

INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD IV TRIMESTRE 2021

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 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- Resolución 109 DE 2021 (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 4 sedes de la entidad que mantengan 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 propender por el mejoramiento del 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 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

4. METODOLOGÍA

4.1 Manifestaciones

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información del IV trimestre del 2021, 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 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud”:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| • Número de manifestaciones | •Tipo de manifestaciones |
| • Estado de la manifestación | •Perfil del usuario que hace la solicitud |
| • Canal habilitado por el solicitante | •Días de respuesta |
| • Satisfacción de la respuesta | •Mejoras a desarrollar en cada una de las sedes |

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

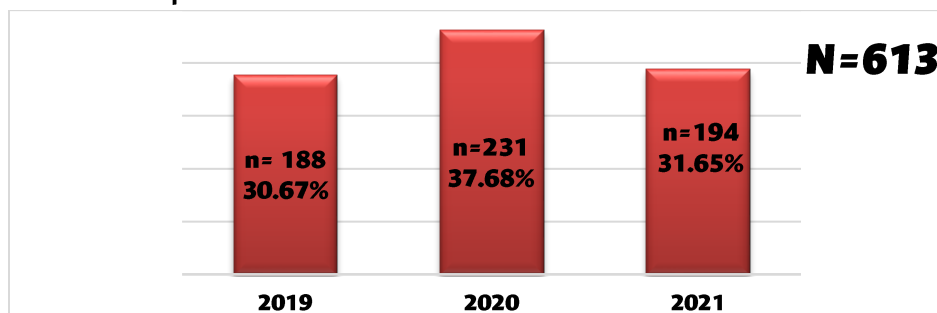
- **Número de manifestaciones**

Unisalud recopila a través del aplicativo ARANDA las manifestaciones recibidas por los diferentes canales de recepción. A continuación exponemos la cantidad de estas para el III trimestre del año 2021 en las cuatro sedes, resaltando que Bogotá por ser la sede que presta servicio al mayor número de usuarios ha presentado de manera natural una tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones:

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
102	39	34	19	194
53%	20%	18%	10%	100%

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2021

Gráfica 01: Comparativo número de manifestaciones IV trimestre 2019-2020 – 2021



Fuente: Inf. de manifestaciones y encuesta de satisf. IV trimestre de 2019,2020 y base de datos Aranda 2021.

Se evidencia que en el IV trimestre del año 2020 se presentaron la mayor cantidad de manifestaciones, en comparación con el mismo periodo de las vigencias 2019 y 2021, resaltando que para esa época del 2020 se presentaba un pico de covid-19 y que había una apertura total al comercio y a la vida en espacios públicos luego de meses de confinamiento.

Se resalta como del año 2019 al 2020 las manifestaciones crecieron un 23%, mientras que del año 2020 al año 2021 disminuyeron un 16% (37 manifestaciones menos) a pesar de que los dos fueron años de pandemia. Es de mencionar, además que muchas de las PQRS que llegaron para el 2021 son relacionadas con el proceso de vacunación y el cargo

de datos al PAIWEB, situación que no es del impacto exclusivo de afiliados a Unisalud, pues el proceso de vacunación para el IV trimestre del 2021 era público para la ciudad de Bogotá y en las sedes Medellín, Manizales y Palmira se adelantaba con las IPS habilitadas.

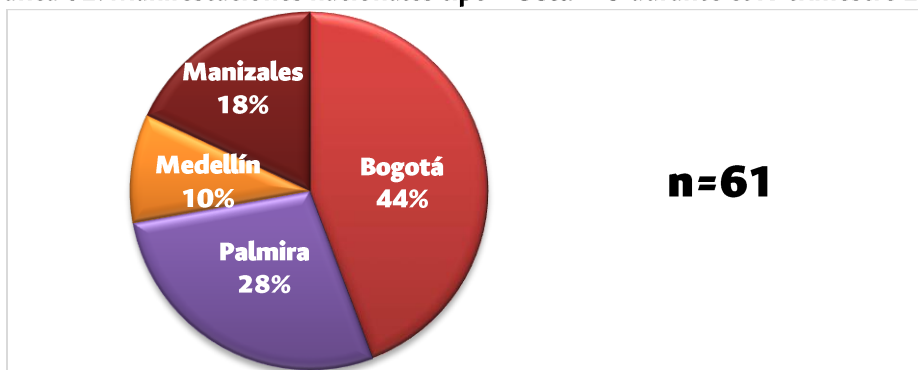
- Tipo de Manifestaciones

Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por tipo
Reclamo	27	17	6	11	61
Queja	48	15	20	2	85
Sugerencia	2	0	1	1	4
Solicitud de información	13	3	2	0	18
Felicitación	9	4	2	5	20
Otras	3	0	3	0	6
Total por sedes	102	39	34	19	194

Fuente: base de datos Aranda 2021.

Desde octubre a diciembre de 2021, se recibieron un total de 194 manifestaciones a las diferentes sedes, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Gráfica 02: Manifestaciones nacionales tipo **Reclamo** durante el IV trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá los reclamos fueron, en su mayoría, por el cargue de la información sobre la aplicación de vacunas contra covid-19 al PAIWEB, retraso a causa de las fallas que presentó este aplicativo, situación ajena a Unisalud. Por otra parte, la terminación de contrato con óptica ABC y la terminación del convenio con Univalle generaron fallas en la información con algunos prestadores ya que estos cancelaron citas y no asignaron nuevas, argumentando que el convenio con Unisalud se había suspendido, motivo por el cual algunos usuarios también reclamaron.

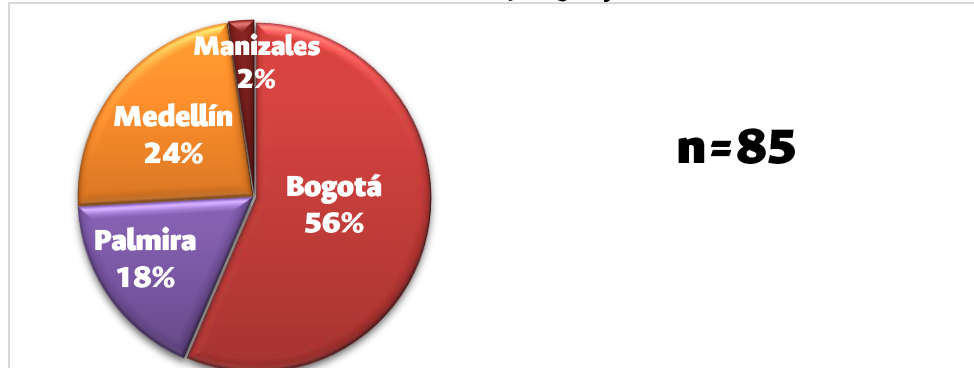
En la sede Medellín, durante el IV trimestre de 2021, se recibieron 6 reclamos por causas como demoras en la expedición de ordenes desde la recepción médica, falta de oportunidad de citas en la red adscrita, certificados de vacunación electrónicos (Mi Vacuna), inconformidad por cobro de cita no asistida y no emisión de recomendación de

horario flexible; manifestaciones que obtuvieron su respectiva respuesta y solución desde las partes implicadas dentro de los tiempos estipulados por ley.

En la sede Manizales se presentaron 11 reclamos que corresponden al 58% del total de manifestaciones recibidas para la sede en este período. De estos, el 82% estuvieron dirigidos a la red externa de prestadores de la ciudad (9), y 3 se refirieron al mismo prestador (Caja de Compensación Familiar de Salud de Caldas – Confa Salud). La mayoría de los reclamos se relacionaron con percepción de fallas en la atención (7) y la oportunidad en la prestación del servicio (2). En comparación con el tercer trimestre de 2021, se presentó una leve disminución con diferencia de 1 caso. Los reclamos fueron notificados oportunamente a los prestadores de la red externa y se gestionaron los requerimientos de los usuarios dentro de los tiempos establecidos.

En la sede Palmira los reclamos más frecuentes en la sede obedecen a la red de prestadores, con respecto a la respuesta no oportuna en la asignación de citas con especialista y programación de procedimientos, tema socializado con las partes implicadas para dar una respuesta de fondo al usuario.

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales tipo Queja durante el IV trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

En la sede Bogotá, la mayor cantidad de quejas fueron relacionadas con el Laboratorio Clínico por retrasos y demoras en el envío de los resultados a los correos, lo que ocasionó desplazamientos a los usuarios. Asimismo hubo quejas respecto a la atención en esta área, situación que fue conversada con los líderes de procesos para evitar que se siguieran presentando.

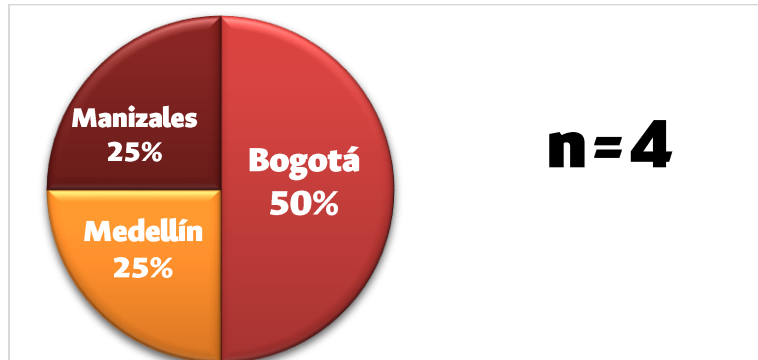
En Bogotá también se encontraron quejas relacionadas con falta de oportunidad en la asignación de citas con los médicos especialistas de la red externa, falta de continuidad en la prestación de servicios por parte de las empresas adscritas de terapias a domicilio y servicio de Enfermería; lo cual obedeció en gran medida a las limitaciones por el incremento de casos covid-19 y el inicio del IV pico de la enfermedad.

En la sede Medellín se recibieron 20 quejas relacionadas con situaciones como inconformidades con la atención de un médico general de Unisalud, la no entrega de resultados de un examen diagnóstico en Cedimed, cita no atendida en red externa, no envío a tiempo de medicamentos e inconformidad con el lugar en el que se realizan las mamografías (condiciones de salubridad); manifestaciones que fueron gestionadas con las instancias pertinentes brindándole una respuesta y solución al usuario al respecto.

En la sede Manizales se presentaron 2 quejas que representan el 10.5% del total de manifestaciones recibidas en este período para la sede. Las quejas fueron para la sede propia y evidenciaron inconformidad frente al comportamiento durante la atención (los manifestantes fueron un usuario y un médico, implicados en la misma situación). Ambas fueron notificadas y tuvieron respuesta oportuna, adicionalmente se realizó resocialización de los derechos y deberes, con especial mención del deber relacionado con el trato. En el tercer trimestre de 2021 se presentaron 3 quejas, por lo que se aprecia una leve disminución en el número de casos registrados.

En la sede Palmira las quejas tuvieron relación con la red adscrita, en cuanto a la inconformidad en la prestación de servicios presenciales y domiciliarios, entrega oportuna de medicamentos, cambio de órdenes de prestador por no programación de citas; situaciones que obedecieron en gran medida a las limitaciones por el incremento de casos covid-19 y el inicio del IV pico de la enfermedad.

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales tipo Sugerencia durante el IV trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

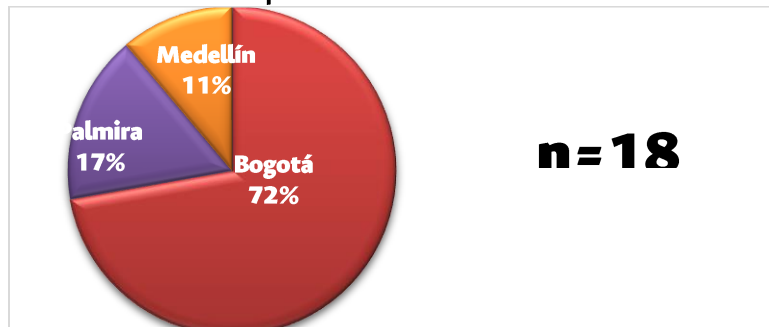
En la sede Bogotá se recibieron 2 sugerencias dirigidas al área de Autorizaciones, las cuales refieren que no se estaba dando respuesta oportuna a los radicados de Unisalud virtual, ocasionando que los usuarios se desplazaran a la Unidad para solicitar las autorizaciones. Con esta área se hizo una retroalimentación y se les indicó la importancia del aplicativo contando, además, que a partir del 01 de enero del año 2022 todos los cotizantes activos realizarían sus trámites por allí, lo cual implicaba un mayor compromiso en la revisión del mismo.

Durante el periodo, en Unisalud, sede Medellín, se recibió 1 sugerencia en la cual se hacía referencia al reintegro del bioenergético a la cual se dio respuesta oportuna, informando que en el momento no es posible acceder a dicha petición en vista de que no se tiene contemplada la especialidad en el portafolio.

Por su parte en la sede Manizales, un usuario pensionado presentó una sugerencia relacionada con la contratación que se tiene con una IPS de la red externa, específicamente el Hospital Universitario del Caribe, quien al contactarse refirió que la institución se encuentra ubicada en una zona insegura de la ciudad y expresó preocupación por la población que se atiende teniendo en cuenta su naturaleza pública.

En la sede Palmira no se recibieron sugerencias para el trimestre en análisis.

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales tipo Solicitud de información durante el IV trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

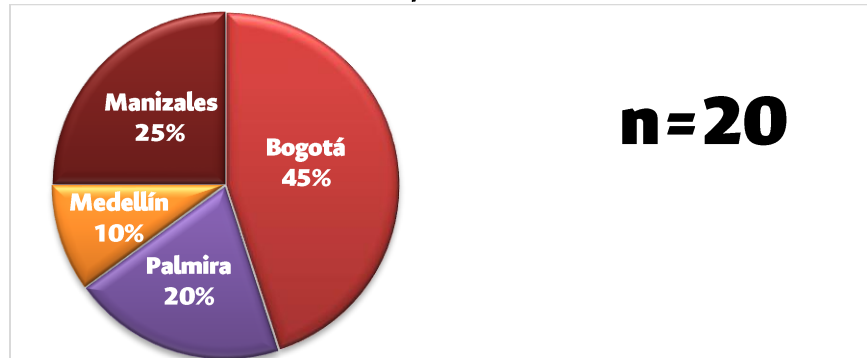
En la sede Bogotá las solicitudes de información, en su gran mayoría, fueron relacionadas a la demora para cargar la información sobre la vacunación contra covid-19 al PAIWEB, lo cual se explicó que obedecía a fallas en dicha plataforma que no es propiedad y/o competencia de Unisalud. También se recibió información respecto a información

para formulación de medicamentos; cómo acceder a los servicios de Odontología en la sede de La Paz y cómo proceder para que Unisalud entregue pañales a los pacientes adultos mayores.

En la sede Medellín se recibieron dos manifestaciones de este tipo relacionadas con covid-19, mientras que para la sede Palmira las solicitudes de información que se presentaron fueron relacionadas con solicitud de reembolso, inclusión de beneficiario del tercer grado de consanguinidad y solicitud de insumos y artículos que se encuentran dentro de las exclusiones del Plan de Beneficios.

Para la sede Manizales no se recibieron manifestaciones de este tipo.

Gráfica 06: Manifestaciones nacionales tipo Felicitación durante el IV trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá las felicitaciones fueron dirigidas a la calidad en la atención en los servicios de consulta de medicina general; felicitaciones a una auxiliar del Laboratorio Clínico, auxiliar de farmacia Colsubsidio, colaborador del área de medicamentos a domicilio, colaborador del área de Autorizaciones y agradecimiento a todas las áreas administrativas y asistenciales.

En la sede Medellín, para el último trimestre de 2021, se recibieron 2 felicitaciones, la primera en la que la familia expresa sus agradecimientos por las diferentes atenciones prestadas al usuario en Unisalud, destacando la calidad y el buen servicio; la otra felicitación fue un agradecimiento por las atenciones recibidas durante cirugía y hospitalización en el CES.

Las felicitaciones en la sede Manizales, para el IV trimestre del 2021, fueron 5 (26.3% del total de casos para la sede) y estuvieron relacionadas con la calidez y compromiso del equipo humano de Unisalud (en algunas de ellas con mención específica a algunos colaboradores), y de una IPS de la red externa (Caja de Compensación Familiar de Salud de Caldas - Confa Salud).

Las felicitaciones que se recibieron para la sede Palmira fueron de agradecimiento y reconocimiento por los eficaces y oportunos servicios recibidos; sobre el apoyo, cuidados y aproximación al paciente y sus familiares en momentos difíciles.

Gráfica 07: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” durante el IV trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá se recibieron 3 PQR`s con riesgo vital, así: una por falta de oportunidad para consulta de Ortopedia en la red externa; otra por demoras en la realización de un procedimiento quirúrgico en la red externa y la última como derecho de petición solicitando vacuna de Pfizer o Moderna para tercera dosis a un paciente con diagnóstico de cáncer que requería inicio de quimioterapia.

En la sede Medellín se presentaron 3 manifestaciones para el periodo en estudio, las cuales estaban relacionadas con la falta de oportunidad de citas en la red adscrita (las citas que fueron conseguidas y notificadas a los usuarios dentro de los tiempos estipulados por la ley). Es importante resaltar que este tipo de PQRS son clasificadas por los usuarios y que a veces no son riesgos vitales, pero de igual manera se adelanta el trámite en los tiempos establecidos por los entes de control.

En la sede Manizales y en la sede Palmira no se recibieron manifestaciones de este tipo.

En comparación con el 2019 y el 2020, se puede analizar que:

Tabla 03: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el IV trimestre 2019-2020-2021								
TIPO	2019		2020		2021		Total por tipo	
Queja	33	18%	72	31%	61	31%	166	27%
Reclamo	91	48%	89	39%	85	44%	265	43%
Sugerencia	9	5%	8	3%	4	2%	21	3%
Solicitud de información	39	21%	30	13%	18	9%	87	14%
Felicitación	16	9%	12	5%	20	10%	48	8%
Otras	0	0%	20	9%	6	3%	26	4%
Total por año	188	100%	231	100%	194	100%	613	100%

- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:

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

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	
Cerrado	54	28	34	13	
Gestionando petición	5	0	0	0	
Gestionado	43	11	0	6	
Validando respuesta	0	0	0	0	
Registrado	0	0	0	0	
Evaluado	0	0	0	0	
TOTAL	102	39	34	19	194

Fuente: base de datos Aranda 2021

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 informa que los casos de las casillas diferentes a “Cerrado” obedecen a que se encuentran dentro de los términos pero se recibieron en fechas límites al corte de este documento.

- Perfil del usuario que hace la solicitud

En este aspecto podemos evidenciar quiénes son los usuarios más activos al momento de radicar las manifestaciones:

Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por tipo	
Administrativo	25	12	14	3	54	28%
Pensionado	30	14	8	8	60	31%
Docente	21	1	4	2	28	14%
Particular	7	9	0	2	18	9%
Otro	19	3	8	4	34	18%
Total por sedes	102	39	34	19	194	100%

Fuente: base de datos Aranda 2021

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 aplican para Unisalud.

En la categoría denominada “Otros”, se incluyen las manifestaciones realizadas por los beneficiarios a Unisalud que no se encuentran en las categorías establecidas y a quienes no se encuentran como estudiantes, miembros de la red externa de prestadores, contratistas y egresados que recibieron servicios o tuvieron contacto con Unisalud como es el caso de la vacunación contra covid-19 en Bogotá y la vacunación PAI a nivel nacional.

Para este trimestre se incluyen a los ciudadanos que asistieron al punto de vacunación contra covid-19 los cuales a pesar de no ser afiliados a Unisalud o comunidad UNAL tuvieron intención de manifestarse ante el servicio presentado.

- **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 06: Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones 2021						
Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por canal	
Presencial	9	3	3	10	25	13%
Correo electrónico	14	30	7	6	57	29%
Web (Aranda)	78	4	21	1	104	54%
Teléfono	1	2	1	2	6	3%
Buzón	0	0	2	0	2	1%
Total por sede	102	39	34	19	194	100%

Con positivismo encontramos como a través de ARANDA se radican más de la mitad de manifestaciones, disminuyendo la carga y saturación de los demás canales de atención con los que cuenta Unisalud.

En la sede Bogotá cada vez es más conocido y utilizado el aplicativo ARANDA canal de mayor radicación de manifestaciones por los usuarios. No obstante, el correo electrónico aún es usado como canal de radicación de manifestaciones, lo cual queremos disminuir, junto con las manifestaciones de manera presencial, pues estas suelen presentar dificultades de comunicación (lo que al usuario le sucede y como lo expresa).

En la sede Medellín se recibieron la mayor cantidad de manifestaciones a través de la plataforma ARANDA, gracias a las campañas que se han realizado vía correo electrónico y al acompañamiento que se realiza desde atención al usuario sobre el manejo de la herramienta, en este periodo recibimos 21 de las 34 a través de este medio.

En la sede Manizales el medio de preferencia de los usuarios correspondió al presencial con el 52.6% (10 casos) del total de las manifestaciones recibidas (19), seguido por el correo electrónico con el 31.5% (6 casos). En este periodo ganó posicionamiento el canal presencial, comparado con el tercer trimestre de 2021, donde ocupó el segundo lugar.

Las medidas de reactivación de los diferentes sectores y el retorno a la presencialidad, impulsadas por el Gobierno Nacional, han incidido en el comportamiento del indicador.

En la sede Palmira se evidencia la resistencia a utilizar el aplicativo ARANDA, lo cual no es positivo ya que incrementa la carga laboral de la referente y aumenta los procesos de cargue de información. Para el año 2022 se fortalecerá el trabajo para que los usuarios incrementen el uso del aplicativo.

En comparación con el 2020 se puede encontrar que:

Canal	2020						2021					
	BOG	PAL	MED	MAN	TOTAL		BOG	PAL	MED	MAN	TOTAL	
Presencial	0	4	0	1	5	2%	9	3	3	10	25	13%
Correo electrónico	34	16	4	8	62	27%	14	30	7	6	57	29%
Web (ARANDA)	112	8	37	2	159	69%	78	4	21	1	104	54%
Teléfono	0	1	0	0	1	0%	1	2	1	2	6	3%
Buzón	4	0	0	0	4	2%	0	0	2	0	2	1%
Total	150	29	41	11	231	100%	102	39	34	19	194	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV trimestre de 2020 y base de datos Aranda 2021

En comparación con el 2020, año en que por la pandemia hubo la necesidad de migrar hacia las tecnologías y la virtualidad, es positiva la tendencia de los usuarios por mantener el canal de ARANDA como principal medio de radicación de PQRS. De igual manera se evidencia que a pesar de que es clara la tendencia en aumento por la radicación de PQRS de manera presencial, no es una cifra impactante.

Unisalud seguirá trabajando para evitar esta práctica ya que al radicar PQRS por un canal diferente a ARANDA se aumentan los tiempos de trámites administrativos de los referentes del área de Atención al Usuario y aumenta las fallas en comunicación ya que a veces los usuarios expresan una cosa y luego manifiestan otra distinta.

- **Nivel de cumplimiento en la respuesta**

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2019	14.3	9.1	4.4	9.1	9,22
2020	13.2	10.9	5.4	10.8	10.07
2021	12.5	11.07	2.7	4.1	7.59

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV trimestre de 2020 y base de datos Aranda 2021

Se refleja que los tiempos de este trimestre son los menores para las tres vigencias anteriores, especialmente la del año 2020 que fue cuando se recibieron más manifestaciones. Es necesario aclarar que durante el IV trimestre del 2021 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

Tabla 09: Casos que no tienen fecha de solución IV trimestre 2021			
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
4	0	0	0

Fuente: base de datos Aranda 2021

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 la Sede Bogotá 4 casos se encuentran dentro de los términos establecidos para entregar respuesta, fecha de vencimiento 02/02/2022, 3 corresponden al Laboratorio Clínico y 1 a la red adscrita.

- **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 y si se presentan faltantes se adelantará una encuesta de manera aleatoria, por parte de los referentes de Atención al Usuario, vía telefónica.

Tabla 10: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el IV trimestre de 2021			
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
10	4	4	3

Es necesario resaltar que la escala va de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.

Tabla 11: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, a nivel nacional, ante las manifestaciones interpuestas por el usuario en el IV trimestre 2021

Escala de medición	1	2	3	4	5
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Cantidad de usuarios de Bogotá	4	1	1	0	4
Cantidad de usuarios de Medellín	0	0	0	0	4
Cantidad de usuarios de Manizales	1	0	1	0	1
Cantidad de usuarios de Palmira	0	0	0	1	3

Fuente: Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.

- Solución de solicitud

Tabla 12: Satisfacción con la solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, en las cuatro sedes, en el IV trimestre de 2021				
	SÍ		NO	
Bogotá n=10	5	50%	5	50%
Medellín n=4	4	100%	0	0%
Manizales n=3	1	33%	2	67%
Palmira n=4	4	100%	0	0%

Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.

6. Mejoras a proponer

- En la sede Bogotá, ante el aumento de manifestaciones dirigidas al Laboratorio Clínico y con el fin de renovar y optimizar los procesos adelantados se realizaron cambios en los colaboradores que lideran y adelantan procesos allí. En la misma sede, en el área de Autorizaciones se implementaron cambios como la contratación de dos colaboradores para adelantar las actividades de quienes no cumplieron a satisfacción con los objetivos propuestos.
- Ante la cantidad de manifestaciones relacionadas con la carga de información al PAIWEB, la sede Bogotá dio respuesta a las manifestaciones al respecto indicando a los usuarios que era necesario enviar el soporte de carné de vacunas para facilitar el proceso de cargue de la información.
- Unisalud, sede Bogotá, ante las manifestaciones de inconformidad por la dificultad en la asignación de citas en el Hospital Universitario Nacional de Colombia–HUN, se adelantó una reunión con líderes de procesos de dicho centro hospitalario para solicitar apoyo en la gestión, principalmente en las citas con especialistas de manera oportuna para los usuarios.
- En la sede Manizales, ante las manifestaciones relacionadas con medicamentos y puntos de entrega se trabaja en mejorar la oportunidad mediante la activación de puntos de dispensación adicionales en el Eje Cafetero (Armenia y Pereira), en coordinación con el Gestor Farmacéutico Colsubsidio.
- En Manizales también se trabaja y trabajará durante el 2022 por incentivar en los usuarios a la presentación de las manifestaciones a través de medios electrónicos, preferiblemente ARANDA, puesto que esto permite transparencia en la relatoría de los casos, agilidad para el trámite y trazabilidad en el seguimiento.
- En Unisalud, sede Palmira, para el IV trimestre del año 2021, las manifestaciones son predominantemente por la red de servicios, presentándose una situación especial de cancelación de citas por parte de una entidad, con la que se terminó el contrato y por lo que se adelanta el redireccionamiento de los usuarios a otros Prestadores.
- Para el año 2022 se trabajará en aumentar la divulgación de los canales de información, divulgación, PQRS y Referencia y Contrarreferencia a nivel nacional; y la forma de conocer y consultar la red de prestadores.

- Con el objetivo de ampliar la promoción y prevención de enfermedades el área de Comunicaciones de Unisalud se encargará de la divulgación, a nivel nacional, de fechas conmemorativas a lo largo del 2022, entre los usuarios. De igual manera fortalecerá su proceso de divulgación explicando cómo adelantar los procesos y no solo hacer referencia a su existencia.
- En Unisalud, sede Medellín, se realizó retroalimentación de las manifestaciones a los colaboradores pertinentes con el fin implementar las respectivas mejoras en tiempos de espera en consulta de medicina; igualmente se realizó la retroalimentación de los casos específicos de no atenciones en la red externa a las IPS implicadas, permitiendo así una solución al usuario y manteniendo la comunicación efectiva en pro de la calidad en la atención en salud de los usuarios.
- Se continúa con la implementación del proyecto de “Call Center de Unisalud, sede Medellín” con el fin de mejorar el acceso telefónico y la asignación de citas por este medio.
- Se documenta el plan de mejoramiento del área de autorizaciones de la sede Medellín para el año 2022, en el cual se planea reorganización del área, capacitación y refuerzo de talento humano para mejorar resolutivez, seguimiento a la oportunidad de autorizaciones y continuar con las campañas informativas para el uso del aplicativo de Unisalud Virtual.
- Unisalud sede Medellín continúa con el seguimiento permanente a la oportunidad de las IPS de la red contratada y la retroalimentación respectiva.

7. Análisis de satisfacción

Tabla 13: Ficha técnica encuesta de satisfacción IV trimestre 2021	
Objetivo	Medir el 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	922 a nivel nacional
Meta	La meta establecida es del 90%
Criterios de evaluación	Atributos de calidad determinados por la Universidad Nacional de Colombia
Escala	De uno a 5, donde 5 es muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 ni satisfecho/ni insatisfecho, 2 un poco insatisfecho y 1 es muy 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 a la encuestas de satisfacción, las cuales se exponen de la siguiente manera:

Tabla 14: Número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el IV trimestre de 2021				
Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
586	172	128	36	922
64%	19%	14%	4%	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En comparación con el 2019-2020 y 2021 se puede encontrar que:

Tabla 15: Comparativo del número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el IV trimestre 2019- 2020- 2021						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total	%
2019	134	77	53	13	277	13%
2020	469	252	93	40	854	42%
2021	586	172	128	36	922	45%
Total por las 3 vigencias					2.053-	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV trimestre de 2019 y 2020 y base de datos encuesta de satisfacción 2021

Para los años 2020 y 2021 se recibieron respuestas frente a la satisfacción de los servicios recibidos en las últimas dos semanas muy por encima de lo que sucedió en el 2019 y en años pasados (haciendo la revisión a nivel interno). Desde Unisalud consideramos que esto obedeció al cambio en la metodología para la obtención del dato, pasando de poner al usuario a diligenciar una encuesta en el servicio a que pudiera hacerlo en el momento que considere de manera virtual y teniendo en cuenta todos los servicios recibidos si así lo desea.

Este incremento ha sido fundamental para conocer a profundidad las expresiones de los usuarios y generar acciones que lleven a mejorar los procesos.

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

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total por tipo	%
Cotizante activo	275	94	101	25	495	54%
Cotizante pensionado	184	55	23	7	269	29%
Beneficiario	113	15	4	4	136	15%
Otros	14	8	0	0	22	2%
Total por sede	587	172	128	35	922	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

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 2021.

Se hace evidente el interés por parte de los cotizantes activos de diligenciar el formulario de satisfacción de los servicios, contrario a lo que sucede con las manifestaciones que son encabezadas por la población pensionada. Esto nos demuestra el interés de los activos por aportar en los procesos de mejoramiento de la Unidad.

En comparación con los años 2019 y 2020 se puede encontrar que:

	2019	2020	2021	Total por categoría	%
Cotizante activo	167	575	495	1237	60%
Cotizante pensionado	60	230	269	559	27%
Beneficiario	45	49	136	230	11%
Otros	5	0	22	27	1%
Total por año	277	854	922	2053	100%

Fuente: Inf. de manifestaciones y encuesta de satisf. IV trimestre de 2019 y 2020 y base de datos encuesta de satisfacción 2021

- Satisfacción general

Tabla 18: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el IV trimestre del 2021						
Sedes	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho, ni insatisfecho	2 Un poco Insatisfecho	1 Insatisfecho	TOTAL POR SEDE
Bogotá	341	161	30	26	28	586
Manizales	111	10	2	1	4	128
Medellín	103	43	12	5	9	172
Palmira	21	11	0	2	2	36
TOTAL POR SATISFACCIÓN	576 62%	225 24%	47 5%	36 4%	43 5%	927 100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En la Sede Bogotá el 58% de los usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción se encuentran muy satisfechos por la atención prestada en servicios como consulta médica general, autorizaciones, Odontología, asignación de citas médicas y dispensación de medicamentos. Los usuarios destacan la amabilidad, confiabilidad, disponibilidad fácil acceso a la información, oportunidad y pertinencia en la atención prestada en cada una de estas áreas. Se destaca como solo un 5% de usuarios que diligenciaron la encuesta se encuentran insatisfechos y que es por causas como la disponibilidad de citas en la red de prestadores, la atención del Hospital Universitario y la atención telefónica.

En la sede Medellín el 85% de los afiliados que respondieron la encuesta refieren estar satisfechos con los servicios recibidos (60% muy satisfechos y 25% satisfechos) destacando la atención de calidad y el mejoramiento de la prestación en los servicios evaluados a pesar de las dificultades de los servicios de salud en el país. De igual manera en la sede el 7% refieren encontrarse medianamente satisfechos refiriendo necesidad de continuar con el mejoramiento en el área de Autorizaciones, comunicación telefónica y servicios en la red contratada. El 8% refiere insatisfacción (3% un poco insatisfechos y 5% insatisfechos) sugiriendo mejorar las comunicaciones telefónicas y la atención e información en Autorizaciones.

En la sede Manizales, en el IV trimestre de 2021, el 94.5% de los usuarios manifestaron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos (121 de 128 casos). En comparación con el tercer trimestre de 2021 se evidenció mejoría en el porcentaje de satisfacción (pasando de 92.3 a 94.5) y en el número de encuestas de satisfacción diligenciadas (78 frente a 128). En general, los usuarios satisfechos resaltaron la calidad en la prestación del servicio, la atención de los colaboradores, la calidad humana y profesional y la oportunidad en la atención. En contraste, quienes manifestaron sentirse insatisfechos ni satisfechos/ni insatisfechos o poco satisfechos (7), consideraron que se debe mejorar la oportunidad en las citas, la posibilidad de afiliación de hijos entre 18 y 25 años para cotizantes pensionados con aporte del 30% de su mesada y la prestación de la totalidad de los servicios en las instalaciones (específicamente, toma de muestras de laboratorio).

En la sede Palmira el 89% de los usuarios (32/36), reportaron encontrarse satisfechos y muy satisfechos con los procesos de atención de Unisalud. De los usuarios insatisfechos se relaciona el caso de un usuario anónimo que manifiesta su inconformidad con una entidad de la red adscrita, solicita que presten un mejor servicio o en su defecto suscribir con otra entidad que sea más oportuna en el agendamiento y toma de ayudas diagnósticas. El otro usuario manifiesta su inconformidad con el servicio de Odontología, solicitando respeto por el tiempo establecido para la cita y las condiciones cuando es el usuario el que no llega a tiempo.

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

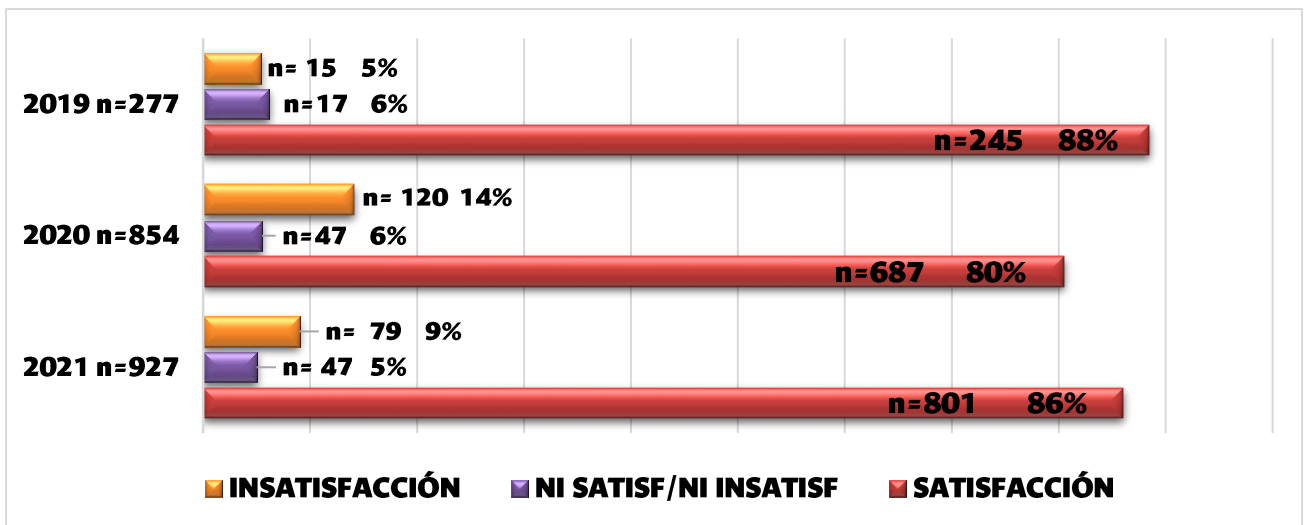
5: Muy satisfecho

Para realizar el siguiente gráfico y con el fin de simplificar la información se decidió sumar los valores, así:

1 y 2: Insatisfecho y Un poco insatisfecho

4 y 5: Satisfecho y Muy satisfecho

Gráfica 08: Comparativo de satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el IV trimestre del 2019-2020-2021



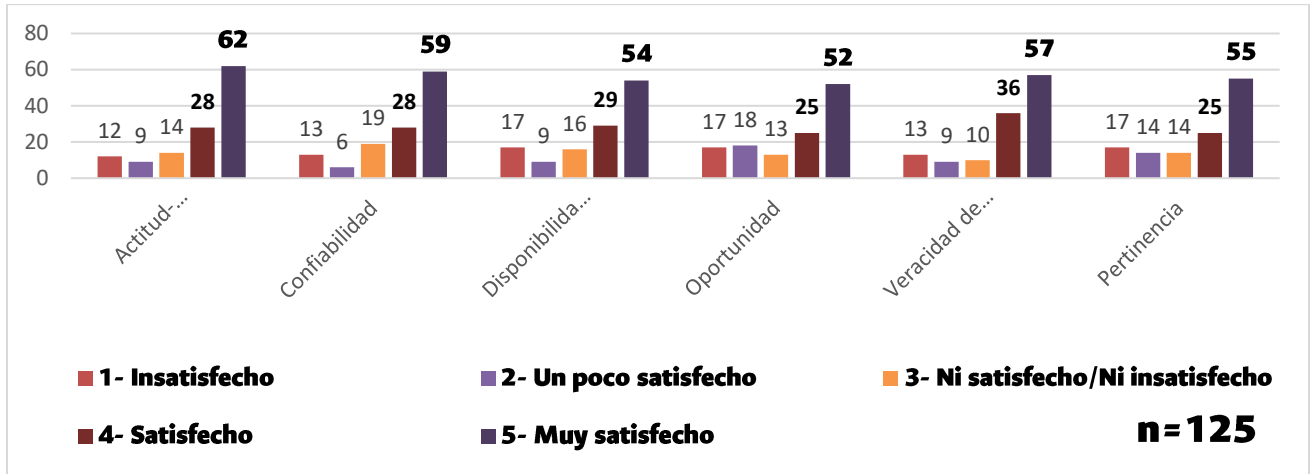
Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción IV trimestre de 2019 y 2020 y base de datos encuesta de satisfacción 2021

● Satisfacción por servicios

Para realizar el análisis, el cual es por sedes, se tienen 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%:

Sede Bogotá

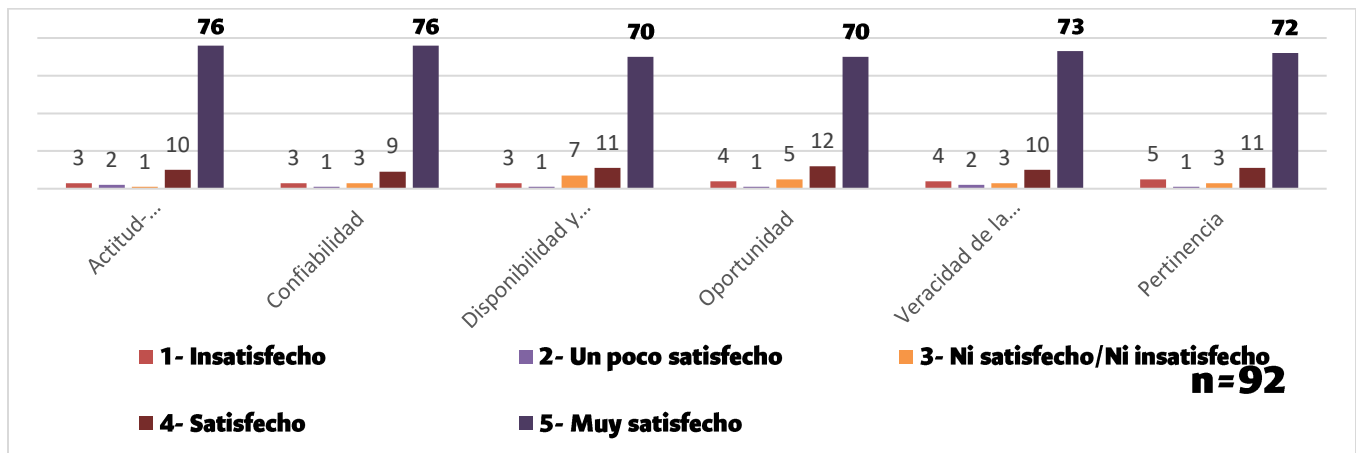
Gráfica 09: Satisfacción en servicio Autorizaciones de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

A pesar de las quejas mencionadas sobre este servicio y de las expresiones de los usuarios, se encuentra como en Bogotá, de las 586 encuestas 125 expresan la satisfacción del servicio de Autorizaciones, en el que hay un 70% de favorabilidad frente a la atención recibida. Se resalta la actitud de las personas que atienden el servicio en cuanto a la calidad, cordialidad y amabilidad seguido de la confiabilidad y veracidad de la información.

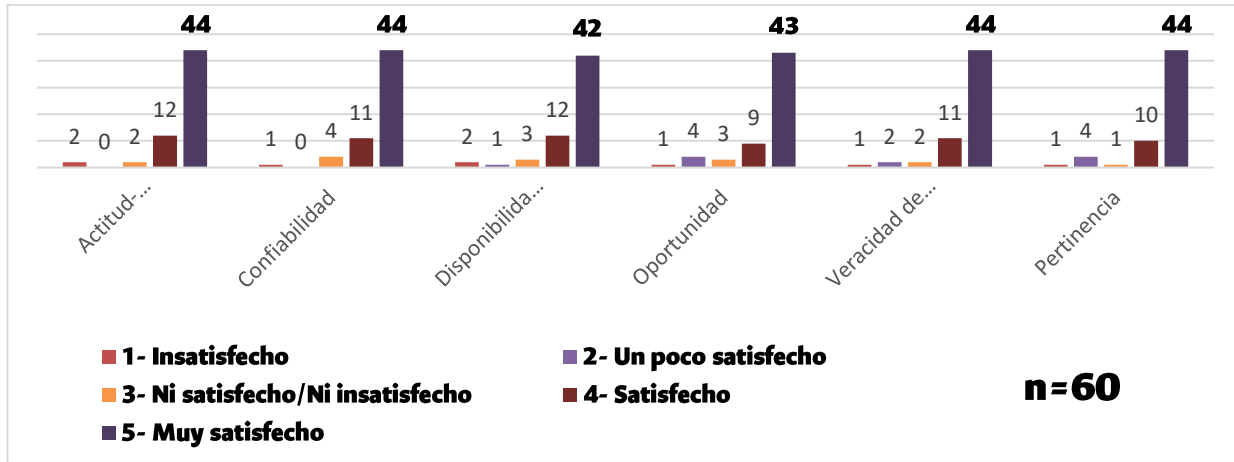
Gráfica 10: Satisfacción en servicio Consulta médica general de sede Bogotá, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos en cuanto a la actitud y confiabilidad de la consulta, seguido por la veracidad en la información y pertinencia, mientras que el 3.2 % de los usuarios que calificaron este servicio refieren insatisfacción.

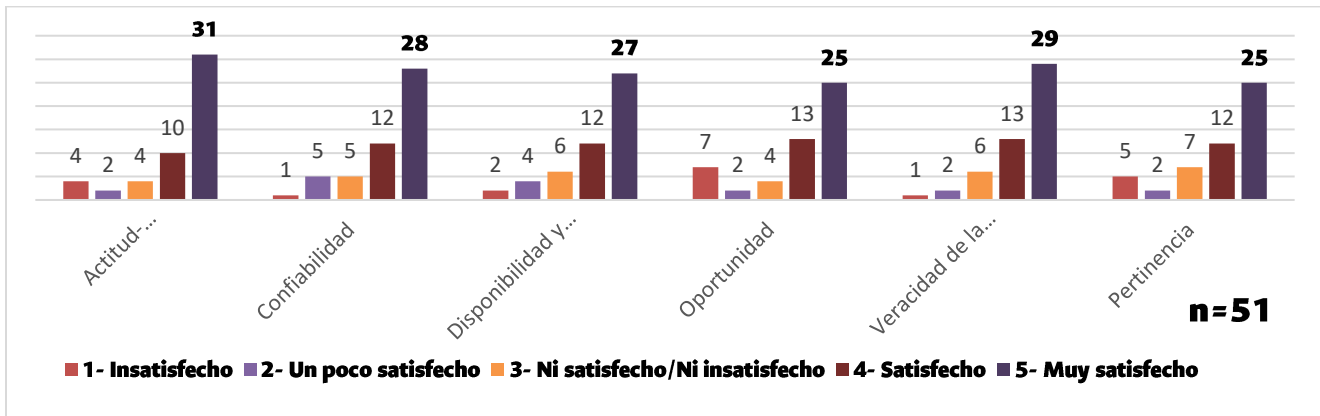
Gráfica 11: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la atención del servicio de Odontología. En esta calificación sobresalen las variables actitud, confiabilidad, veracidad y pertinencia, seguidas de la oportunidad y disponibilidad de este servicio, mientras el que 3.3% refieren insatisfacción de este servicio.

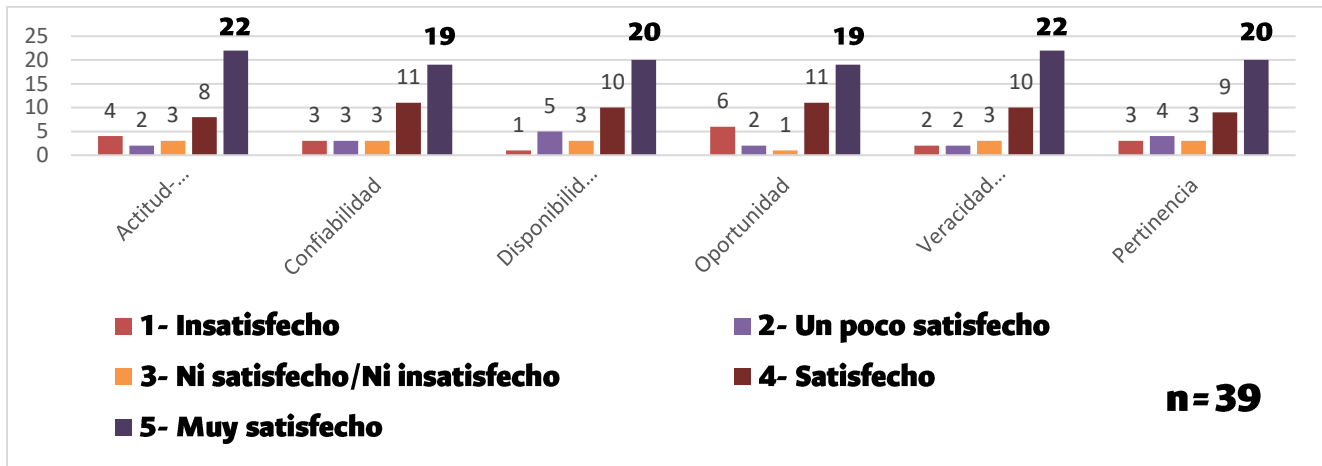
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Citas médicas de la Sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que el 80% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la prestación de este servicio, la actitud y veracidad son predominantes en la atención; seguido de la confiabilidad y disponibilidad, mientras que el 13% refieren insatisfacción con el servicio.

Gráfica 13: Satisfacción en servicio Dispensación de medicamentos de sede Bogotá, en IV trimestre 2021

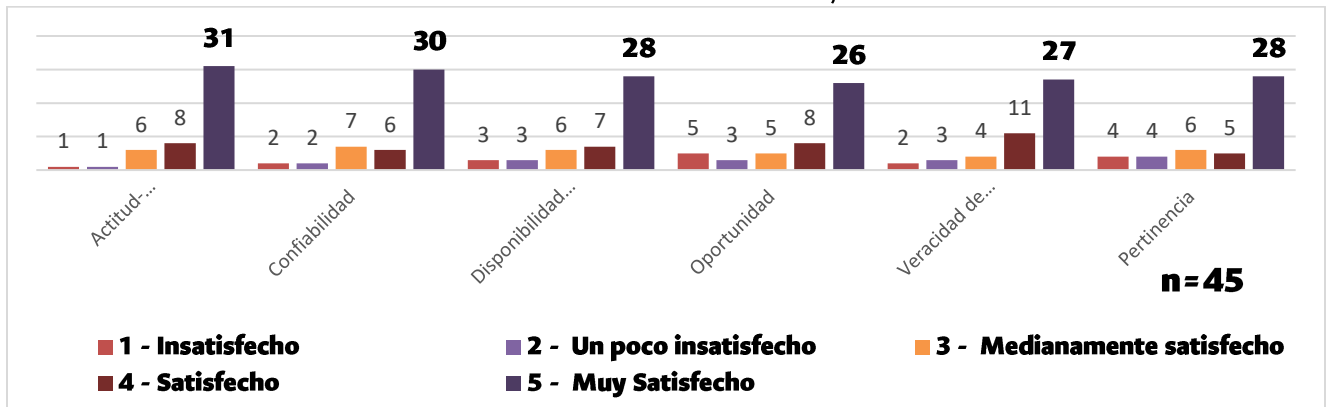


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que el 74% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a este servicio, donde resaltan la actitud y veracidad, seguido de la veracidad y pertinencia, mientras que hay un 10% de los usuarios que calificaron el servicio que se encuentran insatisfechos.

Sede Medellín

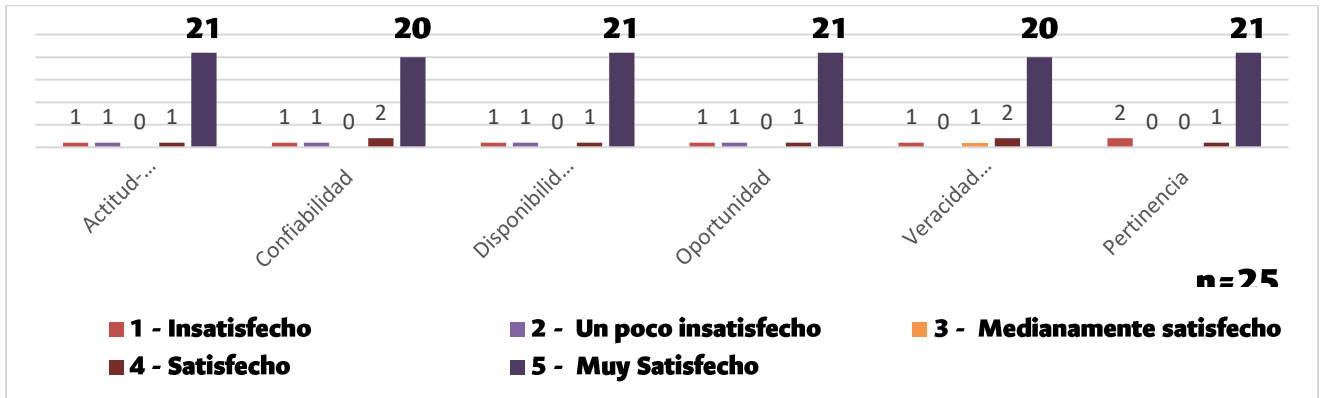
Gráfica 14: Satisfacción en servicio Autorizaciones de la sede Medellín, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

El servicio de Autorizaciones corresponde al 27% del total de los servicios calificados en el IV trimestre de 2021 por parte de los usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción en la sede Medellín, logrando un porcentaje de satisfacción general de 76%, evidenciando mejora de 8% con respecto al trimestre inmediatamente anterior. Los usuarios resaltan el mejoramiento en el servicio, sin embargo, refieren la necesidad de continuar trabajando en el acceso telefónico, mayor facilidad para trámites virtuales, oportunidad e información de trámites de autorización entre instituciones.

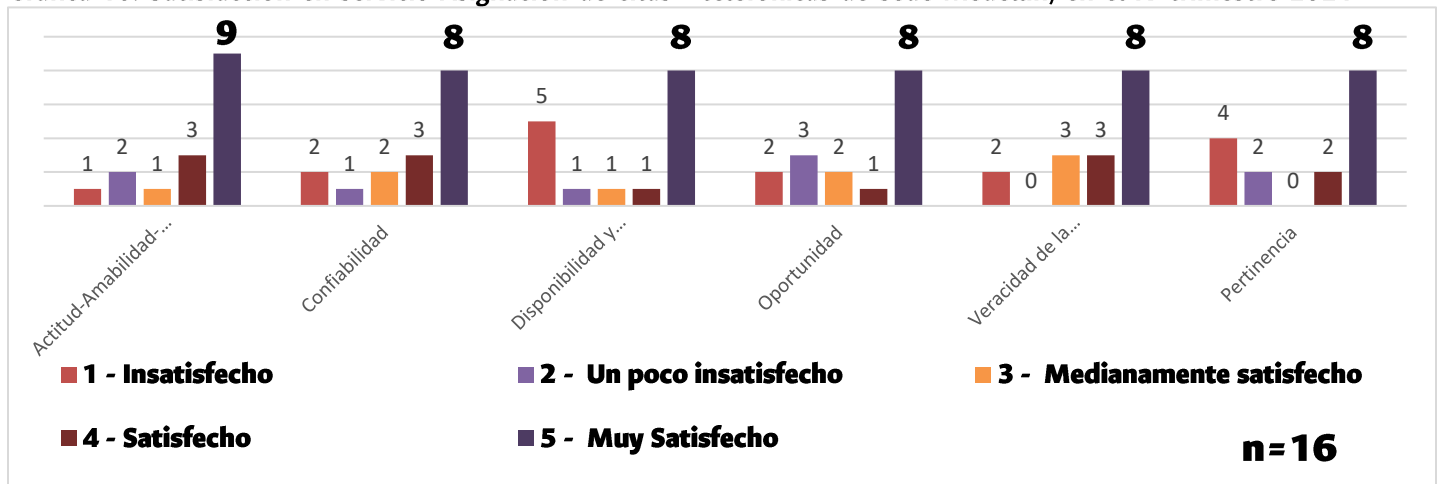
Gráfica 15: Satisfacción en servicio Consulta médica programada de sede Medellín, en el IV trimestre 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

El servicio de consulta médica programada corresponde al 14% del total de los servicios calificados por los usuarios en el IV trimestre de 2021, logrando un porcentaje de satisfacción general de 92%, manteniendo la tendencia de dicha calificación. Los usuarios felicitan a todo el personal por el servicio brindado, y refieren que es necesario continuar con el mejoramiento de los canales de comunicación telefónica y seguir mejorando en los procesos previos y posteriores a las consultas médicas.

Gráfica 16: Satisfacción en servicio Asignación de citas - telefónicas de sede Medellín, en el IV trimestre 2021

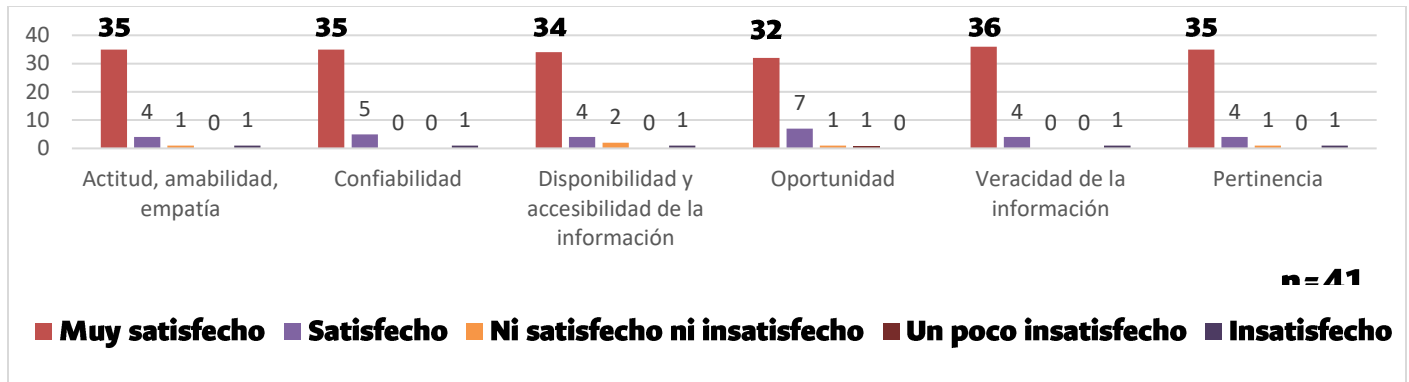


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

El servicio de Asignación de citas de manera telefónica corresponde al 9% del total de los servicios calificados por los usuarios en el IV trimestre de 2021 en la sede, logrando un porcentaje de satisfacción general de 65%, evidenciando mejora de 14% con respecto al trimestre inmediatamente anterior. Los usuarios sugieren continuar con el mejoramiento del área implementando soluciones tecnológicas que mejoren la comunicación con el área (conmutadores, asignación vía web, información de turno de llamada, línea celular, entre otras)

Sede Manizales

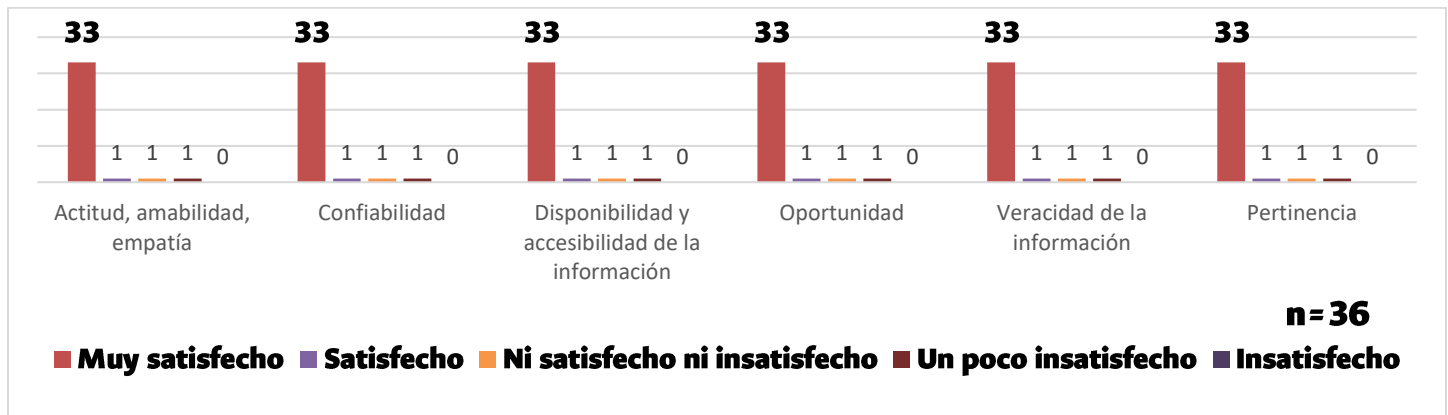
Gráfica 17: Satisfacción en servicio Autorizaciones de sede Manizales, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En el periodo objeto de reporte se aprecia que el servicio con el mayor número de calificaciones en la encuesta de satisfacción correspondió a Autorizaciones (con 41 registros), evidenciándose igual comportamiento con respecto al tercer trimestre de 2021. El porcentaje de usuarios entre muy satisfechos y satisfechos en el atributo de veracidad de la información fue del 97.5%, en actitud/amabilidad/empatía, confiabilidad, pertinencia y oportunidad fue del 95% y en disponibilidad y accesibilidad de la información fue del 92.6%.

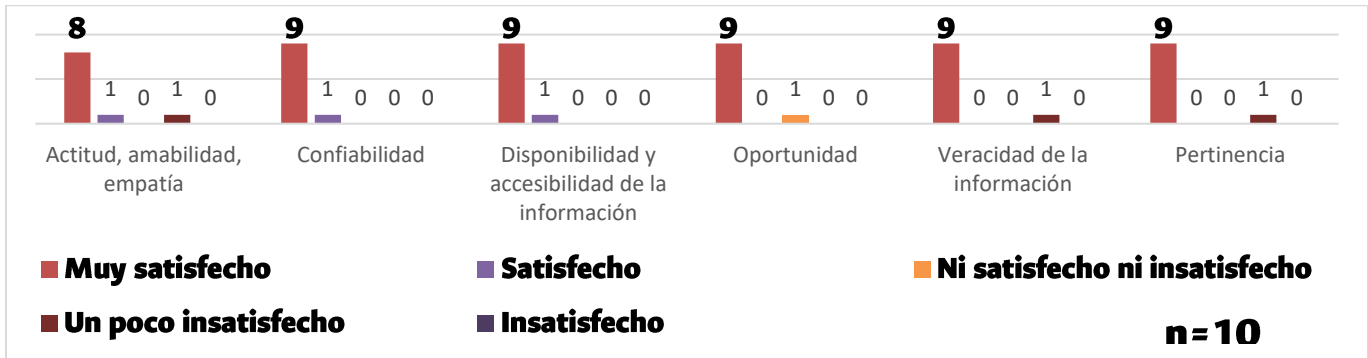
Gráfica 18: Satisfacción en servicio Consulta médica programada de sede Manizales, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Durante el IV trimestre de 2021 se evidencia que el servicio que ocupa el segundo lugar en calificaciones de la sede Manizales corresponde a la Consulta Médica Programada (con 36 registros), conservando su posición con respecto al tercer trimestre de 2021. El porcentaje de satisfacción en los atributos evaluados se mantuvo homogéneo con el 94.4%.

Gráfica 19: Satisfacción en servicio Promoción y Prevención de sede Manizales, en el IV trimestre del 2021

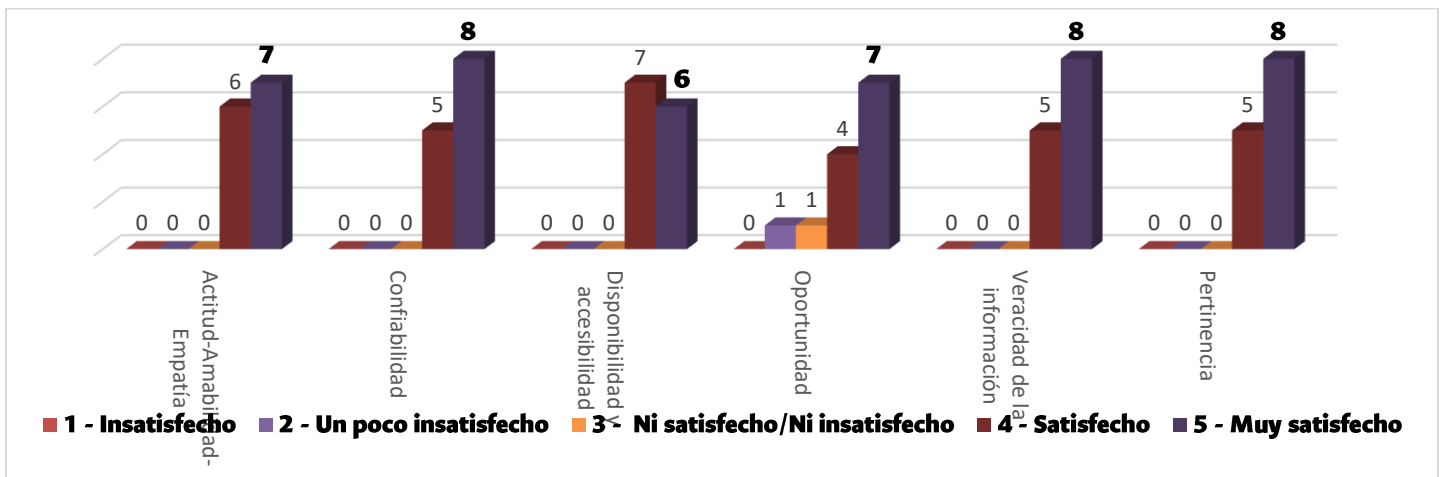


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En el periodo objeto de reporte, se observó que el servicio que ocupó el tercer lugar correspondió a Promoción y Prevención (con 10 registros), evidenciándose un cambio de posición con respecto al tercer trimestre de 2021, donde el servicio fue Odontología. Respecto a la evaluación de los atributos, el 100% de los usuarios se sintieron entre satisfechos y muy satisfechos al calificar la Confiabilidad y Disponibilidad/accesibilidad de la información.

Sede Palmira

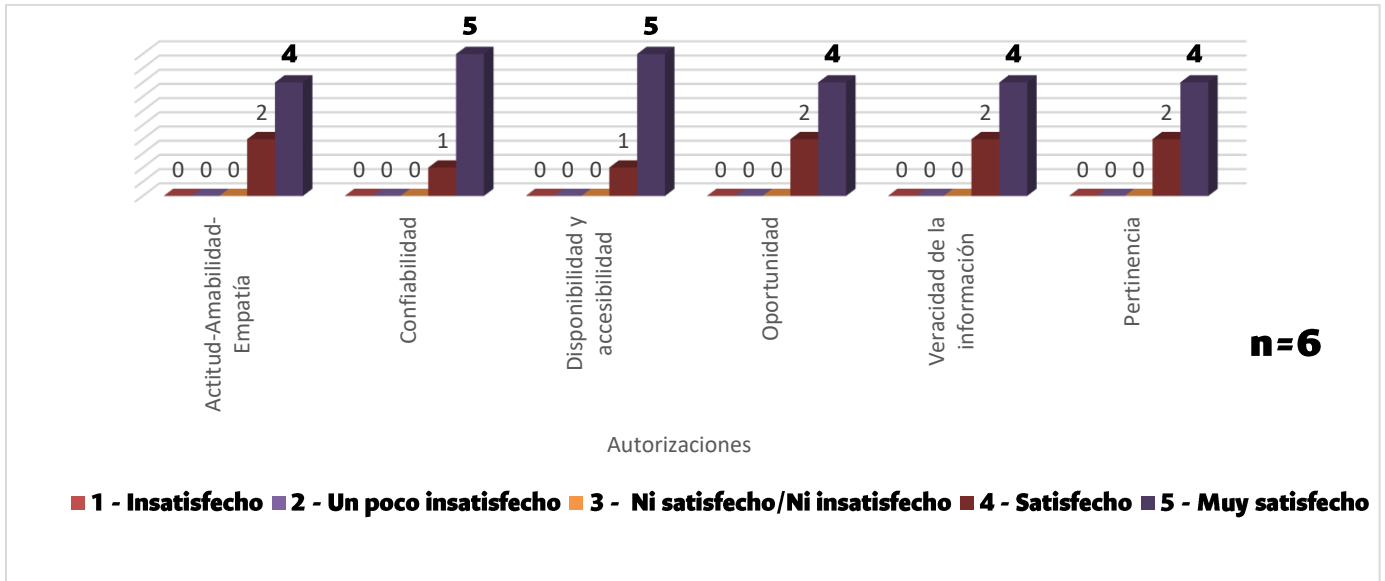
Gráfica 20: Satisfacción en servicio Consulta Médica programada, en la sede Palmira, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Para la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado fue el de Consulta médica programada con un porcentaje de 54% (13/24), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 97,5% para la categoría satisfecho y muy satisfecho y un 2,5% para la categoría de un poco insatisfecho y ni satisfecho/ni insatisfecho.

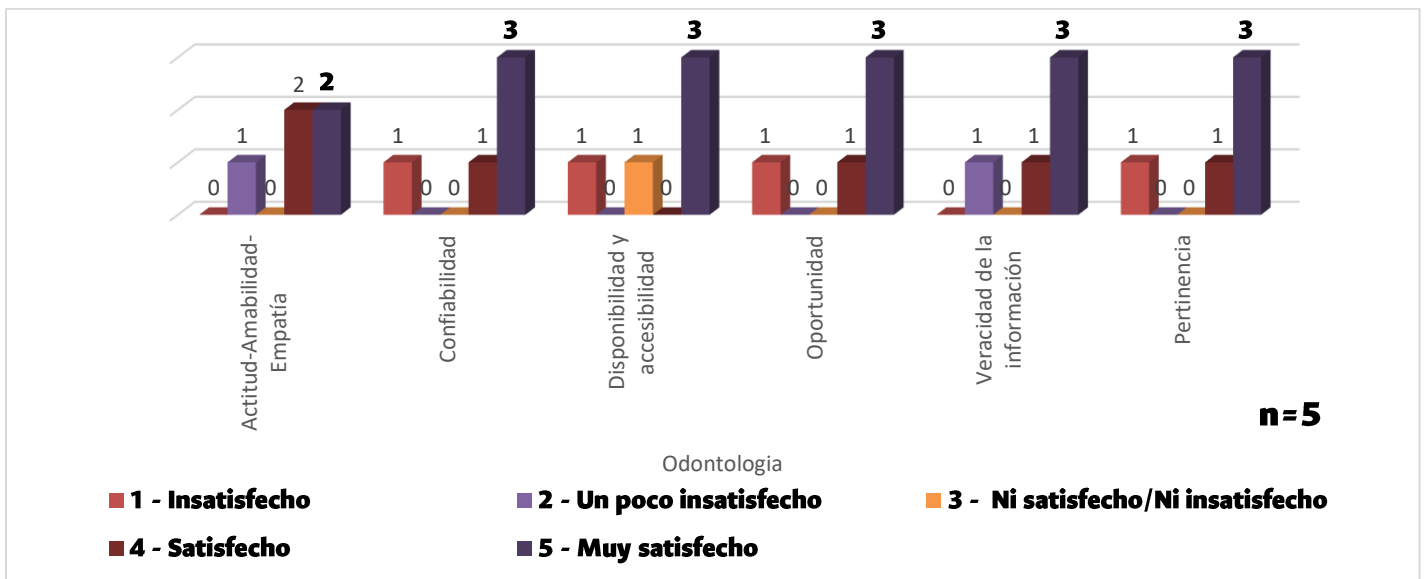
Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones, en la sede Palmira, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Para la sede Palmira el segundo servicio más calificado fue el de Autorizaciones con un porcentaje de 25% (6/24), con relación al total de encuestados. La satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para las categorías satisfecho y muy satisfecho.

Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Odontología, en el IV trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Para la sede Palmira el tercer servicio más calificado fue el de Odontología con un porcentaje de 21% (5/24), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 77% para la categoría de Satisfecho y muy satisfecho y un 23% para las categorías de Insatisfecho, un poco insatisfecho y Ni satisfecho / Ni insatisfecho.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el IV trimestre 2021
Tabla 02: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el IV trimestre 2021
Tabla 03: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el IV trimestre 2019-2020-2021
Tabla 04: Estado de manifestaciones nacionales en el IV trimestre 2021
Tabla 05: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el IV trimestre del 2021
Tabla 06: Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones 2021
Tabla 07: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el IV trimestre 2020-2021
Tabla 08: Promedio en días de respuesta IV trimestre 2019-2020 y 2021
Tabla 09: Casos que no tienen fecha de solución IV trimestre 2021
Tabla 10: Cantidad encuestas satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por usuarios en el IV trimestre de 2021
Tabla 11: Satisfacción de respuesta entregada por Unisalud ante manifestaciones interpuestas por usuarios en el IV trimestre 2021
Tabla 12: Satisfacción con solución de manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, en las cuatro sedes, IV trimestre de 2021
Tabla 13: Ficha técnica encuesta de satisfacción IV trimestre 2021
Tabla 14: Número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante el IV trimestre de 2021
Tabla 15: Comparativo número de respuestas a la encuesta de satisfacción a nivel nacional durante IV trimestre 2019- 2020- 2021
Tabla 16: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el IV trimestre del 2021
Tabla 17: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones IV trimestre del 2019-2020-2021
Tabla 18: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el IV trimestre del 2021

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 01: Comparativo número de manifestaciones IV trimestre 2019-2020 – 2021
Gráfica 02: Manifestaciones nacionales tipo Reclamo durante el IV trimestre 2021
Gráfica 03: Manifestaciones nacionales tipo Queja durante el IV trimestre 2021
Gráfica 04: Manifestaciones nacionales tipo Sugerencia durante el IV trimestre 2021
Gráfica 05: Manifestaciones nacionales tipo Solicitud de información durante el IV trimestre 2021
Gráfica 06: Manifestaciones nacionales tipo Felicitación durante el IV trimestre 2021
Gráfica 07: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” durante el IV trimestre 2021
Gráfica 08: Comparativo de satisfacción general de usuarios de Unisalud nivel nacional, durante el IV trimestre del 2019-2020-2021
Gráfica 09: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2021
Gráfica 10: Satisfacción en servicio Consulta médica general de sede Bogotá, en el IV trimestre del 2021
Gráfica 11: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el IV trimestre del 2021
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Citas médicas de la Sede Bogotá, en el segundo trimestre del 2021
Gráfica 13: Satisfacción en servicio Dispensación de medicamentos de sede Bogotá, en IV trimestre 2021
Gráfica 14: Satisfacción en servicio Autorizaciones de la sede Medellín, en el IV trimestre del 2021
Gráfica 15: Satisfacción en servicio Consulta médica programada de sede Medellín, en el IV trimestre 2021
Gráfica 16: Satisfacción en servicio Asignación de citas - telefónicas de sede Medellín, en el IV trimestre 2021
Gráfica 17: Satisfacción en servicio Autorizaciones de sede Manizales, en el IV trimestre del 2021
Gráfica 18: Satisfacción en servicio Consulta médica programada de sede Manizales, en el IV trimestre del 2021
Gráfica 19: Satisfacción en servicio Promoción y Prevención de sede Manizales, en el IV trimestre del 2021
Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica programada en el IV trimestre del 2021
Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones, en el cuarto trimestre del 2021
Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Odontología, en el cuarto trimestre del 2021

8. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el IV trimestre del 2019: <https://unisalud.unal.edu.co/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-permanentes.html>
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2021 y 2020. Archivo Comunicaciones.
- Base de datos sistema Aranda
- Protocolo elaboración del informe de manifestaciones Universidad Nacional de Colombia: http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf