

INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD II TRIMESTRE 2022

1. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Art. 23.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, “por cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. Especialmente numeral 7.2.3., literal C.
- Ley 962 del 08 de julio de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia.
- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, “por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública, “por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno-MECI”.
- Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”.
- Resolución de Rectoría 464 de 2014 por la cual "Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones".
- Decreto 124 de 26 de enero de 2016 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.
- U.PR.15.001.003 “Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.
- Resoluciones 988 y 1376 de 2016 de Rectoría, “por la cual se establece el sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.
- Circular 008 de 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud, “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- Resolución 109 DE 2022 (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 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 cuatro sedes de la entidad que permitan garantizar la calidad en la atención y en los servicios prestados.

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

Estos informes, se entregan de manera trimestral teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en la Circular 008 de 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud y el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

4. METODOLOGÍA

4.1 Manifestaciones

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información del II trimestre del 2022, correspondiente a las sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira de la Unidad de Servicios de Salud, Unisalud, de la Universidad Nacional de Colombia, analizando de manera conjunta la información de lo particular a lo general teniendo en cuenta los aspectos descritos en el Protocolo de la elaboración del informe “Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia y la Circular 008 de 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud”:

- Número de manifestaciones
- Tipo de manifestaciones
- Estado en el que se puede encontrar la manifestación
- Perfil del usuario que hace la solicitud

- Canal habilitado por el solicitante
- Nivel de cumplimiento en la respuesta (días de respuesta)
- Satisfacción de la respuesta
- Mejoras a desarrollar en cada una de las sedes

4.2 Encuesta de satisfacción

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

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

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

5. ANÁLISIS MANIFESTACIONES

- **Número de manifestaciones**

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 II trimestre 2022				
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
148	20	24	13	205
72%	10%	12%	6%	100%

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2022

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 II trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2020 y 2021 se analiza que:

Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones II trimestre 2020-2021-2022		
Año	No. Manifestaciones	%
2020	181	29.4%
2021	229	37.2%
2022	205	33.3%
Total	615	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2020- 2021 y base de datos Aranda 2022.

Se evidencia como, en comparación con el año 2020 y 2021, el 2022 se recibió un promedio similar de manifestaciones (33% del total de los 3 años). Para el 2021, que fue el año en que más manifestaciones se recibieron, se presentaba una situación atípica con la vacunación por covid-19. Esta fue la época en que se emitieron los lineamientos y directrices para adelantar el proceso de vacunación.

En la revisión de manifestaciones por tipo, se evidencia como para el 2022 la mayoría fueron motivadas por temas como el reporte de información para Mi Vacuna, algunas dificultades con personal de la red de prestadores, oportunidad medicamentos y más como se expondrá detalladamente, a continuación.

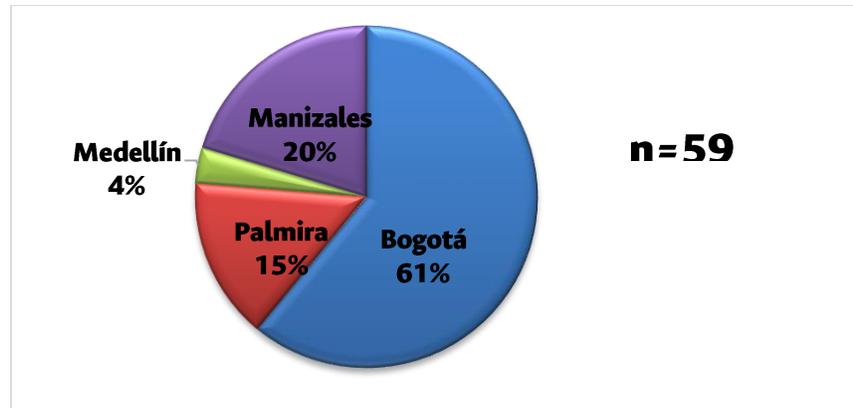
- **Tipo de Manifestaciones**

Desde abril a junio de 2022, se recibieron un total de 205 manifestaciones, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el II trimestre 2022						
Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por tipo	%
Reclamo	36	9	2	12	59	29%
Queja	79	7	19	1	106	52%
Sugerencia	7	0	1	0	8	4%
Solicitud de información	15	2	2	0	19	9%
Felicitación	9	1	0	0	10	5%
Otras	2	1	0	0	3	1%
Total por sedes	148	20	24	13	205	100%

Fuente: base de datos Aranda 2022

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el II trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la Sede Bogotá, algunos de los treinta y seis (36) reclamos son atribuidos al reporte de información relacionada con la vacunación contra covid-19. En este mismo sentido se encontraron manifestaciones de este tipo por falta de oportunidad de citas para consultas por medicina general en la Unidad y consulta de medicina especializada de la red adscrita.

La sede se encargó, el 26 de junio de socializar con los usuarios las diferentes acciones adelantadas ante la situación de oportunidad, mediante la Circular 01 disponible en: <https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/circulares/bogota/Circular%2001%20de%202022%20de%20la%20sede%20Bogot%C3%A1.pdf>

En el mismo tipo de manifestaciones se reportaron reclamos por la migración de teleconsultas a citas presenciales, la compra de medicamentos ante la situación de desabastecimiento de algunos de estos; presuntos casos de suplantación de colaboradores de la Unidad para el ingreso a las viviendas y solicitudes especiales como pañales, servicio de enfermería personalizado, reembolsos y sillas de ruedas. Unisalud se encargó de dar respuesta a estos casos, teniendo en cuenta normatividad y disposiciones de la Unidad.

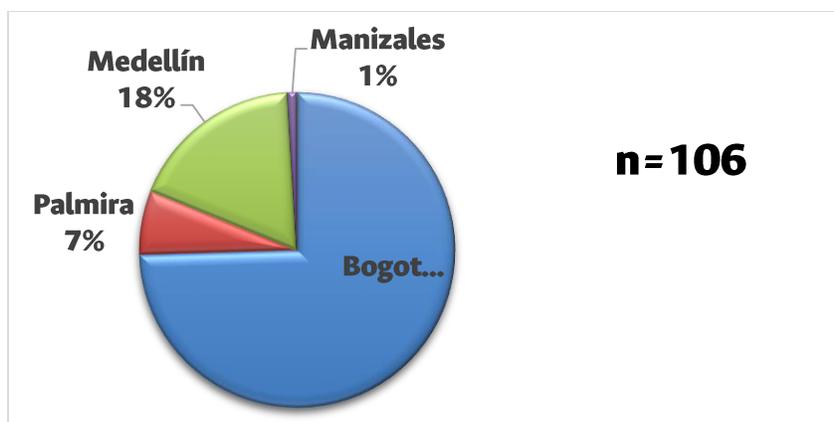
En la sede Medellín, se presentaron dos (2) manifestaciones tipo reclamo. La primera por dificultades con la información en el momento de la entrega de medicamentos, y la segunda por demoras en la reasignación de una cita previamente cancelada por la institución de salud que hace parte de la red contratada.

En la sede Manizales, en el segundo trimestre de 2022, se registraron doce (12) reclamos que representan el 92% del total de las manifestaciones de la sede. Las causas de inconformidad con los prestadores externos estuvieron relacionadas con la red disponible en Cartagena (radicado como derecho de petición), la oportunidad en la asignación de citas y error en la información para un procedimiento médico.

En cuanto al prestador propio, se registraron tres (3) reclamos de usuarios frente a la atención e intervenciones realizadas por los colaboradores de la sede. Cada caso fue debidamente derivado, analizado y gestionado con los actores pertinentes. En comparación con el segundo trimestre de 2021, hubo una disminución de 3 casos.

En la sede Palmira se presentaron nueve (9) reclamos que representan el 45% del total de las manifestaciones recibidas. La mayor cantidad de estas fueron relacionadas con la atención en la red de externa en cuanto a la programación de citas y servicios de cuidado en casa, manifestaciones que fueron remitidas a los prestadores de servicios y gestionadas satisfactoriamente. En el mismo sentido se recibieron solicitudes de reembolso, solicitud de convenio con entidad y requerimiento de pañales y de Enfermera, situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el II trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá se recibieron setenta y nueve (79) manifestaciones de este tipo, asociadas a la falta de oportunidad de citas por medicina general, lo cual fue atribuido al progresivo aumento de la demanda en las consultas de medicina general, producto de la situación epidemiológica por covid-19 y la migración de la teleconsultas a la consulta 100% presencial. También hubo manifestaciones en las que se resaltaba la molestia de algunos usuarios por la imposibilidad de seguir obteniendo la transcripción de fórmulas a través de teleconsulta.

Algunos de nuestros usuarios se manifestaron ante presuntos casos de trato indigno y deshumanizado, desinformación y errores por parte de algunos profesionales de la sede y de la red externa. Por su parte, algunos profesionales de las sedes y de la red externa presentaron quejas por trato indigno y deshumanizado por parte de los pacientes.

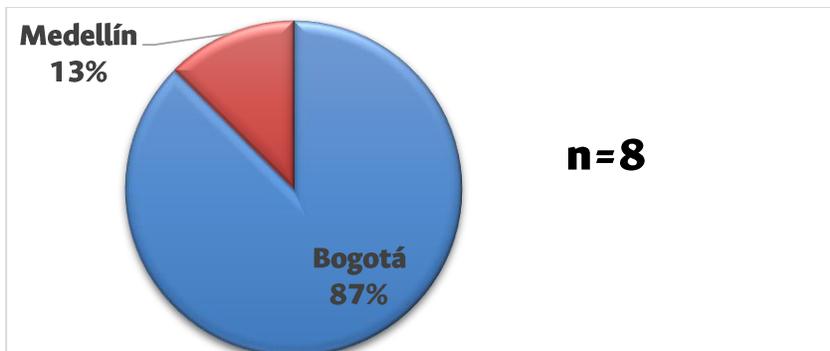
En la actualidad se adelantan jornadas de resocialización de derechos y deberes con ambas partes y humanización con el paciente, directamente con el personal de salud.

En la sede Medellín, en el periodo de análisis se presentaron diecinueve (19) quejas por causas como la oportunidad en la entrega de medicamentos por parte del operador logístico Colsubsidio y las demoras en asignación de cita en la red externa, destacando además la imposibilidad en la comunicación con varias instituciones para la asignación de citas. Estos aspectos ya se están gestionando con los actores involucrados para darle una acción de mejora de fondo.

En la sede Manizales solo se presentó una (1) queja relacionada con la actitud y trato brindado por el familiar de un usuario hacia un colaborador de la Unidad. Como parte de la gestión de este caso, se resocializaron los derechos y deberes con las partes implicadas.

En la sede Palmira se presentaron siete (7) quejas, las cuales representan el 35% del total de las manifestaciones recibidas y están relacionadas también con la red externa, en cuanto a la oportunidad de asignación de citas de Psicología y Urología, toma de exámenes, servicio de cuidado en casa y atención en servicio de Urgencias; manifestaciones que fueron remitidas a los prestadores de servicios. Adicionalmente se presentó una queja en cuanto a la atención en la ventanilla de citas.

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el II trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

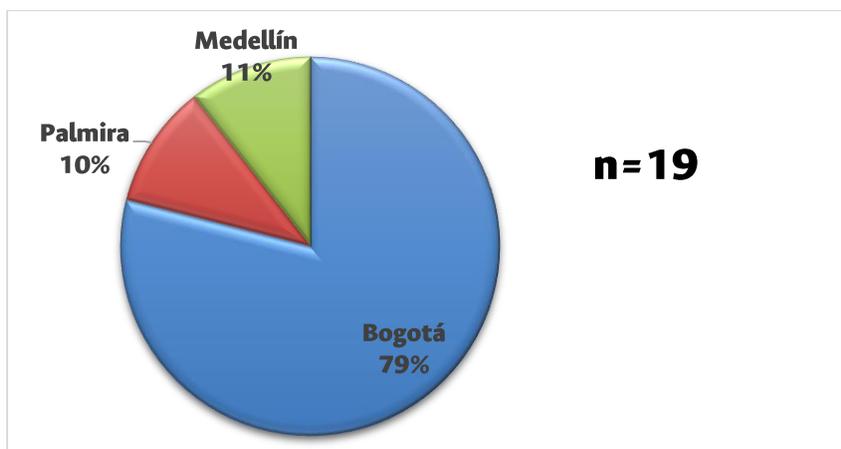
En la Sede Bogotá se radicaron siete (7) sugerencias, como: evaluar que en la hoja de preparación para toma de radiografías que se entrega a los pacientes, se informe "posibles episodios de insomnio o hiperactividad por la ingesta frecuente de gelatinas preparadas con marcas o referencias que contengan Tartrazina"; agilizar la respuesta telefónica de las llamadas a Citas Médicas; mejorar la oportunidad en la renovación de medicamentos; foliar las órdenes médicas que se reciben en la ventanilla de autorizaciones para garantizar que no se extravíen e informar sobre los puntos habilitados en Bogotá para acceder a la vacuna de covid-19.

Esto fue transmitido a los líderes de los diferentes procesos para que revisen la forma en que se pueden implementar y/o complementar.

En la sede Medellín se presentó una (1) sugerencia, la cual hace referencia a un cambio de proceso en la entrega de medicamentos en Farmacia (Colsubsidio) para evitar demoras, que lleven a que los adultos mayores se vean afectados al momento de reclamar los medicamentos.

En las sedes Manizales y Palmira no se registraron manifestaciones de este tipo.

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el II trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá, las quince (15) solicitudes de información están relacionadas al registro de información sobre vacunación covid-19 para que se vea reflejada en la plataforma Mi Vacuna, la facturación electrónica, procesos de facturación directamente con el área Financiera de la sede; solicitudes de certificado para trabajo en casa, solicitudes de acceso a historia clínica para menores de edad y una solicitud de información sobre el presunto cobro erróneo de cuota moderadora.

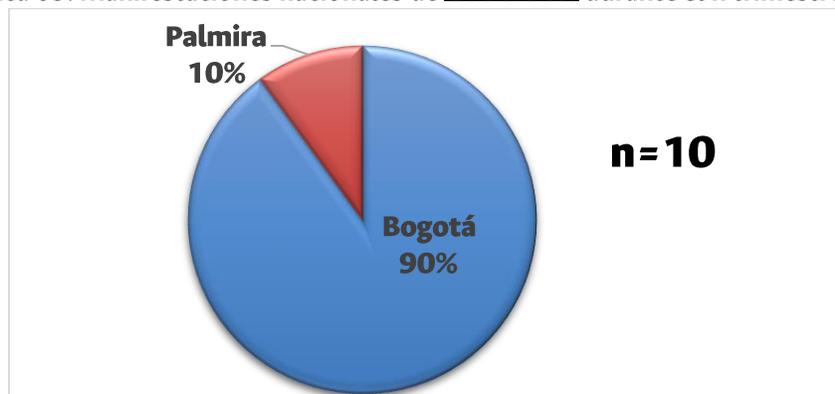
Estos aspectos fueron aclarados con los usuarios, ya que mucho de lo allí solicitado se explicó y socializó mediante envíos de información masiva por parte del área de Comunicaciones, desde el año 2021.

En la sede Medellín se recibieron dos (2) solicitudes de información. Una de ellas requiriendo indicaciones sobre la aplicación de la tercera dosis de vacuna covid-19 y la otra solicitando el paso a seguir para las personas que vienen en controles con el COE ya que en el momento no se tenía convenio activo con dicha institución.

En la sede Palmira se presentaron dos (2) solicitudes de información que representan el 10% del total de las manifestaciones recibidas en la sede y que están relacionadas con el estado de solicitud de silla de ruedas y autorización de pañales; y solicitud de información sobre la necesidad de entregar fotocopia o enviar foto del documento de identidad a los prestadores de servicios adscritos a Unisalud.

En la sede Manizales no se registraron manifestaciones de este tipo.

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el II trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá se recibieron nueve (9) felicitaciones para el área de Laboratorio Clínico, especialmente a la colaboradora Luz Marina Sastre; el área de Atención al Usuario por la labor de las profesionales Luz Mélida Castaño y Claudia Vergel y las áreas de Enfermería y Medicina general por el desempeño de las colaboradoras Deisy Salas, Angie Zea, Naty Vesga y la Dra. Nelly Salazar.

En el mismo sentido, se recibió un mensaje de satisfacción por los servicios recibidos en la Fundación Santa Fe.

En la sede Palmira se presentó una (1) manifestación de felicitación que representa el 5% del total de las manifestaciones recibidas en dicha sede y que está relacionada a la atención telefónica y presencial brindada por parte de la Unidad. Este usuario manifiesta haber recibido los medicamentos en su casa y una atención óptima por parte de la red de prestadores y de Unisalud para el trámite de Autorizaciones.

En las sedes Medellín y Manizales, durante el segundo trimestre del 2022, no se presentaron manifestaciones de este tipo.

Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” en el II trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la Sede Bogotá se recibieron dos (2) PORS de este tipo. La primera de ellas relacionada con la asignación de una cita para la transcripción de fórmulas para la entrega de medicamentos y la otra solicitando una cita por Medicina general o Gastroenterología.

En la sede Palmira, se presentó una (1) manifestación de este tipo, relacionada en la demora en la autorización de cirugía. Unisalud revisó el historial médico del paciente y no evidenció (de manera física y virtual) de los ordenamientos y/o requerimientos exigidos. Actualmente se está haciendo un acompañamiento al paciente.

En las sedes Medellín y Manizales, durante el segundo trimestre del 2022, no se presentaron manifestaciones de este tipo.

En comparación con el 2020-2021 y el 2022, se puede analizar que:

TIPO	2020	2021	2022	TOTAL POR TIPO	%
Reclamo	33	70	59	162	26%
Queja	63	86	106	255	41%
Sugerencia	8	6	8	22	4%
Solicitud de información	47	31	19	97	16%
Felicitación	29	13	10	52	8%
Otras	1	23	3	27	4%
TOTAL POR AÑO	181	229	205	615	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2020, 2021 y base de datos Aranda 2022.

- 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 II trimestre 2022					
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por estado
Cerrado	126	17	24	10	177
Gestionando petición	16	2	0	0	18
Gestionado	6	1	0	1	8
Validando respuesta	0	0	0	0	0
Registrado	0	0	0	2	2
Evaluable	0	0	0	0	0
TOTAL POR SEDE	148	20	24	13	205

Fuente:

datos Aranda 2022

base de

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 encontraron 18 casos en estado gestionando petición, los cuales obedecen a manifestaciones que están en tiempos de respuesta pero que se radicaron próximos a la fecha de corte del presente informe.

Para la sede Bogotá, se encontraron 126 casos cerrados, 6 gestionados y 16 casos en estado gestionando petición, con fecha oportuna de respuesta para el 21, 22, 25 y 27 de agosto.

Para la sede Palmira, se resalta que el 90% (18/20) de las manifestaciones se respondieron oportunamente y para los 2 restantes, se está dentro del tiempo de respuesta. No se logró cerrar los casos antes del corte 30/06/2022 ya que se estaba a la espera de la respuesta por parte de los prestadores externos.

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

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

Tabla 06: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2022						
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL POR PERFIL	%
Administrativo	32	7	12	5	56	27%
Pensionado	39	7	3	4	53	26%
Docente	38	1	4	1	44	21%
Particular	4	0	5	1	10	5%
Otro	35	5	0	2	42	20%
TOTAL POR SEDE	148	20	24	13	205	100%

Fuente: base de datos Aranda 2022

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 “Particular”, se incluyen las manifestaciones realizadas por estudiantes, red externa de prestadores, contratistas y egresados que se encuentren afiliados a Unisalud. En la categoría denominada “Otro” se incluye a la población beneficiaria.

Este cuadro nos permite evidenciar que todos los tipos de afiliados a la Unidad se manifiestan en proporciones similares, evidenciando el uso de los servicios en todas las etapas de la vida y sin mayor diferencia frente a su perfil poblacional.

Los pensionados y administrativos son quienes más se manifestaron en el segundo trimestre de 2022 y consideramos que esto obedece en gran medida al proceso de vacunación adelantado para ese momento y a los procesos relacionados con esto (visibilizarían de información al aplicativo Mi Vacuna)

En comparación con el año 2020 y 2021 se puede encontrar que la tendencia es similar para los tres años, de acuerdo a los perfiles expuestos, lo cual refuerza el argumento expuesto previamente.

Tipo	2020	2021	2022	TOTAL POR TIPO	
Administrativo	39	45	56	140	23%
Pensionado	62	67	53	182	30%
Docente	39	60	44	143	23%
Particular-otros	41	57	52	150	24%
TOTAL POR SEDE	181	229	205	615	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2020- 2021 y base de datos Aranda 2022.

- **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	TOTAL POR CANAL	%
Presencial	50	3	2	6	61	30%
Correo electrónico	46	15	12	6	79	39%
Web (Aranda)	51	2	9	1	63	31%
Teléfono	1	0	1	0	2	1%
Buzón	0	0	0	0	0	0%
TOTAL POR SEDE	148	20	24	13	205	100%

Fuente: base de datos Aranda 2022

En la Sede Bogotá, la mayoría de las manifestaciones se realizaron por el aplicativo ARANDA, no obstante, hay un aumento significativo de las manifestaciones de manera presencial producto de la mayor afluencia de la población afiliada, quien ve como solución acudir en el momento requerido, de inmediato a la oficina de Atención al Usuario.

En la sede Medellín, el medio que más se destacó fue el correo electrónico con 12 manifestaciones, seguido de la página web (ARANDA) con 9 manifestaciones. La sede continúa incentivando el uso del aplicativo ya que facilita los procesos de trazabilidad y seguimiento a las PQRS.

En la sede Manizales, los canales de mayor preferencia por los usuarios fueron el presencial y el correo electrónico, con la misma distribución porcentual en cada uno (46%). A través de Aranda se registró una manifestación (8%). Pese a las medidas dispuestas para incentivar el uso de los medios virtuales, como la información e inducción a su uso que realiza el personal de Atención al Usuario y las piezas informativas difundidas a través de postmaster, algunos factores como la presencialidad en la prestación de servicios de salud y la edad de los usuarios inciden de manera sustancial en la conservación de los canales que ocupan el primer y segundo lugar. Este comportamiento es similar al evidenciado en la vigencia 2021, en el mismo periodo de reporte.

Para finalizar, en la sede Palmira, los usuarios utilizan en mayor proporción el correo electrónico y se mantiene la resistencia al aplicativo ARANDA.

En comparación con el 2022 se puede encontrar que:

Canal	2020	2021	2022	TOTAL POR CANAL	%
Presencial	11	10	61	82	13%
Correo electrónico	121	64	79	264	43%
Web (ARANDA)	48	151	63	262	43%
Teléfono	1	3	2	6	1%
Buzón	0	1	0	1	0%
TOTAL POR SEDE	181	229	205	615	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2020- 2021 y base de datos Aranda 2022.

- Nivel de cumplimiento en la respuesta

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2020	11.1	10.2	6.9	7	8.8
2021	15.9	10.9	3.4	4.9	8.8
2022	13.2	10.1	3.5	8.5	8.8

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2022 y base de datos Aranda 2022

Es necesario aclarar que durante el II trimestre del 2022 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
16	2	0	3

Fuente: base de datos Aranda 2022

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

Satisfacción de la respuesta

Para este proceso se realiza una toma de muestra correspondiente al 10% de las manifestaciones recibidas, por cada una de las sedes, se incluirán las personas que den respuesta a la encuesta que genera automáticamente ARANDA. De igual manera las referentes de Atención al Usuario, al momento de dar respuesta a los casos, envían una encuesta de satisfacción a la respuesta creada por Unisalud.

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

Tabla 12: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el II trimestre de 2022				
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL DE ENCUESTAS
10	4	4	1	19
				TOTAL DE MANIFESTACIONES
				205

Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

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

Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	6	0	1	0	3

Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	1	1	0	0	2

Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	0	0	1

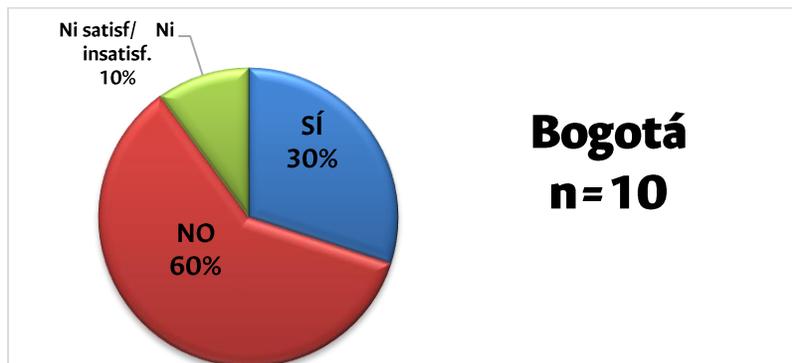
Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	0	2	2

Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

- Solución de solicitud

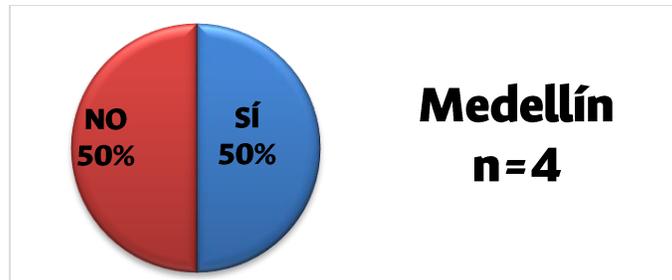
Gráfica 07: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el II trimestre 2022.



Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En la sede Bogotá, 3 de los 10 encuestados, manifiestan estar satisfechos con la solución dada por Unisalud, 1 califico ni satisfecho, ni insatisfecho, mientras que 6 de los encuestados manifiestan no estar satisfechos con las respuestas entregadas.

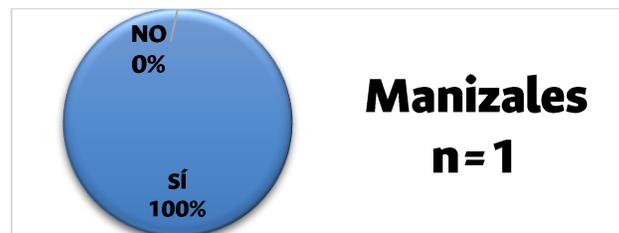
Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el II trimestre 2022



Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En Unisalud sede Medellín, 2 usuarios consideraron que su solicitud fue solucionada, para un 50% de los encuestados. Los otros 2 usuarios manifestaron que no se resolvió su solicitud debido a que la respuesta no les fue favorable a sus intereses.

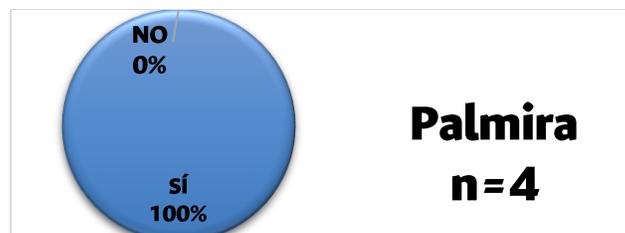
Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el II trimestre 2022



Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

El usuario que respondió la encuesta de satisfacción con la respuesta a la manifestación, indicó que su solicitud fue resuelta.

Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el II trimestre 2022



Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

6. Mejoras a proponer

- Debido a que persiste la dificultad en la comunicación mediante la línea de Citas Médicas, en la sede Bogotá, (a veces se cae y genera la percepción al usuario de que desde Unisalud se le colgó). Se sugirió notificar por diferentes medios a los usuarios este inconveniente, ya que ellos quedan con la sensación que desde Unisalud no se les quiere brindar atención.
- En Bogotá también, para mejorar la oportunidad en las citas médicas, se estableció que el tiempo de las consultas para el mes de agosto sería de 20 minutos. En el mismo sentido, en el mes de junio se realizó una circular, la cual fue enviada a todos los afiliados en la que se explicó la situación actual de la Unidad y las acciones adelantadas para garantizar su atención en salud.

El documento se encuentra publicado en <https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/circulares/bogota/Circular%2001%20de%202022%20de%20la%20sede%20Bogot%C3%A1.pdf>

- De igual manera, en Bogotá, para garantizar que la entrega de medicamentos crónicos se realice de manera bimensual, se creó una base en la herramienta Drive, para registrar allí a los pacientes sin oportunidad de cita, mientras se agenda la cita con medicina general. Esto, teniendo en cuenta que ya no se debe tramitar el proceso de duplicación de formulación mediante teleconsulta.
- En el mes de mayo y junio se socializó con los colaboradores de Unisalud, sede Bogotá, el procedimiento de reembolsos. De manera adicional se hizo una presentación liderada por el área Financiera para que estos estuvieran informados al respecto.

Desde el área de Comunicaciones se generó una pieza gráfica con el paso a paso y requisitos para su solicitud. Esta fue ubicada en carteleras institucionales y socializada mediante correo electrónico con los usuarios.

- En el mes de junio se realizó una pieza gráfica relacionada con las situaciones de suplantación de personal de salud que se presentaban en Bogotá. Esta información fue compartida en todos los medios de comunicación de la Unidad, especialmente mediante correos electrónicos para los afiliados.
- En Unisalud sede Medellín se continua con el trabajo conjunto y seguimiento al plan de mejoramiento elaborado por el operador logístico de medicamentos – Colsubsidio - con el fin de mejorar los tiempos de espera para la dispensación, disminuir los pendientes de medicamentos y mejorar la satisfacción a nivel general.
- En Unisalud sede Medellín realiza seguimiento permanente a la oportunidad de consultas de especialistas en las IPS de la red adscrita, mediante la implementación del “Procedimiento de auditoría de calidad a los prestadores de servicios de salud de la red contratada de Unisalud”. Adicionalmente se realiza la retroalimentación de los casos específicos para la solución oportuna por parte de las IPS implicadas.
- En Manizales, desde el área de Aseguramiento y Prestación se están convocando reuniones con los prestadores de la red complementaria para evaluar e implementar mecanismos que mejoren la oportunidad en la asignación de citas, evidenciándose el impacto de estas medidas en dos IPS. Se continuará desarrollando el ejercicio con las instituciones en las que se ha identificado fallas en la oportunidad.

- Unisalud, sede Manizales, realizó la contratación de un prestador diferente en la ciudad de Armenia (Clínica Central del Quindío), para ampliar la oferta de servicios en esta región y mejorar el indicador de oportunidad en la atención de los usuarios.
- En la sede Palmira se ha fortalecido la atención presencial en Unisalud, con el fin de detectar oportunamente los riesgos en salud de los usuarios.
- Ante las sugerencias y reclamos de los usuarios en la red externa de la sede Palmira, se ha tramitado ante responsables de los prestadores, la agilización de las atenciones relacionados con la oportunidad del servicio.

7. Análisis de satisfacción

Tabla 17: Ficha técnica encuesta de satisfacción II trimestre 2022

Objetivo	Medir 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	166 a nivel nacional
Meta	La meta establecida es del 90%
Criterios de evaluación	Atributos de calidad en salud determinados por la Universidad Nacional de Colombia y revisión previa de los expuestos por Minsalud.
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 II trimestre de 2022

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL
84	71	6	5	166
50,6%	42,8%	3,6%	3,0%	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Encontramos como hay una baja participación de la población afiliada en el diligenciamiento de la encuesta para el trimestre reportado. Consideramos que esto obedece a una situación de adherencia, ya que desde el 2020 se dejó de hacer los envíos cada dos semanas a hacerlos de manera paulatina, ligados a otra información.

En comparación con el 2019-2021 se puede encontrar que:

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR AÑO %	
2020	794	309	100	64	1267	63,3%
2021	352	137	69	11	569	28,4%
2022	84	71	6	5	166	8,3%
TOTAL POR SEDES	1230	517	175	80	2002	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2020 y 2021 y base de datos encuesta de satisfacción 2022

Encontramos una disminución considerable de encuestas de satisfacción diligenciadas por parte de los usuarios de las cuatro sedes. Consideramos que esto obedece al cambio de divulgación mencionado previamente. Teniendo en cuenta estos datos, desde el mes de julio se programó nuevamente el envío de la encuesta cada dos semanas.

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

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR PERFIL %	
Cotizante activo	28	30	3	3	64	39%
Cotizante pensionado	35	36	2	2	75	45%
Beneficiario	19	4	1	0	24	14%
Otros	2	1	0	0	3	2%
TOTAL POR SEDES	84	71	6	5	166	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

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 2022.

En comparación con los años 2020 y 2022 se puede encontrar que:

	2020	2021	2022	TOTAL POR PERFIL	
Cotizante activo	883	365	64	1312	65,5%
Cotizante pensionado	286	174	75	535	26,7%

Beneficiario	83	26	24	133	6,6%
Otros	15	4	3	22	1,1%
TOTAL POR AÑO	1267	569	166	2002	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2020- 2021 y base de datos Aranda 2022.

La tendencia para el año 2022, durante el II trimestre, fue de una mayor participación por parte de los pensionados, quienes acceden en mayor proporción a nuestros servicios. En comparación con las dos vigencias anteriores, para el mismo periodo (II trimestre) se encuentra que son los cotizantes activos los que más diligenciaron la encuesta, sobre todo para el año 2020.

- **Satisfacción general**

Tabla 22: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2022

Sedes	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Un poco insatisfecho	Insatisfecho	TOTAL POR SEDES	
	5	4	3	2	1		
Bogotá	51	17	6	1	9	84	50.6%
%	60,7%	20,2%	7,1%	1,2%	10,7%		
Manizales	3	1	0	1	1	6	3.6%
%	50%	16,7%	0%	16,7%	16,7%		
Medellín	42	14	4	7	4	71	42.8%
%	59,2%	19,7%	5,6%	9,9%	5,6%		
Palmira	3	2	0	0	0	5	3%
%	60%	40%	0%	0%	0%		
TOTAL POR TIPO	99	34	10	9	14	166	
%	59,6%	20,5%	6,0%	5,4%	8,4%	100%	

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

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

1: Insatisfecho

2: Un poco insatisfecho

3: Ni satisfecho, ni insatisfecho

5: Muy satisfecho

4: Satisfecho

En la sede Bogotá se refleja que de 84 usuarios que representan el 100% de personas que diligenciaron la encuesta, el 60.7% se encuentran muy satisfechos con la prestación de los servicios de la Unidad. El 20.2% se sienten satisfechos mientras que en las demás categorías se exponen cifras menores a los 11 puntos porcentuales.

Consideramos que esto obedece a la poca participación para el trimestre, pues en años anteriores, al contar con más encuestas diligenciadas la profundidad de análisis era mayor.

En Unisalud, sede Medellín, el 79% de los afiliados que respondieron la encuesta refieren estar satisfechos con los servicios recibidos (59.2% muy satisfechos y 19.7% satisfechos) destacando la amabilidad, disponibilidad y eficiencia de los colaboradores. El 6% refieren encontrarse ni satisfecho, ni insatisfecho, exponiendo la dificultad para asignación de citas en las IPS de la red contratada, dificultades en trámites internos de Autorizaciones y más de tres días en entrega de estas.

Para finalizar con el análisis de esta sede, el 15% refiere insatisfacción (10% un poco insatisfechos y 6% insatisfechos) reiterando las dificultades en asignación de citas en la red adscrita (acceso telefónico y oportunidad), y falta de amabilidad y demora en dispensación de medicamentos.

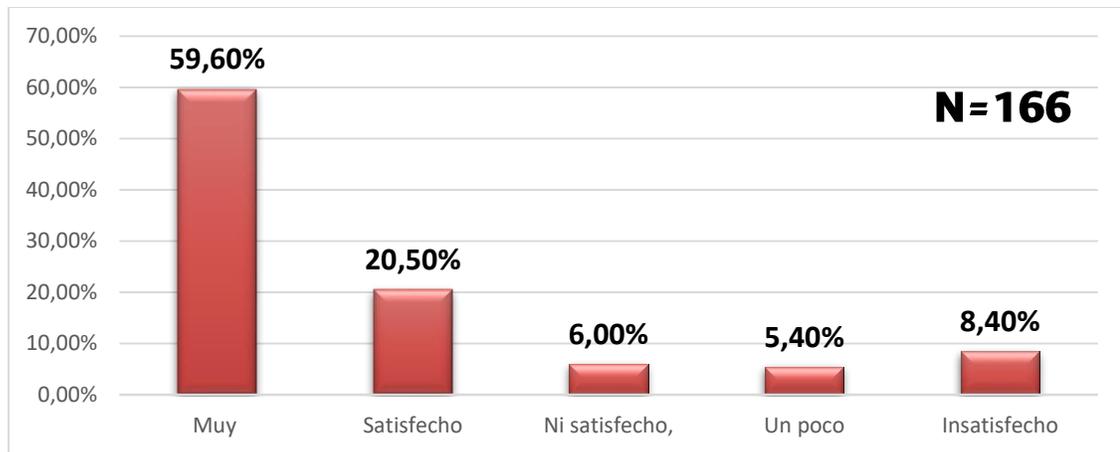
En el periodo objeto de reporte, en la sede Manizales, 6 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción. De estos, el 66.7%, es decir 4, manifestaron sentirse muy satisfechos y satisfechos con la calidad de la atención y servicio recibido

Un usuario refirió sentirse un poco insatisfecho y otro insatisfecho. Las sugerencias de mejora de este grupo de usuarios se relacionan con la solicitud de afiliación de hijos de pensionados cotizantes que aportan el 13% de su mesada, sin importar su condición, y los cambios en el tiempo de Autorizaciones para medicamentos.

En comparación con el segundo trimestre de 2021, donde se obtuvieron 69 respuestas, se presentó una considerable disminución del número de usuarios que respondieron la encuesta. Como acción de mejora se implementará, con el apoyo de la referente de Atención al Usuario, una estrategia de inducción para el diligenciamiento de la encuesta (teniendo en cuenta que es un ejercicio voluntario), que sensibilice a los usuarios en el uso de estos mecanismos para expresar y conocer su experiencia con el servicio.

En la sede Palmira, a pesar de la poca participación, el 100% de los usuarios (5/5), reportaron encontrarse satisfechos y muy satisfechos con los procesos de atención de la Unidad.

Gráfica 11: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2022



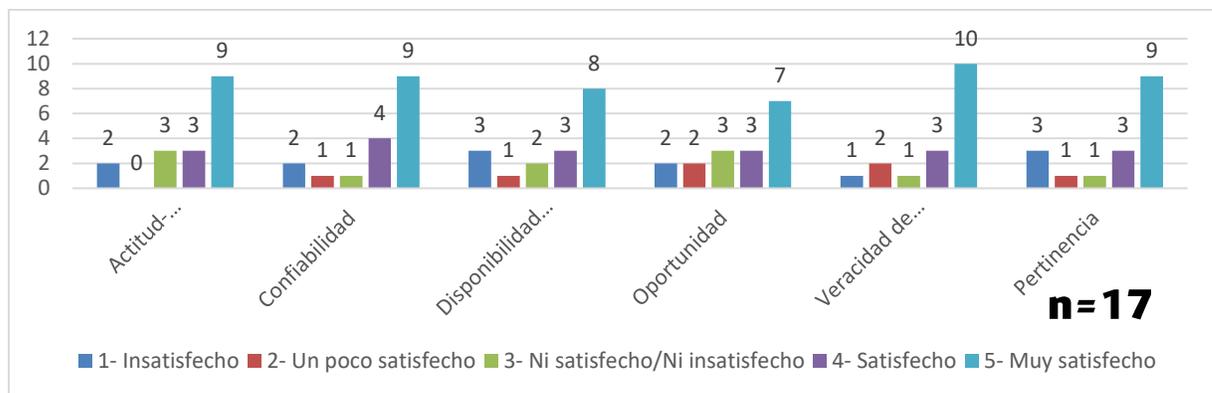
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

• **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

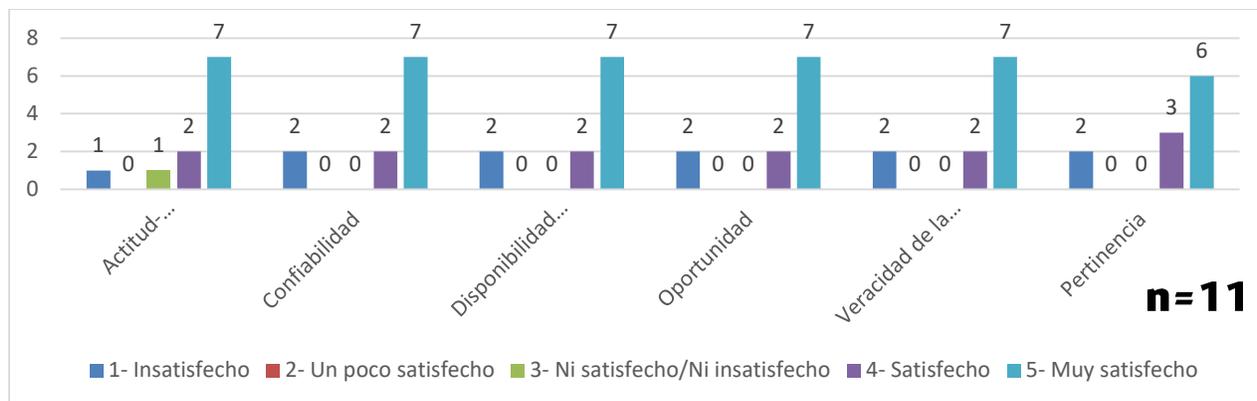
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que aproximadamente el 71% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos respecto área de Autorizaciones, donde la veracidad de la información, actitud y amabilidad sobresalen. No obstante, el 23% manifiesta insatisfacción en cuanto a la oportunidad, disponibilidad y accesibilidad de la información. En este trimestre se redujo considerablemente el número de quejas en este servicio.

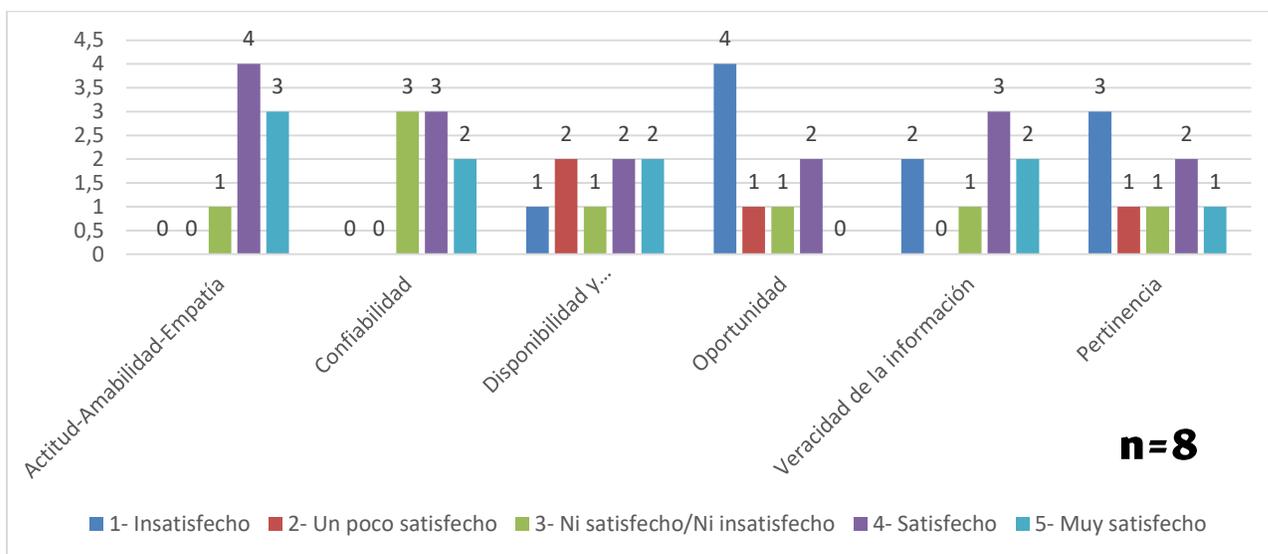
Gráfica 13: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que aproximadamente el 82% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos en la atención de medicina general, se resaltan las variables como la actitud, amabilidad, veracidad de la información, seguidas de oportunidad, disponibilidad, accesibilidad de la información y confiabilidad.

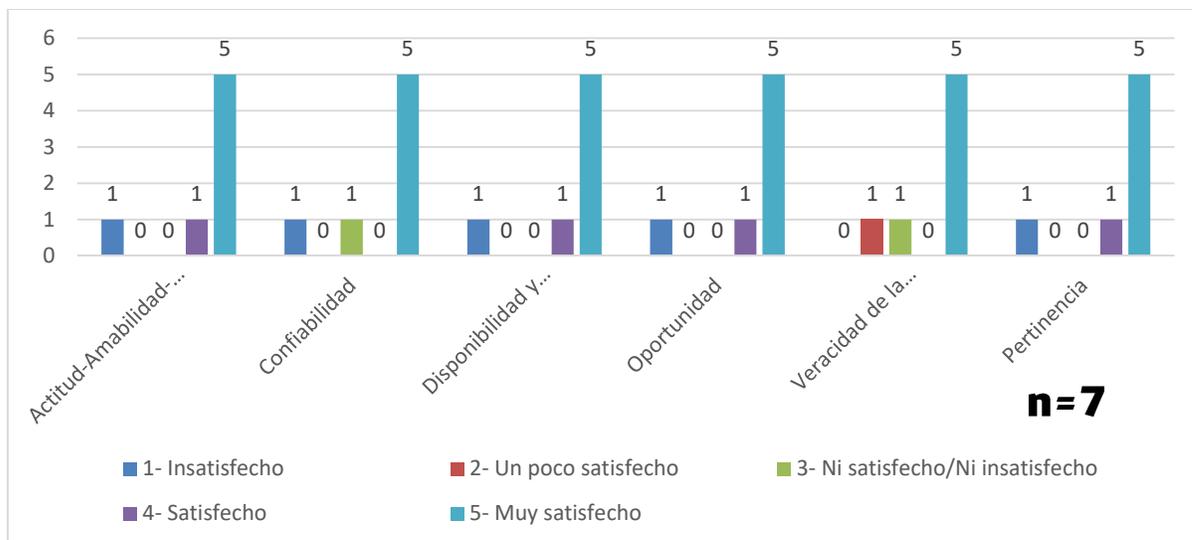
Gráfica 14: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que solamente el 37.5% se sintieron muy satisfechos mientras que el 50% de los usuarios se encontraron satisfechos, frente a la actitud, amabilidad y confiabilidad. El otro 50% percibieron insatisfacción en cuanto a la oportunidad, disponibilidad y pertinencia. Este fue uno de los servicios con mayor número de quejas en el trimestre.

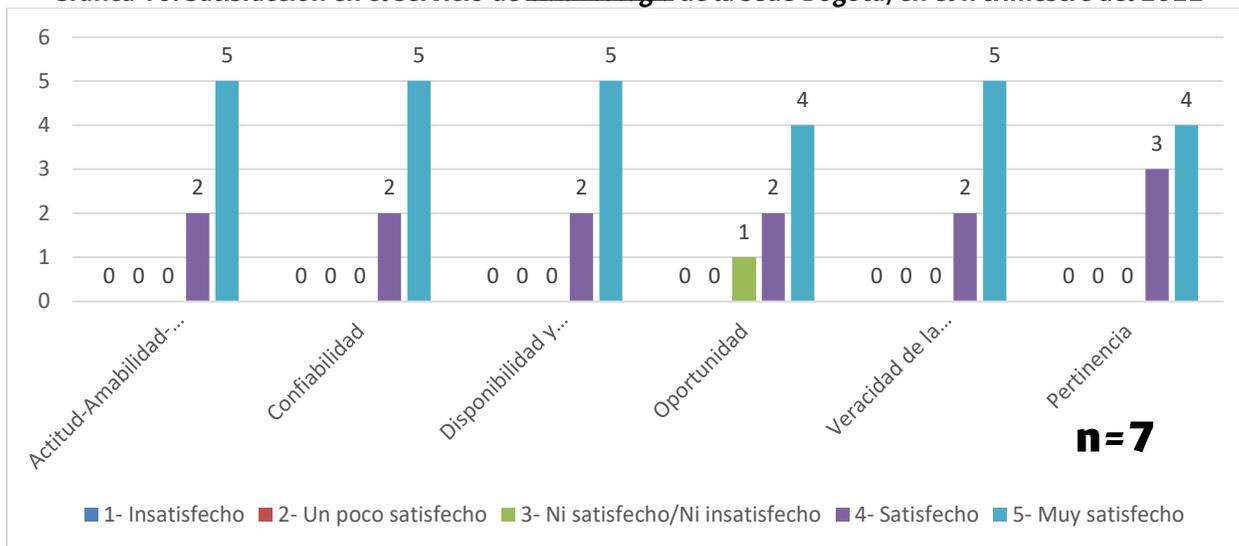
Gráfica 15: Satisfacción en el servicio de Laboratorio Clínico de la Sede Bogotá, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que el 86% de los usuarios se encuentra satisfechos y muy satisfechos con el servicio del Laboratorio clínico en cuanto a la actitud y amabilidad, confiabilidad, disponibilidad, oportunidad, veracidad y pertinencia. Un 14% manifestaron insatisfacción en la atención.

Gráfica 16: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2022

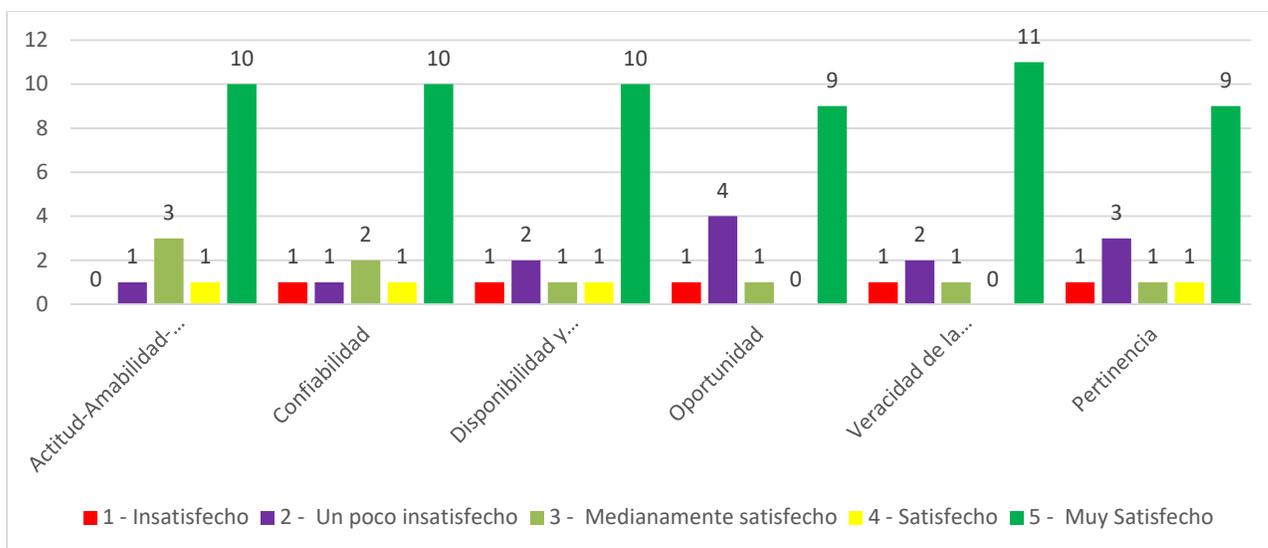


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que el 99% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención, sobresaliendo las variables actitud, amabilidad; confiabilidad disponibilidad y accesibilidad; y veracidad de la información. Mientras que el 1% se encuentra insatisfecho frente a la oportunidad del servicio. Este fue el servicio con el menor número de quejas en este trimestre.

Sede Medellín

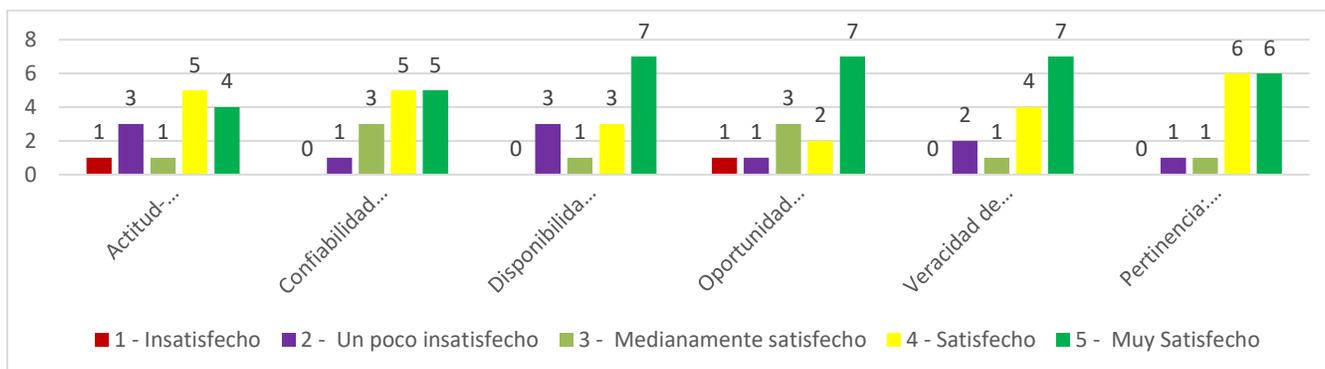
Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de Autorizaciones corresponde al 21% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2022, incrementando en 4% la calificación con respecto al periodo inmediatamente anterior y logrando un porcentaje de satisfacción de 70%. Los usuarios resaltan la amabilidad, disponibilidad y eficiencia de los colaboradores, además de referir la necesidad de continuar la mejora en los tiempos de entrega de autorizaciones, en trámite interno con las IPS de la red y acceso telefónico para brindar información.

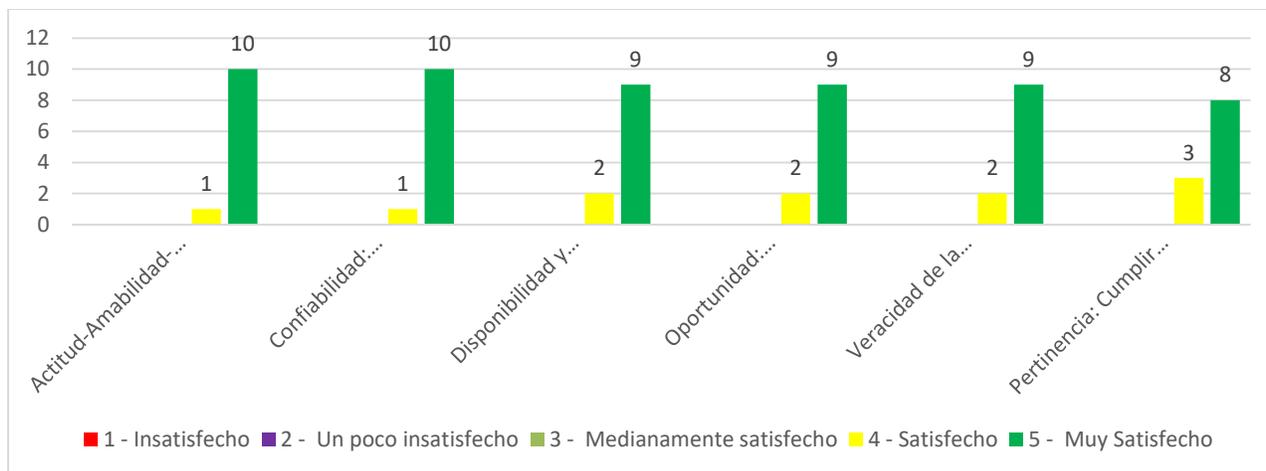
Gráfica 18: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos de la sede Medellín, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de Dispensación de medicamentos corresponde al 20% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2022, disminuyendo la calificación obtenida en el periodo anterior, para un porcentaje de satisfacción de 73%. Los usuarios refieren aumento en tiempo de espera para entrega de medicamentos, incremento en pendientes de medicamentos y dificultades en comunicación telefónica.

Gráfica 19: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de la sede Medellín, en el II trimestre del 2022

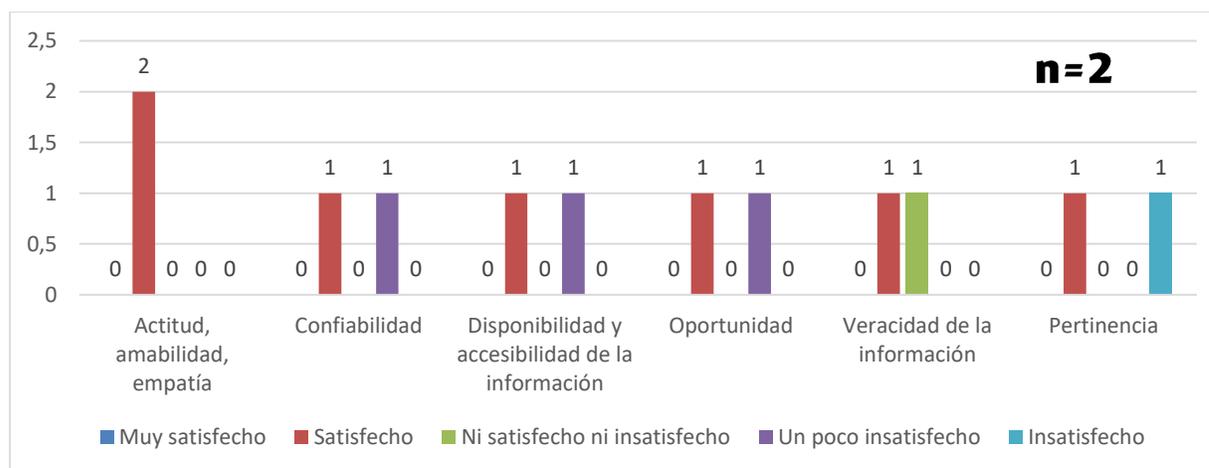


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de consulta médica programada corresponde al 15% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2022, incrementando 11% la calificación inmediatamente anterior y logrando un porcentaje de satisfacción de 100%. Los usuarios expresan gratitud con todos los empleados de UNISALUD resaltando la atención con los criterios de calidad y humanización.

Sede Manizales

Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos de la sede Manizales, en el II trimestre del 2022



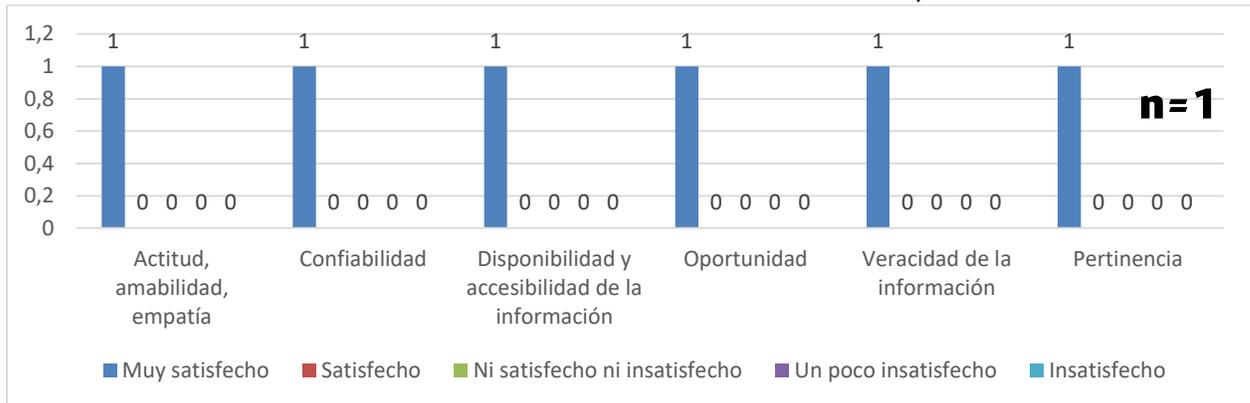
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

De las 6 respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción, el servicio con el mayor número de calificaciones correspondió a Dispensación de medicamentos (2). El atributo mejor calificado fue la actitud/amabilidad/empatía.

En los demás atributos se presentó igual distribución entre la satisfacción y la insatisfacción con el servicio. Esta información será debidamente socializada con el Gestor Farmacéutico para las mejoras pertinentes.

Para este mismo periodo, en la vigencia 2021, el servicio que ocupó el primer lugar fue Autorizaciones.

Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el II trimestre del 2022

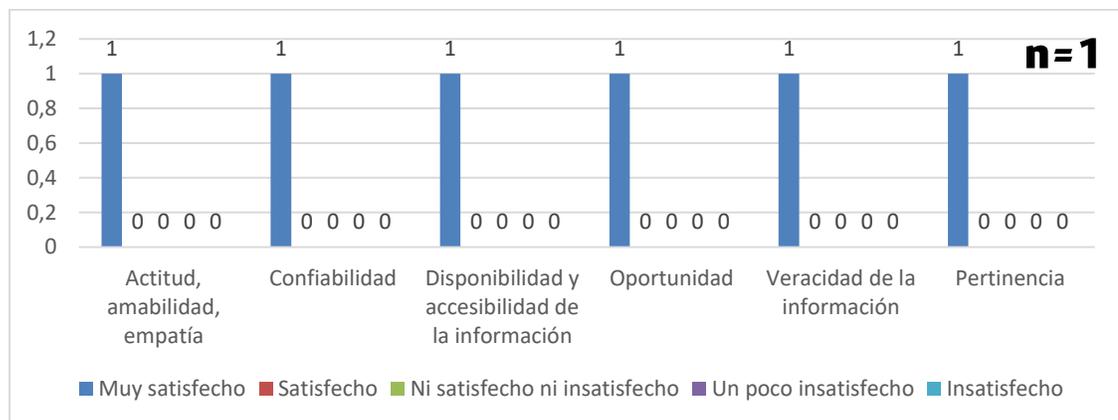


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Las 6 respuestas de la encuesta de satisfacción de la sede, presentaron la siguiente distribución en la calificación de servicios: Dispensación de medicamentos (2), Autorizaciones, Asignación de citas, Afiliaciones y Electrocardiograma, 1 respuesta en cada uno. Teniendo en cuenta esta situación y considerando que durante el primer trimestre de 2022 y el segundo trimestre de 2021 el servicio de Autorizaciones ha conservado el primer lugar, se optó por sostenerlo en la segunda posición respecto de los otros 3 que obtuvieron la misma calificación.

Todos los atributos de este servicio fueron evaluados como “Muy satisfecho”.

Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas de la sede Manizales, en el II trimestre del 2022

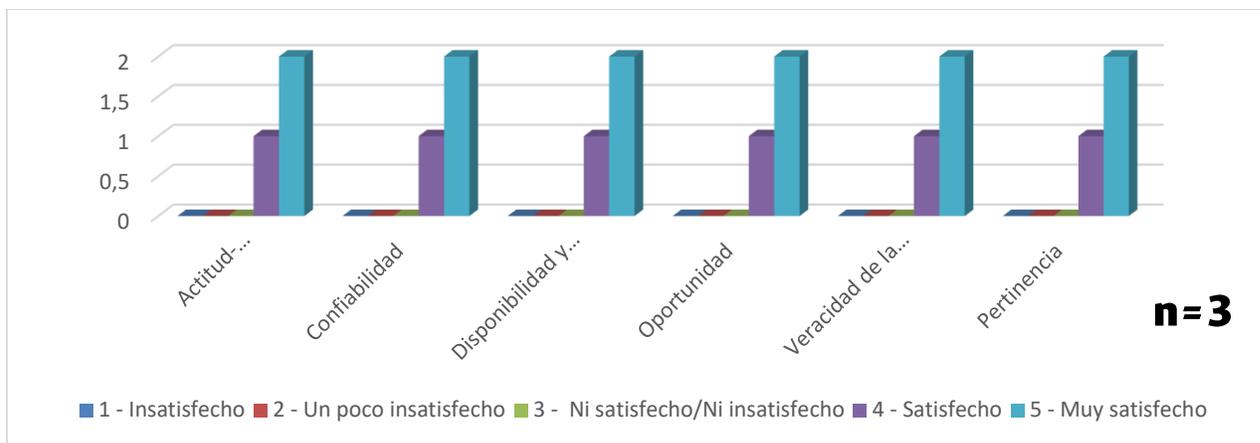


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio que ocupó el tercer lugar fue la Asignación de citas. La evaluación recibida por cada atributo fue “Muy satisfecho”. Dado que este servicio fue evaluado por un usuario, se aplicó la misma consideración que se detalló en el punto anterior.

Sede Palmira

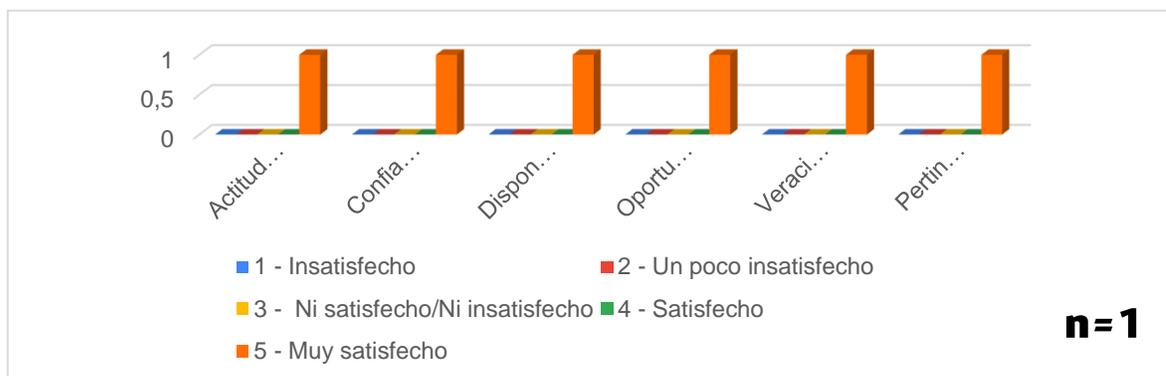
Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Palmira, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado fue el de Consulta médica programada con un porcentaje de 60% (3/5), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para las categorías de satisfecho muy satisfecho.

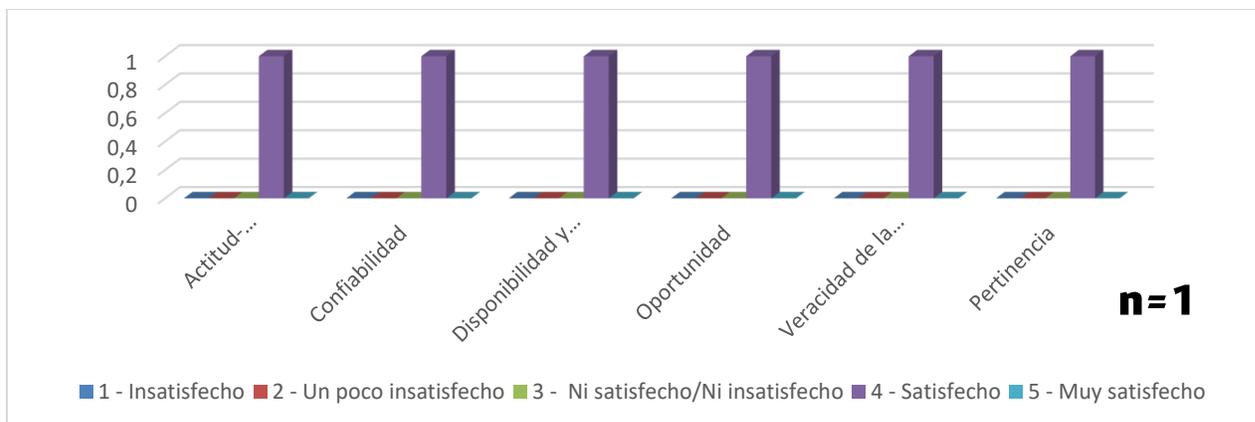
Gráfica 24 Satisfacción en el servicio de Atención al Usuario de la sede Palmira, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira el segundo servicio más calificado fue el de atención al usuario con un porcentaje de 20% (1/5), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho.

Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - ventanilla de la sede Palmira, en el II trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira el tercer servicio más calificado fue el de Asignación de citas - ventanilla con un porcentaje de 20% (1/5), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de satisfecho.

• ÍNDICES

Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el II trimestre 2022
Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones II trimestre 2020-2021-2022
Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el II trimestre 2022
Tabla 04: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el II trimestre 2020-2021-2022
Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el II trimestre 2022
Tabla 06: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2022
Tabla 07: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2020-2021-2022
Tabla 08: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el II trimestre del 2022
Tabla 09: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el II trimestre 2020-2021-2022
Tabla 10: Nivel Promedio en días de respuesta II trimestre 2022
Tabla 11: Casos que no tienen fecha de solución II trimestre 2022
Tabla 12: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el II trimestre de 2022
Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2022
Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2022
Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2022
Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2022
Tabla 17: Ficha técnica encuesta de satisfacción II trimestre 2022
Tabla 18: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre de 2022
Tabla 19: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre 2020- 2021- 2022
Tabla 20: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el II trimestre del 2022
Tabla 21: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones II trimestre del 2020-2021-2022
Tabla 22: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2022

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el II trimestre 2022
Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el II trimestre 2022
Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el II trimestre 2022
Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el II trimestre 2022
Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el II trimestre 2022
Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” en el II trimestre 2022
Gráfica 07: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el II trimestre 2022.
Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el II trimestre 2022
Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el II trimestre 2022
Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el II trimestre 2022
Gráfica 11: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2022
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2022
Gráfica 13: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2022
Gráfica 14: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2022
Gráfica 15: Satisfacción en el servicio de Laboratorio Clínico de la Sede Bogotá, en el II trimestre del 2022
Gráfica 16: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2022
Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el II trimestre del 2022
Gráfica 18: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos de la sede Medellín, en el II trimestre del 2022
Gráfica 19: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de la sede Medellín, en el II trimestre del 2022
Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos de la sede Manizales, en el II trimestre del 2022
Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el II trimestre del 2022
Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas de la sede Manizales, en el II trimestre del 2022
Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Palmira, en el II trimestre del 2022
Gráfica 24 Satisfacción en el servicio de Atención al Usuario de la sede Palmira, en el II trimestre del 2022
Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - ventanilla de la sede Palmira, en el II trimestre del 2022

8. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el II trimestre del 2020: <https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/INFORME%20DE%20MANIFESTACIONES%20SEGUNDO%20TRIMESTRE%202020.PDF>
- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el II trimestre del 2021: <https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/satisfaccion/2021/INFORME%20MANIFESTACIONES%20Y%20SATISFACCION%CC%81N%20%20SEGUNDO%20TRIMESTRE%202021%20UNISALUD.pdf>
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2022. 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