

INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD I TRIMESTRE 2023

1. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Art. 23.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, “por cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. Especialmente numeral 7.2.3., literal C.
- Ley 962 del 08 de julio de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia.
- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, “por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública, “por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno–MECI”.
- Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”.
- Resolución de Rectoría 464 de 2014 por la cual "Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones".
- Decreto 124 de 26 de enero de 2016 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.
- U.PR.15.001.003 “Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.

- Resoluciones 988 y 1376 de 2016 de Rectoría, “por la cual se establece el sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.
- Circular 008 de 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud, “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- Resolución 109 DE 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:

- **Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de información:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.
- **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Dando alcance a lo ordenado en la Circular 008 de la Superintendencia Nacional de Salud, en la 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 I trimestre del 2023, correspondiente a las sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira de la Unidad de Servicios de Salud, Unisalud, de la Universidad Nacional de Colombia, analizando de manera conjunta la información de lo particular a lo general teniendo en cuenta los aspectos descritos en el Protocolo de la elaboración del informe “Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia y la Circular 008 de 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud”:

- Número de manifestaciones.
- Tipo de manifestaciones.
- Perfil del usuario que hace la solicitud.
- Canal habilitado por el solicitante.
- Satisfacción de la respuesta.
- Estado en el que se puede encontrar la manifestación.
- Nivel de cumplimiento en la respuesta (días de respuesta).
- Acciones de mejora.

4.2 Encuesta de satisfacción

En el caso de las encuestas de satisfacción, se analizan de manera trimestral teniendo en cuenta algunos de los aspectos mencionados como:

- Número de respuestas
- Perfil del usuario que da respuesta a la encuesta
- Satisfacción general
- Satisfacción por servicios (teniendo en cuenta los atributos de satisfacción establecidos por la Universidad Nacional de Colombia en el año 2020)
- Mejoras a desarrollar en cada una de las sedes

En algunos de estos casos también se realizan comparativos con el mismo periodo de los años inmediatamente anteriores. Esto depende de los datos disponibles de los años anteriores.

5. ANÁLISIS MANIFESTACIONES

- **Número de manifestaciones**

Cada una de las sedes de Unisalud, recibió manifestaciones, las cuales se exponen de la siguiente manera:

Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el I trimestre 2023				
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
127	41	34	18	220
57.73%	19%	15%	8%	100%

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2023

Bogotá por ser la sede más grande y contar con la mayor cantidad de usuarios ha presentado una tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones y en este I trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2021 y 2022 se analiza que:

Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones I trimestre 2021-2022-2023		
Año	No. Manifestaciones	%

2021	232	36,6%
2022	182	28,7%
2023	220	34,7%
Total	634	100%

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

En la revisión de manifestaciones por tipo, se evidencia como para el 2023 la mayoría fueron motivadas por temas como medicamentos y más como se expondrá detalladamente, a continuación.

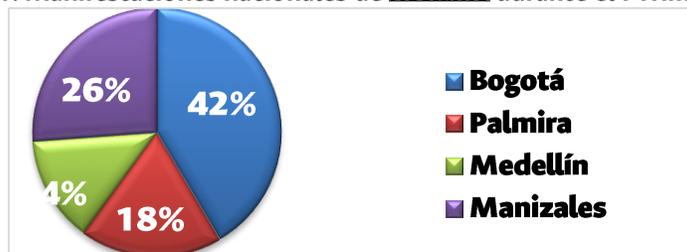
- **Tipo de Manifestaciones**

Desde enero a marzo de 2023, se recibieron un total de 220 manifestaciones, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el I trimestre 2023						
Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por tipo	%
Reclamo	27	12	9	17	65	30%
Queja	52	20	17	0	89	40%
Sugerencia	7	2	0	1	10	5%
Solicitud de información	17	3	3	0	23	10%
Felicitación	20	4	4	0	28	13%
Otras	4	0	1	0	5	2%
Total por sedes	127	41	34	18	220	

Fuente: base de datos Aranda 2023

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



Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá, los reclamos que se presentaron estuvieron relacionados con dificultades, de parte de los usuarios, para la asistencia a tiempo a sus citas médicas, inconformidad de los colaboradores (Unisalud y red de prestadores) por el trato que reciben de los pacientes, casos de falta de oportunidad en la red externa para la asignación de citas con algunas especialidades médicas y algunas intervenciones quirúrgicas.

Algunos usuarios manifiestan estar desinformados respecto al aumento del valor de las cuotas moderadoras y copagos en temporadas específicas del año, cuando su IBC aumenta ante beneficios prestacionales como primas y vacaciones.

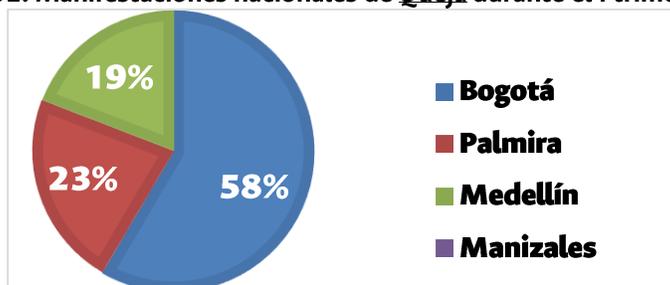
En el mismo sentido, también se recibieron manifestaciones de este tipo relacionadas con exoneración de multas, solicitud de más alternativas para realizar los pagos de las cuotas moderadoras, a pesar de que se cuenta con pago en caja y pago en línea por PSE, negación de reembolsos por el incumplimiento del proceso correspondiente ya que algunos usuarios no siguieron el proceso que se tiene establecido, demora de algunos prestadores para la entrega de oxígeno a los usuarios y situaciones relacionadas con la falta de talento humano en el área de Autorizaciones, la cual está relacionada con el proceso contractual que se estaba surtiendo.

En la sede Medellín, se presentaron nueve (9) reclamos. Cinco de ellos por demoras en las autorizaciones internas de Unisalud, aunque esta situación se mitigó al momento de reactivar los convenios con las entidades de la red externa. Los cuatro reclamos restantes se presentaron por dificultades de transmisión de información, por medicamentos desabastecidos y otro por el adelanto anticipado de medicamentos; estos reclamos se escalaron con la Jefatura Médica en donde se realizó la entrega de medicamentos solicitados y aprobados al usuario.

En la sede Manizales se registraron 17 reclamos para el periodo objeto de reporte. De estos, 8 involucraron a 3 prestadores de la red complementaria (las reclamaciones se relacionaron con la oportunidad en la asignación de citas, el trato brindado por algunos profesionales de la salud e inconformidades con la atención en salud); 1 reclamo se relaciona con un derecho de petición para cobertura de licencia de maternidad (que una vez revisado el caso, se evidenció que no corresponde a esta categoría) y 6 implicaron al área de Autorizaciones de Unisalud por dilaciones en la gestión del proceso. Todos los reclamos fueron direccionados a los pertinentes para el respectivo análisis, gestión de las respuestas y de las mejoras.

Respecto a la sede Palmira, se presentaron 12 reclamos que representan el 29,2% del total de las manifestaciones recibidas para la sede. La mayoría de estas manifestaciones fueron relacionadas con la red externa, en cuanto a la entrega completa y oportuna de medicamentos por parte del gestor farmacéutico; oportunidad en la programación de cita con especialista en Gastroenterología; cancelación de cita programada con antelación; inconformidad con cobro de copago por procedimiento en entidad. También se presentó un caso radicado en Aranda de un prestador externo sobre cobro de cartera. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el I trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá, las quejas obedecen a situaciones de trato al paciente, errores en procesos propios de atención en salud en áreas como Enfermería, Autorizaciones, Radiología y Consulta médica no programada. De igual manera se hace referencia a la red externa, específicamente el Hospital Universitario Nacional (HUN) y Clínica Nueva por el servicio de Atención Prioritaria y Urgencias.

Es de resaltar que algunos usuarios se manifestaron respecto a demoras e incumplimiento en la atención por parte de las entidades que prestan servicio de terapias física domiciliaria, falta de oportunidad y demora en la atención con las citas de apoyo diagnóstico en el HUN, tiempos de entrega y de envíos a domicilio de medicamentos a través del Gestor Farmacéutico, lo cual se ha presentado en mayor medida por el desabastecimiento de algunos de estos.

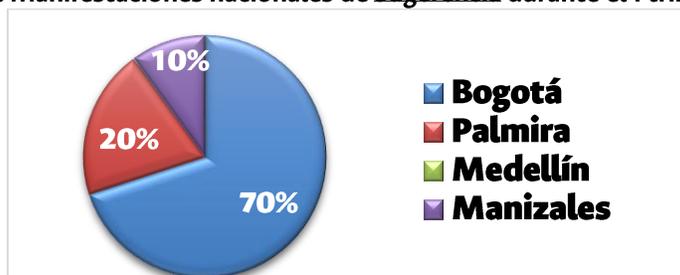
En la sede Medellín, para el primer trimestre del 2023, se presentaron diecisiete (17) manifestaciones de quejas. La mayoría fueron inconvenientes en la consecución de la cita con la red externa, otras relacionadas con entrega oportuna

de medicamentos y problemas en la comunicación tanto en la red externa como con Unisalud. Todos estos aspectos fueron escalados a los actores involucrados en donde se dio una solución a la queja.

En la sede Palmira, se presentaron 20 quejas, las cuales representan el 49% del total de las manifestaciones recibidas. Estas se relacionaban con la red externa, la entrega oportuna de resultado de Rayos X; cancelación de citas con especialistas en Psicología y Endocrinología indicando no haber convenio con Unisalud; demora en agendamiento para procedimiento; no atención de servicios de Urgencia indicando que el convenio es solo para Urgencias 1 y 2 y entrega de medicamentos por parte del gestor farmacéutico. Adicionalmente, se presentaron quejas internas con relación a autorizaciones en cuanto asignación de cuidador 24 horas, entrega oportuna de las autorizaciones para diferentes especialistas y envío de fórmulas a la farmacia. Situaciones que se atendieron y se resolvieron pertinentemente.

En la sede Manizales no se registraron manifestaciones tipo Queja para el periodo objeto de reporte.

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el I trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

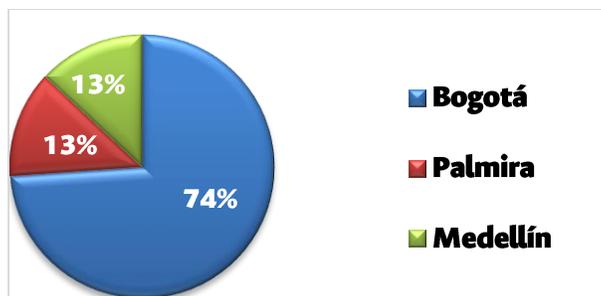
En la sede Bogotá, las sugerencias se relacionaron con el procedimiento para solicitar la transcripción de incapacidades, estrategias para agilizar la transcripción de medicamentos y reclamar autorizaciones, sillas en los pasillos, paneles de atención para Radiología, Autorizaciones y Caja. Una usuaria solicitó que la Universidad aporte las medidas pertinentes para mitigar el riesgo psicosocial que está presentando en el lugar de trabajo.

En la sede Manizales se registró una manifestación tipo sugerencia para el periodo objeto de reporte. Un usuario manifestó que acudió al servicio de urgencias de un Prestador de la ciudad y que su hija no fue atendida por no contar con convenio vigente, por lo anterior sugirió “[...] informar a sus afiliados la terminación del convenio con dicha entidad, ya que transcurrió una hora y cuarto mientras se trasladaba hasta Confa de San Marcel”. Al hacer la investigación del caso, se evidenció que el prestador realizó direccionamiento a consulta externa, de conformidad con su sistema de clasificación (Triage). De otro lado, la líder de Aseguramiento y Prestación procedió con la gestión de la actualización del portafolio de servicios de la red contratada en la sede, publicada en la página web de Unisalud, para garantizar a los afiliados información veraz y actualizada.

En la sede Palmira, se presentaron 2 sugerencias, las cuales representan el 5% del total de manifestaciones recibidas. Estas se encuentran relacionadas con incluir en el paquete de servicios contratados con la IPS Comfandi en Cali, la entrega de medicamentos, el servicio de Laboratorio y de Odontología, servicios los cuales se coordinaron con la IPS.

En la sede Medellín no se presentaron sugerencias durante el I trimestre de 2023.

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el I trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

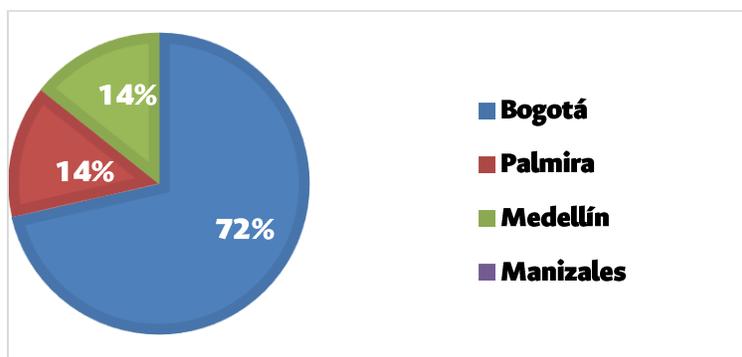
En la sede Bogotá se recibió la solicitud de información anónima, preguntando a dónde se puede acercar para que le realicen una prueba de paternidad. Hubo otras relacionadas en cómo solicitar pañales para adulto mayor, cómo se realiza la formulación de medicamentos crónicos, cómo devolver medicamentos que los usuarios les sobran en sus casas, solicitud de la norma que reglamenta realizar el pago de los copagos, dudas sobre la legalidad para realizar el aporte al fondo PROINSALUD, cual deberá ser el procedimiento para que sea autorizada una orden para cambiar de lentes y monturas; si Unisalud ofrece el servicio de pruebas genéticas para evaluar riesgos de cáncer y cómo se puede acceder a ello y si es posible realizar un descuento por nómina para pagar por cuotas un copago.

En la sede Medellín se presentaron tres (3) manifestaciones de Solicitud de Información, las cuales hacen referencia a la información de cómo desafiliarse a Unisalud, estas solicitudes fueron entregadas al área de Afiliaciones para el trámite respectivo y una sobre cómo es el trámite interno con la red externa.

En la sede Palmira se presentaron 3 solicitudes de información que representa el 7,3% del total de las manifestaciones recibidas y están relacionadas con la solicitud de aclaración de cuándo se debe pagar copago o cuota moderadora de beneficiarios con patologías; otra solicitud información del por qué del incremento del valor de un beneficiario adicional; horarios de atención del prestador propio.

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

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el I trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

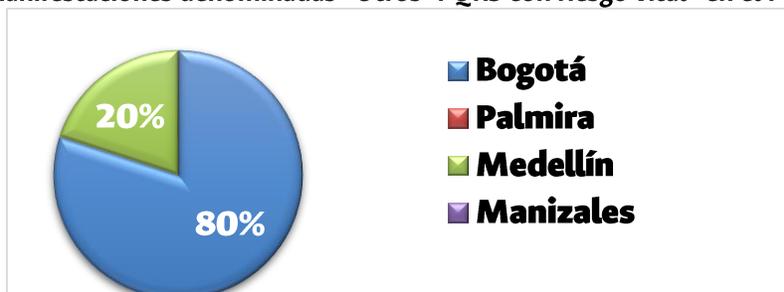
En la sede Bogotá, las felicitaciones fueron para los servicios de Enfermería y especialmente para la colaboradora Ivonne Ortega. En el mismo sentido se recibieron manifestaciones de este tipo para servicios de Odontología (Victoria Reina), Atención al usuario, consulta de Medicina general (doctor Wilson Páez y Jairo Escobar), Atención prioritaria, Laboratorio clínico, Autorizaciones.

Referente a la red, las felicitaciones fueron para Urgencias de la clínica Mar Caribe en Santa Marta, Clínica Nueva (Urólogo Dr. Quiroga), Clínica de ojos (Dr. Juan Carlos Andrade), recepcionistas y auxiliares del Hospital Universitario Nacional (HUN), servicio de Radiología (Dr. Alejandro Vega).

En Unisalud, sede Medellín, se presentaron cuatro (4) manifestaciones de Felicitación y agradecimiento, relacionadas con la atención recibida en Unisalud, la buena atención y seguimiento de la patología por parte de la Jefatura de División (Dra. Lizeth Amell y Dra. Daniela Aguilar, médica auditora) y los colaboradores del Call Center por su atención. En la sede Palmira, se presentaron cuatro manifestaciones de agradecimiento, las cuales representa el 9,5% del total de las manifestaciones recibidas. Estas se relacionan con la gestión de citas en la red de prestadores, el convenio que se tiene con la IPS Comfandi en Cali, y por la labor y apoyo en cuanto a la atención con todos los pacientes que lo necesitan.

En la sede Manizales no se registraron manifestaciones tipo Felicitación para el periodo objeto de reporte.

Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” en el I trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá se presentaron cuatro (4) casos. El primero sobre una usuaria que radicó derecho de petición por acoso laboral refiriendo no tener conocimiento sobre el proceso a seguir, dos casos del mismo usuario por demoras de entrega de equipos por parte del prestador del servicio de oxígeno y un usuario que solicitó activar la afiliación a Unisalud.

En la sede Medellín se presentó un (1) caso de este tipo, relacionado a la solicitud de Autorización de una estancia hospitalaria. Se informó que esta solicitud ya había sido generada y enviada por trámite interno a la institución prestadora de servicio.

En las sedes Manizales y Palmira no registraron manifestaciones tipo Otros- PQRS con riesgo vital, para el periodo objeto de reporte.

Teniendo en cuenta el requerimiento 20232100301218481 de la Supersalud, Unisalud comparte el análisis de manifestaciones en la categoría PQRS con riesgo vital, por mes:

Tabla 04: Análisis y seguimiento mensual a PQRS con riesgo vital, durante el I trimestre 2023

Sede	Asunto PQRS	Fecha de recepción	Fecha de gestión	Observaciones
Medellín	Hospitalización	08/02/2023	09/02/2023	Usuario en estancia hospitalaria en el San Vicente Fundación por parte de Unisalud. Se respondió internamente con la autorización a la entidad.
	Acoso laboral - Derecho de petición	31/01/2023	6/02/2023	Usuaría fue atendida por el servicio de psicología y trabajo social y se direccionó al Programa de Convivencia Laboral en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Bogotá	Demora en la entrega de oxígeno a usuario radicado en Tunja	22/02/2023	1/03/2023	Usuario programó cita para la entrega del CPAP para el 22 de febrero en Bogotá. Ese día no se encontró a nadie en el domicilio y la visita fue fallida.
	Demora en la entrega de oxígeno a usuario radicado en Tunja	2/03/2023	7/03/2023	Una vez se logró acordar con el familiar del usuario la entrega del equipo en el domicilio, este fue entregado el 04/03/2023.
	Activar la afiliación a Unisalud	27/02/2023	7/03/2023	El usuario no adquiere el derecho a pensión con la Universidad sino con CAJANAL, además el vínculo laboral con Unisalud cesó. Por eso no se cumple con los criterios descritos por la normativa vigente para continuar afiliado.

Fuente: base de datos Aranda 2023

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

Tabla 05: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el I trimestre 2021-2022-2023				
TIPO	2021	2022	2023	TOTAL POR TIPO
Reclamo	69	83	65	217
Queja	62	52	89	203
Sugerencia	9	13	10	32
Solicitud de información	56	17	23	96
Felicitación	11	15	28	54
Otras	25	2	5	32
TOTAL POR AÑO	232	182	220	634

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

- 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 06: Estado de manifestaciones nacionales en el I trimestre 2023

Estado	No. caso	No. caso
Cerrado	169	76,82 %
Gestionando petición	32	14,55 %
Gestionado	17	7,73 %
Registrado	1	0,45 %
Evaluado	1	0,45 %
Total	220	100 %

Fuente: base de datos Aranda 2023

Es importante resaltar que se exponen los valores en 0 para evidenciar los resultados de la base de datos del sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad. En el momento de la elaboración de este informe se encontraron 32 casos en estado gestionando petición, los cuales obedecen a manifestaciones que están en tiempos de respuesta pero que se radicaron próximos a la fecha de corte del presente informe.

- **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 07: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el I trimestre del 2023

Tipo de Usuario	No. caso	No. caso
Pensionado	83	37,73 %
Administrativo	54	24,55 %
Docente	45	20,45 %
Otro	38	17,27 %
Total	220	100 %

Fuente: base de datos Aranda 2023

Se realiza el análisis con un perfilamiento reducido en comparación con lo planteado en el protocolo de elaboración del informe de “sistema de quejas y reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”. Entendiendo que no todas las categorías allí mencionadas nos aplican para Unisalud.

En la categoría denominada “Otros”, se incluyen las manifestaciones realizadas por estudiantes, red externa de prestadores, contratistas y egresados que se encuentren afiliados a Unisalud.

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

Tipo	2021	2022	2023	TOTAL POR TIPO	
Administrativo	48	48	54	150	23,7%
Pensionado	81	48	83	212	33,4%
Docente	37	49	45	131	20,7%
Particular-otros	66	37	38	141	22,2%
TOTAL POR SEDE	232	182	220	634	100%

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

- **Canal habilitado por el solicitante**

Esta medición permite reconocer cuál es el canal de mayor uso y las mejoras que se puedan presentar en él, al momento de establecer este tipo de planes. La discriminación se hace por sedes y según el protocolo para la elaboración de informes de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL
Presencial	58	4	3	11	76
Correo electrónico	32	22	9	6	69
Web (Aranda)	35	12	21	1	69
Teléfono	1	3	0	0	4
Buzón	1	0	1	0	2
Total	127	41	34	18	220

Fuente: base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá, pese a que cada vez es más conocido y utilizado el aplicativo ARANDA, se encuentra un aumento significativo en las manifestaciones que se radican de manera presencial ya que los usuarios prefieren hacerlo de esta manera al encontrarse en la Unidad. No obstante, siguen llegando manifestaciones por correo electrónico, el uso del buzón ha ido disminuyendo progresivamente.

En la sede Medellín se evidencia recepción vía Aranda de veintiún (21) manifestaciones, siendo este medio preferido por los pacientes para evitar desplazamientos y tramitología. Se ha estado educando al usuario en utilizar la plataforma de ARANDA para todos los temas relacionados con manifestaciones. El segundo medio preferido por los usuarios es el correo electrónico.

En la sede Manizales, el 61% de las manifestaciones (11) se realizaron de manera presencial, seguido del 33% (6) vía correo electrónico y una (1) a través de ARANDA. Los usuarios continúan mostrando mayor preferencia por el canal presencial, debido al carácter personalizado de la atención para efectuar este tipo de trámites. El comportamiento de los resultados se conserva respecto a lo evidenciado en mediciones previas.

En la sede Palmira, el correo electrónico continúa liderando el canal más utilizado por los usuarios. Sin embargo, para este trimestre se evidencia una participación del 29,2 % en el aplicativo Aranda.

En comparación con el 2023 se puede encontrar que:

Tabla 10: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el I trimestre 2021-2022-2023				
Canal	2021	2022	2023	TOTAL POR CANAL
Presencial	17	30	76	123
Correo electrónico	86	40	69	195
Web (ARANDA)	128	106	69	303
Teléfono	1	3	4	8
Buzón	0	3	2	5
TOTAL POR SEDE	232	182	220	634

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

- Nivel de cumplimiento en la respuesta

Tabla 11: Nivel Promedio en días de respuesta I trimestre 2023					
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2021	10.3	9.1	4.0	10.1	8.37
2022	17.9	15.5	9.4	8.7	12.8
2023	13.5	9.05	5.6	6.5	10.6

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I trimestre 201-2022 y base de datos Aranda 2023

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

Tabla 12: Casos que no tienen fecha de solución I trimestre 2023				
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	
42	2	1	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, por cada una de las sedes, se incluirán las personas que den respuesta a la encuesta que genera automáticamente ARANDA. De igual manera las referentes de Atención al Usuario, al momento de dar respuesta a los casos, envían una encuesta de satisfacción a la respuesta creada por Unisalud.

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

Tabla 13: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el I trimestre de 2023

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL DE ENCUESTAS
12	5	4	3	24
				TOTAL DE MANIFESTACIONES
				$24/220 * 100 = 11\%$

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

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

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

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

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

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

Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2023					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	0	0	3

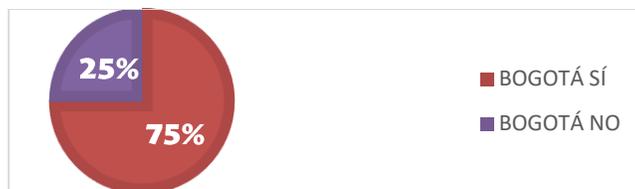
Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Tabla 17: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2023.					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	0	2	3

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

- Solución de solicitud

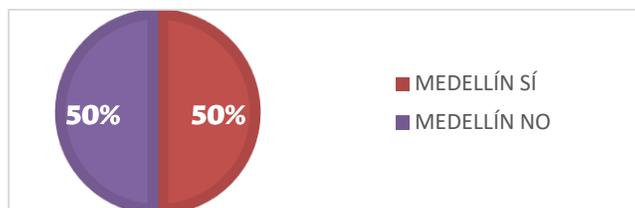
Gráfica 07: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en I trimestre 2023.



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

En la Sede Bogotá un (1) usuario refirió insatisfacción con la respuesta ya que esta no soluciono su expectativa, dos (2) usuarios ni satisfechos ni insatisfechos ya que comprendieron que la solución según su expectativa no era procedente ante las normas establecidas en la unidad, cuatro (4) usuarios satisfechos con la respuesta ya que se dio solución a sus requerimientos y cinco (5) muy satisfechos por la solución, el tiempo de la respuesta y porque se les aclararon dudas a las inquietudes expuestas.

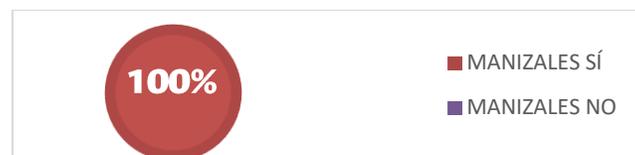
Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en I trimestre 2023



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

En Unisalud, sede Medellín, cuatro (4) usuarios dieron respuesta a la encuesta de satisfacción, tres de ellos mediante Aranda y uno de manera telefónica. Dos de ellos respondieron que no consideran solucionada su manifestación (50%).

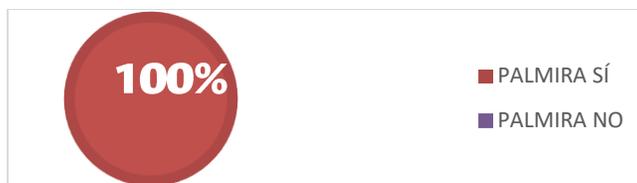
Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en I trimestre 2023



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

En la sede Manizales, 3 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción con la respuesta a la manifestación. Uno de ellos lo hizo a través de Aranda y los otros dos usuarios fueron seleccionados aleatoriamente y contactados por la referente de Atención al Usuario. Los 3 usuarios consideraron que su manifestación fue solucionada.

Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en I trimestre 2023



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

En la sede Palmira, los cinco (5) usuarios encuestados consideraron que sus solicitudes fueron solucionadas. Sin embargo, un usuario manifestó la demora en la respuesta, la cual obedece al retraso en la entrega por parte de un prestador.

6. Acciones de mejora

Para la sede Bogotá:

- A los usuarios se les informaron las novedades referentes a cuotas moderadoras y copagos. Algunos manifestaron no conocerlas, pero encontramos que este caso es recurrente en los mismos afiliados. Por esto, se ubicaron en las carteleras de las sedes la información y se expuso a través de la página web la información respectiva.
- Nuevamente se reitera que el área de Comunicaciones generó una pieza gráfica, la cual está exhibida en el pasillo del primer piso explicando el motivo por el cual no es posible colocar sillas en el corredor.
- Se continúa la gestión respectiva para la realización de capacitaciones sobre humanización en los servicios de salud e inteligencia emocional a los colaboradores de la Unidad.

Para la sede Medellín:

- En Unisalud, sede Medellín, se adelanta de manera permanente seguimiento al área de Autorizaciones para realizar monitoreo del tiempo en la respuesta de las mismas. Durante el I trimestre, también se culminaron los procesos de contratación con las IPS de la red, lo cual permitió la generación de autorizaciones represadas.
- Con el fin de mejorar la accesibilidad telefónica se documentó y está en proceso de implementación un plan de mejoramiento que incluye actividades como ajustes en mecanismos tecnológicos para recepción de llamadas, seguimiento permanente a estadísticas de llamadas y capacitación a colaboradores del área de asignación de citas.

Para la sede Manizales:

- En la sede Manizales se implementó un formato (documento de apoyo de la sede), para la solicitud de la renovación de autorizaciones vencidas. Con esta medida se busca identificar e impactar las causas por las cuales los usuarios no gestionan sus autorizaciones dentro del tiempo de vigencia. La solicitud del diligenciamiento del formato está acompañada de una mediación pedagógica realizada por el personal del área de autorizaciones para sensibilizar a los usuarios sobre los reprocesos administrativos que conllevan este tipo de trámites.

Para la sede Palmira

- En la sede Palmira, las acciones se centran en el gestor farmacéutico; mensualmente se realizan reuniones de seguimiento al contrato y comunicación permanente con los casos puntuales con el fin de dar solución a las necesidades de los usuarios. También se gestiona con los prestadores de servicio, citas oportunas para los usuarios.

7. Análisis de satisfacción

Tabla 18: Ficha técnica encuesta de satisfacción I trimestre 2023

Objetivo	Medir nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por Unisalud
Medio de aplicación	Encuesta digital
Muestra trimestral proyectada	96 a nivel nacional teniendo en cuenta la muestra mensual (32)
Muestra real analizada	594 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	La encuesta se aplica en relación con un momento de verdad reciente, es decir las dos últimas semanas. El usuario elige solamente el servicio al que asistió y califica los aspectos propuestos.

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

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

Tabla 19: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el I trimestre de 2023

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL
366	132	73	23	594
62%	22%	12%	4%	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

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

Tabla 20: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el I trimestre 2021-2022- 2023

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR AÑO	%
2021	745	385	123	51	1304	57%
2022	247	73	39	22	381	17%
2023	366	132	73	23	594	26%
TOTAL POR SEDES	1358	590	235	96	2279	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I trimestre de 2021-2022 y base de datos encuesta de satisfacción 2023

La tendencia de participación por sedes se mantiene, lo cual consideramos que obedece a la distribución de la población afiliada. Podemos notar la variación entre 2022 y 2023 lo cual consideramos que obedece a la divulgación realizada, pues en el 2022 se disminuyó la cantidad de mensajes relacionados que se enviaba a los usuarios.

El año 2021 fue atípico ya que se venía de una pandemia que causó aislamiento y distanciamiento y los usuarios, a pesar de nuestro perfil demográfico eran más activos en el entorno digital.

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

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR PERFIL %	
Cotizante activo	224	64	59	16	363	61%
Cotizante pensionado	107	50	8	3	168	28%
Beneficiario	35	14	6	4	59	10%
Otros	0	4	0	0	4	1%
TOTAL POR SEDES	366	132	73	23	594	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

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

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

	2021	2022	2023	TOTAL POR PERFIL	
Cotizante activo	792	240	363	1395	61%
Cotizante pensionado	444	106	168	718	32%
Beneficiario	53	28	59	140	6%
Otros	15	7	4	26	1%
TOTAL POR AÑO	1304	381	594	2279	100%

- Satisfacción general

Sedes	Muy satisfecho 5	Satisfecho 4	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Un poco Insatisfecho	Insatisfecho 1	TOTAL POR SEDES

			3	2			
Bogotá %	257 70%	61 17%	9 2.4%	16 4.3%	23 6.2%	366	62%
Manizales %	51 70%	9 12.3%	1 1.3%	6 8.2%	6 8.2%	73	12%
Medellín %	67 51%	19 14%	13 10%	12 9%	21 16%	132	22%
Palmira %	13 56.5%	8 35%	0 0%	1 4.3%	1 4.3%	23	4%
TOTAL POR TIPO %	388 65%	97 16%	23 4%	35 6%	51 9%	594	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

Para analizar esta información es importante resaltar que los valores se analizan así:

1: Insatisfecho

2: Un poco insatisfecho

3: Ni satisfecho, ni insatisfecho

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

En la Sede Bogotá el 87% de los usuarios que diligenciaron la encuesta (366) están satisfechos con la prestación del servicio de las diferentes áreas de Unisalud y la red externa. En general, hay percepción de un buen servicio y amabilidad de los colaboradores y funcionarios. La insatisfacción, obedece a la demora en la entrega de los medicamentos y a la situación de desabastecimiento nacional; sillas para esperar en los pasillos, lo cual se ha informado de diferentes maneras que no es posible; la implementación de un sistema virtual para citas, lo cual generaría un gasto significativo para la Unidad, y la adquisición de un datáfono como alternativa de pago.

En la sede Medellín, el 65.2% de los afiliados que respondieron la encuesta, refieren estar satisfechos con los servicios recibidos (50.8% muy satisfechos y 14.4% satisfechos) evidenciando leve disminución en la percepción de los usuarios de 3% con respecto al trimestre inmediatamente anterior. En esta calificación los usuarios refieren agradecimiento y felicitaciones por la calidad en la atención en salud y la necesidad de continuar con procesos de mejoramiento continuo en la Unidad, específicamente en el área de autorizaciones, acceso telefónico y seguimiento a IPS de red contratada.

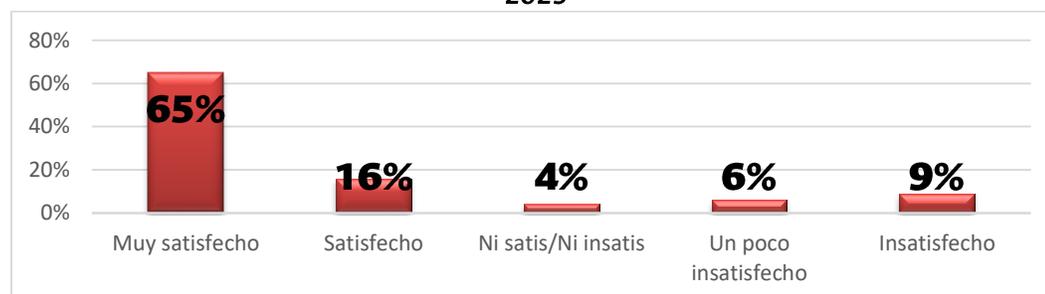
El 9.8% refieren encontrarse medianamente satisfechos exponiendo dificultades de comunicación telefónica y demora en trámites administrativos y de autorizaciones. El 25% de los usuarios que respondieron la encuesta refieren sentirse insatisfechos (9.1% un poco insatisfecho y 15.9% insatisfecho) refiriendo dificultades por autorizaciones, por falta de convenios vigentes con la red contratada, falta de comunicación efectiva con dichas IPS y debilidades en comunicación telefónica con Unisalud.

En la sede Manizales, el 82.3% de los usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida (70% muy satisfechos y 12.3% satisfechos), resaltando la calidad de los servicios, la calidez y la calidad humana del personal. Las causas de insatisfacción se relacionaron, en mayor proporción, con las dilaciones en la emisión de autorizaciones por parte de la Unidad.

Por su parte, las sugerencias se refirieron a mejorar tiempos de respuesta en el área de autorizaciones, la entrega de medicamentos no fragmentada (mes a mes), disminuir el costo de las cuotas moderadoras, diferenciar la encuesta de satisfacción con indicadores o variables específicas según el servicio a calificar y fortalecer la red de prestadores para la atención de menores de edad.

En la sede Palmira, el 91% de los usuarios (21/23), reportaron encontrarse satisfechos y muy satisfechos con los procesos de atención de Unisalud. El 9% corresponde a 2 usuarios se mostraron insatisfechos y un poco insatisfechos, debido a una consulta de Optometría y a un interés particular de horario especial para atención no programada.

Gráfica 11: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el I trimestre del 2023



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

- **Satisfacción por servicios**

Para realizar el análisis, el cual será por sedes, se tendrán en cuenta los 3 servicios más calificados en las sedes Palmira, Medellín y Manizales. Para Bogotá se tendrán en cuenta los 5 servicios con mayor calificación, para lograr un alcance superior al 66%:

Gráfica 12: Los 5 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Bogotá, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2023.

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Consulta medica programada	73	19,95 %
Autorizaciones	66	18,03 %
Odontologia	33	9,02 %
Red Adscrita - (IPS o profesional...)	23	6,28 %
Laboratorio Clinico	22	6,01 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

En cuanto a la Consulta médica programada; la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención, resaltando la confiabilidad, veracidad de la información y pertinencia. Así mismo, los usuarios refirieron excelencia en los servicios y piden mantener la calidad. Por otra parte, la insatisfacción está relacionada con

atributos como actitud, amabilidad, y oportunidad, factores que Unisalud, sede Bogotá, ya tiene en revisión para su mejora correspondiente.

Respecto al área de Autorizaciones, un gran porcentaje de la población que diligenció la encuesta está Satisfecha y Muy satisfecha con la atención; felicitan la eficiencia de Unisalud Virtual y solicitan que se puedan realizar anulaciones de solicitudes ya que a veces olvidan cargar documentos o registrar observaciones. En el mismo sentido, los usuarios resaltan la disposición y atención, sin embargo, recomiendan mejorar la actitud de algunos funcionarios, sugieren establecer una estrategia para solicitar Autorizaciones y entregar fórmulas de medicamentos, utilizar canales como WhatsApp como otra alternativa de comunicación, el cual no es viable por seguridad de la información.

Por otra parte, la insatisfacción está relacionada con la oportunidad, pertinencia y veracidad, toda vez que manifiestan falta de información oportuna cuando se cancela el contrato con entidades adscritas, dificultad para la comunicación telefónica con el área de Autorizaciones y la ubicación de las sillas en los pasillos.

Respecto al área de Odontología, la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención de esta área, destacan la excelencia del servicio, amabilidad, oportunidad y agradecen el servicio que se entrega. A pesar que las insatisfacciones fueron mínimas, los usuarios coinciden en resaltar a los profesionales la importancia del buen trato y mejorar la actitud de algunos de ellos.

Sobre la red adscrita, la mayoría de los usuarios que diligenciaron la encuesta, se encuentran satisfechos y muy satisfechos, agradecen y felicitan la excelente atención y que se mantengan estos servicios. Sin embargo, sugieren que las citas sean más oportunas. Respecto a la insatisfacción, algunos usuarios sugieren realizar seguimiento al dispensario de medicamentos en Villavicencio y a la Clínica Leticia, así mismo refieren dificultad para comunicarse y conseguir citas en el Hospital Universitario Nacional y la oportunidad con algunas IPS de la red.

Para finalizar, del Laboratorio clínico no se recibieron calificaciones de insatisfacción, los usuarios se encontraron satisfechos y muy satisfechos con este servicio por la amabilidad, disponibilidad y confiabilidad

Gráfica 13: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Medellín, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2023.

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Autorizaciones	43	32,58 %
Consulta medica programada	23	17,42 %
Dispensacion de medicamentos	21	15,91 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

El servicio de Autorizaciones corresponde al 33% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2023 en la sede Medellín, aumentando en 7% la calificación con respecto al periodo inmediatamente anterior y teniendo un porcentaje de satisfacción de 61%. Los usuarios refieren dificultades respecto a las autorizaciones por la falta de convenios vigentes con la red contratada y falta de comunicación efectiva con dichas IPS.

El servicio de Consulta médica programada corresponde al 17% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2023 para la sede Medellín, con una disminución de 7% respecto al IV trimestre de 2022, obteniendo un total de satisfacción de 87% de satisfacción. Los usuarios refieren que el servicio es de calidad y motivan al personal para seguir con el mejoramiento continuo en el área, especialmente en acceso e información telefónica.

En la sede Medellín el servicio de Dispensación de Medicamentos corresponde al 16% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2023, aumentando en 9% la calificación obtenida en el periodo anterior, para un porcentaje de satisfacción de 74%. Los usuarios solicitan mejorar tiempos de espera para entrega de medicamentos y entrega completa y oportuna de los mismos.

Gráfica 14: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Manizales, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2023.

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Autorizaciones	23	31,51 %
Consulta medica programada	15	20,55 %
Odontología	11	15,07 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

En la sede Manizales, el servicio más calificado corresponde a Autorizaciones con una satisfacción del 69.5%, con observaciones y sugerencias frente al tiempo en la entrega de las autorizaciones. La satisfacción en el servicio de Consulta médica programada fue del 100% y en Odontología del 82% (solo un usuario se consideró insatisfecho).

En comparación con el primer trimestre de 2022, los dos primeros servicios conservaron su posición, con una variación en el tercer lugar que, para entonces, fue ocupado por Promoción y Prevención. El número de registros fue menor en ese periodo con un sumatoria de 19 respuestas frente a 49 obtenidas en el 2023. Por su parte, el cuarto trimestre de 2022 presentó igual comportamiento que el primer trimestre de 2023 respecto del ranking de servicios más calificados, con una sumatoria de 39 respuestas.

En conclusión, en el periodo objeto de reporte se observó una mayor participación de los usuarios en el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción, que es atribuible a las estrategias de difusión implementadas desde el área de Comunicación del nivel nacional y la promoción realizada por la referente de Atención al Usuario de la sede.

Gráfica 15: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Palmira, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2023

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Consulta medica programada	8	34,78 %
Autorizaciones	3	13,04 %
Dispensacion de medicamentos	2	8,7 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

Para la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado fue el de Consulta médica programada con un porcentaje de 34,78% (8/12), con relación al total de encuestados. La satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para las categorías de satisfecho y Muy satisfecho.

El segundo servicio más calificado fue el de Autorizaciones con un porcentaje de 13,04% (3/12), con relación al total de encuestados. La satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de satisfecho muy satisfecho.

El tercer servicio más calificado fue el de Dispensación de medicamentos, con un porcentaje de 8,7% (2/12), con relación al total de encuestados. La satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de Muy satisfecho.

ÍNDICES

Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el I trimestre 2023
Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones I trimestre 2021-2022-2023
Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el I trimestre 2023
Tabla 04: Análisis y seguimiento mensual a PQRS con riesgo vital, durante el I trimestre 2023
Tabla 05: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el I trimestre 2021-2022-2023
Tabla 06: Estado de manifestaciones nacionales en el I trimestre 2023
Tabla 07: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el I trimestre del 2023
Tabla 08: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el I trimestre del 2021-2022-2023
Tabla 09: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el I trimestre del 2023
Tabla 10: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el I trimestre 2021-2022-2023
Tabla 11: Nivel Promedio en días de respuesta I trimestre 2023
Tabla 12: Casos que no tienen fecha de solución I trimestre 2023
Tabla 13: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el I trimestre de 2023
Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2023
Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2023
Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2023
Tabla 17: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2023.
Tabla 18: Ficha técnica encuesta de satisfacción I trimestre 2023
Tabla 19: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el I trimestre de 2023
Tabla 20: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el I trimestre 2021-2022- 2023
Tabla 21: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el I trimestre del 2023
Tabla 22: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones I trimestre del 2021-2022-2023
Tabla 23: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el I trimestre del 2023

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de <u>Reclamo</u> durante el I Trimestre 2023
Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de <u>Queja</u> durante el I trimestre 2023
Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de <u>Sugerencia</u> durante el I trimestre 2023
Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de <u>Solicitud de información</u> durante el I trimestre 2023
Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de <u>Felicitación</u> durante el I trimestre 2023
Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” en el I trimestre 2023
Gráfica 07: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en I trimestre 2023.
Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en I trimestre 2023
Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en I trimestre 2023
Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en I trimestre 2023
Gráfica 11: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el I trimestre del 2023.
Gráfica 12: Los 5 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Bogotá, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2023.
Gráfica 13: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Medellín, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2023.

Gráfica 14: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Manizales, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2023

Gráfica 15: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Palmira, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2023

8. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el I trimestre del 2022: <https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/manifestaciones/2022/INFORME%20DE%20MANIFESTACIONES%20Y%20ENCUESTA%20DE%20SATISFACCION%20C3%93N%20I%20TRIMESTRE.pdf>
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2023. Archivo Comunicaciones.
- Base de datos sistema Aranda: <https://quejasyreclamos.unal.edu.co/>
- Protocolo elaboración del informe de manifestaciones Universidad Nacional de Colombia: https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf
- Aplicativo de estadísticas de Unisalud: <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/satisfaccion>