

## INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD II 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 in- conformidad 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 cual- quiera 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 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 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 II 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 en el que se puede encontrar la manifestación
- Perfil del usuario que hace la solicitud
- Canal habilitado por el solicitante
- Nivel de cumplimiento en la respuesta (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

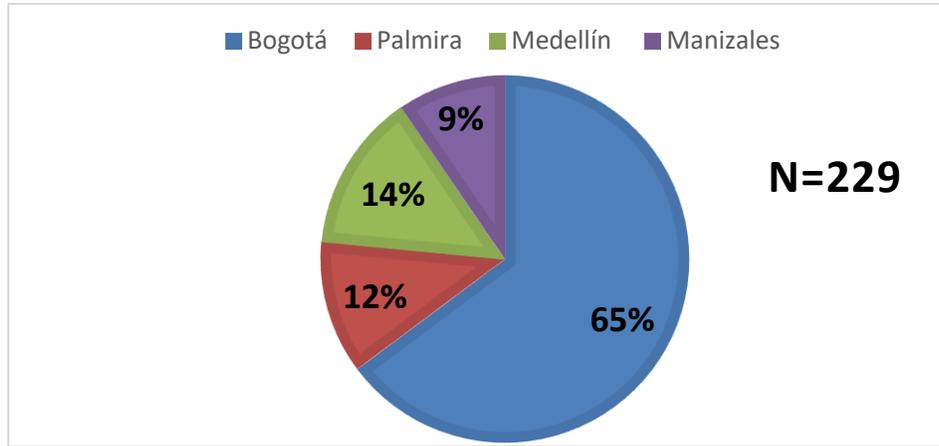
- **Número de manifestaciones**

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

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
148	26	32	23	229

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2021

### Gráfica 01: Número de manifestaciones por sedes II trimestre 2021



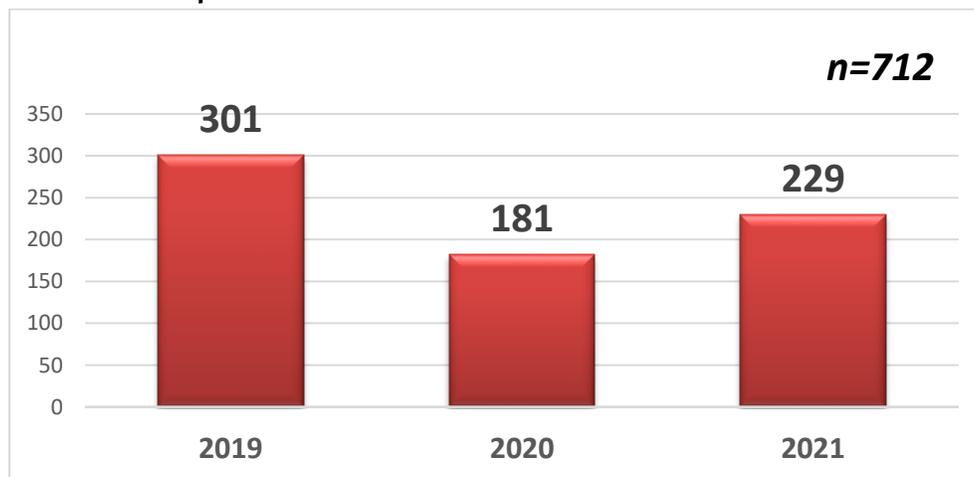
Fuente: Base de datos Aranda 2021

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 II trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2020 y 2019 se analiza que:

Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones II trimestre 2019-2020-2021	
Año	No. Manifestaciones
2019	301
2020	182
2021	229
<b>Total</b>	<b>712</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción II trimestre de 2019 y 2020 y base de datos Aranda 2021.

Gráfica 02: Comparativo número de manifestaciones II trimestre 2019-2020 - 2021



Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2019,2020 y base de datos Aranda 2021

Se evidencia un aumento de 47 manifestaciones en comparación con el mismo trimestre del año 2020. Es importante resaltar que en estos últimos 2 años se ha encontrado una situación atípica como lo es la emergencia sanitaria por COVID-19, una emergencia que impacta al sector salud.

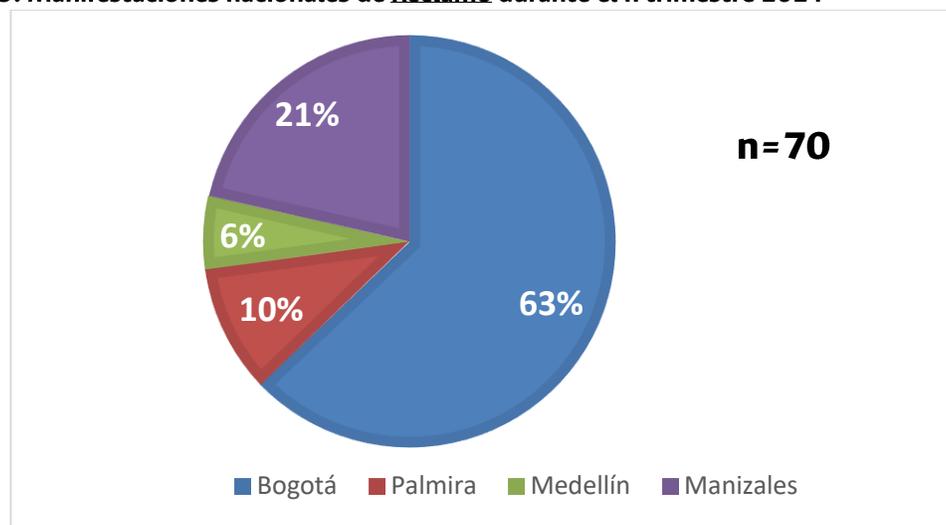
- **Tipo de Manifestaciones**

Desde abril a junio de 2021, se recibieron un total de 230 manifestaciones a las diferentes sedes, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el II trimestre 2021					
Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
Reclamo	44	7	4	15	70
Queja	60	13	13	0	86
Sugerencia	3	0	2	1	6
Solicitud de información	24	2	5	0	31
Felicitación	0	3	4	6	13
Otro- PQRS con riesgo vital	17	1	4	1	23
<b>Total PQRS</b>	<b>148</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>229</b>

Fuente: base de datos Aranda 2021.

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el II trimestre 2021



Fuente:

Base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá se encontró que la mayor cantidad de reclamos obedece al proceso de vacunación contra COVID-19, específicamente a la etapa tres, la cual inició durante el mes de abril, y en la que los usuarios manifestaron su inconformidad con las fechas en las que Unisalud inicio el proceso, el cual fue dos semanas después en comparación con otras entidades de salud.

De igual manera se encontró que algunos de los usuarios que se manifestaron no aparecían registrados en la plataforma de MI VACUNA como priorizados, el aplicativo para el autoagendamiento presentó fallas y la cantidad de vacunas recibidas no fueron las suficientes para la población a atender, lo cual generó inconformidad entre los usuarios.

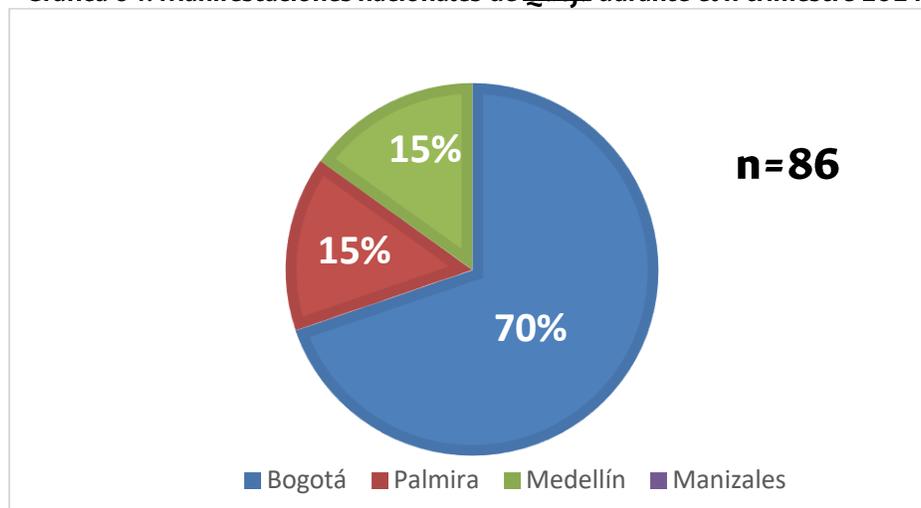
Por otra parte, el área de Autorizaciones tuvo algunos reclamos relacionados con la demora durante la atención presencial y el área de la Farmacia (Colsubsidio) por la demora en el envío de medicamentos a domicilio.

Para el II trimestre de 2021, en sede Medellín, se recibieron 4 manifestaciones de reclamo, de las cuales en su mayoría se referían a temas de vacunación contra COVID-19.

Durante el II trimestre del año 2021 los afiliados a Unisalud, sede Manizales, presentaron un 65% de reclamos (15 casos) los cuales tuvieron como principales causas fallas en la prestación de servicios en la red externa (12 reclamos). Los casos restantes fueron dos derechos de petición, que al no ser posible registrarlos como tal en ARANDA se registran como reclamos, y una insatisfacción por una Autorización no oportuna, la cual fue tramitada.

Para finalizar, en la sede Palmira los reclamos más frecuentes tienen que ver con la Red Adscrita, sobre la oportunidad y programación de citas e inconformidad en la atención.

**Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Queja durante el II trimestre 2021**



**Fuente: Base de datos Aranda 2021**

En la Sede Bogotá el mayor porcentaje de las manifestaciones son por quejas de La red adscrita ante la demora en la oportunidad de citas con medicina especializada. En otros casos también se encuentran casos de inconformidades por la atención recibida en las IPS al momento de la prestación de los servicios.

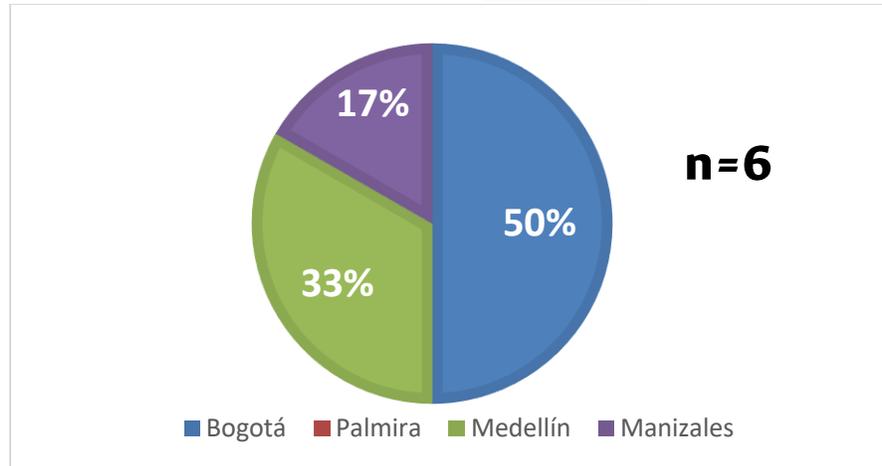
En este mismo sentido, se encuentra que la falla presentada en las líneas telefónicas del Call center causaron que algunos usuarios se desplazaran al servicio buscando este servicio de manera presencial y al no poder ser atendidos de esta manera expresaron su situación a través de una queja. Es de resaltar que esta situación ya fue subsanada.

En la sede Medellín se recibieron 13 quejas, de las cuales en su mayoría hacen referencia a la insatisfacción de los usuarios por el proceso de vacunación COVID-19, por motivos como institución contratada y demoras en el proceso de vacunación.

Durante el II trimestre del año 2021, en la sede Manizales, no se presentaron quejas. Se resalta este hecho, puesto que en el trimestre anterior se recibieron cuatro, todas ellas a causa de comportamientos inadecuados por parte de afiliados. Se atribuye el cambio favorable a la realimentación formal a estas personas y a la resocialización de deberes y derechos.

Las quejas más comunes de la sede Palmira, nuevamente tienen que ver con los inconvenientes con las entidades contratadas en cuanto a la oportunidad y garantía en la prestación de los servicios; entrega de medicamentos y en la red propia referente a la oportuna entrega de órdenes.

#### Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el II trimestre 2021



Fuente: Base de datos Aranda 2021

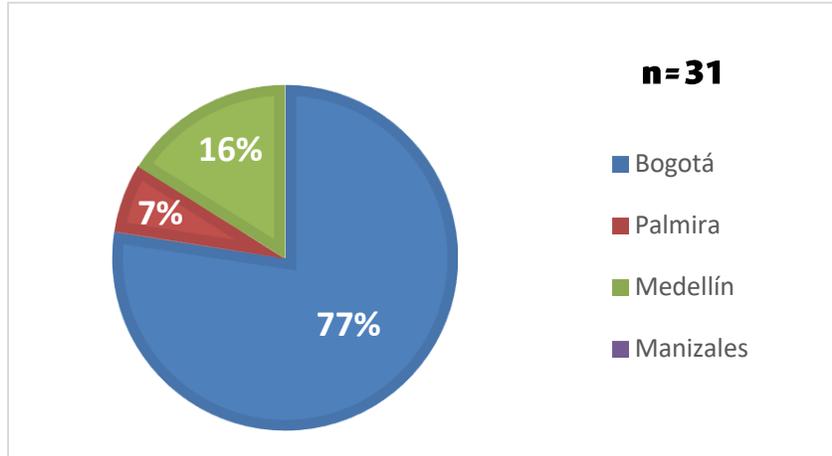
En la Sede Bogotá las sugerencias fueron mínimas, exactamente se recibieron 3. Una que hace referencia con la ampliación de la red adscrita en cuanto a clínicas psiquiátricas, una sobre mejorar la organización al ingreso de Unisalud y la última sobre la falta de comunicación con un profesional en un procedimiento odontológico.

En la sede Medellín se recibieron 2 sugerencias, 1 de ellas para sensibilizar frente al tema de la vacunación y otra para que se contrate de nuevo el médico bioenergético.

En la Sede Manizales fue recibida una sugerencia en la cual una afiliada pensionada manifiesta la conveniencia que los servicios en la ciudad de Armenia sean prestados por la Clínica Central del Quindío. La sugerencia fue oportunamente respondida.

Por su parte la sede Palmira no recibió sugerencias.

**Gráfica 06: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el II trimestre 2021**



**Fuente: Base de datos Aranda 2021**

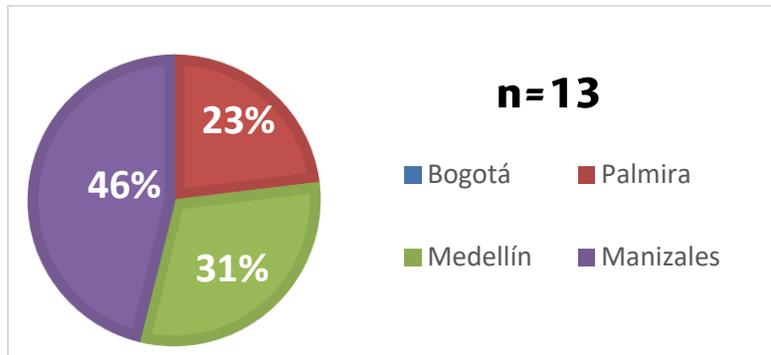
En la Sede Bogotá, las solicitudes de información fueron sobre temas como el proceso de vacunación (tiempos, aplazamientos, segundas dosis, procesos y estados de priorización, autoagendamiento). De igual manera se recibieron manifestaciones relacionadas con inquietudes frente a la vacuna de AstraZeneca y los puntos de vacunación ajenos a Unisalud.

En la sede Medellín, para el II trimestre, se recibieron 5 solicitudes de información destacando una vez más el tema de vacunación contra el COVID-19 y el proceso para toma de muestras PCR en caso de presentar sintomatología asociada al virus.

En la Sede Manizales no hubo manifestaciones clasificadas como solicitud de información en el presente período.

Las solicitudes de información que se presentaron en la sede Palmira obedecen al plan de vacunación contra COVID-19, sobre las etapas y priorización en el aplicativo Mi Vacuna.

**Gráfica 07: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el II trimestre 2021**



**Fuente: Base de datos Aranda 2021**

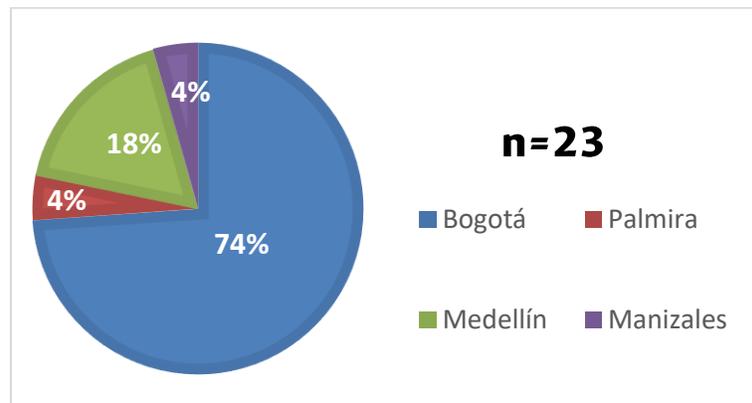
En la Sede Bogotá, para este trimestre no se recibieron felicitaciones.

En la sede Medellín se recibieron 4 manifestaciones de felicitaciones, de las cuales 2 son por la pronta solución a las inquietudes sobre el proceso de vacunación y 2 relacionadas con la satisfacción por el servicio recibido en las diferentes áreas de Unisalud.

En la sede Manizales, el 26% del total de manifestaciones recibidas fueron felicitaciones (6 casos), tres para servicios prestador por el SES Hospital Universitario de Caldas y tres por la atención en Unisalud.

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

**Gráfica 08: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” durante el II trimestre 2021**



**Fuente: Base de datos Aranda 2021**

En la Sede Bogotá se presentaron 17 manifestaciones en esta categoría, haciendo referencia al proceso de vacunación (página de Unisalud para autoagendamiento, información sobre proceso de aplicación segunda dosis); rechazo de la vacuna AstraZeneca por antecedentes clínicos y posible reacción adversa.

Estos aspectos no obedecen a la categoría PQRS con riesgo vital, pero se considera que pudo ser utilizada por los usuarios ya que en la página del registro de manifestaciones se encontraba la descripción PQRS con riesgo vital-Unisalud. La situación ya fue subsanada por parte del área de Sistemas de la Universidad, encargada del aplicativo.

Por otra parte, relacionado con esta categoría, se recibieron manifestaciones frente a la no disponibilidad de camas hospitalarias (situación ajena a la Institución), seguimiento a pacientes COVID-19 positivo y comunicación a través de la línea de citas médicas.

En la sede Medellín se presentó una situación similar a Bogotá, ya que los usuarios están incluyendo en esta categoría aspectos que no son de riesgo vital con el objetivo de recibir una respuesta en términos menores a los de una PQRS estándar. Para este trimestre se encontró que las 4 manifestaciones, de este tipo, recibidas fueron así: 2 relacionadas con el proceso de vacunación, 1 por inconvenientes en la comunicación y otra por demoras en el proceso de autorizaciones en el área de recepción médica.

En la Sede Manizales fue recibida y tramitada una PQR con riesgo vital relacionada con la inclusión de un afiliado en la base de datos “Mi Vacuna”, por padecer comorbilidades. La manifestación fue gestionada oportunamente por Unisalud.

En la sede Palmira se recibió una PQRS con riesgo vital que corresponde a la entrega oportuna de un medicamento, el cual se encontraba en bodega en la ciudad de Cali, pero que por motivos de paro Nacional, bloqueos y falta de combustible no fue posible su ingreso a la bodega de la farmacia en Palmira. El caso se priorizó y se le dio respuesta inmediata.

En comparación con el 2018-2019 y el 2020, se puede analizar que:

<b>Tabla 04: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el II trimestre 2019-2020-2021</b>			
<b>TIPO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Queja	61	33	86
Reclamo	169	63	70
Sugerencia	6	8	6
Solicitud de información	40	47	31
Felicitación	23	29	13
Otras-PQRS con riesgo vital	2	1	23
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>181</b>	<b>229</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2019 y 2020 y base de datos Aranda 2021.

En comparación con el año 2020, se evidencia un aumento generalizado de las manifestaciones, lo cual en gran medida obedece al proceso de vacunación contra COVID-19 el cual tuvo muchos inconvenientes a nivel nación ya que se hacían anuncios televisivos por parte del Gobierno Nacional, completamente alejados y ajenos a las instituciones prestadoras de servicios de salud (apertura de etapas, disponibilidad de vacunas, asistencia a puntos sin agendamiento, etc.)

De igual manera se considera el aumento de PQRS con riesgo vital con requerimientos totalmente ajenos a la categoría, lo cual infla las cifras pero no obedece a situaciones propias, para todos los casos.

Es necesario resaltar que a pesar de la situación mencionada (vacunación contra COVID-19) en el año 2021, en comparación con el 2019 se encuentra una disminución considerable en los reclamos.

- **Estado en el que se puede encontrar la solicitud:**

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

<b>Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el II trimestre 2021</b>				
	<b>Bogotá</b>	<b>Palmira</b>	<b>Medellín</b>	<b>Manizales</b>
<b>Cerrado</b>	128	17	32	20
<b>Gestionando petición</b>	10	0	0	0
<b>Gestionado</b>	10	9	0	3
<b>Validando respuesta</b>	0	0	0	0
<b>Registrado</b>	0	0	0	0
<b>Evaluado</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>23</b>

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 encontró que para la sede Bogotá hay 10 casos como gestionando petición ya que están con fechas de vencimiento posterior a la elaboración de este informe.

A nivel nacional se encuentra que los casos de la categoría “Gestionado” están cerrados pero el aplicativo, para la fecha de descargue de la base de datos (base para la elaboración de este informe) refleja estas cifras.

Las manifestaciones se respondieron de manera oportuna.

- **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 y de evaluar los servicios recibidos por parte de Unisalud, por tal motivo se realizó el siguiente análisis:

**Tabla 06: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2021.**

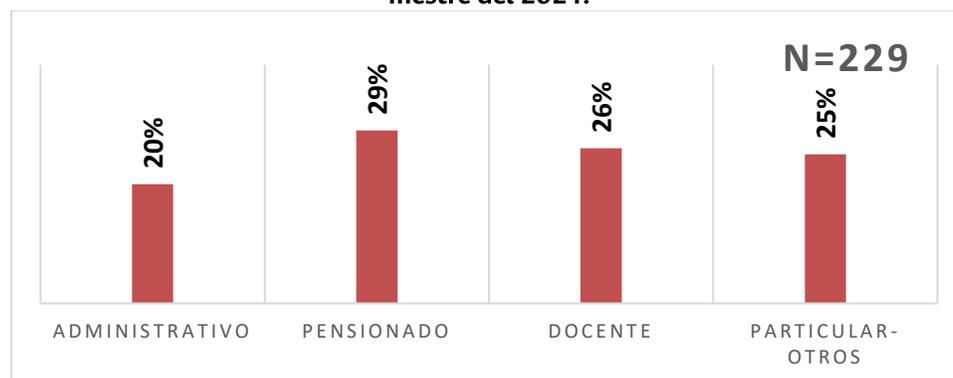
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
<b>Administrativo</b>	28	6	7	4
<b>Pensionado</b>	42	9	8	8
<b>Docente</b>	39	3	10	8
<b>Particular-Otros</b>	39	8	7	3
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>23</b>

*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 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.

**Gráfica 09: Perfilamiento, a nivel nacional, de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2021.**



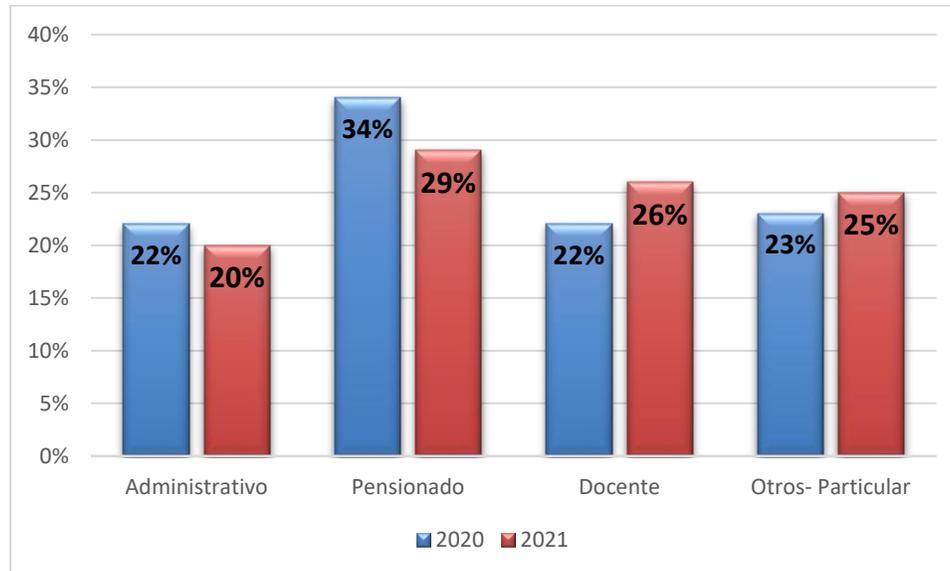
*Fuente: base de datos Aranda 2021*

A nivel nacional se observa una amplia participación de afiliados pensionados, lo cual es una situación atípica pero que puede obedecer al proceso de vacunación contra Covid-19, el cual se desarrollaba durante el II trimestre del 2021.

De igual manera se asocia esta causa a la participación de particulares, los cuales pueden ser familiares y/o acudientes de estos pensionados.

En comparación con el año 2020 se puede encontrar que:

**Gráfica 10: Comparativo de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2020-2021**



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

En comparación con el II trimestre del año 2020, se evidencia que la tendencia de participación se mantiene. En el año 2021 el tema central de las PQRS fue el proceso de vacunación contra Covid-19, mientras que el del 2020 fue el Covid-19.

- **Canal habilitado por el solicitante**

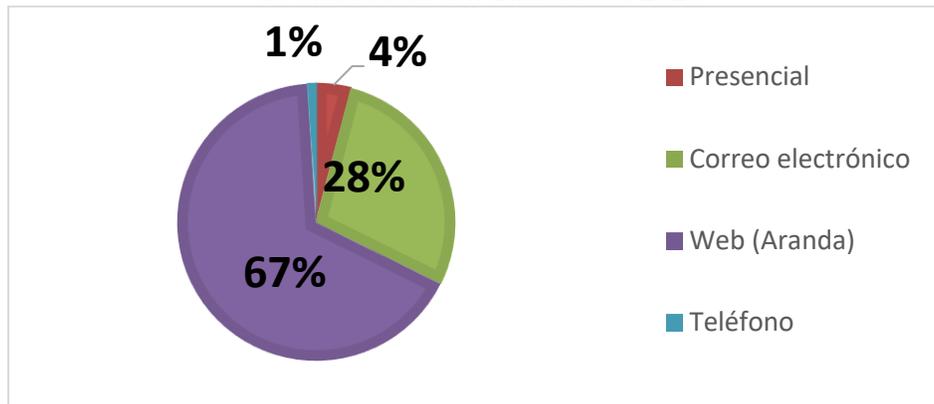
Esta medición permite reconocer cuál es el canal de mayor uso y las mejoras que se puedan presentar en él, al momento de establecer este tipo de planes.

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.

<b>Tabla 07: Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones 2021</b>				
Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Presencial	4	1	1	4
Correo electrónico	22	20	7	15
Web (Aranda)	121	4	24	2
Teléfono	0	1	0	2
Buzón	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>23</b>

Fuente: base de datos Aranda 2021

**Gráfica 11: Uso de canales a nivel nacional, donde se radicaron las manifestaciones de los usuarios de Unisalud en el II trimestre de 2021**



Fuente: base de datos Aranda 2021

En la Sede Bogotá continúa la tendencia al uso del aplicativo ARANDA como herramienta fundamental para la radicación de manifestaciones por parte de los usuarios. El correo electrónico continúa siendo el II canal más utilizado, pero se considera un buen indicador que se presentaron solo 4 manifestaciones presenciales a pesar de que hay una alta afluencia presencial de usuarios.

Para la sede Medellín se recibieron manifestaciones por el aplicativo ARANDA en su gran mayoría (24 casos) y en II lugar se encuentra el correo electrónico, una tendencia similar a la sede Bogotá.

En la Sede Manizales, el medio más utilizado por los usuarios para presentar sus manifestaciones continúa siendo el correo electrónico (15 de las 23 manifestaciones). El II canal es el presencial (4 manifestaciones) que en el periodo anterior era el IIIo, esta situación es atribuida a la afluencia de personas a las instalaciones de la IPS propia y finalmente están el registro en ARANDA (Web) y el telefónico con dos manifestaciones cada uno.

En la sede Palmira se expone una resistencia al aplicativo ARANDA y una tendencia al correo electrónico. Esta es una acción que se debe tener en cuenta ya que es necesario evitar los reprocesos

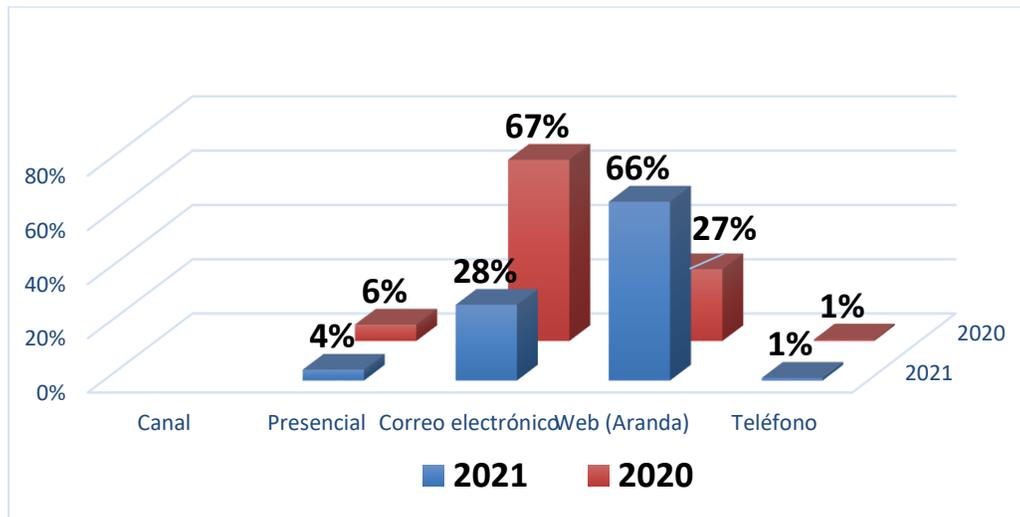
Se considera pertinente trabajar por evitar el aumento de las manifestaciones de manera presencial ante el retorno a la presencialidad de los diferentes sectores del país, incluido las instituciones universitarias.

En comparación con el 2020 se puede encontrar que:

Canal	2020				2021			
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Presencial	10	0	0	1	4	1	1	4
Correo electrónico	72	40	1	8	22	20	7	15
Web (ARANDA)	29	6	12	1	121	4	24	2
Teléfono	0	1	0	0	0	1	0	2
Buzón	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>148</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>23</b>

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

**Gráfico 12: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el II trimestre 2020-2021**



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

En comparación con el año 2020 se encuentra que el aplicativo ARANDA fue utilizado en mayor proporción y que el correo electrónico disminuyó su uso de manera significativa.

Unisalud trabaja para que todas las manifestaciones se radiquen directamente desde ARANDA ya que esto disminuye los tiempos de trabajo y evita reprocesos para los referentes del área de Atención al Usuario. Por eso se continuará adelantando este proceso de concienciación sobre la forma en que pueden darle uso al aplicativo.

- **Nivel de cumplimiento en la respuesta**

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
<b>2019</b>	13,7	11,6	5,7	10,7	<b>10,43</b>
<b>2020</b>	11,1	10,2	6,9	7	<b>8,8</b>
<b>2021</b>	15,9	10,9	3,4	4,9	<b>8.8</b>

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

En comparación con el año 2020, el promedio de días disminuyó considerablemente para las sedes Medellín y Manizales. Respecto a la ciudad de Bogotá los tiempos aumentaron, pero se mantienen dentro del rango establecido para el proceso de respuesta.

Es importante resaltar que la cantidad de manifestaciones de 2020 y 2021 fue similar, lo cual refleja el trabajo constante de las referentes de Atención al Usuario por dar una respuesta oportuna a estas manifestaciones.

Es necesario aclarar que durante el II trimestre del 2021 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

<b>Tabla 10: Casos que no tienen fecha de solución II trimestre 2021</b>			
<b>Bogotá</b>	<b>Palmira</b>	<b>Medellín</b>	<b>Manizales</b>
10	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 el momento de la elaboración de este informe se encontró que la sede Bogotá reporta 10 casos que no tienen cierre ya que se radicaron días antes de finalizar el trimestre, pero se resalta que no están vencidos y que se les da respuesta en los tiempos establecidos.

- **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.

<b>Tabla 11: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el II trimestre de 2021</b>			
<b>Bogotá</b>	<b>Palmira</b>	<b>Medellín</b>	<b>Manizales</b>
15	3	3	2

*Fuente: base de datos Aranda 2021*

La siguiente escala de medición está de 1 a 5, donde uno es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho. Los usuarios en algunos casos diligenciaron la encuesta de ARANDA y los restantes fueron contactados telefónicamente por Unisalud (referentes de Atención al Usuario) para llevar a cabo esta medición.

<b>Tabla 12: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante las manifestaciones interpuestas por los usuarios en el II trimestre 2021</b>					
<b>Escala de medición</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cantidad de usuarios	3	1	0	2	9

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

<b>Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante las manifestaciones interpuestas por los usuarios en el II trimestre 2021</b>					
<b>Escala de medición</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cantidad de usuarios	0	0	0	0	3

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

**Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2021**

Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	0	0	2

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

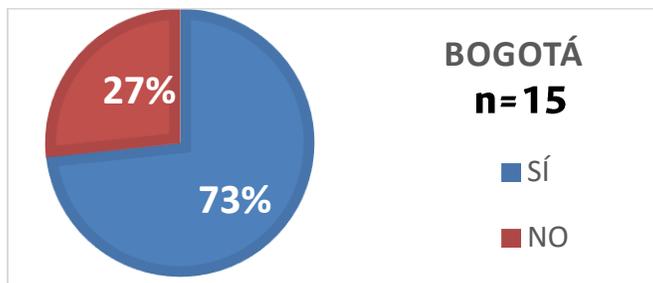
**Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2021**

Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	0	0	3

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

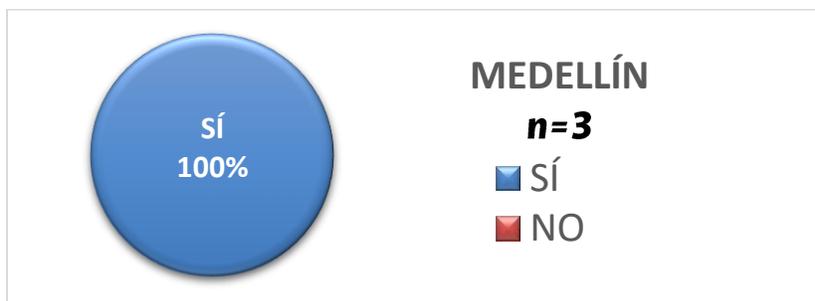
- Solución de solicitud

Gráfica 13: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el II trimestre 2021.



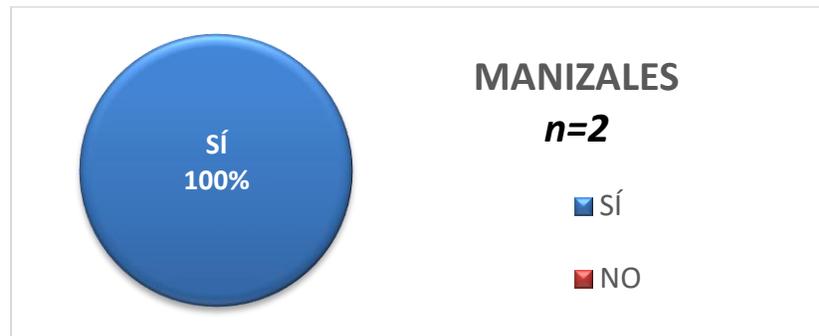
*Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2021.*

Gráfica 14: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el II trimestre 2021



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

**Gráfica 15: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el II trimestre 2021**



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

**Gráfica 16: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el II trimestre 2021**



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

## 6. Mejoras

- Unisalud, sede Bogotá, ante la dificultad en la atención telefónica por parte de Citas Médicas, contrató a dos colaboradores para dar respuesta de manera oportuna en la atención de llamadas.
- En la sede Bogotá, ante el aumento de manifestaciones por la demora en las autorizaciones de procedimientos y medicamentos del CTC, se está reorganizando el Comité Técnico Científico. Entre otras acciones se solicitó auditoria de Calidad a esta área por la falta de adherencia al procedimiento.
- De igual manera, en Bogotá se adelantó una campaña de sensibilización a las áreas de Unisalud y ante las IPS de la red de prestadores contratada, sobre la importancia de brindar respuesta de

manera oportuna al área de Atención al Usuario para dar respuestas de fondo y oportuna a las manifestaciones interpuestas por los usuarios.

- A nivel nacional se adelanta una campaña de divulgación sobre los canales de divulgación, información, atención y manifestaciones con los que cuenta Unisalud, con el objetivo de que los usuarios sepan a cuál deben acudir y así se puedan tramitar sus solicitudes de manera directa.
- Actualmente Unisalud, sede Medellín, ante las manifestaciones de los usuarios solicitando más información sobre el proceso de vacunación contra Covid-19, realiza comunicados permanentes para informar a los usuarios sobre avances y estado del proceso, informando de manera reiterada que este proceso responde a directrices nacionales emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, por lo que no es competencia ni responsabilidad de Unisalud la disponibilidad permanente de biológicos, ni las atenciones exclusivas y personalizadas en las IPS para los afiliados y colaboradores de la Universidad.
- En la sede Palmira, como respuesta a las observaciones sobre el área de Autorizaciones, se realizaron acciones correspondientes al aumento de horas médico para transcripciones y agilizar así los trámites, como también iniciar las autorizaciones de oxígeno permanente de manera trimestral.
- En la Sede Manizales, en el II trimestre del año, no se recibieron quejas por comportamiento indebidos de afiliados en la IPS propia o en la red externa, pero es necesario dar continuidad a la resocialización de deberes y derechos ya que situaciones como la vacunación contra COVID-19 genera estrés entre prestadores y usuarios, desencadenando acciones como las vividas previamente.
- A nivel nacional se encuentra que es necesario reforzar el uso de ARANDA, pues el incremento de manifestaciones radicadas de manera presencial se asocia con el retorno a la presencialidad y la apertura de diferentes sectores de la economía nacional, lo cual da una sensación de libertad entre los usuarios. ARANDA permite transparencia en la relatoría de los casos, agilidad para el trámite y trazabilidad en el seguimiento.
- Se hablará con el área de Sistemas de la Universidad Nacional de Colombia para que modifique la categoría PQRS con riesgo vital-Unisalud, ya que este puede ser uno de los factores causantes del aumento de estas PQRS desasociadas a la categoría 8(situación presentada en el II trimestre de 2021).
- Con el fin de generar un mayor impacto entre la población afiliada, se inició con la elaboración de un nuevo video tutorial sobre cómo radicar una PQRS a través del aplicativo ARANDA. El objetivo es empezar con su difusión a mediados del mes de agosto, para que los funcionarios que deben retornar a la presencialidad en el mes de septiembre tengan claro el proceso y eviten desplazarse hasta Unisalud para este proceso.
- Frente a los malos tratos por parte de los usuarios a los colaboradores de Unisalud (personal de vigilancia y ventanillas) la Directora de Unisalud, sede Bogotá, viene adelantando una serie de actividades con el área de Bienestar, relacionadas con el manejo de emociones. Unisalud por su parte se encuentra en la elaboración de una campaña con pendones, volantes y avisos que inciten al respeto.

## 7. Análisis de satisfacción

Tabla 16: Ficha técnica encuesta de satisfacción II trimestre 2021	
<b>Objetivo</b>	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por Unisalud
<b>Medio de aplicación</b>	Encuesta digital
<b>Muestra trimestral proyectada</b>	96 a nivel nacional teniendo en cuenta la muestra mensual (32)
<b>Muestra real analizada</b>	569 a nivel nacional
<b>Meta</b>	La meta establecida es del 90%
<b>Criterios de evaluación</b>	Atributos de calidad en salud determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia
<b>Escala</b>	De uno a 5 donde 5 es muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 ni satisfecho/ni insatisfecho, 2 un poco insatisfecho y 1 es insatisfecho.
<b>Método de aplicación</b>	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.

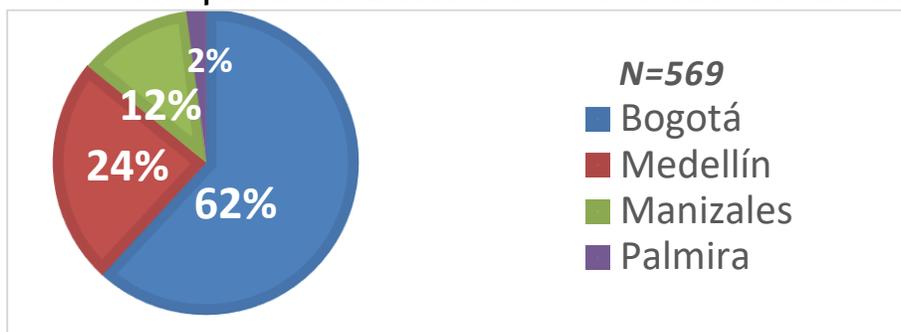
- **Número de respuestas a la encuesta de satisfacción**

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

Tabla 17: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre de 2021				
Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
352	137	69	11	<b>569</b>

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Gráfica 17: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre de 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

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

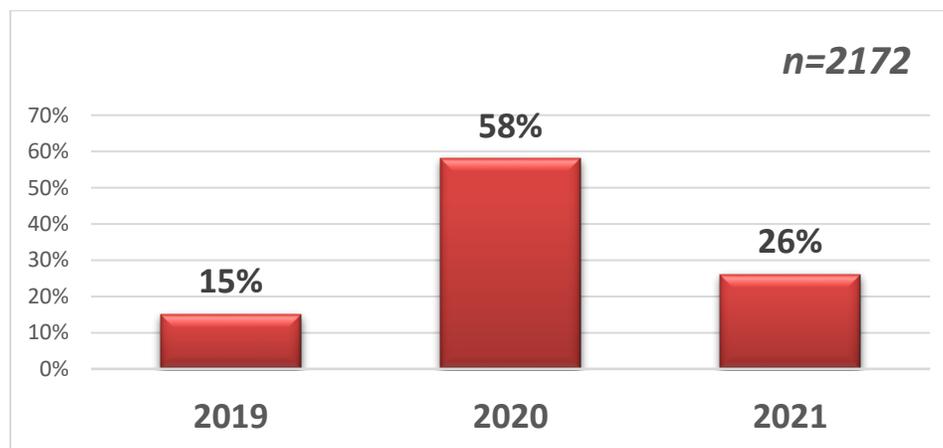
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
<b>2019</b>	145	152	25	14	<b>336</b>
<b>2020</b>	794	309	100	64	<b>1267</b>
<b>2021</b>	352	137	69	11	<b>569</b>
					<b>2172</b>

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

Los casos reportados en el año 2020 son muy altos en comparación con los años 2019 y 2021. Consideramos que esta situación puede obedecer a que en el II trimestre del 2020 empezaron las medidas y noticias relacionadas con el COVID-19, momento en que muchos procesos se virtualizaron y la atención a este tipo de encuestas fue mucho mayor.

De igual manera es necesario destacar que para este periodo de tiempo, en el 2020, se inició con la divulgación masiva e incisiva de esta encuesta, lo cual fue una novedad y un medio de interacción.

**Gráfica 18: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre 2020-2021**



**Fuente:** base de datos Aranda 2021

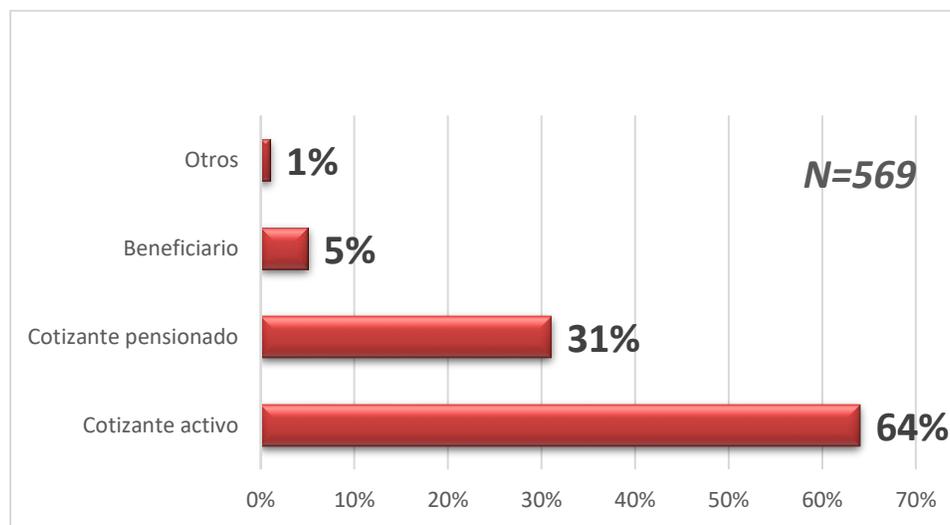
- Perfil del usuario que da respuesta a la encuesta de satisfacción

Tabla 19: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el II trimestre del 2021						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total	%
<b>Cotizante activo</b>	216	84	58	7	<b>365</b>	<b>64%</b>
<b>Cotizante pensionado</b>	119	46	6	3	<b>174</b>	<b>31%</b>
<b>Beneficiario</b>	15	6	4	1	<b>26</b>	<b>5%</b>
<b>Otros</b>	2	1	1	0	<b>4</b>	<b>1%</b>
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>137</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>569</b>	<b>100%</b>

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.

Gráfica 19: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante II trimestre 2021.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Se evidencia la importante participación de los cotizantes activos en esta encuesta, a cual expone su satisfacción con los servicios recibidos desde Unisalud y/o su red contratada de prestadores.

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

	2019	2020	2021
<b>Cotizante activo</b>	251	883	<b>365</b>
<b>Cotizante pensionado</b>	74	286	<b>174</b>
<b>Beneficiario</b>	9	83	<b>26</b>
<b>Otros</b>	2	15	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>1267</b>	<b>569</b>

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

Para el II trimestre del año 2021, en comparación con el año 2019 y 2020 se mantiene una tendencia de los cotizantes activos y pensionados por ser quienes más diligencian esta encuesta de satisfacción.

Se hace evidente la proporción de cifras, teniendo en cuenta la cantidad de encuestas diligenciadas en los tres años.

- **Satisfacción general**

Sedes	Muy satisfecho 5	Satisfecho 4	Ni satisfecho, ni insatisfecho 3	Un poco Insatisfecho 2	Insatisfecho 1	
<b>Bogotá</b>	192	103	14	23	20	
<b>Manizales</b>	67	1	1	0	0	
<b>Medellín</b>	51	26	14	17	29	
<b>Palmira</b>	3	4	1	2	1	
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>134</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>50</b>	<b>569</b>

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En la Sede Bogotá el 84% de los usuarios refieren estar satisfechos y muy satisfechos sobre el servicio prestado en Unisalud para el II trimestre del año 2021. Muchas de estas expresiones de satisfacción hacen referencia a la amabilidad en la atención de los diferentes servicios, felicitaciones por el proceso de vacunación (a pesar de que hay un alto porcentaje de manifestaciones al respecto), los medios de comunicación y la divulgación de canales virtuales, los cuáles están facilitando las solicitudes evitando desplazamientos y la prestación en el servicio durante esta época de pandemia.

Por otra parte, las insatisfacciones hacen referencia a la Farmacia Colsubsidio por la demora en la entrega de medicamentos prioritarios a domicilio, al igual que de manera presencial, aunque se ha evidenciado un aumento de visitantes a la Unidad lo cual amplía los tiempos de atención. En esta categoría también se encuentra la percepción de desorganización en el punto de vacunación Hemeroteca Nacional por la no disponibilidad de biológicos, situación que se ha explicado de manera reiterada que no depende de Unisalud.

En Unisalud, sede Medellín, el 37.2% de los usuarios encuestados refieren encontrarse Muy Satisfechos con el servicio prestado y el 19% refieren encontrarse Satisfechos, resaltando la atención con humanización recibida por parte de los colaboradores de Unisalud, tanto del área asistencial como administrativa y el ajuste de los procedimientos en tiempos de pandemia.

Los usuarios que califican el servicio como “Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho” (10.2%) refieren que se debe mejorar los canales de comunicación (correos, Unisalud virtual, teléfonos), y los tiempos de respuesta de las autorizaciones.

Los usuarios que refieren encontrarse un poco satisfechos (12.4%) e insatisfechos (21.2%) refieren dificultades en acceso telefónico y con el servicio de dispensación de medicamentos, poca oportunidad en entrega de autorizaciones y necesidad de agilizar proceso de vacunación COVID-19.

El 98,55% (68 de 69) de los usuarios de la sede Manizales que respondieron la encuesta de satisfacción, manifiestan estar Satisfechos, destacando situaciones como: “disponibilidad de atender todas las necesidades de los usuarios”, “altísima calidad humana y profesional.”, “Qué privilegio y orgullo estar afiliado a Unisalud”, “Para mí el servicio prestado es inmejorable”, “Total agradecimiento a Unisalud por estar tan pendiente de sus afiliados y su atención oportuna”, “Todo el personal de Unisalud es muy diligente y muy atento con sus usuarios”, entre otros.

Por otra parte, solo un (1) usuario no está Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho, manifestando que “las autorizaciones están tardando demasiado para ser aprobadas o al menos recibir una información”.

En la sede Palmira se encontró que tres (3) usuarios se manifestaron Muy Satisfechos con el servicio prestado, mientras que uno (1) se refirió como Insatisfecho y solicita que: “se haga las llamadas pertinentes cuando algún proceso quede, dar información vía telefónica y no esperar que el interesado llame para dar información o como se tiene el correo que escriban”; se considera que esta solicitud no va a poder ser atendida por Unisalud, teniendo en cuenta que un proceso personalizado como el que espera la usuaria no es viable a nivel operacional, estructural y administrativo. Actualmente se busca a la usuaria para aclarar la situación y resocializar la carta de derechos y deberes.

Las dos (2) personas que expusieron una satisfacción de Un poco insatisfecho, asocian su calificación a la entrega de medicamentos y la dificultad en la consulta con especialistas, ya que esta es vía telefónica y se envían los resultados de los exámenes a diferentes correos electrónicos, con días de antelación a la cita.

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

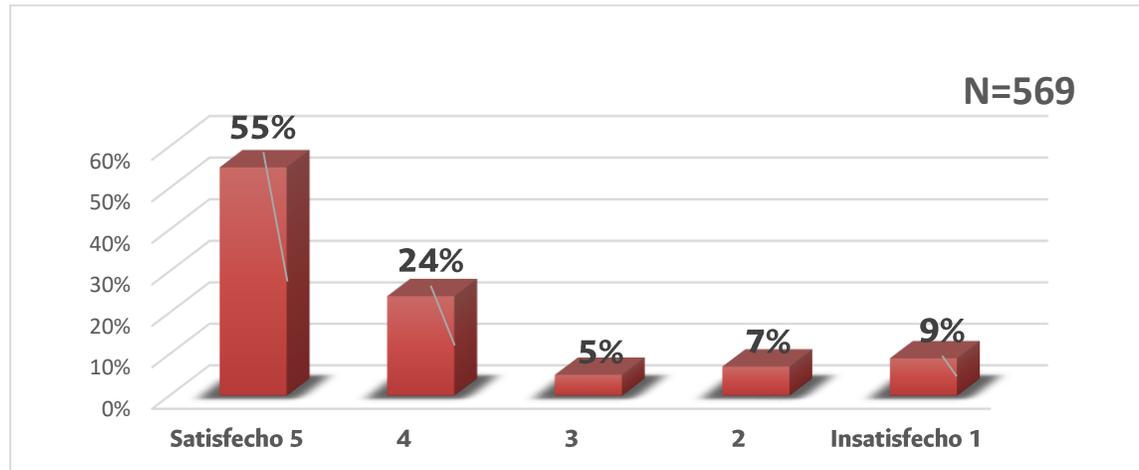
**1: Insatisfecho**

**2: Un poco insatisfecho**

**3: Ni satisfecho, ni insatisfecho**

**4: Satisfecho**

**5: Muy satisfecho**

**Gráfica 20: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2021**

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Un 55% del total de las encuestas diligenciadas a nivel nacional, en el II trimestre del 2021, son de usuarios muy satisfechos con los servicios prestados por Unisalud y/o sus IPS de la red de prestadores.

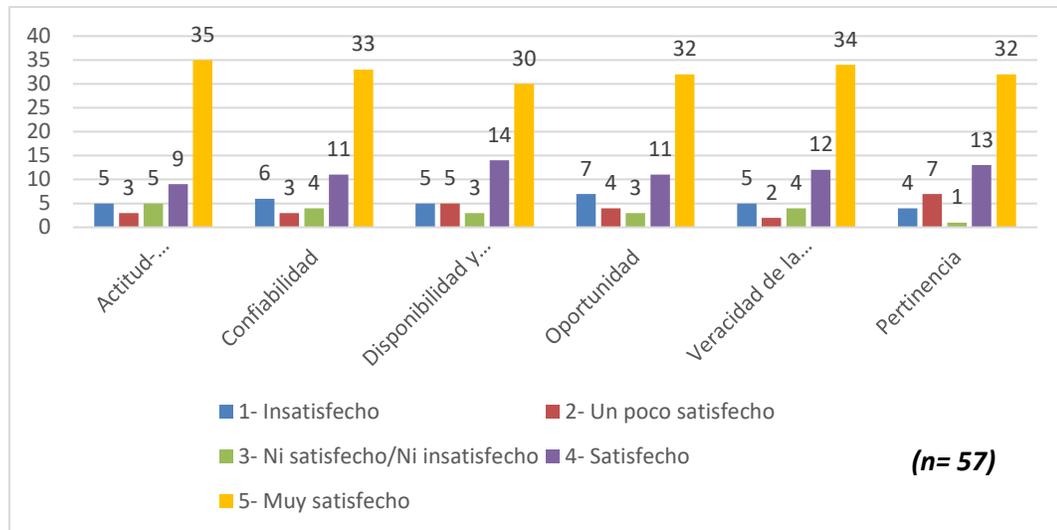
Solo se muestra un 9% de usuarios insatisfechos. Entre las causales más frecuentes de esta calificación se encuentra la disponibilidad de biológico contra Coivd-19, lo cual no es un proceso a cargo de Unisalud; las demoras en el inicio de las etapas, entendiendo que el Ministerio anunciaba apertura de estas y Unisalud no recibía biológico; el cobro de cuotas moderadoras, el acceso vía telefónica, la dispensación de medicamentos, entre otros.

- **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%:

Sede Bogotá

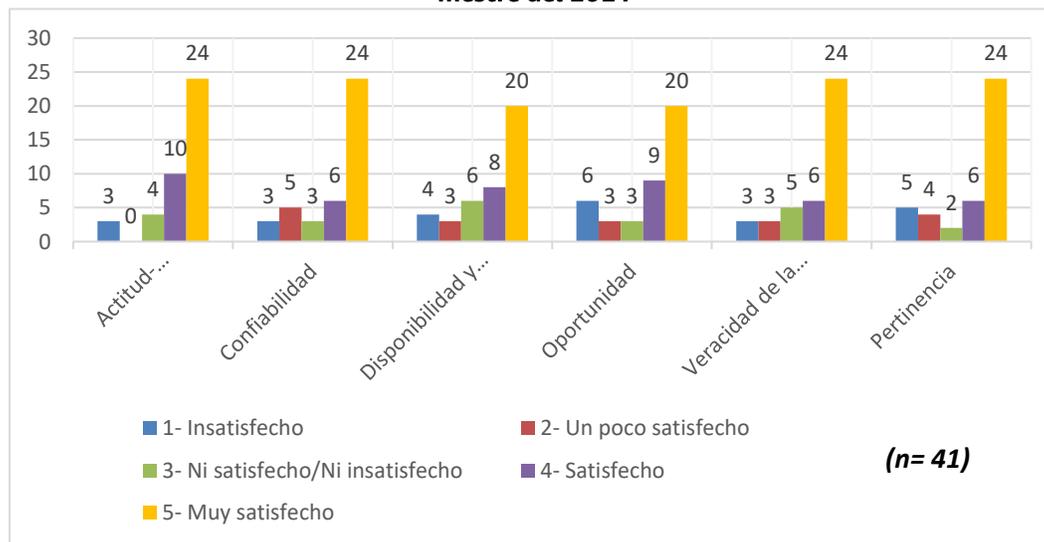
Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la Sede Bogotá, en el II trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que de las 57 calificaciones el 79% de los usuarios están satisfechos con el servicio de Autorizaciones. No obstante, el 21% de las personas perciben falencias en el servicio respecto a oportunidad y pertinencia.

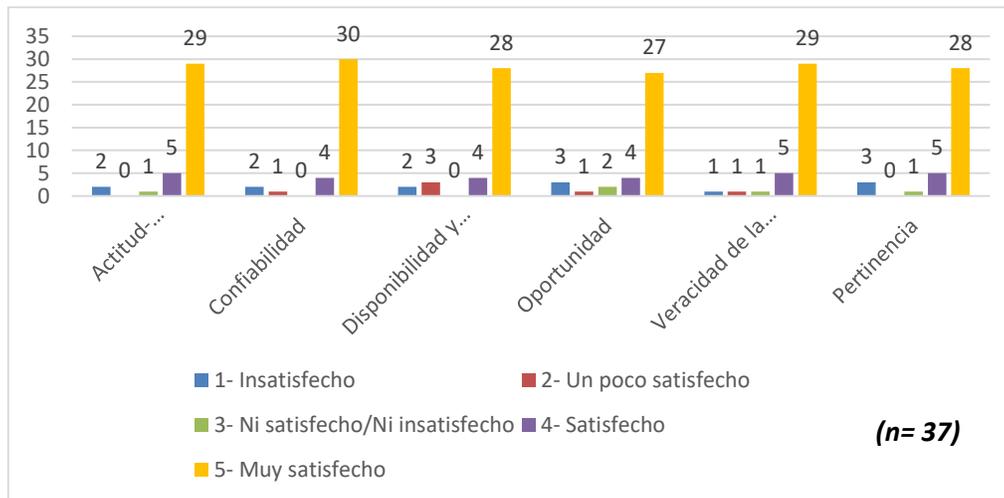
Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Vacunación contra COVID 19 de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2021



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

De las 41 calificaciones aplicadas a este servicio, se evidencia que el 73% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la prestación del servicio de vacunación COVID 19. A pesar de los problemas relacionados a la disponibilidad de biológico.

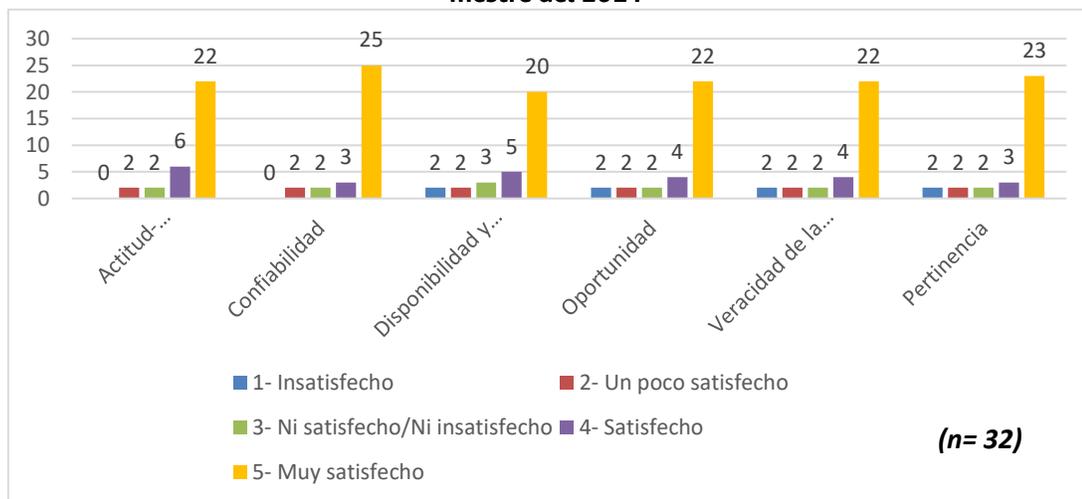
**Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2021**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que, de las 37 calificaciones, el 92% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención de la consulta médica programada, pese a que la mayoría de estas consultas se han venido prestando por tele consulta los usuarios siguen percibiendo amabilidad, confiabilidad, veracidad y pertinencia en esta consulta.

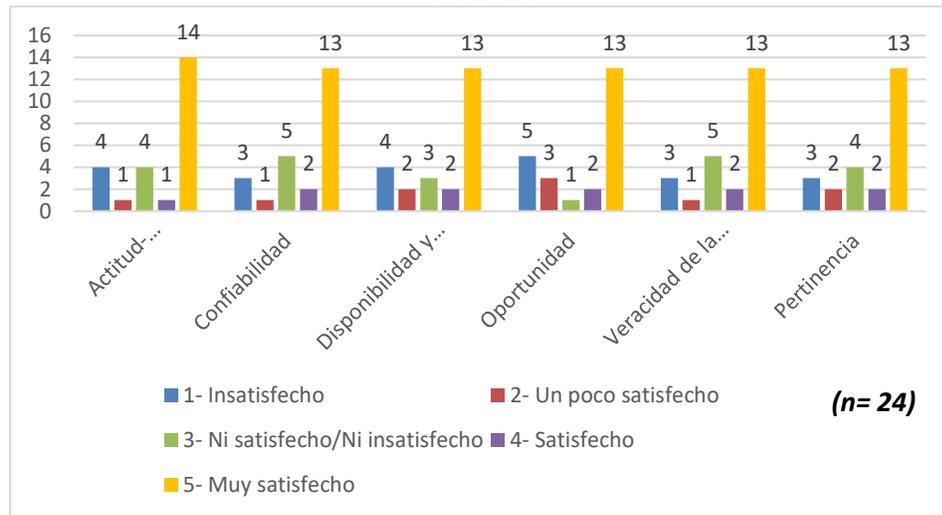
**Gráfica 24: Satisfacción en el servicio de Laboratorio Clínico de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2021**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que, de las 32 calificaciones, el 87% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio del Laboratorio Clínico donde la confiabilidad es el atributo que más se exalta en esta área.

**Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de Citas Médicas de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2021**

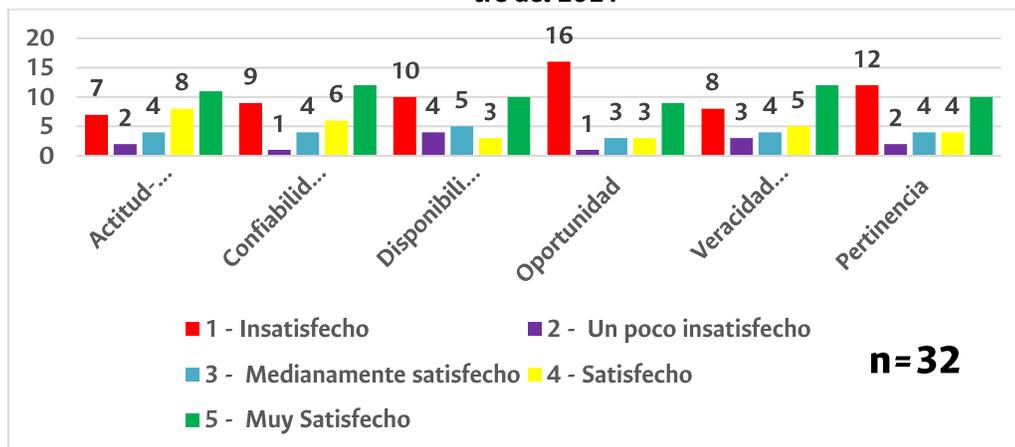


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En este servicio se evidencia que de 24 calificaciones el 62% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de citas médicas, frente a la amabilidad, confiabilidad, disponibilidad, oportunidad, veracidad y pertinencia, a pesar de las dificultades que se presentaron con la comunicación.

**Sede Medellín**

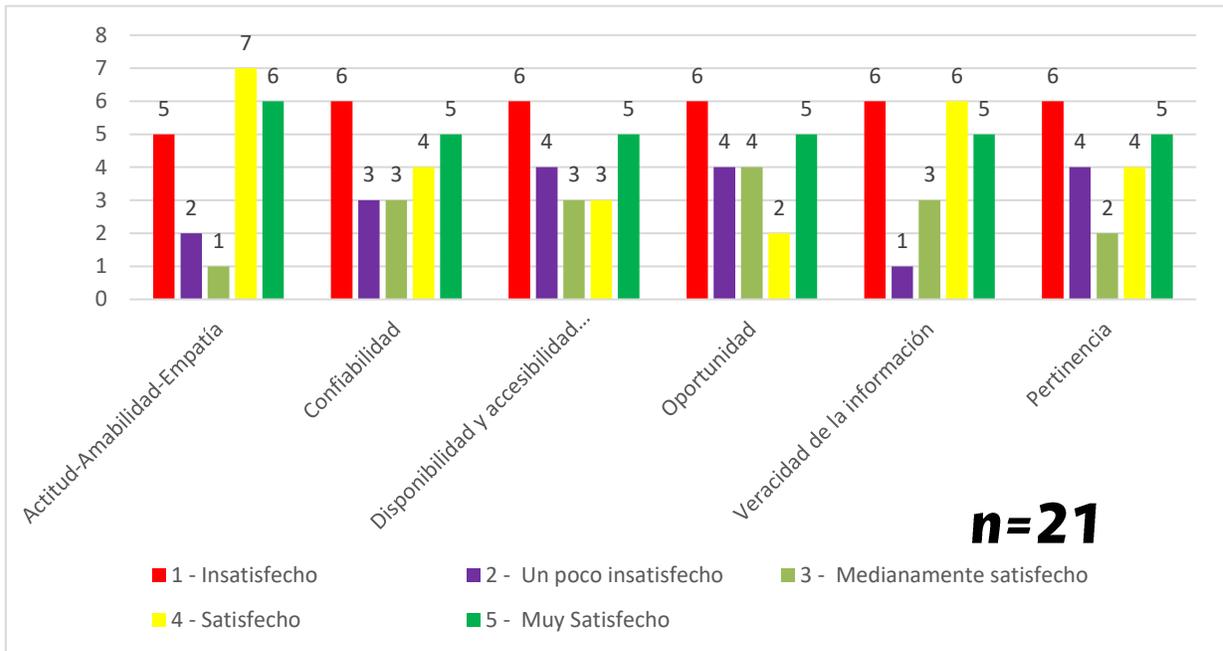
**Gráfica 26: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el II trimestre del 2021**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

El servicio de Autorizaciones corresponde al 23% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2021, logrando un porcentaje de satisfacción general de 48%. Los usuarios resaltan la amabilidad y calidad humana por parte de los colaboradores de autorizaciones de la sede. Sin embargo, refieren falta de oportunidad en la entrega de las autorizaciones y dificultades en comunicación para la gestión de las mismas por los medios disponibles (teléfonos, Unisalud virtual y correos electrónicos)

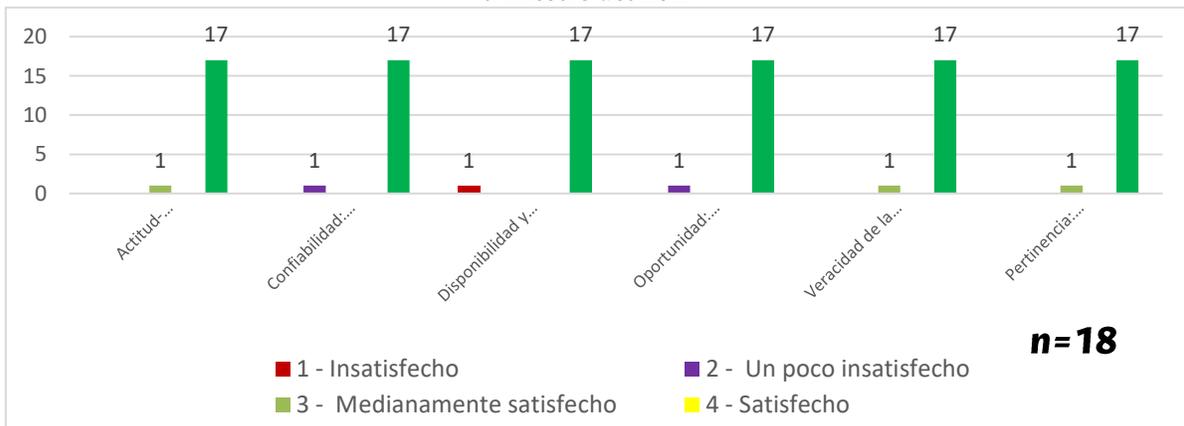
**Gráfica 27: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos de la sede Medellín, en el II trimestre del 2021**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

El servicio de dispensación de medicamentos corresponde al 15% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2021, con un porcentaje de satisfacción global de 45%. Los usuarios refieren amabilidad del personal de Unisalud para el trámite de medicamentos, sin embargo, se presenta inconformidad por dificultad de acceso telefónico para gestión de trámites de medicamentos y falta de oportunidad en la entrega de los mismos.

**Gráfica 28: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de la sede Medellín, en el II trimestre del 2021**



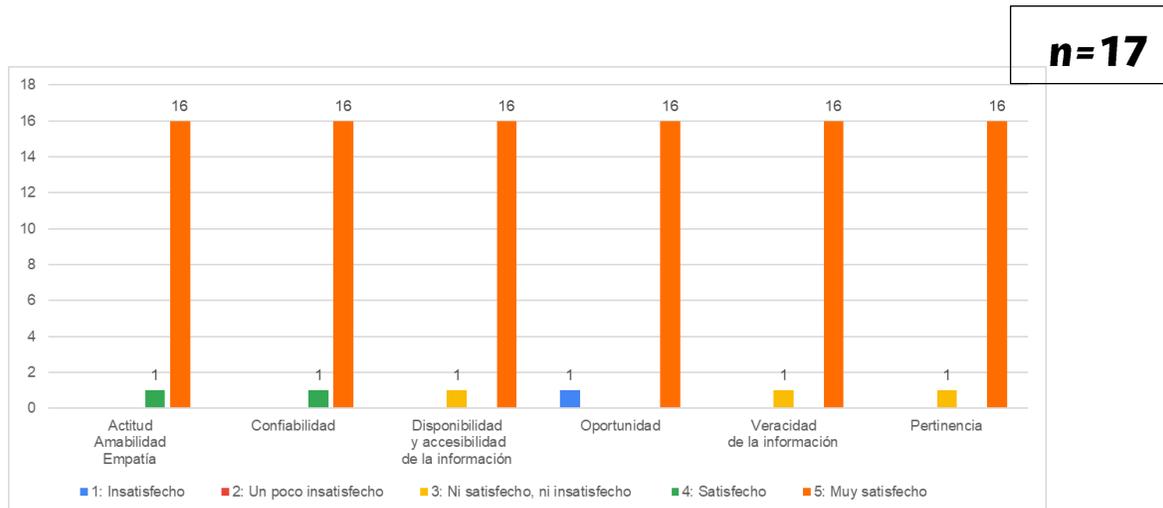
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

El servicio de consulta médica programada corresponde al 13% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2021, logrando un porcentaje de satisfacción general de 94%. Los usuarios resaltan la atención con calidad de los profesionales del área de medicina y sugieren volver a la presencialidad, mejorar los canales

de comunicación telefónica, mejorar el software institucional y los canales de comunicación ante casos de Covid-19.

**Sede Manizales**

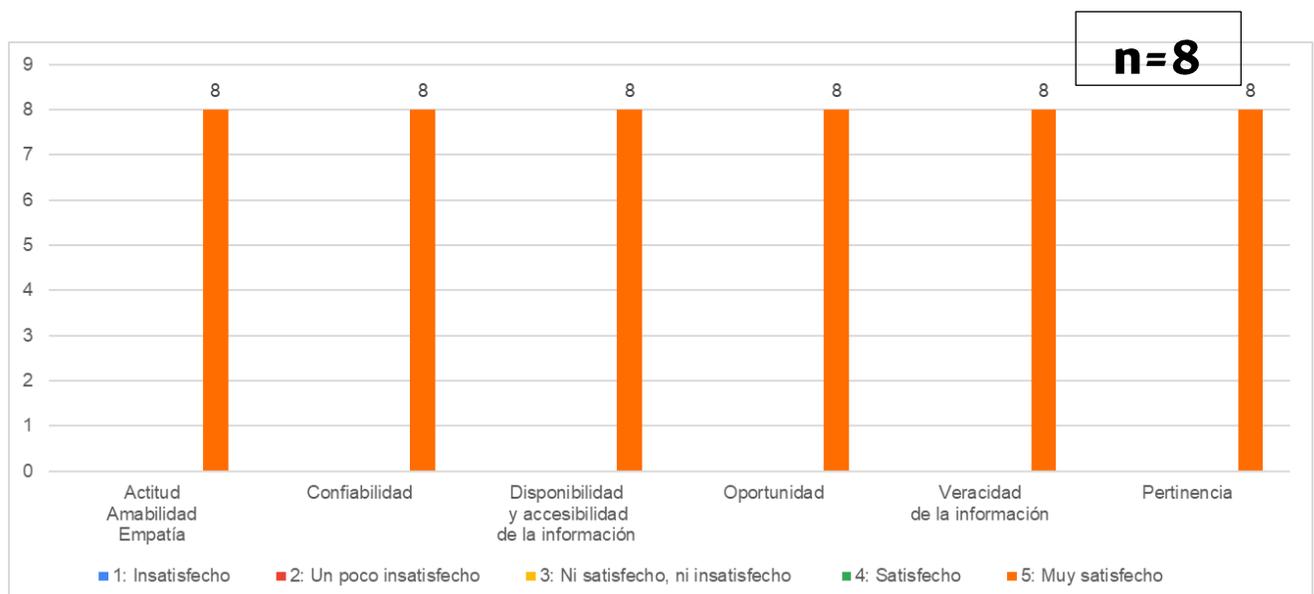
**Gráfica 29: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el II trimestre del 2021**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En el II trimestre del año 2021, en Unisalud Manizales, el servicio de Autorizaciones fue calificado por 17 personas. El índice de satisfacción con el servicio, por cada atributo de calidad fue: 100 % para Amabilidad, confiabilidad, Disponibilidad, Veracidad y Pertinencia. Respecto a la oportunidad, fue del 94%, puesto que una persona manifestó estar insatisfecho y aportó el siguiente motivo: *“las autorizaciones están tardando demasiado para ser aprobadas o al menos recibir una información”*.

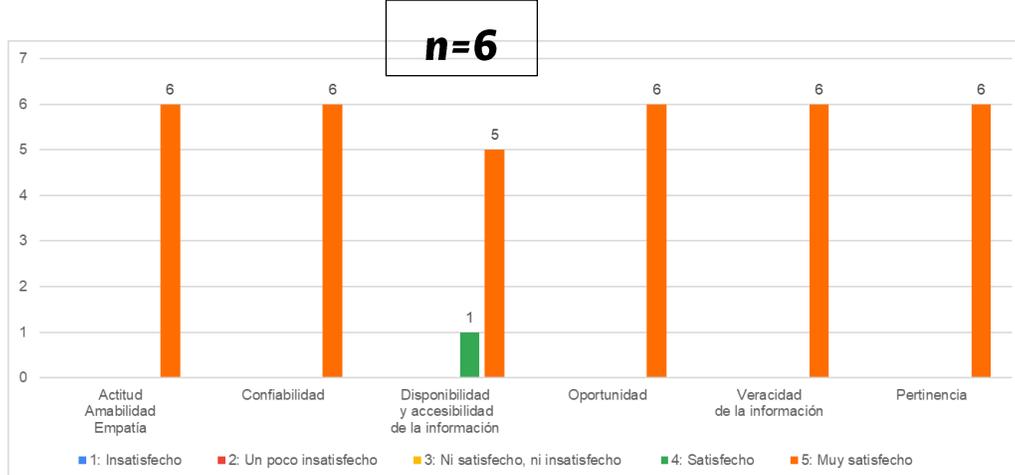
**Gráfica 30: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de la sede Manizales, en el II trimestre del 2021**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

En el servicio más calificado durante el II trimestre del año 2021, en la sede Manizales, con ocho evaluaciones, fue la Consulta Médica Programada, el cual, en la totalidad de encuestas recibió calificación de 5 en todos los atributos de calidad.

Gráfica 31 Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - Telefónicas de la sede Manizales, en el II trimestre del 2021

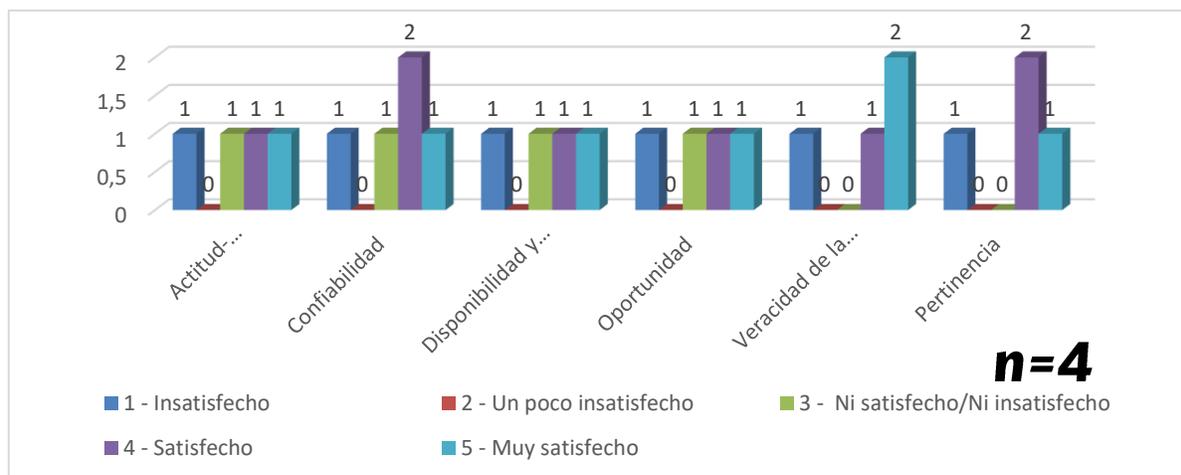


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

La asignación telefónica de citas fue evaluada en la sede Manizales por 6 usuarios que manifestaron en la totalidad de encuestas y de atributos, estar satisfechos.

Sede Palmira

Gráfica 32: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Palmira, en el II trimestre del 2021

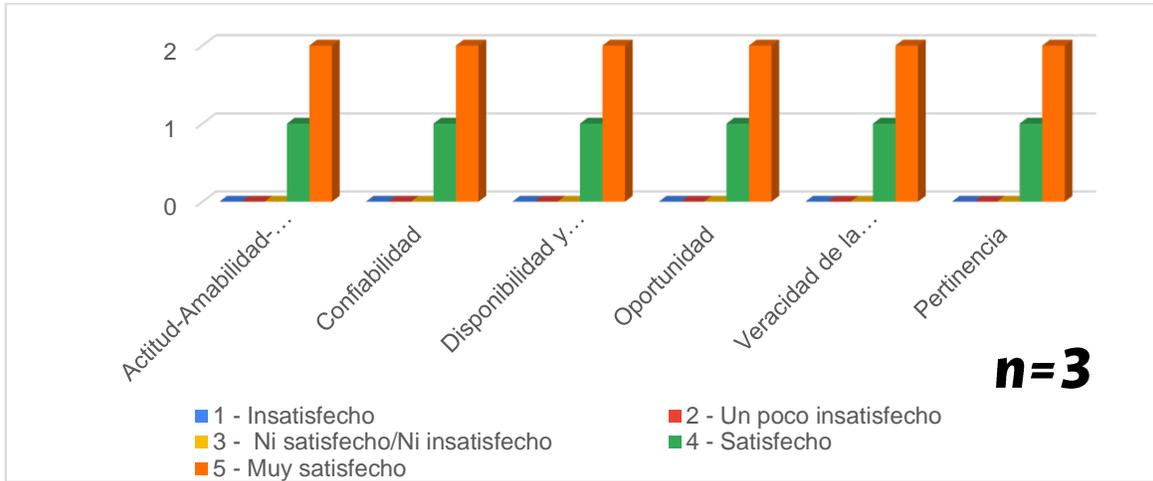


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021

Para la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado nuevamente fue el de autorizaciones con un porcentaje de 50% (4/8), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se

calculó en un 67% para las categorías satisfecho y muy satisfecho y del 33% para insatisfecho, Ni satisfecho/Ni insatisfecho, situación que en adelante se seguirá explorando su resultado.

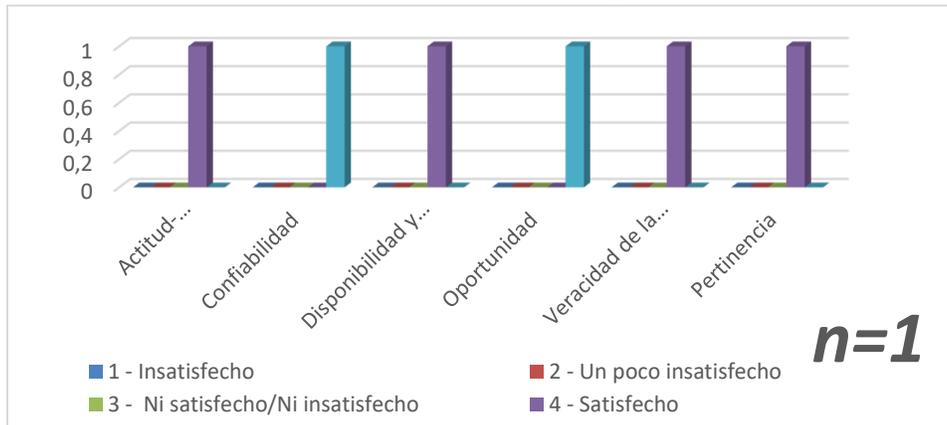
**Gráfica 33: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica programada en el II trimestre del 2021**



**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021**

Para la sede Palmira el II servicio más calificado fue el de Consulta Médica programada con un porcentaje de 37,5% (3/8), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría Satisfecho y muy satisfecho.

**Gráfica 34: Satisfacción en el servicio de Odontología, en II trimestre del 2021.**



**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2021**

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

- ÍNDICES

Tabla 01	Número de manifestaciones por sede durante el II trimestre 2021
Tabla 02	Comparativo número de manifestaciones II trimestre 2019-2020-2021
Tabla 03	Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el II trimestre 2021
Tabla 04	Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el II trimestre 2019-2020-2021
Tabla 05	Estado de manifestaciones nacionales en el II trimestre 2021
Tabla 06	Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2021.
Tabla 07	Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones 2021
Tabla 08	Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el II trimestre 2020-2021
Tabla 09	Nivel Promedio en días de respuesta II trimestre 2019 a 2021
Tabla 10	Casos que no tienen fecha de solución II trimestre 2021
Tabla 11	Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el II trimestre de 2021
Tabla 12	Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante las manifestaciones interpuestas por los usuarios en el II trimestre 2021
Tabla 13	Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante las manifestaciones interpuestas por los usuarios en el II trimestre 2021
Tabla 14	Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2021
Tabla 15	Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2021
Tabla 16	Ficha técnica encuesta de satisfacción II trimestre 2021
Tabla 17	Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre de 2021
Tabla 18	Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre 2019- 2020- 2021
Tabla 19	Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el II trimestre del 2021
Tabla 20	Comparativo del perfilamiento de manifestaciones II trimestre del 2019-2020-2021
Tabla 21	Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2021

Índice de gráficas	
Gráfica 01	Número de manifestaciones por sedes II trimestre 2021
Gráfica 02	Comparativo número de manifestaciones II trimestre 2019-2020 - 2021
Gráfica 03	Manifestaciones nacionales de <u>Reclamo</u> durante el II trimestre 2021
Gráfica 04	Manifestaciones nacionales de <u>Queja</u> durante el II trimestre 2021
Gráfica 05	Manifestaciones nacionales de <u>Sugerencia</u> durante el II trimestre 2021
Gráfica 06	Manifestaciones nacionales de <u>Solicitud de información</u> durante el II trimestre 2021
Gráfica 07	Manifestaciones nacionales de <u>Felicitación</u> durante el II trimestre 2021
Gráfica 08	Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” durante el II trimestre 2021

Gráfica 09	Perfilamiento, a nivel nacional, de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2021.
Gráfica 10	Comparativo de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2020-2021
Gráfica 11	Uso de canales a nivel nacional, donde se radicaron las manifestaciones de los usuarios de Unisalud en el II trimestre de 2021
Gráfica 12	Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el II trimestre 2020-2021
Gráfica 13	Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el II trimestre 2021.
Gráfica 14	Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el II trimestre 2021
Gráfica 15	Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el II trimestre 2021
Gráfica 16	Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el II trimestre 2021
Gráfica 17	Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre de 2021
Gráfica 18	Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre 2020- 2021
Gráfica 19	Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el II trimestre del 2021.
Gráfica 20	Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2021
Gráfica 21	Satisfacción en el servicio de <u>Autorizaciones</u> de la Sede Bogotá, en el II trimestre del 2021
Gráfica 22	Satisfacción en el servicio de <u>Vacunación contra COVID 19</u> de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2021
Gráfica 23	Satisfacción en el servicio de <u>Consulta médica programada</u> de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2021
Gráfica 24	Satisfacción en el servicio de <u>Laboratorio Clínico</u> de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2021
Gráfica 25	Satisfacción en el servicio de <u>Citas Médicas</u> de la sede Bogotá, en el II trimestre del 2021
Gráfica 26	Satisfacción en el servicio de <u>Autorizaciones</u> de la sede Medellín, en el II trimestre del 2021
Gráfica 27	Satisfacción en el servicio de <u>Dispensación de Medicamentos</u> de la sede Medellín, en el II trimestre del 2021
Gráfica 28	Satisfacción en el servicio de <u>Consulta Médica Programada</u> de la sede Medellín, en el II trimestre del 2021
Gráfica 29	Satisfacción en el servicio de <u>Autorizaciones</u> de la sede Manizales, en el II trimestre del 2021
Gráfica 30	Satisfacción en el servicio de <u>Consulta Médica Programada</u> de la sede Manizales, en el II trimestre del 2021
Gráfica 31	Satisfacción en el servicio de <u>Asignación de citas - Telefónicas</u> de la sede Manizales, en el II trimestre del 2021

Gráfica 32	Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Palmira, en el II trimestre del 2021
Gráfica 33	Satisfacción en el servicio de Consulta Médica programada en el II trimestre del 2021
Gráfica 34	Satisfacción en el servicio de Odontología, en II trimestre del 2021

## 8. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el II trimestre del 2019-2020: <http://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/Satisfacci%C3%B3n%20Unisalud%20I%20trimestre%202019.pdf>
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2021. Archivo Comunicaciones.
- Base de datos sistema Aranda: <https://gestiontic.unal.edu.co/AQM/Login.aspx?ReturnUrl=%2fAQM%2f>
- Protocolo elaboración del informe de manifestaciones Universidad Nacional de Colombia: [http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo\\_SQRS.pdf](http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf)

.....

**FIN**