INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD PRIMER TRIMESTRE 2021

1. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Art. 23.

- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, "por cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades presta- doras 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, Articulo 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".

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

- U.PR.15.001.003 "Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia".

- Resoluciones 988 y 1376 de 2016 de Rectoría, "por la cual se establece el sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia".

- Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.

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

2. DEFINICIONES:

- **Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o in- conformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

- **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cual- quiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.

3. OBJETIVO DEL INFORME

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

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

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

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

4.2 Encuesta de satisfacción

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

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

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

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

5. ANÁLISIS MANIFESTACIONES

- **Número de manifestaciones**

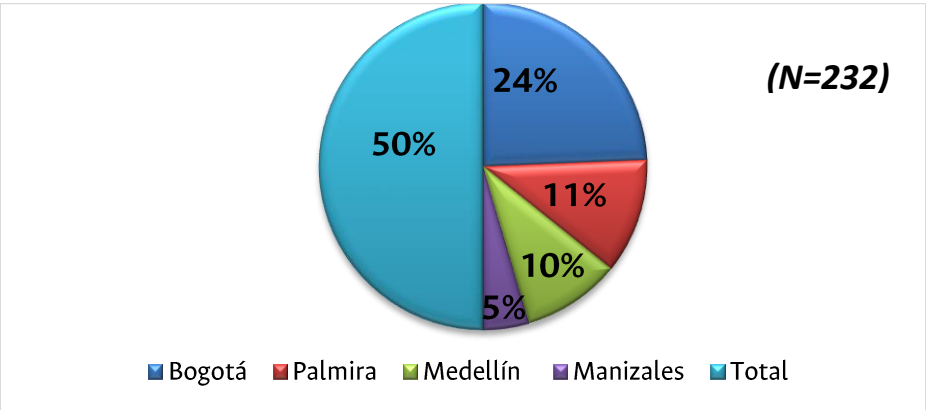
Cada una de las sedes de Unisalud, recibió manifestaciones, las cuales se exponen de la siguiente manera:

Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el primer trimestre 2021

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
113	53	45	21	232

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2021

Gráfica 01: Número de manifestaciones por sedes primer trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

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 primer trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2020 y 2019 se analiza que:

Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones primer trimestre 2019-2020-2021

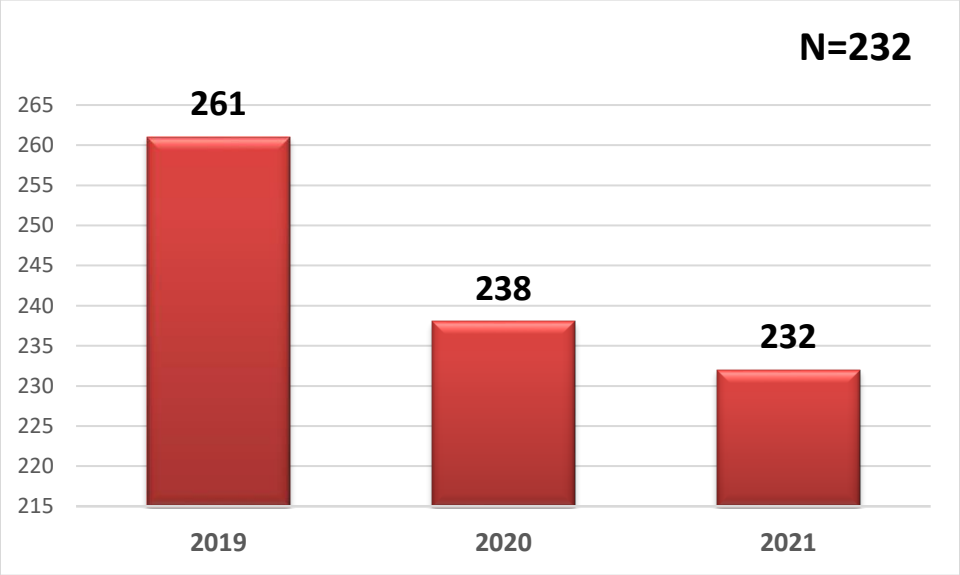
Año	No. Manifestaciones
2019	261
2020	238
2021	232
Total	**730**

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción primer trimestre de 2019 y 2020 y base de datos Aranda 2021.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Gráfica 02: Comparativo número de manifestaciones primer trimestre 2019-2020 - 2021



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

Se evidencia una constante en la cantidad de manifestaciones recibidas en el mismo trimestre, durante los últimos 3 años. Es importante resaltar que en estos últimos 2 años se ha encontrado una situación atípica como lo es la emergencia sanitaria por Covid-19, una emergencia que impacta al sector salud.

Entre estos dos últimos años, 2020 y 2021, se ha presentado una disminución del 1.28%.

- **Tipo de Manifestaciones**

Desde enero a marzo de 2021, se recibieron un total de 232 manifestaciones a las diferentes sedes, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el primer trimestre 2021

Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
Reclamo	35	13	7	14	69
Queja	22	18	18	4	62
Sugerencia	6	1	0	2	9
Solicitud de información	35	13	8	0	56

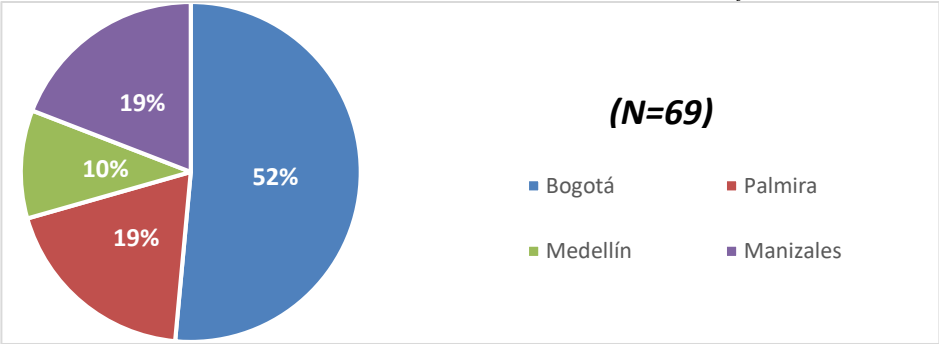
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Felicitación	3	6	1	1	11
Otras	12	2	11	0	25

Fuente: base de datos Aranda 2021.

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el primer trimestre 2021

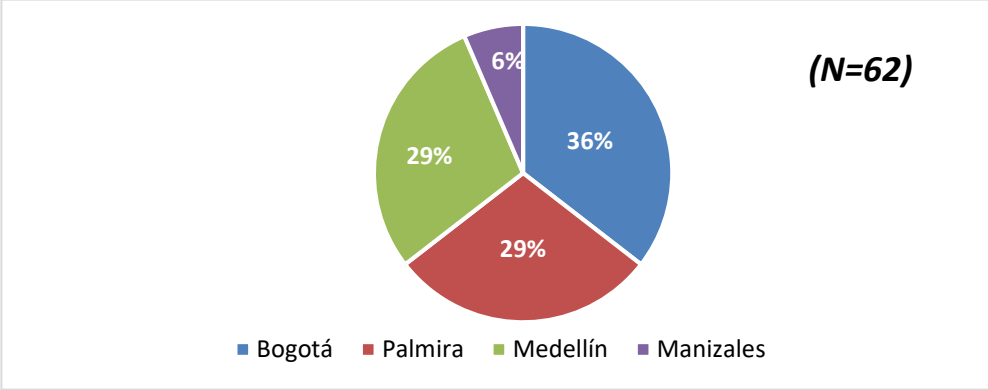


Fuente: Base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá los reclamos se presentan con mayor frecuencia por la falta de oportunidad y demoras en citas médicas, servicios médicos domiciliarios y entrega de medicamentos, tanto en la sede como en las instituciones prestadoras externas.

En la sede Manizales, 14 de las 21 manifestaciones recibidas durante el primer trimestre del año 2021 (70%) fueron reclamos, 12 de ellos se originaron por la atención en IPS de la red externa contratada y uno por demora en una autorización de un medicamento.

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Queja durante el primer trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

En el primer trimestre del año 2021, la sede Bogotá recibió un 36% de las quejas que se presentaron a nivel nacional, la mayoría por la demora en las autorizaciones para la entrega de medicamentos.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

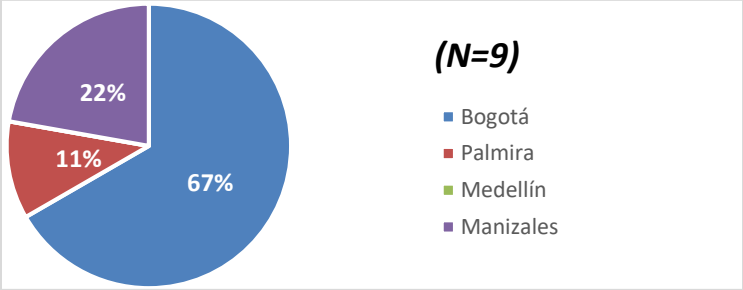
PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

De igual manera, en la sede Medellín y en la sede Palmira, se presentó un 29% de quejas para cada sede. En el caso de la sede Medellín las quejas fueron por la demora en las órdenes médicas y en la dificultad para comunicarse de manera telefónica, con la sede de Unisalud.

Para la sede Palmira, el 29% de las quejas interpuestas, se dan porque las ordenes y autorizaciones médicas no son otorgados al afiliado a tiempo y esto retrasa sus procesos médicos, también se evidencia que hay quejas porque las entidades prestadoras del servicio de salud con las que Unisalud tienen convenio, presentan demoras para prestar el servicio a los afiliados.

La Sede Manizales recibió y tramitó 4 quejas, todas relacionadas con el comportamiento de afiliados o acompañantes de afiliados al momento de utilizar los servicios, lo que evidencia la necesidad de emprender una campaña de resocialización de deberes y derechos de los usuarios, con especial énfasis en el respeto a los prestadores de servicios.

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el primer trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

El 67% de las sugerencias recibidas a nivel nacional fueron para la sede Bogotá, en donde algunos casos se relacionan con que los afiliados sugieren ampliar la rede del prestador de servicio en la ciudad de Cartagena ya que por la emergencia sanitaria la clínica en la cual prestan el servicio médico se ha visto saturada en varias oportunidades y por ende se están presentando demoras en el servicio.

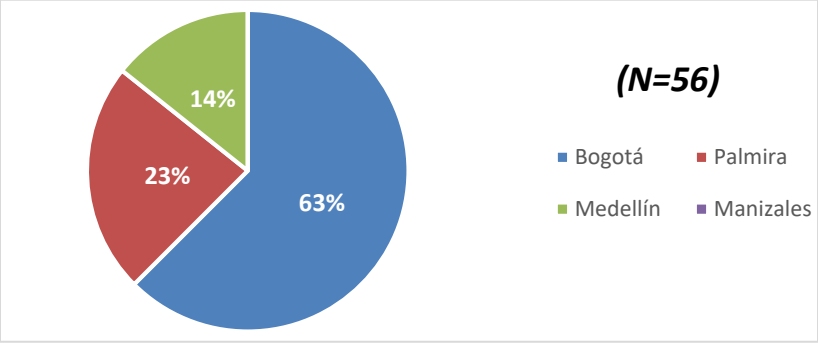
En la sede Manizales, se recibieron 2 sugerencias que equivalen al 22% de las recibidas a nivel nacional, una tiene que ver con la mejora de la higiene del espacio en donde se realizan los procedimientos (Instituto Caldense de Patología), mientras que la segunda tiene que ver con las acciones que se están realizando para el manejo de la contingencia frente a la pandemia que se vive actualmente.

En el caso de la sede Palmira se recibió una sugerencia que equivale al 11% y que tiene que ver con el pago virtual de la cuota moderadora en donde sugiere que Unisalud implemente un botón PSE de pagos seguros en línea ya que el afiliado manifiesta que le ha tocado realizar transferencias bancarias las cuales tienen un costo adicional al pago realizado.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Gráfica 06: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el primer trimestre 2021



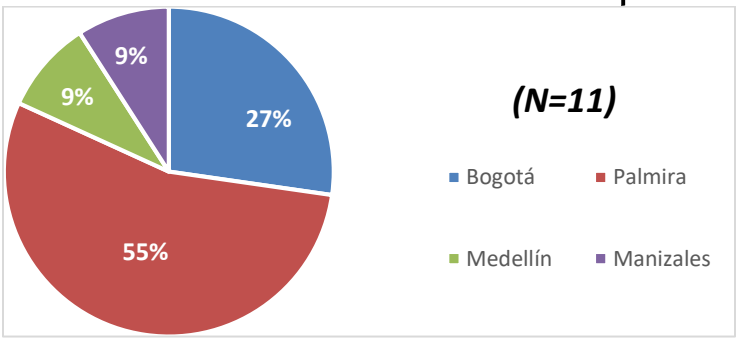
Fuente: Base de datos Aranda 2021

De las 56 solicitudes de información 35 fueron para la sede Bogotá, lo que representa el 63% del total de manifestaciones y que tienen que ver con la información sobre fechas y sitios para la vacunación de los afiliados. De igual manera hay usuarios que manifiestan dudas sobre los cobros que se les ha realizado por la prestación del servicio tanto en Unisalud como en la red con la que se tiene convenio.

Por su parte en la sede Palmira se recibieron el 23% de las solicitudes de información que tienen que ver con la información sobre el manejo que se la ha dado a la pandemia y la prestación del servicio médico por parte de la red con la cual Unisalud tiene convenio.

El 14% restante de las solicitudes de información fueron para la sede Medellín, en donde los afiliados piden que se les informe sobre de trámites con IPS para prestación del servicio, entrega de resultados y medicamentos.

Gráfica 07: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el primer trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

Palmira recibió 6 de las 11 felicitaciones que se manifestaron a nivel nacional, lo que equivale al 55%. Estas tienen que ver con el servicio de salud prestado para el manejo de la emergencia por COVID-19. De igual manera felicitan a la sede por el proceso de vacunación que se lleva a cabo en Unisalud.

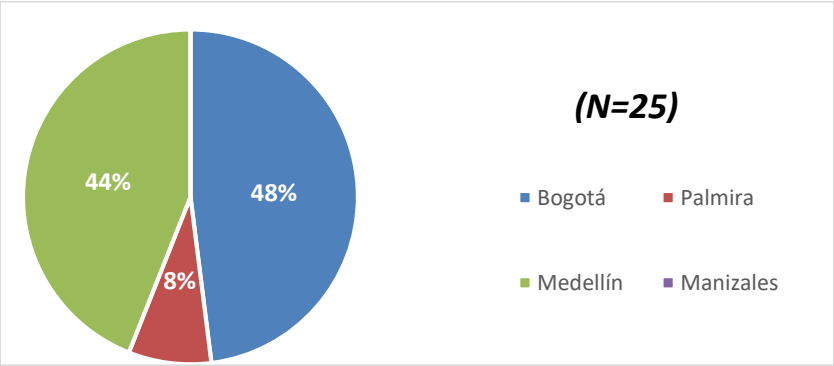
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

En la sede de Bogotá las felicitaciones han tenido que ver con agradecimientos para la prestación de los servicios médicos habituales, también hay una felicitación y donación de un afiliado como agradecimiento por su labor como entidad de salud.

Las sedes de Medellín y Manizales contaron cada una con un 9% de felicitaciones, en donde los afiliados manifiestan su gratitud con todo el personal de Unisalud por el manejo que se le ha dado a la pandemia por cuenta del COVID-19.

Gráfica 08: Manifestaciones denominadas "Otros- PQRS con riesgo vital" durante el primer trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

De las 25 manifestaciones denominadas como "Otros o PQRS con riesgo vital", 12 fueron para la sede Bogotá, lo que equivale al 48%. En estas los afiliados manifiestan haber tenido inconvenientes con trámites, autorizaciones no realizadas y líneas telefónicas en las que no reciben una respuesta satisfactoria a su requerimiento.

La sede Medellín recibió un 44% de las manifestaciones que tienen que ver con la demora en autorizaciones, procedimientos y órdenes médicas que requieren para continuar con sus procesos médicos.

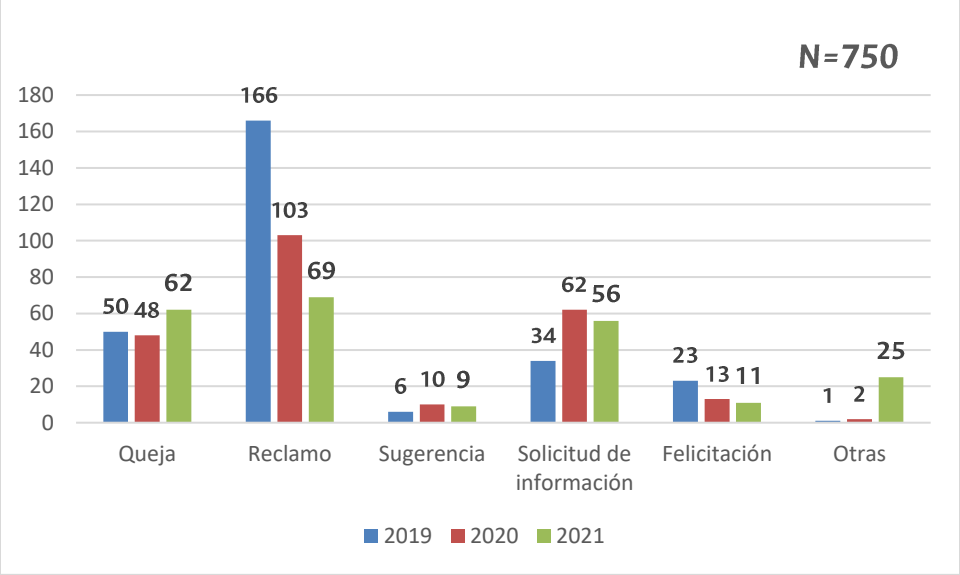
En comparación con el 2018-2019 y el 2020, se puede analizar que:

Tabla 04: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el primer trimestre 2019-2020-2021

TIPO	2019	2020	2021
Queja	50	48	62
Reclamo	166	103	69
Sugerencia	6	10	9
Solicitud de información	34	62	56
Felicitación	23	13	11
Otras	1	2	25
Total	**280**	**238**	**232**

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Gráfica 09: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el primer trimestre 2019-2020-2021



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

En comparación con el año 2020, se evidencia que para el año 2021, en el primer trimestre se presentó un aumento de 14 quejas y 23 de las catalogadas como otras. En el mismo sentido se encontró una disminución de 34 reclamos, 1 sugerencia, 6 solicitudes de información y 2 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:

Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el primer trimestre 2021

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Cerrado	113	53	45	21
Gestionando petición	0	0	0	0
Gestionado	0	0	0	0
Validando respuesta	0	0	0	0

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Registrado	0	0	0	0
Evaluado	0	0	0	0
TOTAL	**113**	**53**	**45**	**21**

Fuente: base de datos Aranda 2021

Es importante resaltar que se exponen los valores en 0 para evidenciar los resultados de la base de datos del sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad. En el momento de la elaboración de este informe se encontró que se reportaban algunos casos como NO CERRADOS, motivo por el cual se revisó con los ingenieros de ARANDA y se subsanó el error, evidenciando el cierre de los casos en los tiempos establecidos.

- **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 primer trimestre del 2021

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Administrativo	19	15	13	1
Pensionado	42	19	11	9
Docente	21	6	4	5
Particular	4	5	2	1
Otro	27	8	15	5
TOTAL	**113**	**53**	**45**	**21**

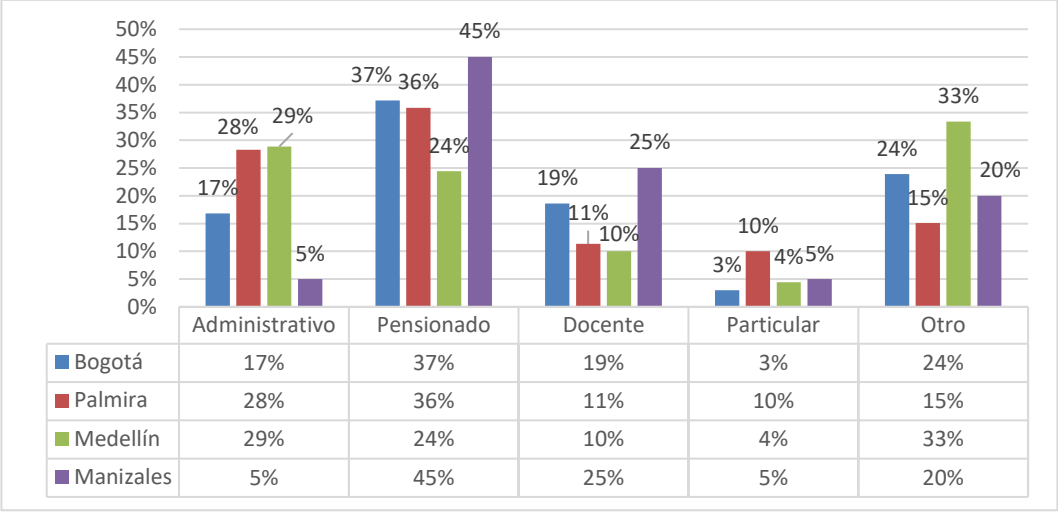
Fuente: base de datos Aranda 2021

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

En la categoría denominada "Otros", se incluyen las manifestaciones realizadas por estudiantes, red externa de prestadores, contratistas y egresados que se encuentren afiliados a Unisalud.

Gráfica 10: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el primer trimestre del 2021

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co



	Administrativo	Pensionado	Docente	Particular	Otro
Bogotá	17%	37%	19%	3%	24%
Palmira	28%	36%	11%	10%	15%
Medellín	29%	24%	10%	4%	33%
Manizales	5%	45%	25%	5%	20%

Fuente: base de datos Aranda 2021

A nivel nacional se observa la misma tendencia de manifestaciones radicadas, en su mayoría por pensionados y docentes, quienes cumplen con el público objetivo con el que se está trabajando, lo cual es un buen indicador porque son personas que se manifiestan sobre sus vivencias y no sobre comentarios o supuestos.

En la sede Bogotá se presenta un mayor porcentaje de manifestaciones radicadas por quienes están en la categoría "Otros", los cuales pueden considerarse acompañantes de pacientes y beneficiarios. De igual manera, dentro de la categoría "Otros", también se incluyen a estudiantes, contratistas y egresados de la Universidad Nacional afiliados a Unisalud o que sus PQRS son dirigidas a Unisalud.

En comparación con el año 2020 se puede encontrar que:

Tabla 07: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el primer trimestre del 2020-2021

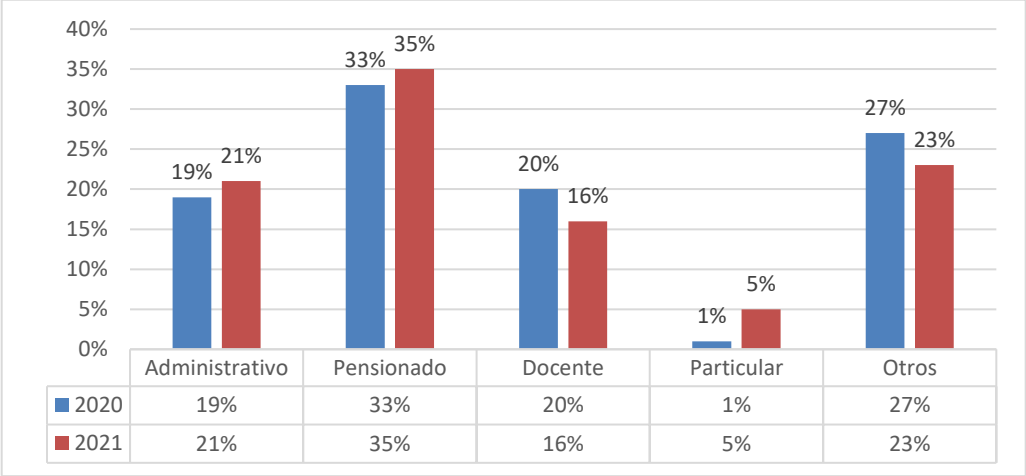
Tipo	2020	2021	VAR ABS	VAR REL
Administrativo	45	48	3	10%
Pensionado	78	81	3	7%
Docente	49	36	-13	-22%
Particular	2	12	10	518%
Otros	64	54	-10	-13%
Total	**238**	**231**	**-7**	**-3%**

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

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Gráfica 11: Comparativo de usuarios que realizaron manifestaciones en el primer trimestre del 2020-2021



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

En comparación con el primer trimestre del año 2020, se evidencia que en el primer trimestre del año 2021 hubo un aumento de manifestaciones realizadas por los usuarios de la parte administrativa de un 10%, de usuarios pensionados en un 7%, y de la categoria denominada como "Particular" de cuatro puntos porcentuales. De igual manera se evidencia una disminución de manifestaciones en los docentes con 22% y de usuarios denominados como "Otros" del 13%.

- **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 radican las manifestaciones 2021

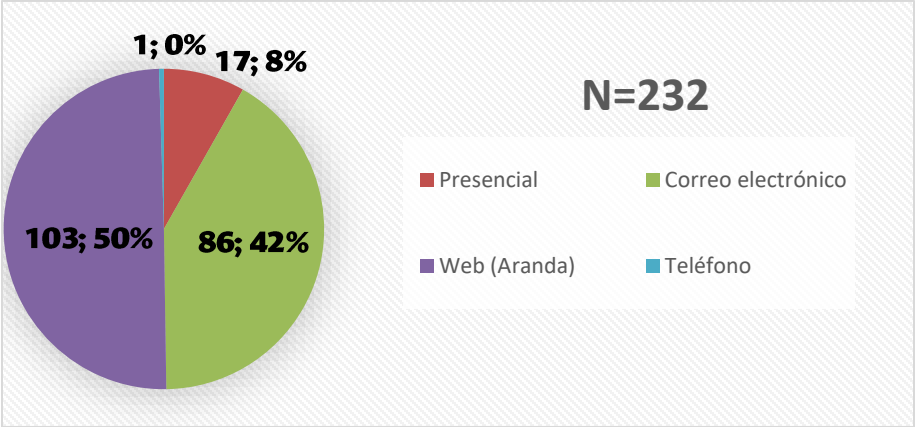
Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Presencial	9	5	0	3
Correo electrónico	13	43	16	14
Web (Aranda)	91	4	29	4
Teléfono	0	1	0	0
Buzón	0	0	0	0
Total	**113**	**53**	**45**	**21**

Fuente: base de datos Aranda 2021

Gráfica 12: uso de canales a nivel nacional, donde se radicaron las manifestaciones de los usuarios de Unisalud en el I Trimestre de 2021

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN



Fuente: base de datos Aranda 2021

Los canales utilizados por los usuarios para realizar sus manifestaciones, en la sede Bogotá, fueron la web (ARANDA) quen contó con 91 manifestaciones, lo que representa el 80%, del total de manifestaciones recibidas por la sede, seguido por el correo electrónico con un 12% y las presentadas de manera presencial con un 8%.

En la sede Medellín de las 45 manifestaciones recibidas, 29 fueron por correo electrónico, lo que equivale al 64% y el restante se recibieron por la web, lo que equivale al 36% del total de manifestaciones recibidas para esta sede.

En Unisalud, sede Medellín, 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, que implicó el cierre del campus universitario.

En la sede Manizales, el canal más utilizado por los afiliados para realizar sus manifestaciones fue el correo electrónico que contó con 13 recepciones, lo que equivale al 65%, seguido por la Web con un 20% y las manifestadas de manera presencial con un 15%.

En la sede Palmira el canal más utilizado por el afiliado, para realizar sus manifestaciones, fue el correo electrónico, contando con 43 manifestaciones que equivalen al 81%, seguido por las manifestadas de manera presencial con un 9%, la Web con un 8% y de manera telefónica con un 2%.

En comparación con el 2020 se puede encontrar que:

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Tabla 09: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el primer trimestre 2020-2021								
	2020				2021			
Canal	**Bogotá**	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**	**Bogotá**	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**
Presencial	92	14	4	8	9	5	0	3
Correo electrónico	59	16	1	5	13	43	16	13
Web (ARANDA)	21	2	7	1	91	4	29	4
Teléfono	4	0	0	0	0	1	0	0
Buzón	0	0	4	0	0	0	0	0
Total	**176**	**32**	**16**	**14**	**113**	**53**	**45**	**21**

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

- **Nivel de cumplimiento en la respuesta**

Tabla 10: Nivel Promedio en días de respuesta primer trimestre 2021					
	Bogotá	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**	**Promedio de días**
2020	19,5	3,5	1,5	13,2	9,42
2021	10.3	9.1	4.0	10.1	8.37

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

Es necesario aclarar que durante el primer trimestre del 2021 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

Tabla 11: Casos que no tienen fecha de solución primer trimestre 2021			
Bogotá	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**
0	0	0	0

Fuente: base de datos Aranda 2021

Es importante resaltar que se exponen los valores en 0 para evidenciar los resultados de la base de datos del sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad. En el momento de la elaboración de este informe se encontró que se reportaban algunos casos como NO CERRADOS a pesar de haberse cumplido el tiempo límite, motivo por el cual se revisó con los ingenieros de ARANDA y se subsanó el error, evidenciando el cierre de todos los casos en los tiempos establecidos.

- **Satisfacción de la respuesta**

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

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

Tabla 12: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el primer trimestre de 2021

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
10	6	5	2

Fuente: base de datos Aranda 2021

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

Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el primer trimestre 2021

Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	1	1	1		7

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

Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	2			2	1

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

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

Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios		1			1

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

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

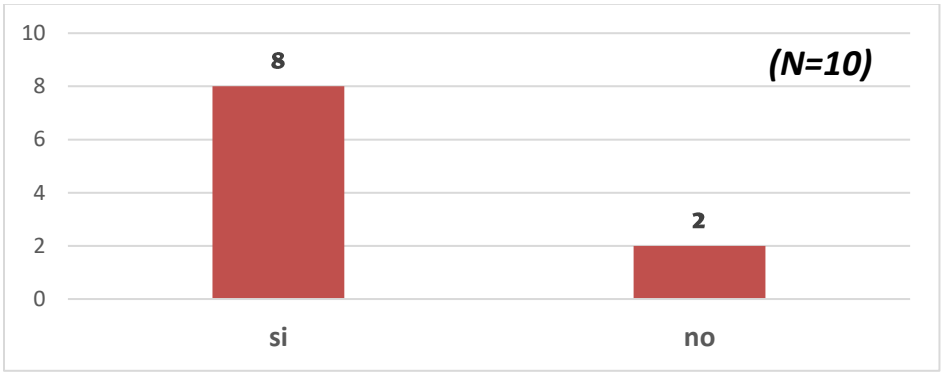
Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el primer trimestre 2021

Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios		1		3	2

- **Solución de solicitud**

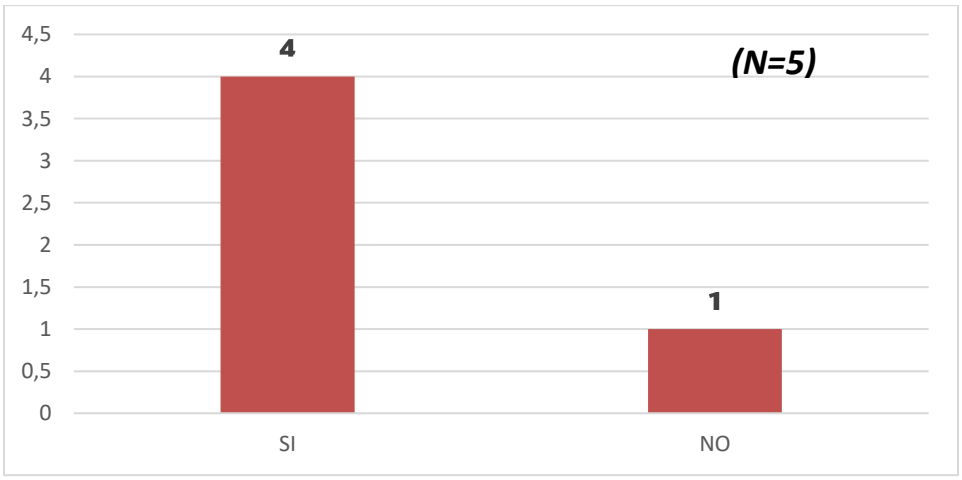
Gráfica 13: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el primer trimestre 2021.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co



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

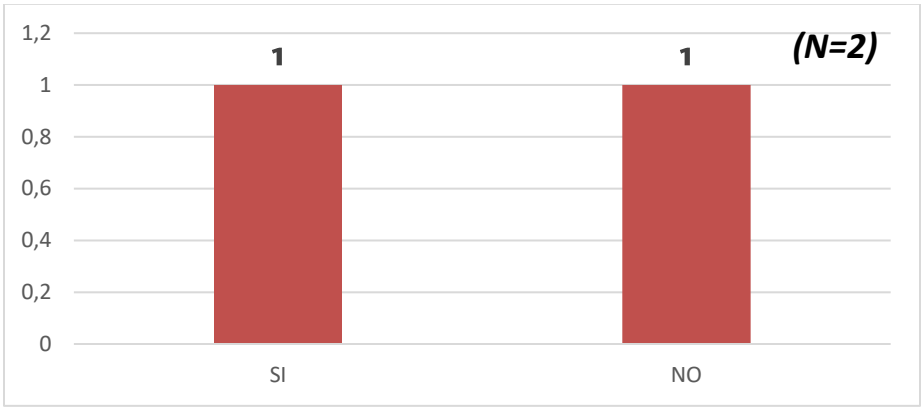
Gráfica 14: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el primer trimestre 2021



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

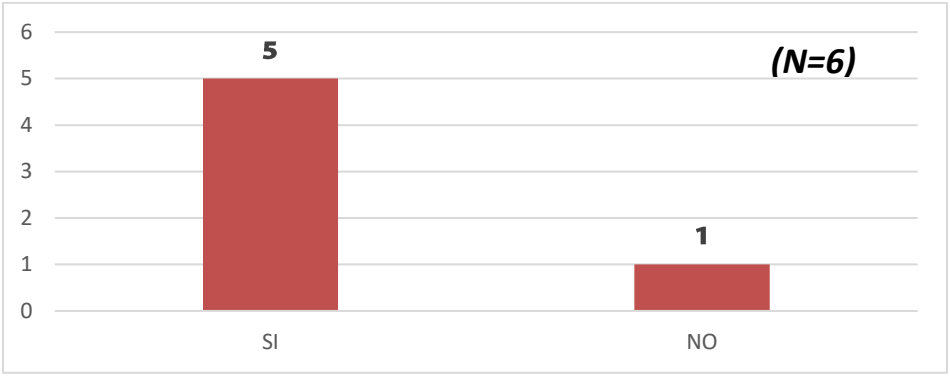
Gráfica 15: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el primer trimestre 2021

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co



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

Gráfica 16: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el primer trimestre 2021



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

7. Mejoras a proponer

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

a) A nivel nacional se adelantarán nuevas mesas de trabajo con los referentes de Atención al Usuario y Gestión de la Calidad de las 4 sedes, ya que se encuentra una disminución en el análisis de causas de los resultados obtenidos, lo cual nos permite realizar planes de mejora y procesos en tiempo real.

b) Producto del resultado general de la satisfacción para el año 2020, se está gestionando con las 4 sedes generar información sobre los avances de los procesos virtuales y sus acciones de mejora. Por ejemplo, a nivel nacional se está actualizando el procedimiento de referencia y contra referencia y ya se actualizó el procedimiento de Autorizaciones, lo cual permitirá mejorar los procesos.

c) En el primer trimestre del 2021 se realizó la actualización y divulgación del video tutorial de Unisalud Virtual para que los usuarios puedan continuar realizando sus trámites a través del aplicativo y así agilizar los tiempos y procesos.

d) Se continúa con el fortalecimiento campaña uso aplicativo Aranda: se puede evidenciar que se refleja un aumento en los casos reportados a través de canales digitales. 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.

e) De igual manera, durante el I trimestre del 2021, se adelantó un refuerzo de los deberes y derechos de los afiliados, puesto que hay incremento en las quejas recibidas de funcionarios y prestadores externos por comportamientos no adecuados de afiliados y acompañantes (Sede Bogotá y Sede Manizales).

f) Unisalud, sede Medellín, solicitó el apoyo de la OTIC de la Universidad Nacional, sede Medellín, con el fin de realizar medición de cantidad de llamadas entrantes y llamadas atendidas de manera sistematizada. Aún se continúan adelantando gestiones para lograr la implementación de este proceso.

g) De las 21 manifestaciones de la sede, llama la atención las 4 quejas presentadas por el mal comportamiento de los usuarios, es por ello que como plan de acción se les envió un oficio a cada uno resaltando la importancia de dar cumplimiento a los deberes de los usuarios. Cabe resaltar que por esta acción hubo una retroalimentación por parte de un usuario que se excusó por su comportamiento.

h) Para la sede Bogotá, desde Atención al Usuario se ha trabajado con el apoyo de la Coordinación de Enfermería en la implementación de acciones de mejora frente a la inconformidad de usuarios por la dificultad en la comunicación telefónica, falta de información o información deficiente y mala actitud por parte de algunos colaboradores de esta área. Para ello la Jefe del servicio realizó una inducción a las personas nuevas, aclarando la forma en que deben prestar la atención a los usua-

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO
CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO
DE NACIÓN

rios y la necesidad de entregar información clara y oportuna. Adicional a esto, algunos colaboradores asistirán al simposio Iberoamericano Humanización en Salud en el mes de mayo, dirigido por la facultad de Medicina.

Por otra parte se contrataron a dos auxiliares de enfermería para apoyar en la atención de usuarios en el Módulo de Enfermería y atención en líneas telefónicas.

De acuerdo a lo mencionado, se hace necesario trabajar con los Jefes de cada área en la generación de reuniones cuando se presente frecuencia y reincidencia en quejas. Esto permitirá detectar fallas, para trabajar en la situación y poderla subsanar. Esto se realizará con la implementación de planes estratégicos para trabajar sobre las fallas evidenciadas.

Por otro lado, se puede percibir que se aumentaron las quejas respecto a la Seguridad del Paciente y eventos adversos. Para esto se trabajará con el servicio Químico Farmacéutico implementando el protocolo de Londres. Además se llevarán a cabo reuniones con las diferentes áreas sobre humanización en los servicios de salud, esto teniendo en cuenta que cumplimos más de un año de pandemia y todas estas actividades perdieron su frecuencia.

Se continuará trabajando para afianzar la comunicación entre dependencias, ya que muchos tienen desconocimiento sobre normatividad y novedades en algunos servicios, generando desinformación que confunde y molesta al usuario.

i) A nivel general se encuentra que la situación de pandemia ha generado mayor demanda en la labor de cada colaborador, afectando la salud mental, estados de angustia, depresión, ansiedad, estrés, entre otros. Por eso se hace necesario retomar actividades en pro de la salud mental que generen bienestar, especialmente en el equipo médico de la parte asistencial.

8. Análisis de satisfacción

Tabla 17: Ficha técnica encuesta de satisfacción primer trimestre 2021

Objetivo	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por Unisalud
Medio de aplicación	Encuesta digital
Muestra trimestral proyectada	96 a nivel nacional teniendo en cuenta la muestra mensual (32)
Muestra real analizada	1.304 a nivel nacional
Meta	La meta establecida es del 90%
Criterios de evaluación	Atributos de calidad en salud determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Escala	De uno a 5 donde 5 es muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 ni satisfecho/ni insatisfecho, 2 un poco insatisfecho y 1 es insatisfecho.
Método de aplicación	La encuesta se aplica en relación con un momento de verdad reciente, es decir las dos últimas semanas. El usuario elige solamente el servicio al que asistió y califica los aspectos propuestos.

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

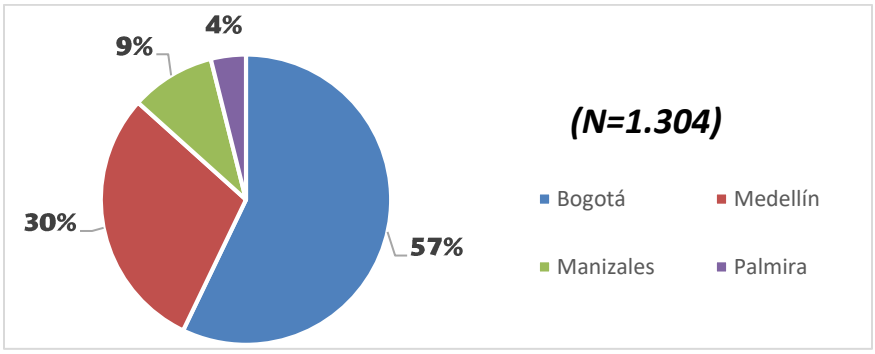
Desde cada una de las sedes de Unisalud se recibieron respuestas de encuestas de satisfacción, las cuales se exponen de la siguiente manera:

Tabla 18: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el primer trimestre de 2021

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
745	385	123	51	1.304

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Gráfica 17: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el primer trimestre de 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

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

Tabla 19: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el primer trimestre 2019- 2020- 2021

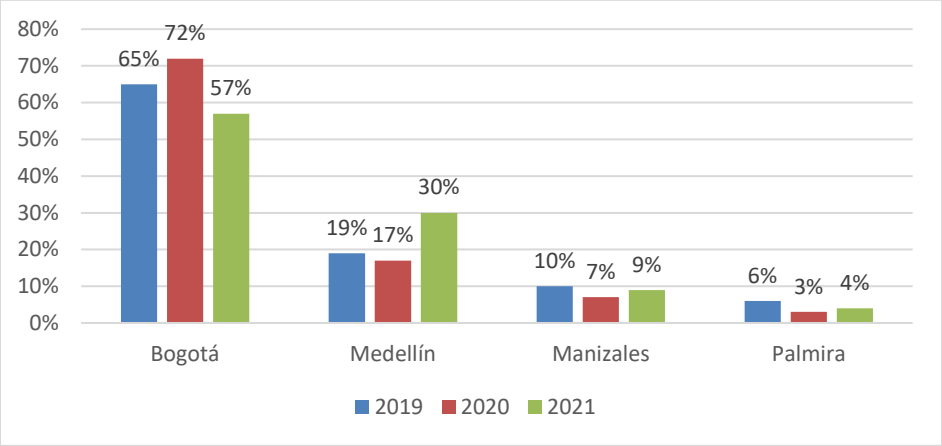
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO
CULTURAL,
CIENTÍFICO
Y COLECTIVO
DE NACIÓN

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
2019	188	56	28	17	**289**
2020	270	65	26	12	**373**
2021	745	385	123	51	**1.304**

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

Gráfica 18: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el primer trimestre 2020- 2021



Fuente: base de datos Aranda 2021

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

Tabla 20: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el primer trimestre del 2021						
	Bogotá	**Medellín**	**Manizales**	**Palmira**	**Total**	**%**
Cotizante activo	448	222	83	39	**792**	**61%**
Cotizante pensionado	249	146	37	12	**444**	**34%**
Beneficiario	42	10	1	0	**53**	**4%**
Otros	6	7	2	0	**15**	**1%**
Total	**745**	**385**	**123**	**51**	**1.304**	**100%**

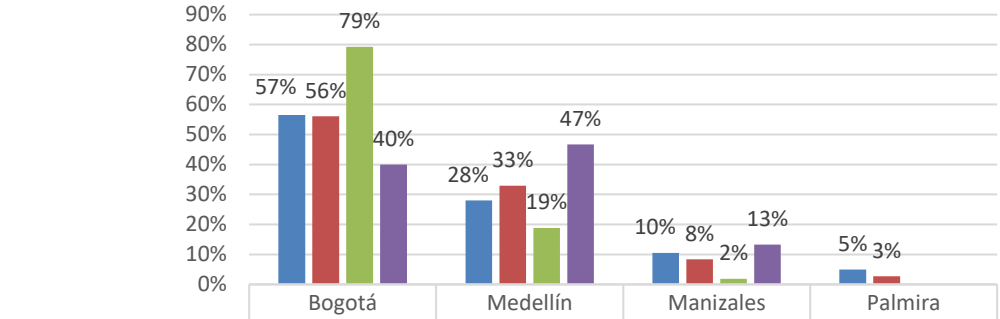
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

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

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Gráfica 19: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el primer trimestre del 2021

Universidad Nacional de Colombia



	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
Cotizante activo	57%	28%	10%	5%
Cotizante pensionado	56%	33%	8%	3%
Beneficiario	79%	19%	2%	0%
Otros	40%	47%	13%	0%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Es 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.

Es importante desarrollar actividades de divulgación con los cotizantes pensionados, para aumentar su participación en esta encuesta.

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

Tabla 21: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones primer trimestre del 2019-2020-2021

	2019	2020	2021
Cotizante activo	221	265	792
Cotizante pensionado	63	74	444
Beneficiario	5	28	53
Otros	0	6	15
Total	**289**	**373**	**1.304**

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

Para el primer trimestre del año 2021 existe un aumento generalizado de las encuestas diligenciadas en todos los perfiles mencionados. Se hace interesante la cantidad tan alta de encuestas recibidas.

En comparación con el primer trimestre del año 2019, se evidencia que en el primer trimestre del año 2021 hay un aumento en la participación de la encuesta, de 571

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

cotizantes activos, 381 cotizantes pensionados, 48 beneficiarios y de 15 usuarios que se encuentran en la categoría "Otros".

- **Satisfacción general**

Tabla 22: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el primer trimestre del 2021

Sedes	Muy satisfecho 5	Satisfecho 4	Ni satisfecho, ni insatisfecho 3	Un poco Insatisfecho 2	Insatisfecho 1
Bogotá	458	185	28	32	42
Manizales	114	8	1	0	0
Medellín	138	74	40	51	82
Palmira	24	19	1	3	4
Total	**734**	**286**	**70**	**86**	**128**

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En comparación con el primer trimestre del año 2020, se evidencia que en el primer trimestre del año 2021 hay un aumento en la participación de la encuesta, de 527 cotizantes activos, 370 cotizantes pensionados, 25 beneficiarios y 9 usuarios que se encuentran en la categoría "Otros".

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

1: Insatisfecho

2: Un poco insatisfecho

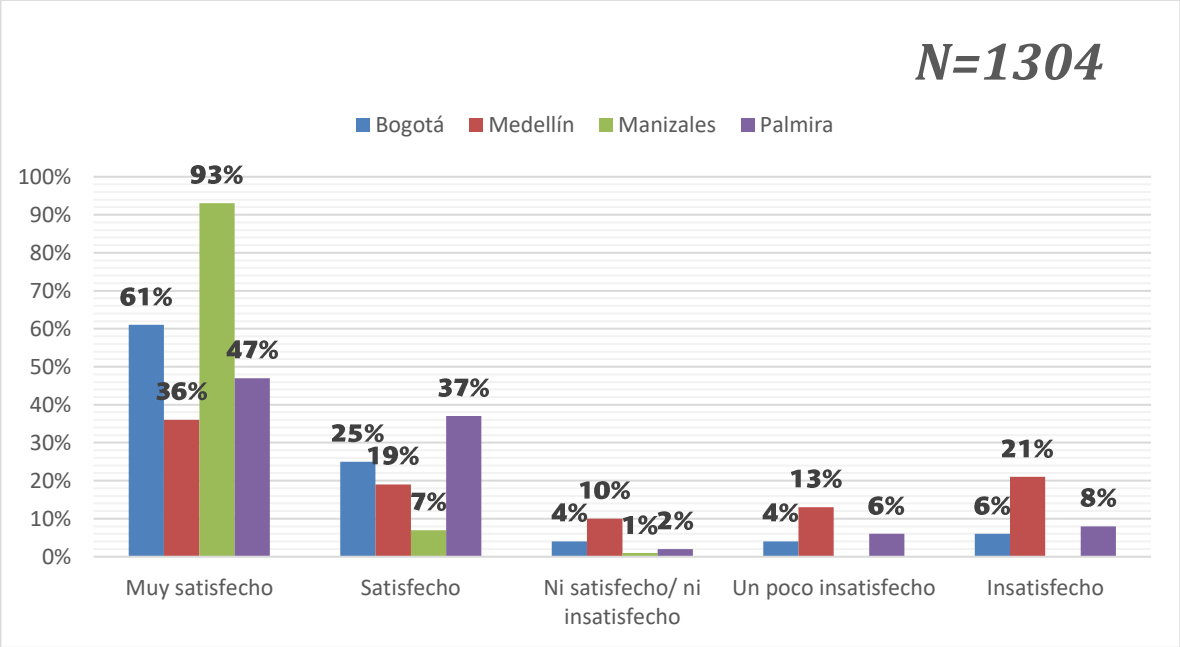
3: Ni satisfecho, ni insatisfecho

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

Gráfica 20: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el primer trimestre del 2021

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Para este primer trimestre del año 2021 se expone un nivel de satisfecho y muy satisfecho importante. La sede Bogotá expone que un 61% de los usuarios, que dieron respuesta a la encuesta de satisfacción, se encuentran muy satisfechos y solo un 6% se encuentra insatisfecho por aspectos como la entrega de medicamentos y las gestiones del área de Autorizaciones.

En Unisalud sede Medellín el 35.8% de los usuarios encuestados refieren encontrarse muy satisfechos con el servicio prestado y el 19.2% refieren encontrase satisfechos, resaltando la calidez humana del talento humano y la amabilidad en la atención del personal asistencial y administrativo, la disponibilidad de diversos medios de comunicación para orientación y disposición para solucionar las solicitudes de los usuarios.

Los usuarios que califican el servicio como "Ni satisfecho, ni insatisfecho" (10.4%) refieren la necesidad de fortalecimiento de los canales de atención, tanto en plataforma digital así como telefónicos, con el fin de mejorar la comunicación y respuesta. Los usuarios que refieren encontrarse un poco satisfechos (13.2%) e insatisfechos (21.3%) refieren dificultades con el servicio de dispensación de medicamentos, dificultades en acceso telefónico y oportunidad en entrega de autorizaciones.

Para la sede Manizales se expone un 93% de usuarios muy satisfechos, de los 123 que dieron respuesta a la encuesta de satisfacción durante el primer trimestre. Es de resaltar que esta sede fue la única que contó con 0 insatisfacción.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO
CULTURAL,
CIENTÍFICO
Y COLECTIVO
DE NACIÓN

En la sede Palmira el 3% de los usuarios se sienten insatisfechos, el 3% un poco satisfecho, el 1% ni satisfechos, ni insatisfechos, el 7% se sienten satisfechos y el 3% se sienten muy satisfechos.

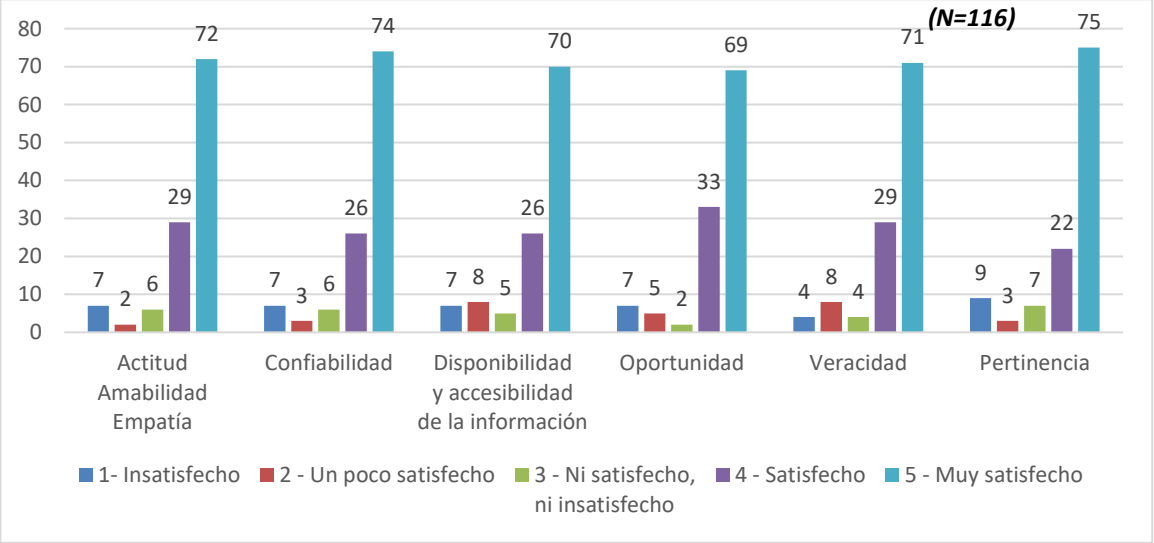
En comparación con el 2020 se puede encontrar que:

- ## Satisfacción por servicios

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

Sede Bogotá

Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021



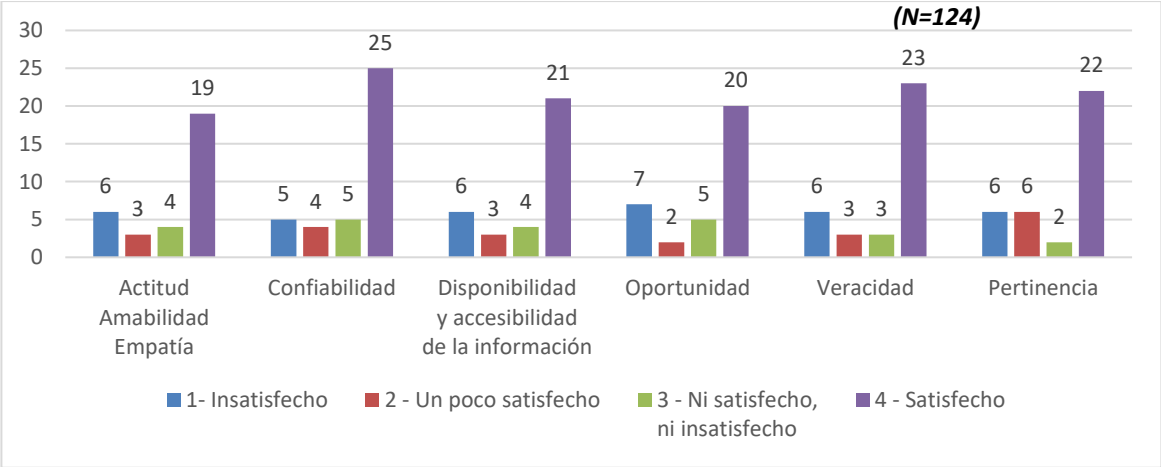
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que las calificaciones de Satisfecho y Muy Satisfecho son las más destacadas. Solo para Muy Satisfecho se logró un 62% de las 116 calificaciones recibidas para este servicio.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021

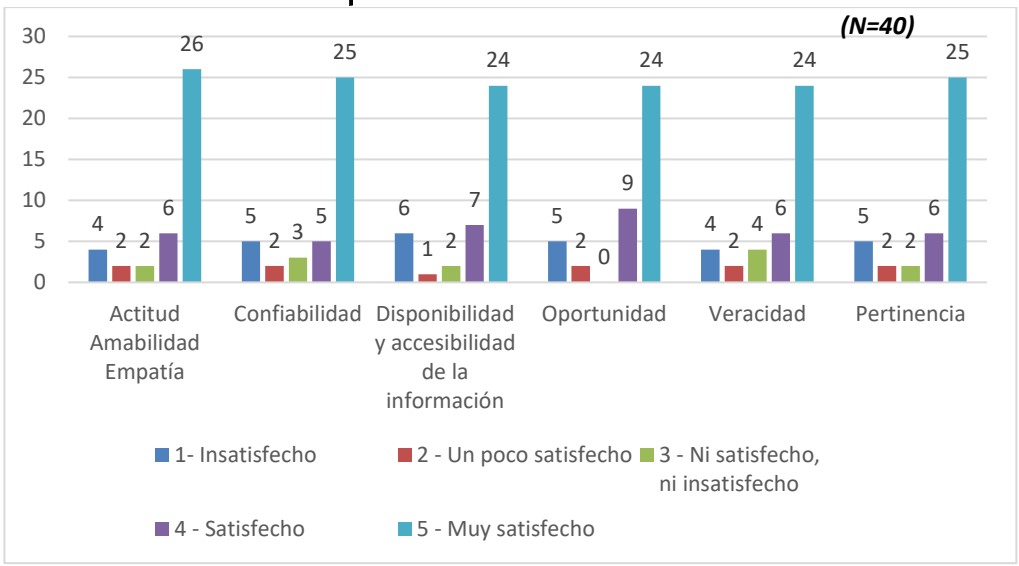
Universidad Nacional de Colombia



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Es importante revisar la calificación de este servicio ya que no se encuentran calificaciones de Muy Satisfecho pero sí de Satisfecho en una gran proporción. Esto puede obedecer o a que el usuario no está en total agradado de los servicios o que no le han dado el análisis respectivo a la escala de medición. En esta oportunidad se evidencia un 72% de usuarios satisfechos de las 124 calificaciones recibidas para este servicio.

Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de consulta prioritaria de la sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021



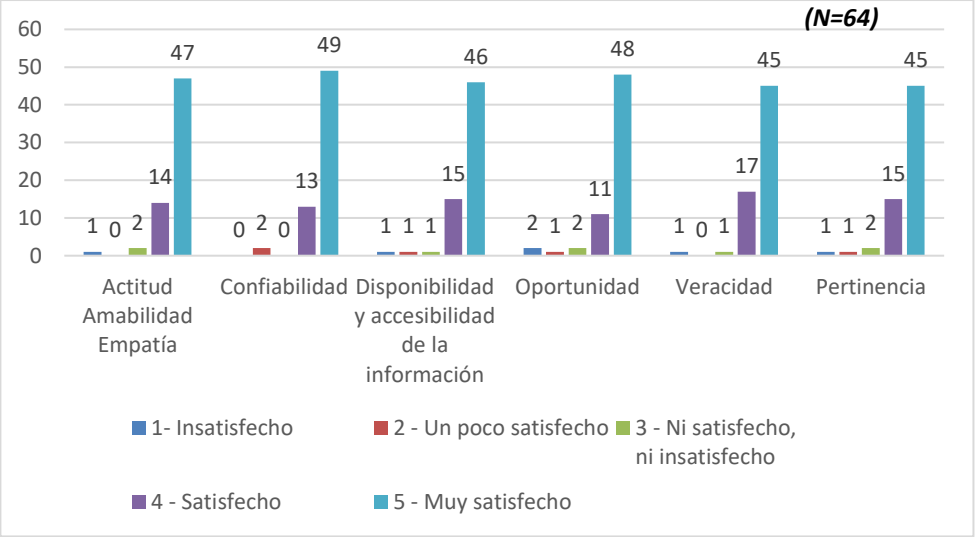
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

En esta categoría se evidencia un 62% de usuarios muy satisfechos de las 40 calificaciones recibidas para este servicio.

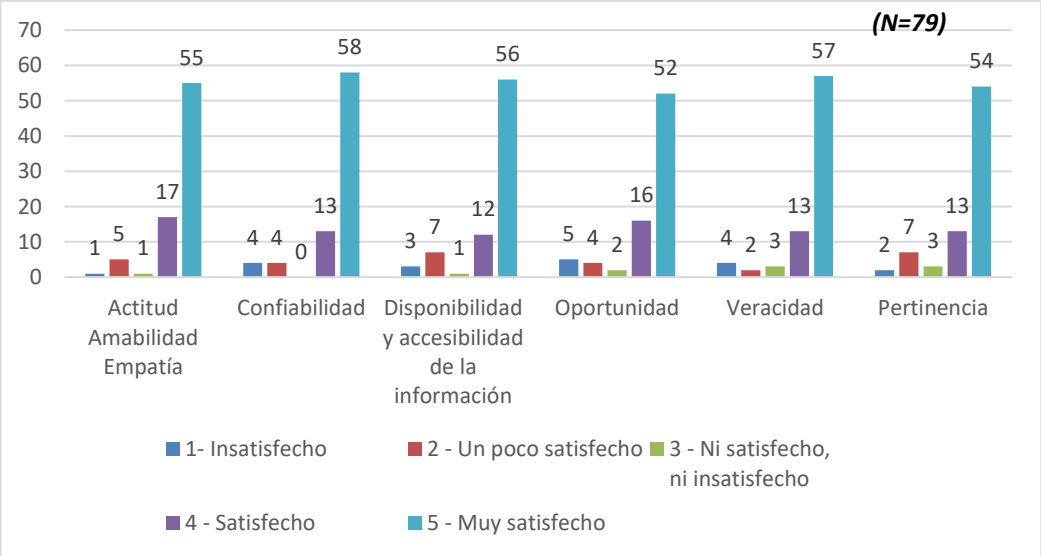
Gráfica 24: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la Sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En esta categoría se evidencia un 73% de usuarios muy satisfechos de las 64 calificaciones recibidas para este servicio.

Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de laboratorio clínico de la sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021



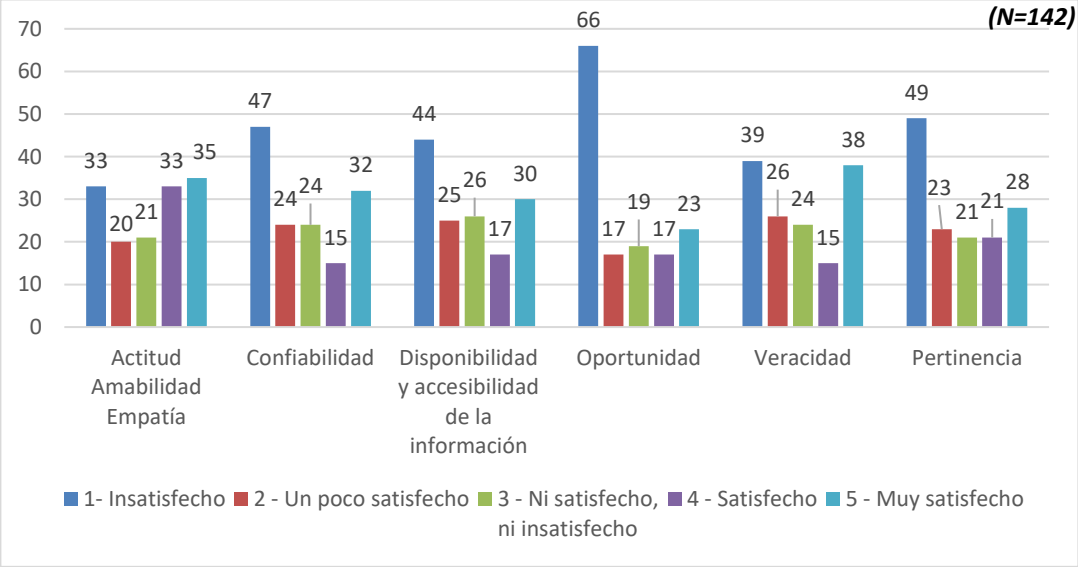
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

En esta categoría se evidencia un 70% de usuarios muy satisfechos de las 79 calificaciones recibidas para este servicio

Sede Medellín

Gráfica 26: Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Medellín, en el primer trimestre del 2021



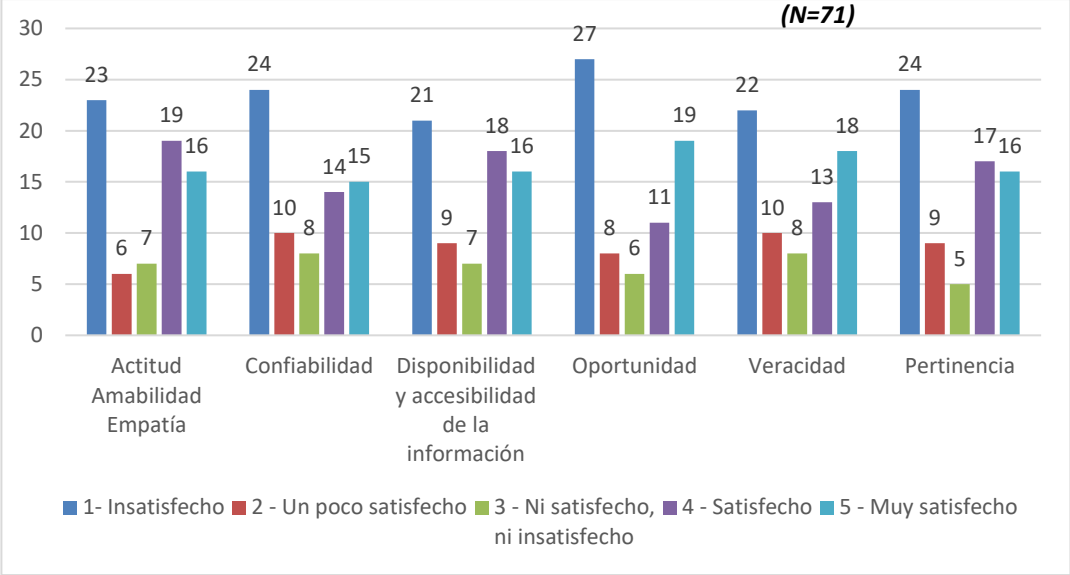
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En esta categoría se evidencia un 22% de usuarios muy satisfechos de las 142 calificaciones recibidas para este servicio. Mientras que el 33% manifiestan sentirse Insatisfechos.

El servicio de Autorizaciones corresponde al 37% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2021, logrando un porcentaje de satisfacción general de 36%. Los usuarios refieren atención con calidad humana por parte de los colaboradores de autorizaciones de la sede. Sin embargo, enuncian dificultades en Unisalud Virtual al considerar la plataforma poco amigable, demora en la entrega de autorizaciones y dificultades en acceso telefónico.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Gráfica 27: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Medellín, en el primer trimestre del 2021



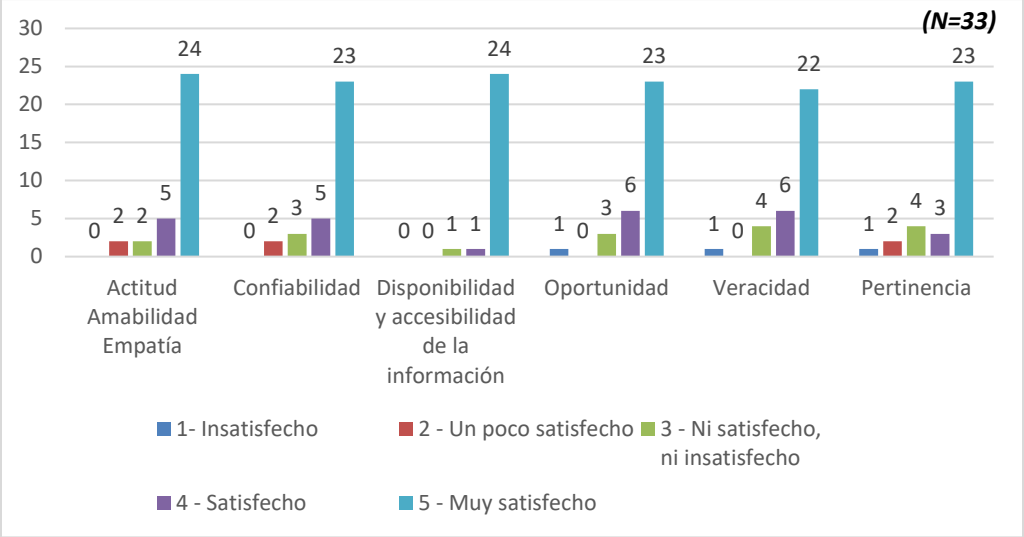
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En esta categoría se evidencia un 23% de usuarios muy satisfechos de las 71 calificaciones recibidas para este servicio. Mientras que el 33% manifiestan sentirse Insatisfechos.

El servicio de dispensación de medicamentos corresponde al 19% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2021, con un porcentaje de satisfacción global de 44%. Los usuarios refieren amabilidad, disposición y cordialidad del personal de Unisalud para el trámite de medicamentos, sin embargo, se presenta inconformidad por dificultad de acceso telefónico para solicitud de medicamentos y entrega de medicamentos incompletos.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Gráfica 28: Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Medellín, en el primer trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En esta categoría se evidencia un 73% de usuarios muy satisfechos de las 33 calificaciones recibidas para este servicio.

El servicio de consulta médica programada corresponde al 9% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2021, logrando un porcentaje de satisfacción general de 86%. Los usuarios resaltan la atención amable, la oportunidad y eficiencia en la misma. En los aspectos a mejorar en este servicio los usuarios refieren mejorar los canales de comunicación en citas de medicina general y los canales de comunicación COVID.

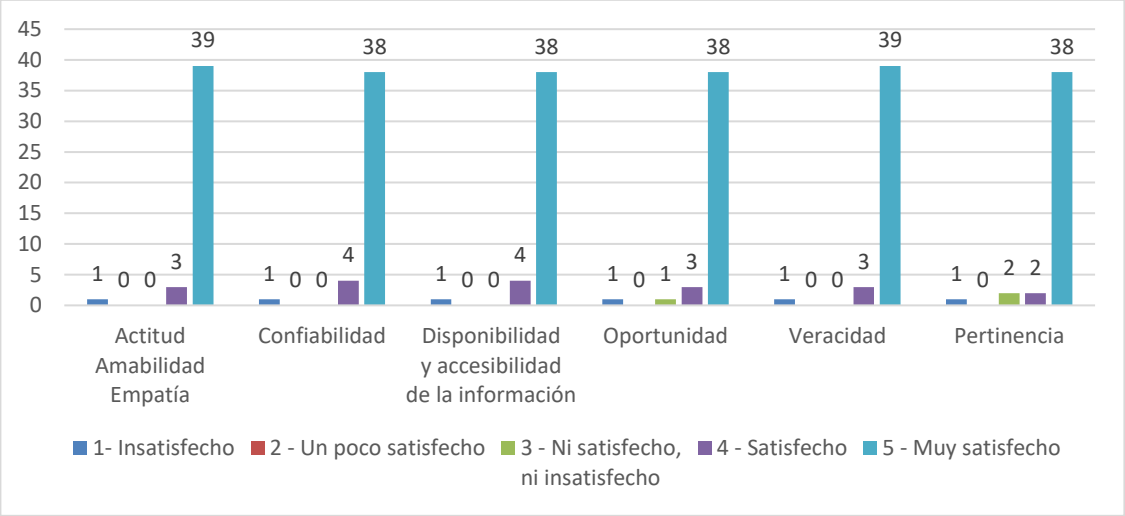
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Sede Manizales

Universidad Nacional de Colombia

Gráfica 29: Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Manizales, en el primer trimestre del 2021 ***(N=43)***



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

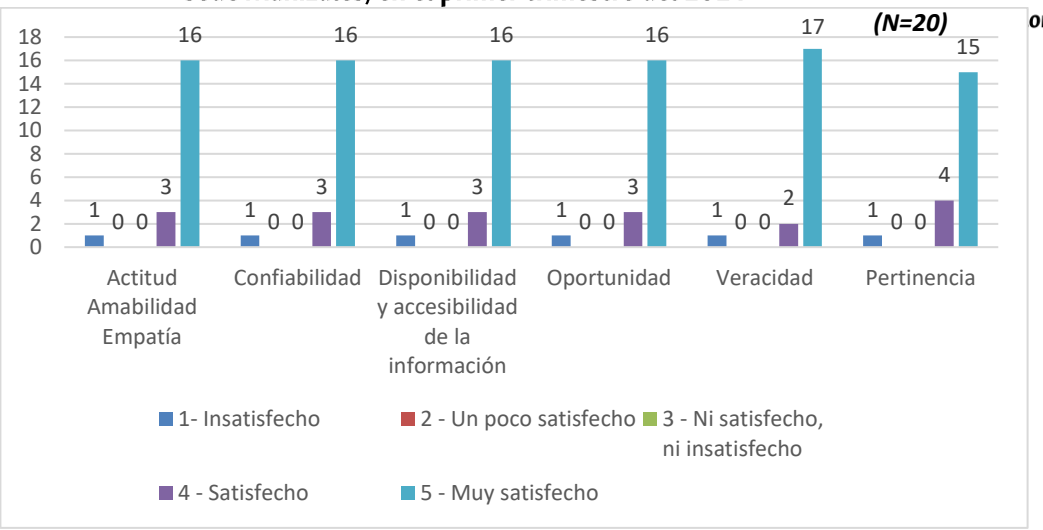
En Unisalud Manizales, el servicio de Autorizaciones fue calificado por 43 personas. El índice de satisfacción con el servicio, por cada atributo de calidad fue: 98 % para Amabilidad, confiabilidad, Veracidad y Disponibilidad y accesibilidad de la información; 95% para Oportunidad y 93% para Pertinencia.

Una persona, infortunadamente anónima, calificó con 1 todos los atributos, pero en la evaluación global calificó con 5. Esta persona manifestó en las observaciones que: "La persona que atiende las autorizaciones en la Sede Manizales le falta más empatía y mejor atención al cliente".

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Gráfica 30: Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Manizales, en el primer trimestre del 2021

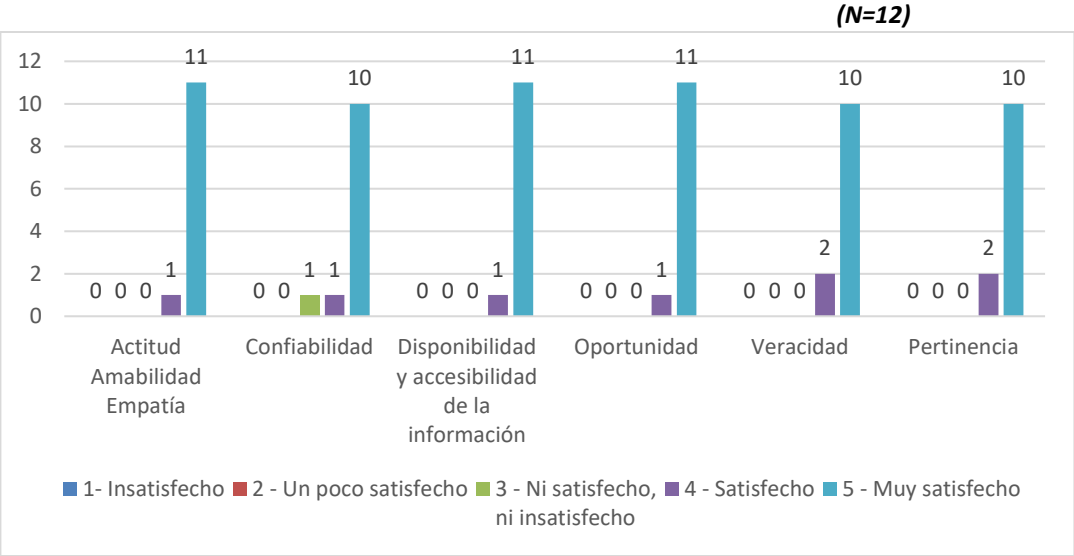


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En Unisalud Manizales, el servicio de Consulta Médica Programada fue calificado por 20 personas. El índice de satisfacción con el servicio fue del 95% para la totalidad de atributos evaluados.

Una afiliada cotizante calificó con 1 todos los atributos y en la evaluación global calificó con 5. No diligenció ninguna observación. La usuaria fue contactada telefónicamente y manifestó que se equivocó en la calificación porque está plenamente satisfecha con los servicios recibidos.

Gráfica 31: Satisfacción en el servicio de odontología de la sede Manizales, en el primer trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

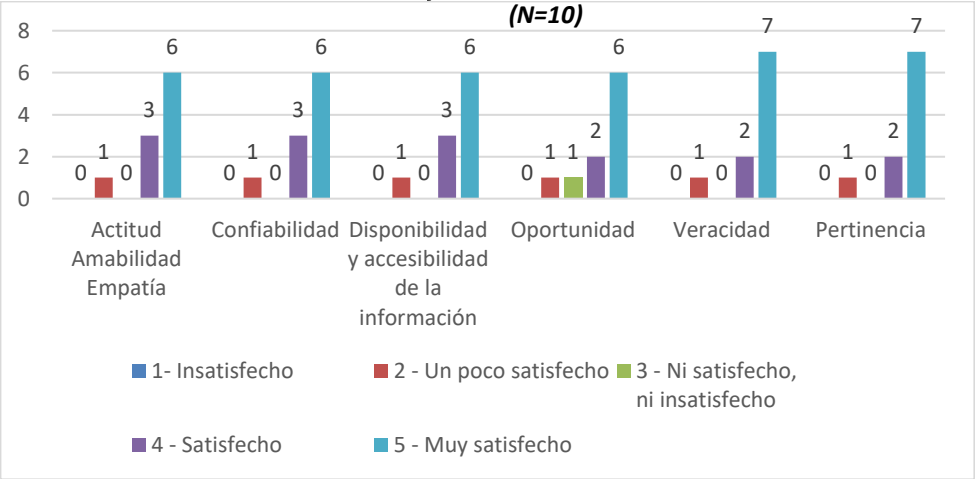
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

En Unisalud Manizales, el servicio de Odontología fue calificado por 12 personas. El índice de satisfacción fue del 100% para los atributos Amabilidad, Veracidad, Disponibilidad y accesibilidad de la información, Oportunidad y Pertinencia. El atributo Confiabilidad tuvo calificación del 92%, puesto que una persona calificó con tres (ni satisfecho ni insatisfecho).

Sede Palmira

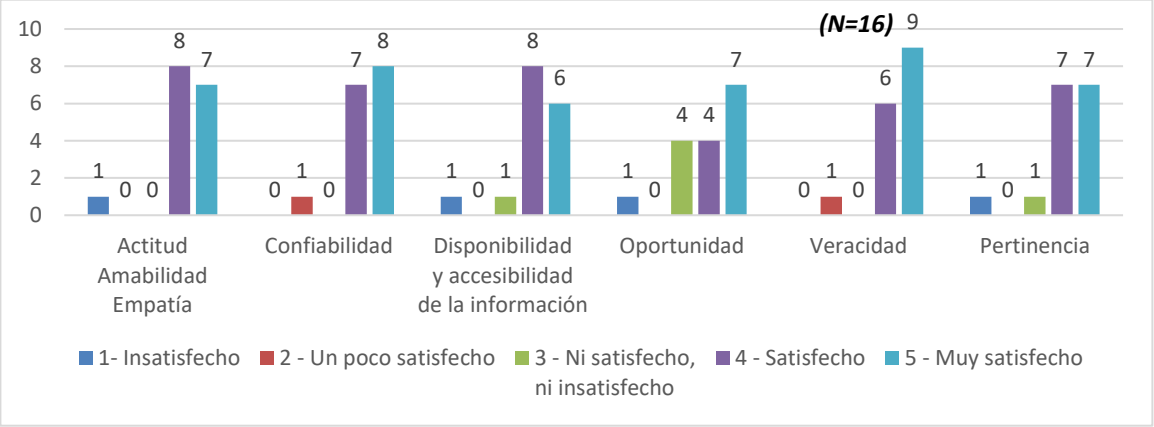
Gráfica 32: Satisfacción en el servicio de asignación de citas telefónicas de la sede Palmira, en el primer trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En esta categoría se evidencia un 63% de usuarios muy satisfechos de las 10 calificaciones recibidas para este servicio.

Gráfica 33: Satisfacción en el servicio de asignación de autorizaciones de la sede Palmira, en el primer trimestre del 2021



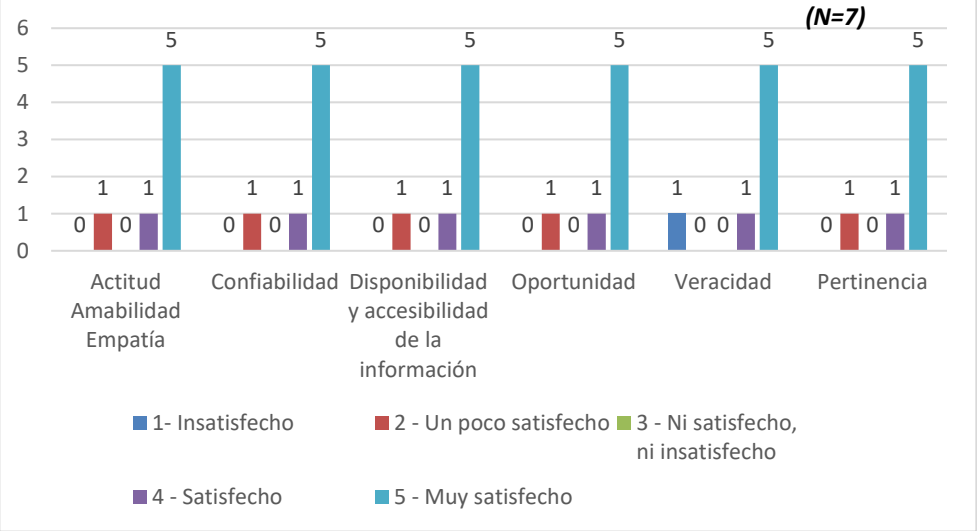
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

En esta categoría se evidencia un 46% de usuarios muy satisfechos de las 16 calificaciones recibidas para este servicio.

Gráfica 34: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Palmira, en el primer trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En esta categoría se evidencia un 71% de usuarios muy satisfechos de las 7 calificaciones recibidas para este servicio.

9. Indices

Índice de tablas	
Tabla 01	Número de manifestaciones por sede durante el primer trimestre 2021.
Tabla 02	Comparativo número de manifestaciones primer trimestre 2019-2020-2021.
Tabla 03	Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el primer trimestre 2021.
Tabla 04	Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el primer trimestre 2019-2020-2021.
Tabla 05	Estado de manifestaciones nacionales en el primer trimestre 2021.
Tabla 06	Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el primer trimestre del 2021.
Tabla 07	Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el primer trimestre del 2020-2021.
Tabla 08	Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones 2021.
Tabla 09	Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el primer trimestre 2020-2021.
Tabla 10	Nivel Promedio en días de respuesta primer trimestre 2021.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Tabla 11	Casos que no tienen fecha de solución primer trimestre 2021.
Tabla 12	Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el primer trimestre de 2021.
Tabla 13	Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el primer trimestre 2021.
Tabla 14	Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el primer trimestre 2021
Tabla 15	Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el primer trimestre 2021.
Tabla 16	Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el primer trimestre 2021
Tabla 17	Ficha técnica encuesta de satisfacción primer trimestre 2021.
Tabla 18	Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el primer trimestre de 2021.
Tabla 19	Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el primer trimestre 2019- 2020- 2021.
Tabla 20	Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el primer trimestre del 2021.
Tabla 21	Comparativo del perfilamiento de manifestaciones primer trimestre del 2019-2020-2021.
Tabla 22	Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el primer trimestre del 2021.

Índice de gráficas

Gráfica 01	Número de manifestaciones por sedes primer trimestre 2021.
Gráfica 02	Comparativo número de manifestaciones primer trimestre 2019-2020 – 2021.
Gráfica 03	Manifestaciones nacionales de reclamo durante el primer trimestre 2021.
Gráfica 04	Manifestaciones nacionales de queja durante el primer trimestre 2021.
Gráfica 05	Manifestaciones nacionales de sugerencia durante el primer trimestre 2021.
Gráfica 06	Manifestaciones nacionales de solicitud de información durante el primer trimestre 2021.
Gráfica 07	Manifestaciones nacionales de felicitación durante el primer trimestre 2021.
Gráfica 08	Manifestaciones denominadas "Otros- PQRS con riesgo vital" durante el primer trimestre 2021.
Gráfica 09	Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el primer trimestre 2019-2020-2021.
Gráfica 10	Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el primer trimestre del 2021.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Gráfica 11	Comparativo de usuarios que realizaron manifestaciones en el primer trimestre del 2020-2021.
Gráfica 12	Uso de canales a nivel nacional, donde se radicaron las manifestaciones de los usuarios de Unisalud en el I Trimestre de 2021.
Gráfica 13	Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el primer trimestre 2021.
Gráfica 14	Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el primer trimestre 2021.
Gráfica 15	Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el primer trimestre 2021.
Gráfica 16	Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el primer trimestre 2021.
Gráfica 17	Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el primer trimestre de 2021.
Gráfica 18	Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el primer trimestre 2020- 2021
Gráfica 19	Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el primer trimestre del 2021.
Gráfica 20	Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el primer trimestre del 2021.
Gráfica 21	Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 22	Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 23	Satisfacción en el servicio de consulta prioritaria de la sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 24	Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la Sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 25	Satisfacción en el servicio de laboratorio clínico de la sede Bogotá, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 26	Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Medellín, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 27	Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Medellín, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 28	Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Medellín, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 29	Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Manizales, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 30	Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Maniza-les, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 31	Satisfacción en el servicio de odontología de la sede Manizales, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 32	Satisfacción en el servicio de asignación de citas telefónicas de la sede Palmira, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 33	Satisfacción en el servicio de asignación de autorizaciones de la sede Palmira, en el primer trimestre del 2021.
Gráfica 34	Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Pal-mira, en el primer trimestre del 2021.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

10. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el primer trimestre del 2019: http://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/Satisfacci%C3%B3n%20Unisalud%20I%20trimestre%202019.pdf

- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2020 (373 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

FIN

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN