LA OPINIÓN DE NUESTROS USUARIOS ES NUESTRA GÚIA

MANIFESTACIONES 2017

Las manifestaciones de nuestros usuarios son la orientación que requerimos para entender las necesidades y expectativas de nuestros afiliados, es por esto que en Unisalud tenemos un sistema de gestión de las manifestaciones que nos permite recepcionar opiniones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes, sugerencias, felicitaciones y cualquier otro tipo de manifestación respetuosa que desee realiza cualquier ciudadano.

Estas opiniones constituyen un importante capital de trabajo porque nos permiten el planteamiento de planes de mejora, además de ser parte del control social que toda organización pública requiere para que sus resultados respondan a lo esperado por la comunidad.

Vigencia 2017

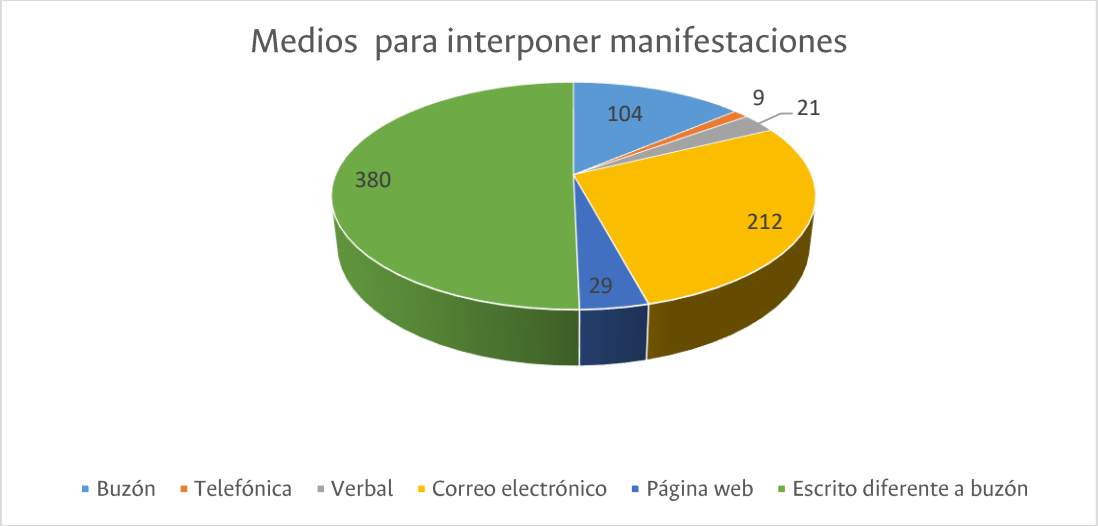
Durante la vigencia 2017 se recibieron 755 manifestaciones

Total de manifestaciones 2017	Medellín	Bogotá	Palmira	Manizales
Manifestaciones en el 1 trimestre	55	125	11	22
Manifestaciones de 2 trimestre	32	113	5	10
Manifestaciones de 3 trimestre	38	94	10	28
Manifestaciones de 4 trimestre	38	160	8	6
Total X Sede	**163**	**492**	**34**	**66**

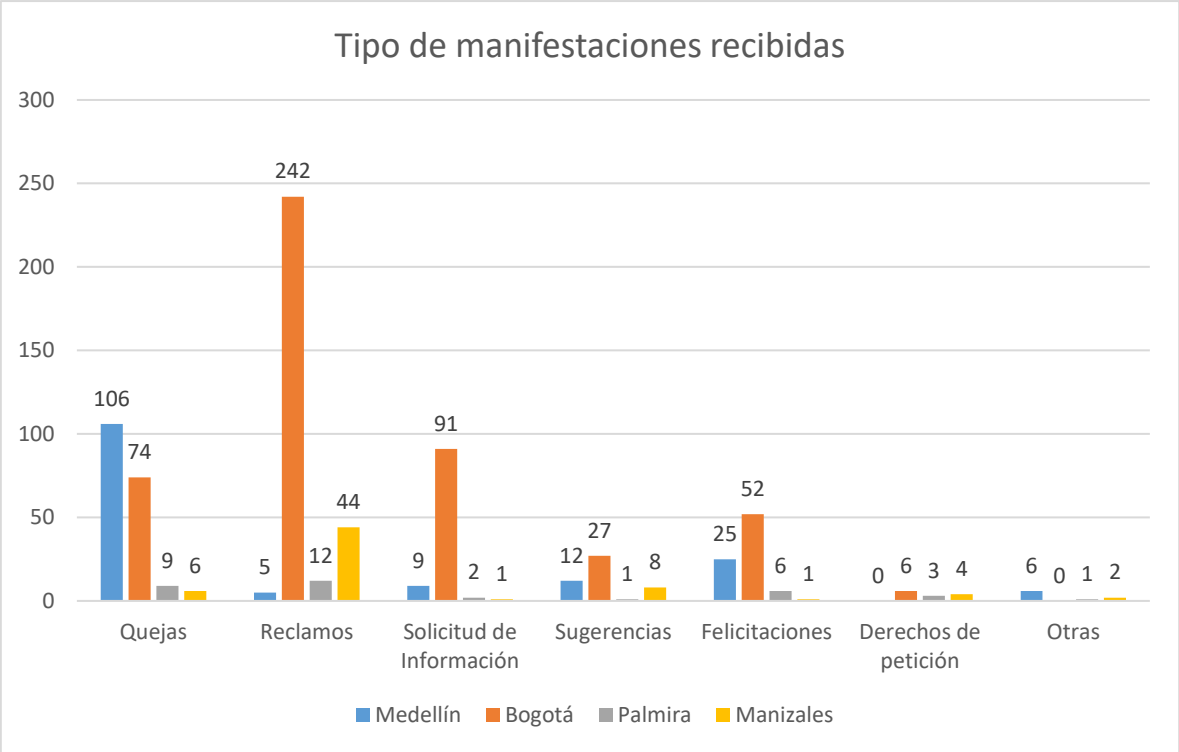
El total de las manifestaciones presentadas fue proporcional a la cantidad de afiliados en cada sede.

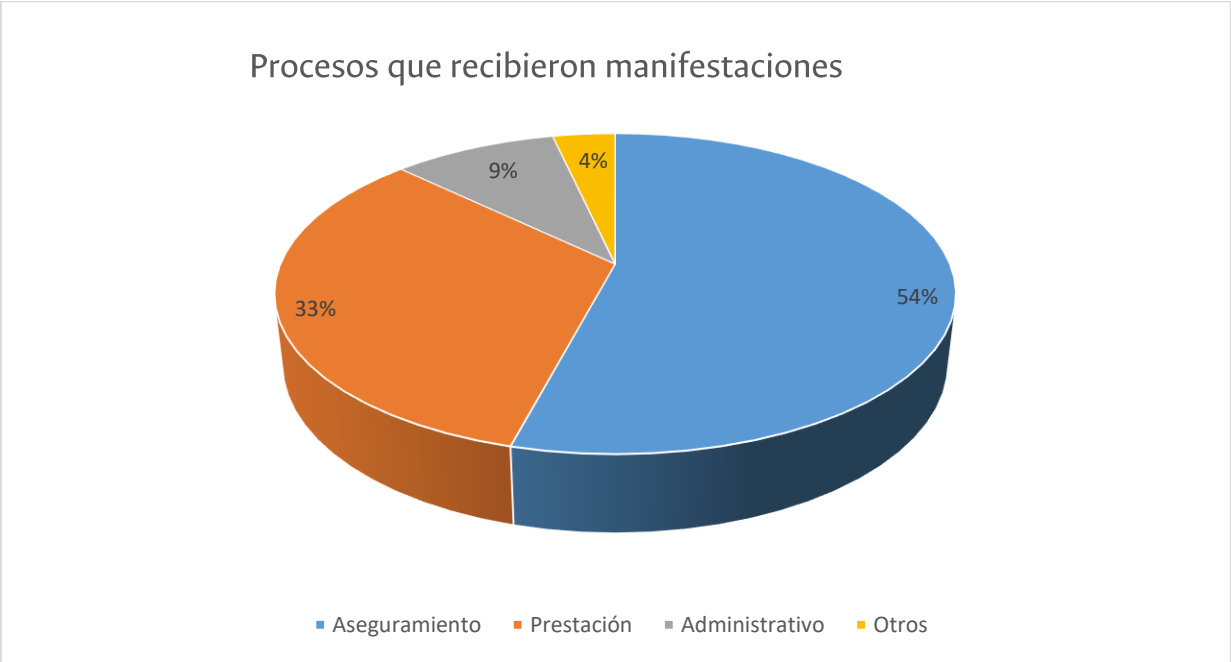
Sedes	Usuarios a 31 de dic de 2017		Manifestaciones 2017	
Bogotá	11573	65.4%	492	65%
Medellín	3720	21%	163	22%
Manizales	1473	8.3%	66	8%
Palmira	944	5.3%	34	5%
Total	17710	100%	**755**	100%

El medio preferido para interponer manifestaciones fue el escrito a través de radicación de oficios.

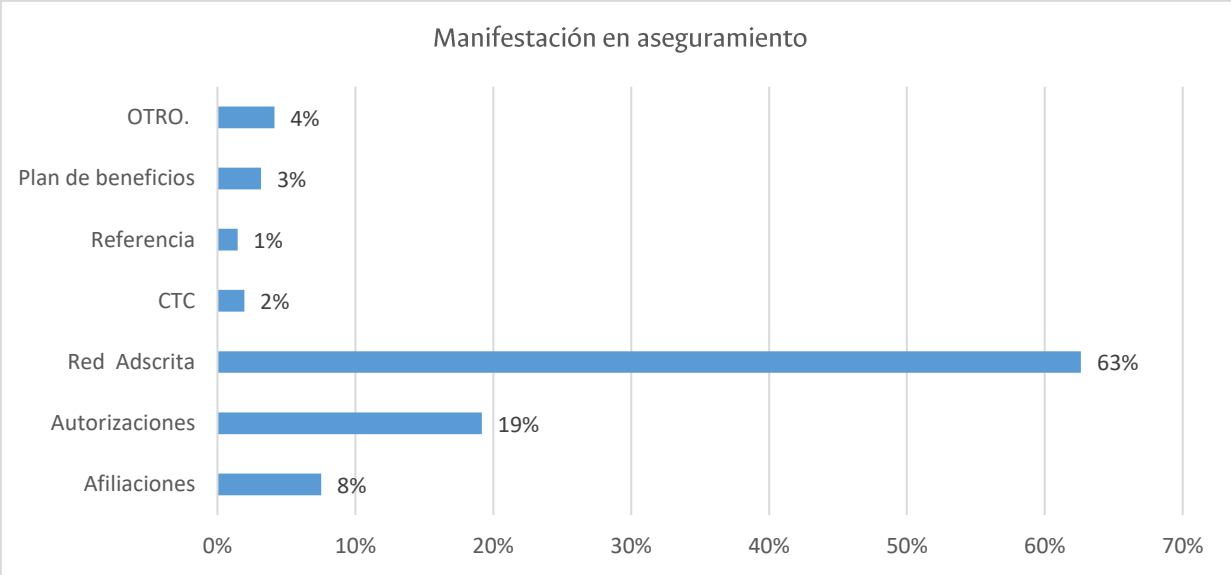


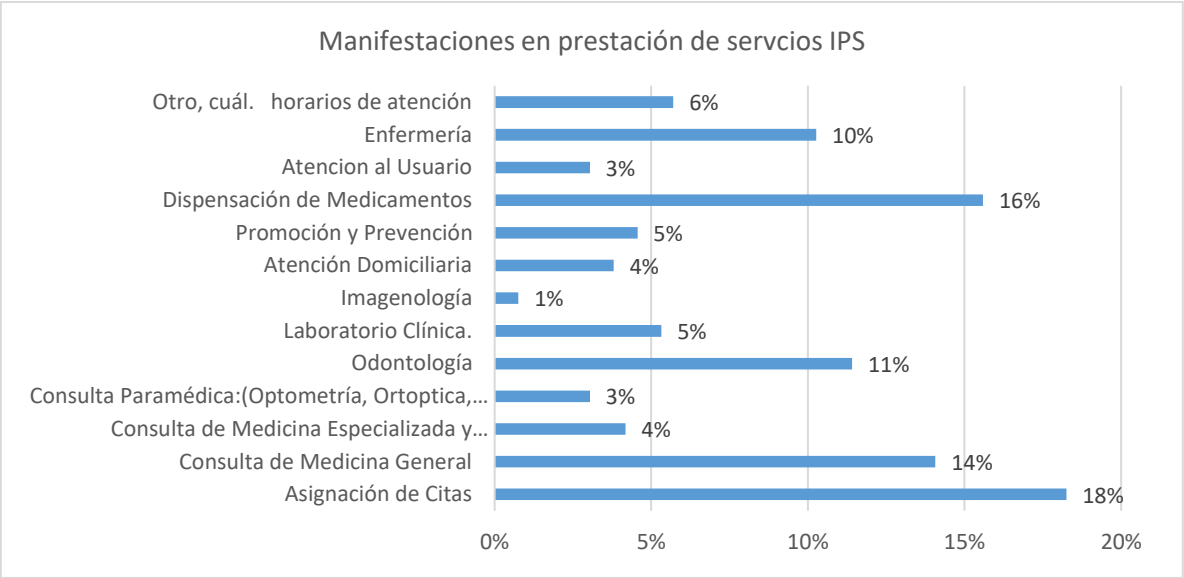
La mayor cantidad de manifestaciones recibidas correspondió a reclamos que representó un (40%) del total de las manifestaciones de la vigencia, seguido de quejas (26%), posteriormente se ubica solicitudes de información (14%), después encontramos felicitaciones (11%), sugerencias (6%), derechos de petición (2%) y otras (1%)





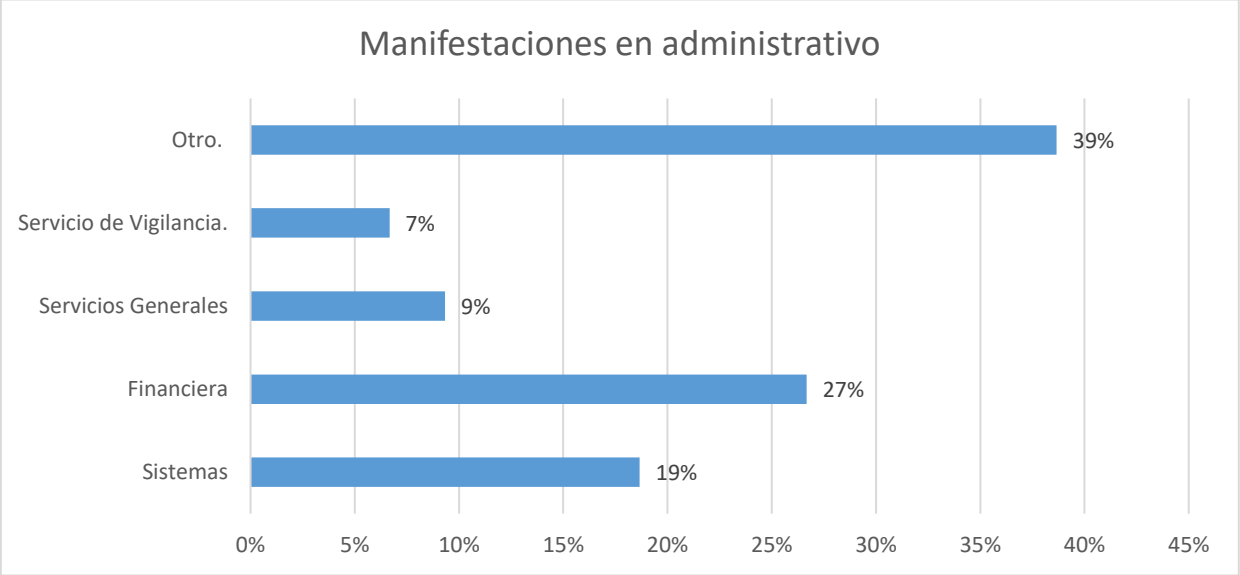
El proceso que más recibió manifestaciones fue aseguramiento y estuvo relacionado con la Red Adscrita como se ve en la gráfica. El atributo de calidad que más se afectó fue *oportunidad y acceso a los servicios*. Para mejorar la oportunidad se viene realizando acompañamiento de atención al usuario para la consecución de citas y se han creado canales directos entre las instituciones contratadas y Unisalud para que los procesos fluyan más rápido.





En cuanto a la prestación de servicios las manifestaciones más frecuentes estuvieron relacionadas con asignación de citas por la oportunidad en las agendas médicas y tiempo de espera para ser atendidos telefónicamente. Del 100% de las manifestaciones interpuestas, el 79% se interpusieron en Bogotá, el 17% en Medellín y 4% en Palmira.

Desde Bogotá se está trabajando en la modificación metodológica para la asignación de citas de pacientes crónicos con el objetivo de que el usuario que asiste a consulta, se lleve la siguiente cita asignada de forma inmediata y no tenga que realizar el proceso de solicitud de cita posteriormente. Adicionalmente se está realizando fortalecimiento del canal telefónico para que durante el 2018 se disminuyan los tiempos de espera.



Las manifestaciones relacionadas con el área administrativa que se ubican en la categoría ***otro*** (39%) incluyen manifestaciones dirigidas a otras dependencias o instituciones y felicitaciones por una actividad educativa realizada a los pensionados afiliados sobre el uso del computador e internet. Las manifestaciones ubicadas en la categoría *Financiera* (27%) hacen referencia a dificultades específicamente de la Sebe Bogotá; la primera es sobre la atención en caja, para lo cual se realizaron planes de contingencia en momentos de alto flujo de usuarios , adicionalmente se dispuso de más personal para la atención en ventanilla; la segunda razón fue el estado de los baños, ya que hace varios años se encuentran deteriorados y debido a la programación de un reforzamiento estructural, la División de Desarrollo territorial, había conceptuado en varias ocasiones que no era procedente una remodelación. Durante esta vigencia se realizaron varias gestiones y finalmente la Dirección de Desarrollo Territorial entregó directriz sobre cómo se puede realizar la adecuación de los baños que será realizada durante la vigencia 2018.

Manifestaciones más frecuentes

Bogotá

Las tres manifestaciones más frecuentes en la vigencia fueron:

Falta de amabilidad y agilidad en el proceso de autorizaciones:

El alto volumen de usuarios que se atiende diariamente en esta sede hace que la atención sea muy compleja, es por esto que para la vigencia 2018 se tiene programada la aplicación de la herramienta Unisalud Virtual, que permitirá la realización de trámites en línea y de esta manera se descongestionará la ventanilla de autorizaciones.

La herramienta se utilizará inicialmente en Bogotá y posteriormente será usada en todas las sedes.

Falta de oportunidad en citas y demora en atención para asignación de citas:

Después de analizar las necesidades de la sede se viene diseñando una nueva metodología que permitirá la asignación permanentemente, sin que se dependa de la apertura de agendas. Adicionalmente se está trabajando en la implementación de un callcenter para fortalecer la atención telefónica y a través de esta canal realizar de forma exclusiva la asignación de citas.

Medellín

Falta de amabilidad del personal:

Con el objetivo de mejorar la atención del personal se han adelantado diversas capacitaciones y retroalimentaciones sobre cómo debe ser un buen servicio a través de la campaña de Humanización del Servicio.

Dificultades en la dispensación de medicamentos:

Durante la vigencia 2017 se realizó el cambio de operador para la dispensación de medicamentos. Mientras el nuevo operador se adaptaba, se presentaron inconvenientes en las entregas. Para disminuir las dificultades, se realizó seguimiento permanente al operador logrando que al finalizar la vigencia las manifestaciones sobre este tema disminuyeran considerablemente.

Manizales y Palmira

En el caso de estas sedes no se presentaron manifestaciones más frecuentes, las diversas manifestaciones presentadas surgieron como casos aislados que tuvieron acciones correctivas para solucionar la dificultad.