INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD
IV TRIMESTRE 2023

1. Normatividad

- Constitución Política de Colombia, Art. 23.
- Circular externa 2023151000000010-5 del 22 de junio de 2023.
- Circular 008 de 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- 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".

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

- 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".

- Resolución 109 DE 2023 (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 y términos para resolver las PQR según circular externa 2023151000000010-5 del 22 de junio de 2023

- **Petición:** solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

- **Queja:** manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

- **Reclamo:** solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Peticiones generales: quince (15) días hábiles.

Copias: dentro de los tres (3) días hábiles - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

- **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

  Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

- **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

  Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

- **Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutiva y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

b) Fórmula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

3. Definiciones y términos para resolver las PQR según protocolo elaboración informe "Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia".

- **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.

- **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.

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

Para un derecho de petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles

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

Solicitud de información: 10 días hábiles.
Formulación de consultas: 30 días hábiles.
Entrega de documentos: 3 días.

3. Objetivo del informe

Dando alcance a lo ordenado en la Circular 008 y la 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud, en las 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 2023, 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.
- Perfil del usuario que hace la solicitud.
- Canal habilitado por el solicitante.
- Satisfacción de la respuesta.
- Estado en el que se puede encontrar la manifestación.
- Nivel de cumplimiento en la respuesta (días de respuesta).
- Acciones de mejora.

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 los servicios.

- 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 IV Trimestre 2023				
Bogotá	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**	**Total**
149	29	21	10	**209**
71%	14%	10%	5%	**100%**

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2023

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 IV Trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2021 y 2022 se analiza que:

Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones IV Trimestre 2021-2022-2023		
Año	**No. Manifestaciones**	**%**
2021	194	32%
2022	210	34%
2023	209	34%
Total	**613**	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV Trimestre de 2020- 2021 y base de datos Aranda 2023.

- **Tipo de Manifestaciones**

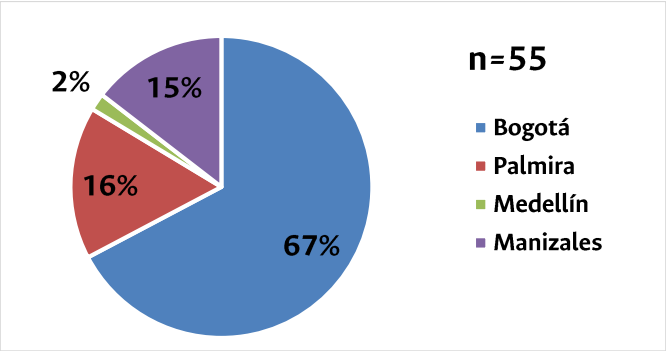
Desde abril a junio de 2023, se recibieron un total de 187 manifestaciones, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el IV Trimestre 2023						
Tipo	**Bogotá**	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**	**Total por tipo**	**%**
Reclamo	37	9	1	8	55	**26%**
Queja	59	11	9	2	81	**39%**
Sugerencia	8	1	0	0	9	**4%**
Solicitud de información	11	6	3	0	20	**10%**
Felicitación	25	2	3	0	30	**14%**
Reclamo de riesgo priorizado	0	0	0	0	0	**0%**
Reclamo de	9	0	4	0	13	**6%**

riesgo vital						
Reclamo de riesgo simple	0	0	1	0	1	**0%**
Total por sedes	**149**	**29**	**21**	**10**	**209**	

Fuente: base de datos Aranda 2023

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el IV Trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

Cada sede reporta por qué fueron las manifestaciones de este tipo

En la sede Bogotá se presentaron reclamos asociados con dificultades para la entrega de medicamentos a una usuaria por parte de la farmacia Colsubsidio de Valledupar, quienes refirieron desconocimiento del convenio con Unisalud; también por falta de oportunidad en las recargas de oxígeno (bala portátil) a una usuaria del prestador MESSER; falta de oportunidad en las consultas de Psicología en la Unidad; por no poder hacer cruces de saldos de lentes y monturas no canjeados; por exoneración de multas ante llegadas tarde y citas mal agendadas; negación de solicitud de rembolso a usuarias que no siguieron los procesos indicados para este fin.

De igual manera se recibieron manifestaciones de este tipo por la solicitud de autorización para la atención de un prestador no adscrito a Unisalud; las razones del aumento de los valores de cuotas moderadoras; sillas en espacios comunes de la Unidad; demora en la atención y retraso en la entrega de medicamentos solicitados al domicilio del gestor Farmacéutico de la Unidad; falta de oportunidad en algunas clínicas adscritas para la atención por medicina especializada; falta de oportunidad en consulta prioritaria por información errada de colaboradora a la hora de la atención; validación de información con red adscrita por reportar entrega de audífonos que no fue efectiva.

En la misma categoría, se recibió una manifestación desde una óptica adscrita, la cual reportó a un usuario por su falta de respeto y cortesía al momento de la atención.

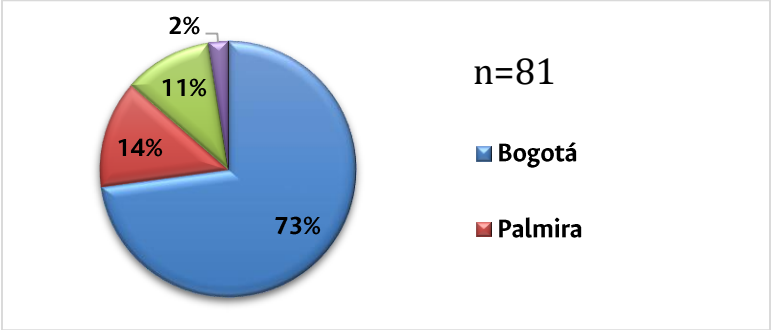
En la sede Medellín se presentó un (1) reclamo, el cual representa el 4.7 % del total de las manifestaciones de la sede. Este se dio por demoras en las autorizaciones por la plataforma de Unisalud Virtual.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentaron 8 reclamos que representan el 80% del total de las manifestaciones de la sede. De estos, 4 se refirieron a inconformidades con la red de prestadores, relacionadas con la oportunidad en la asignación de citas en especialidades como Urología, Neurología y Cirugía; además, uno de los casos correspondió a un derecho de petición (registrado en el aplicativo Aranda en la categoría de reclamos). Las demás manifestaciones estuvieron dirigidas a la Unidad y abordaron asuntos frente a la generación de autorizaciones, el cierre de las instalaciones por la programación de actividades internas con el personal de la sede y la actualización de bases de datos de afiliados de Unisalud en uno de los prestadores de red.

En la sede Palmira se presentaron 9 reclamos, que representan el 31% del total de las manifestaciones recibidas en esta sede. En su mayoría estas provienen de atención en la red externa, el gestor farmacéutico ante demoras en la entrega de los medicamentos y pendientes.

Todos los casos fueron puestos en conocimiento de los pertinentes para su gestión y resolución oportuna. De igual manera se aclaró los aspectos relevantes con los usuarios para evitar inconformidades.

Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el IV Trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

Las quejas presentadas en la sede Bogotá estuvieron relacionadas con la cancelación, negación, retraso en la atención, y oportunidad de citas por medicina especializada, exámenes diagnósticos en la red adscrita, retraso e incumplimiento en la atención por parte de las entidades que prestan servicio de terapias a domicilio, falta de continuidad con IPS de la red ante gestiones administrativas y dificultad con los diferentes canales de atención para la programación de citas en la red; por la infraestructura y logística del gestor farmacéutico de la Unidad y negación en la entrega de medicamentos de algunos puntos de Colsubsidio de la ciudad.

De igual manera se recibieron quejas relacionadas con la atención del personal de Unisalud de Caja y módulo de Enfermería del primer piso; el cobro de cuota moderadora ante cita prioritaria, medicamentos y multas; resultados de laboratorio clínico no enviados al correo electrónico; malestar de dos usuarios porque los profesionales no los llamaron por su nombre; percepción de trato indigno y deshumanizado de parte de los profesionales a los pacientes de la sede y de la red externa y casos relacionados con la seguridad del paciente por errores de digitación en el sistema.

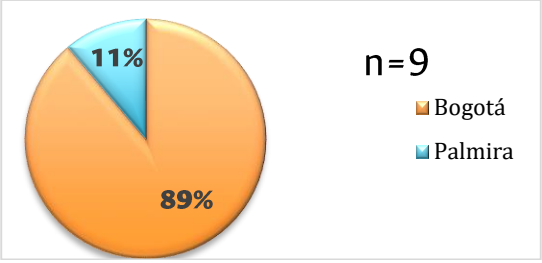
Para la sede Medellín se presentaron nueve (9) quejas, que representan el 42.8 % del total de sus manifestaciones. Tres (3) de ellas relacionadas con la atención en la red externa (Prodiagnostico) y un cambio de prestador por recomendación médica; dos (2) de ellas por desabastecimiento de medicamentos y las cuatro (4) restantes por solicitudes de autorizaciones e incumplimiento sobre un horario de una campaña realizada en Unisalud, sede Medellín. A todas las quejas se les dio manejo entre las áreas encargadas cumpliendo con los tiempos de respuesta, siempre velando por la satisfacción de los usuarios.

En la sede Manizales se presentaron dos quejas, representando el 20% del total de manifestaciones recibidas en el periodo objeto de reporte. Una queja fue interpuesta por un colaborador de un prestador de la red en el que expresó inconformidad por el trato que recibió de un familiar de un usuario. La segunda queja estuvo dirigida al dispensario de medicamentos, en la que hubo dilaciones en la entrega de un medicamento inyectable (Saxenda) a domicilio, que implicó la interrupción temporal del mismo (una semana, debido a la no oportunidad en la entrega). Ambos casos fueron evaluados, notificados a las partes implicadas y gestionados para impactar en el trato y en la seguridad del paciente.

En Palmira se presentaron 11 quejas, el 38% del total de las manifestaciones recibidas en la sede. En su mayoría estaban relacionadas con la red externa y el gestor farmacéutico ante la demora en la entrega de los medicamentos y la atención al usuario.

Sobre estos casos se realizaron intervenciones inmediatas para lograr una comunicación efectiva, actitud y resolutividad frente al usuario. Así mismo, frente a los medicamentos pendientes se trató el tema para un mejor seguimiento logrando oportunidad en la entrega.

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el IV Trimestre 2023



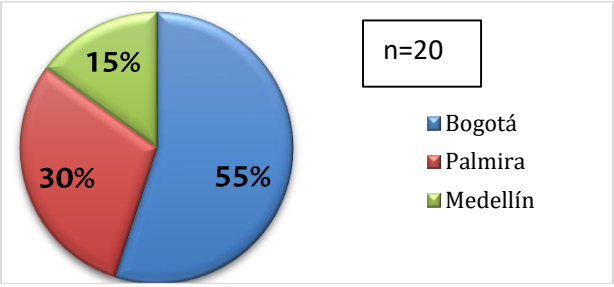
Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá se presentaron sugerencias respecto a la posibilidad de contratar más psicólogos en el prestador propio para mejorar la oportunidad de las citas; que se adelanten las gestiones administrativas al estar próximo a finalizar un convenio o contrato con una IPS; ubicar en las puertas de los consultorios la información del profesional y su horario; mejorar la atención respecto a eficacia y buena actitud de las/los colaboradores de algunas áreas cuando se solicita apoyo ante las dificultades en el servicio de salud; instalar paneles de atención en las salas de espera para visualizar los turnos de la Farmacia y Autorizaciones, así los usuarios se pueden sentar y desde allí estar pendientes del turno y aceptación digital de fórmulas de medicamentos en la Farmacia.

En la sede Palmira se presentó una sugerencia que representa el 3% del total de las manifestaciones recibidas en la sede, y tiene que ver con la ubicación de un datáfono para realizar los pagos. Sobre esta, se agradeció al usuario y se le informó que a futuro será tenido en cuenta este medio de pago.

En sede Medellín y Manizales no se recibieron sugerencias durante el cuarto trimestre del 2023

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el IV Trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá se presentaron las siguientes solicitudes: Usuaria pregunta que debe hacer para ser atendida como afiliada de Unisalud en la ciudad de Bucaramanga; validez de una autorización en la que la usuaria evidenció errores en la transcripción; Universidad solicitó validar incapacidades de una beneficiara de Unisalud; estado de una autorización de usuaria hospitalizada que requería intervención quirúrgica; solicitud de listado de pagos de cuotas moderadoras, indicando a qué cita corresponden; aclaración de un procedimiento odontológico en el que la usuaria refiere una presunta mala praxis del profesional.

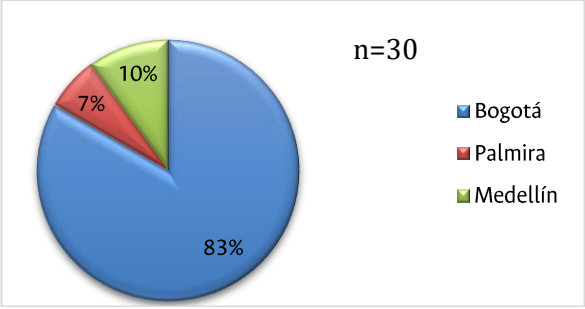
En Unisalud, sede Medellín, durante el cuarto trimestre 2023 se presentaron tres (3) solicitudes de información que representan el 14.2 % del total de las manifestaciones. Dos (2) de ellas hacen referencia a información del estado del

trámite de autorizaciones y la última hace referencia a solicitud de un prestador externo para realizar la facturación de una atención de Urgencias. A todas las solicitudes de información se les brindó respuesta oportunamente velando por la satisfacción de los usuarios.

En la sede Palmira se presentaron 6 solicitudes de información, que representa el 21% del total de sus manifestaciones recibidas, relacionadas con: aclaración de un estado de cartera con una red adscrita de pagos y solicitudes que tenían que ver con el fondo pensional. Todas estas fueron escaladas con los colaboradores correspondientes.

En el periodo objeto de reporte no se recibieron manifestaciones tipo Solicitud de información para la sede Manizales.

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el IV Trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá se presentaron felicitaciones en las áreas de Citas médicas, Odontología, Farmacia, Atención al Usuario, Enfermería, Laboratorio clínico, Financiera, Salud pública, Consulta prioritaria (Dra. Tatiana Barajas); para algunos especialistas de la red adscrita y al prestador propio por la prestación de servicios de salud.

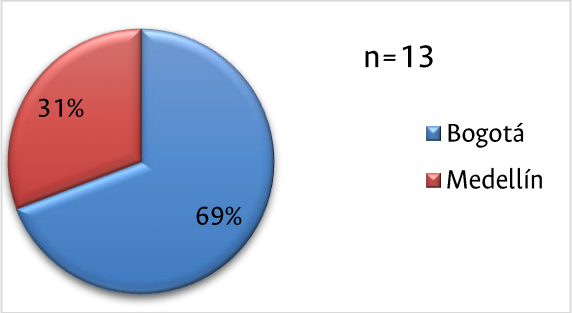
Durante el cuarto trimestre del 2023 en Unisalud, sede Medellín, se presentaron tres (3) felicitaciones que representan el 14.2 % del total de las manifestaciones recibidas, las cuales hacían referencia a una profesional de medicina (Dra. Daniela Aguilar), una a la sede y la última al prestador domiciliario. Todas las felicitaciones fueron direccionadas a las áreas correspondientes.

En la sede Palmira se presentaron 2 felicitaciones, representando el 7% del total de sus manifestaciones, relacionadas con la atención del personal médico y la buena atención de un laboratorio de la red.

En el periodo objeto de reporte, no se recibieron manifestaciones tipo Felicitación en la sede Manizales.

Manifestaciones denominadas "Reclamo de riesgo priorizado" en el IV Trimestre 2023: en ninguna de las sedes de la Unidad se recibieron manifestaciones de este tipo.

Gráfica 07: Manifestaciones denominadas "Reclamo de riesgo vital" en el IV Trimestre 2023



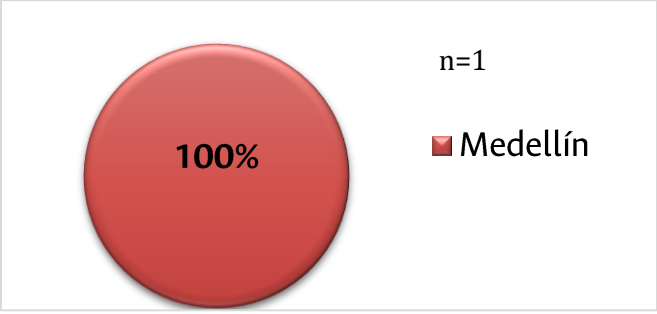
Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá se presentaron reclamos priorizados por entrega de medicamento que quedaron como pendiente en la farmacia Colsubsidio de Valledupar; agendamiento de cita para toma de exámenes auditivos para un niño que se encuentra en custodia del ICBF; traslado de clínica ante presunta mala atención y negligencia; agendamiento de cita por Cardiología ante cancelación por parte de la IPS; atención medica domiciliaria para usuaria radicada en Neiva; valoración prioritaria por medicina nuclear – yodoterapia para usuaria; falla de equipo de oxígeno y necesidad de cambio inmediato; no atención en Fundonal a usuaria que residía fuera de Bogotá y solicitud de nueva fórmula de gafas a usuaria que manifestó un error en la digitación, por parte del profesional de la Unidad.

En Unisalud, sede Medellín, durante el cuarto trimestre del 2023 se presentaron cuatro (4) manifestaciones de este tipo, lo cual representa el 19 % del total de las manifestaciones de la sede. Dos (2) de estos reclamos hacen referencia a demoras en las autorizaciones con la red externa, una (1) tutela direccionada a Clínica Promta y al área de Odontología, y la última corresponde a un caso de prueba el cual no fue eliminado del aplicativo de Aranda. Todas las manifestaciones fueron gestionadas oportunamente y direccionadas a cada área con el fin de velar por la satisfacción de los usuarios, y cumpliendo con los parámetros de respuesta.

Para las sedes Palmira y Manizales, no se presentaron reclamos de riesgo vital.

Gráfica 08: Manifestaciones denominadas "Reclamo de riesgo simple" en el IV Trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

En el IV trimestre de 2023 la sede Medellín presentó un (1) solo reclamo de riesgo simple, el cual hace referencia a un caso prueba que no fue eliminado del aplicativo Aranda. En las demás sedes no se reportaron casos de este tipo, para el trimestre objeto de análisis.

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

Tabla 04: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el IV Trimestre 2021-2022-2023

TIPO	2021	2022	2023
Reclamo	85	50	55
Queja	61	116	81
Sugerencia	4	10	9
Solicitud de información	18	18	20
Felicitación	20	10	30
Reclamo de riesgo priorizado	x	X	0
Reclamo de riesgo vital	6	6	13

Reclamo de riesgo simple	**x**	**x**	**1**	
TOTAL POR AÑO	**194**	**210**	**209**	**613**

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV Trimestre de 2021, 2022 y base de datos Aranda 2023.

Cabe resaltar que la Circular externa 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud entró en vigencia en el segundo trimestre del 2023 y por ese motivo no se incluye en esta tabla para las vigencias 2021 y 2022.

- **Estado en el que se puede encontrar la solicitud:**

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

Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el IV Trimestre 2023

Estado	No. caso	No. caso
Cerrado	143	68,42 %
Gestionado	58	27,75 %
Gestionando Peticion	5	2,39 %
Validando respuesta	3	1,44 %

Fuente: base de datos Aranda 2023 y Dataestudio https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion

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

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

Tabla 06: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el IV Trimestre del 2023

Tipo de Usuario	No. caso	No. caso
Pensionado	72	34,45 %
Administrativo	51	24,4 %
Otro	42	20,1 %
Docente	37	17,7 %
Particular	6	2,87 %
Egresado	1	0,48 %
Total	**209**	**100 %**

Fuente: base de datos Aranda 2023 y Dataestudio https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion

En comparación con el año 2021 y 2022 se puede encontrar que:

Tabla 07: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el IV Trimestre del 2021-2022-2023					
Tipo	**2021**	**2022**	**2023**	**TOTAL POR TIPO**	
Administrativo	54	57	51	162	**26%**
Pensionado	60	57	72	189	**31%**
Docente	28	33	37	98	**16%**
Particular-otros	52	63	49	164	**27%**
TOTAL POR SEDE	**194**	**210**	**209**	**613-100%**	

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV Trimestre de 2021- 2022 y base de datos Aranda 2023.

- **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 08: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el IV Trimestre del 2023					
Canal	**Bogotá**	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**	**TOTAL**
Presencial	45	1	0	2	48
Correo electrónico	62	16	9	4	91
Web (Aranda)	41	12	11	4	68
Teléfono	1	0	0	0	1
Buzón	0	0	1	0	1
Total	**149**	**29**	**21**	**10**	**209**

Fuente: base de datos Aranda 2023

En comparación con el 2023 se puede encontrar que:

Tabla 09: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el IV Trimestre 2021-2022-2023				
Canal	**2021**	**2022**	**2023**	
Presencial	25	60	48	
Correo electrónico	57	97	91	
Web (ARANDA)	104	48	68	
Teléfono	6	5	1	
Buzón	2	0	1	
TOTAL POR SEDE	**194**	**210**	**209**	**613**

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción Trimestre de 2021- 2022 y base de datos Aranda 2023.

- **Nivel de cumplimiento en la respuesta**

Tabla 10: Nivel Promedio en días de respuesta IV Trimestre 2023

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2021	12.5	11.7	2.7	4.1	7.59
2022	13.3	7.6	4.9	6.7	8.12
2023	10.3	8.8	3.2	6.3	9.32

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV Trimestre 201-2022 y base de datos Aranda 2023

Es necesario aclarar que durante el IV Trimestre del 2023 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

Tabla 11: Casos que no tienen fecha de solución IV Trimestre 2023			
Bogotá	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**
1	4	3	0

Fuente: base de datos Aranda 2023

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

- **Satisfacción de la respuesta**

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

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

Tabla 12: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el IV Trimestre de 2023				
Bogotá	**Palmira**	**Medellín**	**Manizales**	**TOTAL DE ENCUESTAS**
15	5	3	3	**26**
				TOTAL DE MANIFESTACIONES
				26/209*100=12.4%

Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

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

Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV Trimestre 2023					
Escala de medición	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cantidad de usuarios	1	1	0	3	10

Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV Trimestre 2023					
Escala de medición	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cantidad de usuarios	0	0	0	1	2

Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV Trimestre 2023					
Escala de medición	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cantidad de usuarios	0	1	0	1	1

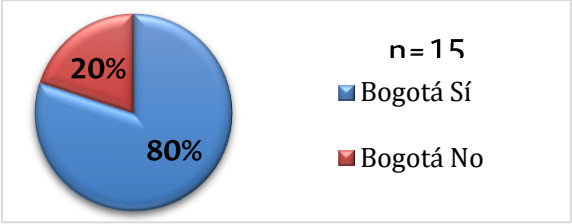
Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el IV Trimestre 2023.					
Escala de medición	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cantidad de usuarios	2	0	0	0	3

Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

- **Solución de solicitud**

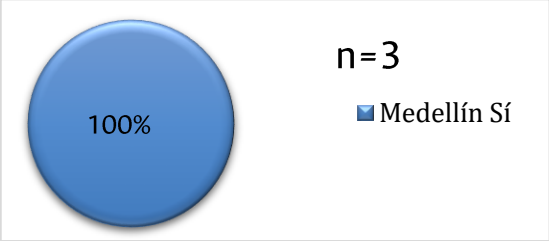
Gráfica 09: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el IV Trimestre 2023.



Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

En la sede Bogotá, tres (3) usuarios manifestaron que su situación no fue solucionada de acuerdo a sus expectativas, ya que los procesos establecidos no son sujeto de modificación. Por otro lado, fueron 12 los usuarios que se mostraron satisfechos con la respuesta recibida.

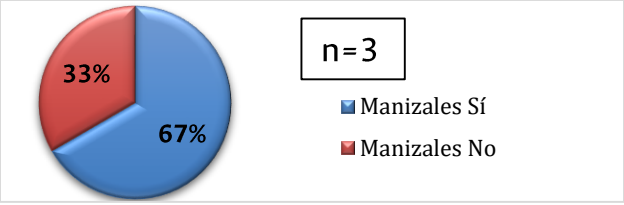
Gráfica 10: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en IV Trimestre 2023



Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

En Unisalud Medellín el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción relacionada con la solución de su manifestación (3), respondieron que fue solucionada su solicitud, encontrándose satisfechos con la gestión realizada.

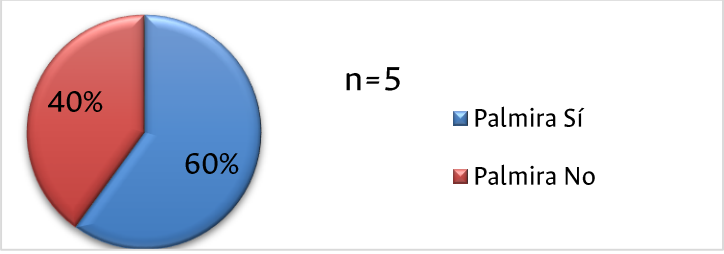
Gráfica 11: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en IV Trimestre 2023



Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Para el IV trimestre de 2023, tres usuarios respondieron la encuesta de satisfacción con la respuesta a la manifestación. Uno de los encuestados registró su respuesta en Aranda y los otros dos fueron contactados telefónicamente, por selección aleatoria. A su vez, uno de los usuarios consideró que su solicitud no fue resuelta, quien expresó dificultades de acceso al servicio de Urgencias de un prestador de la red, asociado a no actualización de datos de lista de afiliados a Unisalud. El caso fue debidamente gestionado.

Gráfica 12: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en IV Trimestre 2023



Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

En la sede Palmira tres (3) usuarios refirieron estar muy satisfechos con la solución a sus inconformidades y la respuesta dada; dos (2) usuarios refirieron insatisfacción con la respuesta con respecto a la atención en la droguería de Colsubsidio.

6. Acciones de mejora

Para la sede Bogotá:

- La unidad cuenta con el apoyo de una colaboradora del HUN para el agendamiento de citas.

- Con el apoyo de programa de Convivencia y Cotidianidad de la Universidad, se realizaron talleres a los colaboradores con el fin de mitigar e instruir sobre el manejo de situaciones de conflicto y resolución de problemas.

- Campaña de socialización de los valores éticos de la Universidad, alineados con los derechos y deberes de los usuarios a los pacientes que se encontraban en salas de espera y los colaboradores, con el fin de mitigar las situaciones de conflicto dentro de la Unidad.

- Se asignó a la Unidad un profesional para apoyar temas de habilitación, auditoria y manejo de casos concernientes en la seguridad del paciente.

- Se están adelantando procesos de contratación con entidades para garantizar el acceso y cobertura de los servicios de salud a los usuarios que viven fuera de Bogotá.

Para la sede Medellín: se realizó retroalimentación a las IPS de la red prestadora de servicios de salud que presentaron manifestaciones, realizando gestión con el fin solucionar casos específicos de los usuarios. Adicionalmente, se continúa con el seguimiento a la oportunidad de la red teniendo en cuenta la Resolución 1552 de 2013.

Para la sede Manizales: se realizó la socialización del comportamiento de las manifestaciones del primer, segundo y tercer trimestre de 2023 con los colaboradores de la Unidad, en el marco del Hablemos de Unisalud del 27 de octubre de 2023. Dicho espacio tuvo como propósito sensibilizar sobre el incremento de los reclamos y quejas en la sede, la importancia del manejo de técnicas y habilidades comunicativas con los usuarios y la resolución efectiva de casos que desincentiven la intención de reclamaciones y quejas.

El impacto de esta medida se evidenció en el comportamiento de los resultados del cuarto trimestre de 2023, con una reducción del 60% de las quejas y reclamos en comparación con el tercer trimestre de 2023, pues se pasó de recibir 25 a 10 casos.

Para la sede Palmira: En relación a cada queja y reclamo, se hizo la intervención con cada prestador los cuales respondieron de forma oportuna. Sobre los casos presentados en relación al gestor farmacéutico, se realizaron intervenciones inmediatas con ellos en pro de la adecuada comunicación, actitud y resolutividad frente al usuario, notándose la mejora en el servicio. Así mismo frente a los medicamentos que se dejan como pendientes, también se trató el tema y de parte de ellos se está haciendo un mejor seguimiento para mejorar la oportunidad en la entrega.

7. Análisis de satisfacción

Tabla 17: Ficha técnica encuesta de satisfacción IV Trimestre 2023

Objetivo	Medir nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por Unisalud
Medio de aplicación	Encuesta digital
Muestra trimestral proyectada	96 a nivel nacional teniendo en cuenta la muestra mensual (32)
Muestra real analizada	166 a nivel nacional
Meta	La meta establecida es del 90%
Criterios de evaluación	Atributos de calidad en salud determinados por la Universidad Nacional de Colombia y revisión previa de los expuestos por Minsalud.
Escala	De uno a 5 donde 5 es muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 ni satisfecho/ni insatisfecho, 2 un poco insatisfecho y 1 es insatisfecho.
Método de aplicación	Se aplica en relación con un momento de verdad reciente, es decir las dos últimas

	semanas. El usuario elige el servicio al que asistió y califica los aspectos propuestos.

- **Número de respuestas a la encuesta de satisfacción**

Desde cada una de las sedes de Unisalud se recibieron respuestas de encuestas de satisfacción, las cuales se exponen de la siguiente manera:

Tabla 18: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el IV Trimestre de 2023

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL
112	34	10	10	**166**
67%	**20%**	**6%**	**6%**	**100%**

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

Encontramos que las sedes Bogotá y Medellín son las que más cuentan con participación de parte de los afiliados. En comparación con las vigencias 2021 y 2022 se puede encontrar que:

Tabla 19: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el IV Trimestre 2021-2022- 2023

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR AÑO	%
2021	586	172	128	36	**922**	**63%**
2022	180	106	62	26	**374**	**26%**
2023	112	34	10	10	**166**	**11%**
TOTAL POR SEDES	**878**	**312**	**200**	**72**	**1462**	**100%**

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV Trimestre de 2021-2022 y base de datos encuesta de satisfacción 2023

Es posible notar la variación del 2023 en comparación con el 2022 y 2021, la cual consideramos que obedece a la intención de los usuarios respecto a la participación, contando con que fueron meses de mucha información, muchas novedades y variaciones en la divulgación correspondiente.

Tabla 20: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el IV Trimestre del 2023

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR PERFIL	%
Cotizante activo	62	20	7	6	**95**	**57%**
Cotizante Pensionado	41	10	1	3	**55**	**33%**
Beneficiario	9	4	2	1	**16**	**10%**
Otros	0	0	0	0	**0**	**0%**
TOTAL POR SEDES	**112**	**34**	**10**	**10**	**166**	**100%**

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

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

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 2023.

En comparación con los años 2022 y 2023 se puede encontrar que:

Tabla 21: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones IV Trimestre del 2021-2022-2023					
	2021	**2022**	**2023**	**TOTAL POR PERFIL**	
Cotizante activo	495	232	**95**	822	**56%**
Cotizante pensionado	269	112	**55**	436	**30%**
Beneficiario	136	26	**16**	178	**12%**
Otros	22	4	**0**	26	**2%**
TOTAL POR AÑO	**922**	**374**	**166**	**1462**	**100%**

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

- **Satisfacción general**

Tabla 22: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el IV Trimestre del 2023							
Sedes	**Muy satisfecho 5**	**Satisfecho 4**	**Ni satisfecho, ni insatisfecho 3**	**Un poco insatisfecho 2**	**Insatisfecho 1**	**TOTAL POR SEDES**	
Bogotá %	67 60%	21 19%	9 8%	8 7%	7 6%	**112**	**67%**
Manizales %	8 80%	0 0%	2 20%	0 0%	0 0%	**10**	**6%**
Medellín %	15 44.1%	8 23.5%	4 11.8%	2 5.9%	5 14.7%	**34**	**20%**
Palmira %	8 80%	1 10%	0 0%	0 0%	1 10%	**10**	**6%**
TOTAL POR TIPO %	**98**	**30**	**15**	**10**	**13**	**166**	

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

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

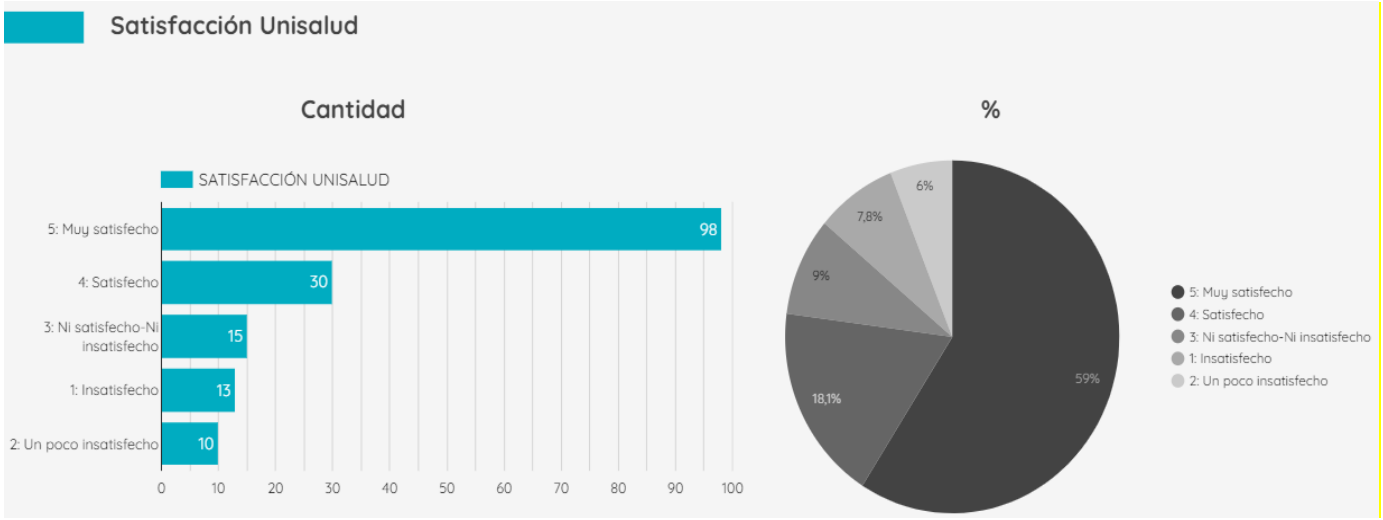
En Unisalud, sede Bogotá, el 78.6% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con los servicios brindados en la Unidad y la red adscrita, el 8% ni satisfechos ni insatisfechos, mientras que el 7.1 % un poco satisfechos y el 6.3% sienten insatisfacción con los servicios de salud brindados como en el caso en Valledupar donde solo cuentan con un prestador, solo los atiende un profesional y no están a gusto con su atención. Así mismo, se recibieron comentarios respecto a la facilidad en el acceso a las citas a especialidades (caso Otorrinolaringología); inconformidad por la atención del HUN; usuario que espero 2 meses para una cita de Ortopedia y no lo atendieron porque la orden se encontraba vencida; respeto por el tiempo de los usuarios y cumplimiento con los horarios de las citas; dificultades de contacto electrónico y telefónico con el área de Tesorería y un caso en que la Farmacia Colsubsidio no envió medicamentos completos y la respuesta fue que no tenían sobrantes.

En Unisalud, sede Medellín, el 67.6% de los usuarios encuestados (23) refieren sentirse muy satisfechos y satisfechos con la atención brindada, resaltando el servicio de la consulta médica programada en la IPS propia. El 11.8% de los usuarios que registran respuesta (4) refieren encontrarse medianamente satisfechos, informando demora en atención presencial en línea de frente y falta de oportunidad en autorizaciones. Finalmente, el 20.6% que corresponde a siete (7) usuarios refieren encontrarse un poco insatisfechos e insatisfechos refiriendo necesidades de mejoramiento en amabilidad y calidez en recepción y autorizaciones.

Para la sede Manizales, el 80% de los usuarios manifestaron sentirse muy satisfechos con los servicios prestados, además, resaltaron la eficiencia, humanismo y la excelencia del servicio. Por su parte, el 20% se ubicó en la categoría ni satisfecho ni insatisfecho y refirieron oportunidades de mejora en la atención preferencial para el adulto mayor, comodidad en las instalaciones del servicio de Urgencias y la oportunidad en la dispensación de medicamentos.

En la sede Palmira el 90% de los usuarios (9/10), reportaron encontrarse satisfechos y muy satisfechos con los procesos de atención de Unisalud; mientras que el 10% de los usuarios (1/10) manifestó encontrarse insatisfecho en cuanto a la comunicación inoportuna en la atención y errores en la reprogramación de citas.

Gráfica 13: Satisfacción general de usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante IV Trimestre de 2023



Fuente: Estadísticas Unisalud

- **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%:

Gráfica 14: Los 5 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Bogotá, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el IV Trimestre de 2023.

SERVICIO	SERVICIO	SERVICIO
Consulta Medica Programada	24	21,43 %
Autorizaciones	19	16,96 %
Red Adscrita - (Ips O Profesional...	12	10,71 %
Asignacion De Citas - Telefonicas	10	8,93 %
Odontologia	7	6,25 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

En la sede Bogotá, el servicio más calificado fue la Consulta médica programada, en la que los usuarios agradecen y felicitan al personal, por lo que la variable amabilidad es la mejor calificada, seguida de confiabilidad y veracidad en la atención. La insatisfacción se debe a que algunos profesionales presentan atraso en la consulta y muestran desinterés en esta, por tanto las variables disponibilidad y oportunidad presentan una baja calificación; sumado a lo anterior, algunas entidades de la red adscrita no cuentan con oportunidad en las citas, generando que los usuarios se acerquen varias veces a la Unidad para el cambio de prestador.

En cuanto al área de Autorizaciones se encuentra un alto nivel de satisfacción con el servicio. Una usuaria destaca los atributos de oportunidad y amabilidad ya que expresa agradecimiento por el apoyo del área ante su situación desafortunada de salud. Las inconformidades están relacionadas frente a la poca oferta de los servicios, puesto que no pueden escoger el lugar para la prestación de servicios ya que casi siempre se remiten al HUN, y la satisfacción con la atención de este prestador no es alta, así mismo se encuentra inconformidad por cobro de cuota moderadora cuando se formula un solo medicamento, y la transcripción de medicamentos es muy demorada.

Frente a la red adscrita se encontró un alto nivel de satisfacción con el servicio, no obstante, los usuarios sugieren mejorar la oportunidad de las consultas con las especialidades de Ortopedia y Cirugía gastrointestinal, más puntualidad en la atención del HUN, y que se atiendan las consultas, aunque las autorizaciones estén vencidas.

Referente a la asignación de citas médicas, se encontró alto nivel de satisfacción con los atributos de calidad, sin embargo, la insatisfacción obedece a la falta de oportunidad con las citas de Psicología y Psiquiatría de la Unidad, ya que las agendas se abren los martes y no es posible comunicarse a las 7:00 a.m. debido a las actividades académicas, y cuando se cuenta con el tiempo para llamar las citas, estas ya fueron agendadas, por lo tanto sugieren diversificar el día de apertura de agendas o instaurar otro canal para el agendamiento; contratar más profesionales en Medicina general que puedan cubrir la demanda debido a la falta de oportunidad en estas consultas.

Finalmente, en el servicio de Odontología se encuentra que los atributos de calidad en su gran mayoría puntúan en 4 y 5 lo que indica un alto nivel de satisfacción con el servicio, dentro de las sugerencias se encontraron palabras de agradecimiento y mejorar el sistema de pago de citas.

Gráfica 15: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Medellín, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el IV Trimestre de 2023.

SERVICIO	SERVICIO	SERVICIO
Consulta Medica Programada	13	38,24 %
Autorizaciones	11	32,35 %
Dispensacion De Medicamentos	2	5,88 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

En Unisalud, sede Medellín, el servicio de Consulta médica programada obtuvo 13 encuestas registradas para un 38.24% del total de la sede. Los usuarios continúan calificando este servicio con un 100% de satisfacción resaltando la amabilidad, confiabilidad, disponibilidad, información veraz, oportunidad y pertinencia de los profesionales.

El segundo servicio calificado correspondió a Autorizaciones con 11 registros para un 32.35% de la muestra. Este servicio obtiene un porcentaje de satisfacción del 26% debido a la falta de oportunidad en la respuesta de las autorizaciones, falta de amabilidad y empatía en la gestión de los trámites de esta área.

Finalmente, dos (2) los usuarios califican el servicio de Dispensación de medicamentos para un porcentaje de 5.88%. Este servicio obtiene un porcentaje de satisfacción del 58% debido al desabastecimiento de medicamentos

Gráfica 16: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Manizales, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el IV Trimestre de 2023

SERVICIO	SERVICIO	SERVICIO
Autorizaciones	4	40 %
Consulta Medica Programada	4	40 %
Red Adscrita - (Ips O Profesional...	1	10 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

Para la sede **Manizales,** los servicios que concentraron el mayor número de calificaciones correspondieron a Autorizaciones y Consulta Médica Programada, con ubicaciones similares en periodos anteriores; es decir, se mantienen dentro de las 3 primeras posiciones. El tercer lugar, ocupado por Red Adscrita, presentó un empate con el servicio de Enfermería, pues ambos recibieron una calificación.

Gráfica 17: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Palmira, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el IV Trimestre de 2023.

SERVICIO	SERVICIO	SERVICIO
Consulta Medica Programada	5	50 %
Autorizaciones	2	20 %
Asignacion De Citas - Ventanilla	1	10 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

Para la sede Palmira, el servicio más frecuentemente calificado fue el de Consulta médica programada con un porcentaje de 50% (5/10), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en total un 80% para las categorías de muy satisfecho y un 20% para la categoría de Insatisfecho.

El segundo servicio más calificado fue de Autorizaciones con un porcentaje de 20% (2/10), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para las categorías de satisfecho y muy satisfecho.

El tercer servicio más calificado fue el de Servicio de enfermería con un porcentaje de 10% (1/10), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho.

6. Acciones de mejora respecto a la satisfacción

Para la sede Bogotá:

- Se notificó al área de caja establecer medidas que permitan informar a los usuarios de manera efectiva a sus requerimientos.

- Se solicitó al programa de promoción y prevención establecer comunicación con usuario para ingreso a las rutas de atención. Se está evaluando la opción de contratar otras IPS fuera de Bogotá para el acceso y facilitar la atención a los usuarios En cuanto a la oportunidad, se está evaluando contratar algunas especialidades médicas para la atención en la Unidad.

- Se realizó el cambio y se cuenta con una nueva colaboradora en la ventanilla de Autorizaciones Desde el programa de convivencia y cotidianidad se llevó a cabo, socializaciones a los colaboradores frente a la importancia de la salud mental.

Para la sede Medellín:

- Se plantean actividades para incentivar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción con el fin de obtener información amplia que permita obtener más información relacionada con la satisfacción de los usuarios para la mejora de los servicios.

Adicionalmente se están generando mesas de trabajo con el área de Autorizaciones para diseño de plan de mejoramiento del servicio.

Para la sede Manizales:

- Retomar estrategias para incentivar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción mediante estrategias de inducción al usuario en áreas de línea de frente, que permitan ampliar el número de respuestas y, con ello, obtener mejor información sobre la satisfacción con los servicios prestados.

Para la sede Palmira:

- El nuevo Gestor Farmacéutico, inició con Unisalud Palmira el 01 de agosto del 2023. Durante los meses transcurridos se ha presentado una serie de insatisfacción de los usuarios por la falta de oportunidad en la entrega de los medicamentos pendientes por lo que se realizó una reunión con todos los coordinadores de los puntos de dispensación en los que se definieron estrategias de seguimiento a los pendientes de entrega:

- Solicitar inclusión de Unisalud en el gestor de domicilios Colsubsidio, para que desde esta herramienta se monten todas las solicitudes de dispensación de usuarios desde su solicitud inicial para que sea a domicilio cuando así lo requieran y de esta manera estructurar con una trazabilidad el seguimiento de los mismos. Desde el mismo se pueda hacer el seguimiento de los pendientes y/o otras novedades que se puedan requerir.

7. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el IV Trimestre del 2022: https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/manifestaciones/2022/INFORME%20%20MANIFESTACIONES%20Y%20SATISFACCIO%CC%81N%20III%20TRIMESTRE%202022%20UNISALUD.pdf

- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2023. Archivo Comunicaciones.

- Base de datos sistema Aranda: https://quejasyreclamos.unal.edu.co/

- Protocolo elaboración del informe de manifestaciones Universidad Nacional de Colombia: https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf

- Aplicativo de estadísticas de Unisalud: https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/satisfaccion