

INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD III TRIMESTRE 2024

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.
- Normatividad institucional relacionada con lineamientos SIGA.
- 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 las 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 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 resolutive 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 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.

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 III Trimestre del 2024, 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 determinados por el SIGA, como:

- Introducción
- Metodología
- Información de la muestra:
 - a) Cantidad de encuestas de satisfacción recibidas.
 - b) Cantidad de encuestas por servicio (Gráfica y análisis).
 - c) Cantidad de encuestas por tipo de usuario (Gráfica y análisis).
 - e) Comparativa de periodos o vigencias anteriores.
- Descripción de Resultados:
 - a) Describa el resultado final consolidado de porcentaje de satisfacción de los usuarios del proceso (tablas y gráficas).
 - b) Describa el resultado final consolidado de porcentaje de satisfacción de cada servicio del proceso (tablas y gráficas).
 - c) Describa el resultado final consolidado de porcentaje de satisfacción de los atributos de los servicios evaluados del proceso (tablas y gráficas).
 - d) Describa el resultado de Porcentaje de satisfacción de los usuarios y Porcentaje de satisfacción de cada servicio del proceso en las diferentes sedes donde se aplicó la encuesta (tablas y gráficas)
 - e) Describa y compare los resultados de satisfacción de los usuarios y de los servicios de periodos o de encuestas anteriores (tablas y gráficas).
 - f) Describa y analicé los comentarios o recomendaciones de los encuestados derivados de las preguntas abiertas realizadas en la encuesta.
- Análisis de resultados del proceso:
 - a) Sede Bogotá
 - b) Sede Medellín
 - C) Sede Manizales
 - d) Sede Palmira
- Planes de Mejora
- Conclusiones
- Anexos

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 y tasa por 1.000 de manifestaciones por sede durante el III Trimestre 2024 | | | | |
|---|---------|----------|-----------|-------|
| Bogotá | Palmira | Medellín | Manizales | Total |
| 158 | 28 | 13 | 21 | 220 |
| 72% | 13% | 6% | 10% | 100% |
| 15,38 | 32,21 | 3,98 | 15,83 | |

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2024 y Dataestudio
<https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

Bogotá por ser la sede con mayor número de afiliados a cargo, contar con el mayor número de servicios habilitados en el prestador propio y una red de prestadores amplia conserva la tendencia a tener la mayor cantidad y porcentaje de manifestaciones como se aprecia para este III trimestre; sin embargo, la tasa por 1,000 posiciona a la sede en el tercer lugar.

En comparación con el mismo periodo de 2022 y 2023 se encuentra:

| Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones III Trimestre 2022–2023–2024 | | |
|--|---------------------|------|
| Año | No. Manifestaciones | % |
| 2022 | 226 | 33% |
| 2023 | 231 | 34% |
| 2024 | 220 | 32% |
| Total | 677 | 100% |

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción III Trimestre de 2022 a 2023 y base de datos Aranda 2024.

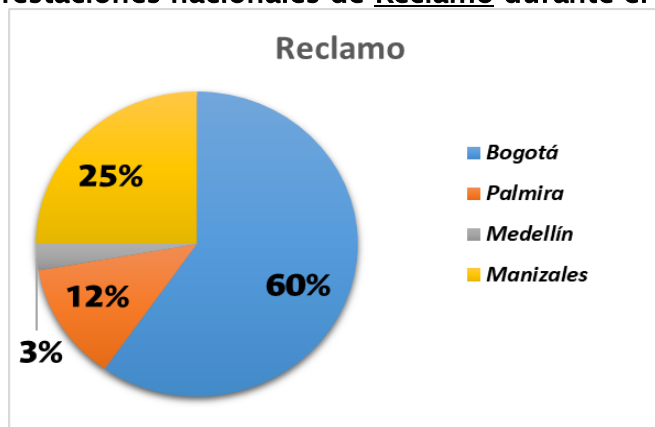
- **Tipo de Manifestaciones**

Desde julio a septiembre de 2024, se recibieron un total de 220 manifestaciones, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

| Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el III Trimestre 2024 | | | | | | |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------|
| Tipo | Bogotá | Palmira | Medellín | Manizales | Total por tipo | % |
| Reclamo | 43 | 9 | 2 | 18 | 72 | 32.7% |
| Queja | 71 | 9 | 2 | 1 | 83 | 37.7% |
| Sugerencia | 11 | 0 | 0 | 0 | 11 | 5% |
| Solicitud de información | 13 | 1 | 5 | 1 | 20 | 9% |
| Felicitación | 13 | 4 | 1 | 1 | 19 | 8.6% |
| Reclamo de riesgo priorizado | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 1.8% |
| Reclamo de riesgo vital | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Reclamo de riesgo simple | 5 | 3 | 3 | 0 | 11 | 5% |
| Total por sedes | 158 | 28 | 13 | 21 | 220 | |

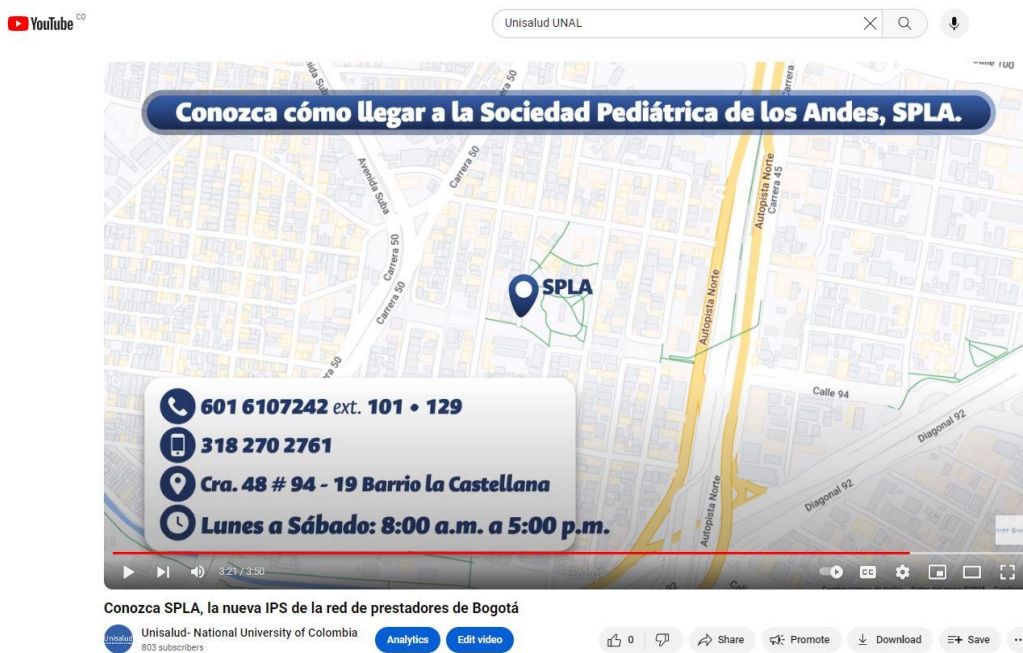
Fuente: base de datos Aranda 2024

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el III Trimestre 2024



Fuente: Base de datos Aranda 2024

Para la sede Bogotá, los reclamos corresponden al 27.22% de las manifestaciones y obedecen a situaciones en las cuales las colaboradoras del área de citas médicas brindaron información incompleta a los usuarios, a dificultad en la comunicación con el área de Referencia y Contrarreferencia de Unisalud, a solicitudes de ampliación del servicio de medicina general y pediatría en el prestador propio los días sábados. Este requerimiento fue evaluado teniendo en cuenta las preferencias de los afiliados y la disponibilidad de profesionales para este horario, determinando prestar este último servicio a través de la IPS Sociedad Pediátrica de Los Andes–SPLA <https://www.youtube.com/watch?v= 2G2TIGop1o&list=PLVSt3hy50EoC9a6xaDYIBbC8WWOEQ-szM&index=2>



Otras se originaron en el área de Autorizaciones por errores en la transcripción de órdenes médicas, demora en las respuestas a las solicitudes enviadas por Unisalud Virtual y la resistencia al cambio de los usuarios ante la reubicación de un colaborador de la ventanilla.

Un usuario manifestó inconformidad por la no renovación del contrato con la doctora Mildred Páez, situación ocurrida en el mes de marzo, determinación que obedeció a la necesidad de encontrar un prestador que garantice la atención integral para servicios dermatológicos, particularmente RIAS de cáncer y el cumplimiento en la entrega de la información acorde con lo establecido por la normatividad nacional.



¿Mito o realidad?

¿Unisalud avanza hacia una privatización?

Mito: NO. Unisalud es una Unidad especializada de la Universidad Nacional de Colombia, adscrita a la Rectoría, en aplicación de la [ley 647 de 2001](#).

Actualmente se está trabajando según lo requerido por las normas que nos aplican, en la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud, RIAS, a través del prestador propio en unión con la amplia red de prestadores de servicios de salud, lo que permitirá garantizar el desarrollo de las actividades de detección temprana y protección específica en salud a toda la población afiliada.

¡Infórmese a través de los canales oficiales de Unisalud!

Otros reclamos tienen como causa:

1. Aplazamiento del concepto por parte del Comité Técnico Científico Nacional de un medicamento por información insuficiente en la historia clínica.
2. Solicitud de autorización para retiro de suturas en la Clínica Marly, sin tener en cuenta que la valoración por ortopedia se realizó en el servicio de Urgencias.
3. Reporte de un Urotac que indicaba “próstata y glándulas seminales eran de aspecto tomográfico normal” en una paciente femenina en la Clínica Marly.
4. Relacionadas con el servicio del Hospital Universitario Nacional–HUN, algunos usuarios manifestaron dificultad de comunicación a través de los canales de atención para programación de citas y procedimientos, cancelación de citas sin explicar motivos, ni brindar opciones de reprogramación, falla en las indicaciones para toma de radiografía

- torácica (brindaron información referente a dieta que este examen no requería) e insatisfacción por equipo biomédico con mal funcionamiento.
5. Imposibilidad para acceder a atención de urgencia odontológica por cierre de la sede Américas del prestador Protección Oral, debemos señalar que esta información fue socializada con los afiliados a través de correo electrónico, adjuntamos pieza gráfica.
 6. Problemas con la corrección optométrica que adquirió un afiliado según la fórmula que emitió un optómetra adscrito a Unisalud.
 7. Falta de oportunidad en la entrega de resultados de ayudas diagnósticas de los servicios del HUN y Zerenia.
 8. Manifestación de una afiliada que indica que al recibir la impresión de una atención brindada por la Clínica Shaio, aparecen datos de examen físico a pesar que ni el estudiante, ni el especialista lo realizaron.
 9. Country Scan no agendó cita a usuaria, indicando que no había convenio.

Las acciones de mejora o correctivas pertinentes fueron implementadas y son objeto de seguimiento por parte del equipo de auditoría.

Unisalud, sede Bogotá, informa que

La **Clínica Protección Oral** ubicada en la **Av Boyacá 9-97** se encuentra en mantenimiento general de sus instalaciones.

Por lo que la atención de Urgencias odontológicas se lleva a cabo en la sede

**AV Kr 19 125-26
Santa Bárbara**

Actualmente la IPS está implementando la asignación de citas prioritarias a través del número de Whatsapp:

316 446 6382

Unisalud
Unidad de Servicios de Salud

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

En la sede Medellín, para el tercer periodo del año en curso, se presentaron dos reclamos (*los cuales representan el 15.4% del total de las manifestaciones*) y hacen referencia al operador logístico Colsubsidio por la entrega inoportuna de medicamentos, ambos reclamos se gestionaron con el operador realizando la entrega de los medicamentos solicitados.

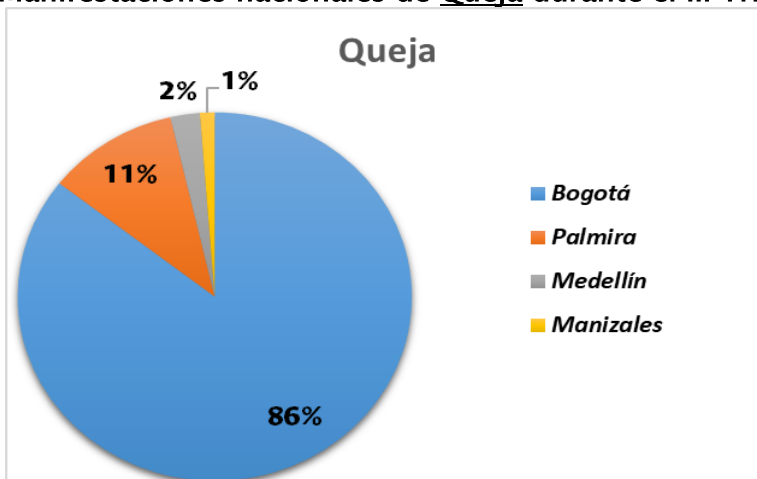
Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentaron 18 reclamos que corresponde al 86.36% del total de manifestaciones recibidas, de los cuales 13 se refirieron a la red de prestadores y 6 al prestador propio. Las causas hacen mención a la falta de oportunidad en la generación de una fórmula de medicamentos y falta de oportunidad para la programación de un procedimiento, falta de oportunidad en la generación de autorizaciones, inconformidad con el servicio que presta una IPS de la red contratada, falta de oportunidad en la asignación de citas. Los casos fueron direccionados con los pertinentes y fueron oportunamente gestionados y resueltos.

En la sede Palmira se presentaron 9 reclamos, que representan el 32% del total de las manifestaciones recibidas, en su mayoría estaban relacionadas con el prestador propio en

cuanto a la demora en la entrega de autorizaciones por la plataforma Unisalud Virtual; negación en la entrega de dispositivo (tapones para agua) fuera del plan de beneficios; valor a cancelar por concepto de aporte a salud por incapacidad; solicitud de insumos y apoyo fisioterapéuticos.

También se recibieron manifestaciones en la red externa por inconformidad con el dispensario de Colsubsidio, en cuanto a la dispensación y suministro de medicamentos; dificultad en la programación de citas con especialista y cambio de prestador.

Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el III Trimestre 2024



Fuente: Base de datos Aranda 2024

Para la sede Bogotá, se encontró que las quejas corresponden al 44.94% del total y están relacionadas con insatisfacción por la infraestructura y logística de la farmacia Colsubsidio, la demora en el envío de medicamentos a domicilio y para la dispensación en el punto ubicado en el prestador propio, error en la entrega de un medicamento y ausencia de sillas para esperar la dispensación de medicamentos. Como acciones de mejora se solicitó concepto a la Secretaría Distrital de Salud, al CPRAE y a Seguridad y Salud en el Trabajo consiguiendo autorización para la ubicación de sillas frente al dispensario y ahora se trabaja en los domicilios y la posibilidad de entregar los medicamentos en puntos de Colsubsidio diferentes al de Unisalud.



Con relación al prestador, se encontró que el área de Citas Médicas canceló una cita de Endocrinología y era de Psicología. Así mismo, algunos usuarios expusieron falta de idoneidad en la atención por parte del Optómetra, profesional del Laboratorio Clínico y Fisiatra.

Con relación a la Red externa se encontró en Fundonal la falta de oportunidad de citas, cancelación de cita a usuaria por error (*no le resolvieron su situación*), dificultad con gafas compradas según fórmula que emitió optómetra de la IPS.

En el HUN cancelaron procedimiento quirúrgico a usuaria, justo en el momento que se encontraba lista en la sala de cirugía, se presentaron actos de descortesía de parte del personal de Recepción, Vigilancia y el área asistencial.

En Fusagasugá, la Clínica Belén negó la continuidad en la atención a dos usuarios de la sede Manizales, se expuso falta de oportunidad y continuidad en la atención de terapias a domicilio de algunas entidades adscritas y de idoneidad en la atención de profesional adscrito de Odontología.

Algunas entidades adscritas reportaron maltrato de los usuarios hacia sus colaboradores y funcionarios.

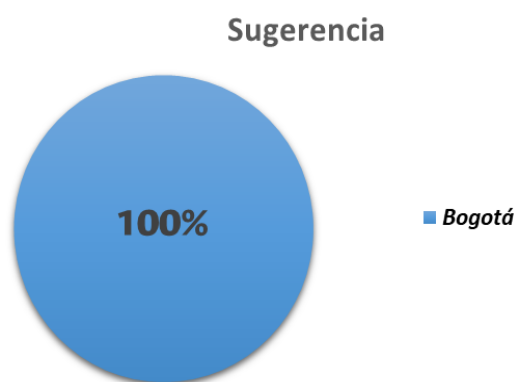
En la sede Medellín, para el tercer periodo del año en curso, se presentaron 2 quejas las cuales representan el 15.4% del total de las manifestaciones, y hacen referencia al operador logístico Colsubsidio por la entrega inoportuna de medicamentos, ambas se gestionaron con el operador realizando la entrega de los medicamentos solicitados.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentó una (1) queja relacionada con la oportunidad en la continuidad de tratamiento de una patología neurológica, por demoras en la generación de la autorización y demoras en la programación por parte del prestador. El caso se analizó internamente con el fin de reducir tiempos de espera para la generación de autorizaciones y se dio a conocer al prestador para garantizar oportunidad en la programación.

En la sede Palmira se presentaron 9 quejas que representan el 32% del total de las manifestaciones recibidas, principalmente en la red externa en cuanto a la inconformidad con el servicio de terapias domiciliarias; no cumplimiento en la atención de cita de Optometría; anomalía con respecto a la no programación de sesiones de terapias que no se pueden asistir y situaciones presentadas en servicio de recuperación de cirugía.

Las quejas presentadas en el prestador propio tienen que ver con mala impresión de órdenes médicas e inconformidad con el servicio telefónico en ventanilla de citas.

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el III Trimestre 2024



Fuente: Base de datos Aranda 2024

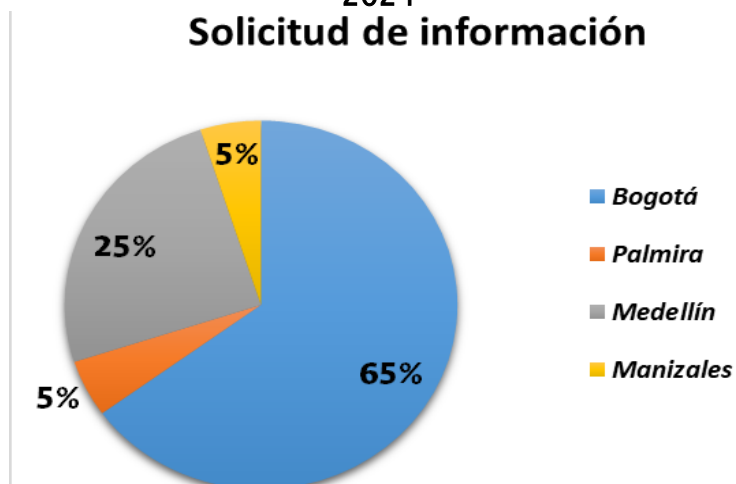
En Medellín, Manizales y Palmira no se recibieron manifestaciones de este tipo.

Para la sede Bogotá se sugiere que las funcionarias de la farmacia entreguen los medicamentos en voz baja, para no perder la confidencialidad de la información. Así mismo, solicitan que la

pantalla del Laboratorio Clínico muestre los turnos para evitar caos y aglomeraciones en la puerta de entrada.

Algunos usuarios también solicitaron ubicar en los baños de la Unidad, timbres y manijas, sillas mientras se espera la atención en la Farmacia, la opción de agendar citas en un lugar cercano a la residencia y, verificar la calidad del servicio de la empresa de ambulancia contratada por Unisalud.

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el III Trimestre 2024



Fuente: Base de datos Aranda 2024

Para la sede Bogotá se encontró que las solicitudes de información referían a cómo acceder al auxilio funerario, aclaración frente a cobro de multas del año 2022, creación de usuario en la plataforma Unisalud Virtual (*Información disponible en <https://unisalud.unal.edu.co/unisaludvirtual/>*), cómo se radican y cobran las incapacidades de los afiliados con diferente empleador y una entidad solicitó devolución de aportes en salud por error en el proceso de pago.



En la sede Medellín, para el tercer periodo del año en curso, se presentaron cinco solicitudes de información que representan 38.4% del total de las manifestaciones, cuatro de ellas pidiendo información para la radicación y cobro de incapacidades y una última sobre cómo se realiza pago en PILA.

A partir del 01 de septiembre de 2023

Unisalud recibe así, los aportes de los afiliados que cumplan las siguientes características:

- 1.** Cotizante con segundo empleador.
Cónyuge, compañero (a) permanente del cotizante, con relación laboral.

El empleador tendrá en cuenta el Código RES008.
- 2.** Cotizante con segunda pensión.
Cónyuge, compañero (a) permanente del cotizante, pensionado.

Su fondo de pensión tendrá en cuenta el Código RES008.
- 3.** Cotizante independiente.
Cónyuge, compañero (a) permanente del cotizante, que cotiza como independiente

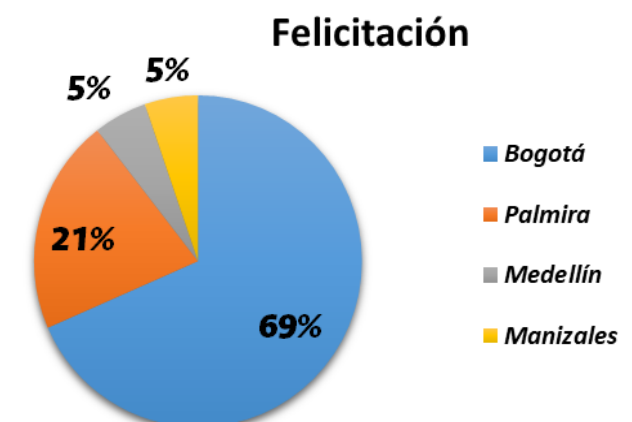
Seleccione el Código RES008 en su planilla de aportes PILA.

¡Fácil, rápido, sencillo y muy importante para la sostenibilidad financiera de Unisalud!

Para la sede Manizales, durante el tercer trimestre de 2024, se presentó una solicitud de información por parte de un afiliado, quien requirió información sobre las resoluciones establecidas en Unisalud para definir el monto de copagos de un cotizante afiliado, cónyuge de un afiliado, las cuales se encuentran disponibles en <https://unisalud.unal.edu.co/usuarios/cuota-moderadora-y-copagos>

En la sede Palmira se presentó una solicitud de información que representa el 3,5% del total de las manifestaciones recibidas, relacionada con la solicitud de apoyo de enfermería en casa.

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el III Trimestre 2024



Fuente: Base de datos Aranda 2024

Para la sede Bogotá se recibieron felicitaciones para Julio García del área de Autorizaciones por su amabilidad y diligencia en el proceso; a la señora Bercy Reyes del área de Aseguramiento por su atención; a la Dra. Victoria Reina, Dra. Paola Garcés, y el grupo de auxiliares de Odontología por su trato humano, respetuoso, cariñoso y paciente, y para ADOM y el Laboratorio Echavarría ante la atención.

De igual manera se recibieron mensajes para Unisalud por ser una entidad cumplida y colaboradora, por la prestación de servicios de salud, y la atención en las IPS adscritas. En el mismo sentido el familiar de una usuaria que falleció recientemente, agradeció a todo el personal de Unisalud porque durante cerca de 45 años brindó una esmerada y amable atención, para resolver eficientemente los requerimientos de salud de su familiar.

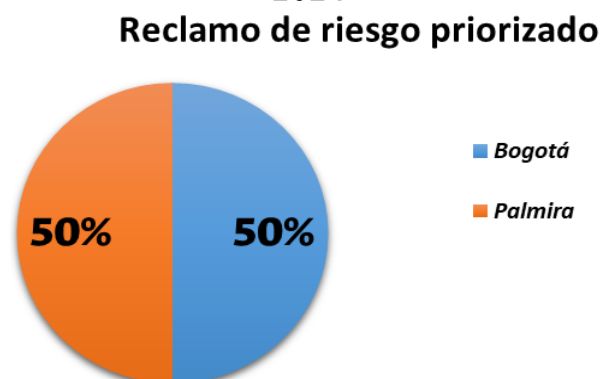
Para el gerente Nacional de Unisalud, Dr. Rodrigo Pedreros, hubo una felicitación por “la manera seria, responsable, dedicada y humana como él se apersonó” de la necesidad de una usuaria de sede Manizales, específicamente en la gestión oportuna y eficaz de citas con especialistas en la ciudad de Bogotá.

En la sede Medellín, para el tercer periodo del año en curso, se presentó una felicitación para uno de los médicos generales de Unisalud, por su atención.

Para la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presenta una (1) felicitación, dirigida a todo el equipo de trabajo de Unisalud. Las felicitaciones resaltan la buena atención y la amabilidad de los colaboradores.

En la sede Palmira se presentaron 4 felicitaciones, que representan el 14% del total de las manifestaciones recibidas, agradeciendo a dos colaboradoras y en general a Unisalud por la excelente atención, por el apoyo brindado, colaboración, dedicación a los usuarios.

Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Reclamo de riesgo priorizado” en el III Trimestre 2024



Fuente: Base de datos Aranda 2024

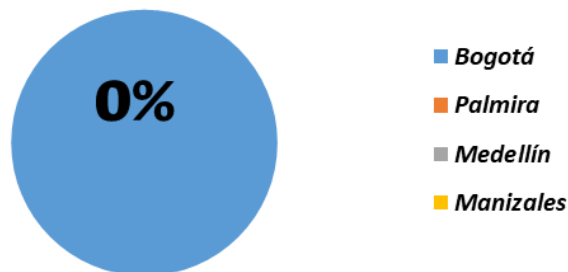
Ni en la sede Medellín, ni en la sede Manizales se recibieron manifestaciones de este tipo para el periodo objeto de análisis.

Para la sede Bogotá se presentaron 2 reclamos de riesgo priorizado, una usuaria que requirió atención médica domiciliaria por cuidados paliativos, al cual accedió en el tiempo requerido, y un usuario que requirió de cambio de máscara oronasal para CPAP, la empresa de oxígenos asignada procedió a agendar cita al usuario para la entrega.

En la sede Palmira se presentaron 2 reclamos de riesgo priorizado, que representan el 7% del total de las manifestaciones recibidas en la sede, relacionadas con las referencias de dos pacientes a la red contratada por Unisalud, uno para manejo clínico de psiquiatría y otro para cirugía oftalmológica. Situaciones que se atendieron y se resolvieron inmediatamente.

Gráfica 07: Manifestaciones denominadas “Reclamo de riesgo vital” en el III Trimestre 2024

Reclamo de riesgo vital

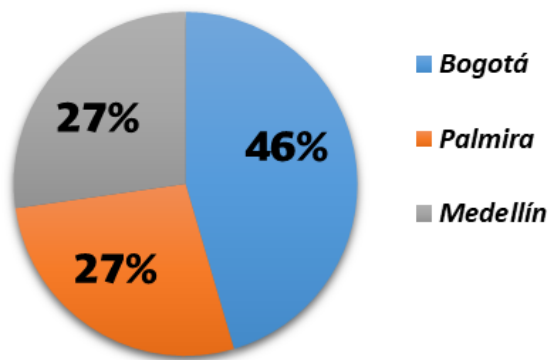


Fuente: Base de datos Aranda 2024

En ninguna de las sedes se recibieron manifestaciones de este tipo.

Gráfica 08: Manifestaciones denominadas “Reclamo de riesgo simple” en el III Trimestre 2024

Reclamo de riesgo simple



Fuente: Base de datos Aranda 2024

En la sede Manizales no se presentaron reclamos de riesgo simple.

Para la sede Bogotá se presentaron 5 reclamos asociados a situaciones de la práctica médica ante requerimientos de seguimiento, oportunidad para acceder a consulta de Reumatología en la Fundación CardiInfantil y un proceso de recobro.

En la sede Medellín, para el tercer periodo del año en curso, se presentaron 3 reclamos de riesgo simple los cuales representan el 23% del total de las manifestaciones y hacen referencia al área de Autorizaciones de Unisalud, donde se procedió con la generación oportuna de órdenes velando por la continuidad del tratamiento de los usuarios.

En la sede Palmira se presentaron 3 reclamos de riesgo simple que representan el 11% del total de las manifestaciones recibidas, relacionada con la solicitud de reparación de un concentrador portátil de oxígeno y disponibilidad de agenda por parte del prestador con especialista en Otología en la red adscrita. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

En comparación con el 2022 y el 2023, se puede analizar que:

| Tabla 04: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el III Trimestre 2022–2023–2024 | | | | |
|--|------|------|------|-----------------------------------|
| TIPO | 2022 | 2023 | 2024 | Totales por tipo de manifestación |
| Reclamo | 51 | 76 | 72 | 199 |

| | | | | |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Queja | 119 | 113 | 83 | 315 |
| Sugerencia | 17 | 9 | 11 | 37 |
| Solicitud de información | 17 | 12 | 20 | 49 |
| Felicitación | 16 | 7 | 19 | 42 |
| Reclamo de riesgo priorizado | x | 4 | 4 | 8 |
| Reclamo de riesgo vital | 6 | 3 | 0 | 9 |
| Reclamo de riesgo simple | x | 7 | 11 | 18 |
| TOTAL POR AÑO | 226 | 231 | 220 | 677 |

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción III Trimestre de 2022–2023 y base de datos Aranda 2024.

Cabe resaltar que la Circular externa 202315100000010–5 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 la vigencia 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 III Trimestre 2024 | | |
|---|------------|--------------|
| Estado | No. caso | No. caso |
| CERRADO | 183 | 83,18 % |
| GESTIONANDO PETICION | 23 | 10,45 % |
| GESTIONADO | 13 | 5,91 % |
| VALIDANDO RESPUESTA... | 1 | 0,45 % |
| Total | 220 | 100 % |

Fuente: base de datos Aranda 2024 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 III Trimestre del 2023

| Tipo de Usuario | No. caso | No. caso |
|-----------------|------------|--------------|
| Pensionado | 67 | 30,45 % |
| Administrativo | 57 | 25,91 % |
| Docente | 51 | 23,18 % |
| Otro | 34 | 15,45 % |
| Particular | 7 | 3,18 % |
| Egresado | 2 | 0,91 % |
| Admitido | 1 | 0,45 % |
| Aspirante | 1 | 0,45 % |
| Total | 220 | 100 % |

Fuente: base de datos Aranda 2024 y Dataestudio

<https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

En comparación con el año 2022 y 203 se puede encontrar que:

| Tabla 07: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el III Trimestre del 2022–2023–2024 | | | | | |
|--|------------|------------|------------|----------------|-----|
| Tipo | 2022 | 2023 | 2024 | TOTAL POR TIPO | |
| Administrativo | 62 | 56 | 57 | 175 | 26% |
| Pensionado | 65 | 76 | 67 | 208 | 31% |
| Docente | 50 | 46 | 51 | 147 | 22% |
| Particular–otros | 49 | 53 | 45 | 147 | 22% |
| TOTAL POR SEDE | 226 | 231 | 220 | 677 | |

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción III Trimestre de 2022– 2023 y base de datos Aranda 2024.

- 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 III Trimestre del 2024 | | | | | |
|--|--------|---------|----------|-----------|-------|
| Canal | Bogotá | Palmira | Medellín | Manizales | TOTAL |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Presencial | 55 | 4 | 0 | 8 | 67 |
| Correo electrónico | 47 | 18 | 4 | 7 | 76 |
| Web (Aranda) | 50 | 6 | 8 | 5 | 69 |
| Teléfono | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Buzón | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Total | 158 | 28 | 13 | 21 | 220 |

Fuente: base de datos Aranda 2024

En comparación con el 2022 y 2023 se puede encontrar que:

| Tabla 09: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el III Trimestre 2022–2023–2024 | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|
| Canal | 2022 | 2023 | 2024 | |
| Presencial | 64 | 73 | 67 | |
| Correo electrónico | 95 | 94 | 76 | |
| Web (ARANDA) | 56 | 60 | 69 | |
| Teléfono | 8 | 0 | 6 | |
| Buzón | 3 | 4 | 2 | |
| TOTAL POR SEDE | 226 | 231 | 220 | 677 |

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción Trimestre de 2022–2023 y base de datos Aranda 2024.

- Promedio de respuesta en días

| Tabla 10: Nivel Promedio en días de respuesta III Trimestre 2024 | | | | | |
|--|--------|---------|----------|-----------|------------------|
| | Bogotá | Palmira | Medellín | Manizales | Promedio de días |
| 2022 | 12.8 | 9.36 | 4.0 | 8.7 | 8.7 |
| 2023 | 12.2 | 7.8 | 3.3 | 6.7 | 7.5 |
| 2024 | 11.8 | 6.8 | 6.1 | 7.1 | 10.4 |

Fuente: base de datos Aranda 2024 y Dataestudio
<https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

Es necesario aclarar que durante el III Trimestre del 2024, al corte del informe (30.09.2024) se encontraban casos que sin reporte de cierre así:

| Tabla 11: Casos que no tienen fecha de solución III Trimestre 2024 | | | |
|--|---------|----------|-----------|
| Bogotá | Palmira | Medellín | Manizales |
| 24 | 0 | 0 | 3 |

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 para 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 III Trimestre de 2024 | | | | |
|---|---------|----------|-----------|--------------------------|
| Bogotá | Palmira | Medellín | Manizales | TOTAL DE ENCUESTAS |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 27 |
| | | | | TOTAL DE MANIFESTACIONES |
| | | | | $27/220*100 = 12.2\%$ |

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

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 III Trimestre 2024 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Escala de medición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cantidad de usuarios | 3 | 1 | 0 | 3 | 9 |

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Bogotá evidencia que, de las 16 encuestas realizadas, 12 usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la respuesta entregada, mientras que 4 de ellos no lo están.

| Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede <u>Medellín</u> , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el III Trimestre 2024 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Escala de medición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cantidad de usuarios | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Medellín evidencia que los tres usuarios que respondieron la encuesta se encuentran satisfechos con la gestión de su solicitud.

| Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede <u>Manizales</u> , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el III Trimestre 2024 | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Escala de medición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cantidad de usuarios | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Manizales evidencia que para el periodo de medición el 50% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta entregada por Unisalud sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario y el 50% no se encuentran satisfechos. Las manifestaciones se relacionan con el tratamiento de reparación de un molar fracturado de Urgencias en la red adscrita y la oportunidad de agendamiento de cita de Urología.

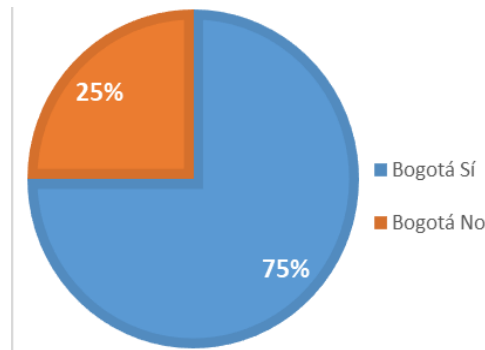
| Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede <u>Palmira</u> , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el III Trimestre 2024. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Escala de medición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cantidad de usuarios | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Palmira evidencia que un (1) usuario refirió estar muy satisfecho con la gestión y la respuesta dada, con un porcentaje del 25%. Tres (3) usuarios refirieron encontrarse insatisfechos con un porcentaje del 75%.

- Solución de solicitud

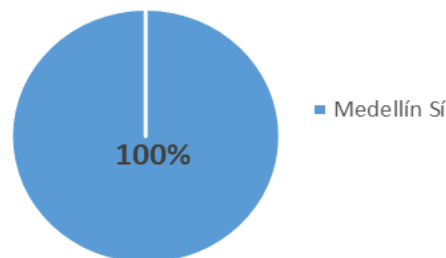
Gráfica 09: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el III Trimestre 2024



Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Bogotá evidencia que 4 usuarios están insatisfechos con la respuesta, ya que no hubo una solución a su necesidad, toda vez que, sus requerimientos implicaban contrataciones y procesos administrativos que requerían el debido proceso.

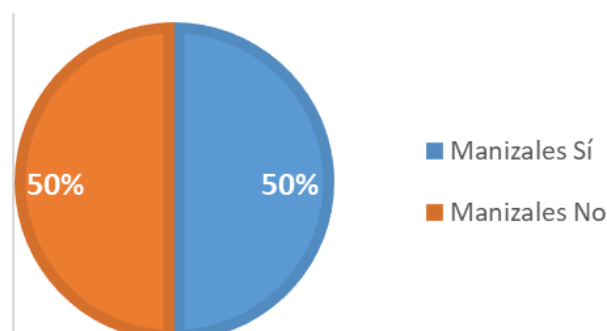
Gráfica 10: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en III Trimestre 2024



Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Medellín evidencia que los tres usuarios encuestados refieren consideran que fue solucionada su solicitud

Gráfica 11: Solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en III Trimestre 2024

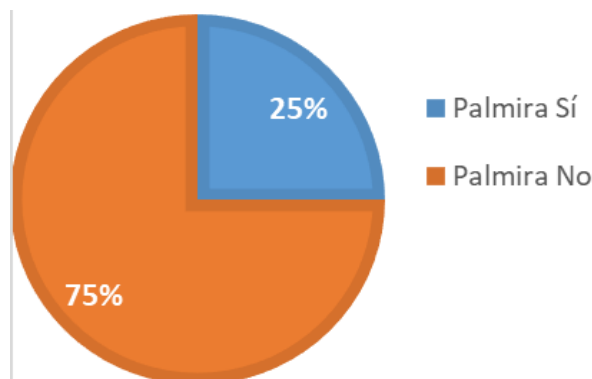


Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Manizales evidencia que para el periodo de medición, de 4 usuarios encuestados, los cuales brindan como respuesta a la pregunta ¿Considera que fue solucionada su solicitud? un porcentaje de 50%, es decir 2 usuarios consideraron que la solicitud no fue solucionada

(solicitudes relacionadas con la oportunidad en la asignación de citas medicina especializada en la red externa e inconformidad por la atención brindada en una IPS de la red externa) y el 50% (2 usuarios) consideran que su solicitud si fue solucionada.

Gráfica 12: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en III Trimestre 2024



Fuente: base de datos Aranda 2024, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2024.

Palmira evidencia que, de los 4 usuarios encuestados, 3 consideran que sus manifestaciones no fueron solucionadas o estaban inconformes con las respuestas dadas:

- Inconformidad con la entidad en citas asignadas. Cambio de prestador
- Respuesta del gestor farmacéutico, punto de dispensación, valor domicilio, pendientes.
- Reparación de concentrador portátil de oxígeno.

6. Acciones de mejora

Para la sede Bogotá:

- Se logró la ubicación de sillas en el espacio frente a la farmacia de la Unidad.
- Se adelantaron jornadas de psicoeducación a los colaboradores de la Unidad en temas de manejo de tiempo, socializaciones de los valores éticos de la Universidad y la política de humanización para los usuarios internos y externos.
- Se implementarán acciones en el área de citas médicas, que garanticen un correcto proceso comunicativo. Así mismo, desde la seguridad del paciente se abordarán estrategias de la comunicación redundante y la comprensión de la información de forma homogénea.
- Se implementarán acciones en el área de Autorizaciones, como pausas activas y ejecución de lecciones aprendidas, para mitigar y eliminar los errores al momento de transcribir las órdenes médicas.

Para la sede Medellín:

- Con el fin de mejorar la oportunidad en la entrega de autorizaciones se continúa con el seguimiento permanente a las autorizaciones radicadas por los diversos medios con el fin de determinar cantidades radicadas y, de esta manera, asignar a los auxiliares para dar respuesta, dando prioridad a autorizaciones de urgencias y hospitalización.
- Respecto a la no entrega de medicamentos por parte de Colsubsidio, debido al desabastecimiento de moléculas a nivel nacional, se generan estrategias de asignación de citas para el cambio del medicamento y, en casos especiales, entrega de marcas comerciales autorizadas por la coordinación médica.

Para la sede Manizales:

- Con el fin de mejorar la información que se brinda al usuario sobre el trámite de Autorizaciones, se realiza reunión interna con el equipo de trabajo, y se reasignan funciones.
- Se realiza contratación de personal para el área de Autorizaciones como estrategia para mejorar tiempos de respuesta.
- Así mismo, se continúa enviando a los usuarios vía correo electrónico, información sobre el estado de las autorizaciones gestionadas mediante Unisalud virtual.
- Se asignó un perfil del área de Autorizaciones para la gestión de citas de medicina especializada o de procedimientos con la red externa, en los casos que así lo requieran.

Para la sede Palmira:

- No obstante, haber dado respuesta de fondo a la queja de la usuaria, en cuanto a la asignación de cita en el prestador externo, la usuaria continúa insatisfecha por la atención, teniendo en cuenta que es una paciente de la Ruta Materno Perinatal y que ello le da prioridad en la atención. Se realizó cambio de prestador con el fin de garantizar los controles y el cuidado del binomio madre e hijo.
- Frente a las manifestaciones del gestor farmacéutico, existen diferentes factores que dificultan lograr cambios en la ubicación del punto de dispensación o el costo de los domicilios. No obstante, se continúa en seguimiento con el gestor a fin de minimizar la insatisfacción en la atención de los usuarios. Para esto se realiza seguimiento clínico en la IPS propia, con los profesionales médicos y con el químico farmacéutico, a fin de mejorar la continuidad y oportunidad en el tratamiento farmacológico.
- Se ha revisado de manera exhaustiva, con el apoyo del nivel nacional que, ante el mal uso del equipo, se ha generado el nuevo daño. Esta situación se atendió en dos ocasiones, firmando un compromiso de buen uso, que no fue cumplido por el usuario, situación por la que él debe hacerse cargo de la reparación, excepto que el juzgado a través de una acción de tutela interpuesta por el paciente, ordene lo contrario.

7. Análisis de satisfacción

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS 2024.

Unisalud

Octubre de 2024.

1. Índice

| | |
|--|----|
| Introducción | 21 |
| Metodología | 21 |
| Información de la muestra: | 23 |
| a) Cantidad de encuestas de satisfacción recibidas. | 23 |
| b) Cantidad de encuestas por servicio (Gráfica y análisis). | 23 |
| c) Cantidad de encuestas por tipo de usuario (Gráfica y análisis). | 25 |
| e) Comparativa de periodos o vigencias anteriores. | 26 |
| Descripción de Resultados: | 26 |
| a) Describa el resultado final consolidado de porcentaje de satisfacción de los usuarios del proceso (tablas y gráficas). | 26 |
| b) Describa el resultado final consolidado de porcentaje de satisfacción de cada servicio del proceso (tablas y gráficas). | 27 |
| c) Describa el resultado final consolidado de porcentaje de satisfacción de los atributos de los servicios evaluados del proceso (tablas y gráficas). | 28 |
| d) Describa el resultado de Porcentaje de satisfacción de los usuarios y Porcentaje de satisfacción de cada servicio del proceso en las diferentes sedes donde se aplicó la encuesta (tablas y gráficas) | 28 |
| e) Describa y compare los resultados de satisfacción de los usuarios y de los servicios de periodos o de encuestas anteriores (tablas y gráficas). | 30 |
| | 30 |

| | |
|---|----|
| f) Describa y analicé los comentarios o recomendaciones de los encuestados derivados de las preguntas abiertas realizadas en la encuesta. | |
| Análisis de resultados del proceso: | 31 |
| a) Sede Bogotá | 31 |
| b) Sede Medellín | 32 |
| C) Sede Manizales | 33 |
| d) Sede Palmira | 34 |
| Planes de Mejora | 35 |
| Conclusiones | 36 |
| Anexos | 36 |
| a) Herramienta de medición de la satisfacción la cual contiene (ficha técnica, Servicios evaluados Atributos, preguntas formuladas, tabulación y datos de los resultados obtenidos) | |
| b) Otros anexos que se quieran adjuntar. | |

2. Introducción

Este documento busca reportar los resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios recibidos, en Unisalud, tanto en su prestador propio como en las IPS de su red. La encuesta permite reconocer la gestión en salud adelantada con el paciente y la humanización del servicio a través de la evaluación de atributos específicos como la actitud, amabilidad y empatía; confianza; disponibilidad y accesibilidad a la información; oportunidad, veracidad de la información y pertinencia.

Así mismo, este documento permite reconocer la adherencia de los afiliados con los canales de comunicación dispuestos por la Unidad, su recordación a la información enviada y su interés por recomendar, o no, la Unidad a conocidos y amigos.

La encuesta es enviada a todos los afiliados de la Unidad y se invita a diligenciar, solo si recibieron atención en salud en las últimas dos semanas, de acuerdo a la fecha del envío de la misma.

Objetivo: medir y definir acciones de mejora, de acuerdo a los resultados entregados por parte de los afiliados a Unisalud, al diligenciar la encuesta de satisfacción de la vigencia.

3. Metodología

Para la obtención de la información se generó un formulario de Google, en el cual se incluyeron las preguntas definidas en el U.FT.16.001.005 – Encuesta de Satisfacción V8, cargado al SoftExpert. La divulgación de este enlace se programa de manera anual y se maneja únicamente vía correo electrónico a toda la población afiliada. Esta se hace con una periodicidad de dos

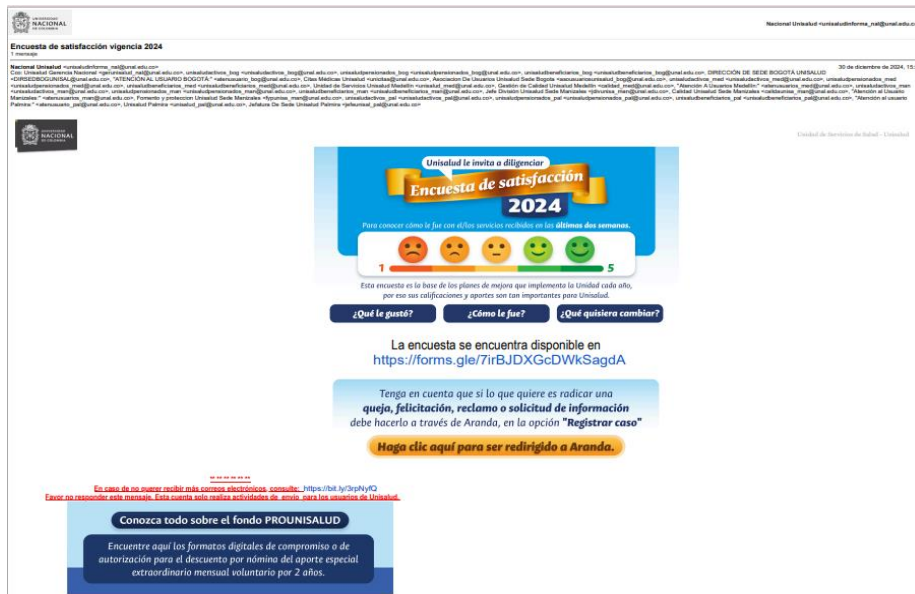
semanas, señalando la importancia de *calificar con base en los servicios recibidos en ese periodo de tiempo.*

Para el análisis de la información de las encuestas, se genera un Drive el cual es utilizado por el Analista de datos de la Unidad, con el fin de exponer los resultados en el micrositio <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/satisfaccion> así mismo, cada uno de los referentes de Atención al Usuario y Calidad revisan esta información y aportan, desde sus sedes, los datos precisos para la elaboración de este documento.

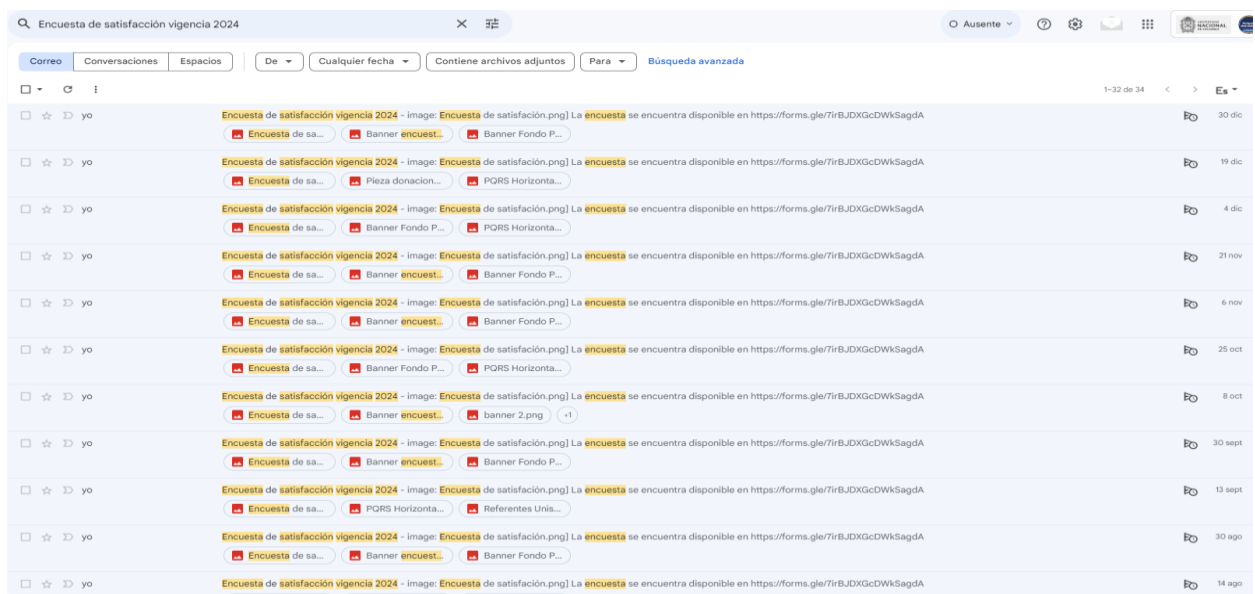
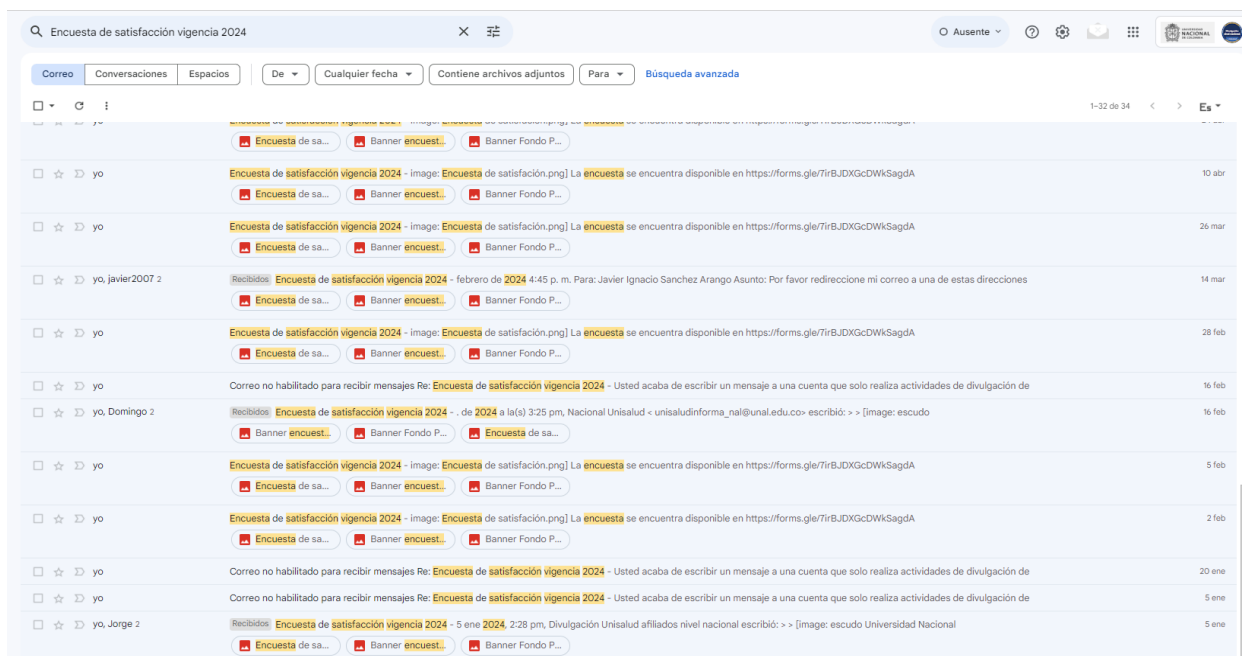
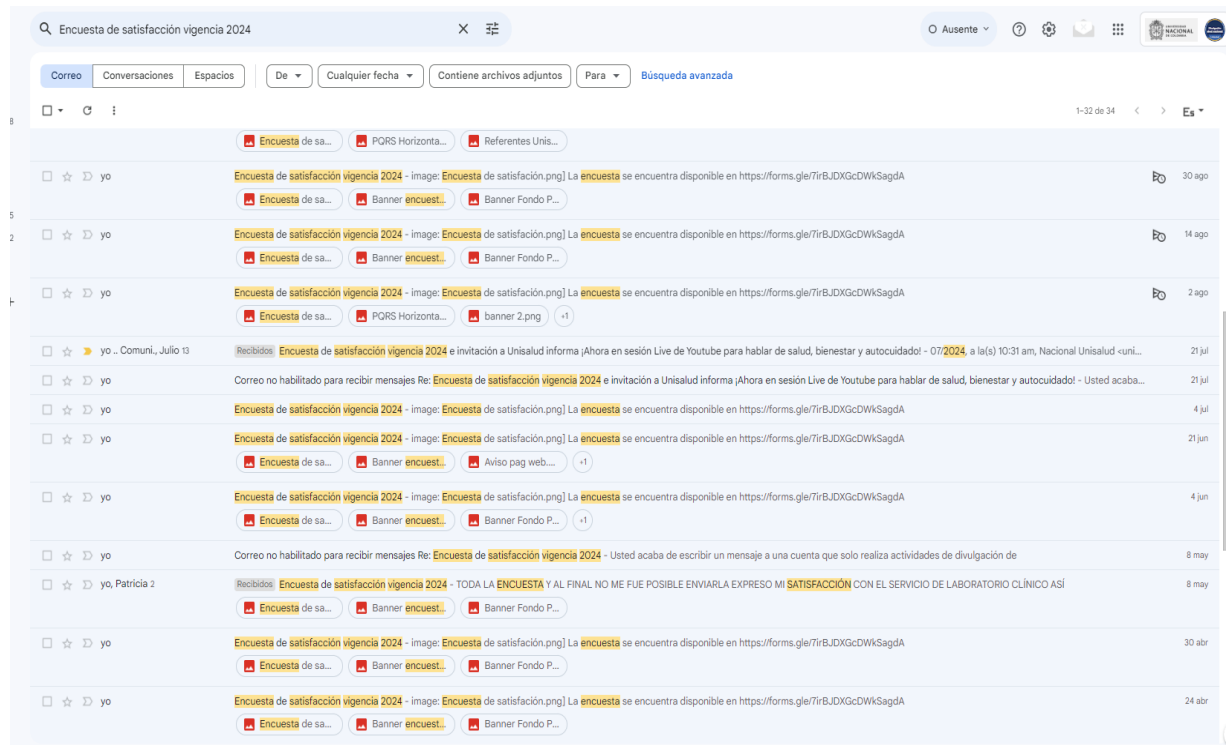
A continuación, las evidencias respectivas:



Correo electrónico proyectado:



Programación en correo electrónico:



3.1 Información de la muestra:

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

a) Cantidad de encuestas de satisfacción recibidas

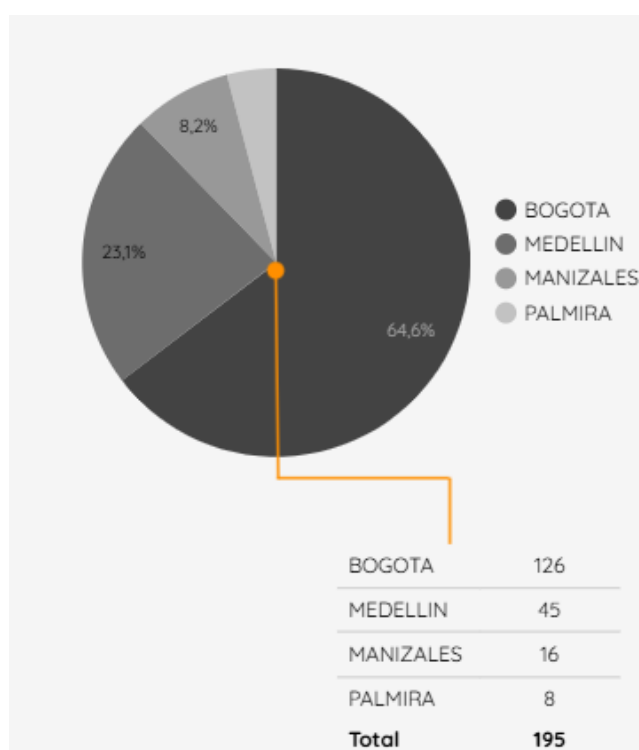
Desde cada una de las sedes de Unisalud se recibieron respuestas de encuestas de satisfacción, las cuales se exponen de la siguiente manera:

| Tabla 18: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el III Trimestre de 2024 | | | | |
|--|----------|-----------|---------|-------|
| Bogotá | Medellín | Manizales | Palmira | TOTAL |
| 126 | 45 | 16 | 8 | 195 |
| 65% | 23% | 8% | 4% | 100% |

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2024 y Dataestudio <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

b) Cantidad de encuestas por servicio (Gráfica y análisis)

| SERVICIO | SERVICIO |
|--|------------|
| Autorizaciones | 53 |
| Consulta medica programada | 44 |
| Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud) | 15 |
| Dispensacion de medicamentos | 11 |
| Laboratorio Clinico | 9 |
| Consulta prioritaria | 9 |
| Odontologia | 8 |
| Asignacion de citas - telefonicas | 8 |
| Terapia Fisica | 6 |
| Optometria | 4 |
| Promocion y prevencion | 4 |
| Consulta de Medicina Especializada | 4 |
| Servicios de enfermeria | 3 |
| Ejercicio Fisico | 2 |
| Atencion al Usuario | 2 |
| Medicina especializada (Interna) remite a otros especialistas... | 1 |
| Ortopedia | 1 |
| Cirugia mastologia Fundacion santa fe fe | 1 |
| CPAP | 1 |
| Farmacia | 1 |
| Otros | 1 |
| Electrocardiograma HUN | 1 |
| Hidroterapias | 1 |
| Comite Tecnico Cientifico CTC | 1 |
| REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA | 1 |
| He ocupado o recibido atencion en casi todos los servicios | 1 |
| Caja | 1 |
| Afiliaciones | 1 |
| Total | 195 |



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2024 y Dataestudio

<https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

En la sede **Bogotá**, el servicio más calificado fue el área de **Autorizaciones** con un alto nivel de satisfacción con el servicio, toda vez que el 84 % de los usuarios encuestados destacan el atributo de Actitud–amabilidad–empatía, sin embargo sugieren que contraten prestadores que en realidad presten oportunamente los servicios de imágenes diagnósticas y consultas con especialistas; mientras que el 26% restante se encuentran inconformes por la falta de digiturno, errores en los códigos CUPS, restricciones para escoger el lugar para la prestación de servicios, solicitud de que se tramite oportunamente la renovación de los convenios con las IPS ya que esto afecta la continuidad de la atención.

La consulta médica programada es el segundo servicio más calificado, el 96% de los usuarios encuestados destacan el atributo de Actitud–Amabilidad– empatía, seguido de Oportunidad; sugieren mantener continuidad de los médicos excelentes, y manifiestan buena experiencia del servicio por la atención médica, mientras que el 4% reportan insatisfacción frente a las dificultades para acceder a este servicio al estar en la sede la Paz de Valledupar.

La red adscrita como el tercer servicio más calificado, donde 9 usuarios de los 11 encuestados que representan el 81% destacan la atención de la Fundación Santa Fe, Clinica de Ojos, Corporación Salud, mientras que el 19 % se encuentran inconformes con la atención del Hospital Universitario, y la IPS SAIAD toda vez que refieren que el whatsapp que tiene el HUN para dar citas no funciona, la atención en RX es muy demorada, las citas en general están a casi 2 meses, mala atención de quienes entregan resultados de exámenes y la IPS SAIAD por falta de idoneidad de los terapeutas en la atención domiciliaria.

El laboratorio clínico se encontró alto nivel de satisfacción con los atributos de calidad, ya que 7 de los encuestados que representan el 100% se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el servicio, sin embargo, un usuario reportó demora en el envío de resultados de los exámenes, ocasionando en una usuaria que la consulta médica no fuera efectiva.

Finalmente, el servicio Asignación de citas – telefónicas, 7 usuarios de los 8 encuestados reportan alto nivel de insatisfacción frente a la oportunidad en las citas, y descortesía en la

atención telefónica; dificultad para acceder a citas de optometría, usuario solicita que se brinde el servicio de optometría en Unisalud.

En Unisalud sede **Medellín** el primer servicio más calificado corresponde a la Consulta médica programada, donde se obtienen 13 encuestas para un porcentaje de representación de 28.9% del total de las encuestas registradas. Los usuarios refieren un 100% de satisfacción con este servicio, evidenciando una mejora de 6% en relación con el trimestre inmediatamente anterior, resaltando el servicio de calidad y humanizado, y sugiriendo Señalizar mejor el acceso a discapacitados.

El segundo servicio calificado correspondió a Autorizaciones con 9 registros para un 20% del total de encuestas en la sede. Este servicio obtiene un porcentaje de satisfacción del 89%, evidenciando una mejora de 12% en relación con el trimestre inmediatamente anterior. Los afiliados exponen que el servicio ha mejorado, y sugieren que se continúe el trabajo para reducir tiempos de espera en línea de frente / sala de espera.

El tercer servicio calificado corresponde a la Red Adscrita – (IPS o profesionales de la salud) con 8 registros para un 17.8% del total de encuestas en la sede, obteniendo un porcentaje de satisfacción de 88%. Los usuarios refieren servicios de calidad, además sugieren tener convenios para hidroterapias con más prestadores y realizar seguimiento a la oportunidad con especialistas para definir remisiones.

Para la sede **Manizales** el servicio más frecuentemente calificado fue el de consulta médica programada 31.2% (5/16) en relación con el total de usuarios encuestados. La satisfacción por parte de este grupo de usuario encuestados fue: muy satisfecho 100% (5 usuarios).

El segundo servicio más calificado fue autorizaciones con un 25% (4/16) en relación con el total de usuarios encuestados. La satisfacción por parte de este grupo de usuario encuestados fue: muy satisfecho 75% (3 usuarios), insatisfecho 25% (1 usuario)

El tercer servicio más calificado fue promoción y prevención con un 18.7% (3/16) en relación con el total de usuarios encuestados. La satisfacción por parte de este grupo de usuario encuestados fue: muy satisfecho 100% (3 usuarios), satisfecho 20%.

En la sede **Palmira**, el servicio más calificado fue el de Autorizaciones con un porcentaje de 37,5% (3/8), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en total un 100% para la categoría muy satisfecho.

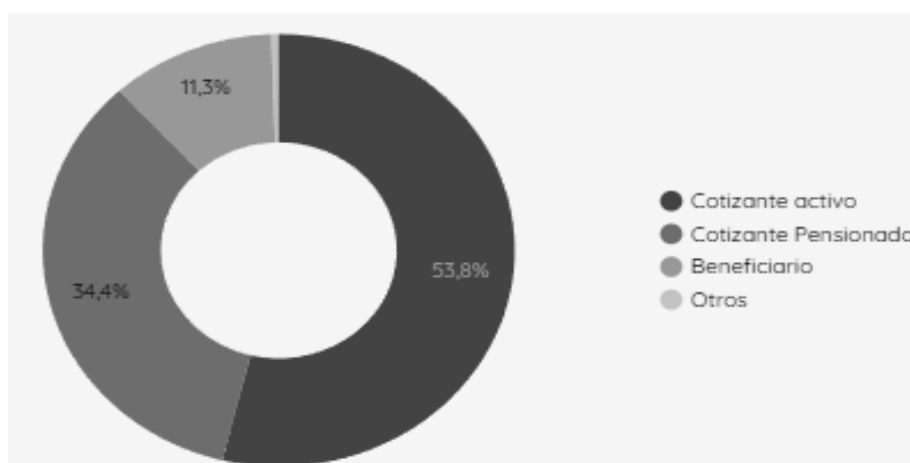
El segundo servicio más calificado fue Odontología con un porcentaje de 12,5% (1/8), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de satisfecho.

El tercer servicio más calificado fue Dispensación de medicamentos con un porcentaje de 12,5% (1/8), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de Muy satisfecho.

c) Cantidad de encuestas por tipo de usuario (Gráfica y análisis)

Tabla 20: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el III Trimestre del 2024

| | Bogotá | Medellín | Manizales | Palmira | TOTAL POR PERFIL % | |
|------------------------|------------|-----------|-----------|----------|--------------------|-------------|
| Cotizante activo | 62 | 28 | 13 | 2 | 105 | 54% |
| Cotizante Pensionado | 45 | 16 | 2 | 4 | 67 | 34% |
| Beneficiario | 18 | 1 | 1 | 2 | 22 | 11% |
| Otros | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| TOTAL POR SEDES | 126 | 45 | 16 | 8 | 195 | 100% |



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2024 y Dataestudio <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

Se expone cómo la tendencia de diligenciar la encuesta la encabeza el usuario activo, lo que se considera positivo ya que nos permite evaluar servicios nuevos y no solo controles como ocurre en muchos de los casos de pacientes pensionados. Esto es fundamental para conocer el impacto del servicio y, particularmente la reorganización que la Unidad está ejecutando para mejorar la cobertura y atención de la red de prestadores.

Seguido a estos usuarios, se encuentra cómo los cotizantes pensionados califican el servicio, llevando a que conozcamos cómo se mantienen sus atenciones que suelen ser controles, urgencias y entrega de medicamentos.

e) Comparativa de periodos o vigencias anteriores.

Tabla 21: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones III Trimestre del 2022–2023–2024

| | 2022 | 2023 | 2024 | TOTAL POR PERFIL | |
|----------------------|------|------|------|------------------|-----|
| Cotizante activo | 214 | 94 | 105 | 413 | 53% |
| Cotizante pensionado | 111 | 74 | 67 | 252 | 33% |

| | | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Beneficiario | 56 | 22 | 22 | 100 | 13% |
| Otros | 5 | 1 | 1 | 7 | 1% |
| TOTAL POR AÑO | 386 | 191 | 195 | 772 | 100% |

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2024

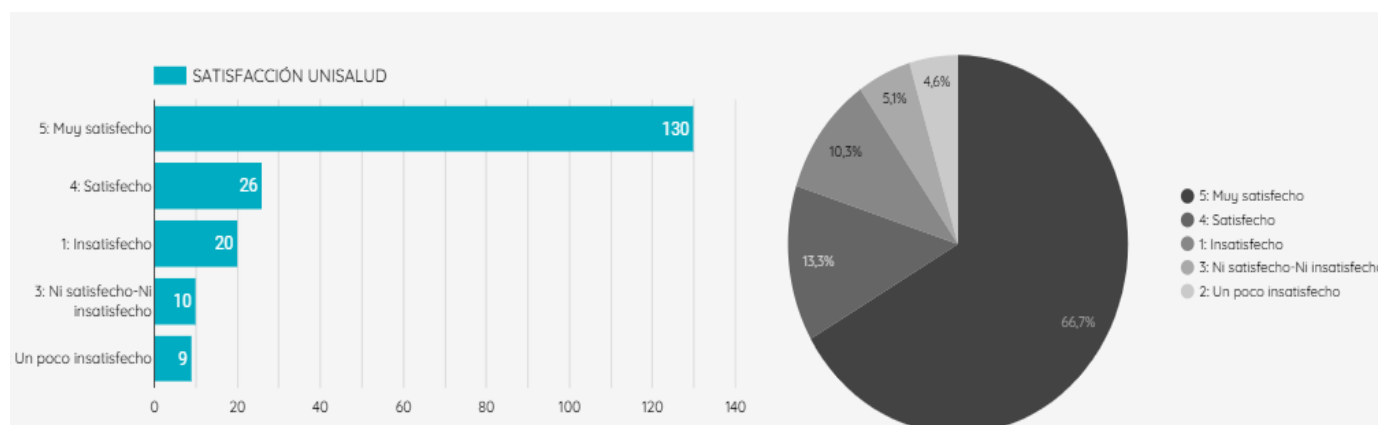
En la categoría de “Otros” se incluyen los beneficiarios cotizantes, los beneficiarios cotizantes pensionados, los cotizantes beneficiarios y pensionados por sobrevivencia, categorías que se encuentran definidas en la encuesta de satisfacción 2023.

| Tabla 22: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el III Trimestre del 2022–2023–2024 | | | | | |
|--|------------|------------|------------|-----------|---------------|
| | Bogotá | Medellín | Manizales | Palmira | TOTAL POR AÑO |
| 2022 | 185 | 96 | 83 | 22 | 386 |
| 2023 | 125 | 38 | 17 | 11 | 191 |
| 2024 | 126 | 45 | 16 | 8 | 195 |
| TOTAL POR SEDES | 436 | 179 | 116 | 41 | 772 |

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción III Trimestre de 2022–2023 y base de datos encuesta de satisfacción 2024

4. Descripción de Resultados

a) Describa el resultado final consolidado de *porcentaje de satisfacción de los usuarios del proceso* (tablas y gráficas).



En la sede Bogotá el 77.2% (95) de los usuarios encuestados, se encuentran satisfechos y muy satisfechos con los servicios brindados, mientras que el 16.3% (20) usuarios insatisfechos y muy insatisfechos y el 6.5% (8) usuarios, ni satisfechos ni insatisfechos, reportan dificultades, en la oportunidad para citas de especialistas e imágenes diagnósticas, errores en los procedimientos por parte de autorizaciones, demora en la atención del gestor farmacéutico, no obstante agradecen y felicitan por la atención brindada, mantener los buenos profesionales y la calidad en la atención.

En Unisalud, sede Medellín, el 84.4% de los usuarios encuestados refieren sentirse muy satisfechos (33) y satisfechos (5) con la atención brindada, resaltando el servicio de calidad y humanizado de la sede. El 4.4% de los usuarios que registran respuesta refieren encontrarse medianamente satisfechos (2) sugiriendo más de un proveedor para servicio de hidroterapia y revisar los criterios para la asignación de citas prioritarias. Finalmente, el 11.1% de los usuarios encuestados refieren encontrarse un poco insatisfechos (4) e insatisfechos (1) sugiriendo ampliación de la red de servicios para mejoramiento de oportunidad, mejorar el servicio de entrega de medicamentos y agilizar el servicio en recepción.

Para la sede Manizales, de 16 usuarios encuestados el 81.25% (13 usuarios) se encuentra muy satisfechos y 6.25% (1 usuario) se encuentra satisfecho con los servicios de Unisalud o de la institución de la red adscrita en la cual se brindó la atención. Sin embargo, observamos que 12.5% (2 usuarios) se encuentran insatisfechos. Lo cual se relaciona con la falta de oportunidad en la asignación de citas en medicina especializada en la red externa.

En la sede Palmira, el 100% de los usuarios (8/8), reportaron encontrarse satisfechos y muy satisfechos con el excelente servicio que presta Unisalud a los afiliados.

b) Describa el resultado final consolidado de *porcentaje de satisfacción de cada servicio del proceso* (tablas y gráficas).

| SERVICIO | SERVICIO ▾ | SERVICIO |
|--|------------|--------------|
| Autorizaciones | 53 | 27,18 % |
| Consulta medica programada | 44 | 22,56 % |
| Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud) | 15 | 7,69 % |
| Dispensacion de medicamentos | 11 | 5,64 % |
| Laboratorio Clinico | 9 | 4,62 % |
| Consulta prioritaria | 9 | 4,62 % |
| Odontologia | 8 | 4,1 % |
| Asignacion de citas - telefonicas | 8 | 4,1 % |
| Terapia Fisica | 6 | 3,08 % |
| Optometria | 4 | 2,05 % |
| Promocion y prevencion | 4 | 2,05 % |
| Consulta de Medicina Especializada | 4 | 2,05 % |
| Servicios de enfermeria | 3 | 1,54 % |
| Ejercicio Fisico | 2 | 1,03 % |
| Atencion al Usuario | 2 | 1,03 % |
| Medicina especializada (Interna) remite a otros especialistas... | 1 | 0,51 % |
| Ortopedia | 1 | 0,51 % |
| Cirurgia mastologia Fundacion santa fe fe | 1 | 0,51 % |
| CPAP | 1 | 0,51 % |
| Farmacia | 1 | 0,51 % |
| Otros | 1 | 0,51 % |
| Electrocardiograma HUN | 1 | 0,51 % |
| Hidroterapias | 1 | 0,51 % |
| Comite Tecnico Cientifico CTC | 1 | 0,51 % |
| REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA | 1 | 0,51 % |
| He ocupado o recibido atencion en casi todos los servicios | 1 | 0,51 % |
| Caja | 1 | 0,51 % |
| Afiliaciones | 1 | 0,51 % |
| Total | 195 | 100 % |

c) Describa el resultado final consolidado de *porcentaje de satisfacción de los atributos de los servicios evaluados* del proceso (tablas y gráficas).

| AMABILIDAD | | | CONFIABILIDAD | | |
|-----------------------------------|------------|--------------|-----------------------------------|------------|---------------|
| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | % | CALIFICACIÓN | CANTIDAD | CONFIABILIDAD |
| 5 - Muy satisfecho | 142 | 72,82 % | 5 - Muy satisfecho | 141 | 72,31 % |
| 4 - Satisfecho | 23 | 11,79 % | 4 - Satisfecho | 21 | 10,77 % |
| 1 - Insatisfecho | 15 | 7,69 % | 1 - Insatisfecho | 17 | 8,72 % |
| 3 - Ni satisfecho/Ni insatisfecho | 12 | 6,15 % | 2 - Un poco insatisfecho | 9 | 4,62 % |
| 2 - Un poco insatisfecho | 3 | 1,54 % | 3 - Ni satisfecho/Ni insatisfecho | 7 | 3,59 % |
| Total | 195 | 100 % | Total | 195 | 100 % |

| DISPONIBILIDAD | | | OPORTUNIDAD | | |
|-----------------------------------|------------|--------------|-----------------------------------|------------|--------------|
| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | % | CALIFICACIÓN | CANTIDAD | % |
| 5 - Muy satisfecho | 136 | 69,74 % | 5 - Muy satisfecho | 133 | 68,21 % |
| 4 - Satisfecho | 22 | 11,28 % | 1 - Insatisfecho | 25 | 12,82 % |
| 1 - Insatisfecho | 18 | 9,23 % | 4 - Satisfecho | 22 | 11,28 % |
| 3 - Ni satisfecho/Ni insatisfecho | 11 | 5,64 % | 2 - Un poco insatisfecho | 9 | 4,62 % |
| 2 - Un poco insatisfecho | 8 | 4,1 % | 3 - Ni satisfecho/Ni insatisfecho | 6 | 3,08 % |
| Total | 195 | 100 % | Total | 195 | 100 % |

| VERACIDAD | | | PERTINENCIA | | |
|-----------------------------------|------------|--------------|-----------------------------------|------------|--------------|
| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | % | CALIFICACIÓN | CANTIDAD | % |
| 5 - Muy satisfecho | 139 | 71,28 % | 5 - Muy satisfecho | 137 | 70,26 % |
| 4 - Satisfecho | 23 | 11,79 % | 1 - Insatisfecho | 27 | 13,85 % |
| 1 - Insatisfecho | 16 | 8,21 % | 4 - Satisfecho | 18 | 9,23 % |
| 3 - Ni satisfecho/Ni insatisfecho | 9 | 4,62 % | 3 - Ni satisfecho/Ni insatisfecho | 7 | 3,59 % |
| 2 - Un poco insatisfecho | 8 | 4,1 % | 2 - Un poco insatisfecho | 6 | 3,08 % |
| Total | 195 | 100 % | Total | 195 | 100 % |

d) Describa el resultado de *Porcentaje de satisfacción de los usuarios* y *Porcentaje de satisfacción de cada servicio del proceso* en las diferentes sedes donde se aplicó la encuesta (tablas y gráficas)

Bogotá:

| SERVICIO | SERVICIO | SERVICIO |
|--|------------|--------------|
| Autorizaciones | 37 | 29,37 % |
| Consulta medica programada | 25 | 19,84 % |
| Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud) | 11 | 8,73 % |
| Asignacion de citas - telefonicas | 8 | 6,35 % |
| Laboratorio Clinico | 7 | 5,56 % |
| Terapia Fisica | 6 | 4,76 % |
| Dispensacion de medicamentos | 5 | 3,97 % |
| Consulta prioritaria | 5 | 3,97 % |
| Odontologia | 3 | 2,38 % |
| Consulta de Medicina Especializada | 3 | 2,38 % |
| Servicios de enfermeria | 2 | 1,59 % |
| Optometria | 2 | 1,59 % |
| Comite Tecnico Cientifico CTC | 1 | 0,79 % |
| Medicina especializada (Interna) remite a otros especialistas... | 1 | 0,79 % |
| Total | 126 | 100 % |

el 81.7 % de los encuestados, se encuentran satisfechos frente a los servicios recibidos de Autorizaciones, consulta médica programada, Red adscrita, donde destacan la Amabilidad de estos servicios, seguido por la confiabilidad y disponibilidad, mientras que el 18.2% se

encuentran insatisfechos y muy insatisfechos frente a la Oportunidad, Veracidad y Pertinencia de estos servicios.

Medellín:

| SERVICIO | SERVICIO ▾ | SERVICIO |
|--|------------|--------------|
| Consulta medica programada | 13 | 28,89 % |
| Autorizaciones | 9 | 20 % |
| Dispensacion de medicamentos | 5 | 11,11 % |
| Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud) | 4 | 8,89 % |
| Odontologia | 3 | 6,67 % |
| Consulta prioritaria | 3 | 6,67 % |
| Optometria | 2 | 4,44 % |
| Ejercicio Fisico | 1 | 2,22 % |
| Farmacia | 1 | 2,22 % |
| Hidroterapias | 1 | 2,22 % |
| Atencion al Usuario | 1 | 2,22 % |
| Promocion y prevencion | 1 | 2,22 % |
| Afiliaciones | 1 | 2,22 % |
| Total | 45 | 100 % |

En Unisalud, sede Medellín, el 84.4% de los usuarios encuestados refieren sentirse muy satisfechos (33) y satisfechos (5) con la atención brindada, resaltando el servicio de calidad y humanizado de la sede. El 4.4% de los usuarios que registran respuesta refieren encontrarse medianamente satisfechos (2) sugiriendo más de un proveedor para servicio de hidroterapia y revisar los criterios para la asignación de citas prioritarias. Finalmente, el 11.1% de los usuarios encuestados refieren encontrarse un poco insatisfechos (4) e insatisfechos (1) sugiriendo ampliación de la red de servicios para mejoramiento de oportunidad, mejorar el servicio de entrega de medicamentos y agilizar el servicio en recepción.

Manizales:

| SERVICIO | SERVICIO ▾ | SERVICIO |
|------------------------------------|------------|----------|
| Consulta medica programada | 5 | 31,25 % |
| Autorizaciones | 4 | 25 % |
| Promocion y prevencion | 3 | 18,75 % |
| Consulta de Medicina Especializada | 1 | 6,25 % |
| Odontologia | 1 | 6,25 % |
| Laboratorio Clinico | 1 | 6,25 % |
| Servicios de enfermeria | 1 | 6,25 % |

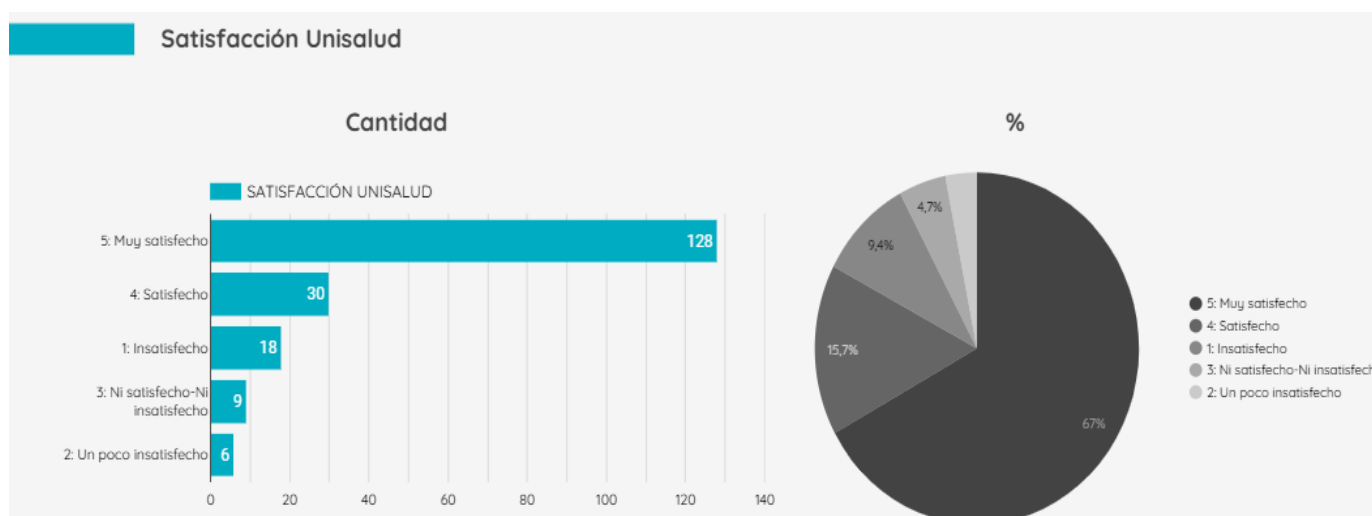
De 16 usuarios encuestados 14 (87.5%), refieren estar muy satisfechos y satisfechos con los servicios prestados y calificados (Consulta médica programada – Promoción y prevención – Consulta de Medicina Especializada –Odontología – Autorizaciones – Laboratorio Clínico – Servicios de enfermería). Solo 2 usuarios (12.5) refieren estar insatisfechos con los servicios de Autorizaciones y Consulta de Medicina Especializada.

Palmira:

| SERVICIO | SERVICIO - | SERVICIO |
|--|------------|--------------|
| Consulta medica programada | 13 | 28,89 % |
| Autorizaciones | 9 | 20 % |
| Dispensacion de medicamentos | 5 | 11,11 % |
| Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud) | 4 | 8,89 % |
| Odontologia | 3 | 6,67 % |
| Consulta prioritaria | 3 | 6,67 % |
| Optometria | 2 | 4,44 % |
| Ejercicio Fisico | 1 | 2,22 % |
| Farmacia | 1 | 2,22 % |
| Hidroterapias | 1 | 2,22 % |
| Atencion al Usuario | 1 | 2,22 % |
| Promocion y prevencion | 1 | 2,22 % |
| Afiliaciones | 1 | 2,22 % |
| Total | 45 | 100 % |

e) Describa y compare los *resultados de satisfacción de los usuarios y de los servicios* de periodos o de encuestas anteriores (tablas y gráficas).

III trimestre de 2023



f) Describa y analicé los comentarios o recomendaciones de los encuestados derivados de las preguntas abiertas realizadas en la encuesta.

En la sede Bogotá los comentarios hacen referencia a que los trámites presenciales sean más diligentes y se habilite nuevamente los digiturnos para los diferentes trámites que se prestan en la sede Bogotá, actualizar e implementar un sistema para la asignación de citas online, acelerar trámites de órdenes de servicio, mejorar la oportunidad de citas con los prestadores externos, que el personal que atiende autorizaciones sean más cuidadosos y revise los códigos de los procedimientos, garantizar la prestación de los servicios de manera eficaz y con calidad, mayor agilidad para la transcripción de medicamentos y para entregarlos, poder utilizar un datáfono para pagar las citas médicas y los medicamentos.

Así mismo, algunos hacen referencia a que las sillas de la salas de espera no son adecuadas para la espalda, que los hijos mayores de 25 años sean beneficiarios cotizantes (situación imposible de acuerdo a lo que define la ley), más agilidad en el área de procedimientos, reorganizar los procesos administrativos y exponer lo que está sucediendo con la prestación de los servicios, situación que se ha estado difundiendo a través de los canales de Unisalud <https://www.youtube.com/@unisalud-universidadnacionalco> y https://x.com/Unisalud_UNAL

En la sede Medellín, los comentarios y recomendaciones de los usuarios corresponden a dar agradecimiento y resaltar el servicio excelente y con amabilidad (17); mejorar acceso telefónico y amabilidad en el mismo (3); necesidad de reducir tiempos de espera en línea de frente / sala de espera (3); mejorar y ampliar la red de servicios (3); sugerencia de recordatorios de reclamos de medicamentos, citas, entre otros (1); mejorar el servicio de entrega de medicamentos para que sea más ágil (1); evitar rotación de personal (1); cambiar la entidad dispensadora de medicamentos (1); mejorar el servicio de hidroterapias con unidades con vestier (1); continuar prestando servicios oportunos (1); mejorar oportunidad de cita de especialistas en la red contratada (1); señalar mejor el acceso a discapacitados, la entrada principal tiene escalas (1); revisar los criterios para la asignación de citas prioritarias (1).

En la sede Manizales, como recomendaciones se recibieron las siguientes: Conservar la calidad del servicio y amabilidad de los prestadores – Mantener y potenciar la amabilidad, calidez y respeto demostrados – Que continúe prestando los buenos servicios y no dejar los convenios con algunas IPS ninguna – Hacer seguimiento al servicio que prestan las IPS y tomar medidas correctivas cuando así se requiera – Coloquen varios números de teléfonos de especialistas para tener más opciones y no contesten máquinas porque tienen mucha ambigüedad y es demorada– realizar procesos por correo o de manera no presencial y disponer de extensiones en las diferentes oficinas . Se concluye que en su mayoría las recomendaciones permiten evidenciar que los servicios prestados por la sede Manizales son óptimos y generan satisfacción en los usuarios. Algunas recomendaciones se encuentran relacionadas con la información de canales de comunicación en la red de prestadores.

En la sede Palmira los comentarios y/o recomendaciones que se recibieron por parte de los usuarios fueron muy positivos, tales como que continúe el servicio, mejorar servicio de respuesta telefónica y que sigan en este mismo nivel de excelente atención.

5. Análisis de resultados del proceso:

Sede Bogotá

| Ítem a analizar | Resultado obtenido | Mejóro, se mantuvo, disminuyó con relación al año anterior | Justifique | Cuáles Factores/razones determinaron los resultados obtenidos |
|--|--------------------|--|---|--|
| Porcentaje de satisfacción de los usuarios | 77.2 | se mantiene | Este periodo 95 usuarios se encontraron satisfechos y muy satisfechos con los servicios (77.2%), mientras que el periodo anterior se presentaron más encuestas de satisfacción, total 107 (85.6%) | continúan las dificultades con la oportunidad de citas en la red adscrita. Demora en la dispensación de medicamentos del gestor farmacéutico. Demora en el envío de resultados por parte del Laboratorio clínico |

| | | | | |
|---|---|-------------|---|---|
| | | | | de Unisalud. No obstante resaltan la amabilidad y confiabilidad que encuentran en las personas que brindan la atención |
| Servicio/s evaluados como satisfactorios | Autorizaciones consulta médica programada Red adscrita Laboratorio Clínico Terapia Física | se mantiene | A pesar de la falta del digiturno, demora en la atención, falta de oportunidad en las citas de medicina especializada, los usuarios reconocen la amabilidad y confiabilidad de los servicios. | Autorizaciones implementación de acciones como pausas activas y ejecución de lecciones aprendidas para mitigar y eliminar los errores al momento de transcribir las órdenes médicas. |
| Servicio/s evaluados como no satisfactorios | Gestor farmacéutico red Adscrita Corporación Salud-HUN Citas médicas | Aumento | Demora en la dispensación de medicamentos y falta de sillas mientras se espera la atención. Dificultad con los canales de comunicación de citas del HUN, descortesía en la atención por parte del personal administrativo y de salud, demora en la atención del servicio de radiología. Dificultad en la comunicación | Solicitud de concepto de las áreas pertinentes para ubicar sillas en el pasillo. Citas médicas: desde la seguridad del paciente se implementaron acciones que garanticen la comunicación efectiva. |
| Atributo(s) del servicio evaluados como satisfactorios | Confiabilidad Amabilidad Veracidad | Se mantiene | en promedio el 83% de los usuarios califican de manera positiva los atributos | Disposición de los colaboradores, para que los usuarios accedan a los servicios |
| Atributo(s) del servicio evaluados como no satisfactorios | Oportunidad Disponibilidad Pertinencia | aumento | el 17% restante evaluaron como no satisfactorios estos atributos | Dificultades en la continuidad de la atención con la red adscrita, falta de oportunidad en citas de medicina especializada y exámenes diagnósticos, restricciones para elegir la clínica de atención. |
| Sede(s) con resultados satisfactorios | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Sede(s) con resultados no satisfactorios | N/A | N/A | N/A | N/A |

Sede Medellín

| Ítem a analizar | Resultado obtenido | Mejoró, se mantuvo, disminuyó con relación al año anterior | Justifique | Cuáles Factores/razones determinaron los resultados obtenidos |
|--|---|--|--|--|
| Porcentaje de satisfacción de los usuarios | 84.4 | Mejoró | Durante el III semestre de 2024 se tiene un mejoramiento de 13.4% respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior debido a que se realizó intervención del área de autorizaciones y seguimiento a dificultades en la dispensación de medicamentos (medicamentos agotados). | En el área de autorizaciones se realizaron seguimiento a demanda del servicio en sala de espera y se activa plan de contingencia en caso de ser requerido. Respecto al operador se realiza socialización a los profesionales asistenciales de los medicamentos agotados, se realiza seguimiento a medicamentos pendientes y coordinador con el gestor farmacéutico para la consecución de los mismos. |
| Servicio/s evaluados como satisfactorios | Red Adscrita – (IPS o profesionales de la salud) Odontología Autorizaciones Consulta médica programada Dispensación de medicamentos Consulta prioritaria Promoción y prevención Afiliaciones | Mejoró | Durante el III trimestre de 2024 se mejoró un 13.4% en satisfacción general a pesar de haber encuestado menor número de usuarios | Se realizan seguimientos permanentes a las áreas críticas como autorizaciones, acceso telefónico y dispensación de medicamentos. |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Servicio/s evaluados como no satisfactorios | Red Adscrita – (IPS o profesionales de la salud) Dispensación de medicamentos Atención al Usuario | Se mantiene | Durante el III trimestre de 2024 en Unisalud Medellín se califican como no satisfactorios los servicios de Red adscrita debido a oportunidad en especialidades, pendientes de medicamentos y atención al usuario por demora en atención de línea de frente / sala de espera. | En las IPS de la red se tienen dificultades de oportunidad con especialistas de alta demanda. Durante el año 2024 se presentan agotados de medicamentos a nivel nacional, lo cual afecta al usuario de manera directa. Los usuarios no son adherentes a mecanismos virtuales para trámites, lo que genera demanda elevada en estos de manera presencial. |
| Atributo(s) del servicio evaluados como satisfactorios | Confiabilidad Amabilidad Disponibilidad Oportunidad Veracidad Pertinencia | Se conserva la tendencia. Todos los atributos se evalúan como satisfactorios en el mismo periodo para ambas vigencias. | Se conserva la tendencia. Todos los atributos se evalúan como satisfactorios en el mismo periodo para ambas vigencias. | No aplica |
| Atributo(s) del servicio evaluados como no satisfactorios | Ninguno | Se mantiene | Se conserva la tendencia. Ninguno de los atributos se evalúa como no satisfactorio. | No aplica |
| Sede(s) con resultados satisfactorios | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |
| Sede(s) con resultados no satisfactorios | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

Sede Manizales

| Ítem a analizar | Resultado obtenido | Mejoró, se mantuvo, disminuyó con relación año anterior | Justifique | Cuáles Factores/razones determinaron los resultados obtenidos |
|-----------------|--------------------|---|------------|---|
|-----------------|--------------------|---|------------|---|

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| Porcentaje de satisfacción de los usuarios | 87.5% | Mejóro en relación al año inmediatamente anterior, en 5.14%. | En el año 2023 se encuestan 17 usuarios y se obtiene el siguiente resultado:(muy satisfecho 13 – satisfecho 1 – insatisfecho 3). Para el año 2024 se encuestan 16 usuarios y se obtiene el siguiente resultado: 81.25% (13 usuarios) se encuentra muy satisfechos y 6.25% (1 usuario) se encuentra satisfecho | |
| Servicio/s evaluados como satisfactorios | <p>Consulta médica programada</p> <p>Promoción y prevención</p> <p>Odontología</p> <p>Autorizaciones</p> <p>Laboratorio Clínico</p> <p>Servicios de enfermería</p> | Mejóro en relación al año 2023, teniendo en cuenta la satisfacción global aumentó 5.14% a pesar de haber encuestado menor número de usuarios | <p>Se contrató un médico internista para atención médica programada para impactar positivamente en tiempos.</p> <p>En medicina especializada se media comunicaciones con la red externa para agilizar tiempos de atención de pacientes</p> | <p>Cambios de prestadores en la red adscrita.</p> <p>Contratación de médico internista para atención en sede propia.</p> <p>cambios en el área de autorizaciones</p> <p>Comunicación permanente con la red externa (visitas, reuniones, llamadas, correos).</p> |
| Servicio/s evaluados como no satisfactorios | <p>Consulta de Medicina Especializada</p> <p>Autorizaciones</p> | Mejóro, en el año anterior los servicios calificados como no satisfactorios fueron: Autorizaciones – Consulta prioritaria – Terapia Física | Se derivan autorizaciones de terapia física a otros prestadores de la red adscrita, quienes tienen mayores tiempos de oportunidad en la asignación de cita. La oportunidad en asignación de cita consulta prioritaria se mejoró. | <p>Aumento en número de médicos generales en la sede propia</p> <p>Comunicación permanente con la red externa (visitas, reuniones, llamadas, correos).</p> |
| Atributo(s) del servicio evaluados como satisfactorios | <p>Confiabilidad</p> <p>Amabilidad</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Oportunidad</p> <p>Veracidad</p> <p>Pertinencia</p> | Se conserva la tendencia. Todos los atributos se evalúan como satisfactorios en el mismo periodo para ambas vigencias. | Unisalud Manizales se caracteriza por prestar servicios de salud con atributos de calidad, enfocados en la satisfacción del cliente | Se contrató médico internista para atención médica programada impactando positivamente en tiempos. Se media comunicaciones con la red externa para agilizar tiempos de atención de pacientes en medicina especializada. Se realiza cambio de proveedores de servicios |
| Atributo(s) del servicio evaluados como no satisfactorios | Ninguno | Se conserva la tendencia. Ninguno de los atributos se evalúan como no satisfactorio | No aplica | No aplica |
| Sede(s) con resultados | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| satisfactorios | | | | |
| Sede(s) con resultados no satisfactorios | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

Sede Palmira

| Ítem a analizar | Resultado obtenido | Mejoró, se mantuvo, disminuyó con relación al año anterior | Justifique | Cuáles Factores/razones determinaron los resultados obtenidos |
|---|--|--|--|--|
| Porcentaje de satisfacción de los usuarios | 100% | Mejóro | Se mejoró la oportunidad de citas en el prestador propio y con la red externa. Se realiza comunicación directa con los prestadores para la consecución de citas | Comunicación permanente con la red externa (visitas, reuniones, llamadas, correos). En el prestador propio, capacitaciones en temas de comunicación asertiva, manejo de las emociones, reinducción del modelo de salud de Unisalud. Se implementó mensajes de texto en el cual se informa sobre la asignación de fecha y hora de citas asignadas con nuestros profesionales en la sede. Mensaje de texto con las autorizaciones generadas de acuerdo a las solicitudes médicas. |
| Servicio/s evaluados como satisfactorios | * Autorizaciones *Consulta médica programada *Odontología *Laboratorio Clínico *Dispensación de medicamentos | Se evidencia que en el III trimestre del año 2023, usuarios evaluaron la misma cantidad de servicios | N/A | 2023 *Consulta médica programada *Asignación de citas – ventanilla *Autorizaciones *Dispensación de medicamentos *Consulta prioritaria |
| Servicio/s evaluados como no satisfactorios | Para este trimestre No se presentaron servicios como no satisfactorios | Mejóro | N/A | 2023 *Dispensación de medicamentos |

| | | | | |
|---|--|--------|--|--|
| Atributo(s) del servicio evaluados como satisfactorios | -Amabilidad 100% -Confiabilidad 100% -Disponibilidad 100% -Oportunidad 100% -Veracidad 100% -Pertinencia 100% | Mejóro | N/A | 2023 -Amabilidad 91% -Confiabilidad 91% -Disponibilidad 91% -Oportunidad 91% -Veracidad 91% -Pertinencia 91% |
| Atributo(s) del servicio evaluados como no satisfactorios | Para este trimestre No se presentaron atributos del servicio evaluados como no satisfactorios | Mejóro | Solo un usuario en el III trimestre del año 2023 calificó insatisfacción en el servicio. | 2023 -Amabilidad 9% -Confiabilidad 9% -Disponibilidad 9% -Oportunidad 9% -Veracidad 9% -Pertinencia 9% |
| Sede(s) con resultados satisfactorios | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Sede(s) con resultados no satisfactorios | N/A | N/A | N/A | N/A |

6. Planes de Mejora

a) De acuerdo con los resultados y el análisis realizado, identifique las acciones de mejora específicas en los servicios que el proceso realizará para mejorar la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento U.PR.SIGA.002 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Para la sede Bogotá:

- Psicoeducación a los colaboradores de la Unidad en temas de manejo de tiempo, socializaciones de los valores éticos de la Universidad e implementar política de humanización para los usuarios internos y externos.
- Citas médicas: desde la seguridad del paciente se implementarán acciones que garanticen un correcto proceso comunicativo que permitan la comprensión de la información de forma homogénea sin dejar nunca de verificar la comprensión de la información a través de mecanismos redundantes entre los diferentes actores involucrados y la comunicación efectiva.

- Autorizaciones implementación de acciones como pausas activas y ejecución de lecciones aprendidas para mitigar y eliminar los errores al momento de transcribir las órdenes médicas.
- Solicitud de concepto de CEPRAE y habilitación para ubicación de sillas.
- Implementación de digiturno.

Para la sede Medellín:

Se continúa con el seguimiento a cantidad de personas en sala de espera por parte de líderes de procesos, activando plan de contingencia cuando se requiere para disminuir los tiempos de espera.

Con el fin de mejorar el acceso se retomará la campaña de socialización de los diversos mecanismos para asignación de citas (presencial, telefónico, visión web, y correo electrónico. Adicionalmente se realizó contratación de colaborador para reforzar el acceso telefónico.

Desde el área de Calidad, Prestación y Aseguramiento se realizan las auditorías de seguimiento a la red contratada, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en conjunto con los prestadores y de esta manera mejorar la percepción de la calidad del servicio en salud, por parte de los usuarios. De la misma manera, desde el área de atención al usuario se continuará con la retroalimentación a las IPS de la red de los casos puntuales de insatisfacción expresados por los usuarios, buscando soluciones de fondo, claras y completas.

Para la sede Manizales:

Desde el área administrativa de Unisalud se tomó la decisión de:

- Con el fin de mejorar la información que se brinda al usuario sobre el trámite de autorizaciones, se realiza reunión interna con el equipo de trabajo, y se reasignan funciones.
- Se realiza contratación de personal para el área de autorizaciones como estrategia para mejorar tiempos de respuesta.

Para la sede Palmira:

Para este periodo no se encuentra calificación de insatisfacción a los servicios; no obstante, Unisalud sede Palmira, sigue comprometida con mejorar día a día la prestación del servicio.

7. Conclusiones

A Pesar de las dificultades en el acceso a los servicios especialmente en la red adscrita, Unisalud trabaja para garantizar a los usuarios, que las atenciones requeridas se brinden de manera oportuna, eficiente y efectiva, frente a la continuidad en la atención dependemos del interés de las redes adscritas para la legalización de contratos, desafortunadamente son trámites administrativos que generan barreras en el acceso a los servicios. No obstante, se buscan soluciones para que los usuarios reciban atención de calidad acorde a sus necesidades.

a) Describa las conclusiones más importantes y cómo estas afectan al proceso, teniendo en cuenta:



Anexos

- a) Herramienta de medición de la satisfacción la cual contiene (ficha técnica, Servicios evaluados Atributos, preguntas formuladas, tabulación y datos de los resultados obtenidos)

| Ficha técnica encuesta de satisfacción III Trimestre 2024 | |
|---|--|
| 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 | 195 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. |

- b) Otros anexos que se quieran adjuntar.

Encuesta de satisfacción enviada:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Encuesta de satisfacción para afiliados, relacionada con los servicios ofertados por Unisalud durante la vigencia 2024

La Universidad Nacional de Colombia, como responsable del tratamiento de Datos Personales, informa que los datos de carácter personal recolectados mediante este formulario se encuentran bajo medidas que garantizan la seguridad, confidencialidad e integridad y su tratamiento se realiza bajo el cumplimiento normativo de la Ley 1581 de 2012 y el de Nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales. Puede ejercer sus derechos como titular de conocer, actualizar, rectificar y revocar las autorizaciones dadas a las finalidades aplicables a través de los canales dispuestos y disponibles en www.unal.edu.co o e-mail: protecdatos_na@unal.edu.co

comunisalud@unal.edu.co [Cambiar cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Si usted, en las últimas dos semanas, ha recibido atención por parte de Unisalud o alguna IPS de su red:



Unisalud le invita a diligenciar
Encuesta de satisfacción 2024
Para conocer cómo le fue con el/los servicios recibidos en las últimas dos semanas.

1 2 3 4 5

Esta encuesta es la base de los planes de mejora que implementa la Unidad cada año, por eso sus calificaciones y aportes son tan importantes para Unisalud.

[¿Qué le gustó?](#) [¿Cómo le fue?](#) [¿Qué quisiera cambiar?](#)

El enlace para acceder al aplicativo ARANDA es: <https://quejasyreclamos.unal.edu.co/>

Tenga en cuenta que si lo que quiere es radicar una **queja, felicitación, reclamo o solicitud de información** debe hacerlo a través de Aranda, en la opción **"Registrar caso"**

Recuerde que esta encuesta es solo para afiliados que hayan recibido atención en salud en las últimas dos semanas.

Fecha de diligenciamiento *


Fecha

dd/mm/aaaa

Nombres y apellidos (opcional)

Tu respuesta

Siguiente Página 1 de 5 [Borrar formulario](#)

Unisalud |  **UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**

Unidad de Servicios de Salud

Encuesta de satisfacción para afiliados, relacionada con los servicios ofertados por Unisalud durante la vigencia 2024

comunisalud@unal.edu.co [Cambiar cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Caracterización del usuario

Sede *

Elegir


Condición del usuario (Recuerde que esta encuesta es solo para afiliados que hayan recibido atención en salud en las últimas dos semanas) *


Cotizante activo

Cotizante Pensionado

Beneficiario

Otros

Atrás | **Siguiente** |  | Página 2 de 5 | [Borrar formulario](#)

Unisalud |  **UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**

Unidad de Servicios de Salud

Encuesta de satisfacción para afiliados, relacionada con los servicios ofertados por Unisalud durante la vigencia 2024

comunisalud@unal.edu.co [Cambiar cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Monitoreo de la satisfacción

Por favor elija la ciudad y el servicio que requirió en las últimas dos semanas y que desea calificar

Nota: Elija un solo servicio, si desea calificar otro servicio diligencie nuevamente el formulario

¿En qué ciudad recibió el servicio? *

Bogotá y sus alrededores

Medellín y sus alrededores

Manizales y sus alrededores

Palmira y sus alrededores

Otra



Elija el servicio al que asistió en las instalaciones de Unisalud o el que desea calificar

- Afiliaciones
- Autorizaciones
- Comité Técnico Científico CTC
- Red Adscrita - (IPS o profesionales de la salud)
- Consulta médica programada
- Servicios de enfermería
- Terapia Física
- Consulta prioritaria
- Radiología
- Laboratorio Clínico
- Atención al Usuario
- Odontología
- Trabajo Social
- Ejercicio Físico
- Optometría
- Nutrición
- Promoción y prevención
- Psicología
- Caja
- Asignación de citas - telefónicas
- Asignación de citas - ventanilla
- Dispensación de medicamentos
- Consulta de Medicina Especializada
- Otros: _____

Atrás Siguiente Página 3 de 5 Borrar formulario

Por favor califique el servicio que eligió teniendo en cuenta los atributos de calidad en la atención en salud

| | 5 - Muy satisfecho | 4 - Satisfecho | 3 - Ni satisfecho/Ni insatisfecho | 2 - Un poco insatisfecho | 1 - Insatisfecho |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Astitud: Amabilidad-Empatía: Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva con cortesía, calidad y cordialidad en el trato. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Confiabilidad: Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que brindan las soluciones o respuestas respecto a la planeación o requisitos del servicio definido. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Disponibilidad y accesibilidad de la información: Información actualizada y completa para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Oportunidad:
Cualidad de oportuno. Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.

Veracidad de la información:
Información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.

Pertinencia:
Cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.

En caso de responder 3: Ni satisfecho-Ni insatisfecho, explique el por qué de su respuesta

Tu respuesta _____

¿Cómo califica en general el servicio de Unisalud o de la institución de la red adscrita a la que hizo referencia previamente? *

5: Muy satisfecho

4: Satisfecho

3: Ni satisfecho-Ni insatisfecho

2: Un poco insatisfecho

1: Insatisfecho

4. En caso de responder 3: Ni satisfecho-Ni insatisfecho, explique el por qué de su respuesta

Tu respuesta _____

5. ¿Recomendaría el servicio con algún familiar o amigo?

Sí

No

6. ¿Conoce los canales de comunicación de Unisalud? *

| | Sí conoce | No conoce | Conoce pero no lo usa y/o consulta |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Tvs en salas de espera | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Redes sociales | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Correo electrónico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Página web | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cartelera físicas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. ¿Recuerda haber recibido información de Unisalud? *

Sí

No

En caso de que la respuesta sea afirmativa, indique ¿A través de qué medio la recibió?

Tu respuesta _____

6. ¿Cuál es su sugerencia frente a los servicios prestados por Unisalud?

Tu respuesta _____

De acuerdo a la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, he leído, entendido y acepto, los términos descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en http://www.legal.unal.edu.co/runal/home/doc.jsp?d_l=97992 y por eso hago clic sobre la palabra 'Enviar' en el formulario.

Atrás Enviar Página 5 de 5 Borrar formulario