INFORME ANUAL DE MANIFESTACIONES Y SATISFACCIÓN
VIGENCIA 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.

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

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

- **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. Manifestaciones

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información de los cuatro (4) trimestres de la vigencia 2022, correspondientes 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":

- **Informe de manifestaciones**
  - Comparativo del número de manifestaciones recibidas en las vigencias 2020-2021-2022.
  - Tipos de manifestaciones.
  - Perfil del usuario que radica la manifestación.
  - Canal por el que el usuario se manifiesta.
  - Promedio del tiempo de respuestas.

- **Encuesta de satisfacción**

En el caso de las encuestas de satisfacción, se analiza para el año 2022:

- Comparativo de las encuestas de satisfacción recibidas para las vigencias 2020-2021-2022.
- Comparativo anual de satisfacción para las vigencias 2020-2021-2022.
- Comparativo de satisfacción por sedes, vigencia 2020, 2021 y 2022.
- Servicios más calificados en las encuestas de satisfacción, vigencia 2022.

4. Informe de 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

PROYECTO
CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO
DE NACIÓN

Tabla 01: Cantidad de manifestaciones por trimestre en el 2022					
Trimestre	**Bogotá**	**Medellín**	**Manizales**	**Palmira**	**Total por trimestre**
I	123	14	24	21	**182**
II	148	24	13	20	**205**
III	141	51	9	25	**226**
IV	127	42	10	31	**210**
					823

Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones en las vigencias 2020–2021-2022		
Año	**No. manifestaciones**	**%**
2020	812	**33%**
2021	821	**33%**
2022	**823**	**34%**
Total	**2.456**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de 2020, 2021, 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 mantuvo durante la vigencia. Al comparar el periodo con 2020 y 2021 es posible ver que la proporción se mantiene constante en las tres vigencias.

Tabla 03: tipos de manifestaciones recibidas a nivel nacional durante el 2022						
Canal	**I Trimestre**	**II Trimestre**	**III Trimestre**	**IV Trimestre**	**Total por canal**	**%**
Queja	83	106	119	116	**424**	**52%**
Reclamo	52	59	51	50	**212**	**26%**
Solicitud de información	17	19	17	18	**71**	**9%**
Sugerencia	13	8	17	10	**48**	**6%**
Felicitación	15	10	16	10	**51**	**6%**
Otras	2	3	6	6	**17**	**2%**
TOTAL	**182**	**205**	**226**	**210**	**823**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2022.

Tabla 04: Tipos de manifestaciones recibidas en las vigencias 2020-2021-2022				
Canal	**2020**	**2021**	**2022**	**TOTAL POR TIPO**
Queja	192	294	424	910
Reclamo	325	270	212	807

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

PROYECTO
CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO
DE NACIÓN

Solicitud de información	174	120	71	365
Sugerencia	28	25	48	101
Felicitación	65	53	51	169
Otras	28	59	17	104
TOTAL POR AÑO	**812**	**821**	**823**	**2456**

Para el año 2022 se expone como el 78% de las manifestaciones corresponden a quejas y reclamos, las cuales fueron relacionadas con la entrega de medicamentos; los procesos de reembolsos que en muchos casos presentaban información errónea o sin vistos buenos; la oportunidad en el prestador propio durante los picos de enfermedades respiratorias; la disponibilidad de citas en las IPS de la red de prestadores; algunas gestiones para las autorizaciones; solicitudes de adecuaciones físicas en las instalaciones e inconformidades por el direccionamiento estratégico con las IPS de la red; situaciones que Unisalud trató con los actores involucrados, pero que en muchos casos eran necesarias para la habilitación del servicio y la estabilidad financiera de la Unidad.

Para el año 2021 el 69% de las manifestaciones correspondían a quejas y reclamos, las cuales fueron relacionadas con procesos como la vacunación contra covid-19, la atención a través de líneas telefónicas, la disponibilidad de citas en las IPS de la red de prestadores y las autorizaciones.

Este perfilamiento no presenta análisis referente a vigencias anteriores teniendo en cuenta que las situaciones de cada año son distintas y que su comparación puede generar percepciones erróneas.

Relacionado con el perfil del usuario que se manifiesta, 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 todas las categorías allí mencionadas no aplican para Unisalud.

En la categoría denominada "Particular-Otros" se incluyen las manifestaciones realizadas por los beneficiarios a Unisalud que no se encuentran en las categorías establecidas y a estudiantes, miembros de la red externa de prestadores, contratistas y egresados que tuvieron alguna relación con Unisalud.

Tabla 05: perfil del usuario, a nivel nacional, que radicó manifestaciones durante el 2022

Canal	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total por canal	%
Administrativo	48	56	62	57	**223**	**27%**
Pensionado	48	53	65	57	**223**	**27%**
Particular-Otros	37	52	49	63	**201**	**24%**
Docente	49	44	50	33	**176**	**21%**
TOTAL	**182**	**205**	**226**	**210**	**823**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2022.

Se expone cómo a lo largo de la vigencia 2022 los afiliados administrativos y pensionados fueron quienes más se manifestaron, lo cual es un indicador óptimo si se tiene en cuenta que ellos son nuestra mayor población afiliada. Comprendemos que la categoría "Particular-Otros" tiene un número importante de PQRS radicadas, lo cual coincide con los motivos de manifestaciones de los usuarios.

Este perfilamiento tampoco presenta análisis referente a vigencias anteriores teniendo en cuenta que las situaciones de cada año son distintas y que su comparación puede generar percepciones erróneas.

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

PROYECTO
CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO
DE NACIÓN

Respecto a los canales con los que cuenta Unisalud para la radicación de sus manifestaciones, es posible evidenciar:

Tabla 06: Canales utilizados a nivel nacional desde donde se radicaron las solicitudes durante el 2022

Canal	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total por canal	
Correo electrónico	40	79	95	97	**311**	**38%**
Web-ARANDA	106	63	56	48	**273**	**33%**
Presencial	30	61	64	60	**215**	**26%**
Teléfono	3	2	8	5	**18**	**2%**
Buzón	3	0	3	0	**6**	**1%**
TOTAL	**182**	**205**	**226**	**210**	**823**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2022.

Tabla 07: Canales utilizados a nivel nacional desde donde se radicaron las solicitudes en las últimas tres vigencias

Canal	2020	2021	2022	TOTAL POR CANAL
Correo electrónico	346	278	311	935
Web-ARANDA	307	441	273	1021
Presencial	144	85	215	444
Teléfono	7	13	18	38
Buzón	8	4	6	18
TOTAL POR AÑO	**812**	**821**	**823**	**2456**

Se confirma que los canales más utilizados por los usuarios fueron los medios electrónicos, estableciendo en el primer lugar el correo electrónico, seguido del aplicativo Aranda.

Desde el 2020 Unisalud adelanta campañas, socializaciones y divulgaciones relacionadas con la efectividad del uso de este aplicativo, con el objetivo de que sea la herramienta de uso principal ya que es funcional, le permite al usuario conocer los tiempos de respuesta, da trazabilidad del proceso, permite recibir la respuesta y evaluarla.

Es importante resaltar que Unisalud permite que los usuarios se manifiesten por el canal que consideren, pero se invita a privilegiar Aranda porque es práctico, fácil y agiliza los tiempos de acción de los referentes ya que le envía alertas al respecto.

En relación con los tiempos de respuesta, cabe resaltar que Unisalud presenta tiempos favorables y acordes a la normatividad:

Tabla 08: Comparativo del promedio en días de respuesta vigencias 2020-2021-2022

Año	Promedio de días
2020	10.87
2021	8.15

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

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

2022	9.6
Promedio de los 3 años	**9.54**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2020, 2021 y 2022.

Es de resaltar cómo no se presenta un incremento sustancial en comparación con el 2021, a pesar de que para la vigencia 2022 existía una normalidad completa en los servicios de salud y se aumentó el uso de los servicios. En el mismo sentido, se evidencia que el promedio de días de respuesta durante los últimos tres años (2020, 2021 y 2022) a nivel nacional ha sido inferior a 11, lo cual es un muy buen indicador teniendo en cuenta que de acuerdo a la norma vigente el tiempo máximo de respuesta son 15 días.

5. Informe de satisfacción

- Comparativo de satisfacción por sedes, vigencia 2020, 2021 y 2022.
- Servicios más calificados en las encuestas de satisfacción, vigencia 2022.

Tabla 09: Cantidad de encuestas de satisfacción por trimestre en el 2022

Trimestre	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total por trimestre
I	247	73	39	22	**381**
II	84	71	6	5	**166**
III	185	96	83	22	**386**
IV	180	106	62	26	**374**
					1307

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2022 y base de datos Aranda.

Tabla 10: Comparativo de las encuestas de satisfacción recibidas 2020-2021-2022

Año	Número de encuestas	%
2020	3.511	42%
2021	3.619	43%
2022	1307	15%
Total	**8.437**	**100%**

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2020, 2021 y 2022.

Durante la vigencia 2022 se recibieron menos encuestas de satisfacción en comparación con los años 2020 y 2021, pero comparándolo con el año 2019 (1.576 encuestas recibidas) las cifras son similares y esto lo asociamos a que los años 2020 y 2021 fueron atípicos, y tanto el aislamiento, como la virtualidad fueron decisivos para los procesos de la Unidad.

Cabe resaltar que desde el 2020 se está adelantando esta encuesta de manera virtual, mediante el envío por correo electrónico del formulario con determinada frecuencia. Evitando sesgos y dificultades durante el acompañamiento en el caso de hacerlas de manera presencial.

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

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

Tabla 11. Los 10 servicios más calificados a nivel nacional, por cantidad de encuestas de satisfacción de los usuarios Unisalud, vigencia 2022.

Área	Encuestas	Satisfacción
Consulta médica programada	371	90%
Autorizaciones	293	81%
Dispensación de medicamentos	101	71%
Asignación de citas	83	60%
Odontología	81	93%
Consulta prioritaria	71	82%
Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud)	69	58%
Laboratorio Clínico	53	87%
Servicios de enfermería	45	91%
Atención al Usuario	**34**	**71%**

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción Unisalud 2022.

Se expone como los servicios calificados se mantienen en comparación con la vigencia 2021, a excepción de Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud) que ingresó en el 2022, en remplazo de Comité Técnico Científico, CTC. Los primeros dos servicios de la tabla se alternaron en orden, Autorizaciones y Consulta médica programada, para el 2022; los 3 siguientes se reflejan igual que la vigencia anterior.

Resaltamos como Consulta médica programada, Odontología y el servicio de Enfermería superaron el umbral del 90%. Asimismo, se evidencia cómo las quejas relacionadas con la oportunidad con las IPS de la red adscrita, la atención a través del Call Center y la entrega de medicamentos, contando con los desabastecimientos, han sido causales de insatisfacción para los afiliados.

Tabla 12: comparativo satisfacción por sedes

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
2022	**80%**	**77%**	**89%**	**91%**
2021	84%	65%	96%	85%
2020	84%	76%	94%	76%

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción Unisalud 2022.

Tabla 13: Comparativo anual de la percepción general de satisfacción con los servicios prestados por Unisalud, vigencia 2020-2021-2022

	2020	2021	2022
Satisfacción general	85%	81%	81%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2020, 2021 y 2022.

Entendiendo que la Universidad Nacional de Colombia tiene una meta estimada del 80% para la percepción de la satisfacción de los usuarios, Unisalud contó con una satisfacción de 81% a nivel general durante la vigencia 2022, el mismo porcentaje que en el año 2021.

Haciendo una revisión por sedes encontramos que la satisfacción aumentó, en comparación con el 2021, en la sede Medellín en 12%, producto de las acciones de mejora efectuadas durante la vigencia, teniendo en cuenta todos los

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

comentarios y manifestaciones expuestas por los usuarios. Asimismo, sucedió con la sede Palmira que refleja un aumento del 6%.

En relación al 2021 encontramos como la satisfacción en la sede Manizales disminuyó en un 7% y en la sede Bogotá en 4%, situaciones que obedecieron a los tiempos de entrega de medicamentos, la oportunidad en las IPS de la red y el trato entre paciente-usuario.

Mejoras:

- Desde cada una de las sedes se revisan los aspectos pertinentes para mejorar y/o mantener los niveles de satisfacción expuestos. Esto incluye la revisión de diferentes procesos, la gestión de Atención al Usuario y la prestación de servicios a través de la red de prestadores.

- Todos los Jefes de División y la Directora de la sede Bogotá, establecieron que en el marco de las negociaciones del 2023 con los prestadores que conforman la red se tenga en cuenta un aspecto y es las manifestaciones de los usuarios y su nivel de satisfacción con aspectos como oportunidad, atención al usuario e instalaciones.

- Para dar mayor seguimiento a los procesos, desde Unisalud se socializarán estos datos (manifestaciones y satisfacción) a través de la página web https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/ con el fin de que los interesados puedan revisarlas en tiempo real, por trimestre y por vigencia. Esta actualización estará lista a partir del mes de mayo de 2023.

- Se fortalecerá la divulgación de información esencial como el valor de cuotas moderadoras y copagos, planes complementarios durante todo el mes de enero de la vigencia próxima, para disminuir quejas e inconformidades de los usuarios respecto a este.

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

PROYECTO
CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO
DE NACIÓN