

INFORME ANUAL DE MANIFESTACIONES Y SATISFACCIÓN VIGENCIA 2020

1. METODOLOGÍA

• MANIFESTACIONES

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información de los cuarto trimestres del 2020, correspondientes 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, desde lo particular a lo general, teniendo en cuenta 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”:

- Informe total de manifestaciones
- Canal habilitado por el solicitante
- Promedio del tiempo de respuestas
- Comparativos 2019 a 2020

• ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En el caso de las encuestas de satisfacción, se analiza, para el año 2020:

- Número de encuestas diligenciadas por nuestros usuarios
- Servicios más calificados en las encuestas de satisfacción
- Satisfacción general
- Comparativos 2019 a 2020

En estos casos también se realizan comparativos con los dos años anteriores.

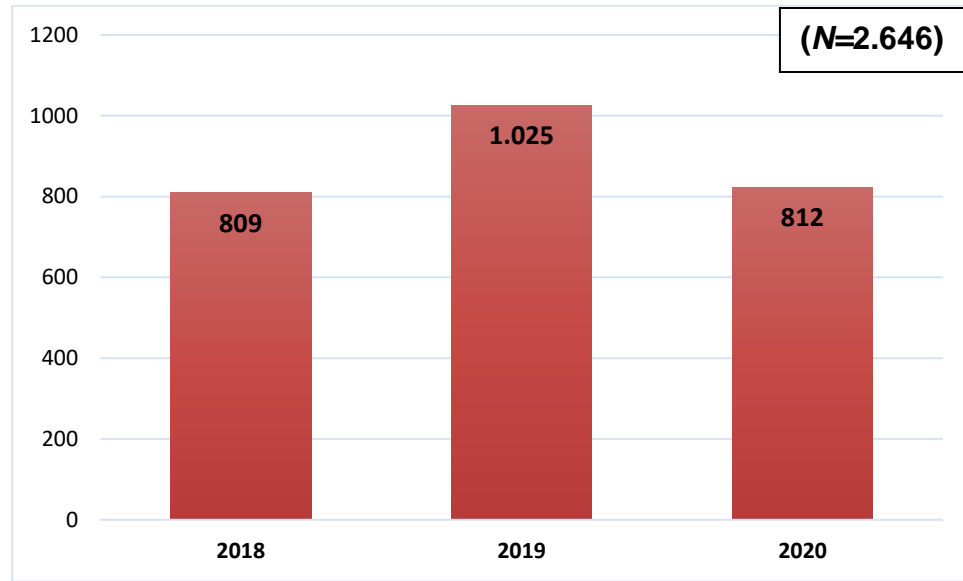
2. INFORME DE MANIFESTACIONES

| Tabla 01: Comparativo número de manifestaciones 2018 – 2019 - 2020 | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Año | No. Solicitudes |
| 2018 | 809 |
| 2019 | 1.025 |
| 2020 | 812 |
| Total | 2.646 |

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción de 2018, 2019, 2020 y base de datos Aranda.

Gráfica 01: Comparativo manifestaciones anuales 2018 – 2019 - 2020

Universidad
Nacional
de Colombia



Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2018, 2019, 2020 y base datos Aranda.

A pesar de la situación atípica que estamos viviendo por la pandemia de Covid-19, se evidencia que a nivel nacional, en el año 2020, se presentó una reducción del 20% en comparación con el año 2019.

En comparación con el año 2018, en el año 2020 se observa que se presentó un aumento de tan solo el 2% en las solicitudes. En dichas solicitudes los afiliados se manifiestan para realizar trámites en salud como solicitud de medicamentos, agendamiento de citas, visitas domiciliarias etc.

Para Unisalud es muy importante conocer la percepción y necesidades de los usuarios por lo que, en el marco de la pandemia por COVID-19, se diseñó e implementó una campaña para que los usuarios pudieran manifestarse por medio de ARANDA, lo cual fue una alternativa para expresarse en medio del confinamiento, época en que se generaban muchas necesidades en salud para los usuarios

- CANAL HABILITADO POR EL SOLICITANTE

| Tabla 02: Canales utilizados a nivel nacional desde donde se radicaron las solicitudes durante el 2020 | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|-------------|
| Canal | I Trimestre | II Trimestre | III Trimestre | IV Trimestre | Total por canal | % |
| Presencial | 118 | 11 | 10 | 5 | 144 | 17,73% |
| Correo electrónico | 81 | 121 | 82 | 62 | 346 | 42,61% |
| Web | 31 | 48 | 69 | 159 | 307 | 37,81% |
| Teléfono | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 0,86% |
| Buzón | 4 | 0 | 0 | 4 | 8 | 0,99% |
| | | | | | 812 | 100% |

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2020 y base de datos Aranda.

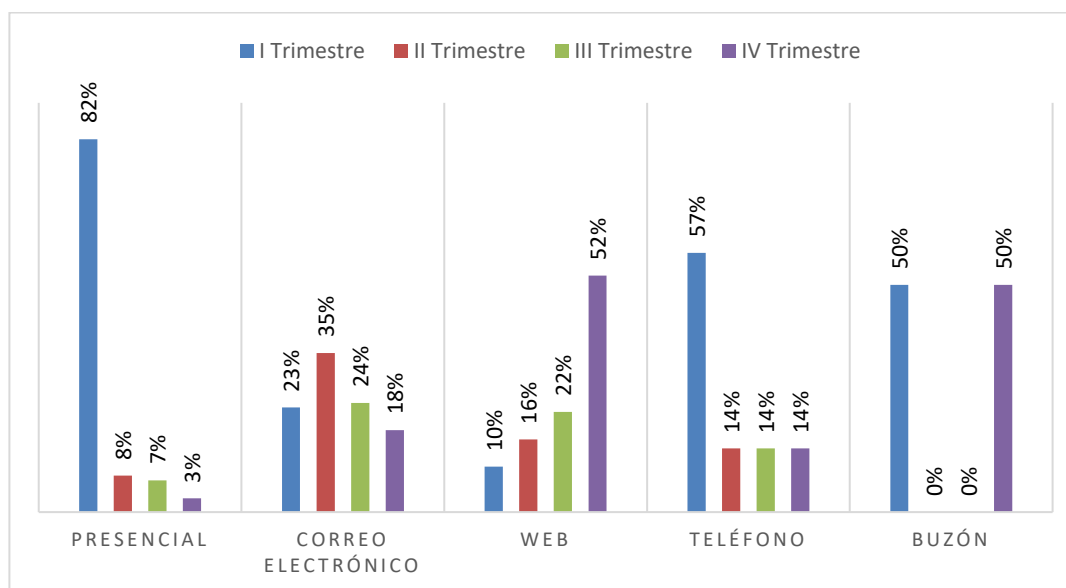
Se confirma que los canales más utilizados por los usuarios, a partir del segundo trimestre de 2021, fueron los medios electrónicos, evidenciando la eficiencia de la campaña para generar la migración de las manifestaciones físicas a las digitales, campaña que justamente se inició en el segundo trimestre del 2020.

El objetivo es seguir trabajando en el 2021 para que Aranda sea el canal que ocupe el primer lugar, ya que como Unidad de servicios de Salud entendemos que el COVID-19 es una enfermedad que seguirá presente en el mundo y que hay que trabajar para garantizar los espacios de participación ciudadana que permitan manifestarse sin exposición a riesgos.

| Tabla 03: Proporción de canales utilizados a nivel nacional desde donde se radicaron las solicitudes durante el 2020 | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-----|----------|-------|
| | Presencial | Correo electrónico | Web | Teléfono | Buzón |
| I Trimestre | 82% | 23% | 10% | 57% | 50% |
| II Trimestre | 8% | 35% | 16% | 14% | 0% |
| III Trimestre | 7% | 24% | 22% | 14% | 0% |
| IV Trimestre | 3% | 18% | 52% | 14% | 50% |

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2020 y base de datos Aranda.

Gráfica 02: Comparativo de los canales utilizados, por trimestre durante el 2020



Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2020 y base de datos Aranda.

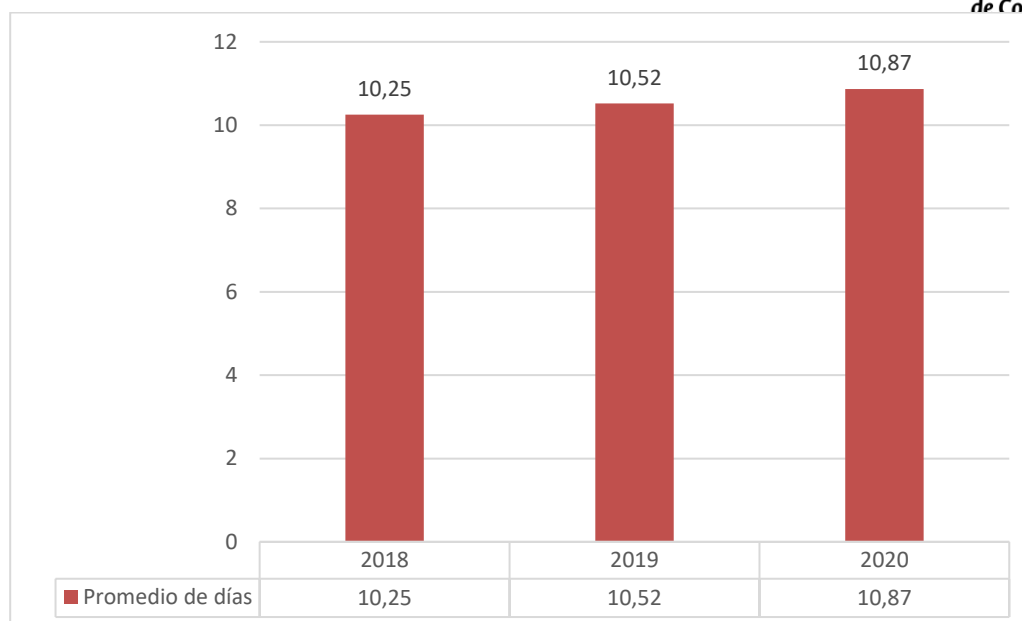
Durante el año 2020, se evidencia que el canal que más utilizaron los afiliados a nivel nacional para realizar las diferentes solicitudes fue el correo electrónico, en donde se recibieron 346 solicitudes, lo que equivale al 43% del total de solicitudes recibidas en los diferentes canales. El segundo canal más utilizado fue la Web, es decir el aplicativo ARANDA, en donde se recibieron 307 solicitudes, lo que representa el 38% del total de solicitudes recibidas.

El primer trimestre alcanzó un número alto de manifestaciones presenciales, teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional no había tomado medidas restrictivas. Los 3 trimestres siguientes evidencian el resultado de la campaña de manifestaciones por medios digitales, lo cual es un trabajo de Unisalud por mejorar tiempos de los procesos internos y poder recibir y atender las manifestaciones de sus usuarios que no podían desplazarse de sus lugares de confinamiento.

- PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA**

| Año | Promedio de días |
|------------------------|------------------|
| 2018 | 10.25 |
| 2019 | 10.52 |
| 2020 | 10.87 |
| Promedio 3 años | 10.54 |

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2018, 2019, 2020 y base de datos Aranda.

**Gráfica 03: Comparativo del promedio en días de respuesta
2018 - 2019 - 2020**Universidad
Nacional
de Colombia

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2018-2019 y 2020 y base datos Aranda.

El promedio de días durante los últimos tres años (2018, 2019 y 2020) a nivel nacional ha sido de 10,54 días. Entre el año 2018 y el año 2019 hubo un aumento de 0,27 días para el año 2019; y en comparación entre el año 2019 y 2020 se presentó un incremento de 0,35 días para el año 2020.

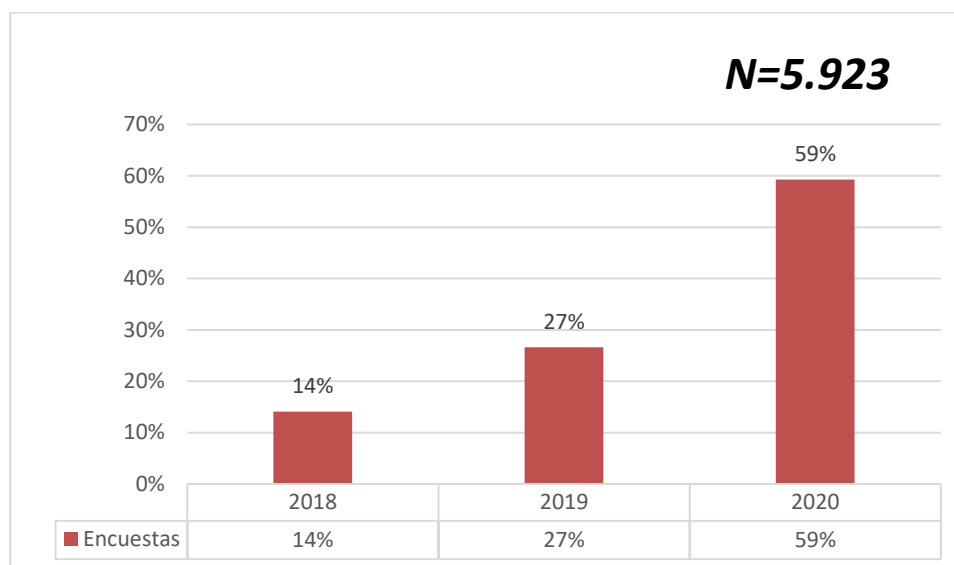
Este incremento de días durante los últimos dos años se debe al aumento de solicitudes por parte de los afiliados. De igual manera para el año 2020 se evidencia un aumento de número de días, lo que se debe al aumento de procesos internos en el marco de la emergencia por COVID- 19. No obstante, se cumplen los tiempos dispuestos legalmente teniendo en cuenta que en su mayoría las manifestaciones son equivalentes a derechos de petición.

3. INFORME DE SATISFACCIÓN

- CANTIDAD DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN RECIBIDAS**

| Tabla 05: Comparativo de las encuestas de satisfacción recibidas 2018 - 2019 - 2020 | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Año | Número de encuestas |
| 2018 | 836 |
| 2019 | 1.576 |
| 2020 | 3.511 |
| Total | 5.923 |

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2018-2019y 2020.

**Gráfica 04: Comparativo de encuestas recibidas anualmente
2018 - 2019 - 2020**

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2018-2019y 2020.

Durante los años 2018, 2019 y 2020, se han recibido un total de 5.923 encuestas a nivel nacional. Durante estos últimos, el año en el que menos encuestas se recibieron fue en el 2018 con 836 encuestas efectuadas.

En comparación entre el año 2018 y 2019 se evidencia un aumento de encuestas de satisfacción. Para el año 2019 se aumentó en 740 encuestas, lo que corresponde a un crecimiento del 89%.

De igual manera se evidencia un aumento de encuestas realizadas entre el año 2019 y el año 2020, en donde se presentó un crecimiento de 1.935 encuestas para el año 2020, lo que representa un 123% más que en el año 2019.

- **SATISFACCIÓN POR SEDES EN 2020**

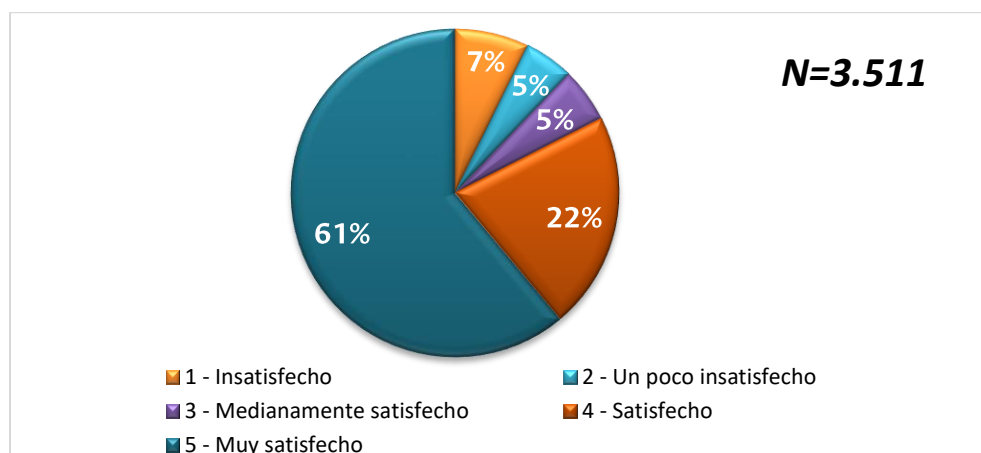
Tabla 06. Cantidad de encuestas y escala de satisfacción, por sedes, durante el 2020.

| | 1 - Insatisfecho | 2 - Un poco insatisfecho | 3 - Medianamente satisfecho | 4 - Satisfecho | 5 - Muy satisfecho | Total general |
|----------------------|------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|---------------|
| Bogotá | 147 | 95 | 97 | 504 | 1298 | 2141 |
| Manizales | 9 | 6 | 4 | 34 | 256 | 309 |
| Medellín | 93 | 58 | 66 | 167 | 510 | 894 |
| Palmira | 7 | 13 | 20 | 48 | 79 | 167 |
| Total general | 256 | 172 | 187 | 752 | 2.143 | 3.511 |

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción y base de datos Aranda 2020.

Se evidencia que existió una tendencia a la calificación de satisfecho y muy satisfecho, se hace necesario, de acuerdo a lo encontrado en los informes trimestrales, socializar con el usuario el significado de la escala de calificación para que sepan cómo usarla y así evitar errores que nos generen una mala medición.

Gráfica 05: Porcentaje de satisfacción con los servicios brindados por Unisalud, calificados por los usuarios en el año 2020.



Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción Unisalud 2020.

Durante la vigencia 2020 se recibieron 3.511 encuestas de satisfacción diligenciadas por nuestros usuarios, donde los 10 primeros puestos por cantidad de encuestas fueron para las siguientes áreas.

Tabla 07. Los 10 Servicios más calificados a nivel nacional, por cantidad de encuestas de satisfacción de los usuarios Unisalud

| Área | Encuestas | Satisfacción |
|------------------------------------------|-----------|--------------|
| Autorizaciones | 659 | 84,2 |
| Dispensación de medicamentos | 607 | 85,9 |
| Consulta médica programada | 563 | 89,3 |
| Asignación de citas - telefónicas | 275 | 81,9 |
| Laboratorio Clínico | 195 | 91,5 |
| Odontología | 169 | 81,4 |
| Consulta prioritaria | 156 | 81,7 |
| Atención al Usuario | 123 | 79,8 |
| Servicios de enfermería | 110 | 87,3 |
| Comité Técnico Científico CTC | 108 | 79,8 |

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción Unisalud 2020.

Se logra evidenciar que los servicios más evaluados fueron los que pasaron de la modalidad presencial a virtual a raíz de las circunstancias que enfrentó el país en el 2020 por la pandemia de Covid-19.

El perfil del usuario Unisalud, es de un afiliado que estaba acostumbrado a visitar la Unidad para realizar trámites en salud, ser atendido de manera personalizada, gestionar más de una solicitud en salud durante su visita y aprovechar el espacio y lugar para reencontrarse con conocidos. Todo esto cambió de manera tajante en el 2020 y generó molestias e incomodidades, pues al encierro se sumaba la prestación de servicios de manera virtual, algo nuevo tanto para los usuarios como para el equipo de trabajo de las unidades.

El servicio de Laboratorio Clínico superó el umbral y consideramos que esto se debe a su servicio de manera presencial y de manera ininterrumpida, adicionalmente con atención domiciliaria (casos especiales) y para toma de pruebas COVID-19.

- **NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL**

| Tabla 08: Comparativo anual de la percepción general de satisfacción con los servicios prestados por Unisalud 2018 - 2019 - 2020. | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 |
| Satisfacción a nivel general | 95% | 97,6% | 85% |

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2018, 2019, 2020 y base de datos Aranda.

| Tabla 09: Satisfacción 2020 por sedes | | | |
|----------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------|
| Bogotá | Medellín | Manizales | Palmira |
| 84% | 76% | 94% | 76% |

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción.

Los resultados de la tabla 09 ratifica la información referente a las dificultades causadas por la migración de procesos presenciales a virtuales, entendiendo que esto implicó nuevas dinámicas de trabajo a nivel interno y nuevas modalidades en la forma de atención que no fueron del agrado de nuestros usuarios, pero que se ajustaban a las condiciones establecidas por los entes de salud nacionales y territoriales.

La satisfacción a nivel general, durante la vigencia 2020 fue del 85%. En comparación con la vigencia 2019 se presenta una reducción de 14,6 puntos porcentuales. Lo anterior contrasta con el comportamiento presentado en el año 2019 donde hubo un aumento de 2,6 puntos porcentuales en comparación con el año 2018.

Entendiendo que la Universidad Nacional de Colombia tiene una meta estimada del 80% para la percepción de la satisfacción de los usuarios, Unisalud contó con una satisfacción a nivel general, durante la vigencia 2020 del 85%.

La disminución en la satisfacción general durante el año 2020, se da principalmente por el alto número de encuestas diligenciadas lo que permitió evaluar más a fondo la satisfacción de nuestros usuarios con cada uno de los servicios recibidos. Así mismo por la situación que generó la pandemia por el virus del COVID- 19, que no solo saturó algunos servicios médicos en Unisalud y todas las entidades de salud, sino que cambió la forma

de atender a nuestros afiliados, quienes venían acostumbrados a una atención personalizada y presencial.

En este sentido, dando cumplimiento al plan de acción para la prestación de Servicios de Salud durante las etapas de contención y mitigación de la pandemia, establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, las diferentes áreas tuvieron que cambiar sus procesos administrativos con la utilización de medios tecnológicos, canales virtuales, telemedicina y atención domiciliaria, así restringir el desplazamiento de los pacientes o acudientes al interior de Unisalud.

Esta situación ocasionó insatisfacción en muchos usuarios ya que la oportunidad de respuesta a sus solicitudes no era la esperada. Adicional a ello, el uso de los canales virtuales y otros, fue difícil para algunos usuarios ya que no saben o no cuentan con apoyo para el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Tanto para los usuarios internos como externos, ha sido difícil adaptarse a estos cambios, a la fecha se realizan ajustes en los procedimientos de atención para cumplir las directrices y lineamientos emanados por el MSPS tanto en procesos administrativos como asistenciales. Se trabaja para mejorar los procesos que garanticen la continuidad del servicio.

Lo anterior se evidencia en la tabla 07 dónde se identifican los 10 servicios con más encuestas que fueron diligenciadas por los usuarios y que superaron el 80%.

4. MEJORAS:

Entendiendo la situación atípica que vive el mundo por cuenta del COVID-19, Unisalud se plantea realizar y continuar con acciones de mejoras, por sedes y generales, que permitan recuperar la satisfacción de los usuarios y mejorar, para elevar la prestación de los servicios de calidad.

En el 2020, algunas de las acciones de mejora que se desarrollaron y que se siguen aplicando al 2021 comprenden:

- Apoyo telefónico para la asignación de citas en horas pico, solicitud de información y seguimiento en el marco de la pandemia COVID-19.
- Seguimiento a la entrega efectiva de medicamentos domiciliarios y consultas de datos como direcciones y permanencia en el domicilio para evitar reprocesos.
- Revisión del procedimiento de autorizaciones con el objetivo de mejorar los procesos.
- Creación de aplicativos para facilitar procesos de seguimiento COVID-19

Producto de los análisis de información sobre las manifestaciones y la satisfacción de los usuarios de Unisalud en el 2020, encontramos necesario adelantar mejoras en los siguientes aspectos:

A. Fortalecer campañas de divulgación sobre los conceptos para radicar las PQRS ante el aplicativo ARANDA:

- **¿Cuáles son las PQRS?:** En el año 2020 se inició con este proceso y se pudo reconocer una mejora, pero sigue siendo necesario fortalecer conceptos como pregunta, queja, reclamo, solicitud de información, PQR con riesgo vital, etc., entre los usuarios, ya que existe un criterio de análisis dentro del informe, el cual se puede ver alterado por esta confusión.
- **¿Cómo diligenciar el formulario de Aranda?** Hemos encontrado una dificultad por parte de los usuarios que siguen agregando mucha información poco relevante en el formulario, lo cual imposibilita recibir esencialmente la manifestación.
- **¿Cómo radicar una manifestación ante el aplicativo ARANDA?** A pesar de que se ha hecho evidente en los informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud para el año 2020 la migración por parte de los usuarios al aplicativo Aranda, es necesario fortalecerla teniendo en cuenta que para el año 2021 se avecinan circunstancias como el proceso de vacunación contra COVID-19 y la reactivación de todos los sectores económicos, continuando el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable, lo cual implicara un aumento del tránsito de personas por las instalaciones propias de Unisalud y, posiblemente como consecuencia, un aumento de manifestaciones.
- **A nivel interno-Importancia de entregar a tiempo las respuestas a los referentes de Atención al Usuario:** Actualmente se viene trabajando en una campaña para los colaboradores y las IPS (A través de las referentes de Atención al Usuario) para que la entrega de respuestas de su parte sean más oportunas y así se disminuyan tiempos.

B. Trabajo articulado con Ingenieros del Sistema Aranda.

Para el 2021 se considera necesario un trabajo articulado con los ingenieros responsables del aplicativo Aranda para buscar la implementación de los siguientes aspectos:

- **Recordatorio de datos al momento de radicar la manifestación:** 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.
- **Ventana emergente con avisos sobre conceptos claves:** antes de empezar a diligenciar el formulario, se sugiere compartir pieza gráfica con los conceptos esenciales sobre qué es una pregunta, queja, reclamo, solicitud de información, PQR con riesgo vital, etc. Esto nos ayudará a reforzar los conceptos en tiempo real.
- **Reuniones para definición de aspectos claves:** consideramos pertinente realizar dos reuniones al año, una por semestre, por Google Meet con los referentes de Atención al Usuario y con los Ingenieros del aplicativo ARANDA para revisar as-

pectos comunes que estén generando traumatismos con los procesos y así no recurrir a intermediarios o estar realizando solicitudes de apoyo frecuentemente.

Universidad
Nacional
de Colombia

C. **Mejoras en los procesos de recopilación y análisis de información:** con el objetivo de mejorar en los procesos y adelantar actividades que nos permitan analizar mejor los datos, en el Comité de Gestión de Calidad de Unisalud del mes de enero de 2021 se aprobaron las siguientes modificaciones:

D. **A nivel encuesta de satisfacción:**

- Se modificaron los atributos de calidad para incluir y aplicar los definidos por la Universidad.
- Se modificó el criterio O3- Medianamente satisfecho, por Ni satisfecho/Ni insatisfecho, y se le pide al usuario explicar el porqué de esta elección.
- Se cambió el orden, de mayor a menor, de la escala de medición de satisfacción.

A nivel de manifestaciones:

- Se definió la muestra (10%) de manifestaciones recibidas, por sede, durante el trimestre analizado, para conocer si las respuestas cumplen con el atributo “de fondo y completas”. Para esto se tendrá en cuenta la encuesta de satisfacción de ARANDA y en el caso de tener respuestas faltantes para cumplir con el umbral se realizarán llamadas telefónicas aleatorias bajo los mismos criterios.

A nivel de análisis de datos de manifestaciones y satisfacción:

- Se estableció un proceso de trabajo conjunto con los referentes de Atención al Usuario y de Gestión de la Calidad de las 4 sedes para dar análisis y contexto a los datos estudiados. Este procedimiento ya fue aprobado por y está cargado en el Soft Expert.

5. INDICE

Universidad
Nacional
de Colombia

| ÍNDICE DE TABLAS | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabla 01 | Comparativo número de manifestaciones 2018 – 2019 - 2020 |
| Tabla 02 | Canales utilizados a nivel nacional desde donde se radicaron las solicitudes durante el 2020 |
| Tabla 03: | Proporción de canales utilizados a nivel nacional desde donde se radicaron las solicitudes durante el 2020 |
| Tabla 04 | Comparativo del promedio en días de respuesta 2018 – 2019 – 2020. |
| Tabla 05 | Comparativo de las encuestas de satisfacción recibidas 2018 – 2019 - 2020 |
| Tabla 06 | Cantidad de encuestas y escala de satisfacción, por sedes, durante el 2020. |
| Tabla 07 | Los 10 Servicios más calificados a nivel nacional, por cantidad de encuestas de satisfacción de los usuarios Unisalud |
| Tabla 08 | Comparativo anual de la percepción general de satisfacción con los servicios prestados por Unisalud 2018 – 2019 – 2020. |
| Tabla 09 | Satisfacción 2020 por sedes |

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gráfica 01 | Comparativo manifestaciones anuales 2018 – 2019 - 2020 |
| Gráfica 02 | Comparativo de los canales utilizados, por trimestre durante el 2020 |
| Gráfica 03 | Comparativo del promedio en días de respuesta 2018 - 2019 – 2020 |
| Gráfica 04 | Comparativo de encuestas recibidas 2018 - 2019 – 2020 |
| Gráfica 05 | Porcentaje de satisfacción con los servicios brindados por Unisalud, calificados por los usuarios en el año 2020. |

6. REFERENCIAS

- Rendición de cuentas permanentes Unisalud :
<https://unisalud.unal.edu.co/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-permanentes.html>
- 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