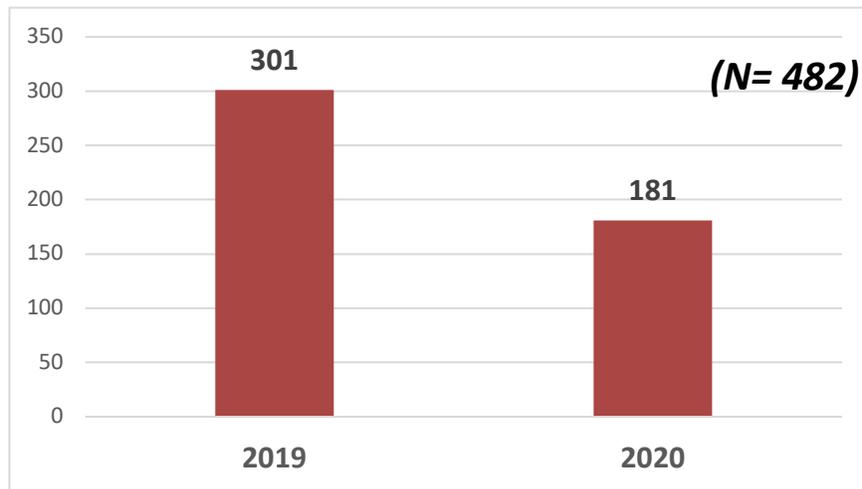
Fuente: Base de datos sistema Aranda

Bogotá con el mayor número de usuarios ha presentado una tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones y en este segundo trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2019, se analiza:

Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones segundo trimestre 2019-2020	
Año	No. Manifestaciones
2019	301
2020	181
<b>Total</b>	<b>482</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción segundo trimestre de 2019 y base de datos Aranda.

**Gráfica 02: Comparativo número de manifestaciones  
Segundo trimestre 2019 - 2020**



*Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción segundo trimestre de 2019 y base de datos Aranda.*

Se evidencia una disminución de las manifestaciones a nivel nacional en un 66% en comparación con el año 2019.

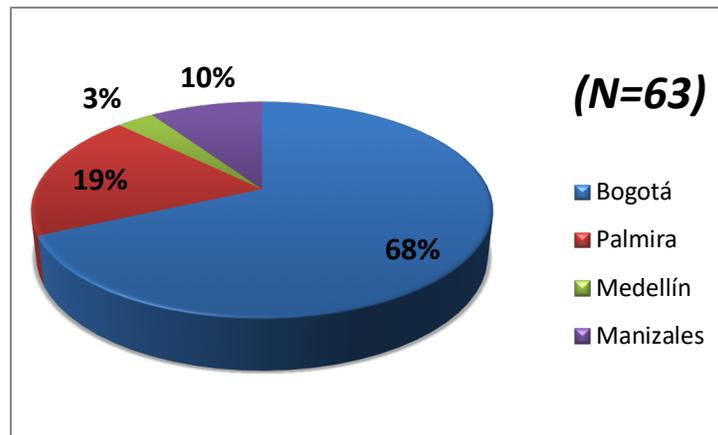
- **Tipo de Manifestaciones**

Desde abril hasta junio de 2020 se recibieron un total de 181 manifestaciones a las diferentes sedes, segmentadas y analizadas de la siguiente manera

<b>Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el segundo trimestre 2020</b>					
<b>Tipo</b>	<b>Bogotá</b>	<b>Palmira</b>	<b>Medellín</b>	<b>Manizales</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamo</b>	43	12	2	6	63
<b>Queja</b>	8	20	4	1	33
<b>Sugerencia</b>	5	0	1	2	8
<b>Solicitud de información</b>	40	3	4	0	47
<b>Felicitación</b>	15	12	1	1	29
<b>Otras</b>	0	0	1	0	1

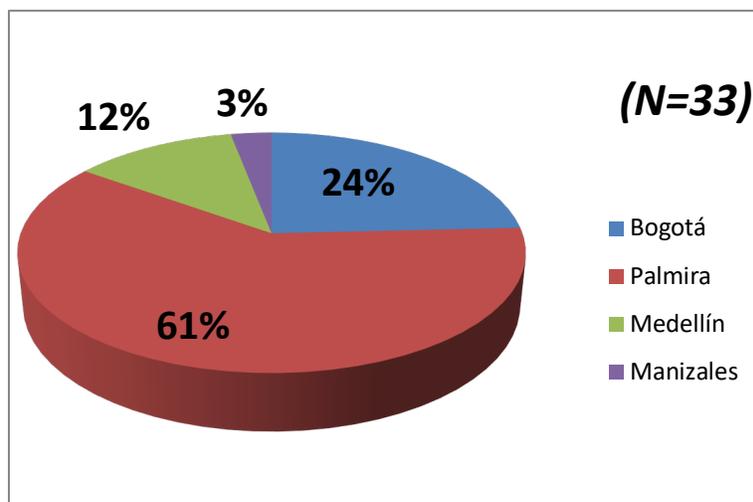
*Fuente: Base de datos Aranda*

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de reclamo durante segundo trimestre 2020



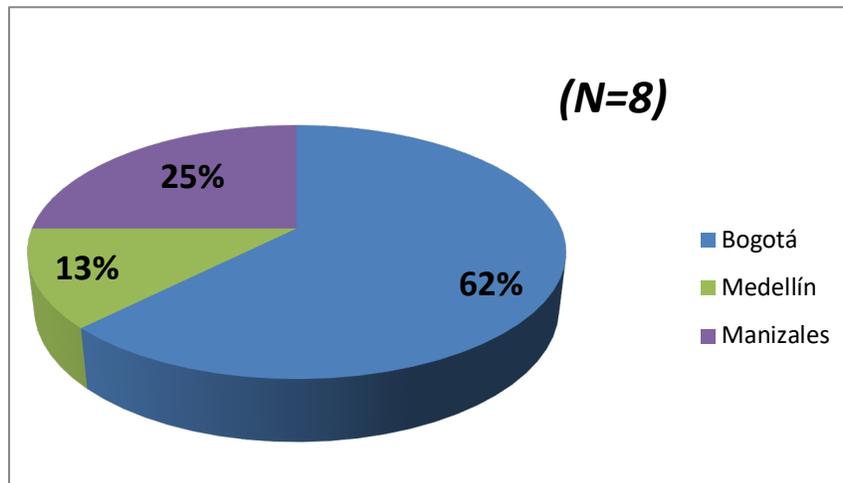
Fuente: Base de datos Aranda

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de queja durante segundo trimestre 2020



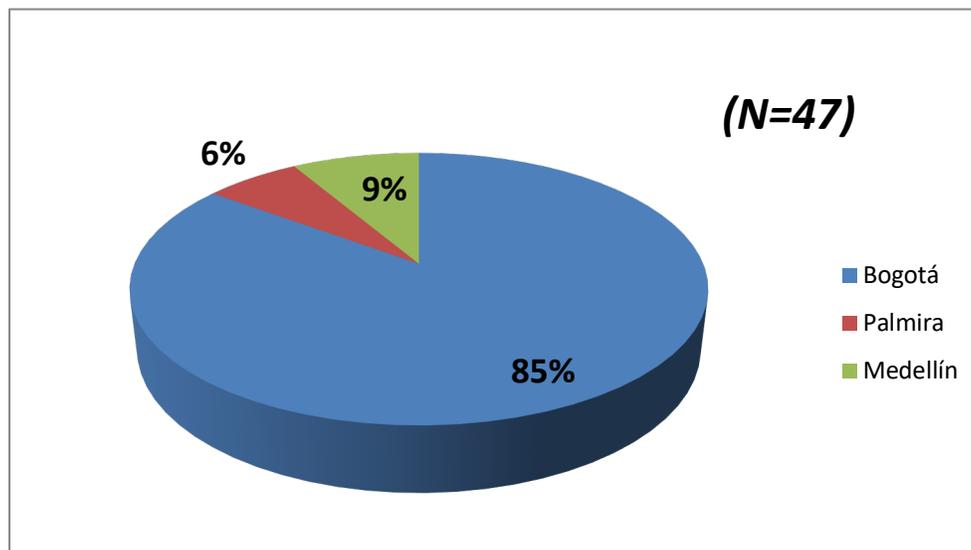
Fuente: Base de datos Aranda

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de sugerencia durante segundo trimestre 2020



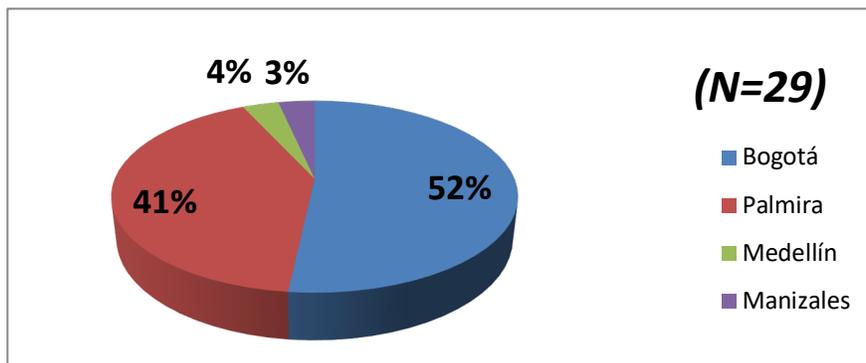
Fuente: Base de datos Aranda

Gráfica 06: Manifestaciones nacionales de solicitud de información durante segundo trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

Gráfica 07: Manifestaciones nacionales de felicitación durante segundo trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

**Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” durante segundo trimestre 2020:** Se recibió un total de 1 manifestación dentro de la categoría “otros” asociada a “PQRS con riesgo vital” relacionada con una dificultad de acceso para el ingreso a Unisalud virtual.

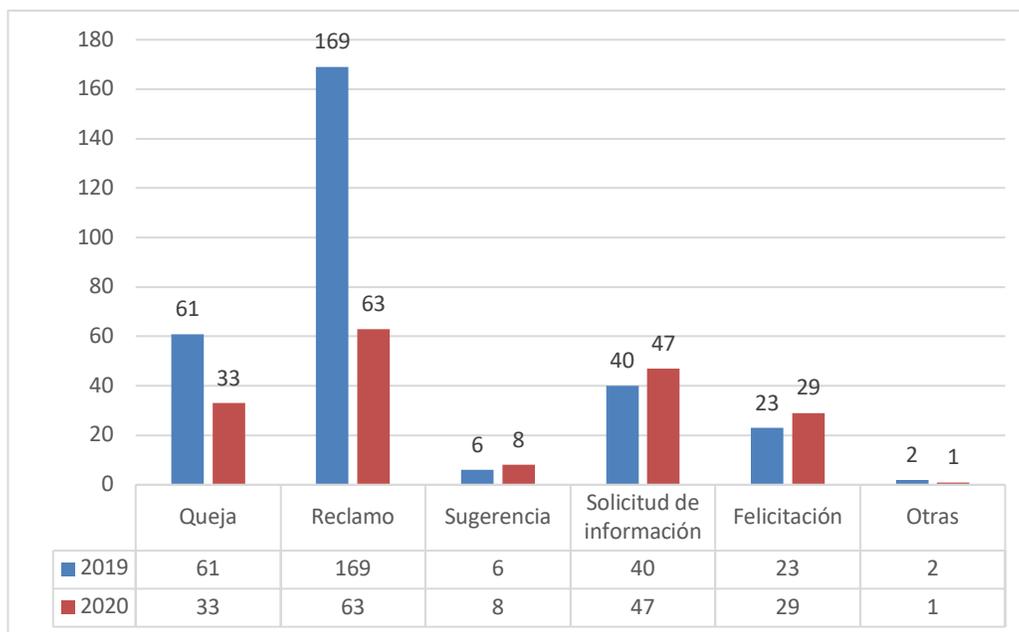
En este análisis se puede encontrar que las personas siguen escribiendo mensajes como “Buenos días, me alegra saludarlos y pensando en muchas cosas quiero...” lo cual no es efectivo ya que dificulta los procesos de análisis y respuesta.

En comparación con el 2019, se puede analizar que:

Tipo	2019	2020
Queja	61	33
Reclamo	169	63
Sugerencia	6	8
Solicitud de información	40	47
Felicitación	23	29
Otras	2	1
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>181</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción segundo trimestre de 2019 y base de datos Aranda.

**Gráfica 08: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el segundo trimestre 2019-2020**



**Fuente:** Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción segundo trimestre de 2019 y base de datos Aranda.

En comparación con el año 2019 se puede evidenciar disminución de quejas, reclamos y las PQRS con riesgo vital. Así mismo, en este comparativo con el segundo trimestre del 2019 se evidencia aumento de sugerencias, aumento de solicitudes de información y felicitaciones.

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

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

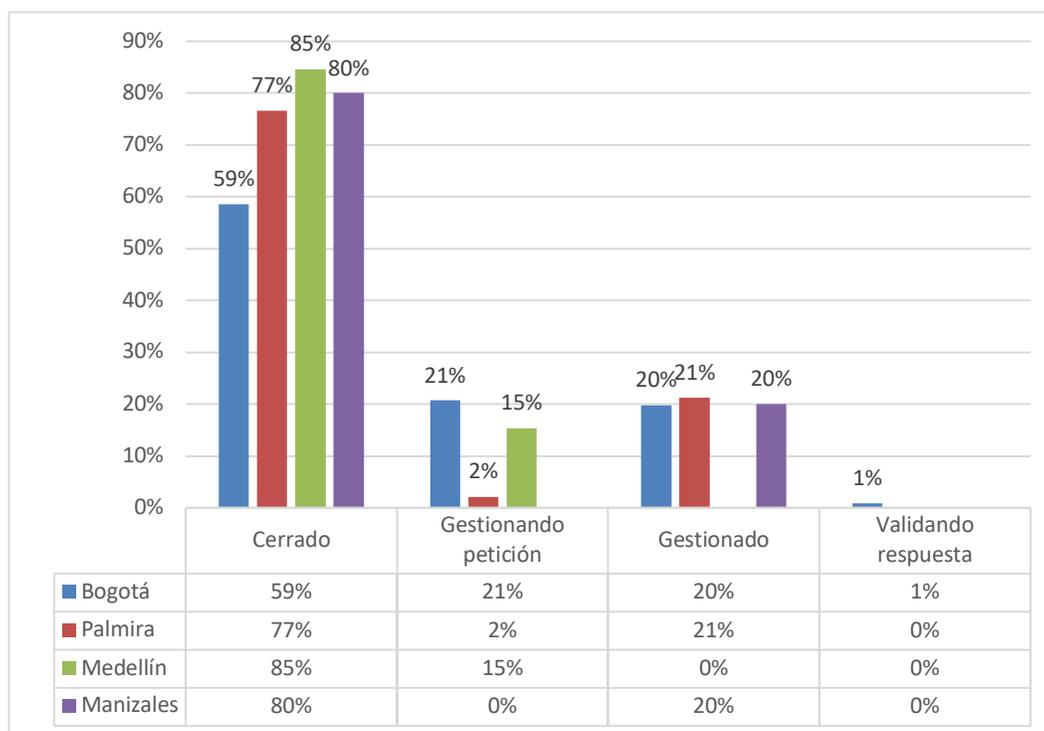
<b>Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el segundo trimestre 2020</b>				
<b>Tipo</b>	<b>Bogotá</b>	<b>Palmira</b>	<b>Medellín</b>	<b>Manizales</b>
<b>Cerrado</b>	65	36	11	8

<b>Gestionando petición</b>	23	1	2	0
<b>Gestionado</b>	22	10	0	2
<b>Validando respuesta</b>	1	0	0	0
<b>Registrado</b>	0	0	0	0
<b>Evaluado</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

Fuente: Base de datos Aranda

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.

Gráfica 09: Estado de manifestaciones nacionales durante el segundo trimestre 2020



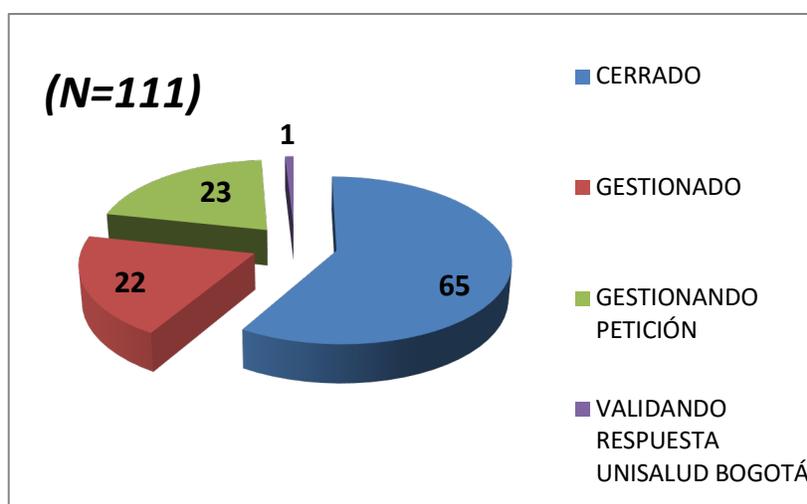
Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción segundo trimestre de 2019 y base de datos Aranda

Es necesario aclarar que para este trimestre se presenta una gran proporción de casos

“Gestionando petición” y “Validando respuesta” lo cual obedece a dos situaciones, la primera la alta demanda de trabajo y el incremento que se presentó en las manifestaciones a raíz del inicio del confinamiento obligatorio por la pandemia y el segundo de ellos fue una serie de dificultades con la plataforma que fueron socializadas con los desarrolladores y subsanadas a lo largo del proceso de respuesta.

A continuación, se relacionan los estados de solicitudes por sedes:

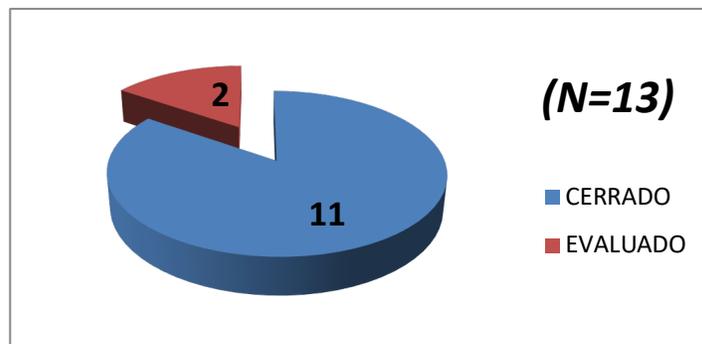
**Gráfica 10: Estado de manifestaciones sede Bogotá durante el segundo trimestre 2020**



**Fuente: Base de datos Aranda**

Como se explicó anteriormente sobre la sede Bogotá, esta situación obedece a la alta recepción de manifestaciones y a la demanda de trabajo presentada por la persona encargada de su trámite. Esta situación ya ha venido siendo subsanada.

**Gráfica 11: Estado de manifestaciones sede Medellín durante el segundo trimestre 2020**



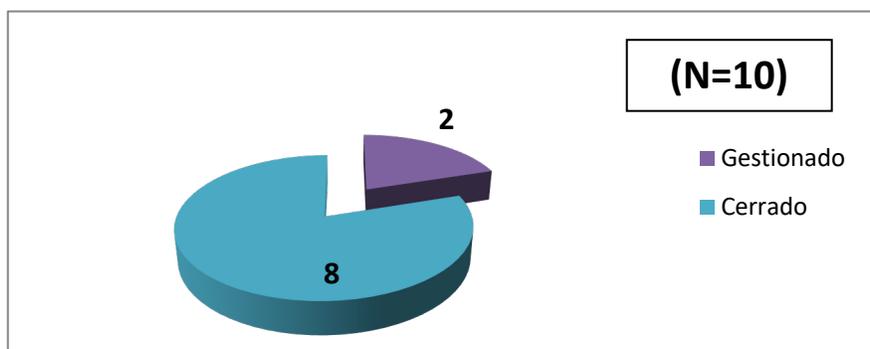
Fuente: Base de datos Aranda

Para el trimestre II de 2020 encontramos que de las 13 manifestaciones hay 11 en estado “cerrado”, es decir, se le dio respuesta y cierre al caso; y 2 se encontraban en “gestión evaluado”.

Esto obedece a dificultades que se han presentado con el aplicativo Aranda y la sede Medellín, para el cierre de casos de manera rápida y eficaz, ya que durante un tiempo al área de atención al usuario se le quitó el permiso para este proceso lo cual hace que tenga que buscarse a la persona que tiene dichos permisos y que sea esta quien redirecciones con el área de Atención al Usuario.

A la fecha este tema ya está en conocimiento del desarrollador del aplicativo.

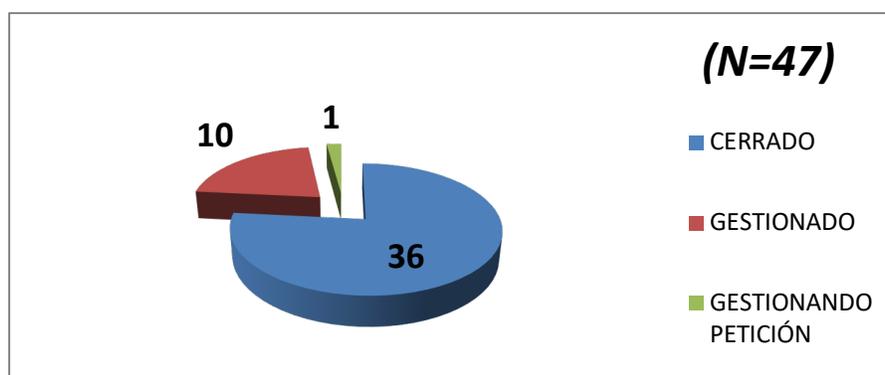
**Gráfica 12: Estado de manifestaciones sede Manizales durante el segundo trimestre 2020**



Fuente: Base de datos Aranda

La totalidad de manifestaciones recibidas en el II trimestre del año 2020 han sido tramitadas oportunamente. El 80% están cerradas y el restante 20% (2 manifestaciones) están gestionadas y dentro del término de tiempo de respuesta.

**Gráfica 13: Estado de manifestaciones sede Palmira durante el segundo trimestre 2020**



Fuente: Base de datos Aranda

Se resalta que el 91% (29/32) de las manifestaciones se respondieron oportunamente y para los restantes, se está dentro del tiempo de respuesta.

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

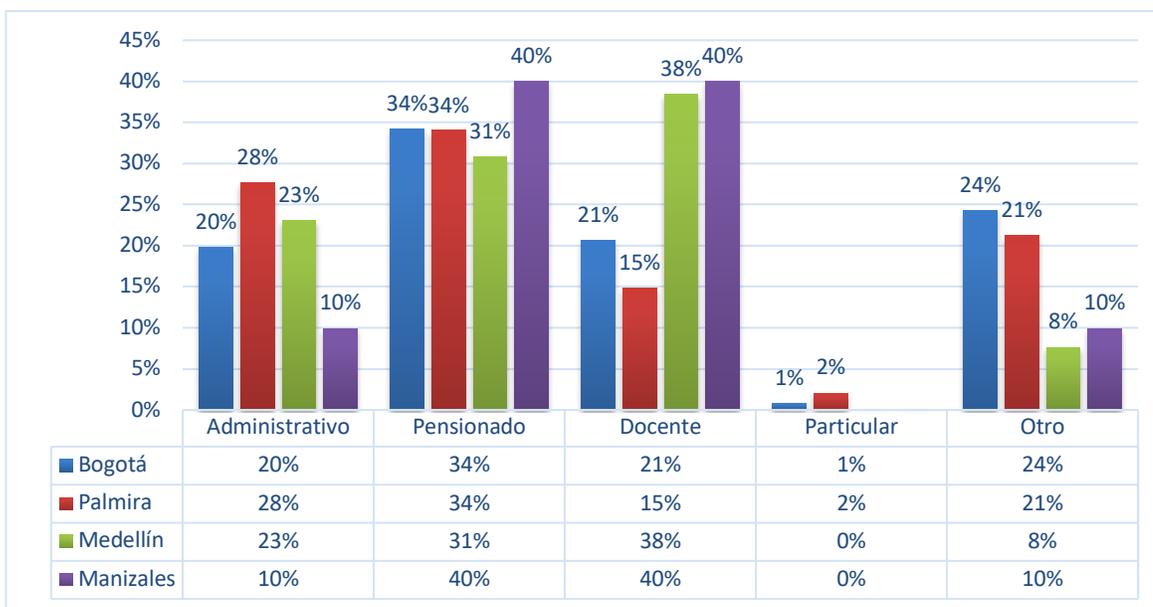
En este aspecto, podemos darnos cuenta quiénes son los usuarios más activos al momento de radicar las manifestaciones y de evaluar los servicios recibidos por parte de Unisalud, por tal motivo se realizó el siguiente análisis:

Tabla 06: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el segundo trimestre del 2020				
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Administrativo	22	13	3	1
Pensionado	38	16	4	4
Docente	23	7	5	4
Particular	1	1	0	0
Otro	27	10	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

Fuente: base de datos Aranda

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”.

**Gráfica 14: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el segundo trimestre del 2020**



*base de datos Aranda*

A nivel nacional se observa la tendencia de manifestaciones radicadas en su mayoría por pensionados y administrativos, lo cual puede obedecer a la situación que se enfrentaba entre marzo y junio a raíz del confinamiento por la pandemia, el consentimiento informado que se les solicitó diligenciar a la población priorizada por mayor riesgo de contagio por Covid-19 teniendo en cuenta la Resolución de Rectoría 038 de 2020 y la incertidumbre por las acciones de la Universidad para el reintegro a las labores de manera presencial.

El porcentaje de manifestaciones radicadas por quienes están en la categoría “Otros”, pueden considerarse acompañantes de pacientes y beneficiarios.

A la fecha, no se cuenta con los datos del mismo aspecto para el año 2019.

- **Canal habilitado por el solicitante**

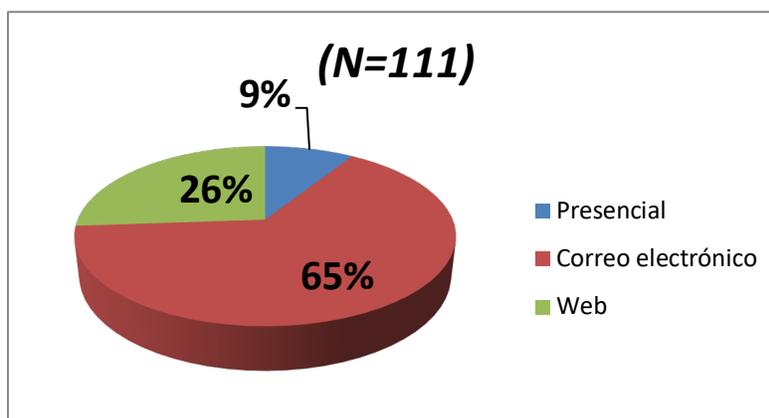
Esta medición permite reconocer cuál es el canal de mayor uso y las mejoras que se puedan presentar en él, al momento de establecer este tipo de planes.

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.

Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Presencial	10	0	0	1
Correo electrónico	72	40	1	8
Web	29	6	12	1
Teléfono	0	1	0	0
Buzón	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

Fuente: base de datos Aranda

**Gráfica 15: Canales de la sede Bogotá desde donde se radican las manifestaciones 2020**



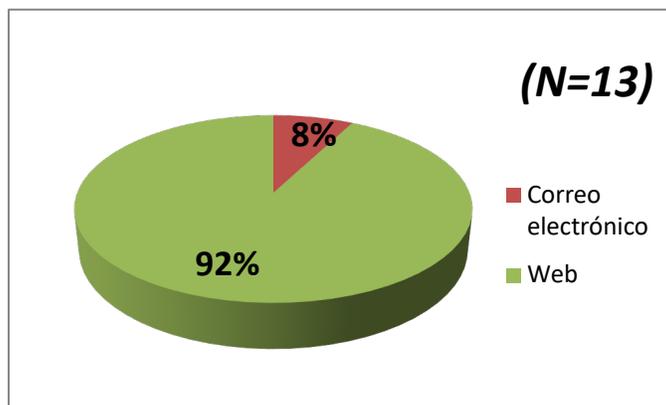
Fuente: base de datos Aranda

Es importante y destacado ver la migración de las manifestaciones al sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, Aranda, justo después de iniciar la campaña de uso del aplicativo.

Aún se refleja el uso de canales presenciales, pero en una medida muy baja, lo cual puede obedecer al confinamiento por Covid-19.

Es importante seguir reforzando la campaña del envío de las PQRS a través del sistema Aranda y no solo del correo electrónico.

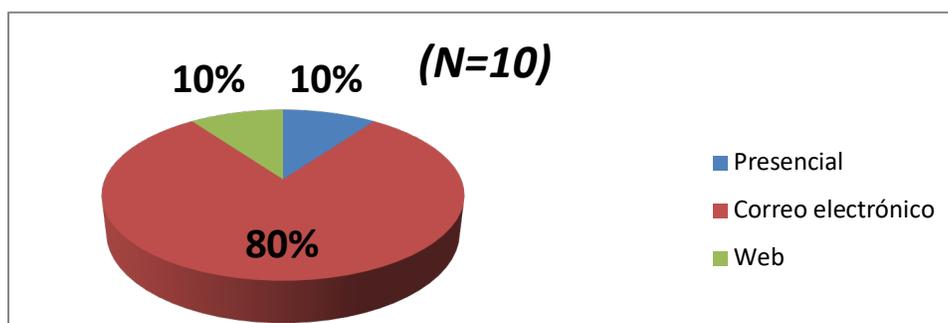
**Gráfica 16: Canales de la sede Medellín desde donde se radican las manifestaciones 2020**



Fuente: base de datos Aranda

La situación muestra que se logró la migración completa a lo virtual, a raíz de la pandemia y de la situación de la sede por la emergencia por Covid-19 en la que se cerró el campus universitario y se reforzaron las medidas de bioseguridad.

**Gráfica 17: Canales de la sede Manizales desde donde se radican las manifestaciones 2020**

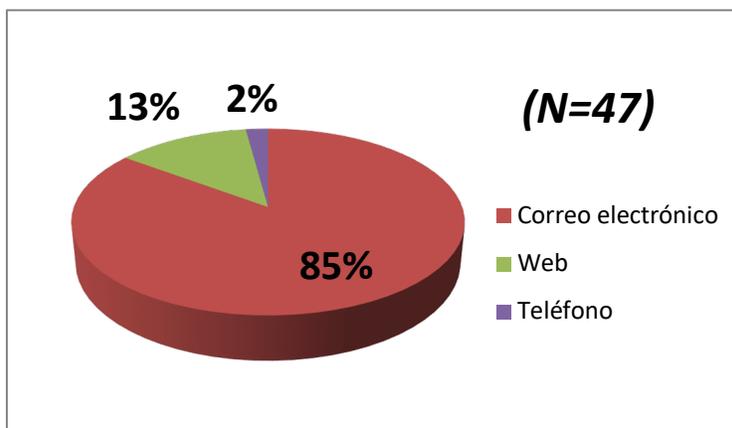


Fuente: base de datos Aranda

Se refleja una disminución en las solicitudes recibidas de manera presencial, a pesar de que en la sede se continúa prestando atención en algunos servicios. Es importante ver

el aumento de correos electrónicos, lo cual no es lo ideal ya que el objetivo es que se migre a la plataforma Aranda.

**Gráfica 18: Canales de la sede Palmira desde donde se radican las manifestaciones 2020**



Fuente: base de datos Aranda

En la sede se refleja la ausencia de manifestaciones presenciales, lo cual es un buen indicador. Como en el caso de Bogotá, Manizales y Palmira, ocurre que se migra al correo electrónico, cuando lo ideal es que migre al aplicativo Aranda, lo cual demuestra la necesidad de hacer mayor énfasis en el uso de este aplicativo.

En comparación con el primer trimestre del 2020, se encuentra que se logró un 100 % de migración hacia lo digital.

En este caso no es posible realizar una comparación con el 2019, ya que no hay un análisis de dichos datos. De igual manera realizar este proceso sería subjetivo ya que la situación actual no es comparable con ninguna situación.

- **Nivel de cumplimiento en la respuesta**

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2019	13,7	11,6	5,7	10,7	10,43
2020	11,1	10,2	6,9	7	8,8

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción segundo trimestre de 2019 y base de datos Aranda

A Nivel Nacional Unisalud cumple con los tiempos de respuesta, obteniendo una disminución de 1.63 días en comparación con el mismo periodo el año inmediatamente anterior.

En Manizales el tiempo promedio de respuesta en el II trimestre del año 2020 fue de 7 días hábiles, estando dentro del estándar esperado de 15 días hábiles o menos, mejorando notablemente el tiempo promedio del mismo periodo del año anterior.

En las sedes Bogotá y Palmira se evidencia una disminución en comparación con el mismo periodo del 2019, lo cual es un muy buen indicador. En la sede Medellín se refleja un aumento, lo cual obedece a las dificultades con el sistema Aranda ya que se podía dar cierre a un caso y al día siguiente aparecía nuevamente activo. De igual manera persiste el problema de asignación de usuario que no permite el cierre oportuno de los casos.

Es necesario aclarar que durante el segundo trimestre del 2020 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

Tabla 09: Casos que no tienen fecha de solución segundo trimestre 2020			
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
9	1	1	0

*Fuente: base de datos Aranda*

Se habló con los delegados de Atención al Usuario de cada área y se encontró que en Bogotá las demoras se produjeron por la gran cantidad de manifestaciones, mientras que en Medellín y Palmira estas obedecen a un problema de asignación de usuario que se presentó con el sistema.

## 6. Mejora

Dentro del análisis realizado, se considera necesario que:

1) Fortalecimiento campaña uso aplicativo Aranda: se puede evidenciar que se refleja un aumento en los casos reportados a través de canales digitales, pero que no son en su mayoría a Aranda, lo cual podría agilizar tiempos y disminuir procesos repetitivos.

Para lograr este objetivo se continuará fortaleciendo esta campaña, teniendo un especial énfasis en las sedes en las que aún se reportan casos presenciales y en las que se manifiesta un incremento en el correo electrónico.

2) Se le solicitará a los referentes de Atención al Usuario de la replicación de los mensajes enfocados en el uso del aplicativo ARANDA, a través de los correos del área. Esto permitirá crear una conexión más directa con los usuarios por si tienen dudas respecto al uso del aplicativo.

3) En el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19, se le entregará a los referentes de Atención al Usuario el siguiente mensaje para que puedan divulgarlo a través de los correos electrónicos de los que dan respuesta a los usuarios:

“Afiliado a Unisalud: Tenga en cuenta que a pesar de la emergencia por Covid-19 en Unisalud continuamos trabajando para recibir sus preguntas, quejas, reclamos, felicitaciones y demás, hágalo a través de <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/> “

4) Se encontró que de los informes del año 2019 no se estaban analizando los mismos criterios, lo cual imposibilita comparaciones entre años. Por tal motivo desde el 2020 se definieron los criterios con los que se va a trabajar en todos los trimestres y así, en la posteridad, se pueda realizar el análisis año a año.

5) Con el aplicativo Aranda, se presentaron algunos inconvenientes a lo largo del segundo trimestre del 2020, estos ya fueron notificados al desarrollador y fueron tratados con los referentes de Atención al Usuario con el fin de evitar más traumatismos al momento del análisis de datos y cierre de casos, esencialmente.

6) Del primer trimestre del 2020, continúa pendiente el siguiente aspecto de mejora: “De igual manera se aprovechará la página web para definir los micrositos donde se informe de los canales de Atención al Usuario y de la forma de radicar una PQRS, separándolos para que sea mucho más claro el objetivo de cada canal”. Esto obedece a que el desarrollador de la misma ha presentado dificultades de tiempo al momento de la realización del ajuste. Se espera que esto sea subsanado antes del tercer trimestre del 2020.

7) Se viene trabajando en equipo con los referentes de Atención al Usuario y Calidad para definir un nuevo procedimiento para la elaboración de estos informes, donde ellos participen de una manera mucho más activa.

## 7. Análisis satisfacción

Tabla 10: Ficha técnica encuesta de satisfacción segundo trimestre 2020	
<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>	1267 a nivel nacional

<b>Meta</b>	La meta establecida es del 90%
<b>Criterios de evaluación</b>	Atributos de calidad en salud determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia
<b>Escala</b>	De uno a 5 donde 1 es insatisfecho, 2 un poco insatisfecho, 3 medianamente satisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho
<b>Método de aplicación</b>	La encuesta se aplica en relación con un momento de verdad reciente. El usuario elige solamente el servicio al que asistió y califica los aspectos propuestos.

*Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción primer trimestre de 2020 y base de datos encuesta de satisfacción segundo semestre 2020*

- **Número de respuestas a la encuesta de satisfacción**

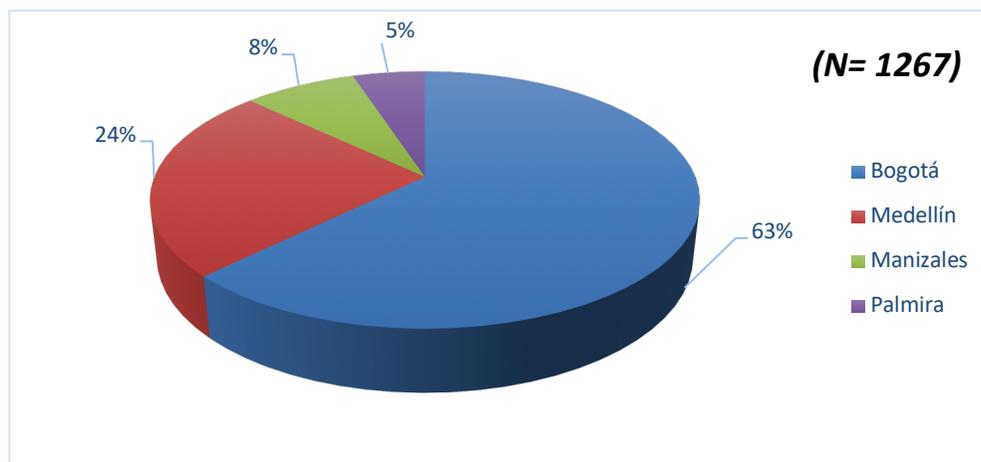
Desde cada una de las sedes de Unisalud se recibieron respuestas de encuestas de satisfacción, las cuales se exponen de la siguiente manera:

**Tabla 11: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el segundo trimestre de 2020**

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
794	309	100	64	1267

*Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020*

**Gráfica 19: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el segundo trimestre de 2020**



*Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020*

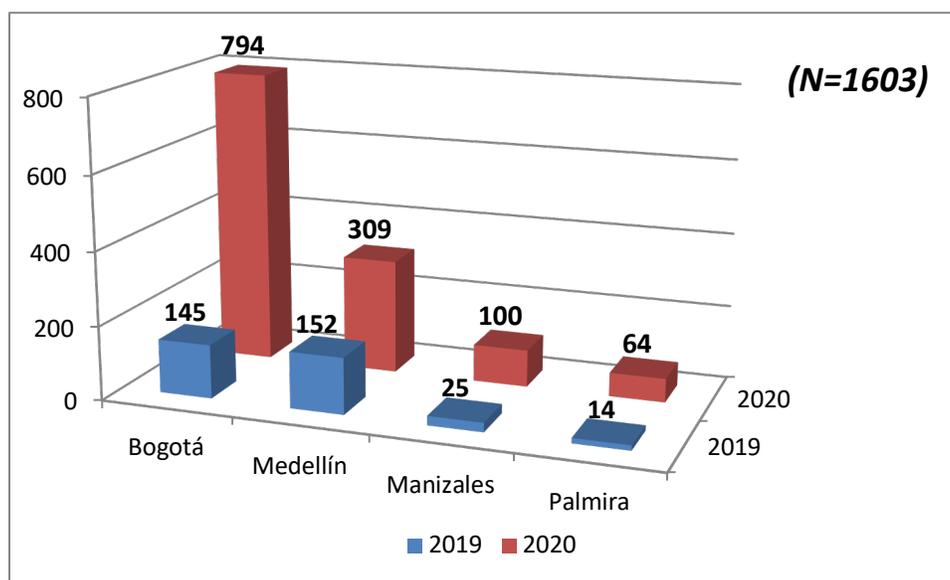
En total fueron 1267 respuestas, las cuales se efectuaron desde el mes de abril hasta junio del 2020, siendo este un buen indicador contando con que solamente la muestra de análisis anual para el 2020 era de 376 por todas las sedes.

En comparación con el 2019 se puede encontrar que:

<b>Tabla 12: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el segundo trimestre 2019- 2020</b>					
	<b>Bogotá</b>	<b>Medellín</b>	<b>Manizales</b>	<b>Palmira</b>	<b>Total</b>
<b>2019</b>	145	152	25	14	<b>336</b>
<b>2020</b>	794	309	100	64	<b>1267</b>

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

**Gráfica 20: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el segundo trimestre 2019- 2020**



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

Se puede evidenciar como aumentaron en 649 las respuestas de satisfacción en la sede Bogotá, en 157 las respuestas de satisfacción en la sede Medellín, en 75 las respuestas de la sede Manizales y en 50 las de la sede Palmira; logrando, en general, un incremento del 277% en el consolidado de todas las sedes.

Esta situación puede obedecer a la nueva modalidad en atención en salud que se empezó a prestar desde el mes de marzo, a raíz de la emergencia sanitaria por Covid-19.

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

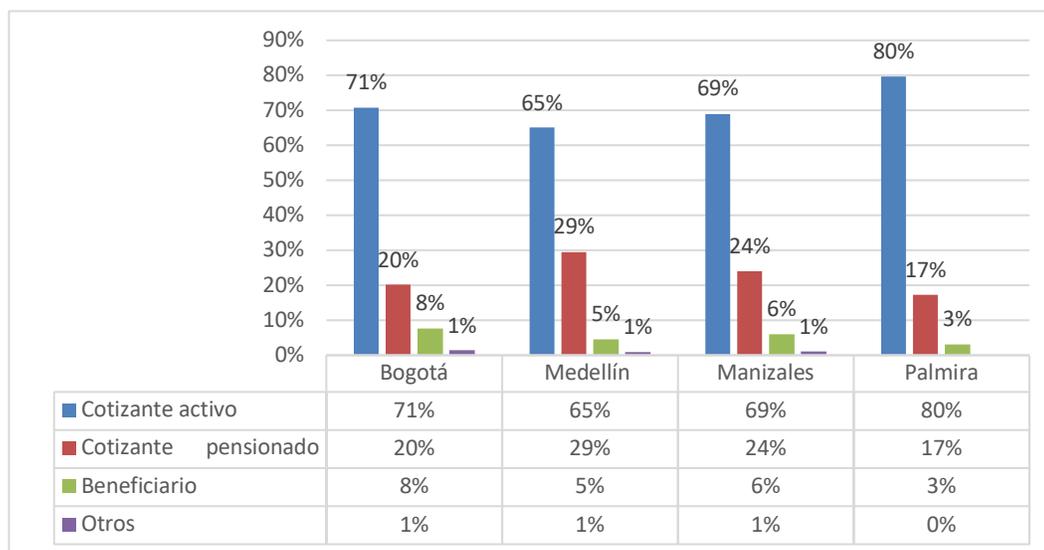
**Tabla 13: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el segundo trimestre del 2020**

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total	%
<b>Cotizante activo</b>	562	201	69	51	<b>883</b>	<b>70%</b>
<b>Cotizante pensionado</b>	160	91	24	11	<b>286</b>	<b>23%</b>
<b>Beneficiario</b>	61	14	6	2	<b>83</b>	<b>7%</b>
<b>Otros</b>	11	3	1	0	<b>15</b>	<b>1%</b>
<b>Total</b>	<b>794</b>	<b>309</b>	<b>100</b>	<b>64</b>	<b>1267</b>	<b>100%</b>

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

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 2020.

**Gráfica 21: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el segundo trimestre del 2020**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Sigue siendo evidente el interés de los cotizantes activos por manifestar sus respuestas de satisfacción, siendo este un buen referente para seguir trabajando en acciones comunicativas enfocadas en ellos como público objetivo.

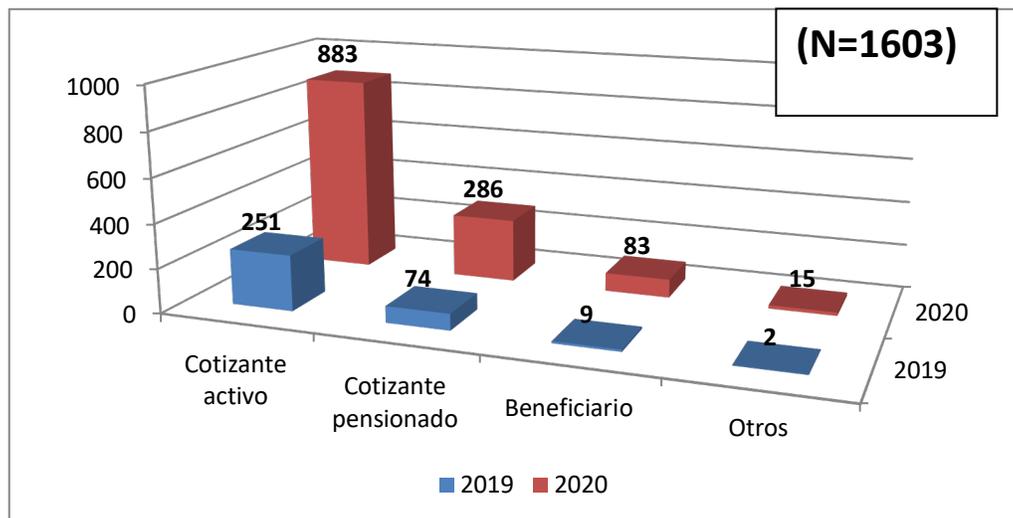
Actualmente se desarrollan actividades de divulgación con los cotizantes pensionados, lo que ha permitido verse en los resultados de este trimestre, que en comparación con el primero del 2020, logrando un incremento del 2%.

En comparación con el 2019 se puede encontrar que:

Tabla 14: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones segundo trimestre del 2019-2020		
	2019	2020
Cotizante activo	251	883
Cotizante pensionado	74	286
Beneficiario	9	83
Otros	2	15
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>1267</b>

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

Gráfica 22: comparativo de participación encuesta de satisfacción durante el segundo trimestre del 2019-2020



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

Se evidencia un aumento superior al 200% en cada una de las categorías de los afiliados en comparación con el año 2019, exponiendo una participación de 931 afiliados más que en el segundo trimestre del año 2019.

- **Satisfacción general**

Tabla 15: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el segundo trimestre del 2020

Sedes	Insatisfecho (1)	Un poco Insatisfecho (2)	Medianamente satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
<b>Bogotá</b>	18	11	18	188	559
<b>Manizales</b>	0	1	1	2	96
<b>Medellín</b>	5	8	12	64	220
<b>Palmira</b>	0	5	11	20	28
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>274</b>	<b>903</b>

*Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020*

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

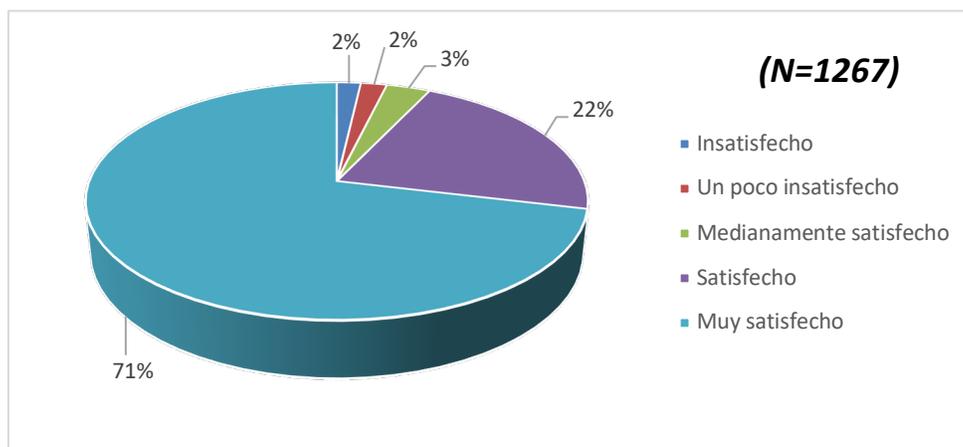
1: Insatisfecho

2: Un poco insatisfecho

3: Medianamente satisfecho

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

**Gráfica 23: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el segundo trimestre del 2020** Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Se puede notar como los motivos que llevan a un “muy satisfecho” por parte de los usuarios en el análisis de la encuesta de satisfacción, durante el segundo trimestre del 2020 hacen referencia a: “nos mantiene actualizados en los servicios que ofrece Unisalud de una manera clara, las personas que me atendieron fueron atentas y precisas en su información, a pesar de la pandemia, Unisalud se ha esforzado en hacer seguimiento a sus pacientes, A pesar de que fue una cita telefónica programada, la Dra. me atendió oportunamente, con amabilidad y disponibilidad”, entre otros.

Se puede evidenciar cómo la sede Bogotá es la que refleja el mayor volumen de respuestas de satisfacción.

Hay calificaciones de insatisfacción, las cuales son referente a atención al usuario, dificultades para la entrega de medicamentos a raíz del confinamiento, recepción de llamadas; y erróneamente se encuentra que algunos usuarios a pesar de haber calificado como “insatisfecho” escriben argumentos como: “excelente atención”, “excelente servicio” y “La Sra. que me atendió mi llamada tel. Fue muy amable y eficiente en la asignación de cita con Dr. Páez, cita virtual”, entre otros.

Para la categoría un poco insatisfecho también se pueden encontrar aspectos errados con argumentos como: “buena atención e información”, “En lo personal yo me siento completamente satisfecho”, “excelente atención, muy diligentes”, “hay respeto, claridad y eficiencia” y “la atención muy pronta eficiente y respetuosa”.

Entre los aspectos relacionados con la categoría se encuentran manifestaciones por “la atención por parte de Colsubsidio, la asignación y reasignación de citas médicas, la atención a través de las líneas telefónicas y la información al momento de los procesos de autorizaciones”.

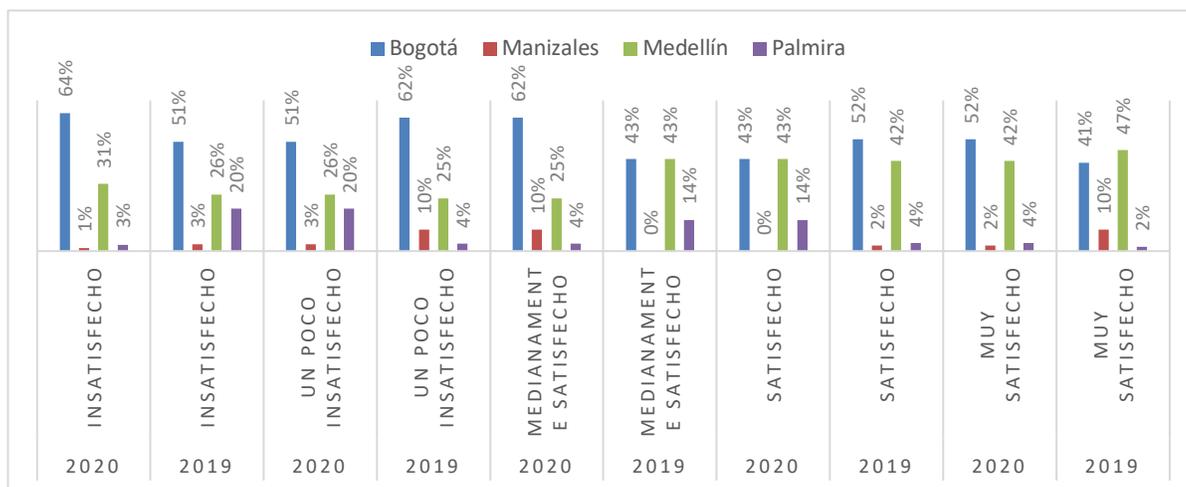
Para la categoría medianamente insatisfecho, se encontraron aspectos como “la congestión en las líneas telefónicas, la asignación de citas odontológicas, la atención por parte de algunos funcionarios, los resultados de laboratorio, la formulación de medicamentos”, entre otros.

A esto se suma la misma situación que en los dos criterios anteriores, donde las personas califican mal, pero realizan comentarios buenos respecto a la satisfacción de los servicios.

Para finalizar, algunos de los motivos que llevaron a que los usuarios calificaran como “muy satisfecho” y no como “satisfecho” fueron “la amabilidad en la atención tanto presencial como virtual, la respuesta oportuna, aclaración de todas las medidas de prevención, uso de elementos necesarios tanto del médico como el paciente, calidad humana”, entre otros.

En comparación con el 2019 se puede encontrar que:

**Gráfica 24: Comparativo de la satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, en el segundo trimestre del 2019-2020**



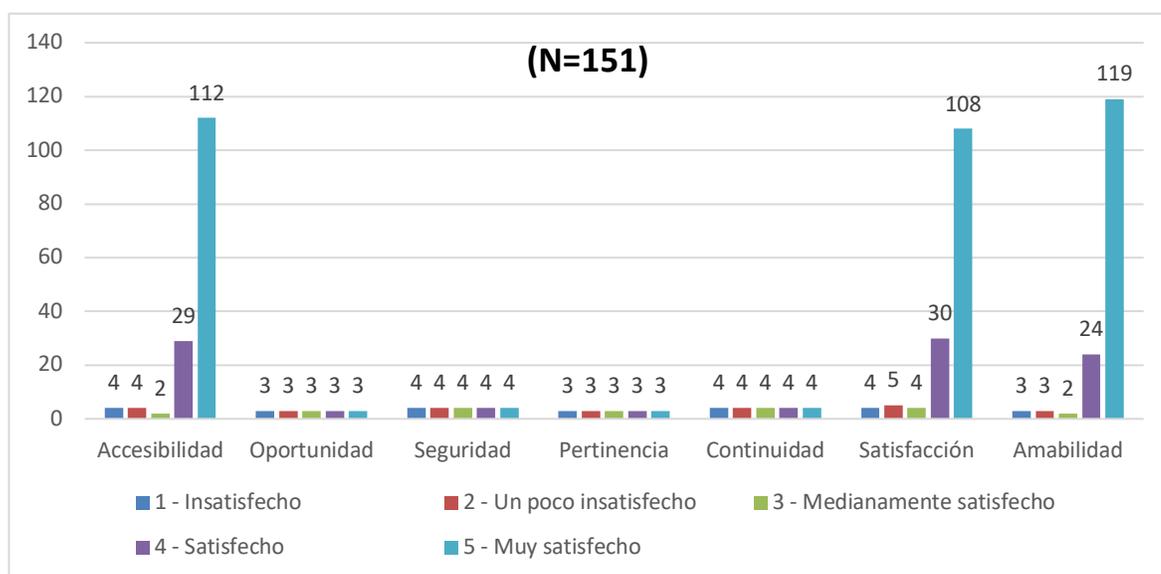
**Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción primer trimestre de 2019 y base de datos encuesta de satisfacción 2020**

- **Satisfacción por servicios**

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

**Sede Bogotá**

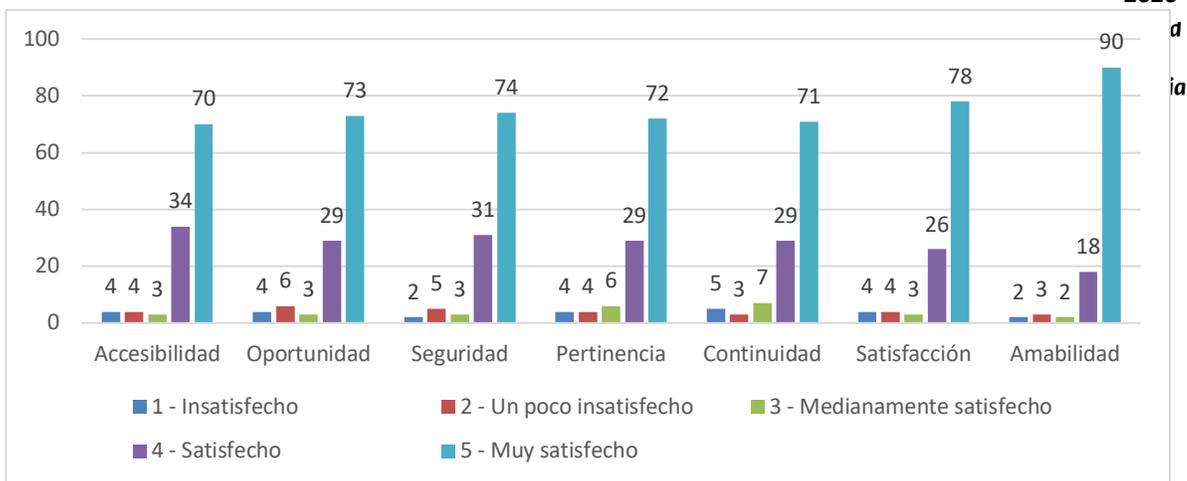
**Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

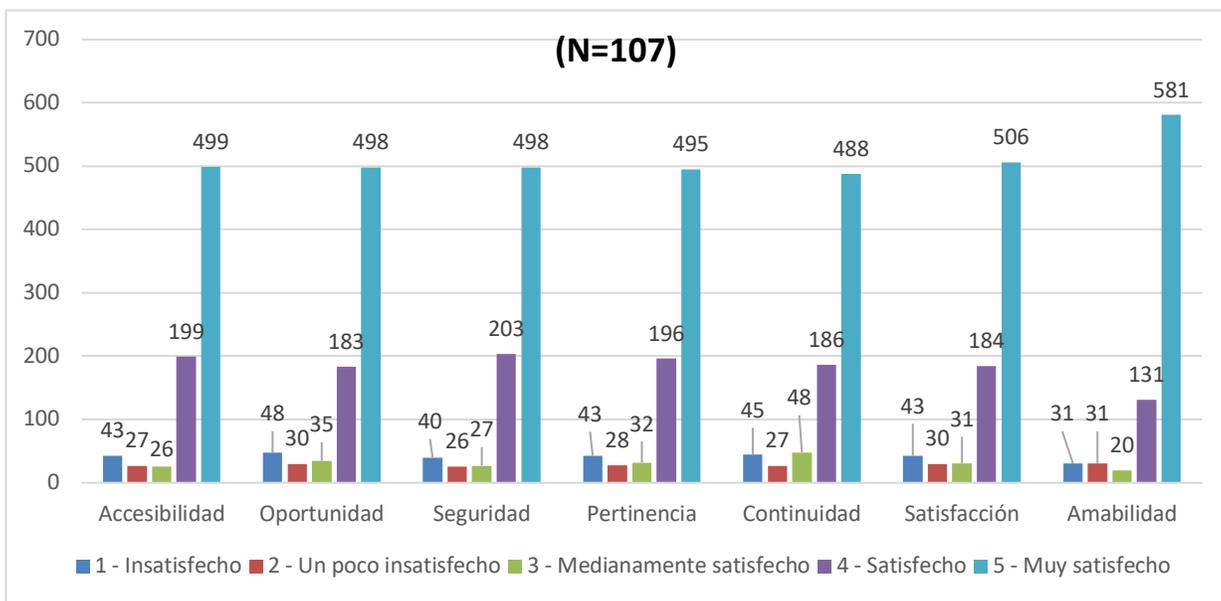
**Gráfica 26: Satisfacción en el servicio de consulta médica programada la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.**

(N=115)



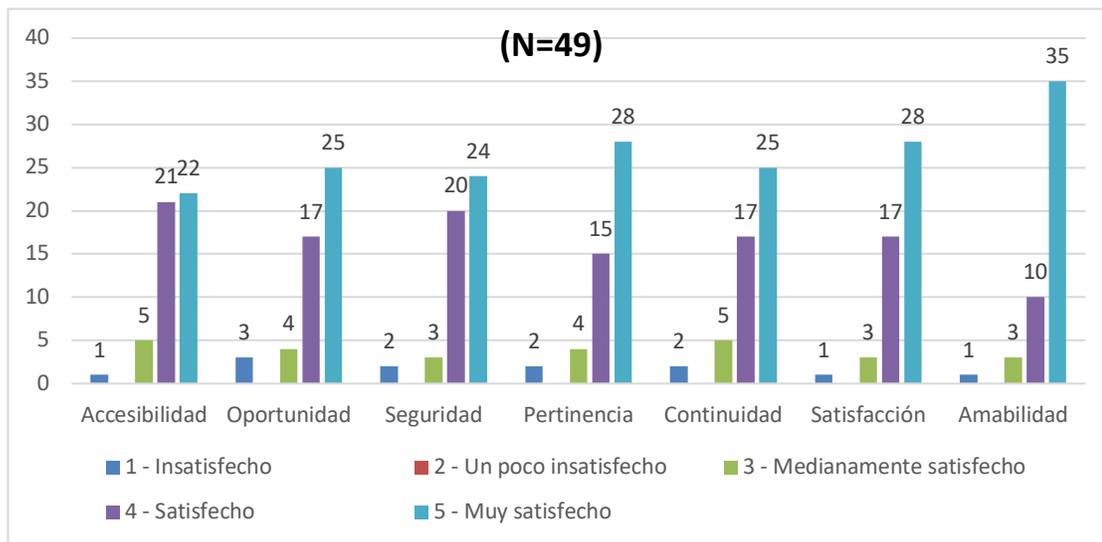
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Gráfica 27: Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.



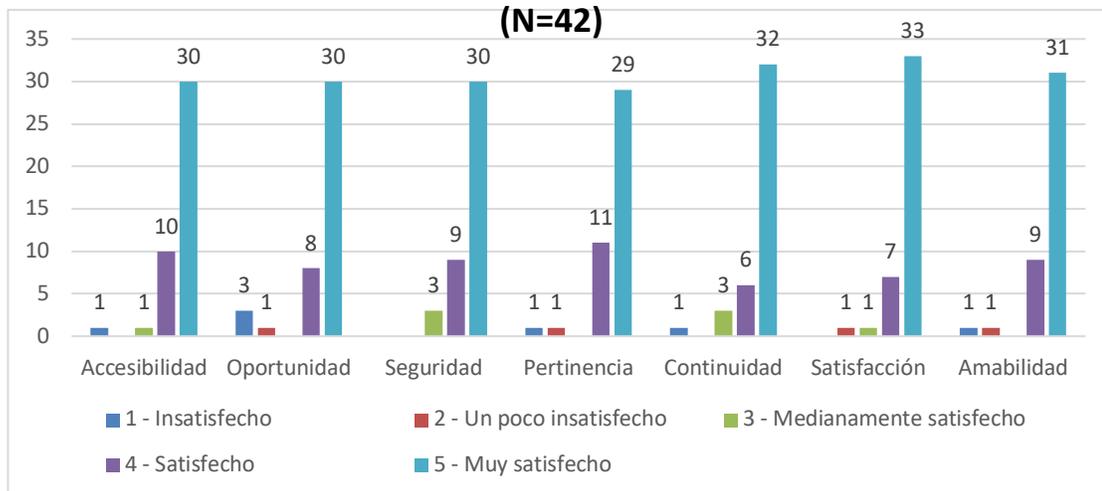
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

**Gráfica 28: Satisfacción en el servicio de asignación de citas-telefónicas de la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

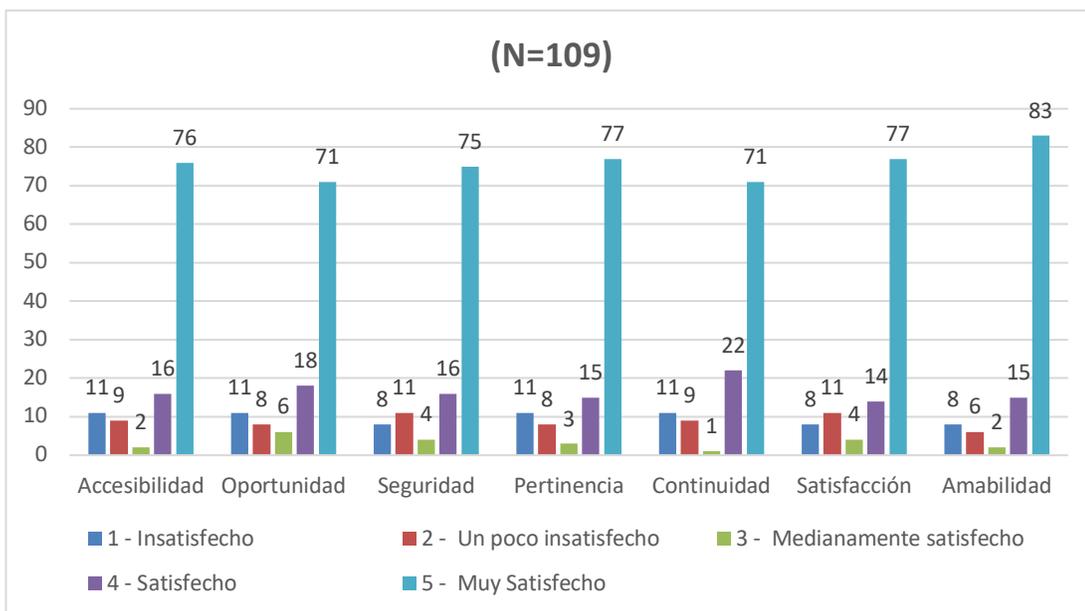
**Gráfica 29: Satisfacción en el servicio de laboratorio clínico de la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

- Sede Medellín

**Gráfica 30: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos sede Medellín, en el segundo trimestre del 2020.**



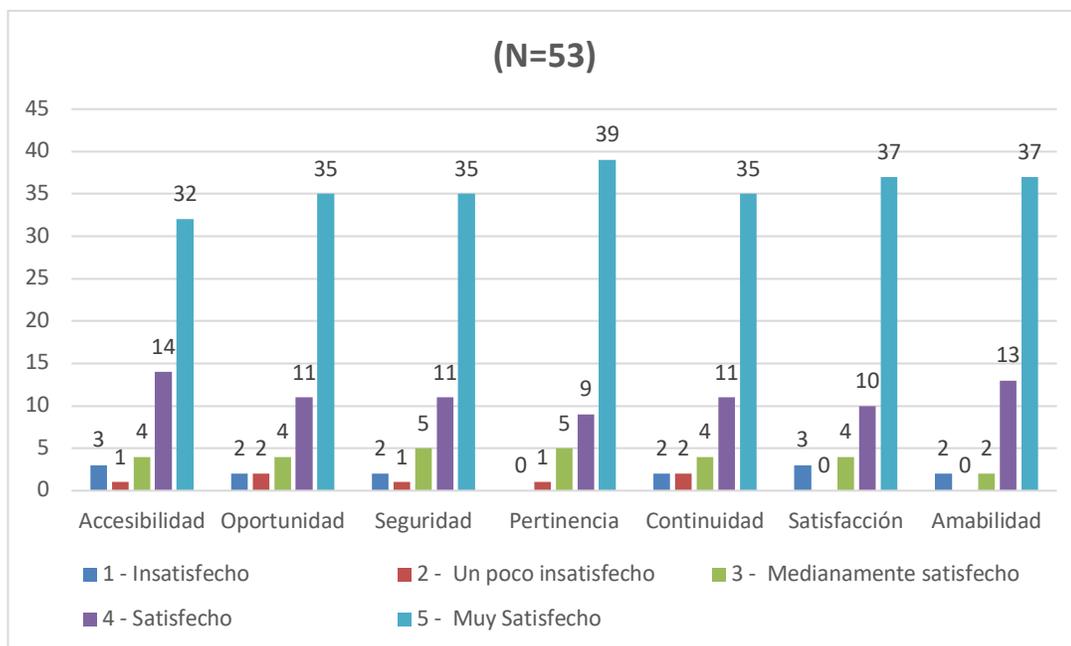
**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020**

El servicio de dispensación de medicamentos corresponde al 37% del total de los servicios evaluados en el II trim de 2020, logrando un porcentaje de satisfacción general de 84%.

Durante esta etapa de pandemia, los usuarios resaltan la atención y diligencia del área de enfermería para los trámites de autorizaciones de medicamentos y la coordinación para la entrega de los mismos en el domicilio.

Los aspectos a mejorar incluyen la entrega de medicamentos completos, la mejora en la comunicación para coordinar la entrega de medicamentos y la oportunidad en la entrega de los mismos.

**Gráfica 31: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones sede Medellín, en el segundo trimestre del 2020.**



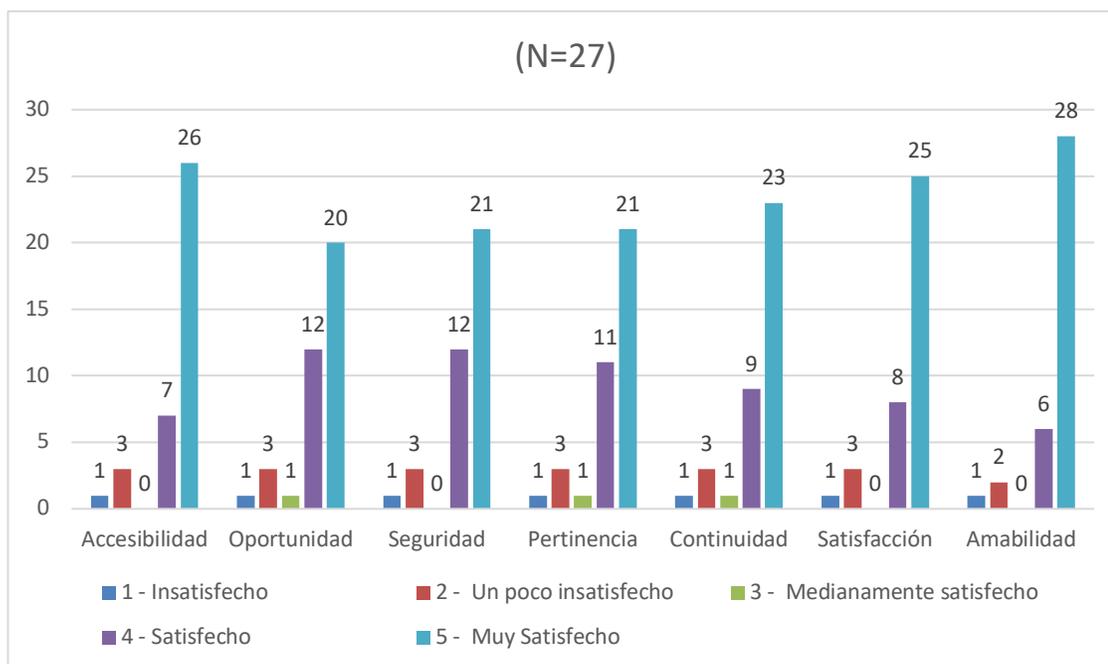
**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020**

El servicio de Autorizaciones corresponde al 17% del total de los servicios evaluados en el II trim de 2020, logrando un porcentaje de satisfacción general de 94% global de satisfacción.

Los usuarios refieren oportunidad en las autorizaciones, atención con amabilidad y servicio resolutivo en el área.

La inconformidad con el servicio se presenta por dificultades para uso de Unisalud Virtual por no adherencia a la tecnología, requiriendo acompañamiento para hacer uso del mismo.

**Gráfica 32: Satisfacción en el servicio de consulta médica programada sede Medellín, en el segundo trimestre del 2020.**



**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020**

El servicio de consulta médica programada corresponde al 12% del total de los servicios evaluados en el II trim de 2020, logrando un porcentaje de satisfacción general de 90%.

Los usuarios resaltan del servicio la excelente atención de los profesionales, la cual se brinda con amabilidad, oportunidad, eficiencia.

En los aspectos a mejorar en este servicio los usuarios refieren la necesidad de mejorar los canales de comunicación, permitiendo llamadas a celular y líneas habilitadas los fines de semana. Esto existe, pero las personas aún no reconocen que esta es una línea nacional y que tiene implicaciones específicas para la atención en salud.

- **Sede Manizales**

Los 100 afiliados que respondieron la encuesta de satisfacción evaluaron 19 servicios, seis de ellos con la máxima calificación (5): Autorizaciones, Caja, Control de hipertensión, Laboratorio clínico, Odontología y Promoción y prevención.

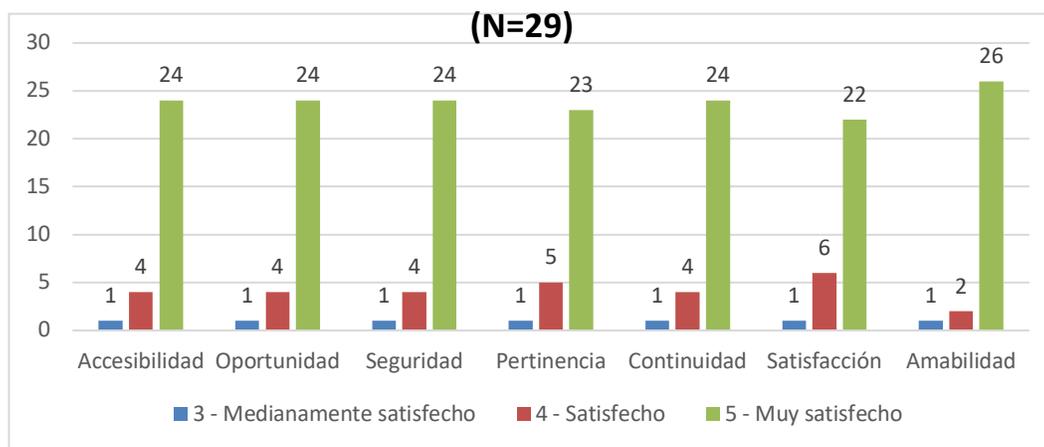
El servicio de Comité técnico científico fue evaluado por un afiliado que en todos los atributos asignó calificación de 1. Esta persona fue contactada y manifestó que seguramente entendió mal la escala de calificación, porque en los trámites con el CTC le ha ido muy bien.

Un afiliado evaluó el servicio de tele consulta y asignó 4 en todos los atributos. Esta persona fue contactada y manifestó que para ella una calificación de 4 evidencia estar satisfecha, que en la telemedicina si hace falta el contacto presencial con el profesional, pero que está satisfecha. Idéntica situación se dio con el afiliado que evaluó con 4 en todos los atributos y que eligió "ninguno" como servicio evaluado.

Todos los demás servicios fueron evaluados con 4,3 y más.

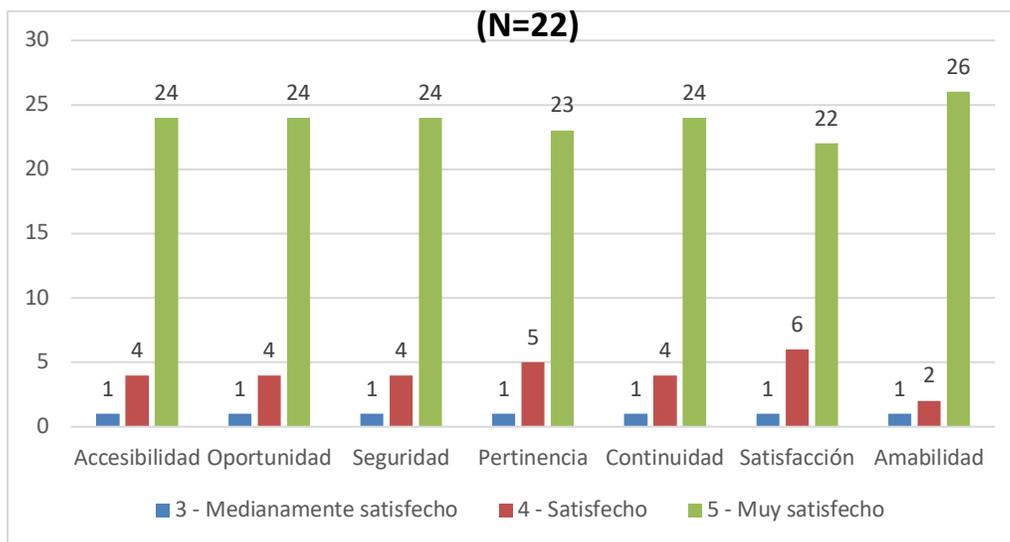
Por atributos de calidad, el de mayor calificación es la amabilidad (4.7) y los de menor calificación, aunque sigue siendo buena (4.4) son la continuidad y la satisfacción del usuario.

**Gráfica 33: Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Manizales, en el segundo trimestre del 2020.**



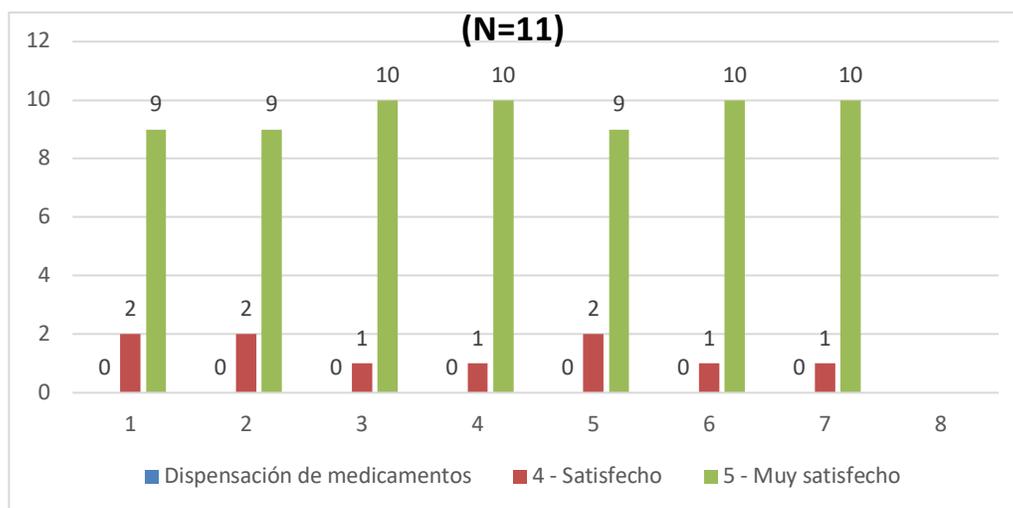
**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020**

**Gráfica 34: Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Manizales, en el segundo trimestre del 2020.**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

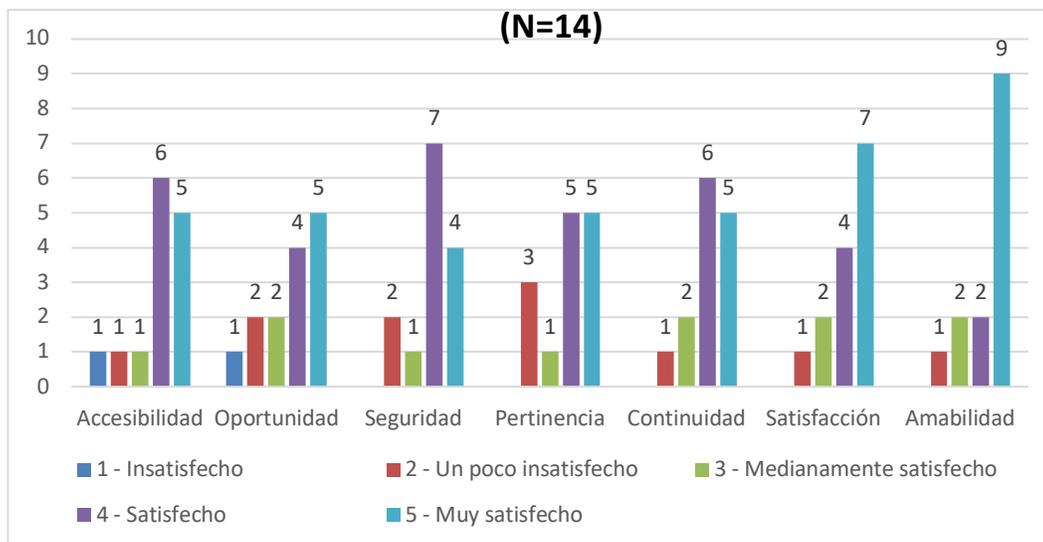
**Gráfica 35: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Manizales, en el segundo trimestre del 2020.**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

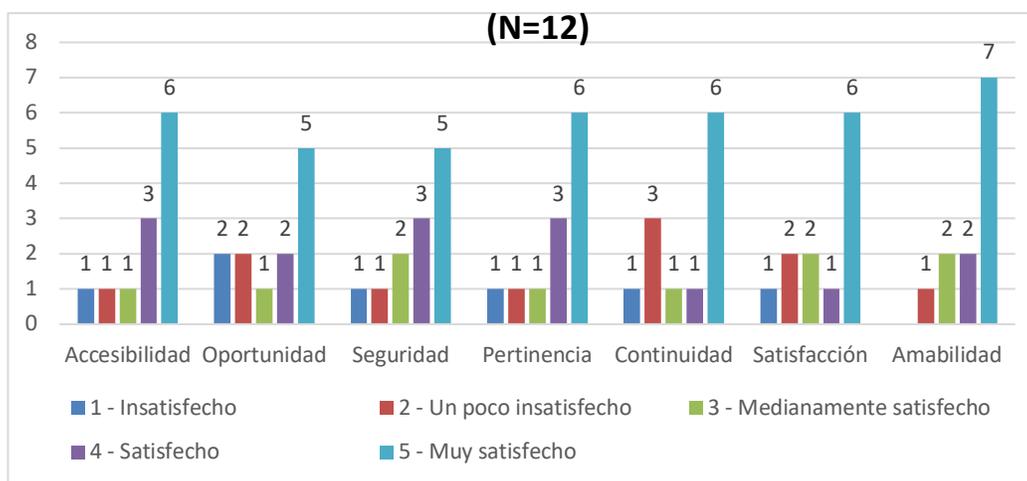
• Sede Palmira

**Gráfica 36: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Palmira, en el segundo trimestre del 2020.**



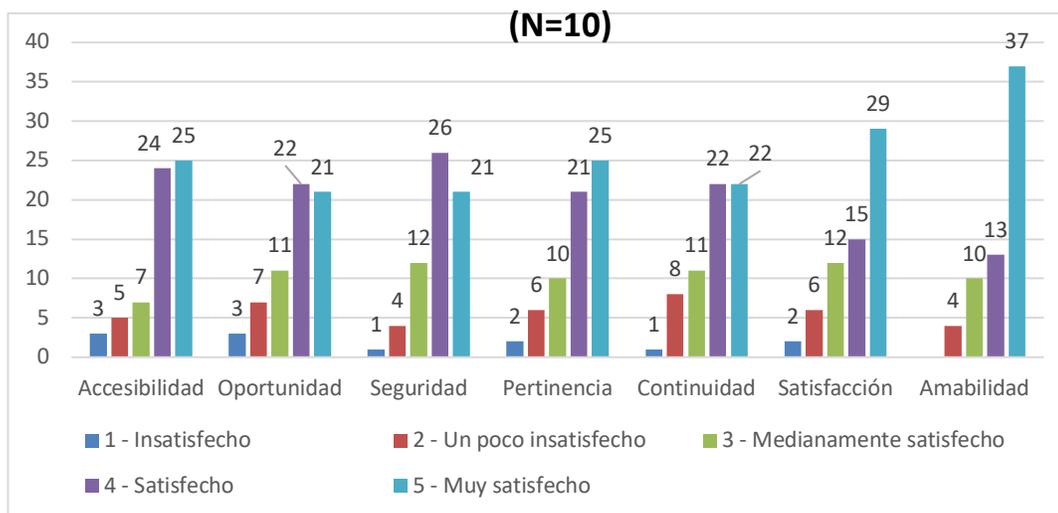
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

**Gráfica 37: Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Palmira, en el segundo trimestre del 2020.**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

**Gráfica 38: Satisfacción en el servicio de asignación de citas telefónicas de la sede Palmira, en el segundo trimestre del 2020.**



**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020**

## 8. Mejoras

1) Se puede analizar que en las sedes hay una gran muestra de satisfacción de los servicios en comparación con el primer trimestre del 2020 donde se reflejaba una amplia insatisfacción en algunos de los servicios calificados, logrando lo establecido en el capítulo de mejora del informe de dicho periodo

2) Se encontró una gran participación en el periodo del que se realiza el informe, a pesar de que no se esperaba por la situación actual del país en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19.

Esto, además de una divulgación incisiva en el último mes del segundo trimestre del 2020 reflejan este resultado. Se considera necesario reforzar la campaña de una manera similar para los próximos periodos.

3) La participación sigue siendo excelente, sobrepasando en más del 500% la muestra definida para el año en curso, lo cual refleja una amplia participación de los usuarios y el reflejo de la calidad de los servicios.

4) Al igual que se adelantó la campaña de manifestaciones en las que se explica qué quiere decir pregunta, queja, reclamo, etc; es necesario realizar una igual para la

encuesta de satisfacción, en la que se explique que significa insatisfecho, satisfecho, poco satisfecho, etc, ya que se evidencia que los usuarios diligencian mal los datos y por eso se generan valores altos a malas calificaciones cuando la intención del usuario no es esta.

## 9. Índices

### Índice de tablas

Tabla 01	Número de manifestaciones segundo trimestre 2020.
Tabla 02	Comparativo número de manifestaciones segundo trimestre 2019-2020.
Tabla 03	Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el segundo trimestre 2020.
Tabla 04	Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el segundo trimestre 2019-2020.
Tabla 05	Estado de manifestaciones nacionales en el segundo trimestre 2020.
Tabla 06	Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el segundo trimestre del 2020.
Tabla 07	Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Tabla 08	Nivel Promedio en días de respuesta segundo trimestre 2020.
Tabla 09	Casos que no tienen fecha de solución segundo trimestre 2020.
Tabla 10	Ficha técnica encuesta de satisfacción segundo trimestre 2020.
Tabla 11	Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el segundo trimestre de 2020.
Tabla 12	Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el segundo trimestre 2019- 2020.
Tabla 13	Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el segundo trimestre del 2020.
Tabla 14	Comparativo del perfilamiento de manifestaciones segundo trimestre del 2019-2020.
Tabla 15	Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el segundo trimestre del 2020.

Índice de gráficas	
Gráfica 01	<b>Número de manifestaciones por sedes segundo trimestre 2020.</b>
Gráfica 02	Comparativo número de manifestaciones Segundo trimestre 2019 – 2020.
Gráfica 03	Manifestaciones nacionales de reclamo durante segundo trimestre 2020.
Gráfica 04	Manifestaciones nacionales de queja durante segundo trimestre 2020.
Gráfica 05	Manifestaciones nacionales de sugerencia durante segundo trimestre 2020.
Gráfica 06	Manifestaciones nacionales de solicitud de información durante segundo trimestre 2020.
Gráfica 07	Manifestaciones nacionales de felicitación durante segundo trimestre 2020.
Gráfica 08	Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el segundo trimestre 2019-2020.
Gráfica 09	Estado de manifestaciones nacionales durante el segundo trimestre 2020.
Gráfica 10	Estado de manifestaciones sede Bogotá durante el segundo trimestre 2020.
Gráfica 11	Estado de manifestaciones sede Medellín durante el segundo trimestre 2020.
Gráfica 12	Estado de manifestaciones sede Manizales durante el segundo trimestre 2020.
Gráfica 13	Estado de manifestaciones sede Palmira durante el segundo trimestre 2020.
Gráfica 14	Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 15	Canales de la sede Bogotá desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Gráfica 16	Canales de la sede Medellín desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Gráfica 17	Canales de la sede Manizales desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Gráfica 18	Canales de la sede Palmira desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Gráfica 19	Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el segundo trimestre de 2020
Gráfica 20	Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el segundo trimestre 2019- 2020.
Gráfica 21	Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 22	comparativo de participación encuesta de satisfacción durante el segundo trimestre del 2019-2020.

Gráfica 23	Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 24	Comparativo de la satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, en el periodo del segundo trimestre del 2019-2020.
Gráfica 25	Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 26	Satisfacción en el servicio de consulta médica programada la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 27	Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 28	Satisfacción en el servicio de asignación de citas telefónicas de la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 29	Satisfacción en el servicio de Laboratorio clínico de la sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 30	Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos sede Medellín, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 31	Satisfacción en el servicio de Autorizaciones sede Medellín, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 32	Satisfacción en el servicio de consulta médica programada sede Medellín, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 33	Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Manizales, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 34	Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Manizales, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 35	Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Manizales, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 36	Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Palmira, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 37	Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Palmira, en el segundo trimestre del 2020.
Gráfica 38	Satisfacción en el servicio de asignación de citas telefónicas de la sede Palmira, en el segundo trimestre del 2020.

## 10. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el segundo trimestre del 2019:

<https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/Satisfacci%C3%B3n%20y%20manifestaciones%20II%20trimestre.pdf>

- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2020 (1.267 Respuestas). Archivo Comunicaciones.
- Base de datos sistema  
Aranda: <https://gestiontic.unal.edu.co/AQM/Login.aspx?ReturnUrl=%2fAQM%2f>
- Protocolo elaboración del informe de manifestaciones Universidad Nacional de Colombia: [http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo\\_SQRS.pdf](http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf)

---

**FIN**