INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD
III 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, Articulo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.

- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia.

- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, "por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional".

- Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública, "por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno–MECI".

- Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, "por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea".

- Resolución de Rectoría 464 de 2014 por la cual "Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones".

- Decreto 124 de 26 de enero de 2016 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2".

- 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".

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

2. DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

- **PQRS con riesgo vital:** las PQR que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el SGSSS o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimento. Asimismo, aquellas PQR que esta Superintendencia traslade al vigilado y marque como PQR con riesgo vital deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días hábiles desde el traslado, sin perjuicio de la responsabilidad del vigilado en el evento de no resolver la situación con la inmediatez que la situación clínica del paciente requiera y conforme a las características de calidad, oportunidad, continuidad e integralidad inherentes al derecho fundamental a la salud que del derecho fundamental la salud. (Tomado de https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf)

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

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

4.1 Manifestaciones

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información del III 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
- Manifestaciones PQRS con riesgo vital recibidas durante el trimestre y gestión respectiva.
- Canal habilitado por el solicitante
- Nivel de cumplimiento en la respuesta (días de respuesta)
- Satisfacción de la respuesta
- Acciones de mejora a implementar 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 III trimestre 2022

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
141	25	51	9	226
62%	**11%**	**23%**	**4%**	**100%**

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2022

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

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 III trimestre se puede evidenciar. En comparación con el 2020 y 2021 se analiza que:

Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones III trimestre 2020-2021-2022		
Año	**No. Manifestaciones**	**%**
2020	162	29%
2021	166	30%
2022	226	41%
Total	**554**	**100%**

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

El año 2022 fue el momento en que más manifestaciones se recibieron, en comparación con el 2020 y 2021, durante el mismo periodo de tiempo. Encontramos que, en la mayoría, estas fueron motivadas por temas como la oportunidad de citas a nivel intramural y en la red de prestadores, dispensación de medicamentos, inconformidades en gestiones administrativas frente a procesos como autorizaciones entre otros, como se expondrá más adelante.

- **Tipo de Manifestaciones**

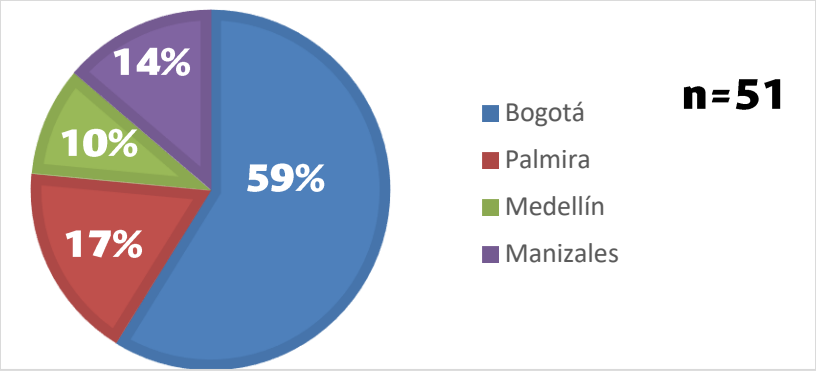
Desde julio a septiembre de 2022, se recibieron un total de 226 manifestaciones, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el III trimestre 2022						
Tipo	**Bogotá**	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**	**Total por tipo**	**%**
Reclamo	30	9	5	7	51	**22.56%**
Queja	73	11	34	1	119	**52.65%**
Sugerencia	10	0	7	0	17	**7.52%**
Solicitud de información	14	1	2	0	17	**7.52%**
Felicitación	8	4	3	1	16	**7.07%**
Otras-PQRS con riesgo vital	6	0	0	0	6	**2.65%**
Total por sedes	**141**	**25**	**51**	**9**	**226**	**100%**

Fuente: base de datos Aranda 2022

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

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá los 30 reclamos fueron atribuidos a algunas dificultades con la oportunidad de citas para medicina general, toda vez que se aumentó de la demanda de estas ante la situación epidemiológica que se ha venido presentando en el país ante las condiciones climáticas.

Asimismo, los usuarios manifestaron su molestia ante el retorno de las citas presenciales y la generación de formulación de medicamentos crónicos e esta modalidad. Cabe aclarar que se informó que esta medida obedece a una acción de cuidado a la salud, teniendo en cuenta el perfil poblacional y las comorbilidades de muchos de los usuarios que requieren estos servicios.

También se presentaron reclamos ante casos de dificultades con la red adscrita por aspectos como cancelación de citas y exámenes diagnósticos, falta de oportunidad para consultas con medicina especializada y toma de exámenes diagnósticos. Esto fue revisado con cada una de las entidades sobre la cual se radicó la PQRS

Para la sede Medellín, se presentaron 5 reclamos relacionados con la no atención en la red adscrita aduciendo a que no se tiene el servicio contratado, cobro de cuota moderadora por medicamentos, interrupción de terapias por convenio, inconformidad por atención de Enfermera de riesgo cardiovascular y requerimiento de entrega de medicamentos por 2 meses y a domicilio por situación particular. Esta situación fue puesta en conocimiento de las entidades de salud y se les exigió una respuesta y una solución a la dificultad expuesta.

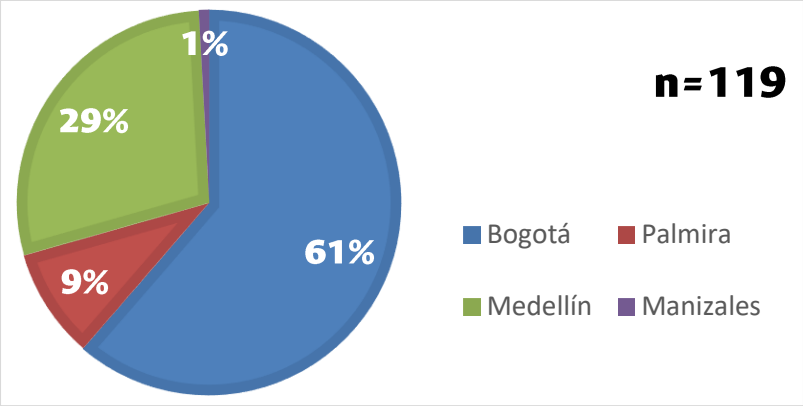
Para la sede Manizales, se registraron 7 reclamos, de los cuales 5 estuvieron relacionados con inconformidades por los servicios prestados en las IPS de la red complementaria, específicamente con la oportunidad en la asignación de citas. Los dos casos restantes correspondieron a derechos de petición derivados de la atención en el servicio de Odontología en el prestador propio y la solicitud de gestión de un reembolso de los aportes de un usuario que Colpensiones pagó erróneamente a otro asegurador.

Estas manifestaciones fueron notificadas oportunamente a las partes interesadas para su respectiva gestión. En comparación con el tercer trimestre de 2021, hubo una disminución de 5 casos.

En la sede Palmira se presentaron 9 reclamos, que en su mayoría estaban relacionados con la atención en la red de externa (atención del servicio de Urgencias), la oportunidad para la asignación de citas de especialista en Cardiología y la programación de un procedimiento oftalmológico. También se presentó una situación con la atención de Enfermería domiciliaria, en cuanto a la pertinencia y una solicitud para una silla de ruedas. Todas estas situaciones se atendieron y se resolvieron oportunamente.

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

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá las 73 quejas se atribuyeron a situaciones como la pérdida de algunos exámenes diagnósticos por parte de la entidad de salud de la red de prestadores, obligando a repetir la toma de estos. Por otra parte, continúan las percepciones de trato deshumanizado desde y hacia los pacientes al personal de salud, a nivel intramural como con la red externa.

También se recibieron quejas de usuarios que aún no reconocen los valores de copagos y cuotas moderadoras, a pesar que la Unidad los socializó desde el mes de enero a través de todos sus canales de comunicación y los mantiene públicos en las carteleras de la sede y en su página web. Se les resocializó que estas se liquidan de acuerdo al IBC devengado y que, en algunos meses del año, los usuarios reciben bonificaciones que impactan proporcionalmente al IBC y por ende la cuota moderadora.

Finalmente, se destaca la molestia de los usuarios por el incremento de personas que acuden por sus medicamentos, aludiendo a desorden, demora en la atención y falta de sillas especialmente para los adultos mayores. Se les ha explicado a los usuarios que radicaron sus PQRS al respecto que la situación es causada por la alta demanda del servicio y el espacio reducido, pero que se está trabajando con Colsubsidio para mejorar los tiempos de entrega y que los usuarios salgan más rápido, generando menores aglomeraciones.

En la sede Medellín se presentaron 34 quejas por temas como la falta de oportunidad de asignación de citas con especialista, inconformidad por no entrega de medicamentos y demora en dispensación de medicamentos con formato de pendiente. Dichas causas han sido analizadas desde el área de Atención al Usuario, Calidad y las Jefaturas con la finalidad de realizar seguimiento a las acciones de mejora establecidas.

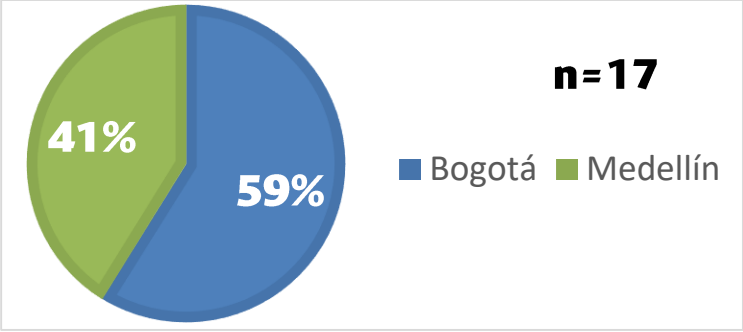
En la sede Manizales se presentó una queja anónima relacionada con la atención brindada por parte de un colaborador de la Unidad. El caso fue debidamente retroalimentado y gestionado con el colaborador implicado.

En comparación con el tercer trimestre de 2021, hubo una disminución de dos casos.

En la sede Palmira se presentaron 11 quejas de este tipo, relacionadas también con la red externa respecto a la entrega oportuna de medicamentos, oportunidad de asignación de citas de diferentes especialidades, entrega de resultados, atención y manejo hospitalario. Adicionalmente se presentaron quejas internas, en cuanto a demora en autorización de terapias; una queja en por malos olores en consultorio médico; servicio y atención no adecuada por parte de colaborador. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

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

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá se recibieron sugerencias respecto al agendamiento de citas por internet o mediante un mensaje de texto, ya sea por WhatsApp o por correo electrónico. De la misma manera se hizo énfasis en que las citas virtuales de psicología se puedan implementar para pacientes en situación de discapacidad, retornar al turno y las sillas frente de la Farmacia.

En el mismo sentido se presentaron sugerencias respecto a la posibilidad de dar opción de pago a las cuotas moderadoras mediante tarjeta débito, aumentar las personas que atienden en la ventanilla de Autorizaciones ante la demanda de este servicio, la instalación del sistema de aire acondicionado en el pasillo del primer piso y que las consultas de Geriatría estén disponibles para los sábados.

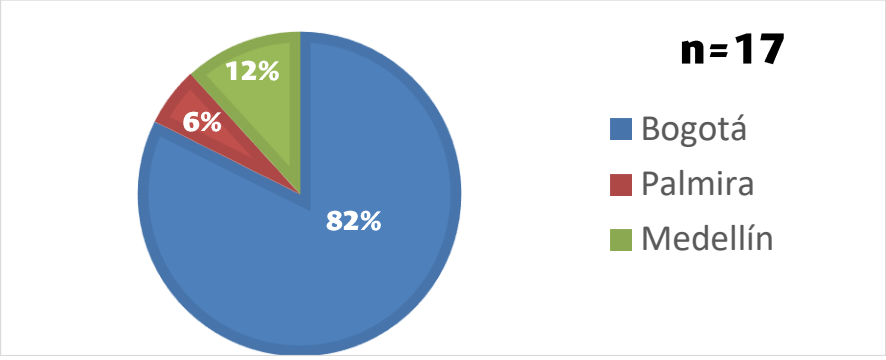
Se respondió a todas estas sugerencias y se revisó las que son viables, teniendo en cuenta operatividad, capacidad de financiación y disponibilidad de personal.

En la sede Medellín se presentaron 7 sugerencias como retomar la entrega de medicamentos por 2 meses y a domicilio ya que los pacientes de la sede estaban acostumbrados a esta modalidad, además de notar mejoras en el sistema de dispensación de medicamentos para evitar demoras durante la dispensación.

Se sugirió también realizar el agendamiento de consulta de riesgo cardiovascular por parte del médico, en el marco de la consulta para evitar trámites extensos y demorados. Finalmente se sugirió cambiar las líneas de contacto que aparecen en las órdenes para la Congregación Mariana ya que la comunicación no era efectiva.

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

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de <u>Solicitud de información</u> durante el III trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá, para la categoría "solicitud de información" se encontraron dos casos respecto al registro en el sistema del Ministerio de Salud por la aplicación de la vacuna contra covid-19, una IPS adscrita solicitó copia del recibo de pago de unas terapias realizadas a un usuario ya que este se negó a entregarlo. También se recibieron solicitudes de

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

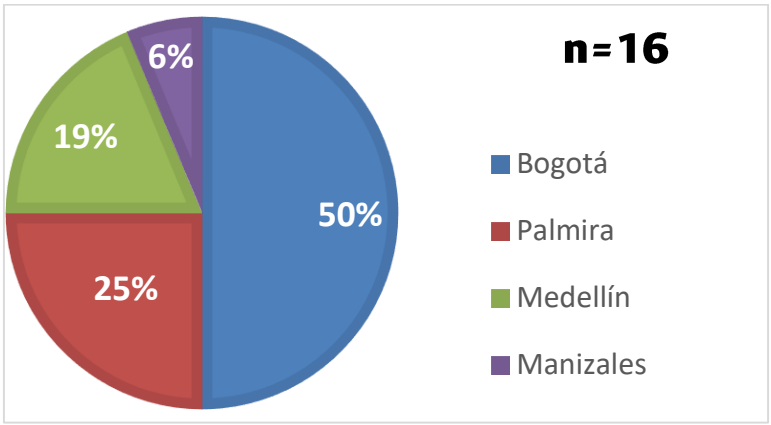
información respecto al porque un usuario tenía que cancelar el valor de un copago frente a un procedimiento quirúrgico que le realizaron a su hija beneficiaria.

En la misma categoría se recibieron solicitudes de información respecto a la realización de Teleconsultas por psiquiatría, solicitud de Enfermería y pañales para adulto mayor, solicitud de información respecto al uso de la plataforma de Unisalud virtual y una inquietud respecto al mantenimiento de las instalaciones del Hospital Universitario.

En la sede Medellín se presentaron 2 solicitudes de información, una relacionada con la corrección de datos personales en el sistema y otra donde se expresa la inquietud sobre el valor que cubre Unisalud para lente intraocular.

En la sede Palmira se presentó una solicitud de información relacionada con el estado de solicitud de cambio silla de ruedas a un beneficiario, ya que la que tiene actualmente no es apta para su edad y estatura.
Para finalizar, en la sede Manizales no se registraron manifestaciones de este tipo.

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



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá se recibieron manifestaciones de agradecimiento para el personal de Laboratorio y el Programa Atención Domiciliaria (PAD) por la excelente y oportuna atención recibida; también al Hospital Universitario Nacional (HUN), la Facultad de Medicina y Unisalud por los esfuerzos y el trabajo humano, solidario, médico científico, administrativo y de servicios generales, prestados durante la emergencia por covid -19.

En el mismo sentido se resaltó el buen trato y agrado en el desempeño de las funciones de una colaboradora del área de Enfermería; reconocimiento para la oficina de Autorizaciones por la forma positiva y muy solícita con los trámites necesarios para una usuaria con diagnóstico de cáncer; agradecimiento a todo el personal médico y administrativo de Unisalud que colaboró de una manera eficaz durante el tratamiento médico de un usuario; felicitaciones por el eficiente servicio, oportuna colaboración y excelente atención a la oficina de Atención al Usuario; agradecimiento por la oportuna y efectiva gestión en la intervención quirúrgica realizada en la Fundación Abood Shaio –Dr. Carlos Eduardo Pedraza y por ultimo agradecimiento por la atención y calidad humana de Unisalud y sus servidores.

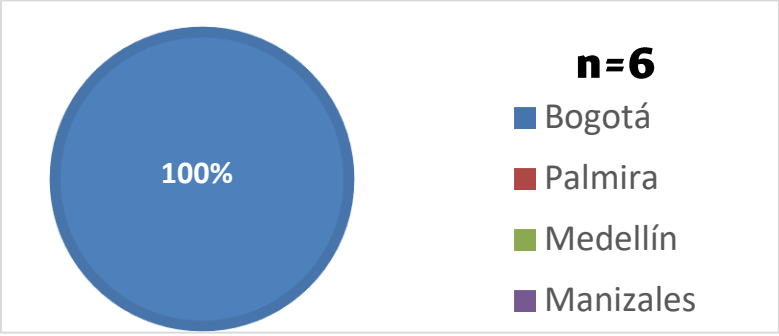
En la sede Medellín se recibieron 3 felicitaciones. Una de ellas para una funcionaria de la IPS primaria por su diligencia y cordialidad, otra dirigida al proveedor domiciliario "Las Américas" por atención recibida posterior a un alta domiciliaria y la otra fue una manifestación de prueba emitida desde el área de Comunicaciones ante la visita de la Superintendencia Nacional de Salud.

En la sede Manizales se registró una manifestación tipo Felicitación, proveniente de un afiliado pensionado, quien realizó un reconocimiento al equipo de trabajo de la Unidad. Para este mismo periodo en la vigencia 2021, se reportaron 6 felicitaciones.

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

En la sede Palmira se presentaron 4 manifestaciones de felicitación relacionadas a la atención recibida en el servicio de Urgencias, la gestión realizada por la entrega de medicamentos, agradecimiento y felicitación sobre el sentido de pertenencia, solidaridad humana y deseos de solucionar eventos por parte de las colaboradoras de Autorizaciones y Atención al Usuario.

Gráfica 06: Manifestaciones denominadas "Otros- PQRS con riesgo vital" en el III trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

Solo se recibieron PQRS de este tipo en la sede Bogotá, las cuales están atribuidas a la falta de oportunidad de citas para valoración por Anestesiología ya que de esto dependía el procedimiento quirúrgico de dos usuarios con cáncer, otro esta atribuido a la solicitud de cita por Reumatología, uno más por la falta de información de la madre de una menor que esta institucionalizada en un centro de salud mental, una solicitud de servicio de Enfermería para cuidado de un paciente. Así mismo hubo una por respuesta negativa de la Junta Nacional de Unisalud por calificación de enfermedad profesional y otra por solicitud de segundo concepto por Radioterapia para un usuario con diagnóstico de cáncer cerebral.

Teniendo en cuenta el requerimiento 20222100301218481 de la Supersalud, Unisalud comparte el análisis de manifestaciones en la categoría PQRS con riesgo vital, recibido durante el trimestre, discriminado por mes. Cabe resaltar que para sede Bogotá se observan 7 PQRS de este tipo, 6 recibidas a través de Aranda y 1 mediante radicado de la Supersalud.

Tabla 04: Análisis y seguimiento mensual a PQRS con riesgo vital

Sede	Asunto PQRS	Fecha de recepción	Fecha de gestión	Observaciones
	No se realizó valoración médica posthospitalaria por parte de Unisalud	30/07/2022	02/08/2022	Se realizó valoración médica por medio del programa de Atención Domiciliaria, se informó al familiar del usuario los procesos en la atención en salud.
	Tumor en la glándula parótida, es necesario operar, pendiente valoración por anestesiología.	14/07/2022	22/07/2022	Nombre del solicitante no registra en la base de afiliados a UNISALUD, la solicitud no es completa , se escribió

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

Bogotá				al correo que radico la Petición enviar ordenes médicas para validar información, a la fecha sin respuesta.
	Negación de la visita a mi hija, quien se encuentra internada en una clínica de salud mental, no hay quien brinde información del motivo que generó esta situación.	15/07/ 2022	22/07/ 2022	La Clínica respondió que se le había brindado la información a la madre de la menor el día anterior el motivo por el cual se suspendían las visitas.
	Solicitud de servicio de enfermería domiciliaria por procedimiento quirúrgico	22/07/ 2022	30/07/ 2022	Se le explico al paciente los criterios para el servicio de enfermería domiciliaria y el usuario no cumplía con estos criterios.
	Solicitud de vacunación COVID a domicilio para adulta mayor vinculada al PAD	4/08/ 2022	4/08/ 2022	Se repetía el caso con el 13909 donde se informó a la usuaria que UNISALUD se encontraba gestionando la vacunación a domicilio.
	Usuaria quien está en desacuerdo por el concepto de invalides que por más de 5 veces la junta Nacional califico como negativo	16/08/ 2022		Se indicó a la usuaria dirigirse al pertinente. Ya que no estaba de acuerdo con la decisión adoptada por la junta Nacional, el procedente es la jurisdicción laboral ordinaria.
	Paciente con tumor de cerebro solicita otra valoración por radiología con una clínica que no es adscrita a UNISALUD, al no estar conforme con el trato recibido en la unidad radioncológica de una clínica adscrita.	23/09/ 2022	03/10/ 2022	Se explicó a familiar de usuario el motivo por el cual no se pudo autorizar el servicio fuera de la red adscrita y se generó autorización para valoración por radiología con otro prestador adscrito a Unisalud .

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

Tabla 05: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el III trimestre 2020-2021-2022

TIPO	2020	2021	2022	TOTAL POR TIPO	%
Reclamo	70	61	51	182	**33%**
Queja	39	70	119	228	**41%**
Sugerencia	2	6	17	25	**5%**
Solicitud de información	35	15	17	67	**12%**
Felicitación	11	9	16	36	**6%**
Otras	5	5	6	16	**3%**
TOTAL POR AÑO	**162**	**166**	**226**	**554**	**100%**

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

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

Quejas y reclamos continúan siendo las manifestaciones que más se reciben en la Unidad, las demás categorías se muestran constantes y similares para las tres vigencias.

- **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 06: Estado de manifestaciones nacionales en el III trimestre 2022

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por estado
Cerrado	126	21	51	9	207
Gestionando petición	13	0	0	0	13
Gestionado	2	4	0	0	6
Validando respuesta	0	0	0	0	0
Registrado	0	0	0	0	0
Evaluado	0	0	0	0	0
TOTAL POR SEDE	**141**	**25**	**51**	**9**	**226**

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 13 casos en estado gestionando petición y 6 en estado gestionado, los cuales obedecen a manifestaciones que están en tiempos de respuesta pero que se radicaron próximos a la fecha de corte del presente informe.

- **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 07: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el III trimestre del 2022

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL POR PERFIL	%
Administrativo	35	10	16	1	62	**27,4%**
Pensionado	37	5	19	4	65	**28,8%**
Docente	37	7	4	2	50	**22,1%**
Particular	2	1	1	1	5	**2,2%**
Otro	30	2	11	1	44	**19,5%**
TOTAL POR SEDE	**141**	**25**	**51**	**9**	**226**	**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 le aplican a Unisalud.

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

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.

En comparación con el año 2020 y 2021 se puede encontrar que:

Tabla 08: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el III trimestre del 2020-2021-2022

Tipo	2020	2021	2022	TOTAL POR TIPO	
Administrativo	47	47	62	156	**28,2%**
Pensionado	36	40	65	141	**25,5%**
Docente	43	37	50	130	**23,5%**
Particular-Otros	36	42	49	127	**22,9%**
TOTAL POR SEDE	**162**	**166**	**226**	**554**	**100%**

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción III 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.

Tabla 09: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el III trimestre del 2022

Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL POR CANAL	%
Presencial	40	3	14	7	64	**28%**
Correo electrónico	53	20	20	2	95	**42%**
Web (Aranda)	42	1	13	0	56	**25%**
Teléfono	5	1	2	0	8	**4%**
Buzón	1	0	2	0	3	**1%**
TOTAL POR SEDE	**141**	**25**	**51**	**9**	**226**	**100%**

Fuente: base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá la mayoría de las manifestaciones se realizaron por correo electrónico, pese a las campañas publicitarias y las estrategias que se han implementado para que las manifestaciones solo se radiquen por Aranda, algunos usuarios han informado que se le dificulta el ingreso a la página del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional.

En la sede Medellín predomina el correo electrónico como medio más utilizado para la radicación de manifestaciones, ya que es un medio de fácil uso y acceso en cualquier horario, seguido por el canal presencial. Se hace énfasis en que en la sede se realiza educación permanente a los usuarios sobre el sistema Aranda para gestión de las manifestaciones,

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

invitándolos a consultar la página y a revisar el video instructivo sobre el manejo de este, sin embargo, para este trimestre recibimos 13 manifestaciones por el sistema Aranda.

En la sede Manizales el canal de mayor preferencia por los usuarios para la radicación de sus manifestaciones, continúa siendo el presencial con 7 de los 9 casos registrados. Aunque las medidas de incentivo para el uso de canales como Aranda se mantienen, los usuarios privilegian las condiciones asociadas a la atención presencial para este tipo de gestiones.

En la sede Palmira Los usuarios utilizan más el correo electrónico ya que es el canal más fácilmente utilizado por ellos.

En comparación con el 2022 se puede encontrar que:

Tabla 10: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el III trimestre 2020-2021-2022

Canal	2020	2021	2022	TOTAL POR CANAL	%
Presencial	10	33	64	107	19%
Correo electrónico	82	71	95	248	45%
Web (Aranda)	69	58	56	183	33%
Teléfono	1	3	8	12	2%
Buzón	0	1	3	4	1%
TOTAL POR SEDE	162	166	226	554	100%

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

Se expone un incremento elevado para el 2022 en la radicación de manifestaciones a través del correo electrónico y de forma presencial. La socialización del aplicativo Aranda continúa, pero el retorno a la presencialidad y la alta presencia de usuarios en las sedes ha sido un factor en contra para su uso.

- **Nivel de cumplimiento en la respuesta**

Tabla 11: Nivel Promedio en días de respuesta III trimestre 2022

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2020	22.6	17.7	10.9	15.02	**16.5**
2021	12.1	10.6	5.5	3.3	**7.8**
2022	12.8	9.36	4.04	8.7	**8.7**

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

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

Tabla 12: Casos que no tienen fecha de solución III trimestre 2022

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
13	0	2	0

Fuente: base de datos Aranda 2022

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

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.

En la sede Medellín se han venido cumpliendo con los requerimientos dentro de los tiempos de respuesta y cierre de manifestaciones a tiempo, aunque durante el III trimestre del 2022 se presentaron dos (2) manifestaciones con cierre tardío debido a demoras en el análisis y solución de fondo por parte del prestador contratado (Clínica Medellín), a pesar de las múltiples solicitudes y seguimientos realizados por los diferentes canales de comunicación vigentes.

- **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 Atención al Usuario, vía telefónica.

Tabla 13: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el III trimestre de 2022

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL DE ENCUESTAS
14	5	5	3	**27**
				TOTAL DE MANIFESTACIONES
				226 - 11.94%

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 III trimestre 2022

Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	3	5	6

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.

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

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

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 III trimestre 2022					
Escala de medición	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cantidad de usuarios	0	0	0	2	1

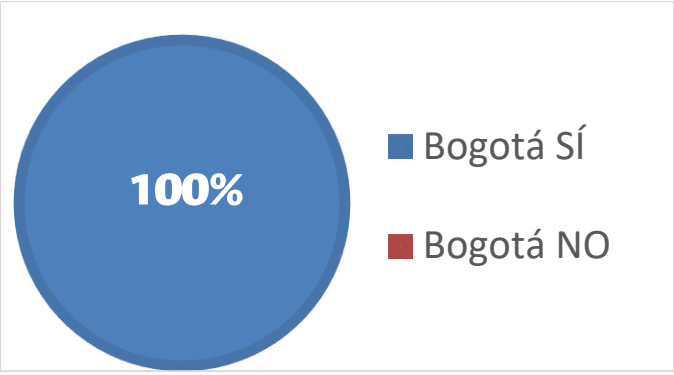
Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

Tabla 17: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede **Palmira**, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el III trimestre 2022					
Escala de medición	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cantidad de usuarios	1	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: Satisfacción con la solución a la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el III trimestre 2022.

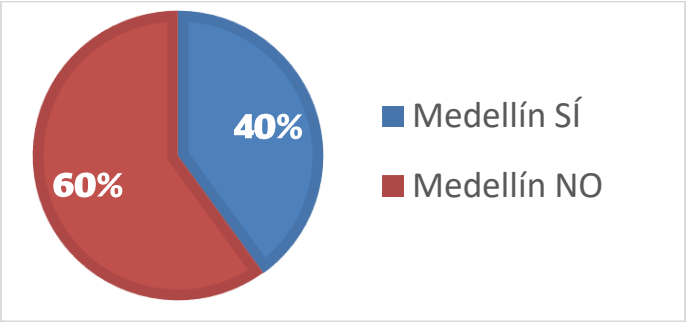


Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En la sede Bogotá todos los usuarios se mostraron satisfechos con la respuesta obtenida, tres de estos dijeron que estaban bien pero que en general les daba igual, motivo por el cual se incluyeron entre los satisfechos.

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

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

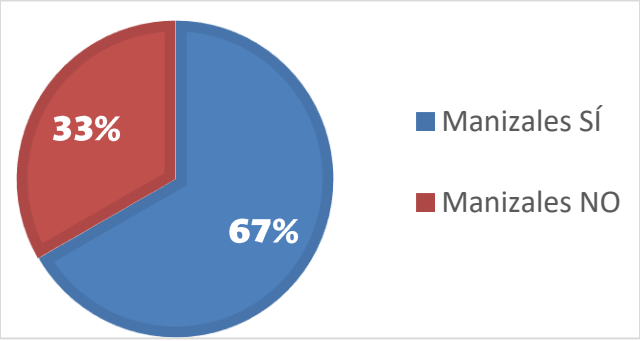


Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En Unisalud, sede Medellín, tres usuarios encuestados respondieron que no consideraban solucionada su manifestación (60%), a pesar de dar solución a su caso particular, en 2 casos la situación de servicio farmacéutico continúa con demora en entrega y un caso de un usuario insatisfecho ante la disculpa y explicación por trato en la atención en IPS de red contratada.

Por el contrario, 2 usuarios manifiestan que su solicitud fue solucionada por Unisalud, siendo un 40% del total de los usuarios encuestados.

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



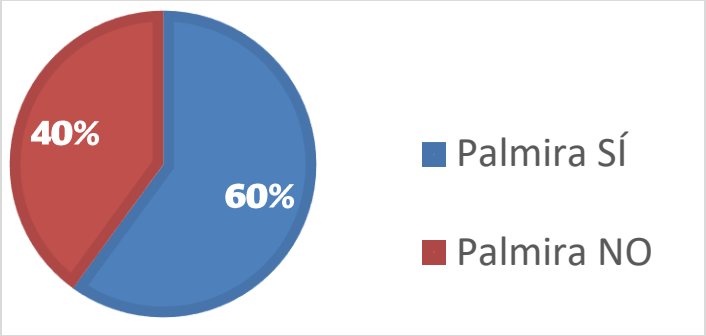
Fuente: base de datos Aranda 2022, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

Frente a la satisfacción con la respuesta a la manifestación, 2 de los 3 usuarios que respondieron esta encuesta, indicaron que su solicitud fue resuelta. Una usuaria consideró que no hubo resolución debido a la entrega incompleta de medicamentos por parte del Dispensario. Al hacer el respectivo seguimiento, se identificó que se trató de una entrega parcial que no se afectó la continuidad del tratamiento. Cabe resaltar que la usuaria calificó en 5 su nivel de satisfacción con la respuesta entregada por la Sede.

Una de las tres encuestas de satisfacción con la respuesta a la manifestación se obtuvo a través del formulario de Google socializado en la respuesta que se les da a los usuarios.

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

Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de la sede Palmira, en el III 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

En la sede Bogotá ante el aumento de quejas por la falta de humanización en los servicios de salud percibida por los usuarios, se planteará la pertinencia de socializar las manifestaciones con los líderes de las áreas que presentaron más quejas por este motivo, se solicitará una capacitación para el personal en humanización y comunicación asertiva.

También se solicitará el acompañamiento de Seguridad y Salud en el Trabajo para encontrar las causas por las cuales los colaboradores están presentando estas actitudes manifestadas y expuestas por los usuarios.

En la sede Palmira, se ha tramitado ante los referentes de los diferentes prestadores, la revisión de los procesos asistenciales para garantizar la atención efectiva a los usuarios.

En la sede Manizales se desarrollan reuniones mensuales de seguimiento a la ejecución del contrato con el Gestor Farmacéutico que incluyen, entre otras el análisis e implementación de mejoras relacionadas con la entrega de medicamentos, haciendo énfasis en la oportunidad y los pendientes generados. En estas reuniones participa el Químico Farmacéutico, Jefe de División y Referente de Calidad de la sede, el líder de convenio y personal del Dispensario en representación del Gestor Farmacéutico.

La segunda mejora se enfocó en continuar motivando la presentación de las manifestaciones a través de medios electrónicos, preferiblemente Aranda, puesto que esto permite transparencia en la relatoría de los casos, agilidad para el trámite y trazabilidad en el seguimiento.

En la sede Medellín se continúa realizando seguimiento permanente a la oportunidad de especialistas de las IPS de la red contratada, y especialmente ante la inconformidad por dicho motivo en la Clínica Medellín, se programó el respectivo seguimiento y se han realizado reuniones para lograr acuerdos que aseguren la oportunidad en la atención de los usuarios, reforzando la importancia de las respuestas de manera oportuna a las manifestaciones de los usuarios.

En esta sede se continuará con el seguimiento a la implementación del plan de mejoramiento elaborado por el operador logístico de medicamentos, en donde se generan estrategias para la entrega oportuna de medicamentos.

7. Análisis de satisfacción

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

Tabla 18: Ficha técnica encuesta de satisfacción III 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	386 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 19: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el III trimestre de 2022

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL
185	96	83	22	**386**
47,9%	**24,9%**	**21,5%**	**5,7%**	**100%**

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

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

Tabla 20: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el III trimestre 2020- 2021- 2022

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR AÑO	%
2020	608	268	90	51	**1017**	**46%**
2021	524	190	78	32	**824**	**37%**
2022	185	96	83	22	**386**	**17%**
TOTAL POR SEDES	**1317**	**554**	**251**	**105**	**2227**	**100%**

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

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

Encontramos que para las 3 vigencias el 2022 es el año en que menos participación se recibió, durante el tercer trimestre. Cabe resaltar que se viene intensificando la socialización de esta encuesta para lograr una mayor adherencia ya que durante el primer semestre del 2022 se disminuyó la divulgación y porcentualmente la participación.

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

Tabla 20: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el III trimestre del 2022

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR PERFIL	%
Cotizante activo	84	58	56	16	**214**	**55%**
Cotizante pensionado	60	31	15	5	**111**	**29%**
Beneficiario	38	5	12	1	**56**	**15%**
Otros	3	2	0	0	**5**	**1%**
TOTAL POR SEDES	**185**	**96**	**83**	**22**	**386**	**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.

La tabla permite evidenciar como los cotizantes activos fueron los que más diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el trimestre, seguidos por los cotizantes pensionados.

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

Tabla 21: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones III trimestre del 2020-2021-2022

	2020	2021	2022	TOTAL POR PERFIL	
Cotizante activo	684	511	214	1409	**63,3%**
Cotizante pensionado	258	265	111	634	**28,5%**
Beneficiario	73	44	56	173	**7,8%**
Otros	2	4	5	11	**0,5%**
TOTAL POR AÑO	**1017**	**824**	**386**	**2227**	**100%**

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

La tendencia para el año 2022, durante el III trimestre, fue de similar a la de los años anteriores y los cotizantes activos lideran la respuesta a esta encuesta de satisfacción con los servicios prestados en las últimas dos semanas.

- **Satisfacción general**

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

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

Sedes	Muy satisfecho 5	Satisfecho 4	Ni satisfecho, ni insatisfecho 3	Un poco Insatisfecho 2	Insatisfecho 1	TOTAL POR SEDES	
Bogotá	119	32	10	15	9	**185**	**47.9%**
%	64.3%	17.3%	5.4%	8.1%	4.9%		
Manizales	59	14	1	2	7	**83**	**21.5%**
%	71.1%	16.9%	1.2%	2.4%	8.4%		
Medellín	66	15	3	6	6	**96**	**24.9%**
%	69%	16%	3%	6%	6%		
Palmira	13	5	1	1	2	**22**	**5.7%**
%	59,09%	22,73%	4,55%	4,55%	9,09%		
TOTAL POR TIPO	**257**	**66**	**15**	**24**	**24**	**386**	**100%**
%	**66.5%**	**17%**	**3.8%**	**6.21%**	**6.21%**		

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

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

En la sede Bogotá, a pesar de las dificultades que se han venido presentando en algunos servicios, varios de nuestros usuarios han comprendido la situación y son conscientes de los pormenores de la atención en salud a nivel mundial y especialmente a nivel país. Esto se refleja en las encuestas de satisfacción que demuestran el porcentaje de usuarios muy satisfechos y satisfechos con el servicio; sin embargo, es importante trabajar para que aumenten los niveles de satisfacción.

En Unisalud, sede Medellín, el 84.4% de los afiliados que respondieron la encuesta refieren estar satisfechos con los servicios recibidos (69% muy satisfechos y 16% satisfechos) evidenciando una mejora de 5.5% con respecto al trimestre inmediatamente anterior, destacando la calidad en la atención en salud y la humanización en los procesos. El 3.1%

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

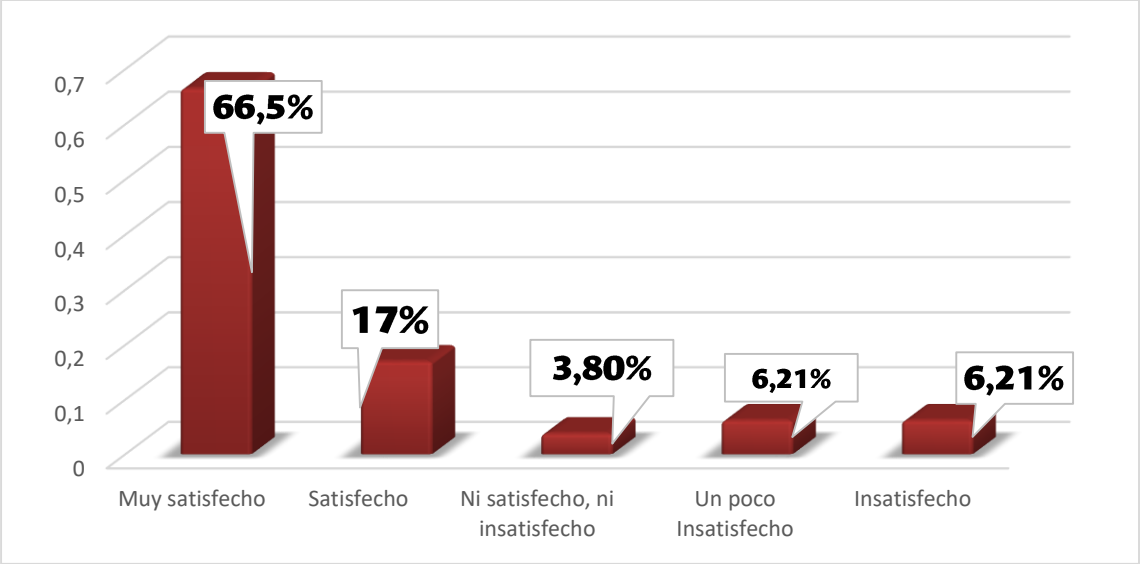
refieren encontrarse medianamente satisfechos exponiendo falta de oportunidad en algunas IPS de la red contratada y necesidad de mejoramiento en la dispensación de medicamentos; y el 12.1% refiere insatisfacción (6.3% un poco insatisfechos y 6.3% insatisfechos) reiterando las dificultades la dispensación de medicamentos.

En la sede Manizales 83 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción. De estos, el 87.9%, es decir 73, manifestaron sentirse muy satisfechos y satisfechos con la atención recibida. Algunos de los usuarios que se consideraron insatisfechos o un poco insatisfechos, expresaron inconformidad con la oportunidad en la entrega de medicamentos, en la gestión de citas con la red externa, en cotizaciones de lentes (por red externa) y en la gestión de un reembolso.

Al realizar el seguimiento al caso en mención, se identificó por el área de Auditoría de Cuentas Médicas que el usuario aportó documentación incompleta de la historia clínica, situación que fue debida y oportunamente retroalimentada. En comparación con el tercer trimestre de la vigencia 2021 en el que se reportaron 78 encuestas, se apreció un ligero incremento.

Es importante señalar que, respecto del segundo trimestre de 2022, donde solo se diligenciaron 6 encuestas de satisfacción se evidenció una recuperación sustancial para este periodo, debido a la efectividad en las estrategias de inducción y motivación dirigidas a los usuarios desde el área de Atención al Usuario y la divulgación con mayor frecuencia desde Comunicaciones.
En la sede Palmira el 82% de los usuarios (18/22), 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 III trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

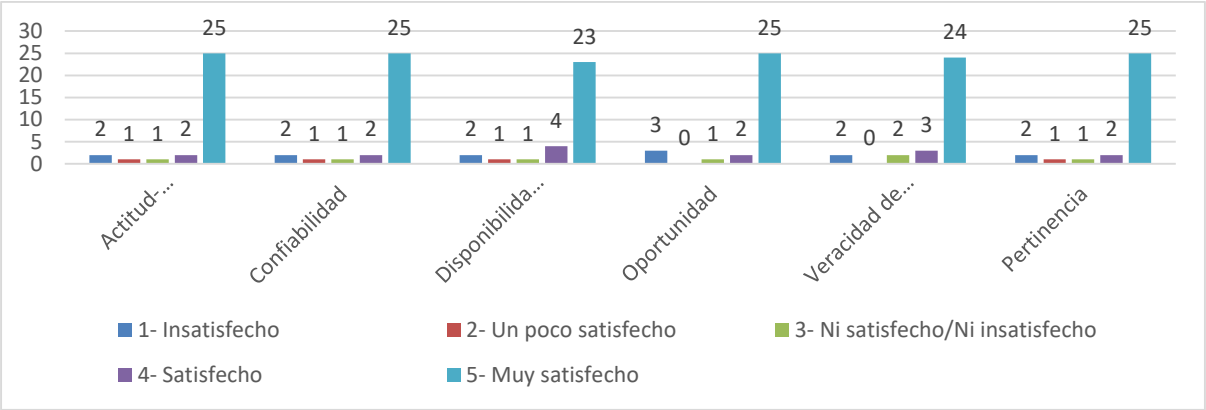
- ## Satisfacción por servicios

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

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

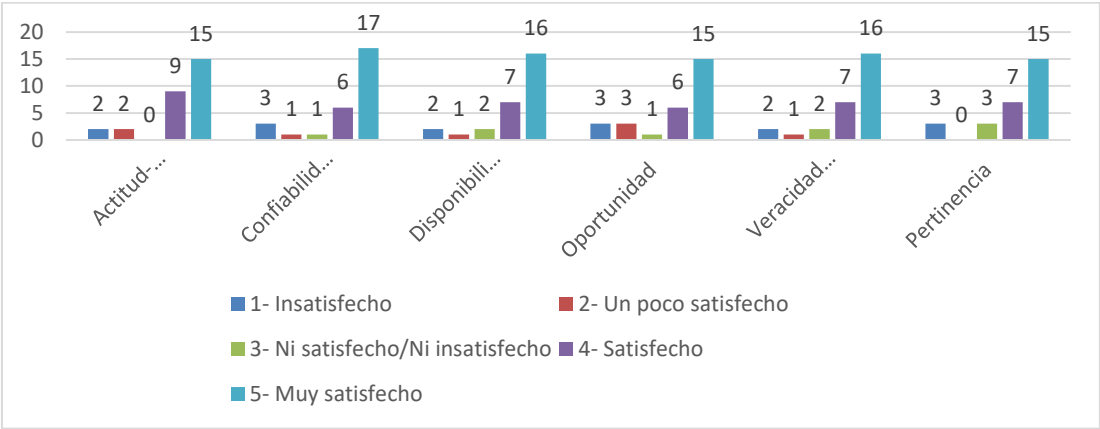
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el III trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Bogotá, en el servicio de consulta médica programada se evidencia que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos, destacan la actitud, amabilidad, veracidad de la información, accesibilidad de la información y confiabilidad de los profesionales. Sin embargo, la oportunidad tiene una calificación baja.

Gráfica 13: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el III trimestre del 2022

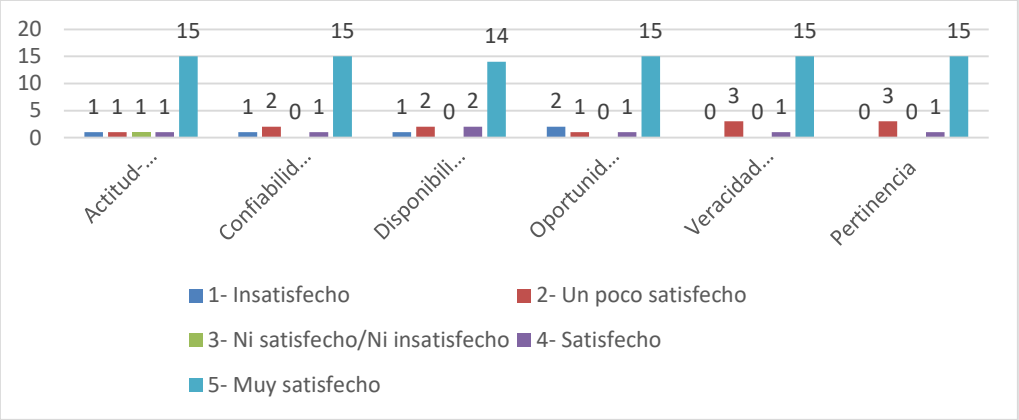


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Este servicio evidencia un alto nivel de satisfacción específicamente con atributos como la confiabilidad, disponibilidad y veracidad de la información.

Gráfica 14: Satisfacción en el servicio de Consulta prioritaria de la sede Bogotá, en el III trimestre del 2022

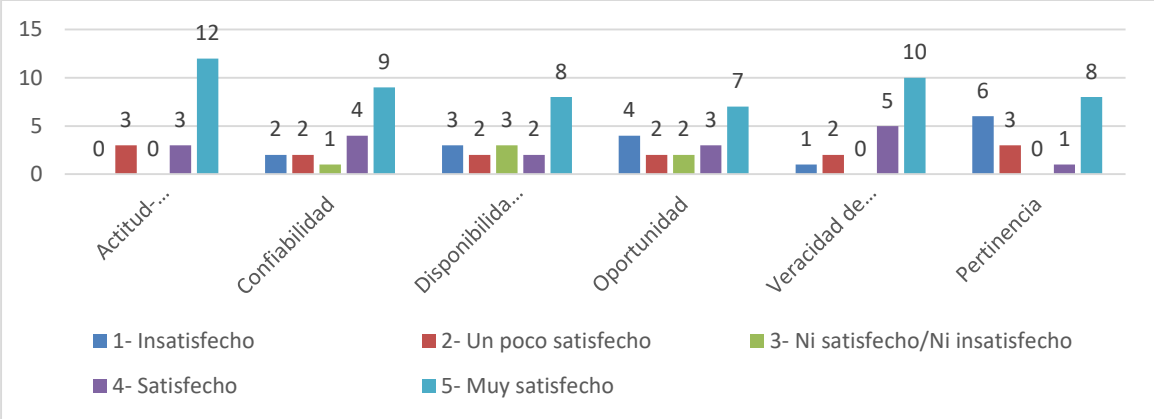
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la Sede Bogotá se resaltan variables como actitud- amabilidad, confiablidad, oportunidad, veracidad y pertinencia, que indican alto nivel de satisfacción de los usuarios con este servicio. Muchos usuarios describen que el servicio es excelente.

Gráfica 15: Satisfacción en el servicio de <u>Asignación de citas - telefónicas</u> de la Sede Bogotá, en el III trimestre del 2022

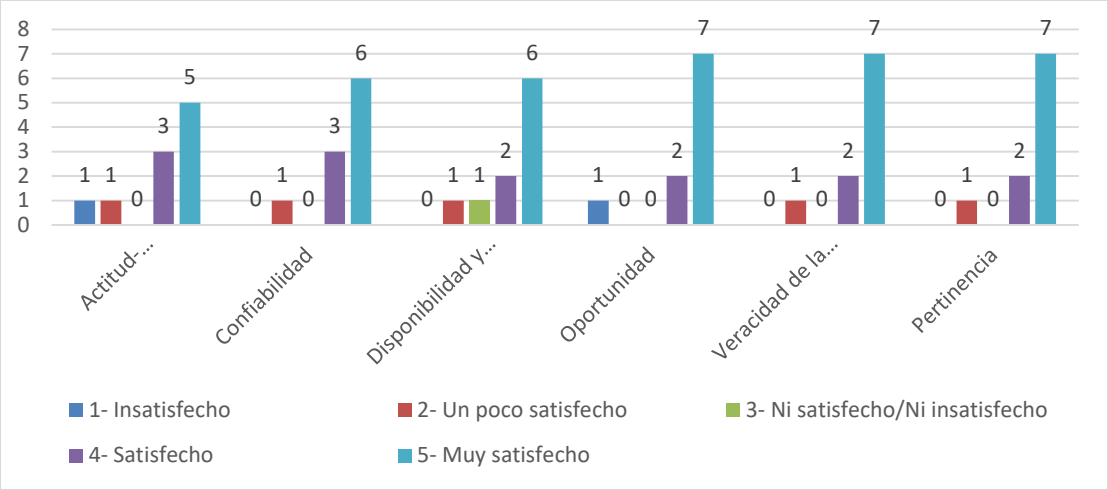


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Bogotá hay baja tendencia frente a la oportunidad, pertinencia y disponibilidad, situación que se vio reflejada en el aumento de PQR por el mismo motivo, sin embargo, se destaca el servicio por la actitud y amabilidad del personal del área.

Gráfica 16: Satisfacción en el servicio de <u>Dispensación de medicamentos</u> de la sede Bogotá, en el III trimestre del 2022

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

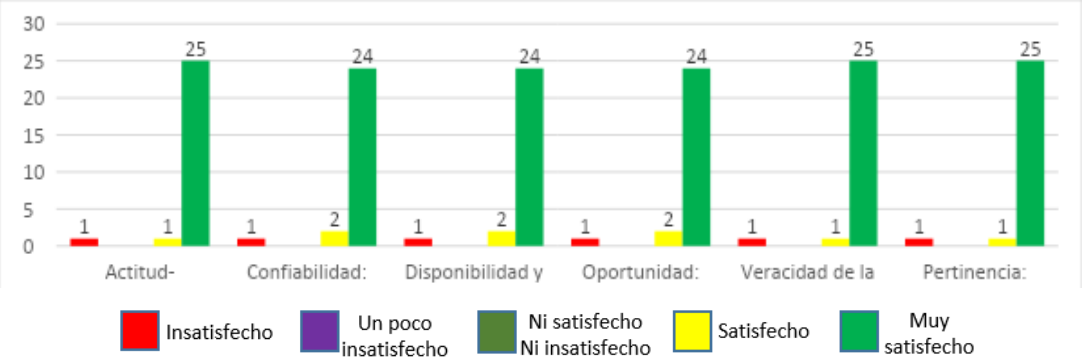


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Bogotá se evidencia baja percepción de actitud y amabilidad, seguido de la confiabilidad y disponibilidad. Para esta área, durante el trimestre en análisis, también presento un aumento en el número de PQR debido a la demora en la atención y la falta de sillas en el corredor. Ya se aclaró el tema y se trabajó por mejorar el indicador.

Sede Medellín

Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de <u>Consulta Médica Programada</u> de la sede Medellín, en el III trimestre del 2022

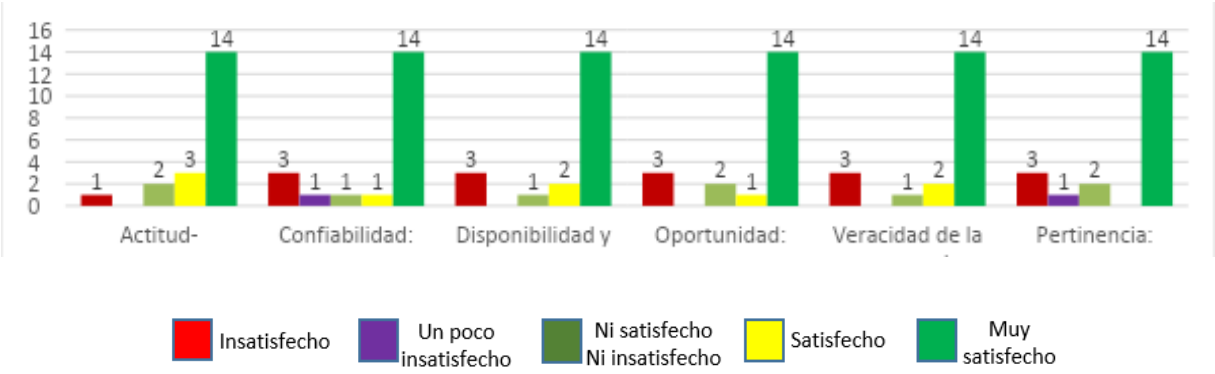


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de consulta médica programada corresponde al 28% del total de los servicios evaluados en el III trimestre de 2022 para la sede, manteniendo su nivel de satisfacción en niveles óptimos con una calificación de 96% de satisfacción. Los usuarios refieren que el servicio es de calidad y motivan al personal para seguir con el mejoramiento continuo en el área.

Gráfica 18: Satisfacción en el servicio de <u>Autorizaciones</u> de la sede Medellín, en el III trimestre del 2022

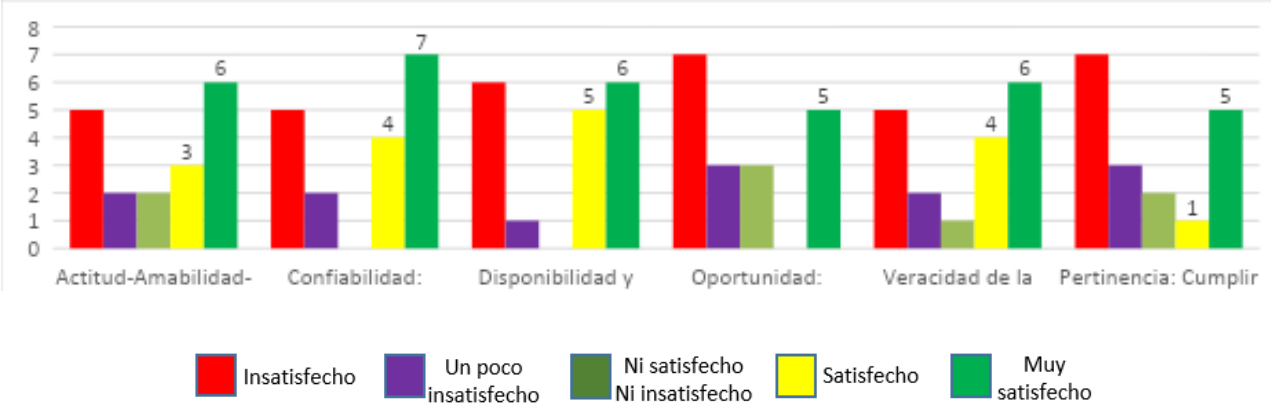
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de Autorizaciones corresponde al 21% del total de los servicios evaluados en el III trimestre de 2022, incrementando en 8% la calificación con respecto al periodo inmediatamente anterior y logrando un porcentaje de satisfacción de 78%. Los usuarios resaltan el mejoramiento del área y refieren que se debe continuar mejorando en los tiempos de respuesta de Autorizaciones y en el trámite interno con las IPS de la red.

Gráfica 19: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos de la sede Medellín, en el III trimestre del 2022



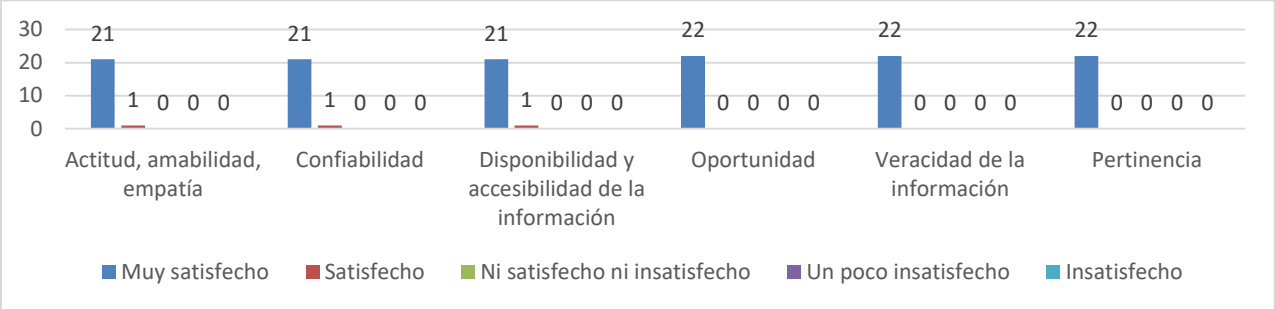
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de Dispensación de Medicamentos corresponde al 19% del total de los servicios evaluados en el III trimestre de 2022, disminuyendo la calificación obtenida en el periodo anterior, para un porcentaje de satisfacción de 48%. Los usuarios reiteran aumento de tiempo de espera para entrega de medicamentos, incremento en pendientes de medicamentos y falta de cordialidad.

Sede Manizales

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

Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Manizales, en el III trimestre del 2022

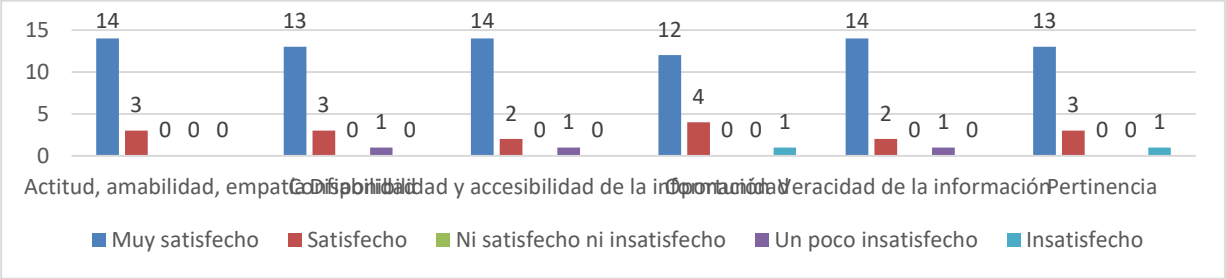


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Manizales, el servicio con la calificación más alta fue para Consulta Médica Programada con 22 registros. Todas las calificaciones, por atributo, se distribuyeron entre Muy satisfechos y Satisfechos.

En general, las observaciones de los usuarios resaltaron la calidad en la prestación de los servicios y la buena actitud de los colaboradores, como se muestra en el siguiente mensaje: "que sigan propendiendo por tener sus servicios, instalaciones, funcionarios en tan buenas condiciones y actitudes para sus afiliados, es muy agradable contar con un servicio de esta clase tan alta". Para este mismo periodo en la vigencia 2021, este servicio ocupó el segundo lugar con 18 registros.

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

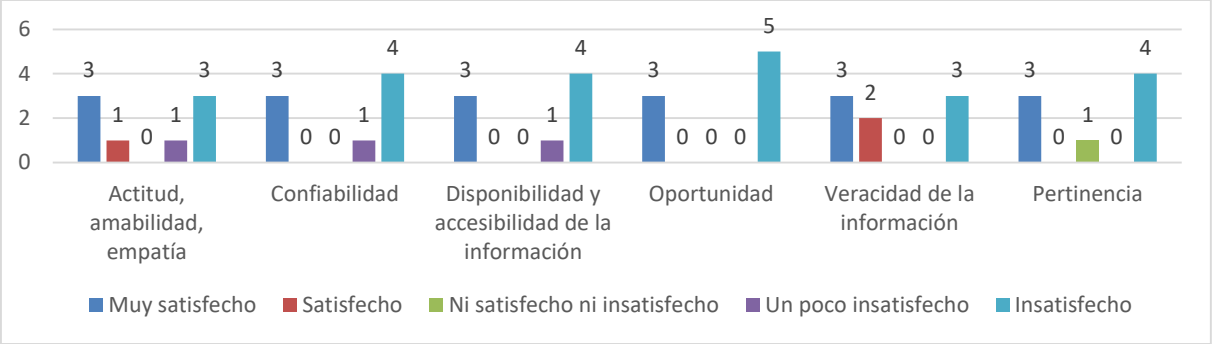


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Manizales, Autorizaciones fue el servicio con la segunda calificación más alta con 17 registros. La mayoría de las calificaciones, por atributo, se distribuyeron entre Muy satisfechos y Satisfechos. Solo uno de los usuarios manifestó su insatisfacción en los criterios de Oportunidad y Pertinencia. Los comentarios de los usuarios resaltaron la excelencia del servicio, calidad y calidez del personal e hicieron algunas sugerencias relacionadas con el tiempo de respuesta de solicitudes, la celeridad en la renovación de contratos con especialistas y el inicio de la atención en la hora indicada. En el tercer trimestre de 2021, este servicio ocupó el primer lugar.

Gráfica 22: Satisfacción en el servicio Red adscrita de la sede Manizales, en el III trimestre del 2022

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



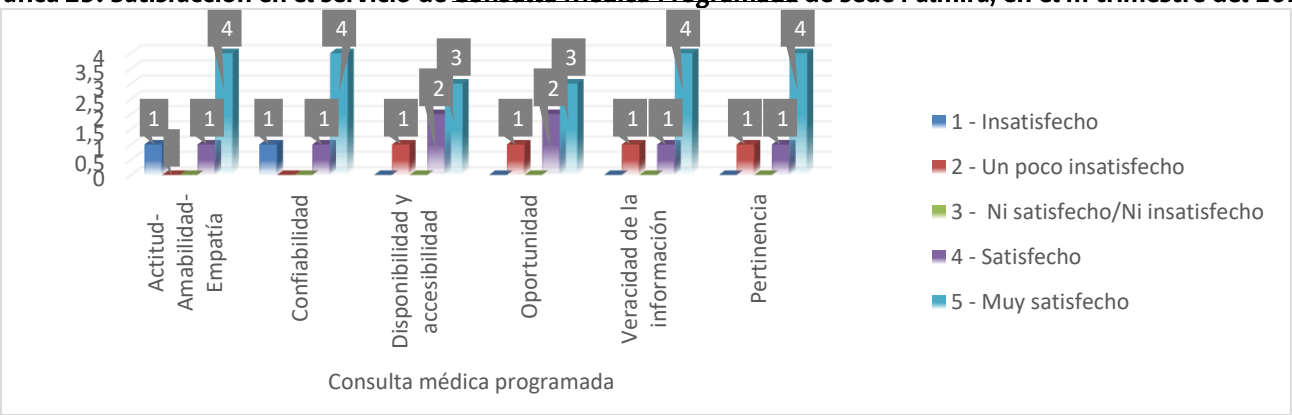
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En la sede Manizales, el tercer lugar fue ocupado por los servicios prestados en la Red Adscrita. Cabe destacar que durante la vigencia 2021 y lo corrido del 2022, este servicio no había tenido representatividad en los 3 primeros lugares. Fue calificado por 8 usuarios con igual distribución entre pensionados y cotizantes activos. Las calificaciones presentaron mayor concentración en las categorías de respuesta extremas; es decir, entre Muy satisfechos e Insatisfechos, con relativa homogeneidad entre los atributos; no obstante, el atributo Oportunidad presentó el desempeño menos favorable.
Las inconformidades de los usuarios se asociaron con la oportunidad en la asignación de citas (3 de ellos lo manifestaron), mientras que un usuario puntualizó sobre la falta de oportunidad en la cotización de lentes y monturas.

Con los prestadores de la red externa en los que se ha evidenciado esta situación, se han desarrollados reuniones de retroalimentación y seguimiento, se han implementado recursos compartidos en el Drive para hacer seguimiento a casos específicos y se han tomado datos de contacto de los referentes de atención al usuario o áreas encargadas de ofrecer una gestión efectiva. Así mismo, se adelantó un proceso de verificación y actualización de líneas de atención de los prestadores de la red para que las autorizaciones de servicios contengan los datos correctos.

Sede Palmira

Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de sede Palmira, en el III trimestre del 2022

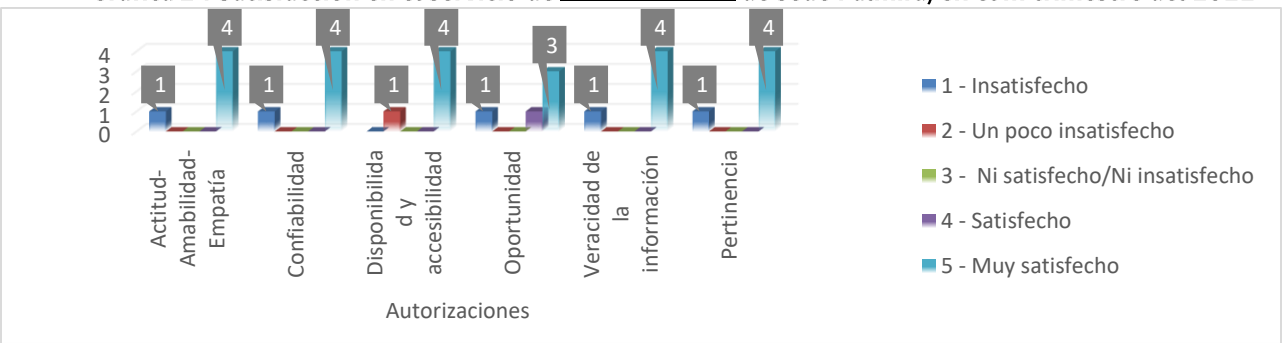


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado durante el tercer trimestre fue el de Consulta Médica programada con un porcentaje de 46%. Con relación al total de encuestados, la satisfacción de los usuarios se calculó en un 83,3% para las categorías de Satisfecho muy satisfecho y un 16,7% para las categorías de Insatisfecho y un poco insatisfecho

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

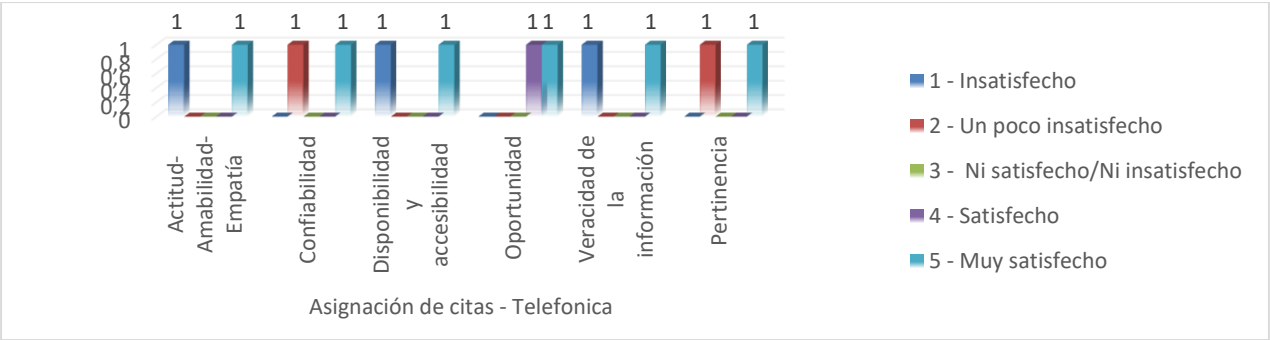
Gráfica 24 Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de sede Palmira, en el III trimestre del 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira el segundo servicio más calificado fue el de Autorizaciones con un porcentaje de 39% (5/13), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 80% para las categorías de Satisfecho muy satisfecho y un 20% para las categorías de Insatisfecho y un poco insatisfecho.

Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - Telefónica, de sede Palmira, en el III 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 – telefónicas, con un porcentaje de 15% (2/13), con relación al total de encuestados. La satisfacción de los usuarios se calculó en un 50% para las categorías de Satisfecho muy satisfecho y un 50% para las categorías de Insatisfecho y un poco insatisfecho.

ÍNDICE

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el III trimestre 2022
Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el III trimestre 2022
Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el III trimestre 2022
Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el III trimestre 2022
Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el III trimestre 2022
Gráfica 06: Manifestaciones denominadas "Otros- PQRS con riesgo vital" en el III trimestre 2022
Gráfica 07: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el III trimestre 2022.
Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el III trimestre 2022
Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el III trimestre 2022
Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el III trimestre 2022
Gráfica 11: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el III trimestre del 2022

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

Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el III trimestre del 2022
Gráfica 13: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el III trimestre del 2022
Gráfica 14: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas de la sede Bogotá, en el III trimestre del 2022
Gráfica 15: Satisfacción en el servicio de Laboratorio Clínico de la Sede Bogotá, en el III trimestre del 2022
Gráfica 16: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el III trimestre del 2022
Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el III trimestre del 2022
Gráfica 18: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos de la sede Medellín, en el III trimestre del 2022
Gráfica 19: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de la sede Medellín, en el III trimestre del 2022
Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos de la sede Manizales, en el III trimestre del 2022
Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el III trimestre del 2022
Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas de la sede Manizales, en el III trimestre del 2022
Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Palmira, en el III trimestre del 2022
Gráfica 24 Satisfacción en el servicio de Atención al Usuario de la sede Palmira, en el III trimestre del 2022
Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - ventanilla de la sede Palmira, en el III trimestre del 2022

8. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el III trimestre del 2020: https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/INFORME%20DE%20MANIFESTACIONES%20TERCER%20TRIMESTRE%202020.PDF

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el III trimestre del 2021: https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/satisfaccion/2021/INFORME%20MANIFESTACIONES%20Y%20SATISFACCIO%CC%81N%20%20TERCER%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

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