

INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD IV 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 IV 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**

Durante el periodo se recibieron 210 manifestaciones, distribuidas así:

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
127	31	42	10	210
60%	15%	20%	5%	100%

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2022

Bogotá, por ser la sede a cargo del mayor número de usuarios, presenta tendencia a tener el mayor porcentaje de manifestaciones, comportamiento que se mantiene en este IV trimestre

Al comparar el periodo con 2020 y 2021 encontramos que la proporción se mantiene casi constante en las tres vigencias:

Año	No. Manifestaciones	%
2020	231	36%
2021	194	31%
2022	210	33%
Total	635	100%

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

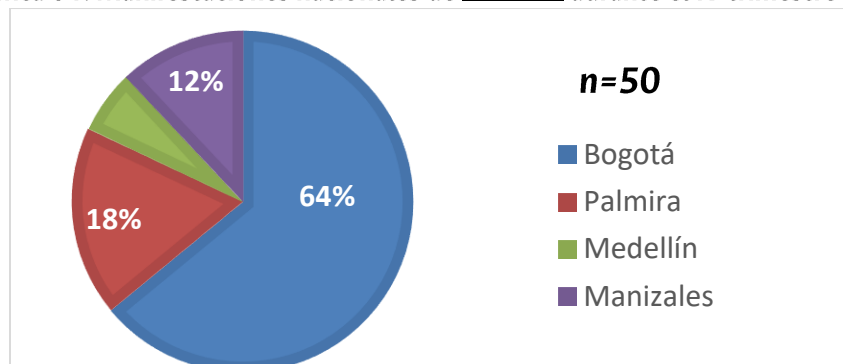
- **Tipo de Manifestaciones**

Desde octubre a diciembre de 2022, se recibieron un total de 210 manifestaciones, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el IV trimestre 2022						
Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por tipo	%
Reclamo	32	9	3	6	50	23,8%
Queja	63	18	34	1	116	55,2%
Sugerencia	9	0	1	0	10	4,8%
Solicitud de información	11	3	3	1	18	8,6%
Felicitación	7	0	1	2	10	4,8%
Otras	5	1	0	0	6	2,9%
Total por sedes	127	31	42	10	210	100%

Fuente: base de datos Aranda 2022

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá, los reclamos están relacionados con la transcripción de medicamentos, debido a los periodos establecidos por Unisalud para entrega máxima (2 meses) frente a las indicaciones de los especialistas de la red adscrita (tres meses) o para autorización de ciclos de terapias mayores a 10 sesiones por orden, acorde a los lineamientos propios. Como parte de la respuesta se explica el procedimiento, las consideraciones relacionadas con este tipo de servicios de salud frente a la recepción de aportes en salud de sus afiliados.

También, relacionadas con la atención en Autorizaciones, algunos afiliados se han manifestado en contra del requerimiento de resultados de las pruebas diagnósticas para la autorización de controles, medida que obedece a las manifestaciones de algunos especialistas por afiliados que asisten sin las pruebas solicitadas, lo que genera pérdida en la oportunidad de atención y de recursos.

Se recibieron reclamos referentes a dificultades en el proceso de atención en entidades de la red de prestadores por suministro insuficiente de información sobre los procedimientos propios de la IPS a los usuarios; dificultades entre colaboradores y usuarios; y reclamaciones ante los incrementos anuales en las cuotas moderadoras.

Llaman la atención los reclamos frente a la atención por parte de uno de los profesionales de la sede, en las cuales los afiliados expresan que sienten vulnerado su derecho a la salud al recibir un trato descortés e inhumano, situación que fue reportada a la División de Personal por parte de los líderes de la sede con el fin de buscar soluciones de fondo.

A pesar de las campañas para socializar información de la red de prestadores, canales de comunicación con Unisalud, novedades en los servicios y en horario de atención, algunos usuarios refieren no conocer sobre estos temas, como en el caso de algunos los afiliados de la sede La Paz. Como respuesta a estas manifestaciones se reenvía la información socializada y se comparten los canales de comunicación establecidos para que puedan acceder a la información que se entrega a través de estos.

Además, se recibieron reclamos relacionadas con solicitud de pañales, servicio de auxiliar de Enfermería, transcripción de medicamentos, demora en el trámite de autorizaciones, negación de reembolsos relacionados con el incumplimiento en los requerimientos y por falta de oportunidad en algunas IPS de la red.

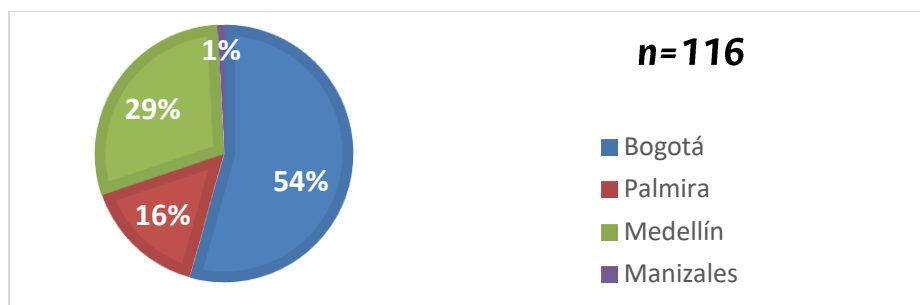
En la sede Medellín se presentaron tres reclamos, los cuales se dieron por insatisfacción en la atención en la red adscrita e imposibilidad en la comunicación telefónica para asignación de citas en la red. Este tema se trató directamente con las IPS y en las negociaciones de servicios para el 2023 es un tema fundamental.

En la sede Manizales, en el cuarto trimestre de 2022, se registraron seis reclamos, los cuales representan el 60% del total de las manifestaciones de dicha sede. De estos casos, 3 estuvieron relacionados con inconformidades por los servicios prestados en las IPS de la red complementaria y, específicamente, con el reporte de exámenes diagnósticos.

Los tres casos restantes correspondieron a un derecho de petición derivado de una atención realizada por el área de Trabajo Social; la inconformidad con el ajuste en el tiempo de vigencia de las autorizaciones de 2 meses a 1 mes (para medicamentos) y la relación colaborador-paciente. Estas manifestaciones fueron notificadas oportunamente a las partes interesadas para su respectiva gestión. En comparación con el cuarto trimestre de 2021, hubo una disminución de 5 casos.

En la sede Palmira se presentaron nueve reclamos, que representan el 29% del total de las manifestaciones de la sede. Estas fueron relacionadas con la red externa, en cuanto a la dificultad en la comunicación para programación de procedimiento oftalmológico; dificultad de cita con especialista; solicitud de habitación unipersonal; entrega de medicamentos y solicitud de certificado de discapacidad. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá la mayor parte de las quejas están relacionadas con la falta de sillas en los pasillos para los usuarios que esperan la entrega de medicamentos, de autorizaciones o para toma de laboratorios. Esta manifestación es recurrente, a pesar de que se ha socializado de diferentes formas y a través de diferentes medios que esta medida corresponde a la implementación de requisitos de habilitación y del plan de emergencias de la Universidad que hacen imposible su ubicación, más aún dada la limitación del espacio, ya que generan aglomeración y podrían ocasionar accidentes.

Otros usuarios expresaron su molestia con el personal de vigilancia por el requerimiento del uso del tapabocas en las instalaciones de la Unidad, a pesar de que el trato es respetuoso, hay avisos en el 80% de las paredes de la sede y la exigencia está normada.

Se presentan reclamos relacionados con el incumplimiento en la realización de terapias domiciliarias, por percepción de trato indigno por parte de los profesionales de la red adscrita y por dificultades entre colaboradores y usuarios al momento de la atención. Cabe resaltar que se han incrementado las quejas por parte de los colaboradores de Unisalud y de la red adscrita por presuntos casos de maltrato por parte de algunos usuarios.

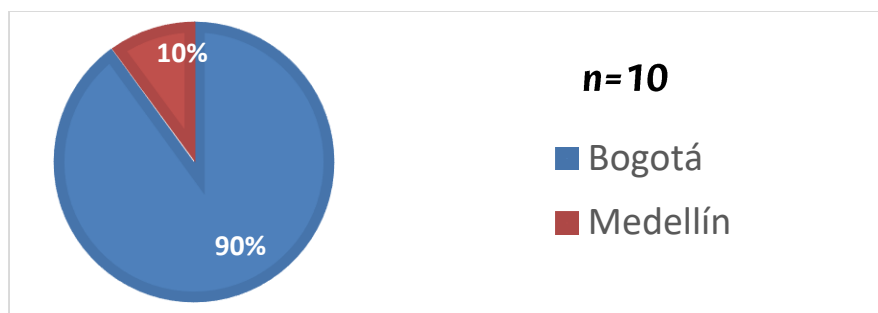
Otras quejas exponen la molestia de algunos usuarios frente a la generación de multas y falta de oportunidad en la asignación de citas de psicología en la sede.

En la sede Medellín, para el último trimestre del 2022, se presentaron treinta y cuatro (34) manifestaciones de quejas por asuntos como la no atención por la red para especialidad o procedimiento, falta de oportunidad de citas en la red adscrita y no dispensación de medicamento ordenado por parte de Colsubsidio. Todos estos aspectos son escalados a los actores involucrados.

En la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentó una queja de un usuario relacionada con el trato recibido por parte de un profesional de la salud de la red externa. El caso fue debidamente retroalimentado y gestionado con la IPS de la red. En comparación con el cuarto trimestre de 2021, se presentó un caso menos.

En la sede Palmira se presentaron 18 quejas, que representan el 58% del total de las manifestaciones recibidas. Están relacionadas con la red externa, respecto a la entrega oportuna y completa de medicamentos por parte del gestor farmacéutico; demora en la realización de una colonoscopia; cancelación de cita programada; inconformidad con los servicios prestados por Home Care e inconformidad con el prestador de terapias. Adicionalmente se presentaron quejas internas, una referente a la atención y percepción de paciente en el servicio de Odontología y la otra, relacionada con la entrega de autorizaciones. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá los usuarios sugieren tener en cuenta la atención priorizada en las áreas de Farmacia y Autorizaciones para personas en condición de discapacidad, situación que se dificulta teniendo en cuenta el perfil de los afiliados a la Unidad, según el cual, al menos el 50% pertenecen al ciclo vital vejez que se acompaña con limitaciones en la movilidad en un alto porcentaje de casos; se presentó una sugerencia relacionada con un evento relacionado con seguridad del paciente.

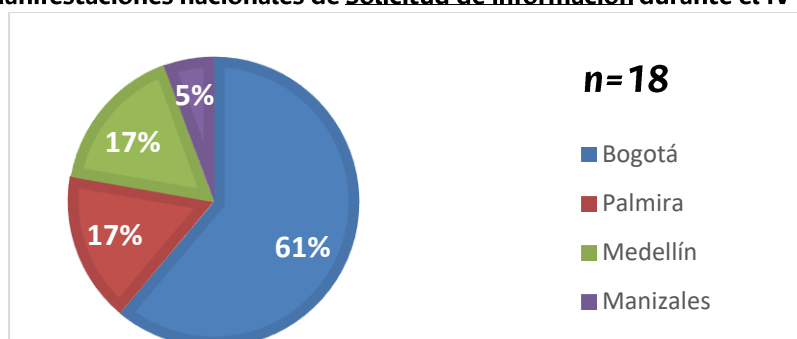
Los afiliados sugieren, revisar la posibilidad de anexar la dirección de los distintos puntos de atención de los prestadores para las ordenes que se emiten para el auxilio de lentes y monturas, situación que no es posible dadas las limitaciones que ofrece el SISS IPS. Como acción correctiva, desde hace algunas vigencias se ha indicado a los Optómetras que entreguen formatos con esta información a los usuarios, medida que se resocializó con estos profesionales.

En esta categoría, también se recibieron sugerencias relacionadas con la eliminación de las imágenes de radiografías en CD, por imágenes impresa o enviadas directamente al correo electrónico; revisar la posibilidad de la prestación de servicios en el hospital de La Vega, Cundinamarca; contratar más personas para la atención en la Farmacia y realizar mantenimiento a las sillas de espera por algunas novedades técnicas, sugerencias que han sido gestionadas acorde a las posibilidades de la sede.

En la sede Medellín se presentó una (1) sugerencia que refiere la necesidad de información al usuario sobre el estado del trámite de su autorización, con el fin de que el usuario realice el seguimiento respectivo.

Ni en la sede Manizales, ni en la sede Palmira se presentaron manifestaciones tipo sugerencia para el periodo objeto de reporte.

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá se recibieron solicitudes de información respecto a cómo realizar el trámite para solicitar servicio de Enfermería a domicilio las 24 horas para un adulto mayor; acerca del procedimiento para la transcripción de

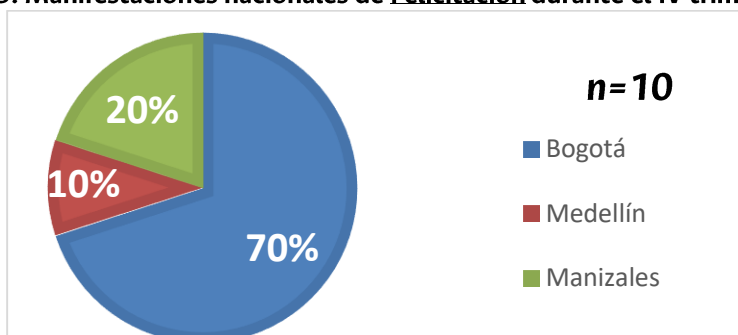
incapacidades; información sobre las coberturas del Plan Complementario para un beneficiario; solicitud de constancia de afiliación a Unisalud y el proceso para la realización de un procedimiento quirúrgico a una persona del régimen subsidiado, las cuales fueron respondidas acorde a los lineamientos vigentes, de manera oportuna.

En la sede Medellín hubo tres (3) manifestaciones de solicitud de información, las cuales obedecen a información de restablecimiento de convenios con las IPS de la red contratada; requerimiento de Enfermería para apoyo en los cuidados de paciente postrada en cama y requerimiento de institución al área de Facturación.

En la sede Manizales se presentó una solicitud relacionada con un paciente trasladado a la sede Manizales. Este manifestó reacciones adversas asociadas al cambio de laboratorio de un medicamento y las demoras en la autorización de algunos exámenes diagnósticos que previamente fueron ordenados por el médico especialista de otra sede. El caso fue gestionado y cerrado.

En la sede Palmira se presentaron tres (3) solicitudes de información, que representa el 10% del total de las manifestaciones recibidas en la sede. Estas se relacionan con la solicitud de ordenes médicas y recibos de caja; autorización de todos los servicios en Fundación Valle del Lili; solicitud de procedimiento de cirugía de rodilla ante negación de ARL por accidente de trabajo.

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

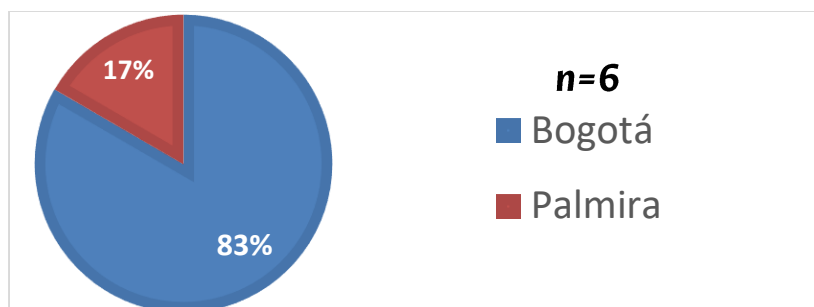
En la sede Bogotá, las dependencias que recibieron felicitaciones fueron la farmacia Colsubsidio, los colaboradores del módulo de Enfermería y diferentes integrantes del Servicio Médico, Laboratorio Clínico y Fisioterapia, entre los que se encuentran: Dra. Tatiana Barajas, Luz Marina Sastre, Hugo Zamora y Adriana Garzón, quienes fueron informados de estos reconocimientos.

En Unisalud, sede Medellín, se presentó una (1) manifestación de agradecimiento a todo el personal de apoyo en la Unidad, por parte de los familiares de un paciente recientemente fallecido.

En la sede Manizales se registraron dos manifestaciones tipo Felicitación, las cuales provienen de dos afiliados pensionados, quienes realizaron un reconocimiento al equipo de trabajo de la Unidad y al convenio realizado con la Clínica Central del Quindío en la ciudad de Armenia, resaltando la humanización en el trato por parte del personal.

En la sede Palmira, no se presentaron felicitaciones para este trimestre.

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá, las manifestaciones de riesgo vital estuvieron relacionados con la falta de oportunidad para la realización de una yodoterapia en Fundación Shaio para una usuaria con diagnóstico de cáncer; solicitud de toma de exámenes de laboratorio a domicilio; falta de oportunidad en Clínica Nueva para realizar una biopsia de ganglio linfático por posible cáncer; dificultad para descargar certificado de aislamiento por posible covid-19 y demoras en la transcripción de medicamento luego de un procedimiento quirúrgico. Los servicios fueron gestionados a través de la oficina de Atención al usuario siendo resueltas satisfactoriamente.

En la sede Palmira se presentó un (1) caso con riesgo vital, relacionado con la demora en la entrega de medicamentos de pacientes de alto costo.

Ni en la sede Medellín, ni la sede Manizales se registraron manifestaciones de este tipo en el periodo objeto de reporte.

Teniendo en cuenta el requerimiento 20222100301218481 de la Supersalud, Unisalud comparte el análisis de manifestaciones en la categoría PQRS con riesgo vital, por mes:

Ciudad	Tabla 04: Análisis y seguimiento mensual a PQRS con riesgo vital			
	Asunto PQRS	Fecha de recepción	Cierre del caso	Observaciones
Bogotá	Solicitud cambio de proveedor biopsia ganglios	14/10/2022	25/10/2022	El 19 de octubre se realizó el cambio de prestador y se generó la autorización para el Hospital Universitario Nacional ya que la oportunidad para el procedimiento estaba para el 01 de noviembre.
	Solicitud exámenes de laboratorio a domicilio.	27/10/2022	4/11/2022	Se aclaró a la usuaria que la toma de laboratorios a domicilio está indicada para los usuarios a quienes su condición clínica les impide el desplazamiento a las instalaciones de Unisalud y cuentan con orden médica que autoriza el domicilio.
	Cambio de IPS por demora en la prestación	24/11/2022	30/11/2022	Con el fin que la usuaria accediera a este servicio de manera oportuna, el área de Autorizaciones realizó cambio de prestador para consulta por

	de servicio de yodoterapia.			medicina nuclear a la Fundación Santa Fe de Bogotá.
	Imposibilidad de descarga del certificado de aislamiento.	28/11/2022	6/12/2022	El área de Sistemas revisó en la base las respuestas del usuario, evidenciando que en la casilla 20 “ <i>Seleccione los criterios que identifiquen su estado de salud actual, para definir su intervención</i> ” el usuario no registró ninguna respuesta. Motivo por el cual el sistema cerró el caso automáticamente y no generó el certificado. Se le solicitó al usuario ingresar nuevamente y registrar todas las respuestas.
	Demora en transcripción de medicamento, luego de procedimiento quirúrgico.	19/12/2022	23/12/2022	Se aclaró a la usuaria que en la primera solicitud a través de Unisalud virtual ID 119059, el documento indexado correspondía a dos fórmulas fotografiadas en una sola página, donde la primera página era ilegible y la segunda era una fórmula manual; por lo que se asumió que correspondía a la misma formulación y se envió a Comité Técnico Científico (CTC), dado que el medicamento solicitado (SINALGEN), no está Incluido en el Plan de Beneficios (PBS).
Palmira	Entrega de medicamentos	13/12/2022	16/12/2022	Se revisó el caso con el gestor farmacéutico y se realizó trazabilidad, identificando que existe una constante en la entrega de los medicamentos mes a mes, demostrando la continuidad en el tratamiento.

En comparación con el 2020-2021 y el 2022, se tiene el siguiente comportamiento:

TIPO	2020	2021	2022
Reclamo	89	85	50
Queja	72	61	116
Sugerencia	8	4	10
Solicitud de información	30	18	18

Felicitación	12	20	10
Otras	20	6	6
TOTAL POR AÑO	231	194	210

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

- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:

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

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por estado
Cerrado	79	17	42	9	147
Gestionando petición	15	0	0	0	15
Gestionado	33	14	0	1	48
Validando respuesta	0	0	0	0	0
Registrado	0	0	0	0	0
Evaluable	0	0	0	0	0
TOTAL POR SEDE	127	31	42	10	210

Fuente: base de datos Aranda 2022

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 15 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.

En la sede Bogotá se encontraron 79 casos cerrados y 33 casos gestionados. En la sede Medellín el 100% de las manifestaciones presentadas durante el IV trimestre de 2022 presentan estado “cerrado”. En la sede Manizales de las 10 manifestaciones recibidas en el periodo, 9 fueron cerradas y una fue gestionada. Esta última se trató de una felicitación radicada el 07 de diciembre de 2022.

Para la sede Palmira, se resalta que el 100% (31/31) de las manifestaciones se respondieron oportunamente.

- Perfil del usuario que hace la solicitud

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

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL POR PERFIL	%

Administrativo	29	9	18	1	57	27%
Pensionado	35	10	7	5	57	27%
Docente	27	1	4	1	33	16%
Particular	3	0	13	1	17	8%
Otro	33	11	0	2	46	22%
TOTAL POR SEDE	127	31	42	10	210	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 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.

En comparación con el año 2020 y 2021 se encuentra que:

Tabla 08: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el IV trimestre del 2020-2021-2022					
Tipo	2020	2021	2022	TOTAL POR TIPO	
Administrativo	79	54	57	190	30%
Pensionado	70	60	57	187	29%
Docente	50	28	33	111	17%
Particular-otros	32	52	63	147	23%
TOTAL POR SEDE	231	194	210	635	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV 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 por parte de los usuarios. 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 09: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el IV trimestre del 2022						
Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL POR CANAL	%

Presencial	42	3	11	4	60	28,6%
Correo electrónico	50	24	19	4	97	46,2%
Web (Aranda)	32	4	11	1	48	22,4%
Teléfono	3	0	1	1	5	2,4%
Buzón	0	0	0	0	0	0%
TOTAL POR SEDE	127	31	42	10	210	100%

Fuente: base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá se muestra como disminuye el uso del aplicativo ARANDA y aumenta el correo electrónico y la atención presencial, por tal motivo se adelanta una campaña nacional, en la cual se socializa a todos los afiliados, mediante correo masivo, dos veces al mes, el procedimiento para radicar una PQRS a través de este sistema, el cual es fundamental para la facilitación de procesos.

En la sede Medellín se evidencia recepción vía correo electrónico de diecinueve (19) manifestaciones, siendo este medio preferido por los pacientes para evitar desplazamientos y tramitología; incremento de las manifestaciones radicadas de forma presencial presentándose en el IV trimestre once (11) manifestaciones por este medio; en la plataforma de Aranda se recibieron once (11) manifestaciones, siendo un número significativo de usuarios que utilizan este medio teniendo en cuenta que el tipo de población que prevalece en Unisalud es de personas adultas mayores; finalmente se recibió una (1) manifestación telefónica desde el área de Atención al Usuario.

En la sede Manizales, para este periodo, los canales de mayor uso por los usuarios fueron el presencial y el correo electrónico, con una participación de 8 de las 10 manifestaciones recibidas. Durante la vigencia 2022, la radicación presencial se ha conservado dentro de los primeros lugares. El mismo comportamiento se evidenció en el cuarto trimestre de 2021.

En la sede Palmira, los usuarios utilizan más el correo electrónico ya que es el canal más utilizado por ellos. Para este trimestre se evidencia una mayor participación en el aplicativo Aranda.

Durante el IV trimestre del 2022, desde las áreas de Atención al Usuario se continuó realizando acompañamiento y retroalimentación de la plataforma ARANDA a los usuarios, con el fin de fortalecer este medio de radicación de manifestaciones, fortaleciendo así la Participación Social en Salud.

En comparación con el 2022 se encuentra que:

Canal	2020	2021	2022	TOTAL POR CANAL	%
Presencial	5	25	60	90	14%
Correo electrónico	62	57	97	216	34%
Web (ARANDA)	159	104	48	311	49%

Teléfono	1	6	5	12	2%
Buzón	4	2	0	6	1%
TOTAL POR AÑO	231	194	210	635	100%

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

- Nivel de cumplimiento en la respuesta

Tabla 11: Nivel Promedio en días de respuesta IV trimestre 2022					
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2020	13.2	10.9	5.4	10.8	10.07
2021	12.5	11.07	2.7	4.1	7.59
2022	13.3	7.6	4.9	6.7	8.12

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

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

Tabla 12: Casos que no tienen fecha de solución al corte del informe del IV trimestre 2022			
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
15	0	0	1

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 adelanta una encuesta de manera aleatoria, por parte de los referentes de, vía telefónica.

Tabla 13: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el IV trimestre de 2022				
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL DE ENCUESTAS
13	5	4	3	25
				TOTAL DE MANIFESTACIONES
				210 - 11.9%

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 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	3	0	0	2	8

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

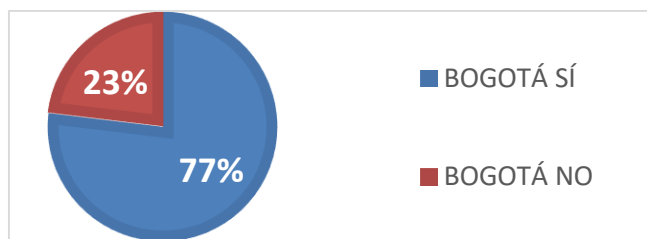
Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

Tabla 17: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palмира , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	1	0	0	1	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.

- Solución de solicitud

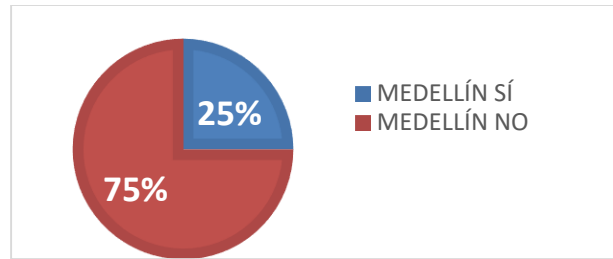
Gráfica 07: Satisfacción con solución a manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el IV trimestre 2022.



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, de los 13 encuestados, 3 manifestaron estar insatisfechos con la respuesta dada por Unisalud y hubo un total de 10 usuarios satisfechos con la respuesta entregada.

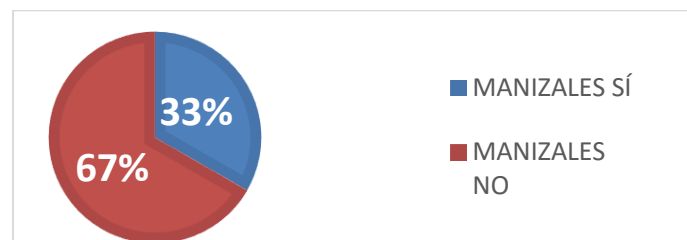
Gráfica 08: Satisfacción con solución a manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el IV trimestre 2022



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, de los cuatro (4) usuarios encuestados, tres (3) de ellos respondieron que no consideran solucionada su manifestación (75%). Se hizo acompañamiento, pero estos usuarios manifestaron que no estaban de acuerdo con la respuesta que se les entregó. Por el contrario, un (1) usuario manifestó que su solicitud fue solucionada por Unisalud, siendo un 25% del total de los usuarios encuestados.

Gráfica 09: Satisfacción con solución a manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el IV trimestre 2022

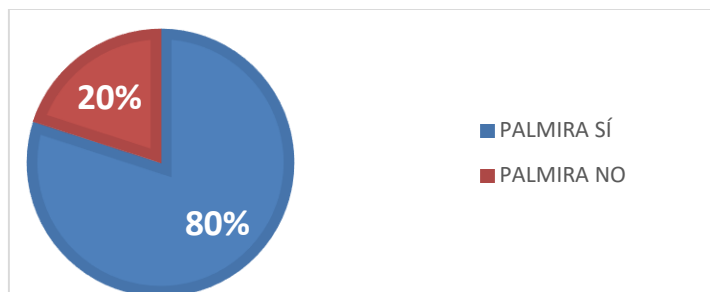


Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En la sede Manizales, para este periodo, 2 de los 3 usuarios que respondieron la encuesta expresaron inconformidad con la solución a su solicitud. Una usuaria consideró que la respuesta del prestador implicado (de la red externa) no estaba relacionada con los hechos expuestos y los cuales motivaron su queja.

En el segundo caso, el usuario expresó que la solicitud fue gestionada directamente por su familiar ante el prestador externo y no por Unisalud directamente, como era lo esperado de su parte. Es preciso mencionar que la satisfacción de los usuarios con la respuesta a la manifestación se obtuvo a partir del formulario enviado a los correos electrónicos. No hubo registro de respuestas en Aranda.

Gráfica 10: Satisfacción con solución a manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el IV 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 propuestas

En la sede Bogotá, el área de Comunicaciones generó información específica sobre la causa del aumento en el valor de las cuotas moderadoras, el uso del aplicativo ARANDA, el enlace donde se encuentra alojada la red de prestadores, recomendaciones sobre prevención de enfermedades respiratorias como el covid-19 y la pertinencia del uso del tapabocas.

En el mismo sentido se generó una pieza gráfica, la cual se publicó en el pasillo del primer piso de la Unidad, explicando el motivo por el cual no es posible la ubicación de sillas en el corredor.

Por otro lado, la supervisora del contrato requirió a la farmacia Colsubsidio aumentar el número de funcionarios e implementar una segunda ventanilla para la entrega de medicamentos, así como realizar adecuaciones al digiturno que permitan a los usuarios esperar su turno en la sala del primer piso. Este último requerimiento debió ser pospuesto hasta 2023 debido a requerimientos técnicos que debían ser aprobados por el gestor.

En Unisalud, sede Medellín, se adelanta retroalimentación periódica a las IPS de la red contratada, con el fin de establecer acuerdos de mejoramiento en oportunidad y en dificultades en comunicación, que faciliten la prestación del servicio a los usuarios de Unisalud. Así mismo, se continúa con el seguimiento permanente a la oportunidad de especialistas de las IPS de la red contratada y apoyo en consecución de citas a los usuarios.

Justamente, en las rondas de negociación con las IPS de la red contratada para esta sede, se adelantan acuerdos de mejoramiento de oportunidad en la prestación de los servicios, trámite de autorizaciones, radicación y seguimiento de cuentas médicas, entre otros temas, los cuales favorecen la prestación de los servicios a los afiliados.

Por otra parte, en la sede Medellín, el operador logístico de medicamentos continúa con la implementación del plan de acción elaborado para mejorar los tiempos de espera de la entrega de medicamentos y la entrega oportuna y completa de los mismos. Así mismo la unidad realiza reuniones periódicas, para el seguimiento de actividades de dicho plan y retroalimentación permanente de resultados y casos específicos.

En la sede Manizales se continuó con la estrategia de direccionamiento, de casos especiales de usuarios, hacia la líder de Aseguramiento y Prestación para asegurar la atención con criterios de oportunidad y continuidad en la red contratada, así como impactar en la resolutividad efectiva y la satisfacción de los pacientes.

En la sede Palmira las acciones se centran en la Clínica Palma Real, que es el principal prestador de servicios de Urgencias y hospitalización de la ciudad de Palmira, donde se han concertado esfuerzos para garantizar la atención oportuna y ágil a los usuarios. También en la comunicación permanente con el Gestor farmacéutico para intervenir la situación sobre desabastecimiento de algunos medicamentos.

7. Análisis de satisfacción

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	374 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:

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL
180	106	62	26	374
48%	28%	17%	7%	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

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

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR AÑO %	
2020	469	252	93	40	854	40%

2021	586	172	128	36	922	43%
2022	180	106	62	26	374	17%
TOTAL POR SEDES	1235	530	283	102	2150	100%

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

Durante la vigencia 2022 hubo una disminución considerable en el diligenciamiento de encuestas de satisfacción, situación que se presentó ante la disminución en la divulgación realizada en el primer trimestre del año, teniendo en cuenta algunas quejas de usuarios que manifestaban que recibían muchos correos de la Universidad.

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

Tabla 21: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el IV trimestre del 2022						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR PERFIL	
					%	
Cotizante activo	99	62	54	17	232	62%
Cotizante pensionado	59	39	7	7	112	30%
Beneficiario	20	3	1	2	26	7%
Otros	2	2	0	0	4	1%
TOTAL POR SEDES	180	106	62	26	374	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 encuentra que:

Tabla 22: Comparativo del perfilamiento de satisfacción IV trimestre del 2020-2021-2022				
	2020	2021	2022	TOTAL POR PERFIL

Cotizante activo	575	495	232	1302	61%
Cotizante pensionado	230	269	112	611	28%
Beneficiario	49	136	26	211	10%
Otros	0	22	4	26	1%
TOTAL POR AÑO	854	922	374	2150	100%

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

● Satisfacción general

Tabla 23: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el IV trimestre del 2022

Sedes	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho, ni insatisfecho	2 Un poco Insatisfecho	1 Insatisfecho	TOTAL POR SEDES	
Bogotá	130	25	10	4	11	180	48%
%	72%	14%	6%	2%	6%		
Manizales	59	2	0	0	1	62	17%
%	95%	3%	0%	0%	2%		
Medellín	55	17	5	12	17	106	28%
%	52%	16%	5%	11%	16%		
Palmira	17	7	1	0	1	26	7%
%	65%	27%	4%	0%	4%		
TOTAL POR TIPO	261	51	16	16	30	374	100%
%	70%	14%	4%	4%	8%		

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
- 4: Satisfecho
- 3: Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 5: Muy satisfecho

En la sede Bogotá se obtuvo una muestra de 180 usuarios, de los cuales 155 se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la prestación de los servicios de la Unidad. No obstante 25 de estos no muestran satisfacción con el servicio, siendo importante implementar acciones de mejora para cumplir las expectativas de estos 25 usuarios, así mejorar la percepción del servicio.

En la sede Medellín, el 68% de los afiliados que respondieron la encuesta refieren estar satisfechos con los servicios recibidos (52% muy satisfechos y 16% satisfechos) evidenciando disminución en la percepción de los usuarios de 16% con respecto al trimestre inmediatamente anterior, en esta calificación se destaca la calidad en la atención en salud y la necesidad de continuar con procesos de mejoramiento continuo en la Unidad. El 5% refieren encontrarse medianamente satisfechos exponiendo necesidad de mejoramiento en medio de comunicación telefónica y en atención a usuarios crónicos en programas.

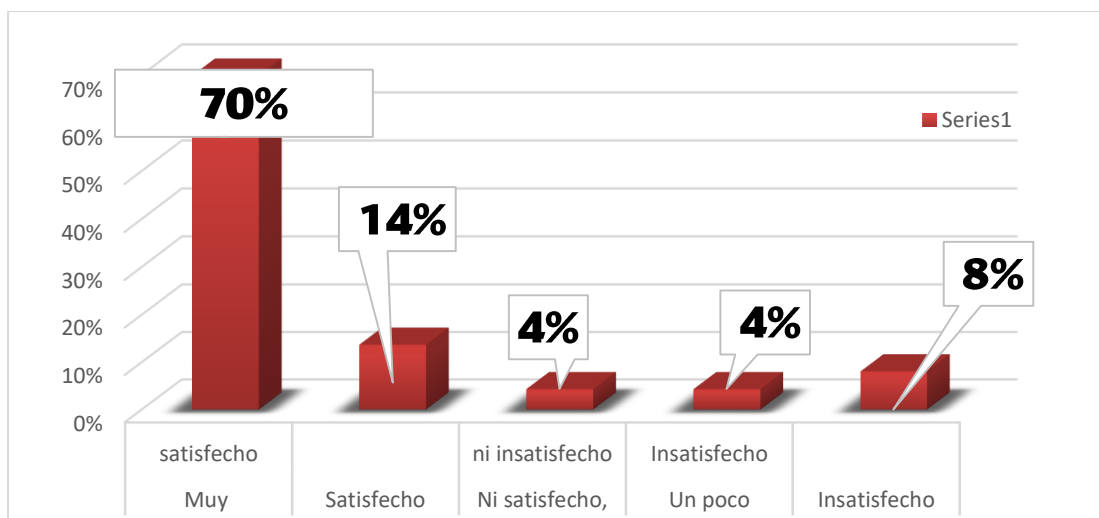
Finalmente, el 27% refiere insatisfacción (11% un poco insatisfechos y 16% insatisfechos) reiterando las dificultades la dispensación de medicamentos, dificultades para asignación de citas en IPS de red contratada y falta de oportunidad en autorizaciones.

En la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, 62 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción. De estos, el 98.4%, es decir 61, manifestaron sentirse muy satisfechos y satisfechos con la atención recibida. Sólo un usuario mostró su inconformidad con la emisión de autorizaciones para los procedimientos.

En general, los usuarios de Manizales resaltaron la excelencia de los servicios en el prestador propio, en las IPS de la red contratada y la calidad humana de los colaboradores. Algunos de ellos sugirieron contar con convenios en los que se fortalezca la oferta de subespecialidades y la habilitación de canales web para la solicitud de citas médicas y odontológicas.

En la sede Palmira, el 92% de los usuarios (24/26), reportaron encontrarse satisfechos y muy satisfechos con los procesos de atención de Unisalud.

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



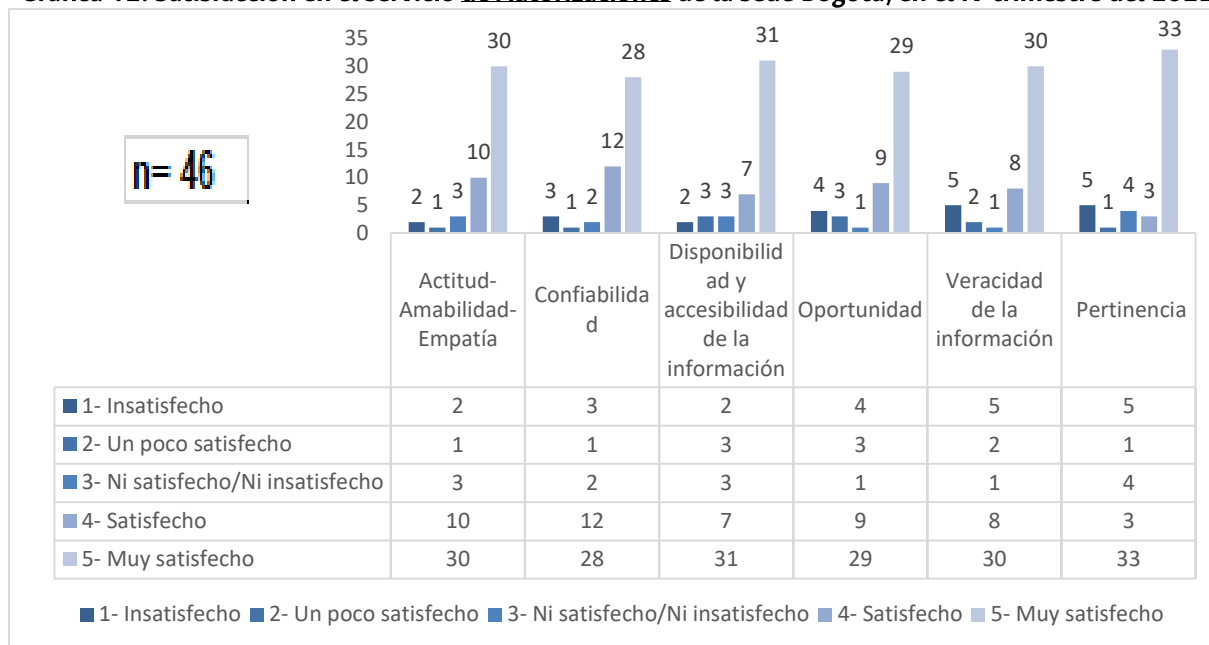
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

• 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

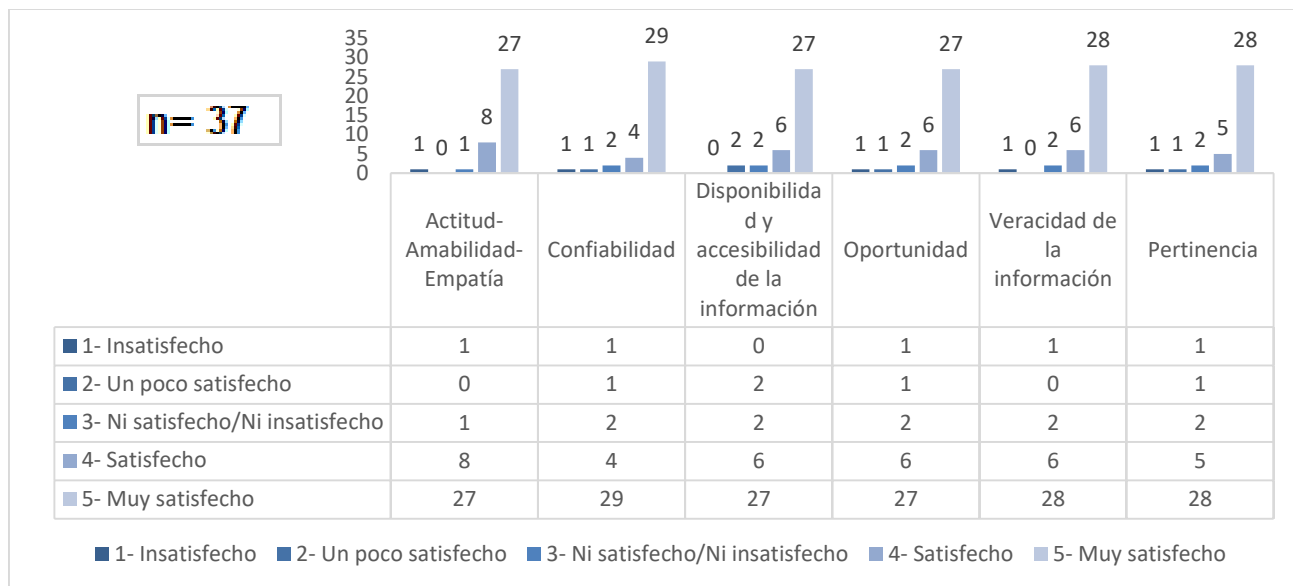
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Bogotá, de los 46 usuarios que calificaron el servicio, aproximadamente 40 están satisfechos y muy satisfechos con la atención; felicitan la eficiencia de Unisalud virtual y la excelente atención del área. Sin embargo, el resto de los usuarios se encuentran insatisfechos en cuanto a algunos aspectos, como se expone en la gráfica.

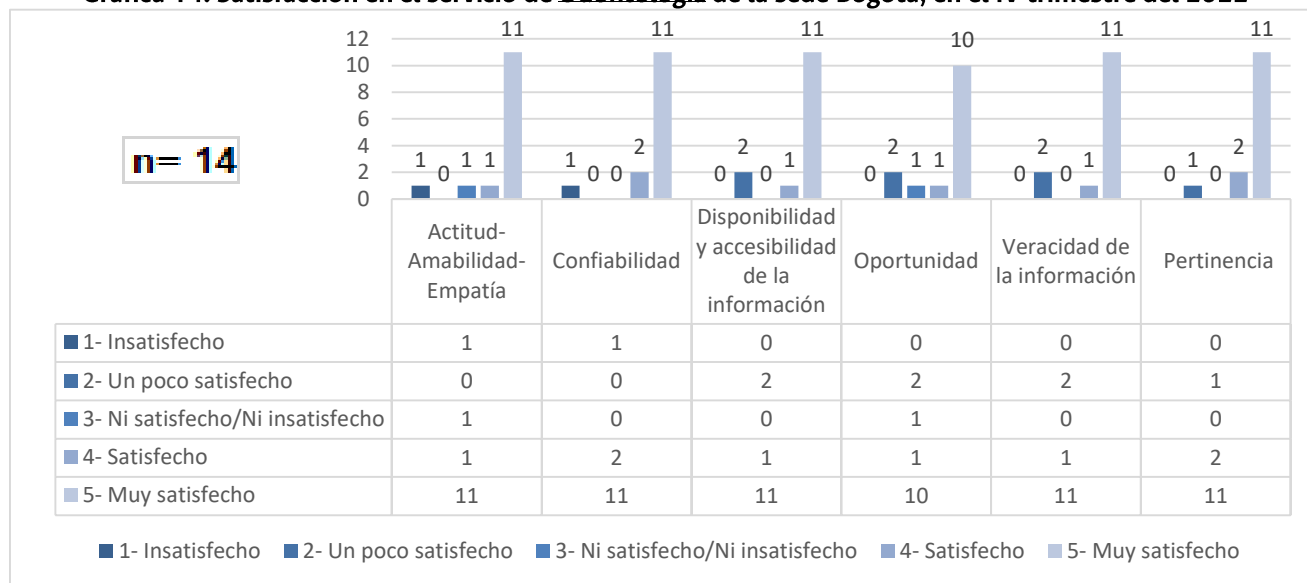
Gráfica 13: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Bogotá, de los 37 usuarios que calificaron el servicio, aproximadamente 35 usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención. Estos resaltan la confiabilidad, veracidad de la información y pertinencia. No obstante, algunos se encuentran insatisfechos en cuanto a la actitud y amabilidad, disponibilidad y oportunidad, sugieren contratar un Psiquiatra para la Unidad, ampliar o mantener red de IPS, y fortalecer o ampliar temas de salud mental dada las secuelas de la pandemia y los problemas salud mental en la comunidad universitaria.

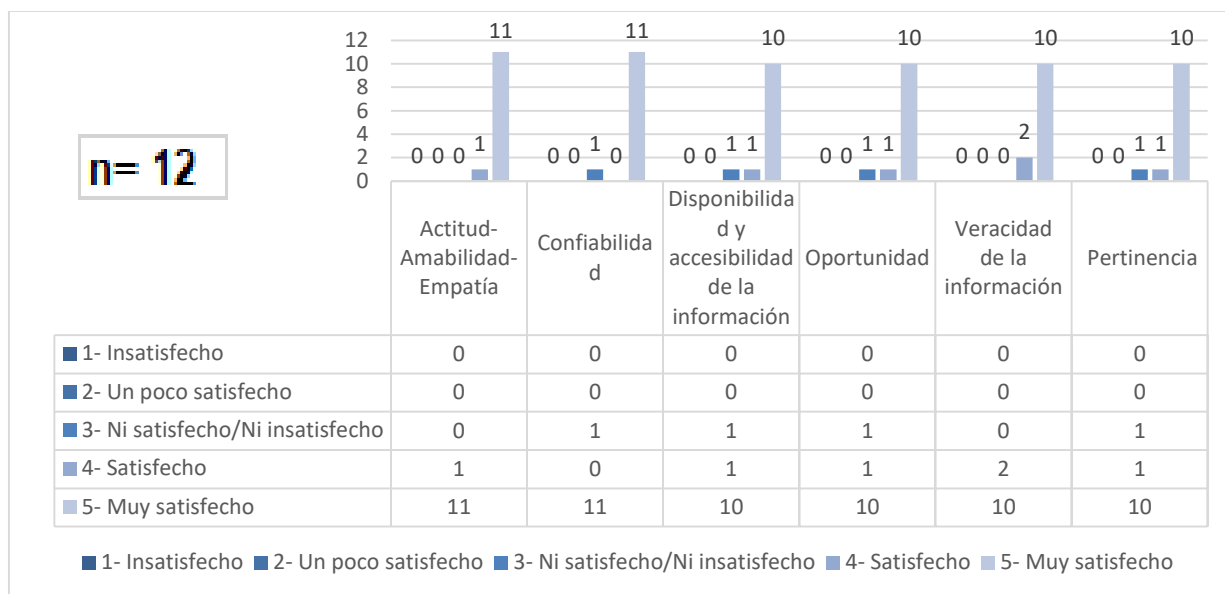
Gráfica 14: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Bogotá, de los 14 usuarios que calificaron este servicio, 13 se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención de esta área. De todas las variables a calificar, los usuarios refieren que el servicio es excelente, amable, oportuno, eficiente y apropiado a las necesidades del usuario; mientras que un usuario refirió insatisfacción en la atención.

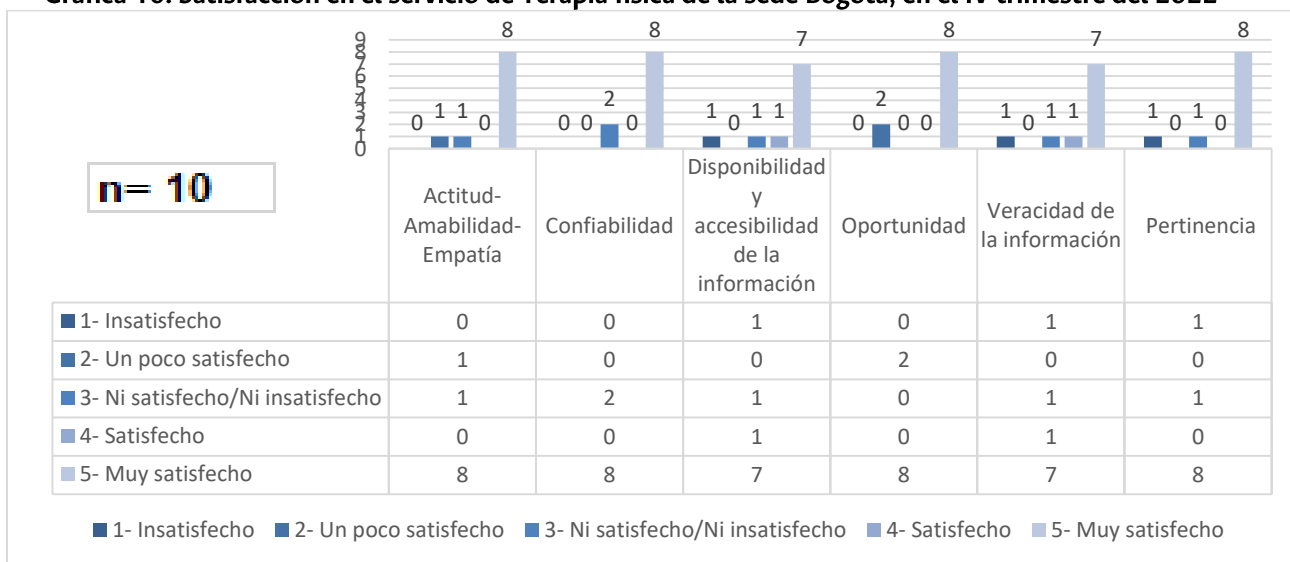
Gráfica 15: Satisfacción en el servicio de Red adscrita de la Sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Bogotá, de los 12 usuarios que calificaron este servicio, 11 se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida, destacan todas las variables a calificar; es importante aclarar que el prestador más calificado fue el Hospital Universitario Nacional, seguido por la Clínica Marly, la Fundación Santa Fe y al profesional en retinología Iván Morales. Los usuarios agradecen y felicitan la excelente atención y que se mantengan estos servicios. Por otra parte, sugieren que las citas sean más oportunas.

Gráfica 16: Satisfacción en el servicio de Terapia física de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022

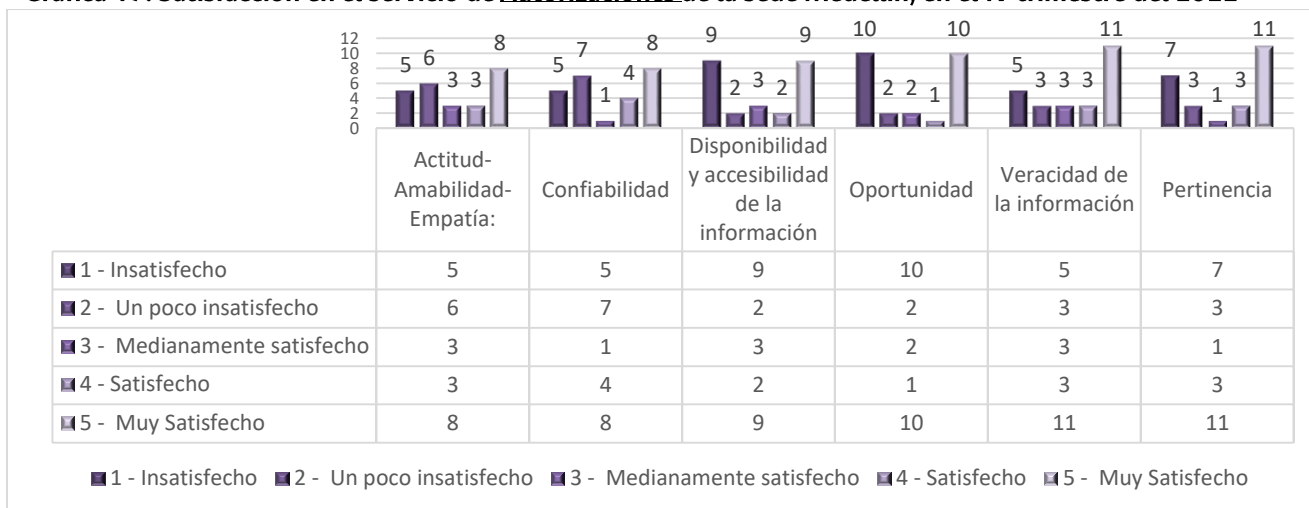


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Bogotá, de los 10 usuarios que calificaron el servicio, 9 se encuentran satisfechos y muy satisfechos exponiendo que el servicio es excelente, que se mantenga la eficiencia y amabilidad, resaltan el profesionalismo, entrega y humanismo de las personas que atienden. Por otra parte, la insatisfacción está relacionada con la atención de las terapias físicas domiciliarias, por la oportunidad en la atención.

Sede Medellín

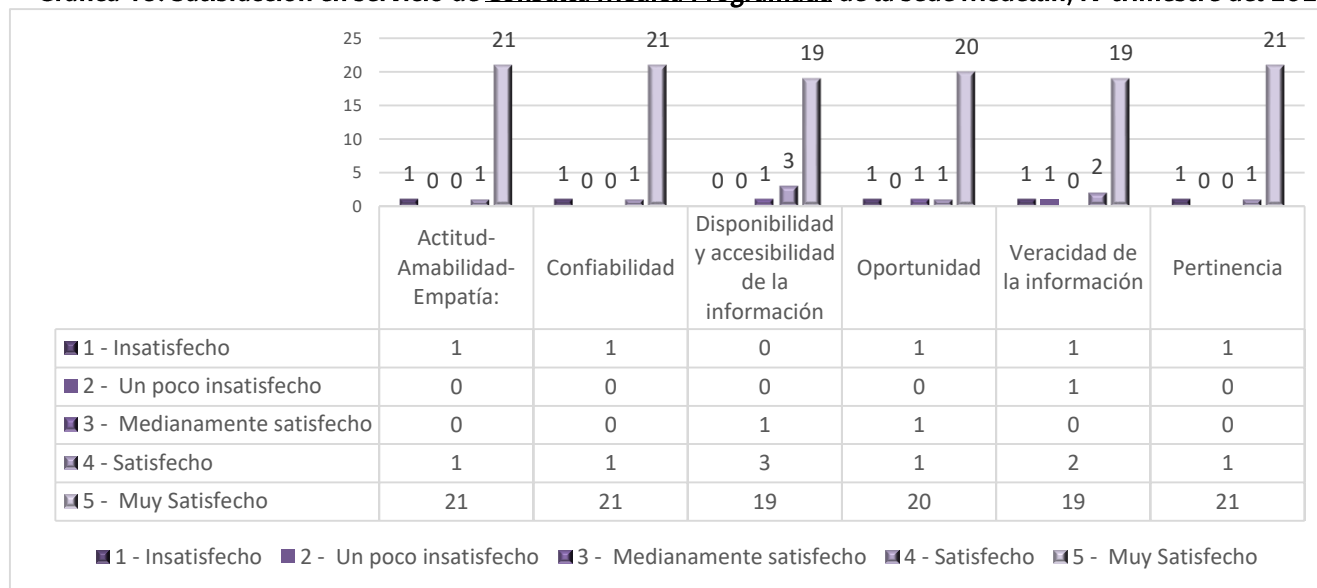
Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de Autorizaciones corresponde al 24% del total de los servicios evaluados en el IV trimestre de 2022 en la sede Medellín, disminuyendo en 29% la calificación con respecto al periodo inmediatamente anterior y teniendo un porcentaje de satisfacción de 49%. Los usuarios refieren aumento de tiempo de entrega de autorizaciones o no entrega de las mismas y falta de información clara y completa a los usuarios referente al trámite solicitado.

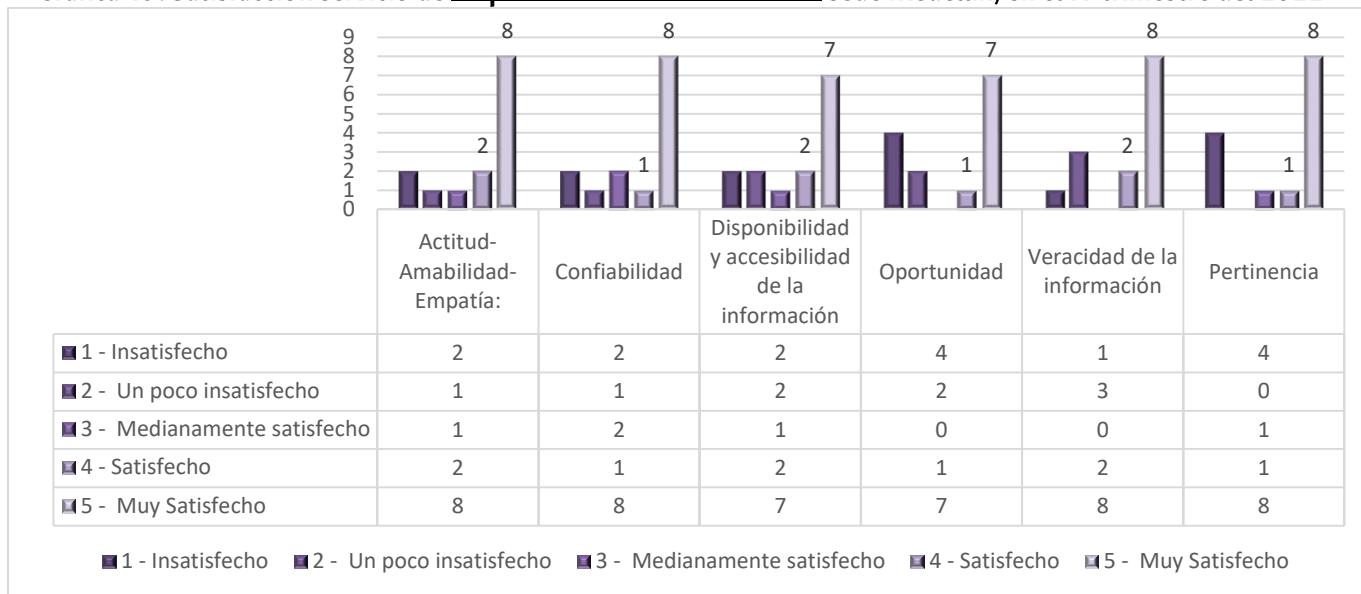
Gráfica 18: Satisfacción en servicio de Consulta Médica Programada de la sede Medellín, IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de consulta médica programada corresponde al 22% del total de los servicios evaluados en el IV trimestre de 2022 para la sede, manteniendo su nivel de satisfacción en niveles óptimos con una calificación de 94% de satisfacción. Los usuarios refieren que el servicio es de calidad y motivan al personal para seguir con el mejoramiento continuo en el área, especialmente en acceso e información telefónica.

Gráfica 19: Satisfacción servicio de Dispensación de medicamentos sede Medellín, en el IV trimestre del 2022

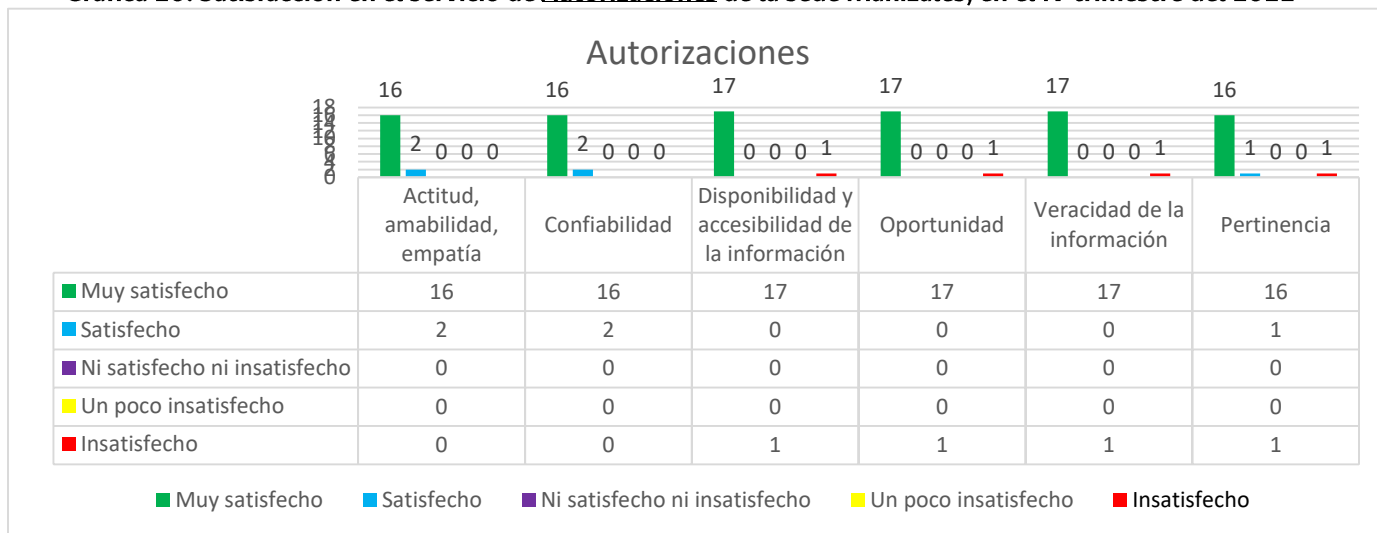


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Medellín el servicio de Dispensación de Medicamentos corresponde al 12% del total de los servicios evaluados en el IV trimestre de 2022, aumentando en 17% la calificación obtenida en el periodo anterior, para un porcentaje de satisfacción de 65%. Los usuarios solicitan mejorar tiempos de espera para entrega de medicamentos y entrega completa y oportuna de los mismos.

Sede Manizales

Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el IV trimestre del 2022

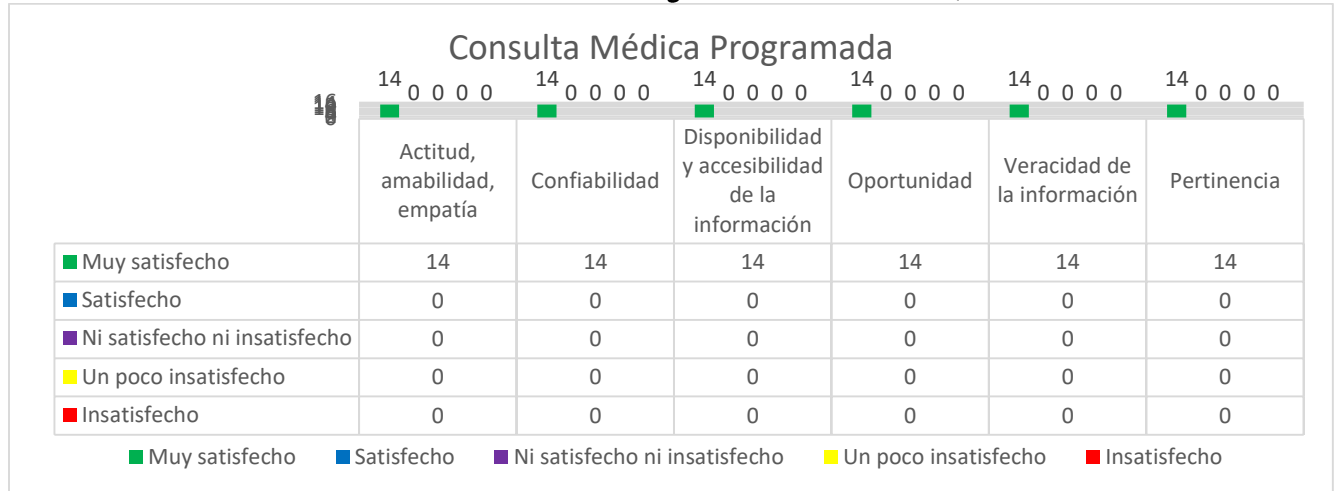


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Manizales el servicio que concentró el mayor número de respuestas en la encuesta de satisfacción correspondió a Autorizaciones, con 18 registros. En general, las calificaciones por atributo se distribuyeron entre Muy satisfechos y Satisfechos. Un usuario se mostró inconforme con los atributos de disponibilidad, oportunidad, veracidad y pertinencia, en relación con la emisión de las autorizaciones para los procedimientos.

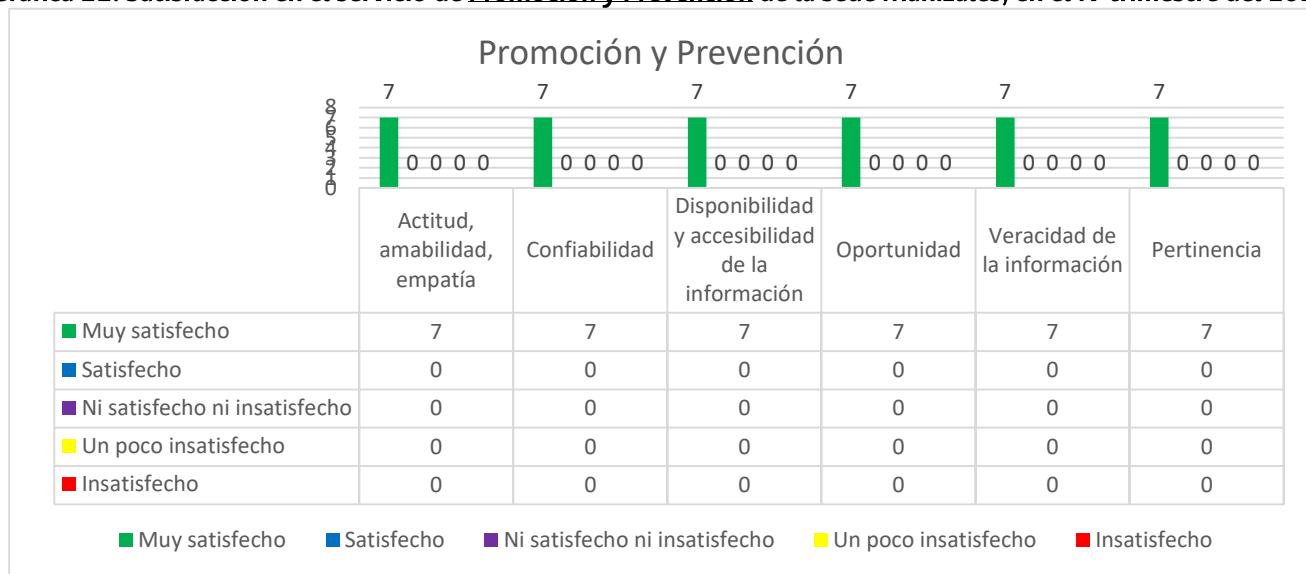
En los demás casos, los usuarios resaltaron la calidad en la prestación de los servicios de salud. En comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2021, este servicio conservó el primer lugar.

Gráfica 21: Satisfacción servicio de Consulta Médica Programada sede Manizales, IV trimestre del 2022



En la Sede Manizales el servicio que ocupó el segundo lugar respecto del número de encuestas diligenciadas fue Consulta Médica Programada con 14 registros. Es preciso resaltar que todos los usuarios calificaron los 6 atributos como Muy Satisfechos. En el cuarto trimestre de 2021, este servicio también se ubicó en el segundo lugar.

Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Promoción y Prevención de la sede Manizales, en el IV trimestre del 2022

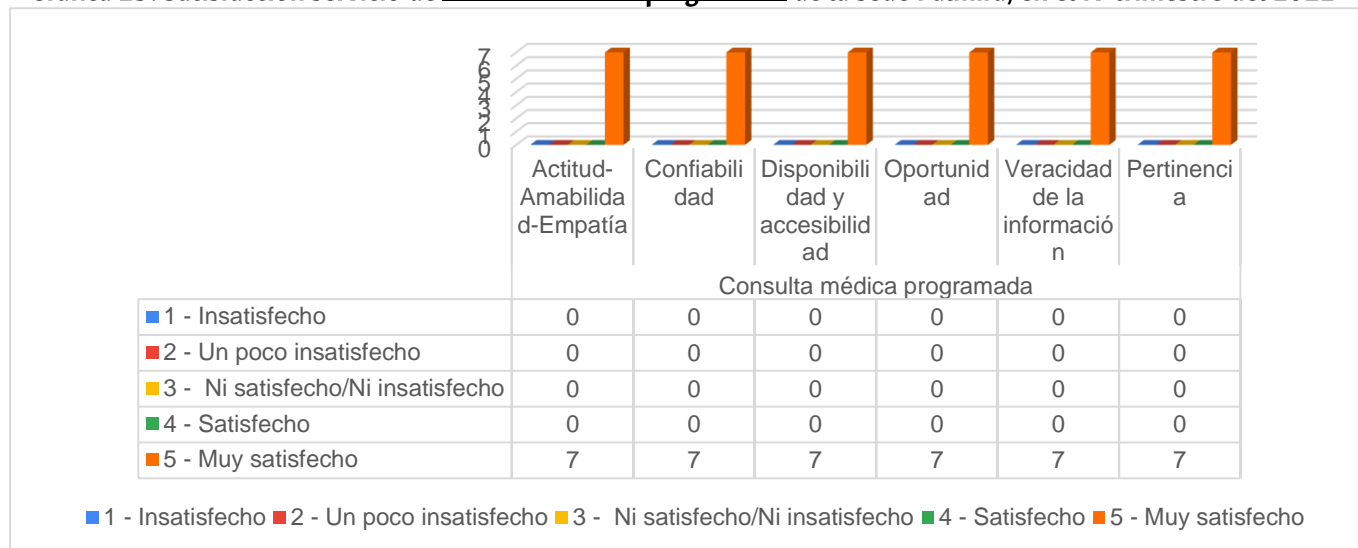


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la Sede Manizales el tercer lugar fue ocupado por los servicios de Promoción y Prevención, con 7 registros. Como en el gráfico anterior, todas las respuestas se concentraron en la categoría Muy Satisfechos. Al contrastar los resultados obtenidos en este mismo periodo para el año 2021, este servicio también coincidió en posición.

Sede Palmira

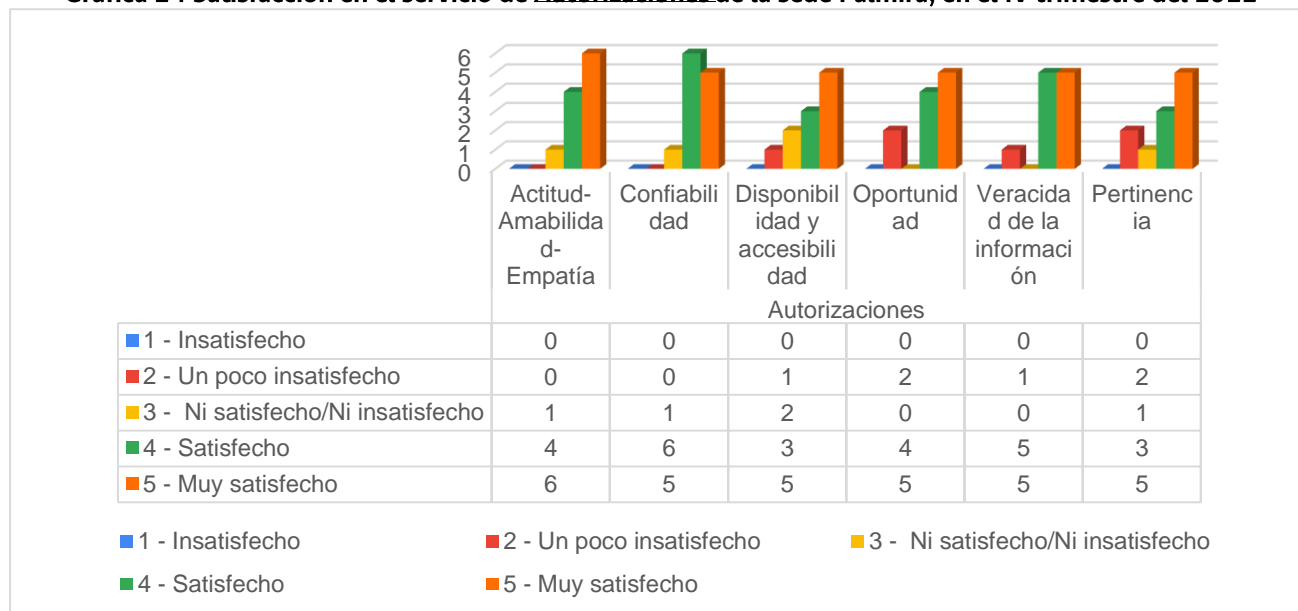
Gráfica 23: Satisfacción servicio de Consulta médica programada de la sede Palmira, en el IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Palmira el segundo servicio más calificado fue el de Consulta Médica programada con un porcentaje con un porcentaje de 35% (7/20), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho.

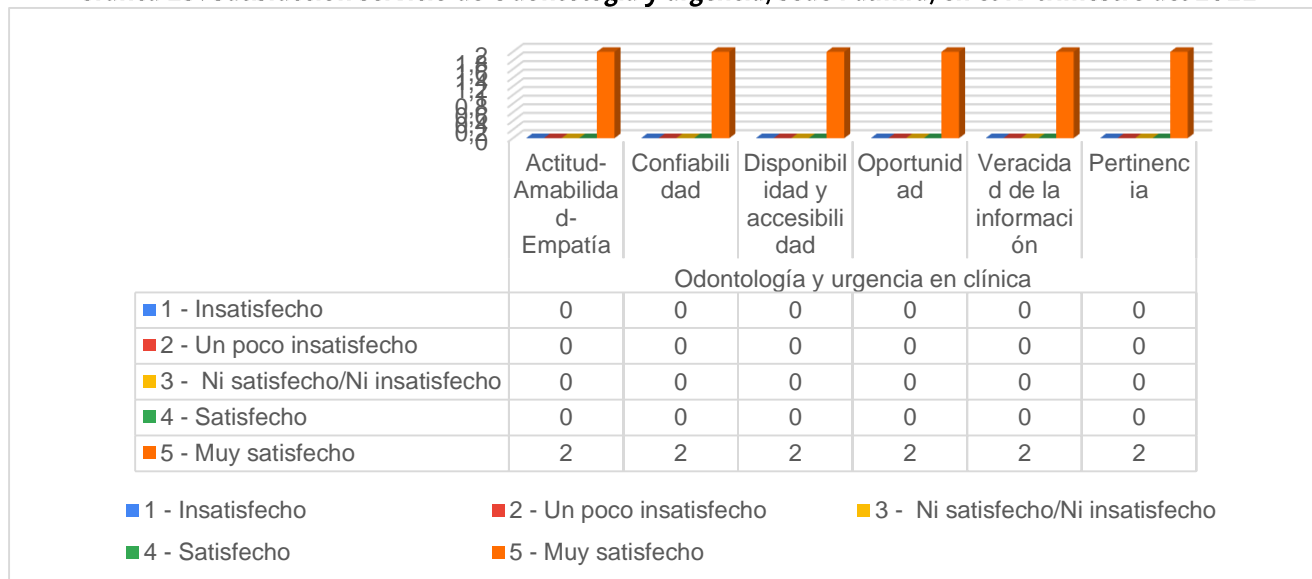
Gráfica 24 Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Palmira, en el IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado fue el de Autorizaciones con un porcentaje de 55% (11/20), con relación al total de encuestados. La satisfacción de los usuarios se calculó en un 83,5% para las categorías de satisfecho muy satisfecho y un 16,4% para las categorías de un poco insatisfecho y ni satisfecho/ni insatisfecho.

Gráfica 25: Satisfacción servicio de Odontología y urgencia, sede Palmira, en el IV trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira, el tercer servicio más calificado fue el de Odontología y Urgencia en clínica, con un porcentaje de 10% (2/20), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho.

8. Mejoras respecto a satisfacción

- A todos los Jefes de División de las 4 sedes de Unisalud: Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira, se les compartió un archivo con los comentarios de los usuarios respecto al servicio durante el cuarto trimestres del año 2022 para que realicen una revisión y tomen en cuenta las consideraciones allí expuestas.
- En el mismo sentido, se estableció la programación de la socialización de esta encuesta de satisfacción para que más usuarios la conozcan y la diligencien.
- Respecto a factores de imposible cumplimiento, como las sillas en espacios estrechos y cerrados en la sede Bogotá, se resocializará la información de una manera más masiva para dar claridad a la situación.
- Respecto a situaciones de oportunidad con la red de prestadores, para las contrataciones del 2023 este es un tema fundamental a considerar.

9. ÍNDICES

Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el IV trimestre 2022
Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones IV trimestre 2020-2021-2022
Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el IV trimestre 2022
Tabla 04: Análisis y seguimiento mensual a PQRS con riesgo vital
Tabla 05: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el IV trimestre 2020-2021-2022
Tabla 06: Estado de manifestaciones nacionales en el IV trimestre 2022
Tabla 07: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el IV trimestre del 2022
Tabla 08: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el IV trimestre del 2020-2021-2022
Tabla 09: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el IV trimestre del 2022
Tabla 10: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el IV trimestre 2020-2021-2022

Tabla 11: Nivel Promedio en días de respuesta IV trimestre 2022
Tabla 12: Casos que no tienen fecha de solución al corte del informe del IV trimestre 2022
Tabla 13: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el IV trimestre de 2022
Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV trimestre 2022
Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV trimestre 2022
Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV trimestre 2022
Tabla 17: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV trimestre 2022
Tabla 18: Ficha técnica encuesta de satisfacción IV trimestre 2022
Tabla 19: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el IV trimestre de 2022
Tabla 20: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el IV trimestre 2020- 2021- 2022
Tabla 21: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el IV trimestre del 2022
Tabla 22: Comparativo del perfilamiento de satisfacción IV trimestre del 2020-2021-2022
Tabla 23: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el IV trimestre del 2022

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el IV trimestre 2022
Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el IV trimestre 2022
Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el IV trimestre 2022
Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el IV trimestre 2022
Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el IV trimestre 2022
Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” en el IV trimestre 2022
Gráfica 07: Satisfacción con solución a manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el IV trimestre 2022.
Gráfica 08: Satisfacción con solución a manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el IV trimestre 2022
Gráfica 09: Satisfacción con solución a manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el IV trimestre 2022
Gráfica 10: Satisfacción con solución a manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el IV trimestre 2022
Gráfica 11: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el IV trimestre del 2022
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 13: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 14: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 15: Satisfacción en el servicio de Red adscrita de la Sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 16: Satisfacción en el servicio de Terapia física de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 18: Satisfacción en servicio de Consulta Médica Programada de la sede Medellín, IV trimestre del 2022
Gráfica 19: Satisfacción servicio de Dispensación de medicamentos sede Medellín, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 21: Satisfacción servicio de Consulta Médica Programada sede Manizales, IV trimestre del 2022
Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Promoción y Prevención de la sede Manizales, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 23: Satisfacción servicio de Consulta médica programada de la sede Palmira, en el IV trimestre del 2022
Gráfica 24 Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Palmira, en el IV trimestre del 2022

10. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el IV trimestre del 2020:
<https://Unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/INFORME%20DE%20MANIFESTACIONES%20CUARTO%20TRIMESTRE%202020.PDF>
- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el IV trimestre del 2021:
<https://Unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/satisfaccion/2021/INFORME%20MANIFESTACIONES%20Y%20SATISFACCION%CC%81N%20%20CUARTO%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