

INFORME ANUAL DE MANIFESTACIONES Y SATISFACCIÓN VIGENCIA 2023

1. Normatividad

- Constitución Política de Colombia, Art. 23.
- Circular externa 202315100000010-5 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”.
- 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 PQR según circular externa 202315100000010-5 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 causen 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 resolutoria 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.
- 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.

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

3. Objetivo del informe

Dando alcance a lo ordenado en la Circular 008 y la 202315100000010-5 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.

Estos informes, se entregan de manera trimestral teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información de los cuatro (4) trimestres de la vigencia 2023, 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, la Circular 008 de 2019 y 202315100000010-5 la de la Superintendencia Nacional de Salud”

4. Metodología

4.1 Manifestaciones

- Comparativo del número de manifestaciones recibidas en las vigencias 2021-2022-2023.
- Tasa por 10.000 de PQRS.
- Tipos de manifestaciones.
- Perfil del usuario que radica la manifestación.
- Canal por el que el usuario se manifiesta.
- Promedio del tiempo de respuestas.

4.2 Encuesta de satisfacción

- Comparativo de las encuestas de satisfacción recibidas para las vigencias 2021-2022-2023.
- Comparativo anual de satisfacción para las vigencias 2021-2022-2023.
- Comparativo de satisfacción por sedes, vigencia 2021-2022-2023.
- Servicios más calificados en las encuestas de satisfacción, vigencia 2023.
- Satisfacción general.
- Satisfacción por 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. Informe de manifestaciones

Las manifestaciones recibidas en las sedes están asociadas, así:

Tabla 01: Cantidad de manifestaciones por trimestre en el 2023 y tasa por 10.000 afiliados									
Trimestre	PQRS Bogotá	Tasa	PQRS Medellín	Tasa	PQRS Manizales	Tasa	PQRS Palmira	Tasa	Total PQRS por trimestre
I	127	123	34	103	18	135	41	470	220
II	123	119	16	49	17	128	31	358	187
III	145	141	11	34	27	204	48	555	231
IV	149	145	21	65	10	75	29	333	209
Total PQRS por sedes	544	44	82	21	72	45	149	143	847

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de 2021, 2022 y 2023.

En Bogotá estaban referenciadas con la red externa por aspectos como falta de oportunidad en citas de medicina especializada e intervenciones quirúrgicas; incumplimiento en la entrega de concentradores de oxígeno portátiles justificado en la falta de insumos importados, el arreglo y mantenimiento de equipos. Algunos usuarios de la sede La Paz expusieron sus dificultades para acceder a los servicios de salud en esta zona a causa de dificultades con la red.

Respecto al HUN se recibieron manifestaciones que exponían falta de oportunidad o disponibilidad en la atención de terapias a domicilio y citas, dificultades para solicitar estas a través de canales como la línea de citas y WhatsApp, el retraso en la atención y cancelación de las citas.

Por otra parte, algunos profesionales y usuarios expusieron situaciones de irrespeto en el marco de la atención en salud, las cuales fueron revisadas y tratadas con los actores correspondientes para la resocialización de derechos y resolución de las mismas.

Las inconformidades dentro de la Sede se relacionaron con negación de reembolsos por el no cumplimiento de los requisitos, cobro de multas por llegada tarde a las citas, entrega no oportuna de resultados de Laboratorio y desinformación de los incrementos en las cuotas moderadoras por variabilidad salarial durante el año; la necesidad de generar pagos con datafono; reclamos hacia el área de Autorizaciones por los tiempos de entrega de los documentos; la ubicación de sillas en la Farmacia, el desabastecimiento de medicamento y los procesos de compra de los mismos. En Unisalud, sede Medellín, las manifestaciones estuvieron relacionadas con falta de oportunidad y demoras en el trámite de autorizaciones; demoras en la asignación de citas y dificultades en la comunicación con entidades de la red; inconformidad con el operador logístico Colsubsidio ante la entrega incompleta de medicamentos. Así mismo se recibieron felicitaciones ante la gestión realizada por la Jefatura de División, la buena atención de parte de personal médico, odontológico y administrativo.

Las solicitudes de información de los usuarios estaban direccionadas a conocer sobre el proceso de desafiliación de Unisalud, la red de Urgencias y el proceso para la radicación de facturas, y las sugerencias pedían mayor agilidad en los trámites presenciales.

En la sede Manizales de Unisalud, las manifestaciones estaban conexas con la red adscrita por la oportunidad de asignación de citas de medicina especializada y realización de ayudas diagnósticas y terapéuticas; trato brindado por algunos de los profesionales de la salud e inconformidad con la atención; inadecuada atención en servicio de Urgencias y ópticas; cobro de copagos en servicios de internación y/o cobro de cuotas moderadoras que superan el costo particular de algunos procedimientos, desactualización de bases de datos de afiliados de Unisalud en uno de los prestadores de red y dilaciones en la entrega de un medicamento.

Las manifestaciones recibidas por la atención brindada en la sede se relacionaron con dilación en diferentes procesos, atención en el servicio medicina general, reembolso de procedimientos, percepción de no suficiencia de red contratada en la ciudad de Pereira y en la región Caribe, atención recibida por el personal administrativo, oportunidad en la emisión de autorizaciones, desacuerdo con la medida del uso del tapabocas en la Unidad y el cierre de las instalaciones por la programación de actividades internas con el personal de la sede.

En la sede Palmira la mayor cantidad de manifestaciones se relacionaban con servicios de la red externa (**68.45%**), por situaciones como la dispensación de medicamentos; oportunidad en la programación de citas con diferentes especialistas; entrega oportuna de resultados de exámenes; inconformidad en la elaboración de lentes y monturas; servicio inoportuno en Urgencias; dificultad en la comunicación para el agendamiento de citas para imágenes diagnósticas; entre otras.

Un **15.43%** de las quejas y reclamos fueron para el prestador propio y se relacionaban con la asignación de cuidador 24 horas; entrega oportuna de las autorizaciones y su renovación; envío de fórmulas a la Farmacia; inconformidades en la atención; cobros de aportes a salud en el marco de trámites pensionales; solicitudes de recordatorios de las citas; entre otras.

Las felicitaciones para la sede hacían referencia a la gestión para el otorgamiento de citas en la red de prestadores, el convenio con la IPS Comfandi en Cali y su atención. Las sugerencias tienen que ver con habilitación de un datafono. Las Solicitudes de Información se relacionaban con el pago de copago y/o cuota moderadora de beneficiarios con patologías; incremento de valores por beneficiario adicional, horarios de atención del prestador propio, valoración médico laboral, aclaración del Comunicado sobre la planilla PILA, información sobre puntos de dispensación y el cobro de domicilios para medicamentos.

Año	No. manifestaciones	%
2021	821	33%
2022	823	33%
2023	847	34%
Total	2491	100%

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de 2021, 2022 y 2023.

Bogotá, por ser la sede a cargo del mayor número de usuarios, presenta tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones, comportamiento que se mantuvo durante la vigencia. Al comparar el periodo con 2021 y 2022 es posible ver que la proporción se mantiene constante en las tres vigencias.

Canal	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total por tipo	%
Queja	89	76	113	81	359	42%
Reclamo	65	61	76	55	257	30%
Solicitud de información	23	21	12	20	76	9%
Sugerencia	10	13	9	9	41	5%
Felicitación	28	13	7	30	78	9%

Reclamo de riesgo priorizado	No existía la norma para ese trimestre	No existía la norma para ese trimestre	4	0	4	0%
Reclamo de riesgo vital	5	3	3	13	24	3%
Reclamo de riesgo simple	No existía la norma para ese trimestre	No existía la norma para ese trimestre	7	1	8	1%
TOTAL	220	187	231	209	847	

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2023.

Tipo	2021	2022	2023	TOTAL POR TIPO
Queja	294	424	359	1077
Reclamo	270	212	257	739
Solicitud de información	120	71	76	267
Sugerencia	25	48	41	114
Felicitación	53	51	78	182
Reclamo de riesgo priorizado	x	x	4	4
Reclamo de riesgo vital	59	17	24	100
Reclamo de riesgo simple	x ¹	x	8	8
TOTAL POR AÑO	821	823	847	2491

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2023.

Para el año 2023 se expone como el 72% de las manifestaciones corresponden a quejas y reclamos, lo cual muestra una disminución de 6 puntos porcentuales en comparación con la vigencia 2022. En su mayoría, estas se relacionaron con la entrega de medicamentos; la oportunidad en el prestador propio, en la red de prestadores y a la hora de entregar productos para la salud como oxígeno y lentes; gestiones para las autorizaciones, pagos de cuotas moderadoras y copagos y buen trato de parte del paciente al usuario y viceversa.

Respecto a las Solicitudes de Información y Sugerencias, se encuentra que estas obedecen, en su gran mayoría, a situaciones relacionadas con la operación del Fondo ProUnisalud; la disposición de sillas en Unisalud, sede Bogotá; las gestiones en la red de prestadores y los servicios respecto a medicamentos y reembolsos.

En lo que relaciona a las Felicidades, estas se radicarón para algunos colaboradores y áreas de la Unidad por los servicios entregados.

En el caso de los reclamos con riesgo priorizado y riesgo simple, es necesario exponer que estas categorías fueron definidas mediante la Circular externa 2023 15100000010-5 del 22 de junio de 2023 y es por eso que solo en III y IV trimestre se lleva conteo al respecto. Los aspectos por los cuales se recibieron manifestaciones de este tipo obedecían a procesos de la red de prestadores para la atención en salud de los afiliados y gestiones administrativas como las autorizaciones.

Canal	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total por canal	%
Administrativo	54	56	56	51	217	24%
Pensionado	83	56	76	72	287	34%
Particular-Otros	38	34	53	49	174	23%
Docente	45	41	46	37	169	18%
TOTAL	220	187	231	209	847	

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2023.

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.

¹ No existía la norma que define esta categoría para ese trimestre.

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.

Se expone cómo a lo largo de la vigencia 2023 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 obedece a manifestaciones de familiares, acompañantes, estudiantes, colaboradores y trabajadores de la red de prestadores, en lo relacionado con atención al usuario con asertividad.

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

Canal	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total por canal	
Correo electrónico	69	68	94	91	322	38%
Web-ARANDA	69	61	60	68	258	30%
Presencial	76	56	73	48	253	30%
Teléfono	4	1	0	1	6	1%
Buzón	2	1	4	1	8	1%
TOTAL	220	187	231	209	847	

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2023.

Canal	2021	2022	2023	TOTAL POR CANAL
Correo electrónico	278	311	322	911
Web-ARANDA	441	273	258	972
Presencial	85	215	253	553
Teléfono	13	18	6	37
Buzón	4	6	8	18
TOTAL POR AÑO	821	823	847	2491

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2021-2022 y 2023.

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:

Año	Promedio de días
2021	8.15
2022	9.6
2023	10.44
Promedio de los 3 años	9.39

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2021, 2022 y 2023.

Es de resaltar cómo se presenta un incremento de casi un día más para entregar las respuestas, en comparación con el 2022. Esto obedece, en su gran mayoría, a las PQRS que deben ser tramitadas por terceros como la red de prestadores, colaboradores de la Unidad y demás, ya que es la persona de Atención al Usuario la que debe hacer trámite de estas y no solo darles la respuesta de fondo.

5. Informe de satisfacción

Trimestre	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total por trimestre
I	369	133	73	23	598
II	272	115	47	28	462
III	125	38	17	11	191
IV	112	34	10	10	166
					1.417

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2023 y base de datos Aranda.

Año	Número de encuestas	%
2021	3.619	43%
2022	1307	15%
2023	1.417	17%
Total	8.437	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2021, 2022 y 2023.

Durante la vigencia 2023 se recibieron menos encuestas de satisfacción en comparación con el año 2021 y 4 puntos porcentuales más en comparación con el 2022 Cabe resaltar que la vigencia 2021 estuvo marcada por la vacunación contra covid-19 en la cual hizo parte toda la comunidad UNAL y externos, por otro lado, comparando 2022 y 2023 se encuentran cifras similares.

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.

Tabla 11. Los 10 servicios más calificados a nivel nacional, por cantidad de encuestas de satisfacción de los usuarios Unisalud, vigencia 2023.

Área	Encuestas
Consulta médica programada	324
Autorizaciones	322
Dispensación de medicamentos	113
Odontología	107
Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud)	104
Laboratorio Clínico	75
Asignación de citas	73
Consulta prioritaria	51
Terapia Física	42
Atención al usuario	33

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción Unisalud 2023.

Se expone como los servicios calificados están relacionados en su mayoría a los ofertados a nivel intramural por parte de la Unidad. En comparación con el 2022 se mantienen los tres primeros lugares, en cuarto lugar, se encuentra Odontología que en la vigencia anterior ocupaba el quinto lugar. Luego esta Red adscrita y Laboratorio Clínico que ocupaban en el 2022, el séptimo y octavo lugar respectivamente.

Para el 2023 la asignación de citas se ubica en el séptimo lugar, mientras que en el 2022 ocupaba el cuarto. De igual manera el servicio de enfermería salió del ranking de la vigencia 2023 para darle su espacio al servicio de terapia física.

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
2023	86%	65%	84%	85%
2022	80%	77%	89%	91%
2021	84%	65%	96%	85%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2021, 2022 y 2023.

Tabla 13: Comparativo anual de la percepción general de satisfacción con los servicios prestados por Unisalud, vigencia 2021-2022-2023			
	2021	2022	2023
Satisfacción general	81%	81%	81%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2021, 2022 y 2023.

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 2023, el mismo porcentaje que en el año 2022 y 2021.

Haciendo una revisión por sedes encontramos que la satisfacción aumentó en comparación con el 2022, en la sede Bogotá, producto del trabajo de fortalecimiento de los medios de comunicación para mantener a los usuarios informados, la disposición de una persona para apoyar a los usuarios en los procesos de asignación de citas con el HUN, el apoyo a los usuarios en los trámites de autorizaciones y envío de las mismas por medio de correo electrónico para evitar desplazamientos, los procesos de mejoramiento para la escucha activa a las necesidades de cada usuario y las gestiones correspondientes para resolver de manera inmediata cada situación.

En el año 2023 Unisalud, sede Medellín, tuvo una disminución de 12% con respecto al año inmediatamente anterior, debido a insatisfacción por demora en entrega de autorizaciones, no entrega de medicamentos oportunamente e incompletos, e insatisfacción por atención con algunas IPS de la red contratada.

Durante la vigencia 2023, la satisfacción de los usuarios de la sede Manizales presentó una disminución de 5 puntos porcentuales en comparación con la vigencia 2022; lo cual se encuentra directamente relacionado con la causalidad de las 72 manifestaciones recibidas durante el año 2023, en la cual se evidencia que la demora en la generación de autorizaciones (red propia) y la inoportunidad en el agendamiento de consulta de medicina especializada (red adscrita) impactan de forma negativa la percepción y satisfacción de los usuarios.

En la sede Palmira se tuvo una disminución del 6% en la satisfacción, ya que los usuarios manifestaron encontrarse insatisfechos con la tramitología de las autorizaciones, así como también en la red adscrita en la oportunidad de citas con especialistas y la entrega de medicamentos por parte del gestor farmacéutico.

Mejoras:

Sede Bogotá:

- Se generaron piezas gráficas informando a los usuarios porque no se disponen de sillas en la Farmacia.
- Se ofrecieron capacitaciones a los colaboradores para el manejo de situaciones de presión con los usuarios, se abrieron espacios de escucha y esparcimiento para los colaboradores con el fin de mejorar su carga mental, en el marco de la atención al usuario, con el apoyo del grupo de Convivencia y Cotidianidad de la Universidad y la referente de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se dispuso en la unidad de una persona del HUN para realizar el agendamiento de citas para esta entidad.

Sede Medellín:

- Se realizó reestructuración del área de Autorizaciones y se implementaron reuniones permanentes con el equipo de dicha área, para generar estrategias de mejoramiento. Además, se realizó priorización de autorizaciones de Urgencias, hospitalizaciones y consulta externa, según concepto del auditor, así como seguimiento permanente al indicador de oportunidad en generación de las autorizaciones.
- Respecto a la no entrega oportuna o completa de los medicamentos se realizó reuniones permanentes de seguimiento al gestor farmacéutico y se generaron estrategias de comunicación permanente de información de medicamentos desabastecidos con el fin de evitar su prescripción y/o realizar formulación de moléculas similares que permitan el tratamiento pertinente y oportuno de los usuarios. Respecto a la inconformidad con algunas IPS de la red de prestadores, se realizaron reuniones con cada una de las IPS con insatisfacción y se generaron compromisos de mejoramiento.

Sede Manizales

- Se realizó gestión para la actualización de portafolio de servicios según la Red contratada en la Sede Manizales, la cual se encuentra publicada en la página web, para garantizar a los afiliados información veraz y actualizada de los servicios ofertados.
- Se implementó un formato de registros ante las múltiples solicitudes de renovación de autorizaciones (vencidas) por parte de los usuarios. Con esta medida se logró identificar e impactar las demoras en la gestión de servicio por parte del usuario, ante la red adscrita. El diligenciamiento del formato está acompañado de una medida pedagógica realizada por el personal del área de autorizaciones para sensibilizar a los usuarios sobre los reprocesos administrativos que conllevan con este tipo de trámites.

- Se adelantaron procesos contractuales con el prestador Comfamiliar Risaralda, domiciliada en la ciudad Pereira. Con el fin de garantizar cobertura y acceso ideal a los servicios de salud por parte de la población residente en esta ciudad y su área de influencia.
- Se realizó la socialización del comportamiento de las manifestaciones con los colaboradores de la Unidad, en el marco del Hablemos de Unisalud. Dicho espacio tuvo como propósito sensibilizar sobre el incremento de los reclamos en la sede, la importancia del manejo de técnicas y habilidades comunicativas con los usuarios y la resolución efectiva de casos que desestimen la intención y uso de canales para reclamaciones. El impacto de esta medida se evidenció en el comportamiento de las manifestaciones del IV trimestre de 2023, con una reducción del 60% de las quejas y reclamos en comparación con el trimestre anterior.

Sede Palmira:

- Periódicamente en los comités de la sede, se retroalimenta al personal sobre casos presentados por los usuarios con el objeto de estar atentos a sus inquietudes. Así mismo, atendiendo al cronograma de visitas a la red de prestadores, se realiza intervención y seguimiento con respecto a la importancia de llevar a cabo de manera correcta los diferentes procesos relacionados con la atención de los usuarios, enfocado siempre en su satisfacción.
- Como acción de mejora con el gestor farmacéutico, se continúa llevando un cronograma de reuniones para seguimiento a las PQRS en el que se realiza análisis puntual de los casos. En el momento, el gestor está abasteciendo los puntos con los medicamentos ya que la principal insatisfacción de los usuarios ha sido por los pendientes generados, por lo que se espera oportunidad de entrega de medicamentos en tiempo y cantidad. Con relación a esto, se implementó un Drive con la matriz de pendientes en la que cada una de las partes pueden hacer seguimiento.

Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud vigencia 2022: [https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/manifestaciones/2022/INFORME%20ANUAL%20DE%20MANIFESTACIONES%202022%20\(2\).pdf](https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/manifestaciones/2022/INFORME%20ANUAL%20DE%20MANIFESTACIONES%202022%20(2).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>