

*LA OPINIÓN DE NUESTRO USUARIOS SI CUENTA*

# PQRS – MANIFESTACIONES

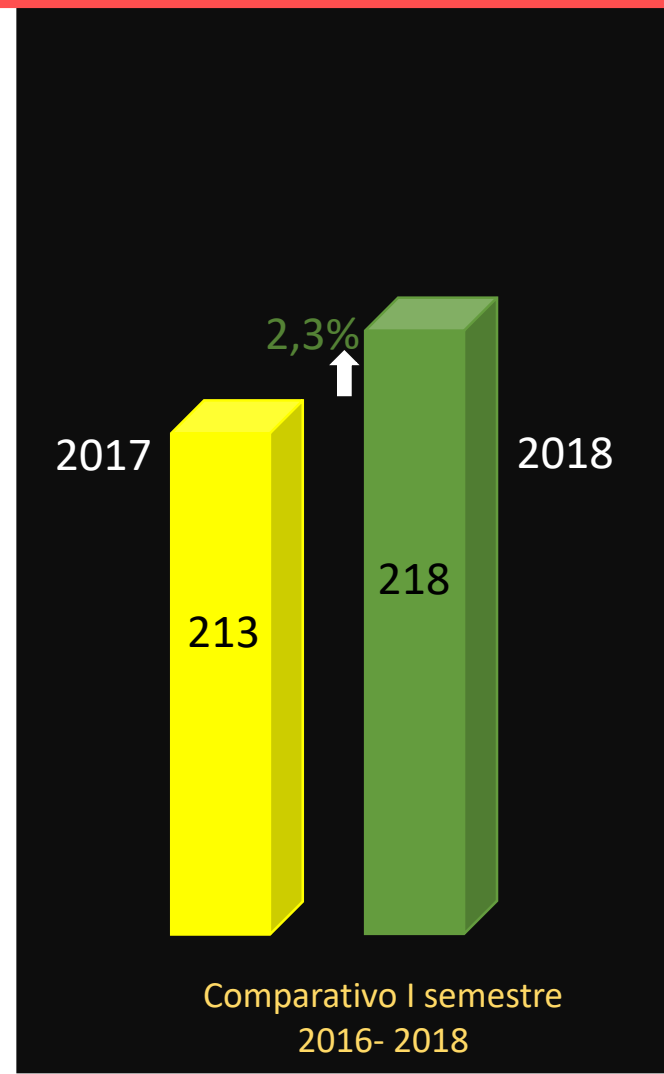
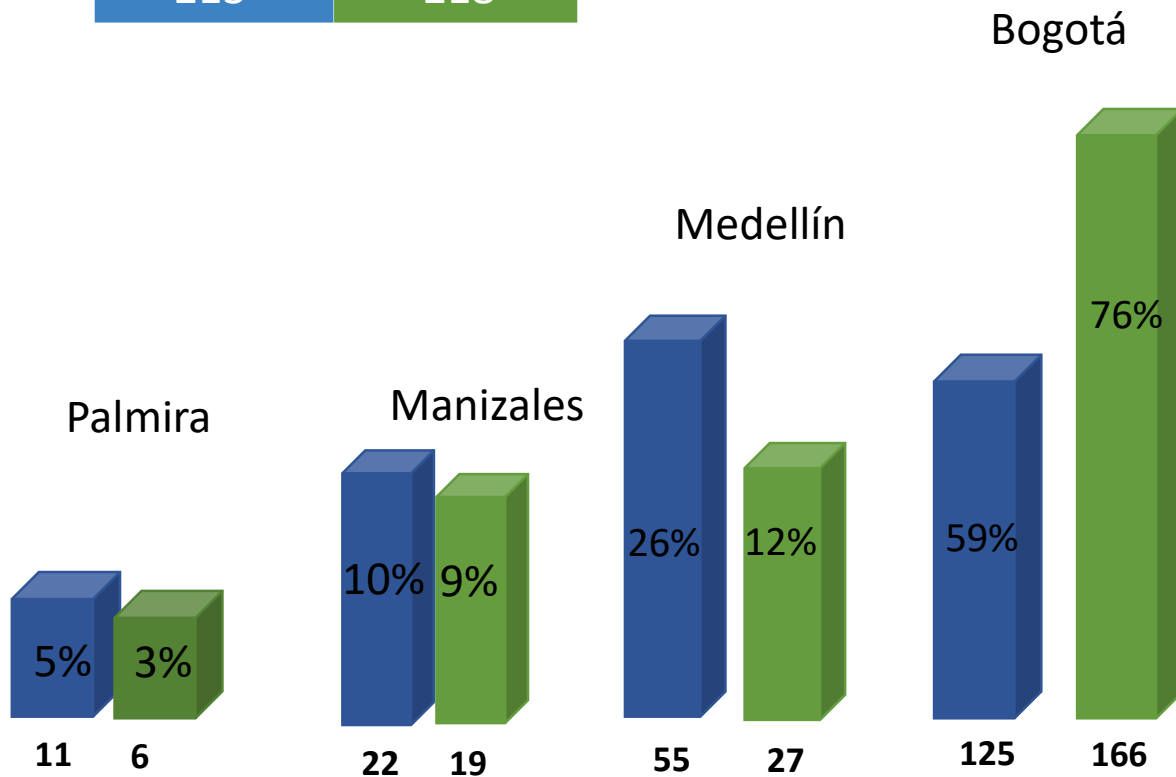
I TRIMESTRE  
2018



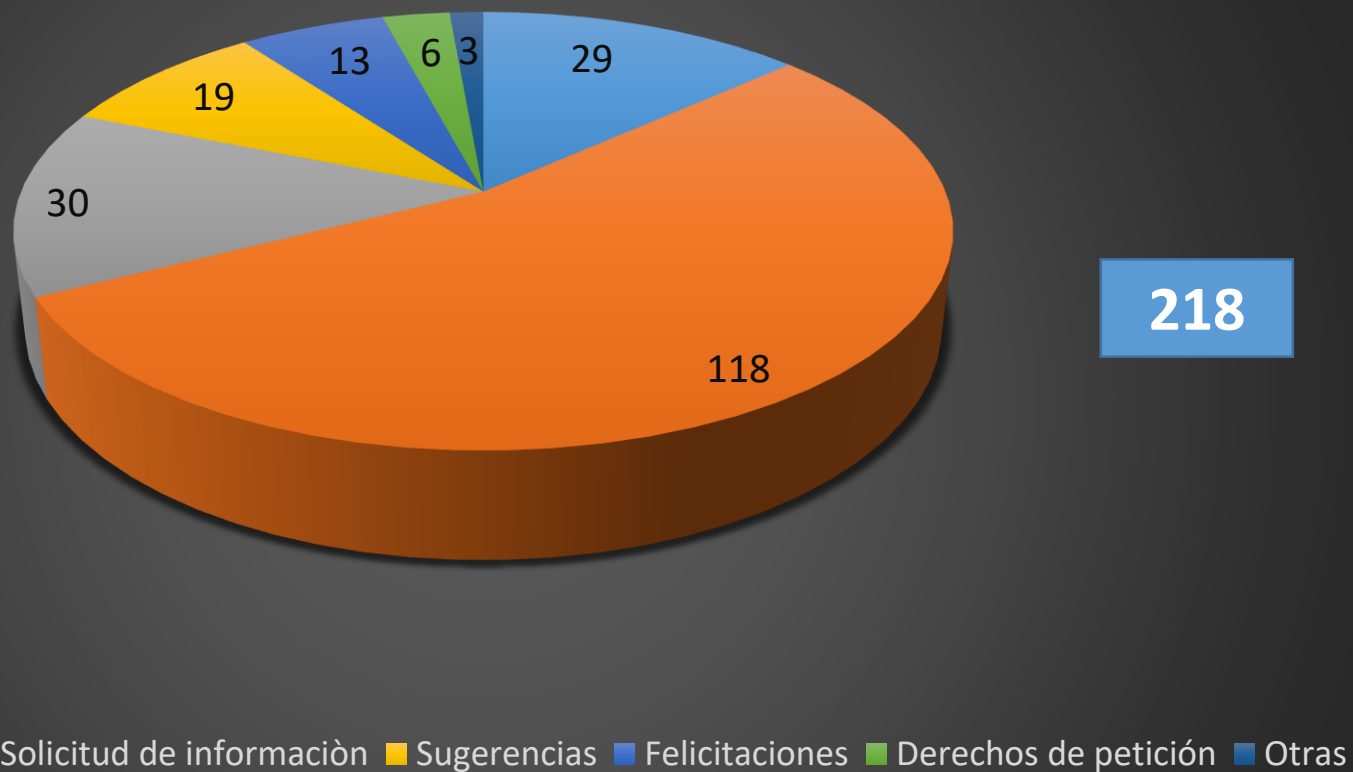
# Consolidado Nacional de manifestaciones I trimestre

## Total Manifestaciones PQRYs

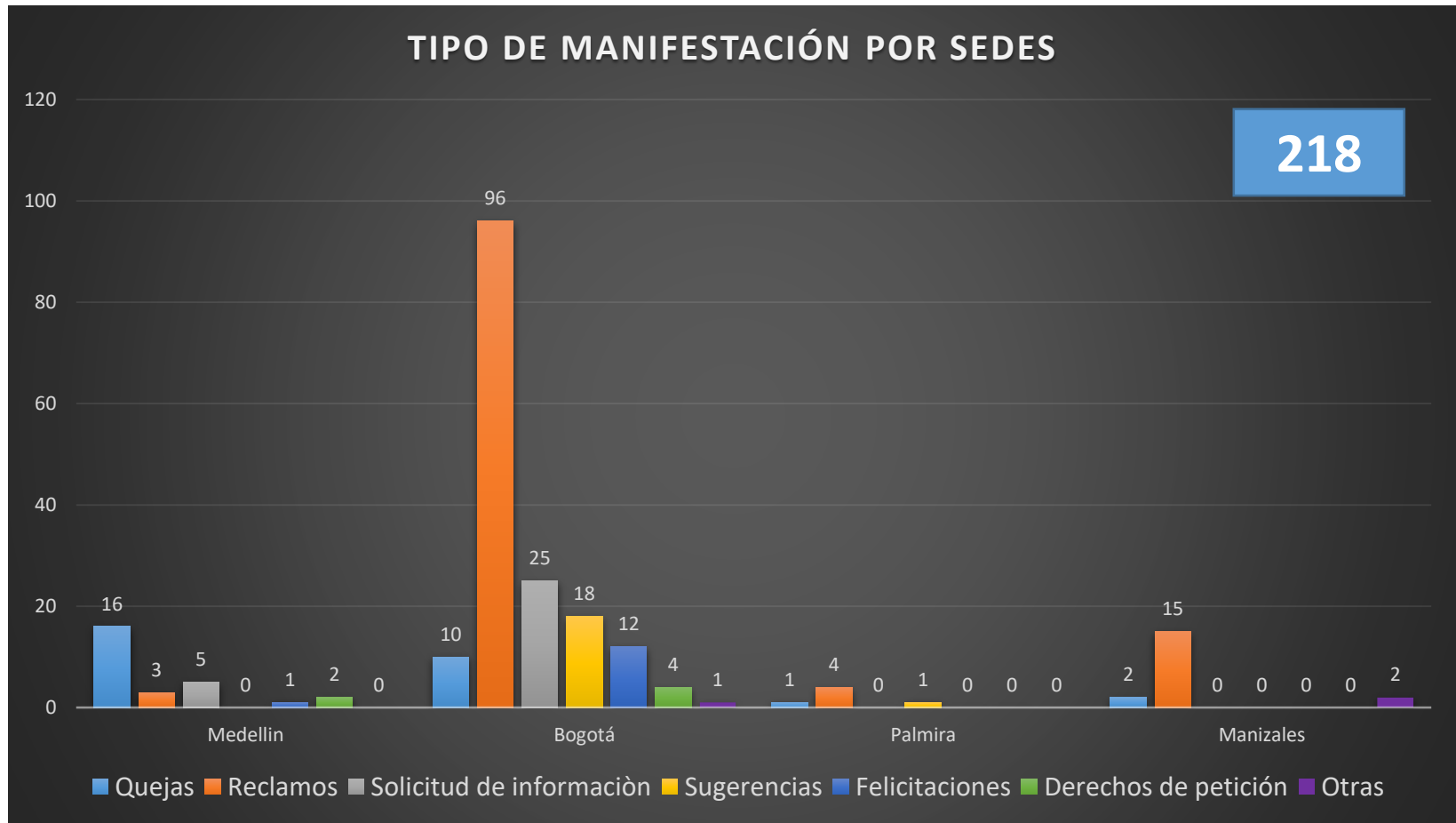
2017	2018
213	218



# Tipo de manifestación I trimestre nacional

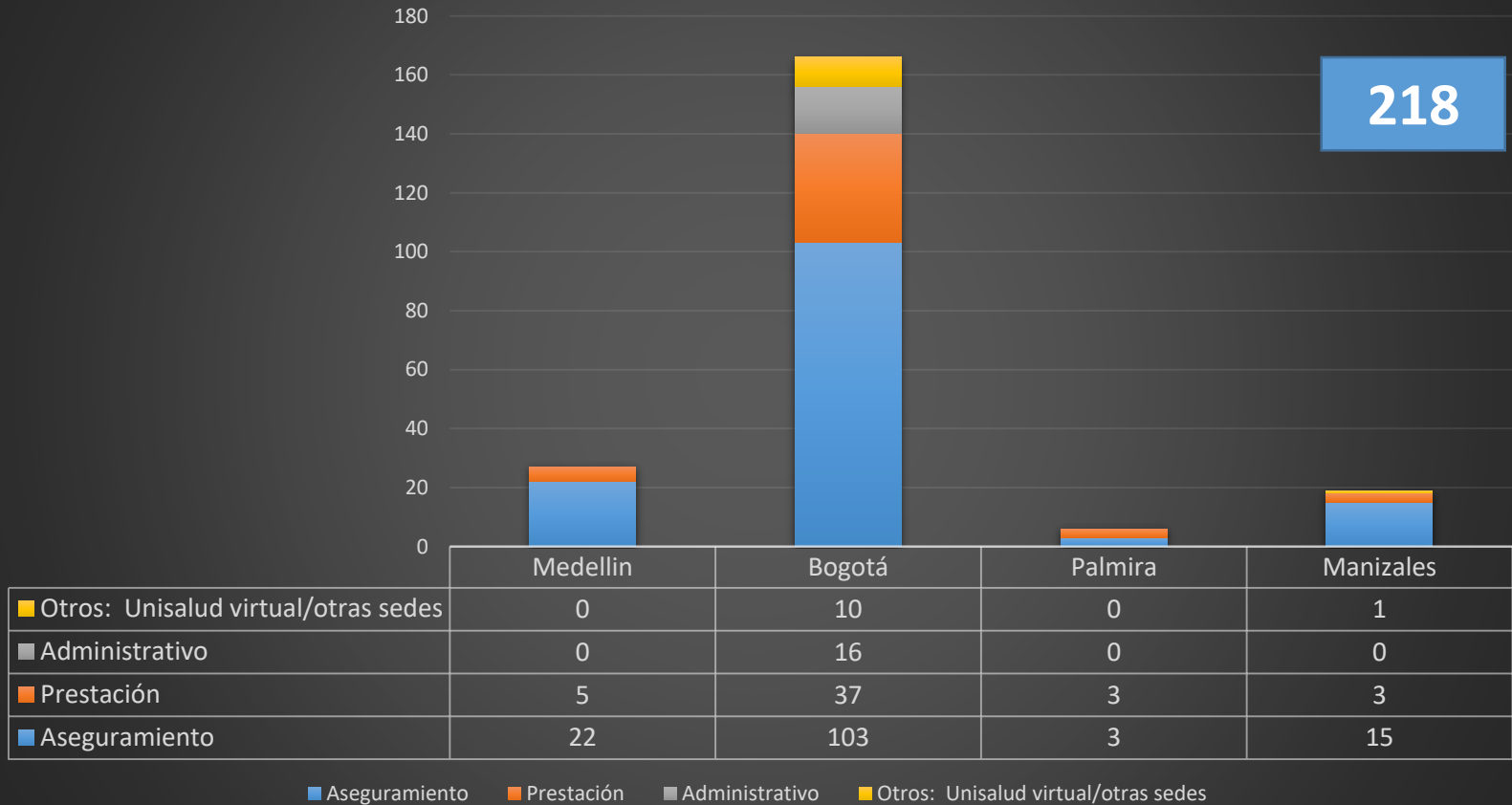


# Tipo de manifestación I - semestre x sedes



# Procesos que recibieron manifestaciones

## Manifestaciones por proceso



# Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional I trimestre

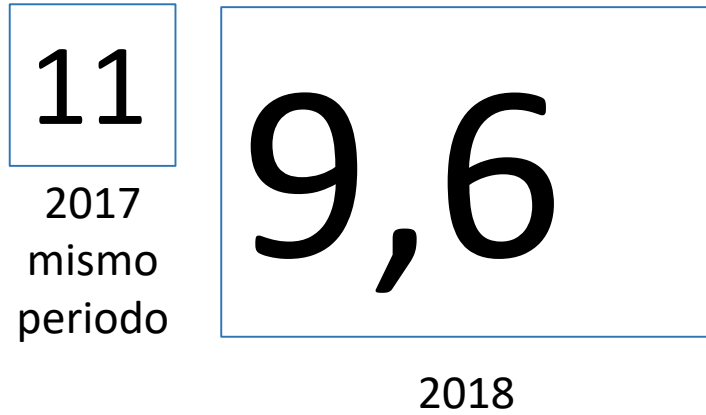
Manifestaciones frecuentes	Atributo de calidad que se afecta	Acción realizada o plan de mejora	Sede
Queja de procedimiento en Red Adscrita	Oportunidad	Seguimiento a la Oportunidad de las IPS de red.	Palmira
Falta de oportunidad en citas Red adscrita	Oportunidad	Seguimiento a la Oportunidad de las IPS de red.	Medellín
Queja por actitud personal Unisalud	Satisfacción	Realizar capacitaciones enfocadas a humanización del servicio.	Medellín
Inconformidad atención en hospital de la red	Satisfacción	Realizar evaluación de las instituciones de la red de prestadores de servicios de salud de manera anual, y socializar en reuniones de seguimiento y retroalimentación de casos específicos.	Medellín
Servicio de Autorizaciones: tiempo de atención	oportunidad	1. Modificar los tiempos de entrega de las autorizaciones de Unisalud Virtual, a implementar en el mayo. 2. Incentivar y fortalecer el uso del aplicativo UNISALUD VIRTUAL-	Bogotá

# Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional

## I trimestre

Manifestaciones frecuentes	Atributo de calidad que se afecta	Acción realizada o plan de mejora	Sede
Red externa: Corporación salud un-Dificultades de comunicación y oportunidad de consulta con las diferentes especialistas	oportunidad	1. Unisalud se reunirá con la Corporación Salud UN, con el objetivo de solicitar las manifestaciones y poder generar un plan de mejora. 2.Desde atención al usuario se gestiona con la IPS o se realiza cambio de prestador.	Bogotá
Servicio de citas medicas: demora en el servicio de atención telefonica.	accesibilidad oportunidad	1. Pendiente la contratación de un cuarto agente para el servicio de citas medicas. 2. Con el fin de recordar al usuario la información correspondiente a la cita, se están realizando cotizaciones para el envío de mns de texto al numero de celular registrado y de igual forma esta evaluando la posibilidad del envío información por email.	Bogotá
1- Cuatro usuarios de Unisalud manifiestan su inconformidad con la oportunidad en la entrega de los resultados de los laboratorios.	Oportunidad	El Laboratorio Echavarría comenta que se les presento un inconveniente con la sede ubicada en la Clínica las Camelias, debido a ello las muestras tomadas en la ciudad de Manizales fueron trasladadas a la ciudad de Bogotá, y a pesar de las medidas tomadas la oportunidad de algunas pruebas se vio afectada por el traslado y el procesamiento de las mismas, relatan que ya tomaron las medidas pertinentes para que la entrega de los resultados de las muestras, a partir del 1 de abril sean entregadas con oportunidad.	Manizales

## Promedio



Ciudad	2018	2017
Bogotá	10.4	11
Medellín	8,84	8
Manizales	14	15
Palmira	5,5	10

## Días