

INFORME DE MANIFESTACIONES Y SATISFACCIÓN UNISALUD CUARTO TRIMESTRE 2020

1. Normatividad

1. Constitución Política de Colombia, Art. 23.
2. 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.
3. 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”.
4. Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.
5. 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.
6. 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”.
7. 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”.
8. 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”.
9. 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".
10. 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”.

Universidad
Nacional
de Colombia

11. U.PR.15.001.003 “Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.
12. 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”.
13. Circular 008 de 2018 de la Supersalud, “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.”

2. Definiciones

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad¹”.
- **Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- **Solicitud de información:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.
- **PQRS:** Es la herramienta por la cual se puede conocer los diferentes tipos de manifestaciones que tienen los afiliados y así poder fortalecer el servicio y correcto funcionamiento del mismo.

3. Objetivo del informe

Dando alcance a lo ordenado en la circular 008 de la Supersalud, 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 solicitudes 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 brinda 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 Supersalud y al 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 cuarto trimestre del 2020, 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

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
- Tipo de respuestas
- Perfil del usuario que hace la encuesta
- Satisfacción general
- Satisfacción por servicios (teniendo en cuenta los atributos de satisfacción)

En estos casos también se realizan comparativos con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

5. Análisis manifestaciones

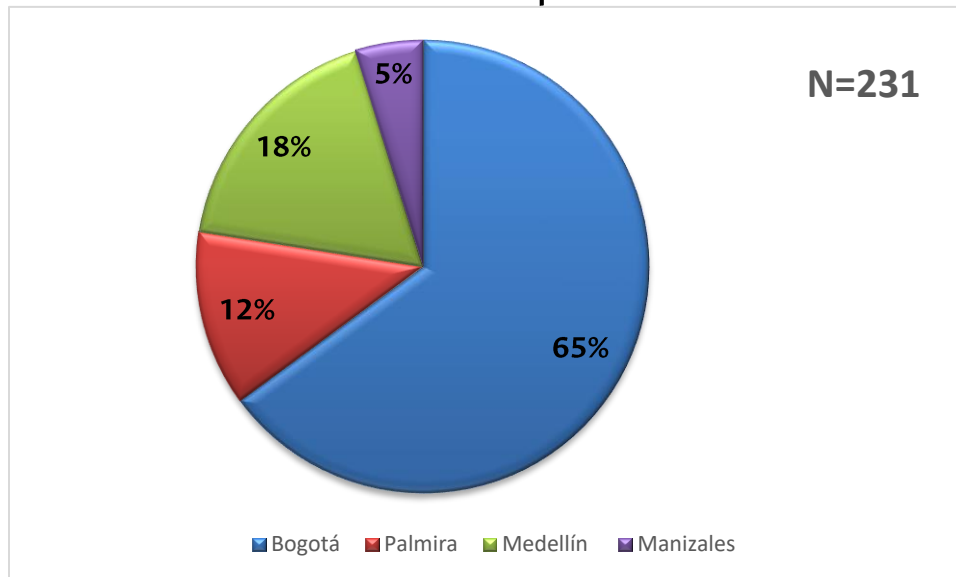
- Número de manifestaciones

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

Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el cuarto trimestre 2020				
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
150	29	41	11	231

Fuente: Base de datos sistema Aranda

Gráfica 01: Número de manifestaciones por sedes cuarto trimestre 2020



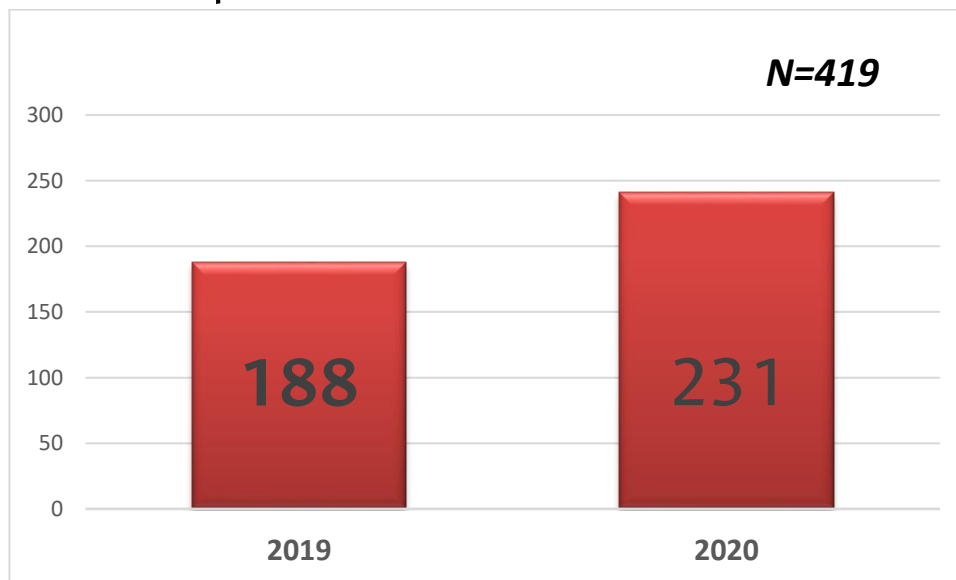
Fuente: Base de datos sistema Aranda

Bogotá por ser la sede más grande ha presentado una tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones y en este cuarto trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2019, se analiza:

Tabla 02: Comparativo número de solicitudes cuarto trimestre 2019-2020	
Año	No. Solicitudes
2019	188
2020	231
Total	419

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción cuarto trimestre de 2019 y base de datos Aranda.

Gráfica 02: Comparativo manifestaciones cuarto trimestre 2019-2020



Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción cuarto trimestre de 2019 y base de datos Aranda.

Bogotá sigue siendo la sede con mayor número de manifestaciones, pero se evidencia un aumento de las mismas a nivel nacional en comparación con el 2019. Esta situación puede obedecer a la situación atípica que estamos viviendo por la pandemia de Covid-19 y a la temporada decembrina, en la cual la gente se moviliza y se manifiesta para realizar trámites en salud como solicitud de medicamentos, agendamiento de citas, visitas domiciliarias etc. adicionalmente hubo una campaña para que los usuarios pudieran manifestarse por medio de ARANDA en el marco de la emergencia sanitaria.

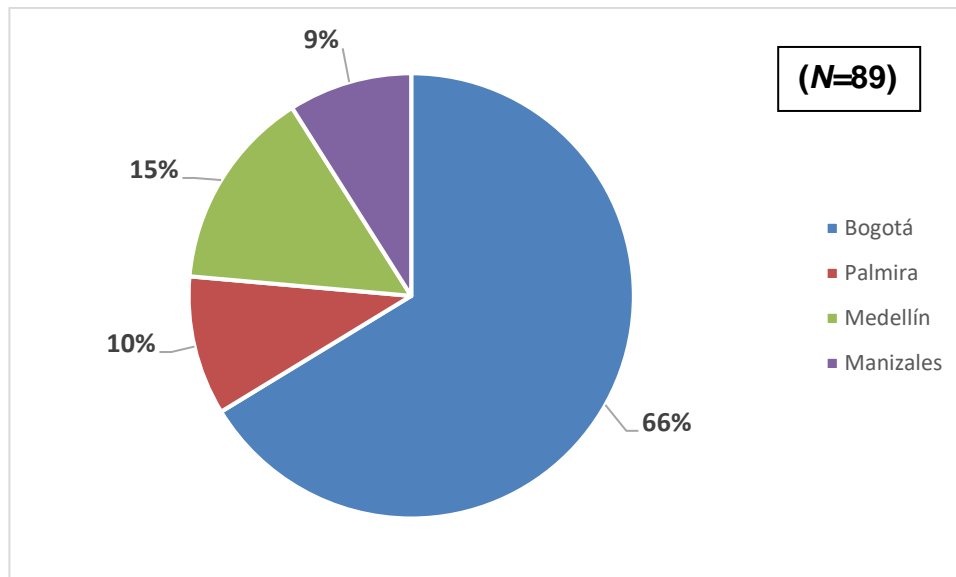
• Tipo de Manifestaciones

Desde octubre hasta diciembre de 2020, se recibieron un total de 241 manifestaciones a las diferentes sedes, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
Reclamo	59	9	13	8	89
Queja	43	16	12	1	72
Sugerencia	7	0	0	1	8
Solicitud de información	25	0	5	0	30
Felicitación	8	1	2	1	12
Otras	8	3	9	0	20
					231

Fuente: Base de datos Aranda

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de reclamo durante cuarto trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

En la Sede Bogotá los reclamos se presentan con mayor frecuencia por la falta de oportunidad en citas médicas, odontológicas y paraclínicos, tanto en la sede como en las instituciones prestadoras externas, ya sea a nivel de Bogotá o a nivel nacional.

Así mismo se encontró que hubo reclamos relacionados con el pago de cuotas moderadoras, se reclama que hay variación del valor a cancelar entre un mes y otro, causales que fueron analizadas y las respuestas fueron enviadas con la aclaración pertinente.

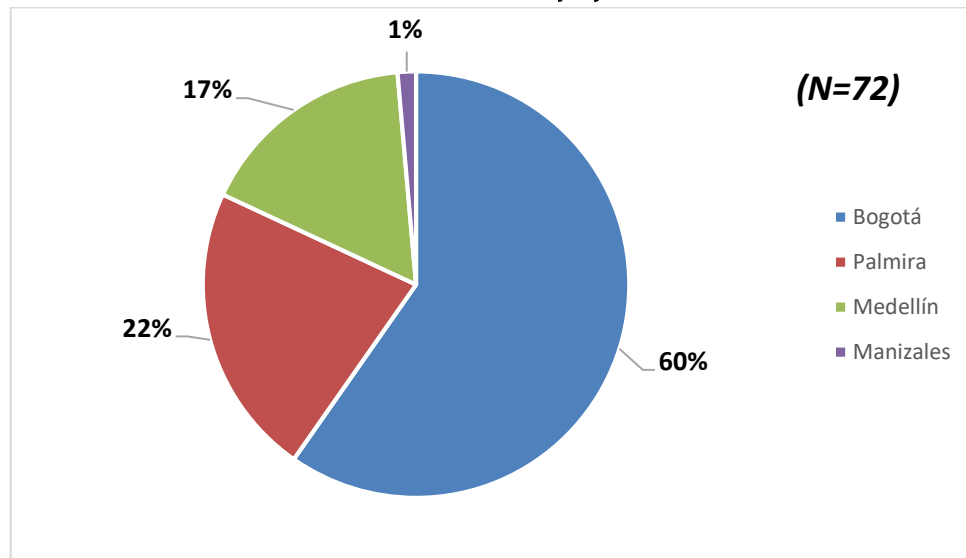
Se presentan reclamaciones por la falta de envío de resultados de laboratorio, lo que hace que el paciente o sus familiares deban comunicarse para obtener los informes o acercarse a la sede. Y reclamos por fallas en el envío de medicamentos por parte del operador Logístico de Colsubsidio.

El reclamo más frecuente en la sede Palmira, tiene que ver con la demora en las autorizaciones de procedimientos y/o especialistas, toda vez que para procedimientos especializados se requiere hacer trámites con el prestador y algunos de ellos se requieren presentación ante el CTC (Comité Técnico Científico).

Por su parte en la sede Medellín las manifestaciones de reclamo más frecuentes fueron por demoras en trámites de envío de medicamentos y autorizaciones ingresadas a través de la plataforma virtual 5 y 6 respectivamente lo que representan el 84.6% de las manifestaciones recibidas en el 4 trimestre 2020.

Por otro lado, en la sede Manizales, en el cuarto trimestre del año 2020, se presentaron 11 manifestaciones, de las cuales 8 correspondieron a reclamos, siendo el motivo más repetido con 6 casos, la inconformidad por la prestación de servicios en la red externa: dos de VIVESSALUD, una de Confasalud, una de Comfamiliar Risaralda, una de Neumovida y una por servicios de la red de UISALUD (Universidad Industrial de Santander). La totalidad de reclamos fueron reportados a las respectivas entidades, quienes respondieron oportunamente y se generó respuesta a los afiliados.

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de quejas en el cuarto trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

En la sede Bogotá se recibieron un total de 43 quejas. El mayor número de estas se presenta por la oportunidad de citas médicas con especialistas en la red externa y en la calidad de

atención en las instituciones prestadoras, en donde predomina la demora en la respuesta telefónica. La siguiente causa más frecuente de queja por parte de los usuarios es la demora en la atención telefónica, ya sea porque no contestan en las líneas de asignación de citas o porque las llamadas son mal direccionadas.

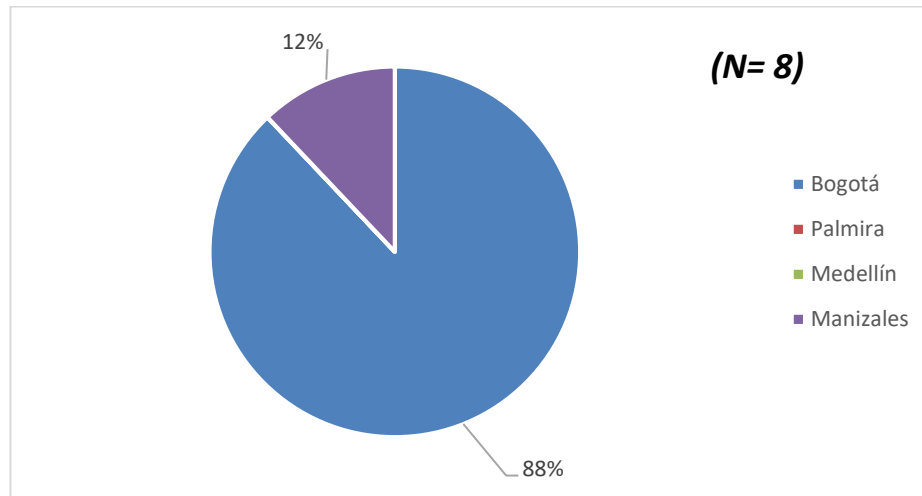
Se reciben otras manifestaciones, en menor proporción, por demora en la entrega de los reportes de laboratorios tomados en la institución, demora en la entrega de medicamentos a domicilio y mala información en el área de autorizaciones y CTC.

Las quejas más comunes de la sede Palmira, tienen que ver con los inconvenientes con los prestadores externos en cuanto la asignación oportuna de las citas, situación que se ha afectado por congestión telefónica de las líneas de las entidades, situación que se ha intervenido de manera individual para cada uno de los casos.

En la sede Medellín, se recibieron en total 12 manifestaciones de queja, de los cuales fueron 5 por unisalud virtual y 4 por demoras en trámites de medicamentos, lo que representa el 75% de las quejas, Durante los últimos meses del año se incrementó de manera exponencial las solicitudes en los diferentes medios de recepción, lo cual ha causado un colapso y naturalmente retraso en las respuestas, situación que ya se está manejando con la jefatura de división y las diferentes áreas que intervienen para superar la crisis con el menor impacto posible.

La única queja del cuarto trimestre de 2020 en Manizales, la presentó una contratista de Unisalud, del área de Odontología, por el comportamiento de un Usuario que se reusó a cumplir con los lineamientos para la salida de las instalaciones de Unisalud por una puerta específica. El usuario fue realimentado a través de oficio enviado por la Jefe Administrativa y Financiera de la Sede.

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de sugerencia durante cuarto trimestre 2020



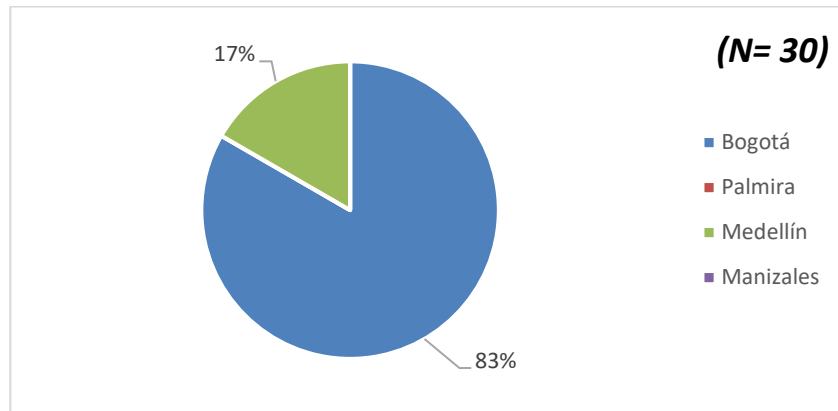
Fuente: Base de datos Aranda.

En la sede Bogotá se presentaron 7 sugerencias entre las cuales la más frecuente fue la realización de pruebas PCR- COVID-19 con costo a pacientes asintomáticos sin contacto sospechoso o a personas que requieren las pruebas por motivo viaje. Los usuarios también sugieren que se genere una contraseña para una mayor privacidad en el pago de bonos y que estos se puedan pagar con tarjeta de crédito. Se encontraron 2 manifestaciones que no corresponden a manifestaciones sino a solicitud de información.

En la Sede Manizales, se recibió una sugerencia respecto al costo del domicilio para recibir los medicamentos. Plantea la Afiliada que el costo es alto y que otras EPS no cobran el servicio. El Jefe de División de la sede dio respuesta escrita a la usuaria explicando los términos de la negociación con el operador logístico y los beneficios de recibir en el domicilio los medicamentos.

En las sedes Medellín y Palmira no se presentaron manifestaciones.

Gráfica 06: Manifestaciones nacionales de solicitud de información durante cuarto trimestre 2020



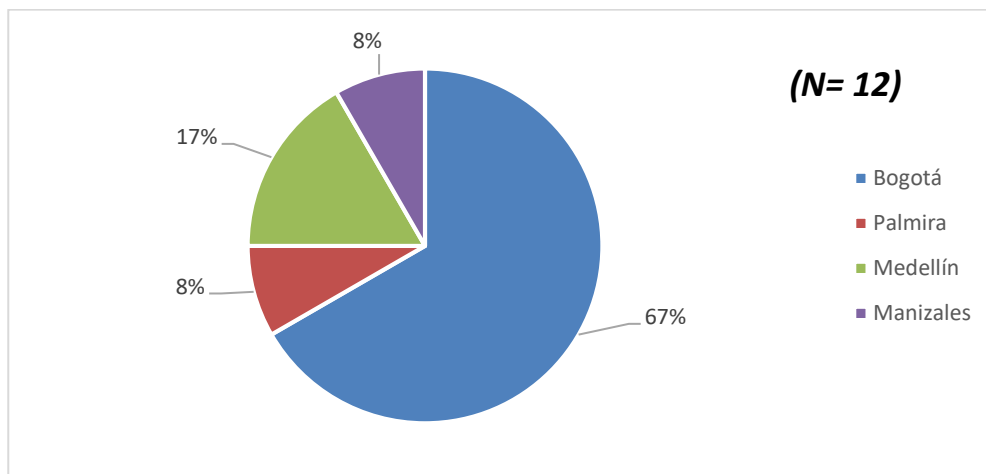
Fuente: Base de datos Aranda

En la sede Bogotá las manifestaciones de solicitud de información son en su mayoría sobre los procesos de reformulación en paciente crónico, revisión de cuotas moderadoras y trámites de afiliaciones (multiafiliación y base de ADRES). Llama la atención que de las 25 solicitudes radicadas, 6 de ellas son reclamos y no solicitudes de información.

En la sede Medellín, hubo 5 manifestaciones de solicitud de información, nuevamente destacándose Unisalud virtual, donde requerían la solución de los casos radicados en dicha plataforma con 3 casos, representados en el 60%.

En La Sedes Palmira y Manizales no se recibieron solicitudes de información en el IV trimestre del año 2020.

Gráfica 07: Manifestaciones nacionales de felicitaciones durante el cuarto trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

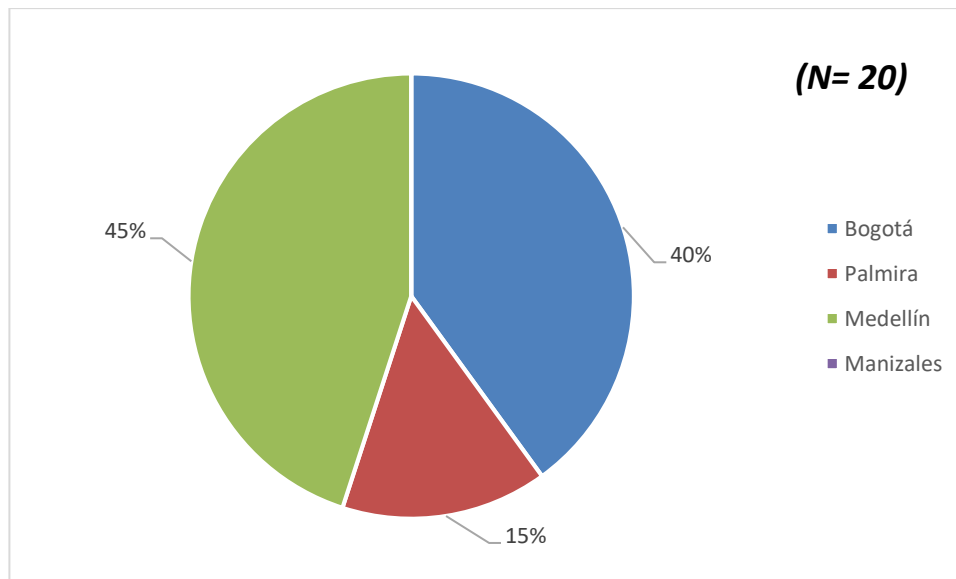
En la sede Bogotá se presentaron 8 felicitaciones por el excelente servicio del personal de la unidad, en especial mención al área de autorizaciones, CTC, ejercicio físico, Laboratorio y PAD. Se encuentran felicitaciones a dos instituciones prestadoras, Clínica Shaio y Fundación Santa Fe de Bogotá.

En la sede Palmira se recibió una felicitación para la sede por la oportuna respuesta en asignación de una cita para un procedimiento especializado con un prestador externo, el cual es muy importante para la conservación del estado de salud de la paciente, informándonos que agradece las mejoras que se han venido presentado en la prestación del servicio.

En la sede Medellín, se recibieron 2 manifestaciones de felicitación durante el trimestre 4 de 2020 donde felicitan a 2 funcionarias, la Enfermera Jefe de Fomento y Protección y una Auxiliar de Recepción Médica por su diligencia y respuesta.

En la Sede Manizales se recibió una felicitación de un afiliado agradeciendo en general todos los servicios que le suministra Unisalud.

Gráfica 08: Manifestaciones nacionales de otros – PQR con riesgo vital durante el cuarto trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

En la sede Bogotá se recibieron 8 manifestaciones denominadas Riesgo Vital. Dos de ellas son dirigidas a la atención COVID-19, refieren que las líneas no contestan y que la atención no se realiza rápidamente, en una de ellas el usuario manifestó su inconformidad por tener que dirigirse a la unidad para toma de muestra presencial.

Se encuentran dos manifestaciones por autorización de curaciones y de múltiples servicios que no son de carácter prioritario, y una manifestación por la oportunidad de citas médicas. Se encuentra 1 manifestación en blanco.

Las PQRS con riesgo vital recibidas en la sede Palmira, se tramitaron de manera inmediata, dando respuesta a las solicitudes de medicamentos y exámenes de laboratorio. Uno de los casos que requería una atención de oftalmología domiciliaria, se notificó al usuario que en la región no hay entidades habilitados que presten ese servicio.

En la sede Medellín, se recibieron 9 manifestaciones de riesgo vital, de las cuales 4 fueron por demoras en trámites de medicamentos, esto representa el 44% de las manifestaciones, como se mencionó en anteriores apartados.

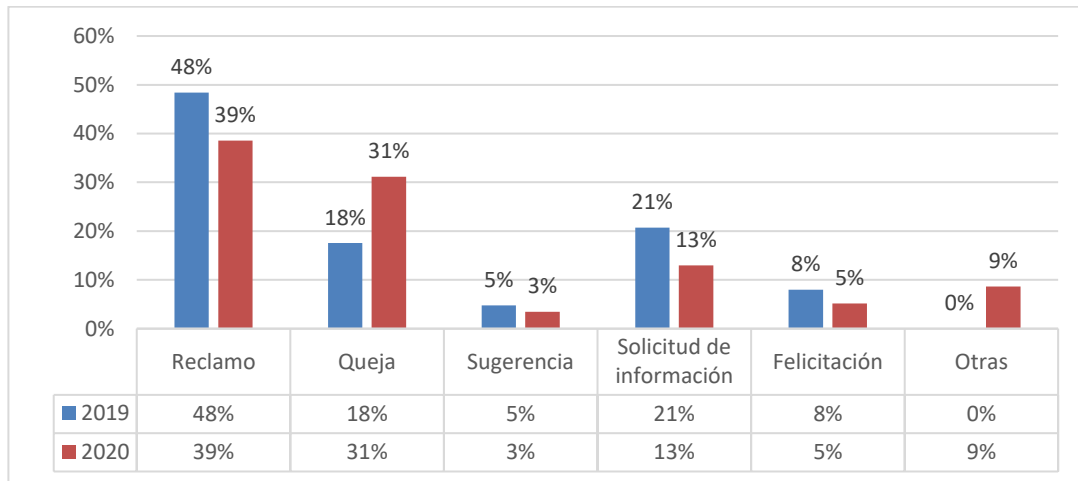
En La Sede Manizales no se recibieron manifestaciones de riesgo vital en el cuarto trimestre del año 2020.

En comparación con el 2019, se puede analizar que:

Tipo	2019	2020
Reclamo	91	89
Queja	33	72
Sugerencia	9	8
Solicitud de información	39	30
Felicitación	16	12
Otras	0	20
Total	188	231

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción cuarto trimestre de 2019 y base de datos Aranda

Gráfica 09: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el cuarto trimestre 2019-2020



Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción cuarto trimestre de 2019 y base de datos Aranda

En comparación con el año 2019 se puede evidenciar una disminución de reclamos del 19%, de sugerencias en un 40% y de solicitud de información y de felicitaciones en un 38%. Así mismo, en este comparativo con el cuarto trimestre del 2020 se encuentra un aumento de 72% de quejas.

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

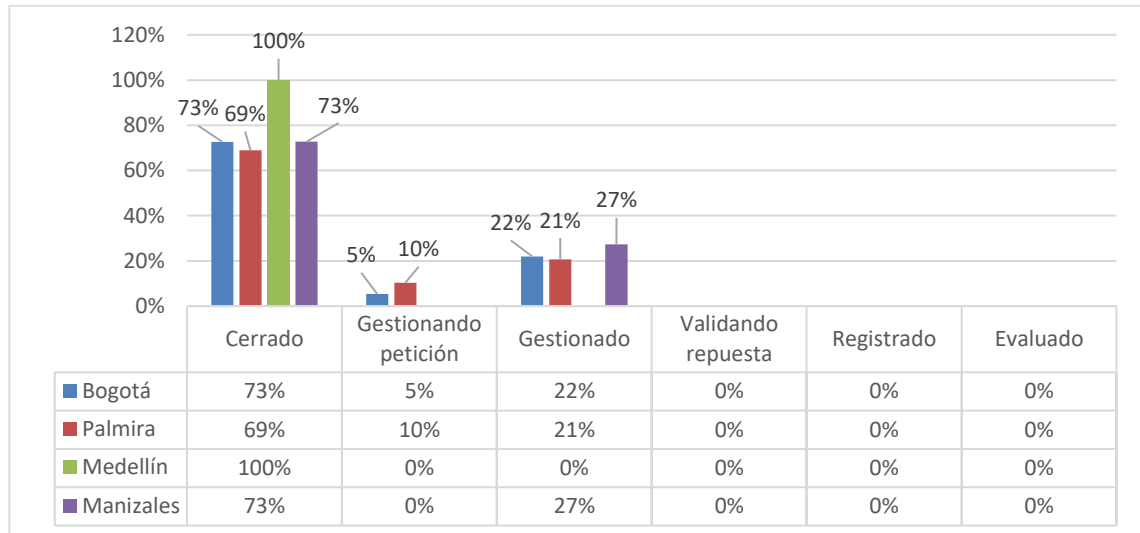
El estado, se clasifica según el protocolo establecido por la Universidad Nacional de Colombia, así:

Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el cuarto trimestre 2020				
ESTADO	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Cerrado	109	20	41	8
Gestionando petición	8	3	0	0
Gestionado	33	6	0	3
Validando respuesta	0	0	0	0
Registrado	0	0	0	0
Evaluable	0	0	0	0
TOTAL	150	29	41	11

Fuente: Base de datos Aranda

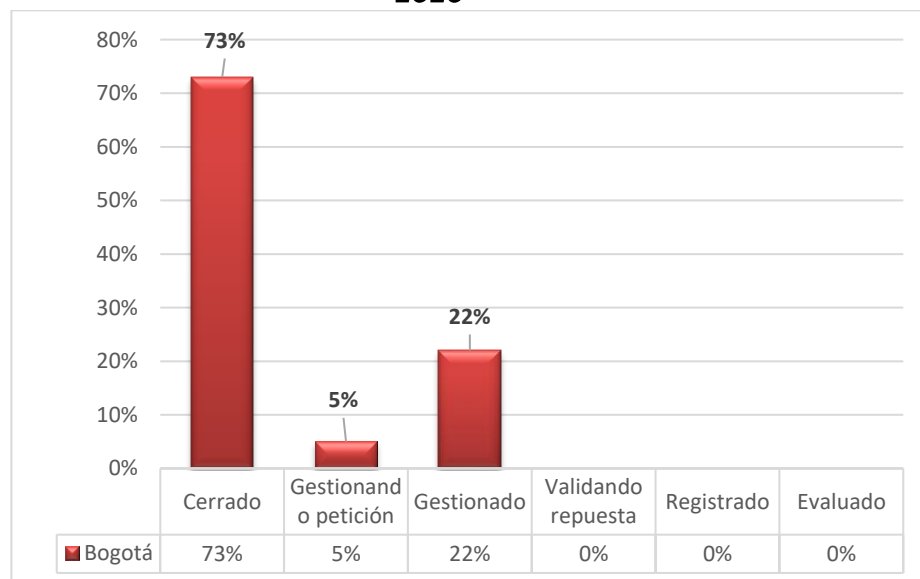
Es importante resaltar que se exponen los valores en 0 para evidenciar los resultados de la base de datos del sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad.

Gráfica 10: Estado de manifestaciones nacionales durante el cuarto trimestre 2020



Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción cuarto trimestre de 2019 y base de datos Aranda

Gráfica 11: Estado de manifestaciones sede Bogotá durante el cuarto trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

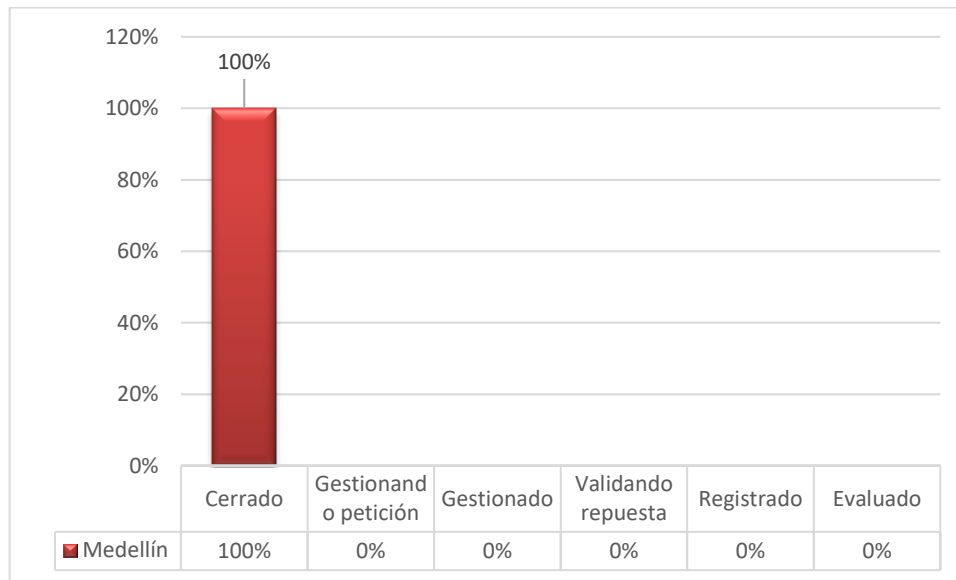
En la sede Bogotá se presenta una alta recepción de manifestaciones ya que manejamos el grupo poblacional más grande y se ha presentado congestión de los canales virtuales y

telefónicos por la situación actual de pandemia que, al parecer, es una situación comparada con las entidades prestadoras externas.

Se han realizado mejoras en los canales de comunicación con los usuarios y en los procesos para hacer más efectiva la atención a los usuarios. Es de resaltar que durante el cuarto trimestre del año 2020 en la sede Bogotá no han quedado casos represado, dando cumplimiento y solución a las manifestaciones de los usuarios.

En las demás sedes se evidencia un trabajo fuerte por dar cumplimiento en los tiempos establecidos a las manifestaciones interpuestas, que aumentan en comparación con el año 2019.

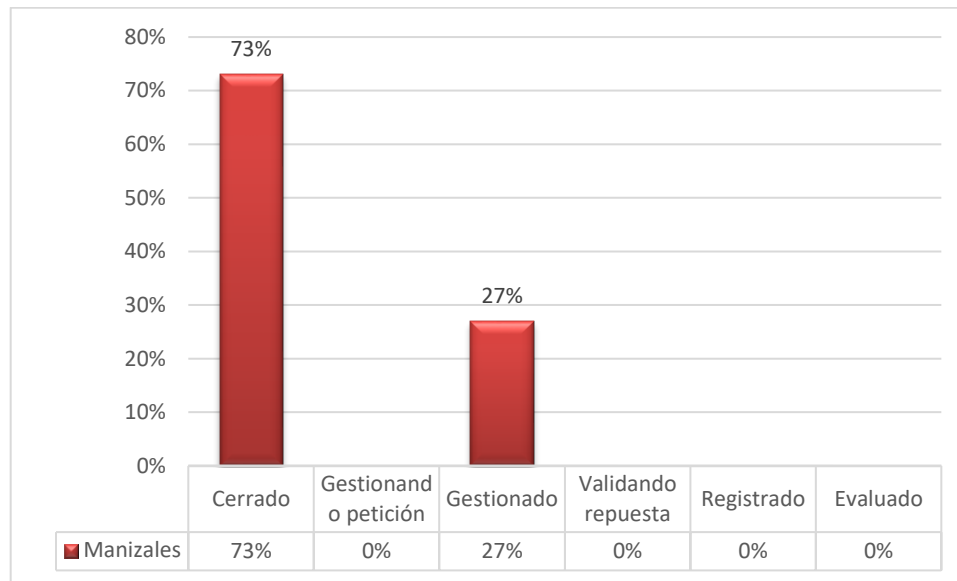
Gráfica 12: Estado de manifestaciones sede Medellín durante cuarto trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

En la sede Medellín, para el cuarto trimestre de 2020, encontramos que de las 41 manifestaciones todas en estado “cerrado”, es decir, se le dio respuesta y cierre a los casos de la vigencia en su totalidad.

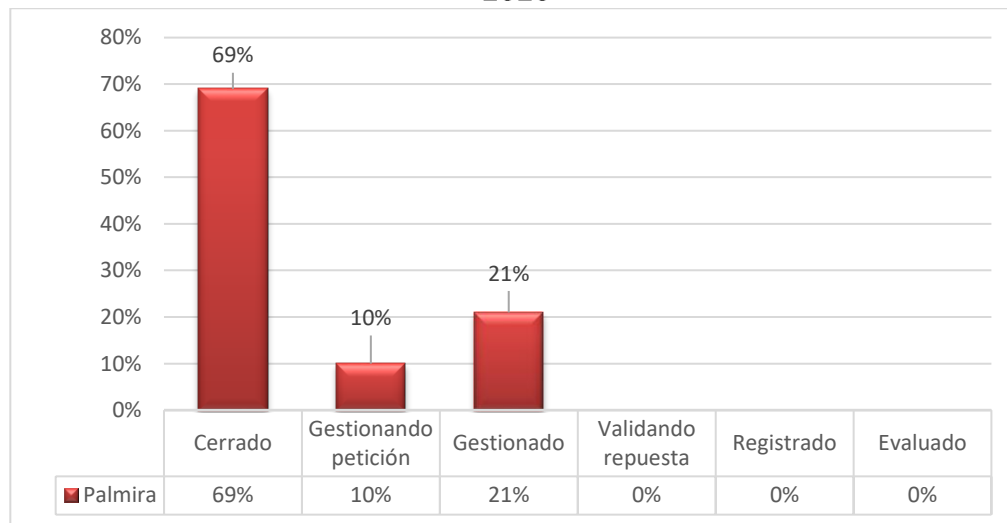
Gráfica 13: Estado de manifestaciones sede Manizales durante el cuarto Trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

El 73% de las manifestaciones (8 de 11) están cerradas, las tres restantes, están gestionadas y dentro de términos de tiempo (dos con vencimiento el 5 de febrero de 2021 y una con vencimiento el 6 de enero de 2021).

Gráfica 14: Estado de manifestaciones sede Palmira durante el cuarto trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

Se resalta que el 90% (26/29) de las manifestaciones se respondieron oportunamente y para los 3 restantes, se está dentro del tiempo de respuesta y por eso no cerró los casos antes del corte 31/12/2020.

- **Perfil del usuario que hace la solicitud**

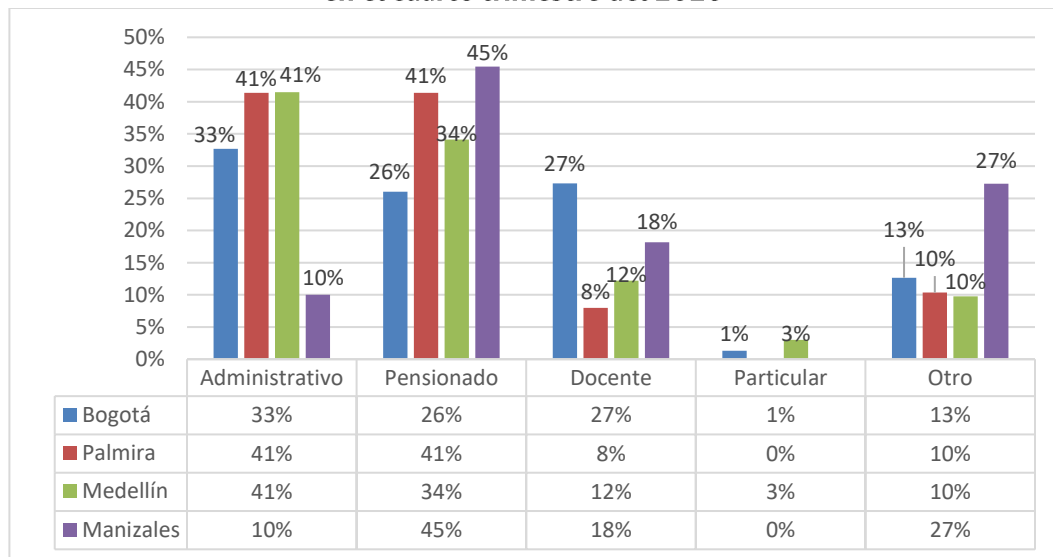
En este aspecto, podemos darnos cuenta quiénes son los usuarios más activos al momento de radicar las solicitudes y de evaluar los servicios recibidos por parte de Unisalud, por tal motivo se realizó el siguiente análisis:

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Administrativo	49	12	17	1
Pensionado	39	12	14	5
Docente	41	2	5	2
Particular	2	0	1	0
Otro	19	3	4	3
TOTAL	150	29	41	11

Fuente: base de datos Aranda

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”.

Gráfica 15: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el cuarto trimestre del 2020



Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción cuarto trimestre de 2019 y base de datos Aranda

- **Canal habilitado por el solicitante**

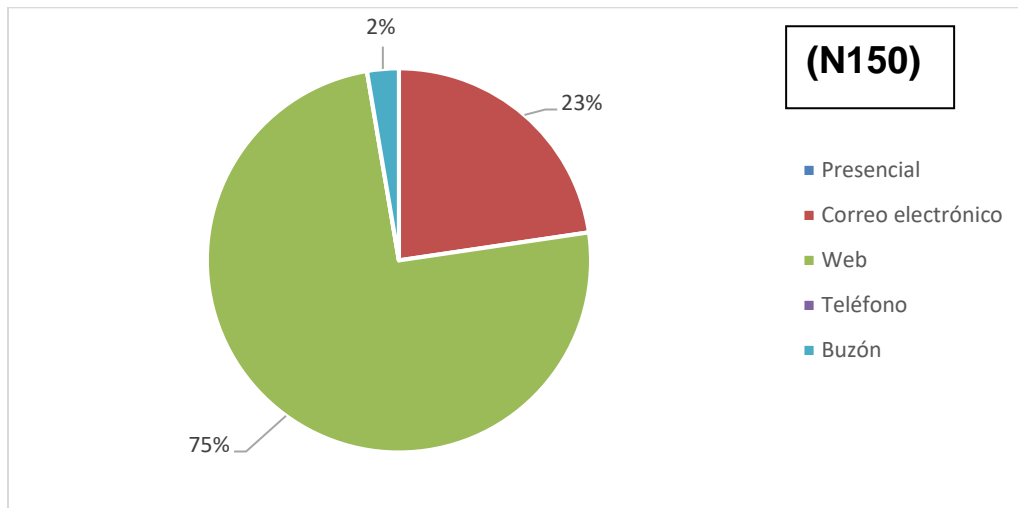
Esta medición permite reconocer cuál es el canal de mayor uso y las mejoras que se puedan presentar en él al momento de establecer este tipo de planes.

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 07: Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones				
CANAL	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Presencial	0	4	0	1
Correo electrónico	34	16	4	8
Web	112	8	37	2
Teléfono	0	1	0	0
Buzón	4	0	0	0
Total	150	29	41	11

Fuente: base de datos Aranda

Gráfica 16: Canales de la sede Bogotá desde donde se radican las manifestaciones 2020

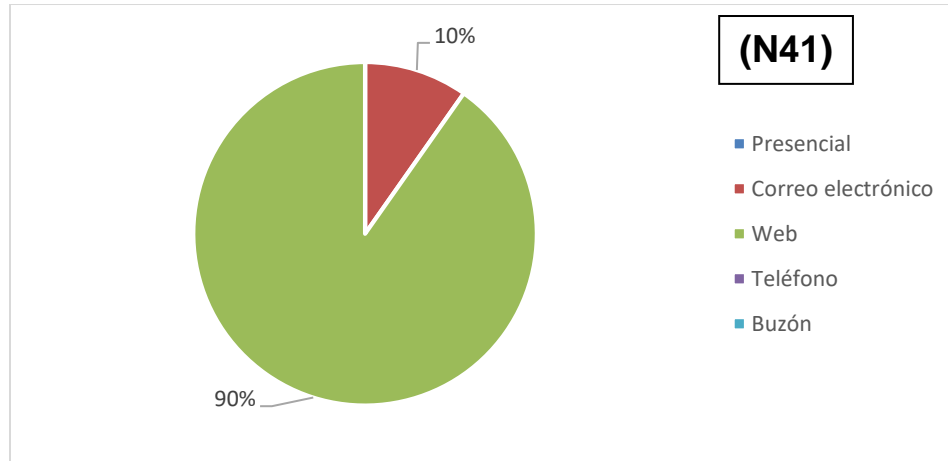


Fuente: base de datos Aranda

Es importante y destacado ver la migración de las manifestaciones al sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, Aranda, justo después de iniciar la campaña de uso del aplicativo y por la situación pandemia, los usuarios están utilizando en un 74% los canales dispuestos para evitar la presencialidad en la sede.

Aún se refleja el uso de canales presenciales, pero en una medida muy baja, lo cual puede obedecer al confinamiento por COVID-19. Es importante seguir reforzando la campaña del envío de las PQRS a través del sistema Aranda y no solo del correo electrónico.

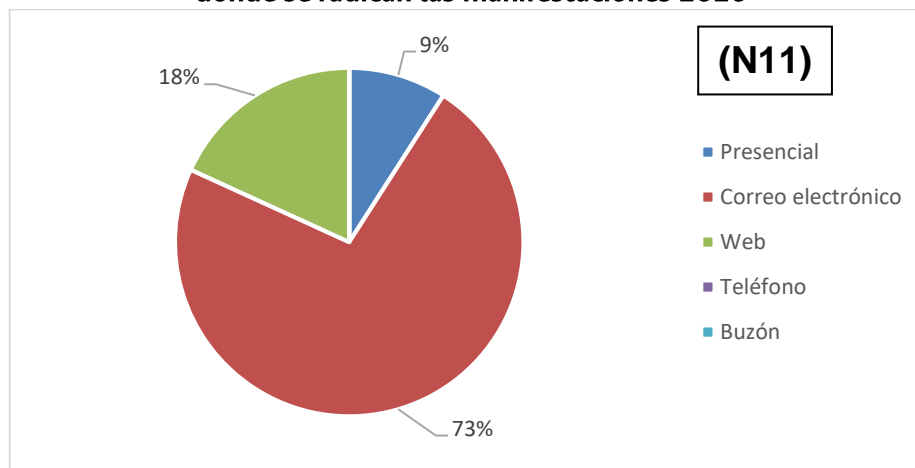
Gráfica 17: Canales de la sede Medellín desde donde se radican las manifestaciones 2020



Fuente: base de datos Aranda

En la sede Medellín cada trimestre hemos visto como incrementan las manifestaciones de manera electrónica, especialmente a través de la página de Aranda, esto obedece a la situación de confinamiento por la pandemia del COVID-19 y a las múltiples directrices que se han dado desde el área de comunicaciones y desde el área misma de atención al usuario de la sede para el uso de dicho sistema.

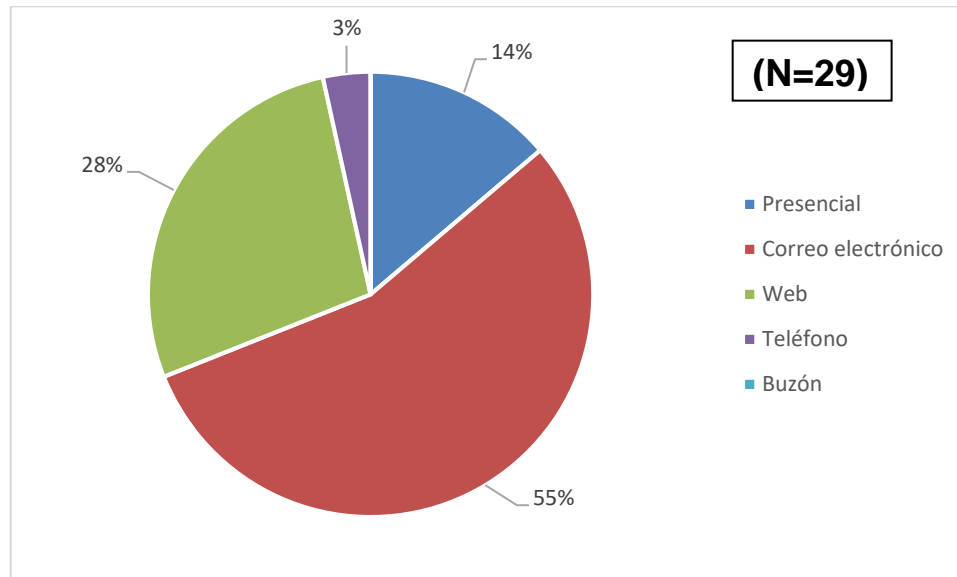
Gráfica 18: Canales de la sede Manizales desde donde se radican las manifestaciones 2020



Fuente: base de datos Aranda

En Unisalud Manizales el principal canal para la presentación de manifestaciones fue el correo electrónico (8 de las 11 recibidas). A través de ARANDA (Web) se recibieron 2, y la restante fue presentada de manera presencial en la ventanilla de atención al usuario. El comportamiento similar al del anterior trimestre.

Gráfica 19: Canales de la sede Palmira desde donde se radican las manifestaciones 2020



Fuente: base de datos Aranda

A raíz de la pandemia y de la situación por la emergencia por COVID-19 en la que se cerró el campus universitario, se puede reflejar que en la sede hay un gran número de quejas radicas a través del correo electrónico, el canal más utilizado tanto por los activos como los pensionados.

Aunque ya no se cuenta con manifestaciones de manera presencial, es importante seguir fortaleciendo el uso del aplicativo Aranda.

- **Nivel de cumplimiento en la respuesta**

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2019	14.3	9.1	4.4	9.1	11.5
2020	13,2	10,9	5.4	10.8	9,03

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción cuarto trimestre de 2019 y base de datos Aranda

Durante el cuarto trimestre del año 2020, se pudo evidenciar una mejora en el promedio de respuestas con un promedio de 9.03 días, mientras que en el año 2019 el promedio de respuesta fue de 11.5 días.

Es necesario aclarar que durante el cuarto trimestre del 2020 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre, así:

Tabla 09: Casos que no tienen fecha de solución cuarto trimestre 2020			
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
8	3	0	0

Fuente: base de datos Aranda

La sede Bogotá presenta 8 casos que al cierre del trimestre no tenían respuesta, sin sobrepasar el tiempo adecuado para las mismas, ya que fueron radicadas en los últimos días del mes de diciembre y se está trabajando en su oportuna solución. De estas solicitudes 2 pertenecen a Unisalud y las 6 adicionales a prestadores externos.

A la fecha del corte a 31/12/2020, en la sede Palmira, se encontraban tres casos pendientes de respuesta ya que se ingresaron finalizando el periodo de análisis, pero se encontraban dentro del rango aprobado para respuesta.

6. Mejoras

Dentro del análisis realizado, se considera necesario que:

- 1) Se sugiere que ARANDA permita identificar los usuarios Beneficiarios, puesto que actualmente quedan incluidos como “otros” y en caso de Unisalud estas personas son las que más presentan Manifestaciones.
- 2) Se sugiere que ARANDA conserve los datos de los usuarios beneficiarios o externos que ya hayan presentado manifestaciones, de tal manera que no sea necesario ingresar todos los datos cada vez que presente un caso.
- 3) Se sugiere que el reporte generado por ARANDA importe el campo de “IPS externa”, que se diligencia en datos adicionales al momento de ingresar un caso. Disponer de esta información en el reporte de ARANDA, facilita la gestión, el seguimiento y los reportes consolidados.
- 4) Se mejoraron los tiempos de respuesta de acuerdo al informe del trimestre III del año 2020, sobre todo para la sede Bogotá, pero se espera que las manifestaciones continúen en aumento por las situaciones producto de la pandemia (Vacunación, segundo pico de COVID-19, etc.) por eso se cuenta con dos personas atendiendo las PQRS de la sede Bogotá.
- 5) Se está trabajando con las sedes para la implementación definitiva del Procedimiento para la elaboración de este informe trimestral y aplicarlo desde el informe del 2021.
- 6) Para el Primer informe de Manifestaciones del año 2021 se realizará un análisis de las mejoras planteadas en el 2020 y sus respectivos avances.

- 7) Es importante aclarar que el sistema de PQRS ARANDA es de usuarios para afiliados y no funcionarios, por eso se trabajará con estos para que conozcan cuál es el proceso que deben seguir en el caso de querer interponer una queja por una situación con un usuario.

7. Análisis satisfacción

Tabla 10: Ficha técnica encuesta de satisfacción cuarto trimestre 2020	
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	854 a nivel nacional
Meta	La meta establecida es del 90%
Criterios de evaluación	Atributos de calidad en salud determinados por la Universidad Nacional de Colombia y el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.
Escala	De uno a 5 donde 1 es insatisfecho, 2 un poco insatisfecho, 3 medianamente satisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho
Método de aplicación	La encuesta se aplica en relación con un momento de verdad reciente. El usuario elige solamente el servicio al que asistió y califica los aspectos propuestos.

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

- Número de respuestas a la encuesta de satisfacción**

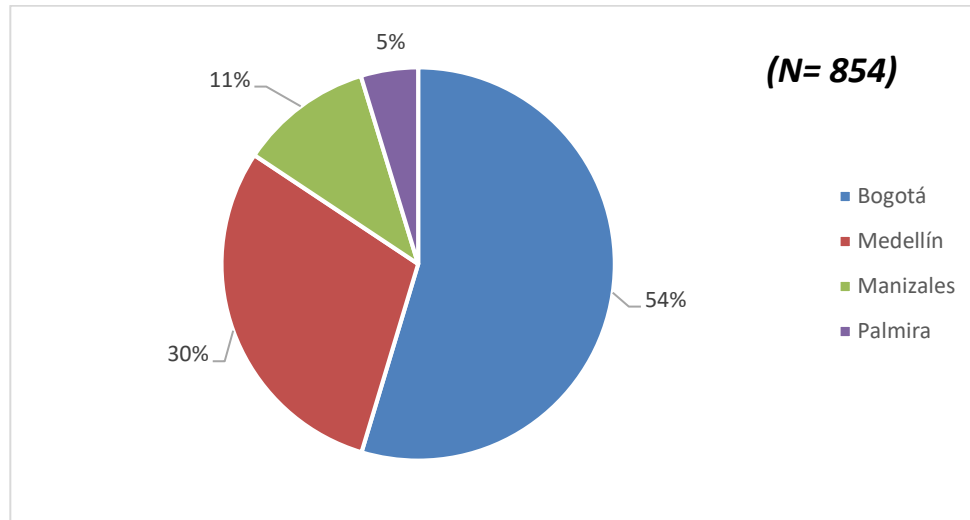
Desde cada una de las sedes de Unisalud se recibieron respuestas de satisfacción, las cuales se exponen de la siguiente manera:

Tabla 11: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el cuarto trimestre de 2020

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
469	252	93	40	854

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Gráfica 20: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el cuarto trimestre de 2020



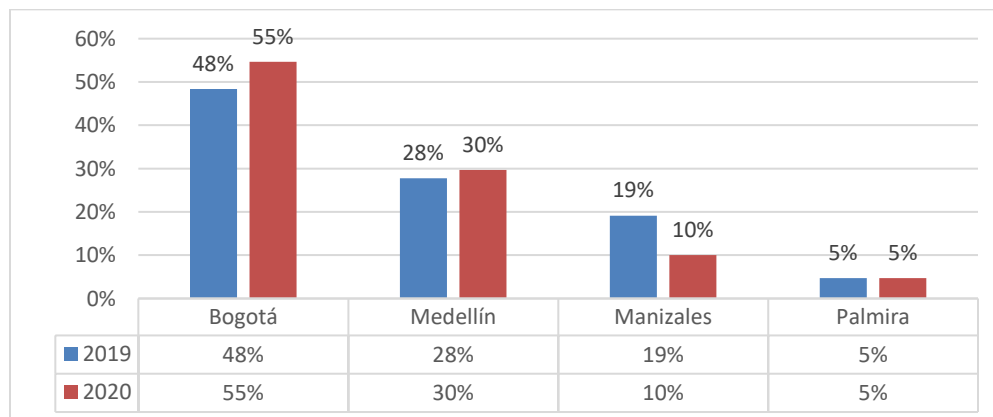
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

En comparación con el 2019 se puede encontrar que:

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
2019	134	77	53	13	277
2020	469	252	93	40	854

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

Gráfica 21: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el cuarto trimestre 2019- 2020



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

Existe un aumento significativo en las sede de Bogotá y Medellín de respuestas de satisfacción por parte de los usuarios en comparación con el año 2019, esto obedece en gran parte a la amplia divulgación que se le ha hecho a esta encuesta de satisfacción entre los usuarios ya que estos se encontraban en un momento de amplio uso de los servicios.

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

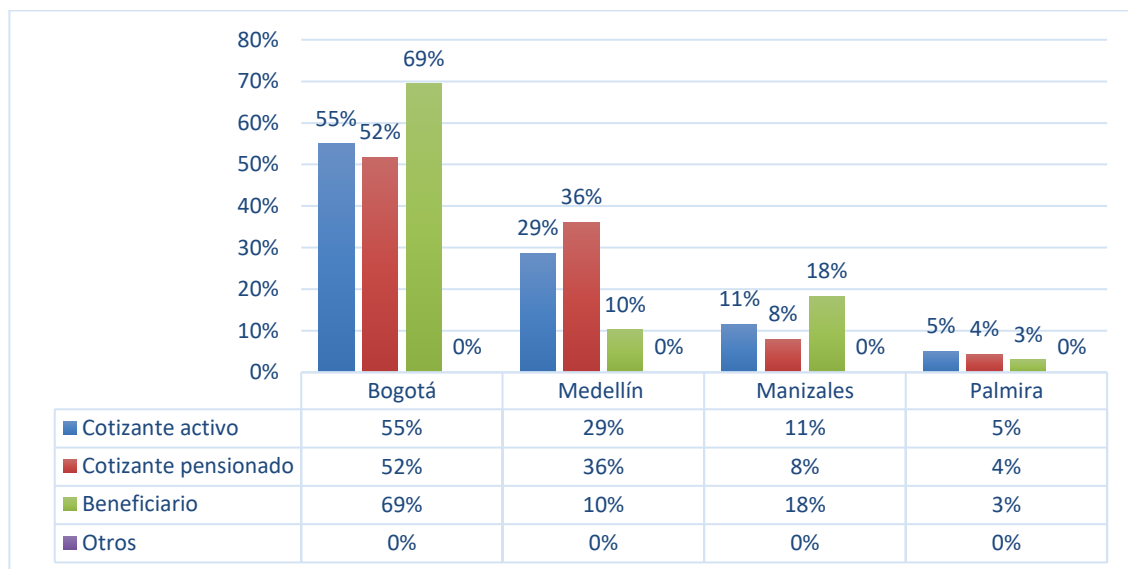
Tabla 13: Perfilamiento de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el cuarto trimestre del 2020

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total	%
Cotizante activo	316	164	66	29	575	67%
Cotizante pensionado	119	83	18	10	230	27%
Beneficiario	34	5	9	1	49	6%
Otros	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	469	252	93	40	854	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

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 2020 pero que no cuentan con más de 3 calificaciones.

Gráfico 22: Perfilamiento de manifestaciones del cuarto trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

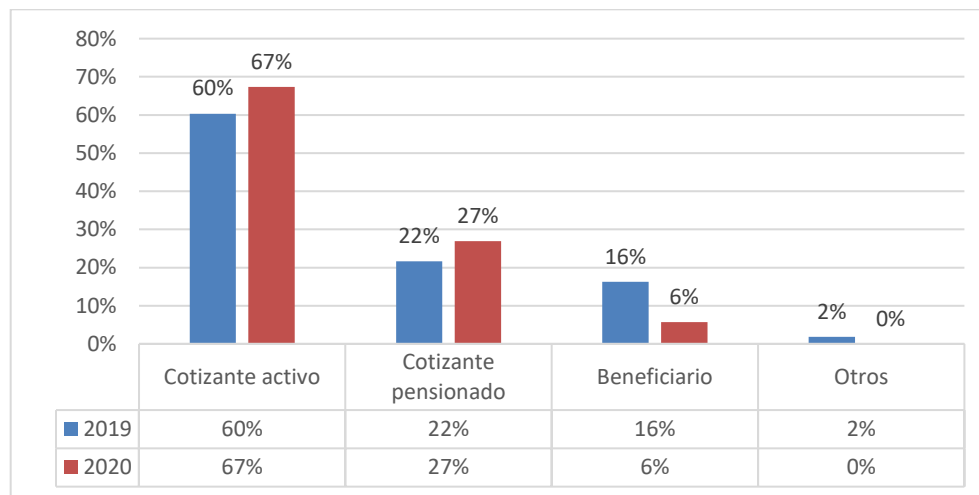
Es de resaltar, que en este gráfico la sumatoria y valores porcentuales se realizan con base en el perfil del usuario, tal y como se muestra en la tabla número 13, mas no en la sumatoria por sedes.

En comparación con el 2019 se puede encontrar que:

Tabla 14: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones de cuarto trimestre del 2019-2020		
	2019	2020
Cotizante activo	167	575
Cotizante pensionado	60	230
Beneficiario	45	49
Otros	5	0
Total	277	854

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

Gráfico 23: Comparativo de participación encuesta de satisfacción durante el cuarto trimestre del 2019-2020



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

• Satisfacción general

Tabla 15: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el cuarto trimestre del 2020

Sedes	Insatisfecho (1)	Un poco Insatisfecho (2)	Medianamente satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	
Bogotá	37	25	20	98	289	
Manizales	1	2	0	7	83	
Medellín	34	13	25	61	119	
Palmira	5	3	2	6	24	
Total	77	43	47	172	515	854

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

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

1: Insatisfecho

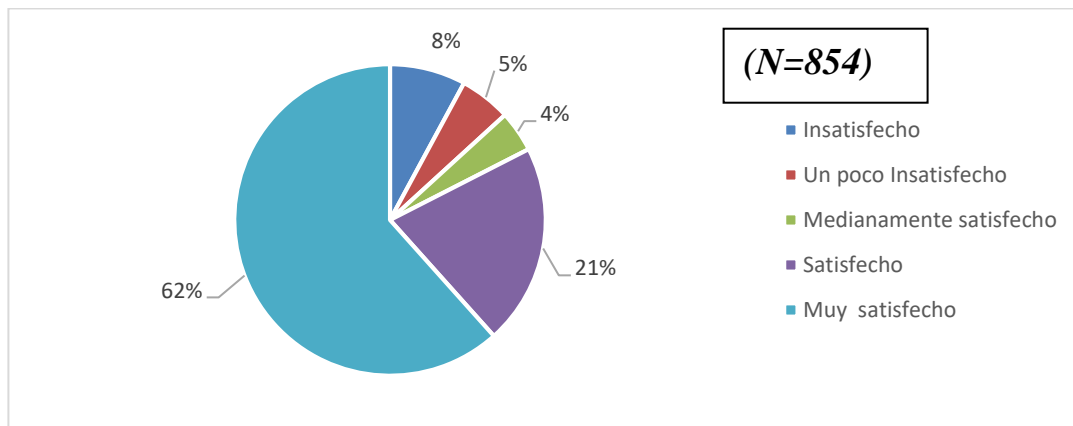
2: Un poco insatisfecho

3: Medianamente satisfecho

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

Gráfico 24: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el cuarto trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Para los usuarios que respondieron la encuesta de Unisalud Sede Bogotá, el 88.1%, esta satisfecho por la prestación de los servicios de salud en general, y el 11.9% manifiesta la necesidad de fortalecer la oportunidad de atención telefónica de los diferentes servicios prestados por la Unidad.

En Unisalud sede Medellín, el 47,2% de los usuarios encuestados manifestaron encontrarse muy satisfechos con el servicio prestado, el 24,2% refieren encontrarse satisfechos, lo que suma un total de satisfacción del 71,4%, dado por la amabilidad en la atención tanto del personal médico como administrativo; servicio virtual oportuno, eficaz y de calidad; disponibilidad de diversos medios de comunicación para orientación y disposición para solucionar las solicitudes de los usuarios.

Los usuarios que refieren encontrarse insatisfechos (1,5%), un poco satisfechos (5,2%) y medianamente satisfechos (9,9%) refieren dificultades con el servicio de dispensación de medicamentos, necesidad de reactivar los servicios presenciales, dificultades en acceso telefónico y oportunidad en entrega de autorizaciones.

Respecto a la Sede Manizales el 95,6% de los afiliados están satisfechos con los servicios recibidos (88,9% Muy Satisfechos y el 6,7% satisfechos), destacándose los atributos oportunidad y amabilidad y los servicios de autorizaciones y consulta médica programada. El 4,4% de los afiliados con algún nivel de insatisfacción fueron usuarios de los servicios de asignación de citas telefónicas, específicamente en los atributos de accesibilidad y satisfacción.

En comparación con el año 2019 se puede encontrar que:

Tabla 16: Comparativo de la satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, en el cuarto trimestre del 2019 – 2020						
Sedes	Insatisfecho (1)	Un poco insatisfecho (2)	Medianamente satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	
Bogotá 2020	37	25	20	98	289	
Manizales 2020	1	2	0	7	83	
Medellín 2020	34	13	25	61	119	
Palmira 2020	5	3	2	6	24	
Total	77	43	47	172	515	854
Bogotá 2019	3	5	9	35	82	

Manizales 2019	2	0	1	2	48	Universidad Nacional de Colombia
Medellín 2019	3	0	4	13	57	
Palmira 2019	0	2	3	5	3	
Total	8	7	17	55	190	

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

- **Satisfacción por servicios**

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

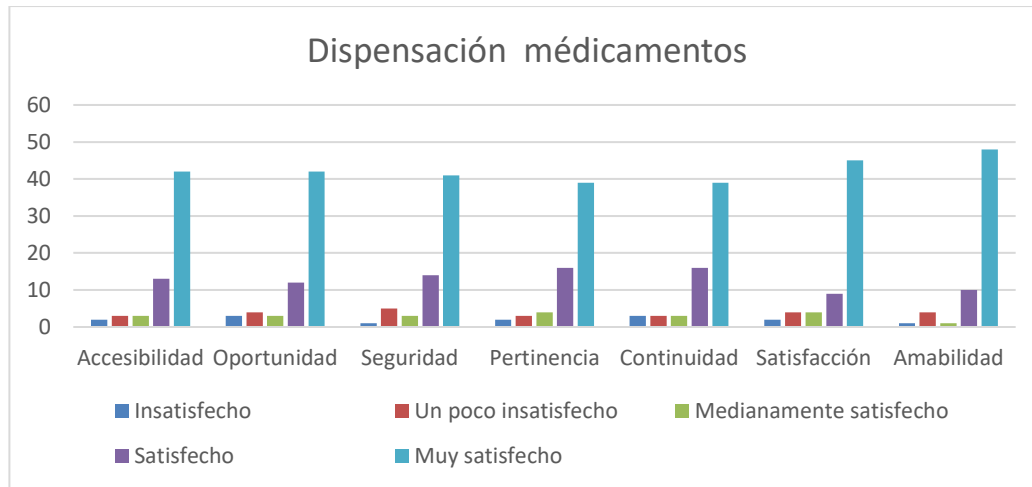
Sede Bogotá

El nivel de satisfacción general de los usuarios de Unisalud sede Bogotá para el 2020 aumento significativamente en comparación al 2019, con una valoración de satisfecho y muy satisfecho en un alto porcentaje de la población, esto teniendo en cuenta que para el 2020 se puso en conocimiento a los usuarios el sistema PQYR de la Universidad Nacional, otros usuarios ya lo conocían. De manera que hay un aumento de respuestas en la encuesta de satisfacción. Es decir que para el 2020 muchos usuarios en comparación al 2019 conocen y tienen fácil acceso para radicar sus PQYR.

Si bien para el 2019 hay 3 usuarios insatisfechos, para el 2020 los usuarios insatisfechos son 37, lo que significa que este aumento está sujeto a una mayor muestra de la población ya que para el 2019 respondieron la encuesta 139 usuarios y para el 2020 respondieron a esta encuesta 469 usuarios, infiriendo que para el 2020 aumentó la cantidad de usuarios que tuvieron acceso a la plataforma de PQYR.

No obstante, cabe destacar que las insatisfacciones están relacionadas con los cambios que asumió la Unidad a raíz de la pandemia, ya que para algunos usuarios fue difícil adaptarse a estos cambios, por no tener la misma facilidad de acceso al servicio y a la información como cuando lo hacían de manera presencial. Sin embargo, es más el número de usuarios satisfechos para el 2020 pese a estos cambios.

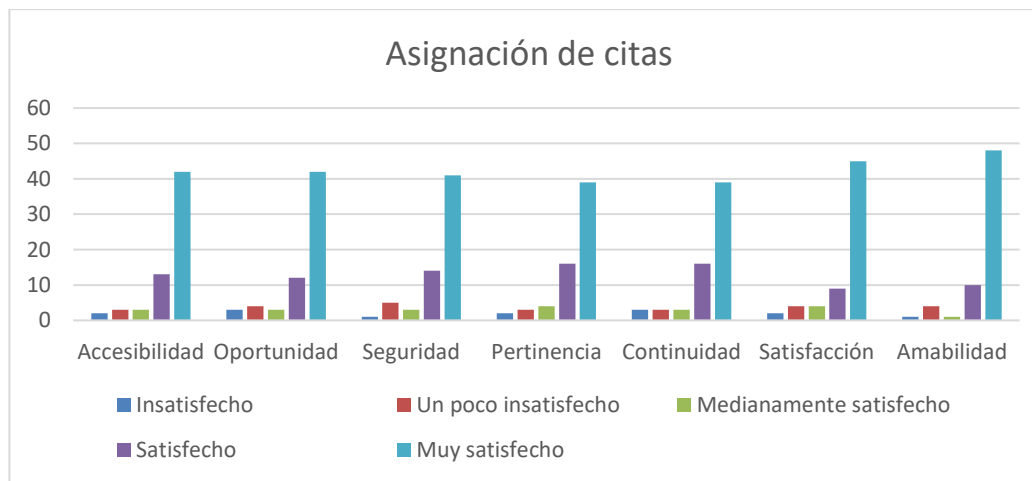
Gráfico 25: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

A pesar de las quejas recibidas como demoras en la entrega de medicamentos. El 45 % de los usuarios se encuentran muy satisfechos con la dispensación de medicamentos, resaltando atributos de calidad como amabilidad, accesibilidad y oportunidad.

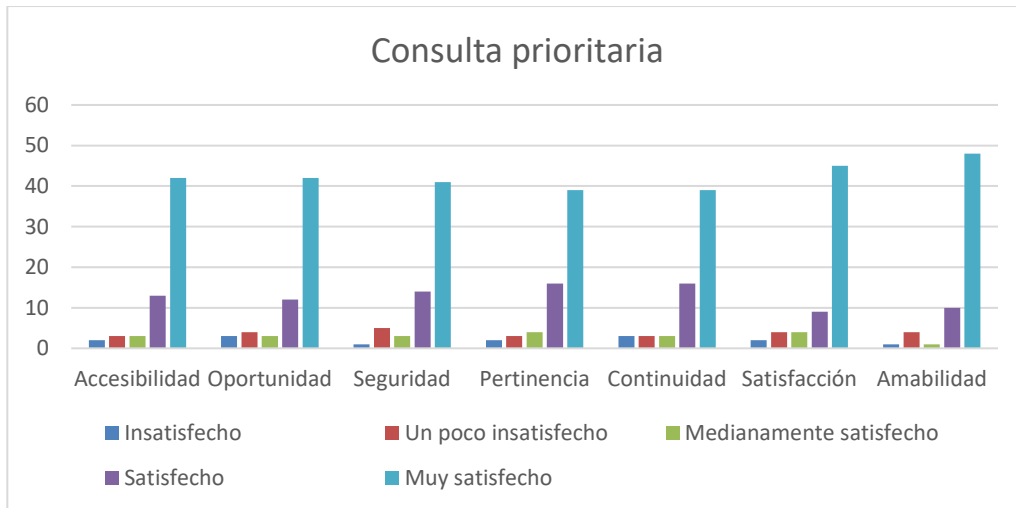
Gráfico 26: Satisfacción en el servicio de asignación de citas de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

A pesar de la comunicación verbal de algunos usuarios ante la dificultad de comunicarse a estas líneas de atención, refiriendo que no contestan o que cuelgan la llamada después de 15 minutos de espera. El 45 % de los usuarios se encuentran muy satisfechos con la asignación de citas, el 48 % resalta la amabilidad, seguido de la accesibilidad y oportunidad.

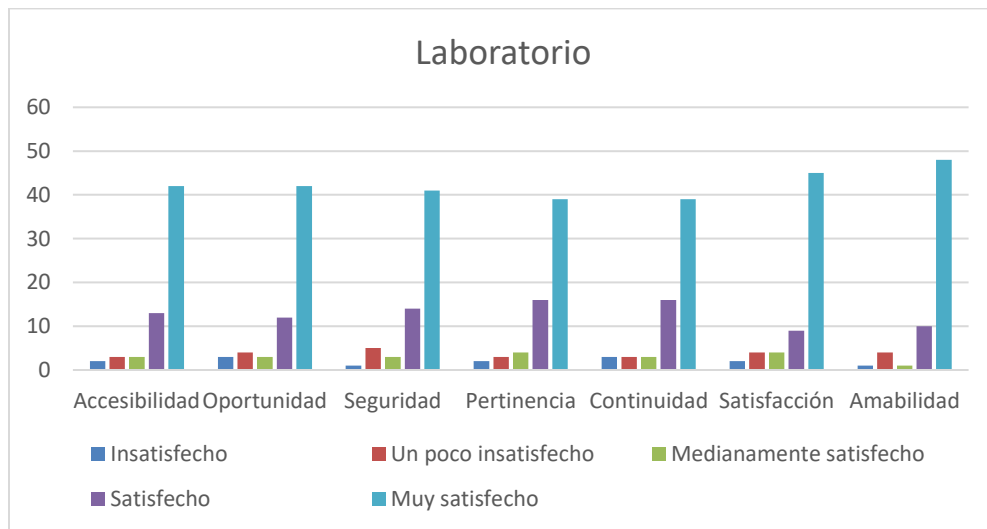
Gráfico 27: Satisfacción en el servicio de consulta prioritaria de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El 45% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con la atención de consulta prioritaria, donde sobresale la amabilidad, accesibilidad y oportunidad.

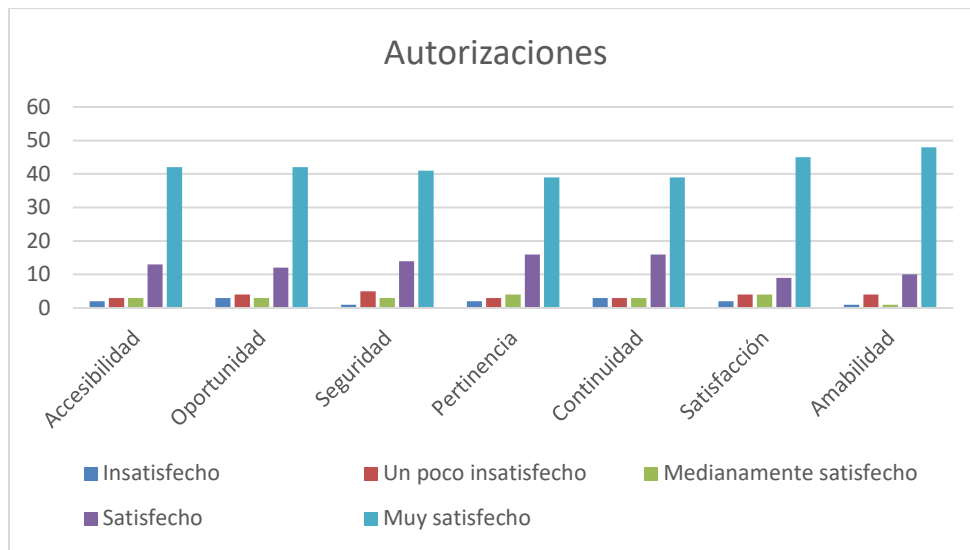
Gráfico 28: Satisfacción en el servicio de laboratorio de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

A pesar de las reiteradas quejas de los usuarios ante la dificultad de comunicarse con las líneas del Laboratorio clínico, el 45% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con este servicio, el 48 % de los usuarios destaca la amabilidad, accesibilidad y oportunidad.

Gráfico 29: Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020

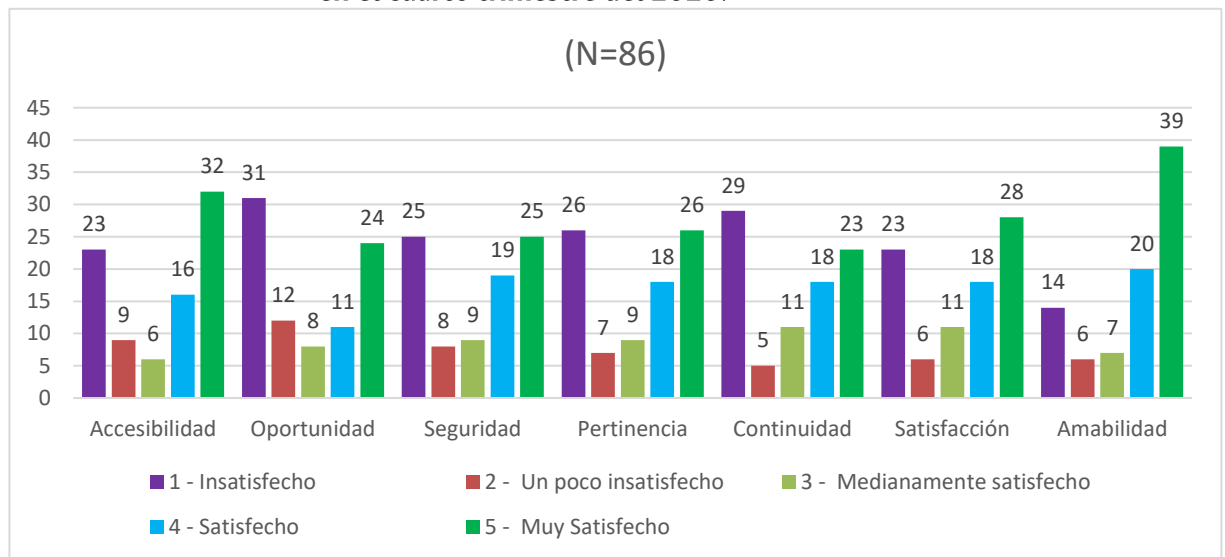


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Esta área es la que más manifestaciones de felicitaciones reciben, el 45% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con el servicio, lo que más resaltan es la amabilidad, seguido de la accesibilidad y oportunidad. Vale la pena resaltar que hay una adecuada respuesta al uso de las herramientas virtuales en este servicio que fue el que más tuvo que hacer uso de ellas.

Sede Medellín

Gráfico 30: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones sede Medellín, en el cuarto trimestre del 2020.

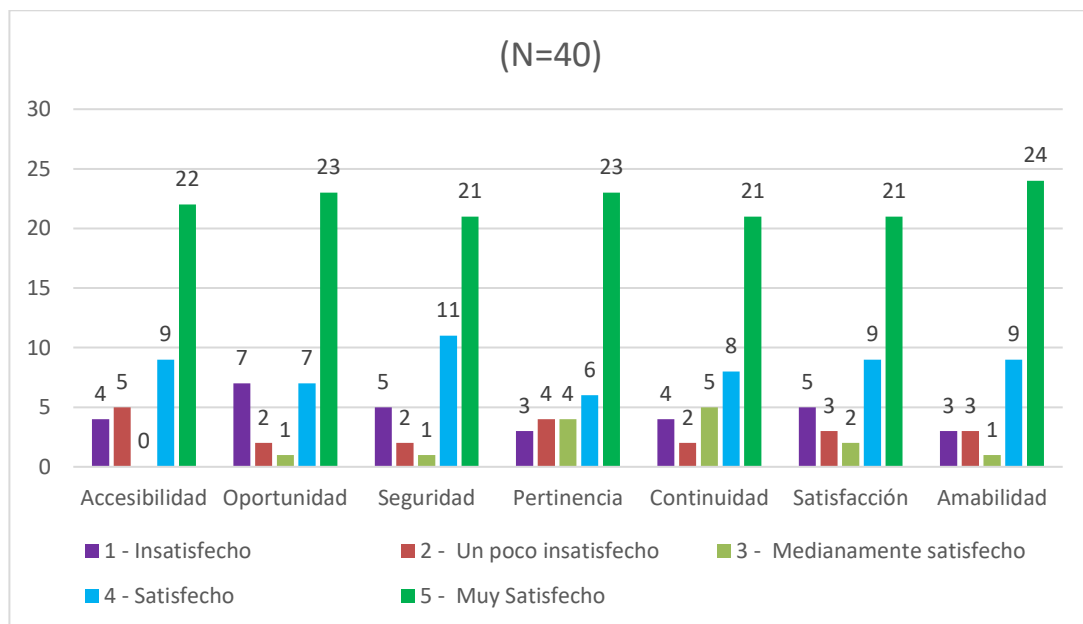


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El servicio de Autorizaciones corresponde al 34% del total de los servicios evaluados en el cuarto trimestre de 2020 en la sede Medellín, logrando un porcentaje de satisfacción general de 53% global de satisfacción.

Los usuarios refieren atención con amabilidad, profesionalismo y calidad humana por parte de los colaboradores de la sede. Sin embargo, enuncian dificultades correspondientes a Unisalud Virtual al considerar la plataforma poco amigable, demora en la entrega de autorizaciones y dificultades en acceso telefónico. Sugieren otras metodologías de atención como WhatsApp, volver a la presencialidad para trámite de autorizaciones y aumento de personal para atención del área.

Gráfico 31: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos sede Medellín, en el cuarto trimestre del 2020.



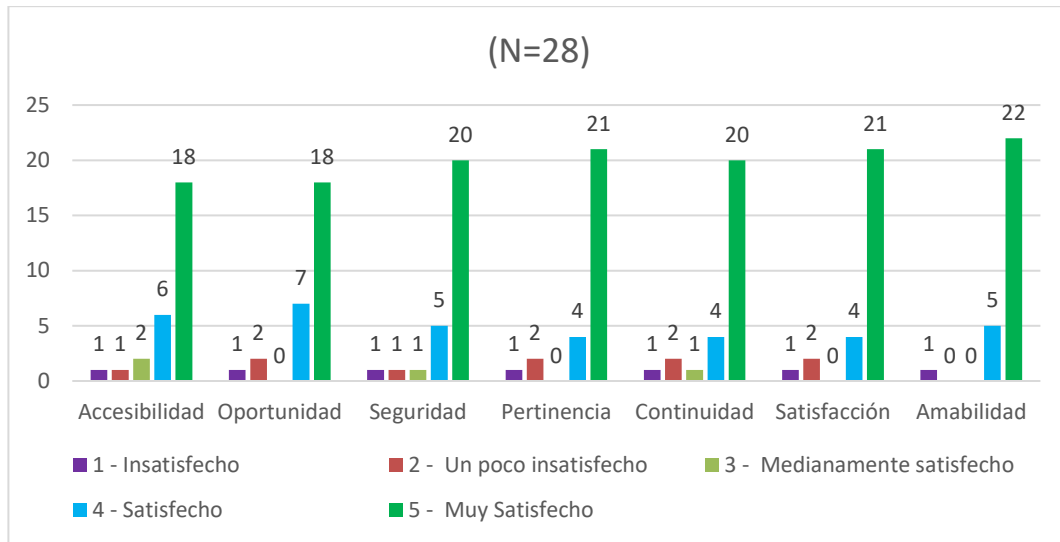
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El servicio de dispensación de medicamentos corresponde al 16% del total de los servicios evaluados en el cuarto trimestre de 2020, logrando un porcentaje de satisfacción de 76%.

Los usuarios refieren amabilidad, disposición y cordialidad del personal de Unisalud para el trámite de medicamentos.

Durante este trimestre se presenta inconformidad por dificultad de acceso telefónico para solicitud de medicamentos, demora en el trámite y entrega de medicamentos para un mes en diciembre.

Gráfico 32: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica programada sede Medellín, en el cuarto trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El servicio de consulta médica programada corresponde al 11% del total de los servicios evaluados en el cuarto trimestre de 2020, logrando un porcentaje de satisfacción general de 89%.

Los usuarios resaltan del servicio oportuno, amable y de calidad por parte de los profesionales, resaltando el servicio del área médica, de odontología y recepción.

En los aspectos a mejorar los usuarios refieren que se facilite la comunicación telefónica, mejorar el tiempo de respuesta de Unisalud Virtual y evaluar la realización de video consultas.

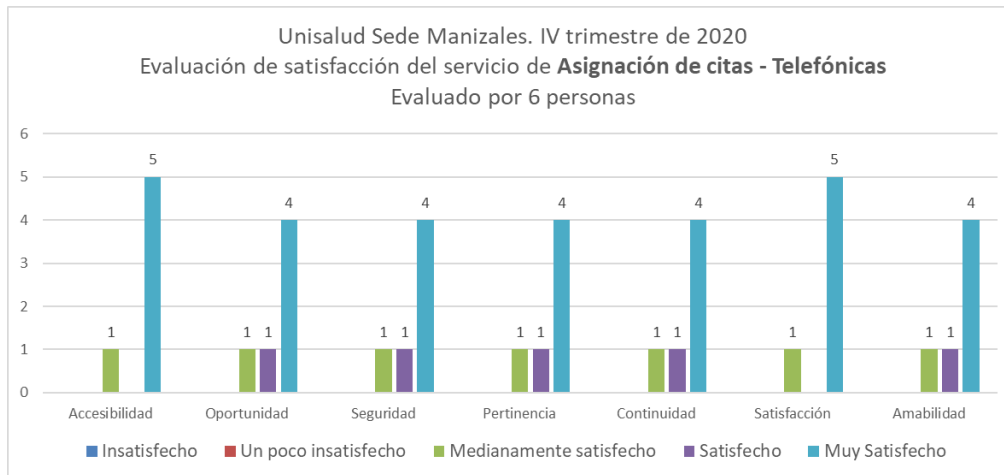
Sede Manizales

En Unisalud Sede Manizales, en el IV trimestre del año 2020, los tres servicios con mayor número de evaluaciones de satisfacción fueron:

- Asignación de citas – Telefónicas, Evaluado por 6 personas.
- Autorizaciones, Evaluado por 33 personas.
- Consulta médica programada, Evaluado por 16 personas.

La asignación de citas telefónicas tuvo un importante incremento en la calificación, comparado con el trimestre anterior al pasar de 3,8 a 4,55. Una de las personas destaca la amabilidad y calidez.

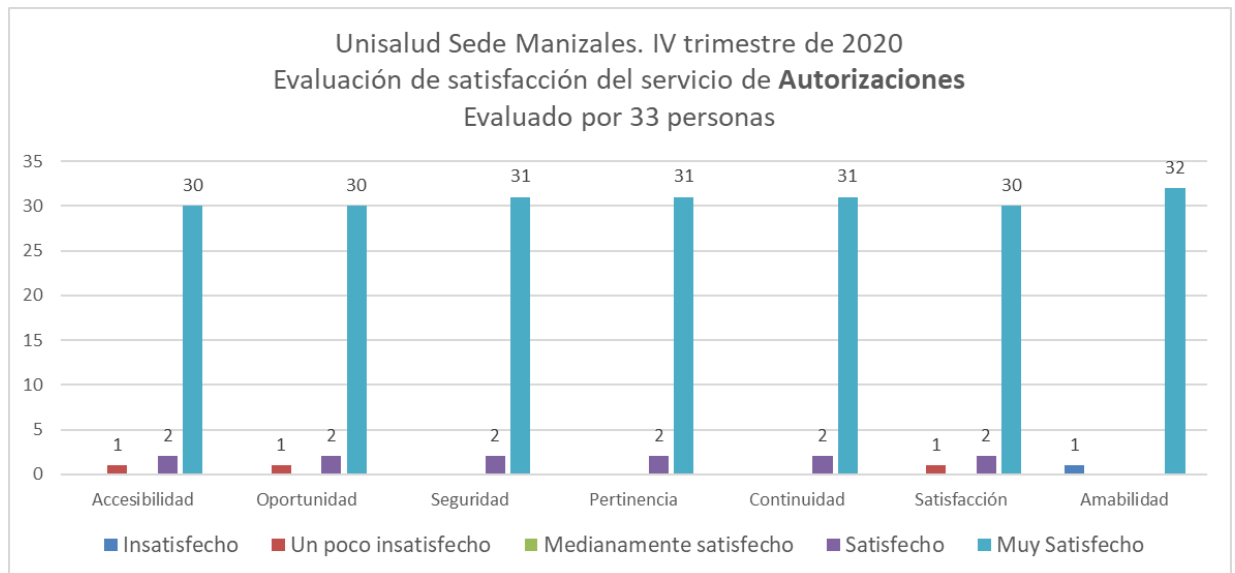
Gráfico 33: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - Telefónica, en el cuarto trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

La asignación de citas telefónicas tuvo un importante incremento en la calificación, comparado con el trimestre anterior al pasar de 3,8 a 4,55. Una de las personas destaca la amabilidad y calidez.

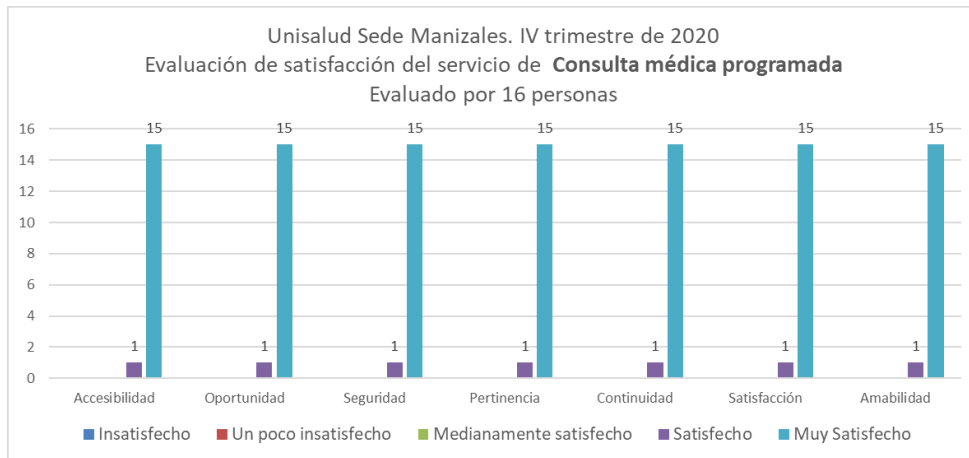
Gráfico 34: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el cuarto trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El servicio de autorizaciones conservó un alto nivel de satisfacción. Se destaca la evaluación no satisfactoria de uno de los 33 afiliados. Esta persona fue contactada y manifestó no recordar que hubiera hecho esa evaluación.

Gráfico 35: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de la sede Manizales, en el cuarto trimestre del 2020.



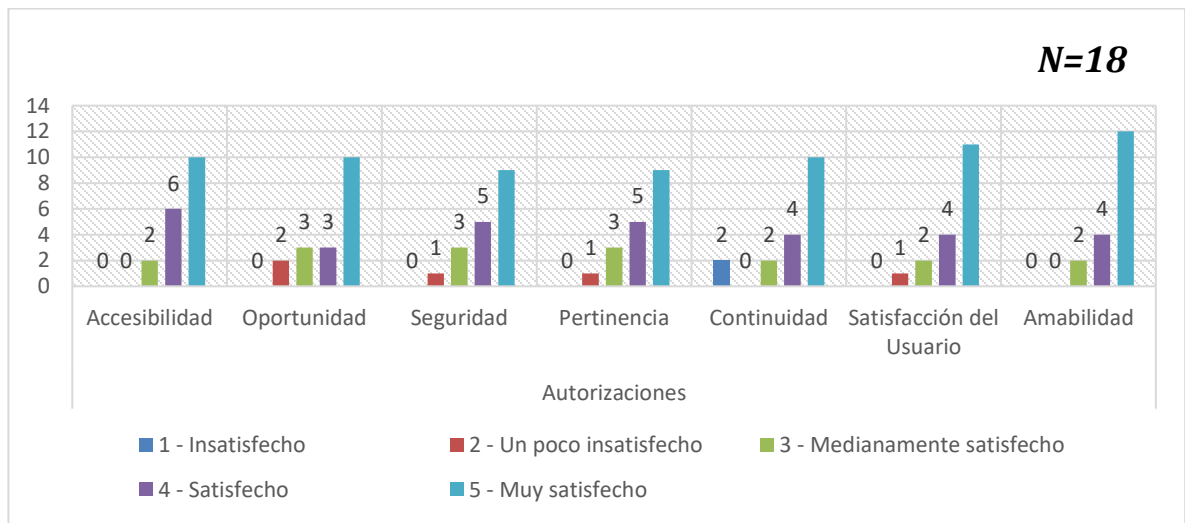
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Respecto a la consulta médica programada, hubo incremento del nivel de satisfacción al pasar de 4,76 en el III trimestre a 4,94 en el IV trimestre.

Por atributos de calidad, los de mayor calificación fueron Accesibilidad y satisfacción, ambos con promedio de 4,82 sobre 5. Y el de menor calificación, con 4,76 sobre 5 fue la oportunidad.

Sede Palmira

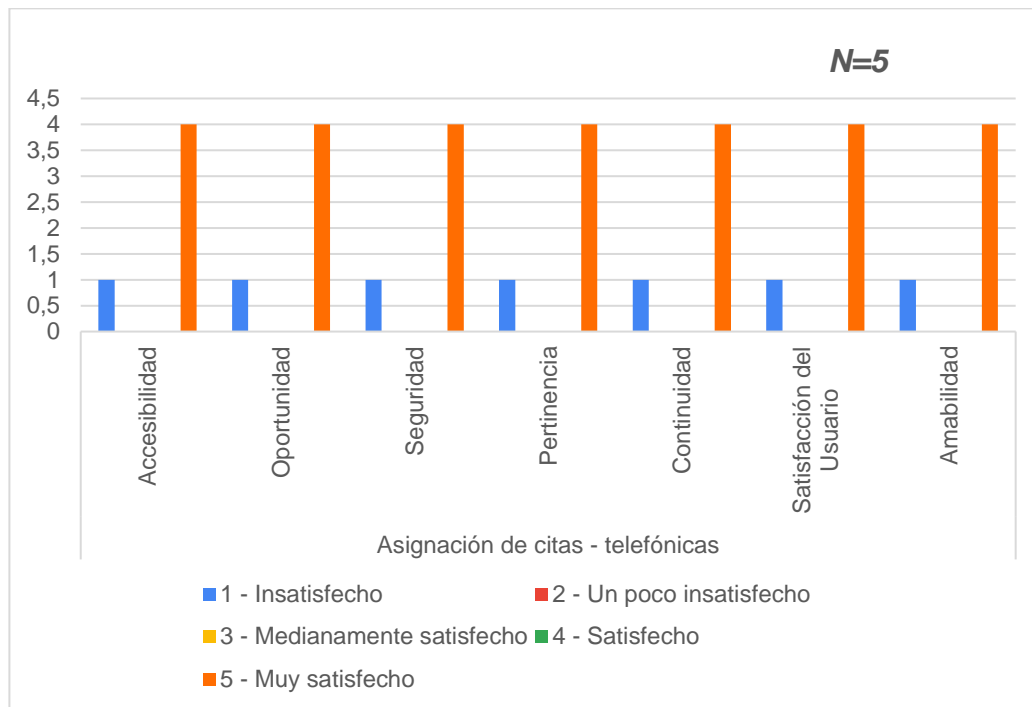
Gráfico 36: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones, en el cuarto trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Para la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado fue el de autorización con un porcentaje de 69% (18/26), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 81% para las categorías satisfecho y muy satisfecho y del 13% para medianamente satisfecho, situación que en adelante se explorará su resultado.

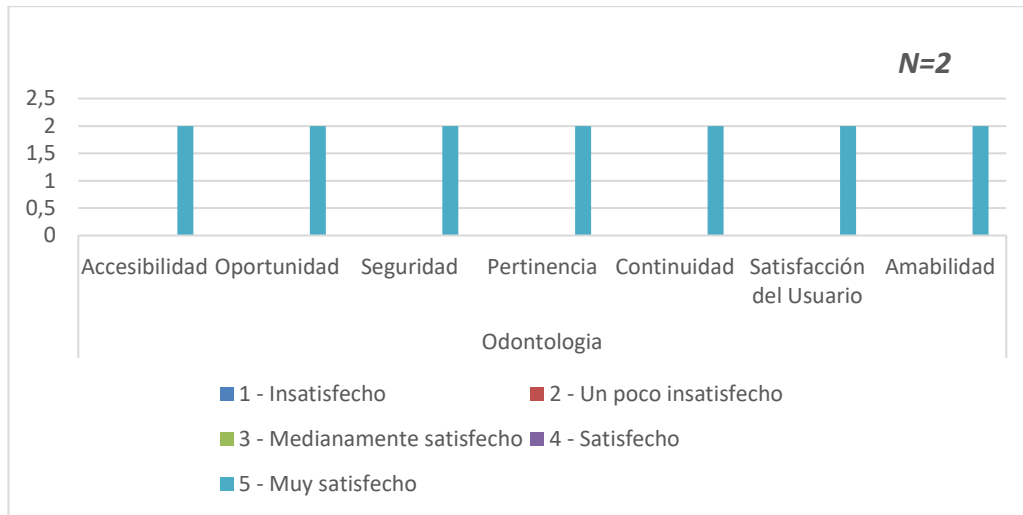
Gráfico 37: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - telefónicas, en el cuarto trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Para la sede Palmira el segundo servicio más calificado fue el de asignación de citas con un porcentaje de 19% (5/26), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 80% para la categoría de muy satisfecho.

Gráfico 38: Satisfacción en el servicio de odontología, en el cuarto trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Para la sede Palmira el tercer servicio más calificado fue el de odontología con un porcentaje de 8% (2/26), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho

8. Mejoras

- 1) Para la sede Manizales se debe motivar a los afiliados que presentan tanto manifestaciones como evaluaciones de satisfacción, para que se identifiquen y de esta manera poder hacer ampliación de las situaciones y de ser necesario gestionar sus casos particulares.
- 2) En todas las sedes de Unisalud se adaptarán, desde el primer trimestre de 2021, las encuestas de satisfacción de Unisalud para evaluar los mismos atributos del servicio de la Universidad, evitando así potenciales incumplimiento en las auditorías internas o externas.
- 3) Para la sede Palmira la participación para este periodo fue excelente, sobrepasando en más del 150% de la muestra definida para el año en curso, lo cual refleja una amplia participación e interés de los usuarios en la mejora de los servicios propios y de la red externa.
- 4) En la sede Palmira, el porcentaje de usuarios satisfechos fue del 80% que incluye las categorías de muy satisfecho y satisfecho, aún en las condiciones tan difíciles en la prestación de servicios en el país por la Pandemia COVID-19. Las participaciones de los usuarios de la categoría medianamente satisfechos representan el

7%, que es un valor que requiere profundizarlo en el análisis en las siguientes encuestas.

- 5) En la sede Bogotá se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios en un 7%, sin embargo se debe trabajar especialmente sobre la auditoria de la red externa, buscando mejorar la oportunidad en las citas con medicina especializada y la calidad percibida por los usuarios en la atención en las mismas. A su vez se buscara mejorar la calidad en la atención telefónica en la sede de Unisalud Bogotá. Es bien sabido que por la pandemia la atención telefónica se convirtió en la primera vía de atención al usuario, lo que evidenció la necesidad de efectuar una mejoría en la capacidad de recepción y adecuado direccionamiento.
- 6) Unisalud sede Medellín, como mejora durante el IV trimestre de 2020, realizó reactivación gradual de los servicios de medicina y odontología de manera presencial, con el respectivo cumplimiento del protocolo de Bioseguridad.
- 7) En cuanto al servicio de dispensación de medicamentos, en la sede Medellín, se realizó asignación de grupos familiares a auxiliares de enfermería con el fin de distribuir de forma equitativa de la gestión de los medicamentos y así realizar seguimiento individualizado.
- 8) En la sede Medellín, se realizó campaña de socialización de números telefónicos de colaboradores de la sede Medellín para facilitar al usuario el acceso telefónico y se gestionó la adición de 2 líneas telefónicas para información COVID-19.
- 9) Actualmente, en la sede Medellín, se está realizando un análisis del procedimiento de autorizaciones con el fin de optimizarlo en la sede Medellín y así realizar mejora de tiempo de entrega de autorizaciones.
- 10) Para el primer trimestre del 2021 se iniciará con la aplicación de un nuevo procedimiento para la elaboración del Informe de Manifestaciones y Encuesta de Satisfacción de Unisalud incluyendo los atributos de la Universidad Nacional de Colombia, evaluando la satisfacción de las respuestas entregadas al usuario y ajustando las categorías de 1 a 5 de muy satisfecho a insatisfecho.

9. Índices

ÍNDICE DE TABLAS	
Tabla 01	Número de manifestaciones por sede durante el cuarto trimestre 2020
Tabla 02	Comparativo número de solicitudes cuarto trimestre 2019-2020
Tabla 03	Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el cuarto trimestre 2020.
Tabla 04	Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el cuarto trimestre 2019-2020.
Tabla 05	Estado de manifestaciones nacionales en el cuarto trimestre 2020.
Tabla 06	Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el cuarto trimestre del 2020.
Tabla 07	Canales a nivel nacional desde donde se radican las manifestaciones.
Tabla 08	Nivel Promedio en días de respuesta cuarto trimestre 2020.
Tabla 09	Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el cuarto trimestre 2019-2020.
Tabla 10	Ficha técnica encuesta de satisfacción cuarto trimestre 2020.
Tabla 11	Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el cuarto trimestre de 2020.
Tabla 12	Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el cuarto trimestre 2019- 2020.
Tabla 13	Perfilamiento de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el cuarto trimestre del 2020.
Tabla 14	Comparativo del perfilamiento de manifestaciones de cuarto trimestre del 2019-2020.
Tabla 15	Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el cuarto trimestre del 2020.
Tabla 16	Comparativo de la satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, en el cuarto trimestre del 2019 – 2020

ÍNDICE DE GRÁFICAS	
Gráfica 01	Número de manifestaciones por sedes cuarto trimestre 2020.
Gráfica 02	Comparativo manifestaciones cuarto trimestre 2019-2020.
Gráfica 03	Manifestaciones nacionales de reclamo durante cuarto trimestre 2020.
Gráfica 04	Manifestaciones nacionales de quejas en el cuarto trimestre 2020.
Gráfica 05	Manifestaciones nacionales de sugerencia durante cuarto trimestre 2020.
Gráfica 06	Manifestaciones nacionales de solicitud de información durante cuarto trimestre 2020.
Gráfica 07	Manifestaciones nacionales de felicitaciones durante cuarto trimestre 2020.
Gráfica 08	Manifestaciones nacionales de otros – PQR con riesgo vital durante el cuarto trimestre 2020.
Gráfica 09	Estado de manifestaciones nacionales durante el cuarto trimestre 2020.
Gráfica 10	Ficha técnica encuesta de satisfacción cuarto trimestre 2020.
Gráfica 11	Estado de manifestaciones sede Bogotá durante el cuarto trimestre 2020.
Gráfica 12	Estado de manifestaciones sede Medellín durante el cuarto trimestre 2020.
Gráfica 13	Estado de manifestaciones sede Manizales durante el cuarto trimestre 2020.
Gráfica 14	Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 15	Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 16	Canales de la sede Bogotá desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Gráfica 17	Canales de la sede Medellín desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Gráfica 18	Canales de la sede Manizales desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Gráfica 19	Canales de la sede Palmira desde donde se radican las manifestaciones 2020.
Gráfica 20	Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el cuarto trimestre de 2020.
Gráfica 21	Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el cuarto trimestre 2019- 2020.
Gráfica 22	Perfilamiento de manifestaciones del cuarto trimestre del 2020.

Gráfica 23	Comparativo de participación encuesta de satisfacción durante el cuarto trimestre del 2019-2020.
Gráfica 24	Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 25	Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 26	Satisfacción en el servicio de asignación de citas de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 27	Satisfacción en el servicio de consulta prioritaria de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 28	Satisfacción en el servicio de laboratorio de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 29	Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Bogotá, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 30	Satisfacción en el servicio de Autorizaciones sede Medellín, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 31	Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos sede Medellín, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 32	Satisfacción en el servicio de Consulta Médica programada sede Medellín, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 33	Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - Telefónica, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 34	Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 35	Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada de la sede Manizales, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 36	Satisfacción en el servicio de Autorizaciones, en el cuarto trimestre del 2020.
Gráfica 37	Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - telefónicas, en el cuarto trimestre del 2020
Gráfica 38	Satisfacción en el servicio de odontología, en el cuarto trimestre del 2020.

10. Referencias

Universidad
Nacional
de Colombia

- Informe de manifestaciones y satisfacción de Unisalud en el cuarto trimestre del 2019:
[https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/informe%20satisfacci%C3%B3n%20final%20IV%20trimestre%20\(1\)%20\(1\).pdf](https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/informe%20satisfacci%C3%B3n%20final%20IV%20trimestre%20(1)%20(1).pdf)
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2020. 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

FIN