



INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD I TRIMESTRE 2022

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 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud, “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- Resolución 109 DE 2022 (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 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

4. METODOLOGÍA

4.1 Manifestaciones

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información del I trimestre de 2022, 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 2020 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 2022)
- 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
123	21	14	24	182
68%	12%	8%	13%	100%

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2022

Bogotá por ser la sede más grande y contar con la mayor cantidad de usuarios ha presentado una tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones y en este I trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2022 y 2020 se analiza que:

Año	No. Manifestaciones	%
2020	238	37%
2021	232	36%
2022	182	28%
Total	652	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción I trimestre de 2020 y 2021 y base de datos Aranda 2022.

Se evidencia que el año 2022 fue la vigencia en que menos manifestaciones se recibieron, en comparación con el año 2020 y 2021. 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 ha impactado directamente al sector salud.

Consideramos que esta situación obedece a la normalidad que paulatinamente se ha estado implantando en la realidad de nuestros afiliados y en la disminución de medidas restrictivas emitidas por los entes de control y regulación en salud y la Universidad Nacional de Colombia.

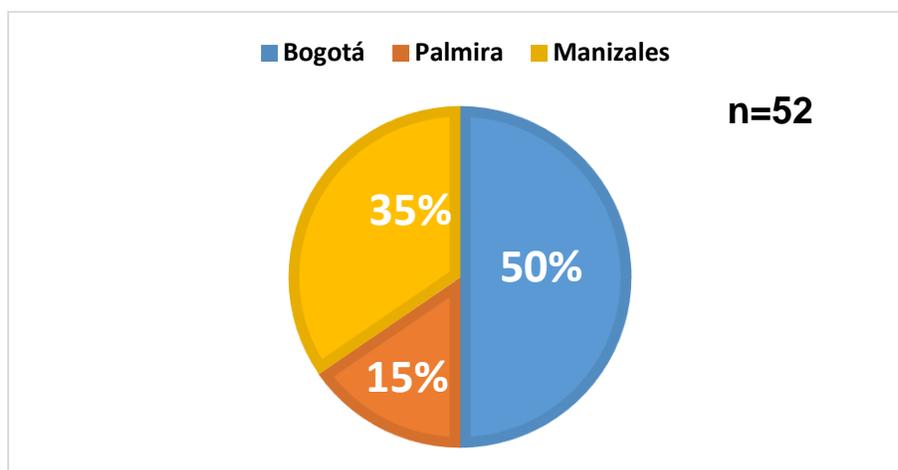
- **Tipo de Manifestaciones**

Desde enero a marzo de 2022, se recibieron un total de 182 manifestaciones a las diferentes sedes, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el I trimestre 2022					
Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total POR TIPO
Reclamo	26	8	0	18	52
Queja	57	11	12	3	83
Sugerencia	13	0	0	0	13
Solicitud de información	13	2	2	0	17
Felicitación	12	0	0	3	15
Otras	2	0	0	0	2
TOTAL POR SEDE	123	21	14	24	182

Fuente: base de datos Aranda 2022.

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el I trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá los reclamos fueron atribuidos al retraso en el registro de las dosis de vacunas aplicadas por Unisalud, ya que al consultar el aplicativo Mi Vacuna no aparecía la información de las aplicaciones de los biológicos a algunos de los usuarios. A esto, se sumó una dificultad administrativa que causó el retraso en la respuesta a las solicitudes que los usuarios radican por Unisalud Virtual; falta de oportunidad de citas para consultas por medicina especializada como Endocrinología y Reumatología.

Por otra parte, se evidenciaron manifestaciones de este tipo (reclamo) por el cobro de multas generadas desde el año 2016 y por el cobro de citas incumplidas a raíz de factores ajenos a los usuarios.

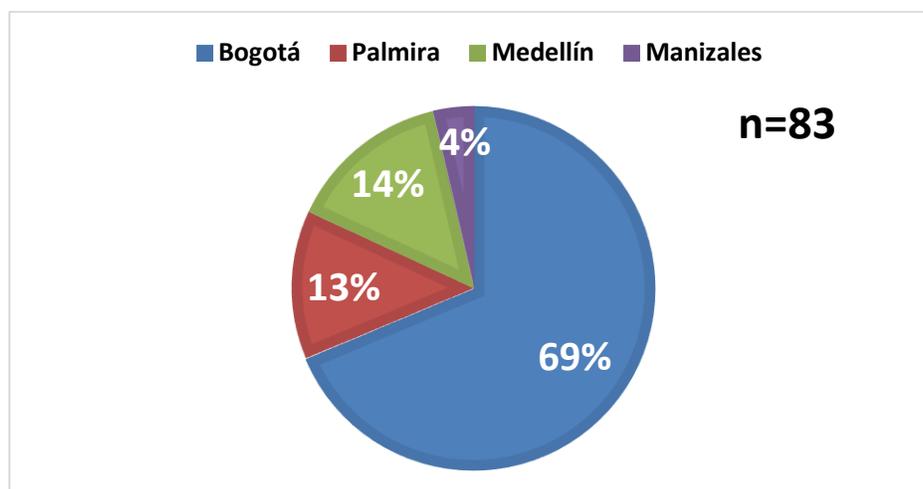
En la sede Manizales, durante el primer trimestre de 2022, se registraron 18 reclamos, los cuales representan el 75% del total de sus manifestaciones. Entre las causas de inconformidad se destaca la atención recibida en la red complementaria (5), tiempos de atención y asignación de citas en red complementaria (4) y atención recibida por personal de la sede (3). Todas estas situaciones fueron retroalimentadas y debidamente gestionadas.

Es preciso aclarar que entre los reclamos se registraron dos requerimientos que tienen un alcance diferente a esta categoría, relacionados con un derecho de petición en el que se solicitaba pañales, silla de ruedas y enfermera en casa para una usuaria, y la solicitud de corrección de errores en una historia clínica. En comparación con el primer trimestre de 2021, el número de reclamos aumentó en 4 casos.

En la sede Palmira se presentaron 8 reclamos que representan el 38% del total de las manifestaciones recibidas y la mayor cantidad de estas fueron relacionadas con la demora en la entrega de las autorizaciones de exámenes de laboratorio clínico, solicitud de cambio de prestador para la ciudad de residencia del usuario y autorización para la entrega de pañales. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

En Unisalud, sede Medellín, durante el primer trimestre de 2022 no se presentaron reclamos.

Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el I trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá la mayoría de quejas estuvieron relacionadas con el área de Autorizaciones por el retraso en la transcripción de las órdenes. Dicha situación obedeció a una coyuntura administrativa que generó una disminución en el recurso humano. Ahora bien, es importante aclarar que para esa fecha se presentó un incremento en las solicitudes que se radicaron por la plataforma de Unisalud Virtual y la ventanilla ubicada dentro de la Unidad.

Por otra parte, el área de citas médicas presentó quejas de los usuarios por fallas que impedían el permanecer en la línea. Unisalud reportó a la oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (OTIC) de la Universidad Nacional, sede Bogotá; recibiendo atención oportuna por parte dicha área de la universidad.

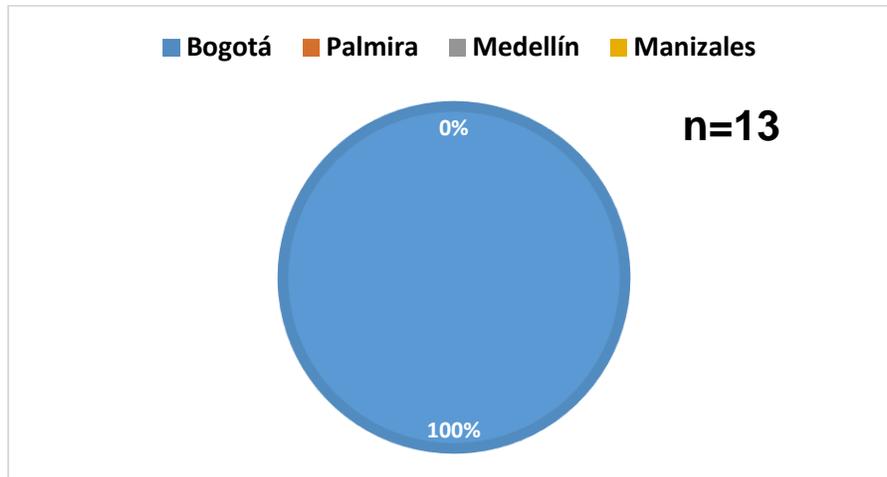
Por último, se presentaron quejas relacionadas con la atención de algunos profesionales de la red externa. Los usuarios percibieron falta de calidez y comunicación por parte de los profesionales.

En la sede Medellín, se recibieron 12 manifestaciones de quejas por motivos varios durante este período, entre las cuales se encuentran se destacan con 2 manifestaciones: insatisfacción por no entrega de medicamentos pendientes ya que no se notificó al usuario por parte de farmacia que no podría ser dispensado.

En la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, se presentaron 3 quejas relacionadas con el comportamiento y trato recibido. Dos quejas implicaron al prestador propio. En todos los casos, los derechos y deberes de los usuarios fueron debidamente retroalimentados entre las partes. Respecto del primer trimestre de 2021, el número de quejas disminuyó en 1 caso.

En la sede Palmira: Se presentaron 11 quejas que representan el 52,5% del total de las manifestaciones recibidas y están relacionadas con la red externa, en cuanto a la programación de asignación de citas médicas y de imágenes diagnósticas, inconformidad con la elaboración de lentes y monturas y atención de urgencias, manifestaciones que fueron remitidas a los prestadores de servicios y gestionadas satisfactoriamente.

Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el I trimestre 2022



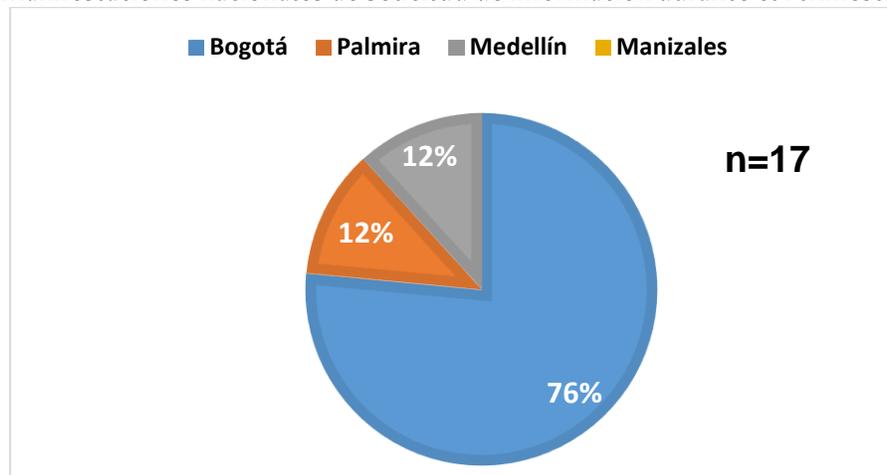
Fuente: Base de datos Aranda 2022

Para esta categoría, se expone como las sedes Medellín, Manizales y Palmira no presentaron manifestaciones.

En la sede Bogotá se presentaron sugerencias como la utilización de softwares y ayudas tecnológicas como las que utilizan en otras EPS para el agendamiento de citas; la reapertura del programa de Lípidos y Diabetes de la facultad de Medicina; la implementación de una plataforma que permita al usuario acceder para visualizar sus imágenes diagnósticas o para descargar los resultados de estos; supervisión de un profesional calificado a los procedimientos que se realizan por parte del área de Enfermería; multar a los médicos que llegan tarde las consultas, entre otras.

Todas estas apreciaciones fueron socializadas con los responsables para estudiar su viabilidad e implementación.

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el I trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá las solicitudes de información, están relacionadas en su gran mayoría al registro de las dosis de vacunas aplicadas por Unisalud, ya que al consultar el aplicativo Mi Vacuna no aparecía la información de las aplicaciones de los biológicos a algunos de los usuarios. Otras solicitudes estuvieron relacionadas con temas de facturación, información sobre facturas electrónicas; certificado médico para

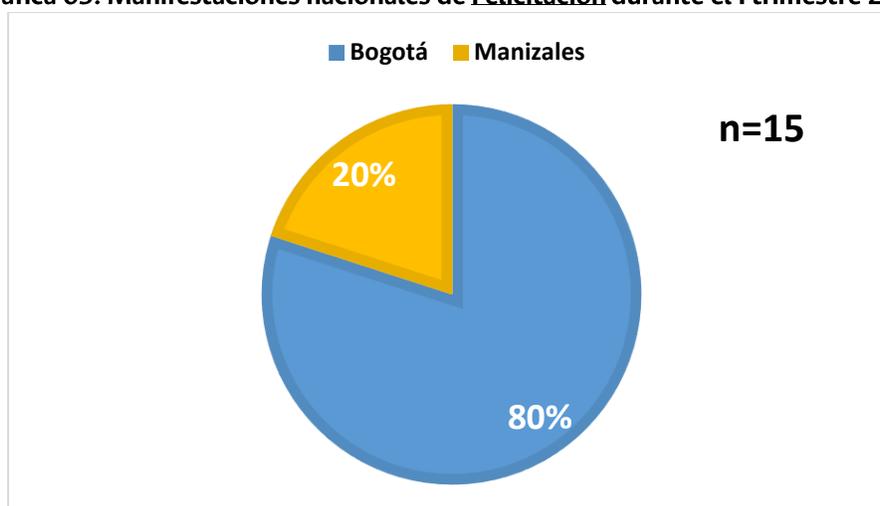
la solicitud de trabajo en casa, solicitud de acceso a historia clínica e información sobre cobros de cuota moderadora.

En la sede Medellín, durante el primer trimestre de 2022, se presentaron 2 solicitudes de información en las que se requería información específica a la oficina de Cartera.

En la sede Manizales no se registraron manifestaciones de este tipo en el periodo de reporte, evidenciándose igual comportamiento en el primer trimestre de 2021.

En la sede Palmira se presentaron 2 solicitudes de información relacionadas con la ruta de servicios para la atención en IPS y sobre la continuidad de afiliación de un beneficiario adicional, hijo mayor de 25 años que culminó sus estudios. En este caso se socializó la normatividad que rige a la Unidad al respecto.

Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el I trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

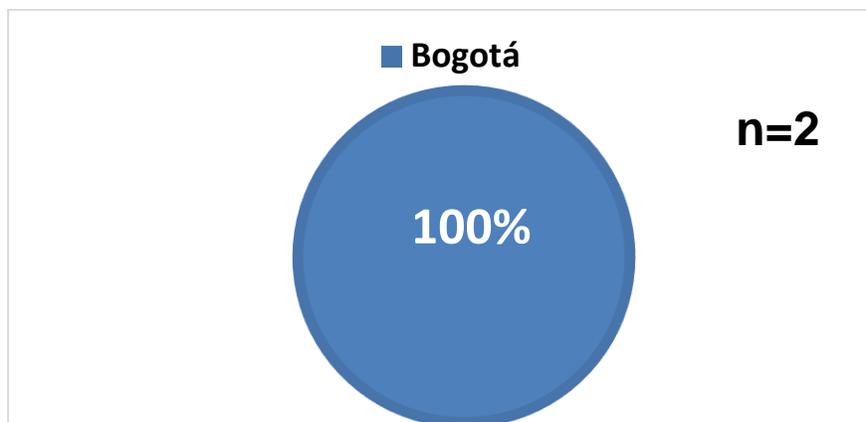
En la sede Medellín y Palmira no se registraron felicitaciones.

El área de Atención al Usuario y Autorizaciones de la sede Bogotá recibieron felicitaciones por su gestión, la implementación del chat y por la atención de dos de los colaboradores de esta última (Autorizaciones).

En el mismo sentido, la Dra. Constanza Suárez fue exaltada por su calidez en la consulta de medicina general. A su vez, fue reconocida 5 veces durante el trimestre la labor de la señora Luz Marina Sastre, auxiliar de laboratorio clínico. Para finalizar, resaltamos el área de Odontología en la que el Doctor Jheferson Javier Muñoz González y la Doctora Cristina Becerra recibieron agradecimientos.

En la sede Manizales se presentaron 3 felicitaciones en las que los usuarios manifestaron su agradecimiento por el servicio prestado. En dos de ellas se resaltó la atención proporcionada por colaboradores del prestador propio. Respecto del primer trimestre de 2021, el número de felicitaciones incrementó en 2 casos.

Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” durante el I trimestre 2022



Fuente: Base de datos Aranda 2022

En la sede Medellín, Manizales y Palmira no se recibieron solicitudes de este tipo.

Para la sede Bogotá, se recibieron 2 PQRS con riesgo vital, una relacionada la oportunidad a la respuesta a las solicitudes de la plataforma de Unisalud Virtual (no es PQRS con riesgo vital) y la otra de una usuaria de la sede La Paz solicitando asignación de una cita de Pediatría presencial para su hija, argumentando dificultad con el servicio en la clínica Buenos Aires.

En comparación con el 2020-2021 y el 2022, se puede analizar que:

TIPO	2020	%	2021	%	2022	%	TOTAL POR TIPO	
Queja	48	20%	62	27%	52	29%	162	25%
Reclamo	103	43%	69	30%	83	46%	255	39%
Sugerencia	10	4%	9	4%	13	7%	32	5%
Solicitud de información	62	26%	56	24%	17	9%	135	21%
Felicitación	13	5%	11	5%	15	8%	39	6%
Otras	2	1%	25	11%	2	1%	29	4%
TOTAL POR VIGENCIA	238	100%	232	100%	182	100%	652	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción I trimestre de 2020 y 2021 y base de datos Aranda 2022.

Se expone como las quejas y reclamos tiene la mayor tendencia de manifestación, mientras que, para el primer trimestre de las tres vigencias, las sugerencias y felicitaciones se han mantenido en un número constante.

Hay que resaltar cómo en el año 2021 se refleja un aumento significativo de las manifestaciones catalogadas como “Otras, PQRS con riesgo vital”, lo cual se pudo evidenciar que corresponde a un mal manejo de la categoría por parte de los usuarios, ya que estos consideraban que al enviarlas por allí la gestión se adelantaría con una prioridad distinta, lo cual no corresponde a la verdad.

- 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 I trimestre 2022					
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL POR ESTADO
Cerrado	93	17	14	22	146
Gestionando petición	17	0	0	0	17
Gestionado	13	4	0	1	18
Validando respuesta	0	0	0	0	0
Registrado	0	0	0	1	1
Evaluado	0	0	0	0	0
TOTAL POR SEDE	123	21	14	24	182

Fuente: base de datos Aranda 2022

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 los casos que no reportan cierre es porque ingresaron al aplicativo en los tiempos próximos al corte del presente informe.

- Perfil del usuario que hace la solicitud

En este aspecto, podemos darnos cuenta quiénes son los usuarios más activos al momento de radicar las manifestaciones 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 I trimestre de 2022						
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL POR CATEGORÍA	
Administrativo	29	8	6	5	48	26%
Pensionado	30	7	3	8	48	26%
Docente	38	4	2	5	49	27%
Particular	7	1	0	0	8	4%
Otro	19	1	3	6	29	16%
TOTAL POR SEDE	123	21	14	24	182	100%

Fuente: base de datos Aranda 2022

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

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

En comparación con el año 2022 se puede encontrar que:

Tipo	2020		2021		2022		TOTAL POR TIPO	
Administrativo	45	19%	48	21%	48	26%	96	23%
Pensionado	78	33%	81	35%	48	26%	129	31%
Docente	49	21%	36	16%	49	27%	85	21%
Particular	2	1%	12	5%	8	4%	20	5%
Otros	64	27%	54	23%	29	16%	83	20%
TOTAL POR SEDE	238	100%	231	100%	182	100%	413	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción I trimestre de 2020 y 2021 y base de datos Aranda 2022.

Se observa como en las tres vigencias se ha mantenido la tendencia de manifestaciones por parte de los administrativos y los docentes. Los pensionados disminuyeron considerablemente su radicación de manifestaciones para el I trimestre de 2022 al igual que los usuarios catalogados en la categoría “Otros”.

- **Canal habilitado por el solicitante**

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

Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL POR CANAL	
Presencial	10	4	2	14	30	16%
Correo electrónico	11	15	4	10	40	22%
Web (Aranda)	97	2	7	0	106	58%
Teléfono	2	0	1	0	3	2%
Buzón	3	0	0	0	3	2%
TOTAL POR SEDE	123	21	14	2 4	182	100%

Fuente: base de datos Aranda 2022

En la sede Bogotá, la estrategia que implementó el área de Comunicaciones informando a los usuarios sobre el aplicativo ARANDA y como hacer uso de este, fue muy efectiva ya que la tendencia de uso sigue

en aumento y para este trimestre un 79% del total de manifestaciones de la sede se recibieron por el aplicativo. Las PQRS que llegaban al correo electrónico de Atención al Usuario disminuyeron significativamente. Cabe resaltar que se mantiene estable la radicación de manera presencial.

En la sede Medellín, durante el primer trimestre de 2022, se destacaron siete (7) manifestaciones a través del aplicativo ARANDA, el cual sigue predominando y es cada vez más utilizada por nuestros usuarios; seguido por el correo electrónico con cuatro (4) manifestaciones recibidas (estas son registradas en ARANDA por referentes de Atención al Usuario). Finalmente, se recibieron dos (2) manifestaciones presenciales en el área de Atención al Usuario y una telefónicamente.

El canal de mayor preferencia para la radicación de manifestaciones, en la sede Manizales, fue el presencial (14), seguido por el correo electrónico (10). En este periodo los usuarios no utilizaron el aplicativo ARANDA.

El mayor uso de los servicios de salud en las instalaciones de la sede, explica el incremento de manifestaciones radicadas de manera presencial. Al incentivar el uso de medios virtuales como ARANDA, los usuarios expresan que prefieren radicar su manifestación mediante recursos presenciales debido a la facilidad en el uso de estos, la posibilidad de interacción con los colaboradores, la atención personalizada y la cercanía de la sede a su residencia; no obstante, se continuará motivando el uso de la virtualidad, como parte de la gestión del cambio organizacional.

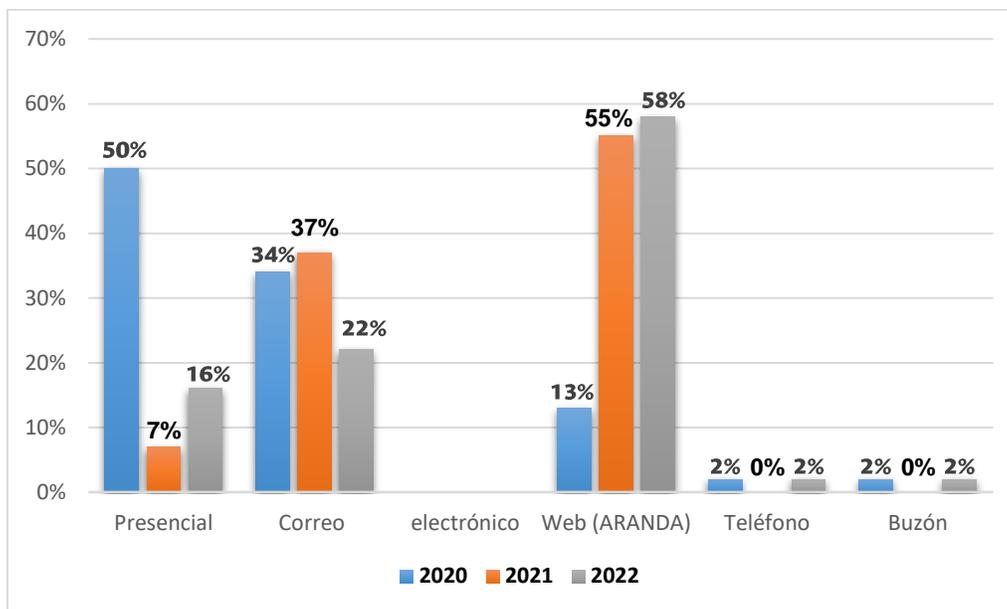
En la sede Palmira se evidencia una tendencia al uso del correo electrónico, lo cual consideramos que obedece a la facilidad que genera para los usuarios. Es importante resaltar que este canal solo genera reprocesos a los colaboradores de Atención al Usuario ya que ellos deben cargar esa manifestación al aplicativo ARANDA.

En comparación con el 2022 se puede encontrar que:

Tabla 09: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el I trimestre 2020-2021-2022						
Canal	2020		2021		2022	
Presencial	118	50%	17	7%	30	16%
Correo electrónico	81	34%	85	37%	40	22%
Web (ARANDA)	31	13%	128	55%	106	58%
Teléfono	4	2%	1	0%	3	2%
Buzón	4	2%	0	0%	3	2%
TOTAL POR AÑO	238	100%	232	100%	182	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción I trimestre de 2020 y 2021 y base de datos Aranda 2022.

Gráfica 07: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el I trimestre 2020-2021-2022



Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I trimestre de 2020-2021 y base de datos Aranda 2022

Es importante resaltar como ARANDA se ha fortalecido en los tres últimos años, pasando por encima de canales como el correo electrónico y la atención presencial. Consideramos que esto es producto de las actividades de educomunicación adelantadas por el área de Comunicaciones.

El reto para las vigencias futuras es mantener alto el indicador del aplicativo ARANDA mientras que se disminuya el de los otros canales de atención y fortalecer el uso del aplicativo en sedes como Manizales y Palmira que es donde se evidencia resistencia a su uso.

- Nivel de cumplimiento en la respuesta

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2020	19,5	3,5	1,5	13,2	9,42
2021	10.3	9.1	4.0	10.1	8.37
2022	17.9	15.5	9.4	8.7	12.8

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción I trimestre de 2020 y 2021 y base de datos Aranda 2022.

Durante el I trimestre de 2022 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
17	0	0	2

Fuente: base de datos Aranda 2022

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 los casos que no presentan solución obedecen a manifestaciones recibidas durante las fechas próximas al corte de este informe.

- **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 adelanta una encuesta de manera virtual (envío de enlace con encuesta en la respuesta a la manifestación) y de manera aleatoria vía telefónica por parte de los referentes de Atención al Usuario.

Tabla 12: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el I trimestre de 2022			
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
12	5	3	4

Fuente: base de datos Aranda 2022

Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	1	1	1	3	6

Encuesta de satisfacción de ARANDA, encuesta de Google y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

Encuesta de satisfacción de ARANDA, encuesta de Google y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	1			1	1

Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	1				3

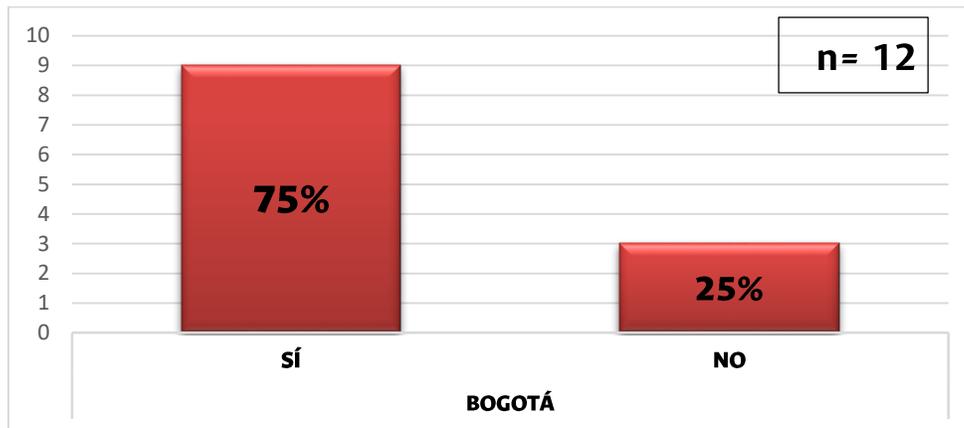
Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022

Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2022					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios				2	3

Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022

- **Solución de solicitud**

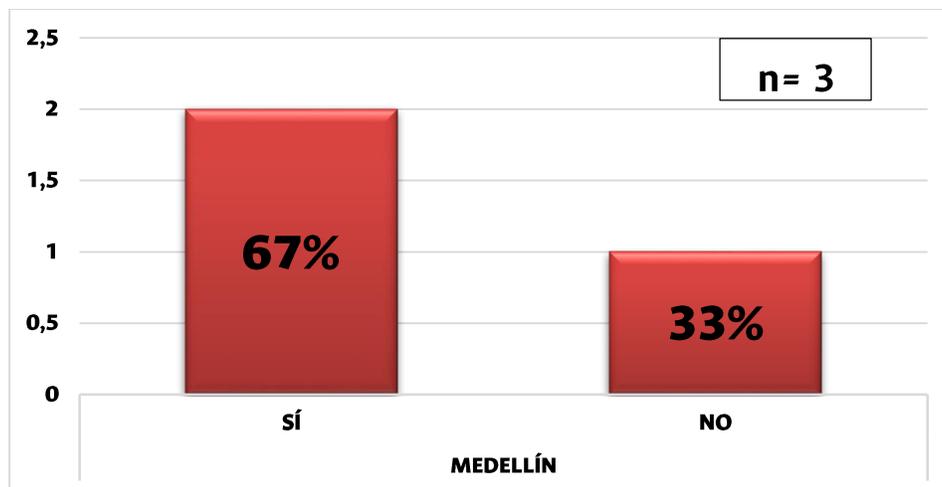
Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el I trimestre 2022.



Encuesta de satisfacción de ARANDA, encuesta de Google y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En la sede Bogotá, 9 de los 12 encuestados, manifiestan estar satisfechos con la solución dada por Unisalud a las manifestaciones presentadas, mientras que 3 de los encuestados manifiestan no estarlo.

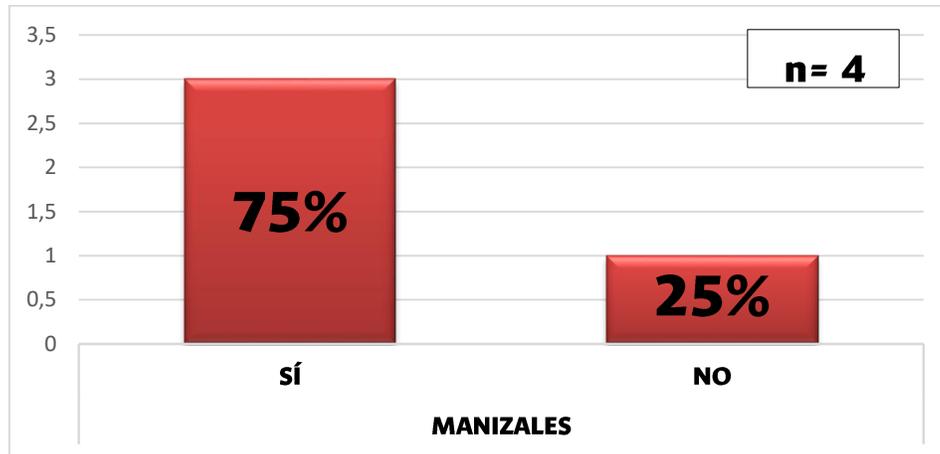
Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el I trimestre 2022



Encuesta de satisfacción de ARANDA, encuesta de Google y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En la sede Medellín, se realizaron 3 encuestas de satisfacción en la respuesta de las manifestaciones, donde 2 personas informaron que no se les resolvió su solicitud y 1 que manifestó que sí.

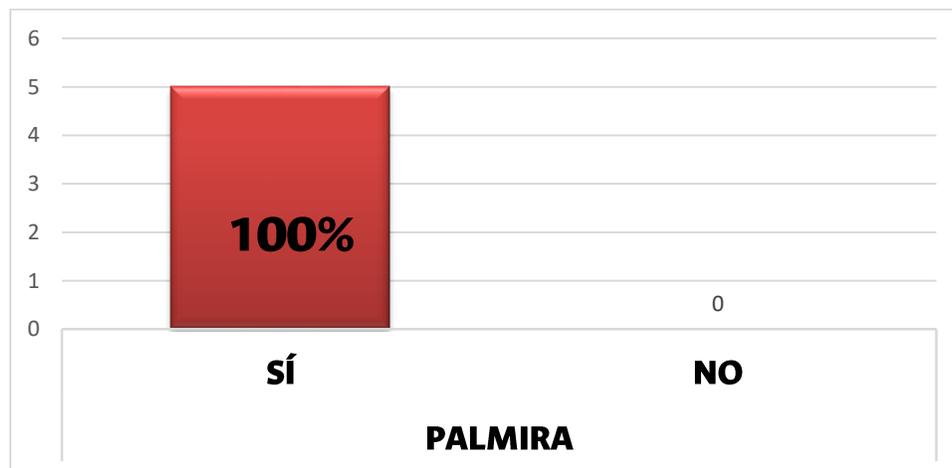
Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el I trimestre 2022



Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En la sede Manizales, 3 de los 4 usuarios que respondieron la encuesta, manifestaron que su solicitud fue solucionada.

Gráfica 11: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el I trimestre 2022



Encuesta de satisfacción de ARANDA y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2022.

En la sede Palmira, los 5 usuarios que respondieron la encuesta, manifestaron que su solicitud fue solucionada.

6. Mejoras a proponer

- En el área de Autorizaciones de la sede Bogotá se realizó la contratación de tres colaboradores, dos Auxiliares administrativos y una Médica auditora. En la actualidad se adelantan las gestiones pertinentes para contratación de un Técnico administrativo que apoye las actividades del área.
- La sede Bogotá reportó a la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (OTIC) de la Universidad Nacional, las fallas que se presentaron en la línea de asignación de citas ya que luego de un tiempo determinado, la llamada se caía. La OTIC, evaluó la situación e informaron que se han presentado intermitencias en algunas líneas de la Universidad a causa de las fuertes lluvias, ocasionando también fallas en la red de internet. En el momento se está trabajando conjuntamente para evitar que se vuelva a presentar este inconveniente.
- Desde el área de Atención al Usuario de la sede Bogotá, se estableció trabajo en conjunto con el área de Autorizaciones, para que, una vez esta área recibiera las solicitudes de los usuarios telefónicamente o por correo sobre el retraso en las solicitudes que adelantaran las gestiones pertinentes por Unisalud virtual.
- Las referentes de Atención al Usuario de la sede Bogotá se han encargado de responder a las personas que se manifestaban respecto al cargue de datos en el aplicativo Mi Vacuna, enviar carné, denuncia e información sobre las vacunas aplicadas, según fuera el caso. Con esta información se están escalando con las personas responsables del registro para el proceso correspondiente.
- Ante las quejas recibidas relacionadas con humanización, recibidas en la sede Bogotá se planteó la pertinencia de socializar las manifestaciones con los líderes de las áreas que presentaron más quejas por este motivo. En el mismo sentido, se solicitará una capacitación en este tema para los colaboradores, así como en comunicación asertiva para reforzar conocimientos.
- Unisalud, sede Medellín, se comunicó con el gestor farmacéutico e inició la implementación de un formato que brinda información clara al usuario sobre la causa de la no entrega en el punto de dispensación del medicamento solicitado. Adicionalmente, se solicitó a la referente del punto ubicado en la sede Volador realizar seguimiento al pendiente y comunicar al usuario la gestión antes de las 48 horas (estipulado por norma).
- En la sede Manizales, la líder de Aseguramiento y Prestación realizará acercamiento con las IPS de la red complementaria para definir una estrategia que favorezca la notificación oportuna de cambios en las líneas de Atención al Usuario, así como la respuesta a través de sus canales, en aras de garantizar a los afiliados de Unisalud una comunicación eficiente y sin barreras de acceso para la asignación de sus citas.
- En la sede Palmira se ha fortalecido la atención presencial, con actividades de seguimiento y prevención, con el fin de detectar oportunamente los riesgos en salud de los usuarios. En el mismo sentido y dando respuesta a manifestaciones de inconformidad al respecto se completó la fase de adecuación y reparaciones locativas de la planta física, mejorando las condiciones de accesibilidad.

7. Análisis de satisfacción

Tabla 17: Ficha técnica encuesta de satisfacción I trimestre 2022

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	381 a nivel nacional
Meta	La meta establecida es del 90%
Criterios de evaluación	Atributos de calidad determinados por la Universidad Nacional de Colombia.
Escala	De uno a 5 donde 5 es muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 ni satisfecho/ni insatisfecho, 2 un poco insatisfecho y 1 es insatisfecho.
Método de aplicación	La encuesta se aplica en relación con un momento de verdad reciente, es decir las dos últimas semanas. El usuario elige solamente el servicio al que asistió y califica los aspectos propuestos.

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

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

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL
247	73	39	22	381
65%	19%	10%	6%	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

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

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR VIGENCIA	
2020	270	65	26	12	373	18%
2021	745	385	123	51	1.304	63%
2022	247	73	39	22	381	19%
TOTAL POR SEDE	1262	523	188	85	2058	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I trimestre de 2020 y 2021 y base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la vigencia 2022 se ha realizado una estrategia de divulgación de la encuesta de satisfacción de manera conjunta con información esencial de cada una de las sedes. Consideramos que este puede ser

uno de los factores causantes de los resultados en comparación con el año 2021. Si bien no son malos, son muy variables.

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

Tabla 20: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2022						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR TIPO	
Cotizante activo	145	45	36	14	240	63%
Cotizante pensionado	74	22	2	8	106	28%
Beneficiario	24	3	1	0	28	7%
Otros	4	3	0	0	7	2%
TOTAL POR SEDE	247	73	39	22	381	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

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 2022.

La tendencia para este periodo es similar a la de años y trimestres anteriores, pues son los cotizantes activos los que más expresan su satisfacción respecto a los servicios ofertados por la Unidad, mientras que los cotizantes pensionados son los que le siguen.

En comparación con los años 2020 y 2021 se puede encontrar que:

Tabla 21: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones I trimestre de 2020-2021-2022								
	2020		2021		2022		TOTAL POR TIPO	
Cotizante activo	265	71%	792	61%	240	63%	1297	63%
Cotizante pensionado	74	20%	444	34%	106	28%	624	30%
Beneficiario	28	8%	53	4%	28	7%	109	5%
Otros	6	2%	15	1%	7	2%	28	1%
TOTAL POR SEDE	373	100%	1.304	100%	381	100%	2058	100%
	18%		63%		19%		100%	

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción I trimestre de 2020 y 2021 y base de datos encuesta de satisfacción 2022

Es posible evidenciar la tendencia de los cotizantes activos por ser quienes más califican los servicios en salud recibidos. Le siguen los cotizantes pensionados, quienes son nuestra mayor población afiliada.

Entendemos, según estas cifras que, si bien se disminuyó la cantidad de encuestas recibidas en comparación con el 2021, la tendencia es constante y se ajusta a nuestra realidad.

- **Satisfacción general**

Tabla 22: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el I trimestre de 2022

Sedes	Muy Satisfecho 5	Satisfecho 4	Ni satisfecho Ni insatisfecho 3	Un poco insatisfecho 2	Insatisfecho 1	Total por sedes	
Bogotá	140	43	15	19	30	247	65%
Manizales	26	5	4	3	1	39	10%
Medellín	43	14	5	5	6	73	19%
Palmira	11	10	0	0	1	22	6%
TOTAL POR CATEGORÍA	220	72	24	27	38	381	100%
	58%	19%	6%	7%	10%	100%	

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

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

1: Insatisfecho

4: Satisfecho

2: Un poco insatisfecho

5: Muy satisfecho

3: Ni satisfecho, ni insatisfecho

En la Sede Bogotá: 140 usuarios que representan el 56.7% se encuentran muy satisfechos con la prestación de los servicios de Unisalud, 43 personas que representan el 17.4% se sienten satisfechos, 15 personas que representan el 6.1% ni satisfechos ni insatisfechos, 19 usuarios que representan el 7.6% un poco satisfechos y 30 usuarios que representan el 12.2% se sienten insatisfechos.

En Unisalud, sede Medellín, el 78% de los afiliados que respondieron la encuesta refieren estar satisfechos con los servicios recibidos (59% muy satisfechos y 19% satisfechos) destacando la calidad en la atención y la calidez humana de la mayoría de los colaboradores. El 7% refieren encontrarse medianamente satisfechos refiriendo necesidad de conservar los criterios de calidad, sentido humano, enfoque preventivo e incluyente, generando confianza y eficiencia en los procesos y fortaleciendo la comunicación telefónica. El 15% refiere insatisfacción (7% un poco insatisfechos y 8% insatisfechos) informando dificultades en asignación de citas en la red adscrita dada por dificultades en comunicación y oportunidad en la asignación de citas con especialista.

En la sede Manizales, en el periodo objeto de reporte, 31 usuarios (79%) manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida (sumatoria de Muy satisfecho y satisfecho). Solo 4 usuarios marcaron su satisfacción en la categoría Ni satisfechos/Ni insatisfechos y los 4 restantes, insatisfechos (sumatoria de Un poco insatisfecho e Insatisfecho).

Los usuarios no satisfechos refirieron la necesidad de mejorar la oportunidad de atención en la red externa, la disponibilidad de algunos medicamentos en el dispensario, el horario dispuesto para la toma de los laboratorios clínicos en las instalaciones de la sede y la precisión de la información que se brinda. Por su parte, los usuarios satisfechos resaltaron la calidad y oportunidad del servicio, el compromiso y la calidad humana y profesional del personal de Unisalud.

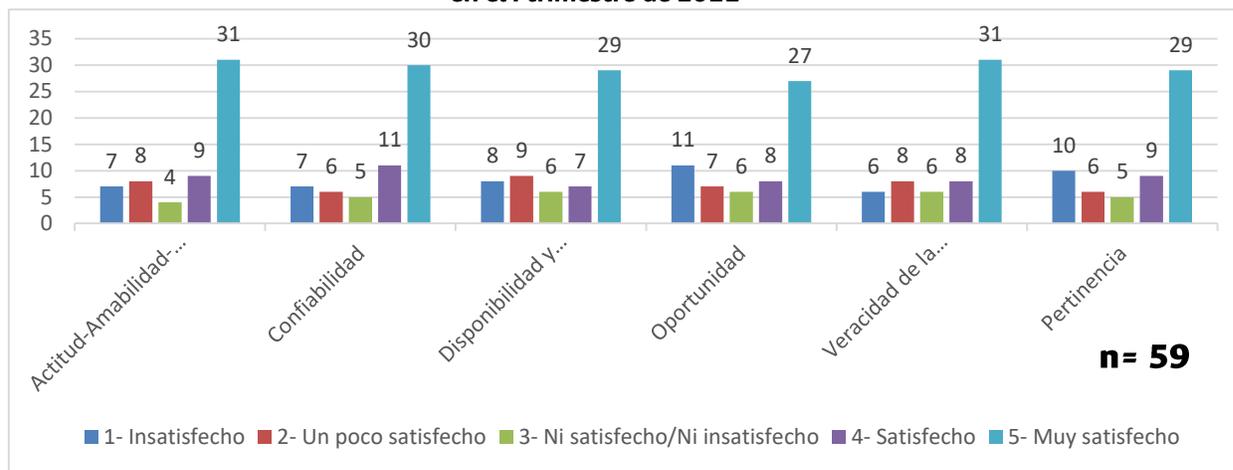
En la sede Palmira el 95% de los usuarios (21/22), reportaron encontrarse satisfechos y muy satisfechos con los procesos de atención de Unisalud.

• **Satisfacción por servicios**

Para realizar el análisis, el cual se realiza 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

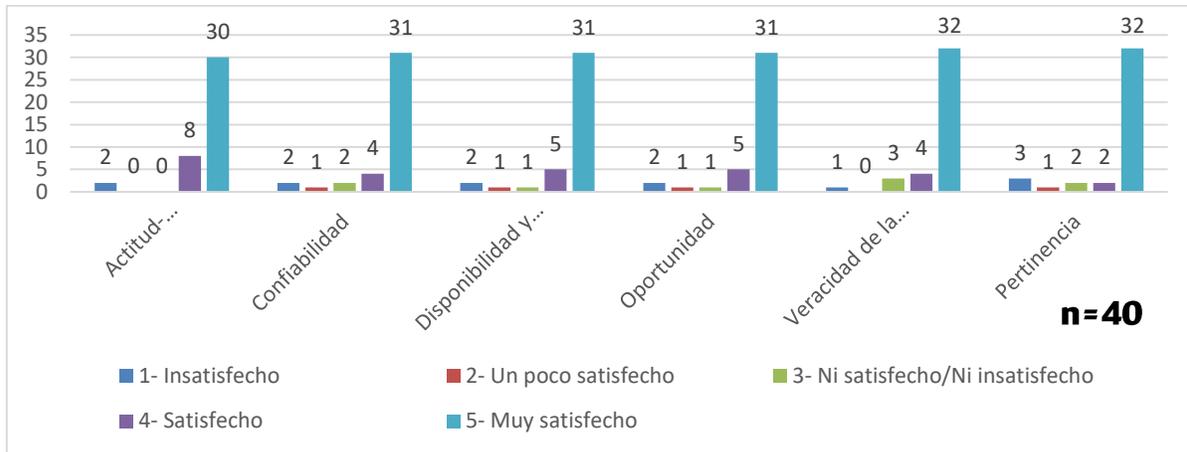
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que aproximadamente el 67% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos respecto a la operación del área de Autorizaciones, donde la actitud, amabilidad y la veracidad de la información sobresalen. No obstante, el 30% manifiesta insatisfacción en cuanto a la oportunidad, disponibilidad y accesibilidad de la información.

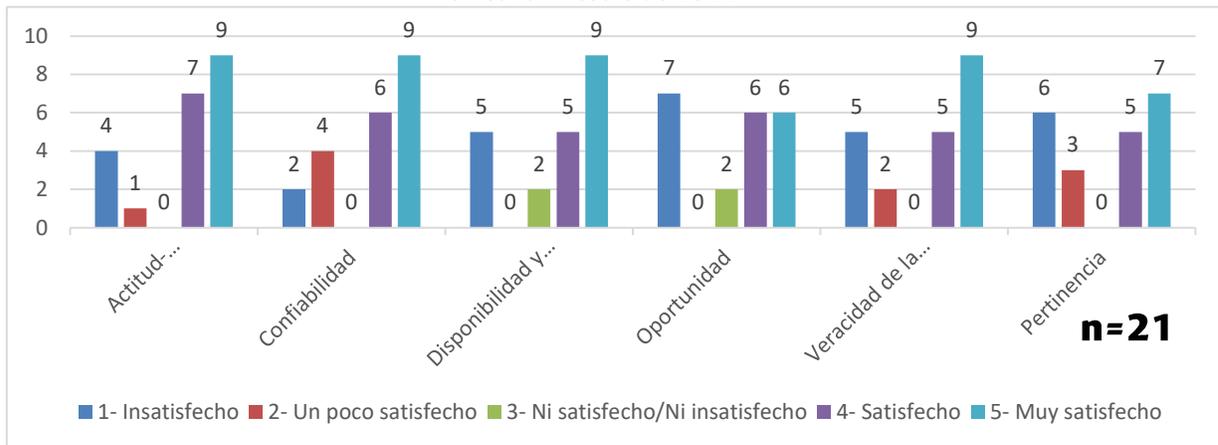
Gráfica 13: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que aproximadamente el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos en la atención de Medicina general. Se resaltan las variables como la actitud, amabilidad, veracidad de la información y pertinencia, seguidas de oportunidad, disponibilidad, accesibilidad de la información y confiabilidad. Algunos usuarios solicitan que se presten las consultas presenciales, situación que desde hace dos meses aproximadamente se ha venido implementando.

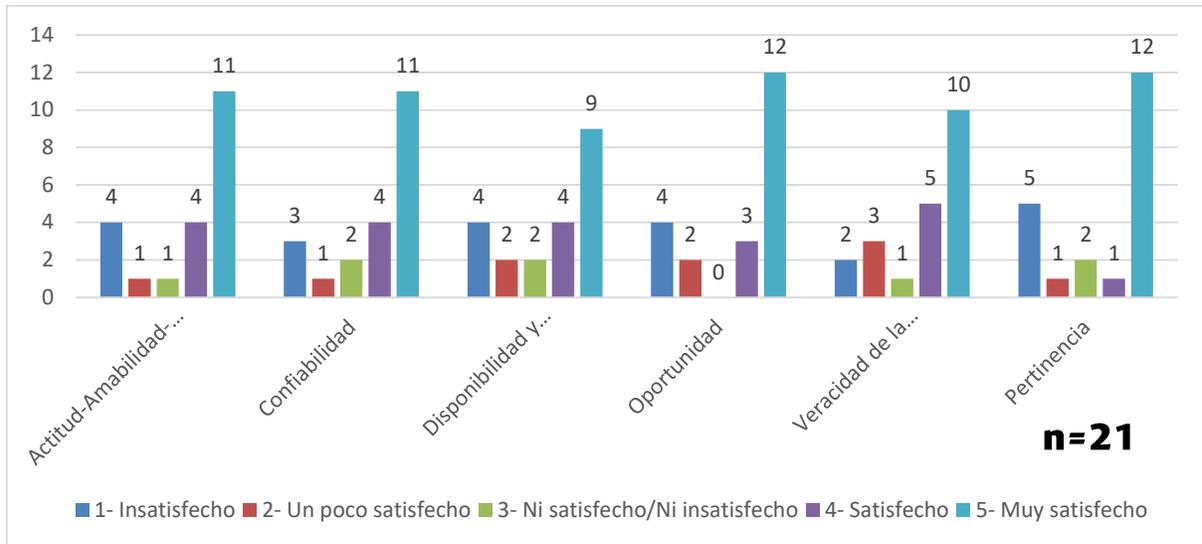
Gráfica 14: Satisfacción en el servicio de servicio de **Asignación de citas** de la sede Bogotá, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que el 64% de los usuarios se encuentran muy satisfechos y satisfechos con el servicio de asignación de citas, en cuanto a actitud, amabilidad, confiabilidad, disponibilidad y veracidad de la información. Sin embargo, se evidencia un aumento significativo en cuanto a la oportunidad y la pertinencia ya que el 33% se encuentran insatisfechos.

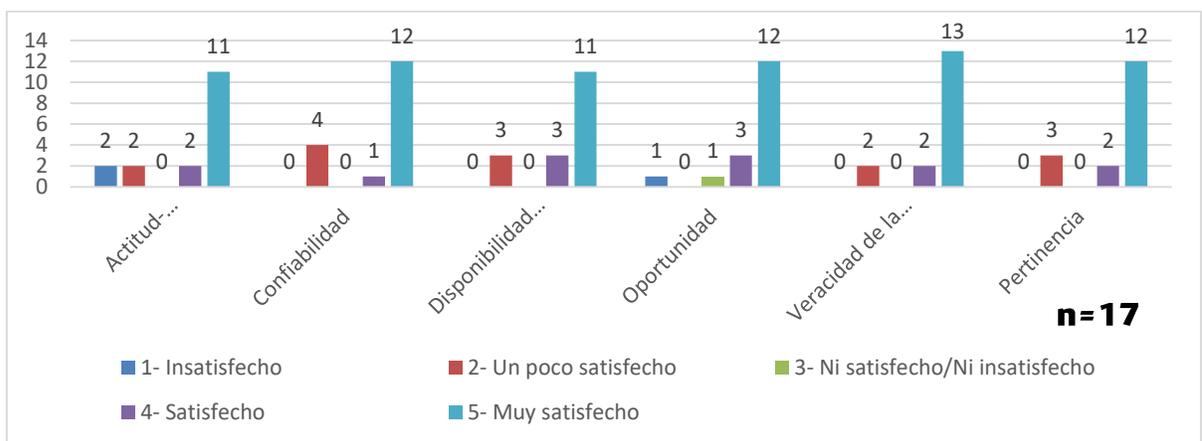
Gráfica 15: Satisfacción en el servicio de **Consulta prioritaria** de la Sede Bogotá, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que el 71.4% de los usuarios se encuentra satisfechos y muy satisfechos con la consulta prioritaria en cuanto a oportunidad y pertinencia, seguidas de la confiabilidad y actitud en la atención.

Gráfica 16: Satisfacción en el servicio de **Odontología** de la sede Bogotá, en el I trimestre de 2022

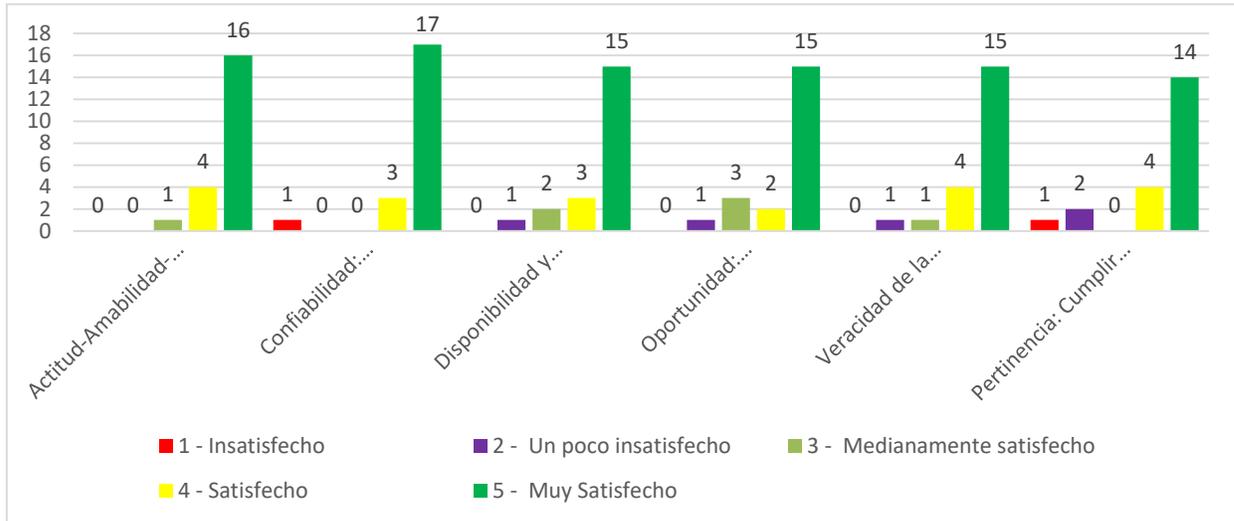


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

En este servicio se evidencia que el 82% de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención de este servicio, sobresalen las variables como la veracidad de la información, confiabilidad, oportunidad, y pertinencia. Mientras que el 23% se encuentran insatisfechos y un poco satisfechos frente a la actitud, amabilidad, disponibilidad y accesibilidad de la información de los colaboradores del área.

Sede Medellín

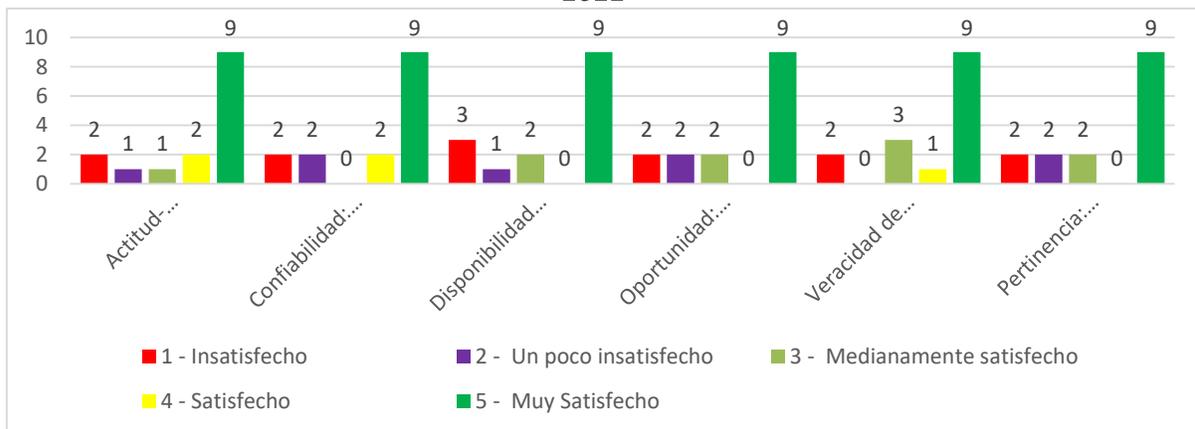
Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Medellín, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de consulta médica programada corresponde al 28.8% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2022, logrando un porcentaje de satisfacción de 89%. Los usuarios refieren su satisfacción con el servicio, resaltando la atención con los criterios de calidad, humanización, enfoque preventivo e incluyente, generando confianza y eficiencia en los procesos, y refieren que es necesario continuar con el mejoramiento de los canales de comunicación telefónica.

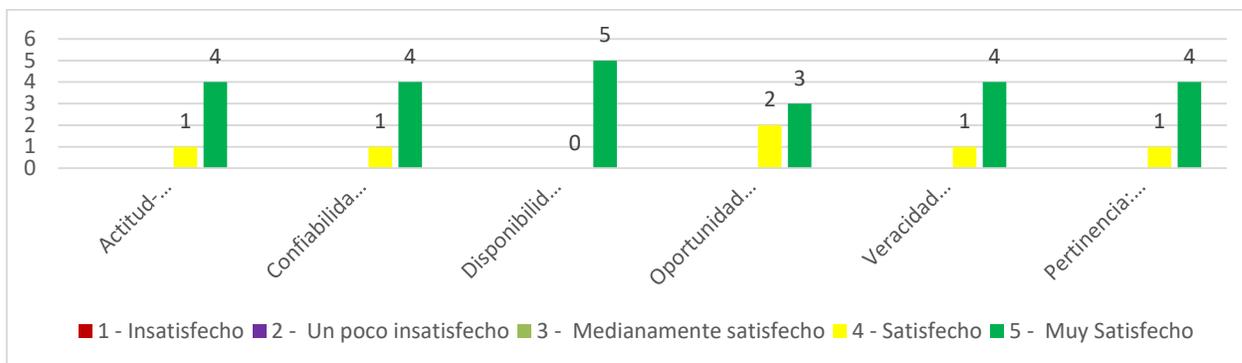
Gráfica 18: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de Autorizaciones corresponde al 20.5% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2022, logrando un porcentaje de satisfacción de 66%. Los usuarios resaltan la cordialidad por parte de los colaboradores, además de referir la necesidad de continuar trabajando en el acceso telefónico y la oportunidad del trámite de autorizaciones.

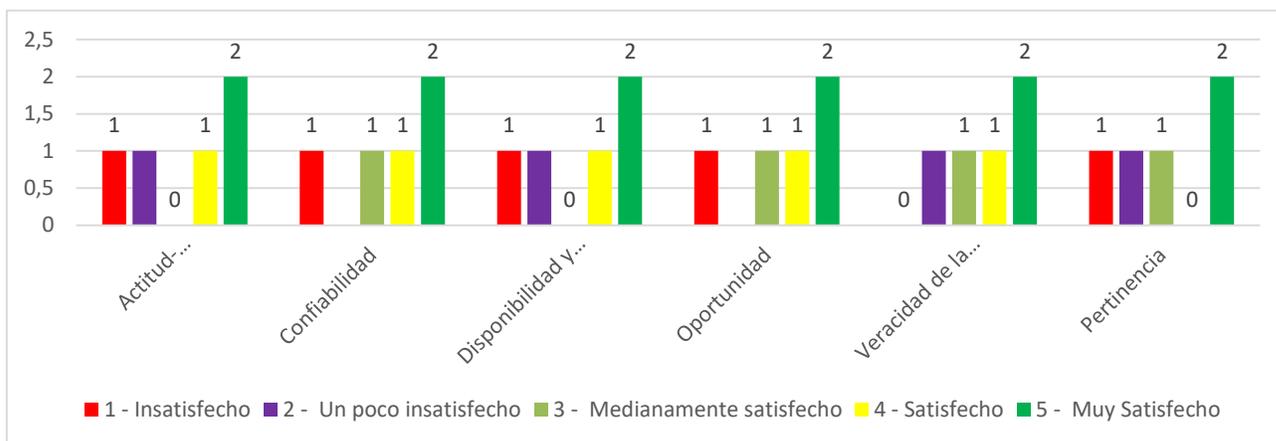
Gráfica 19: Satisfacción en el servicio de Dispensación de medicamentos de la sede Medellín, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de Dispensación de medicamentos corresponde al 6.8% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2022, logrando un porcentaje de satisfacción de 100%. Los usuarios felicitan al personal y sugieren trabajar en la agilidad en la entrega de medicamentos en el servicio presencial de la farmacia.

Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de **Atención al Usuario** de la sede Medellín, en el I trimestre de 2022



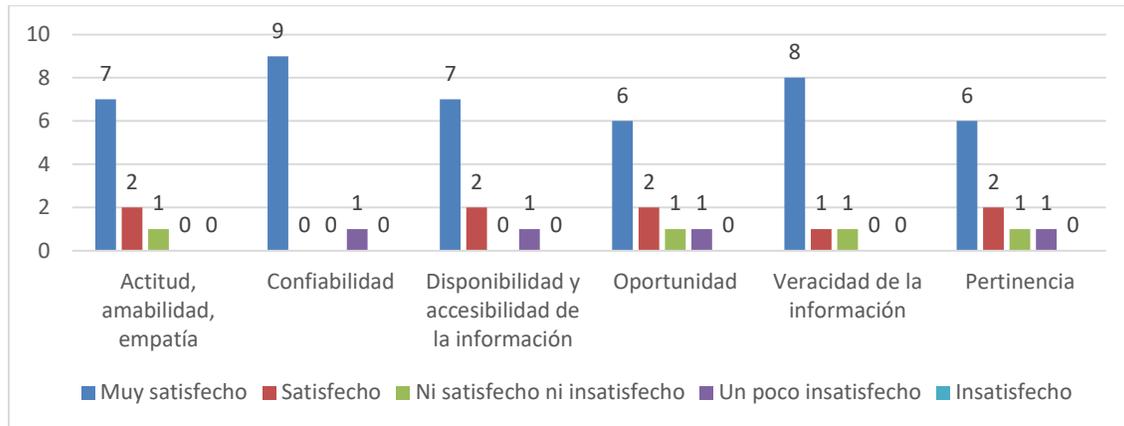
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio de Atención al Usuario corresponde al 6.8% del total de los servicios evaluados en el I trimestre de 2022, logrando un porcentaje de satisfacción de 57%. Los usuarios realizan un reconocimiento a la profesional del área de Atención al Usuario de Unisalud, sede Medellín, por su calidad y calidez humana con los usuarios y refieren la necesidad de trabajar en la comunicación efectiva entre colaboradores y usuarios.

Es importante resaltar que en el análisis de estas encuestas se evidencia que los usuarios evalúan el servicio de atención al usuario no como el área específica, si no como la atención que se brinda en todas las áreas de la IPS en donde se realiza interacción y, adicionalmente, califican desfavorablemente el servicio de autorizaciones de la sede Bogotá, lo cual afecta la percepción del servicio en Medellín.

Sede Manizales

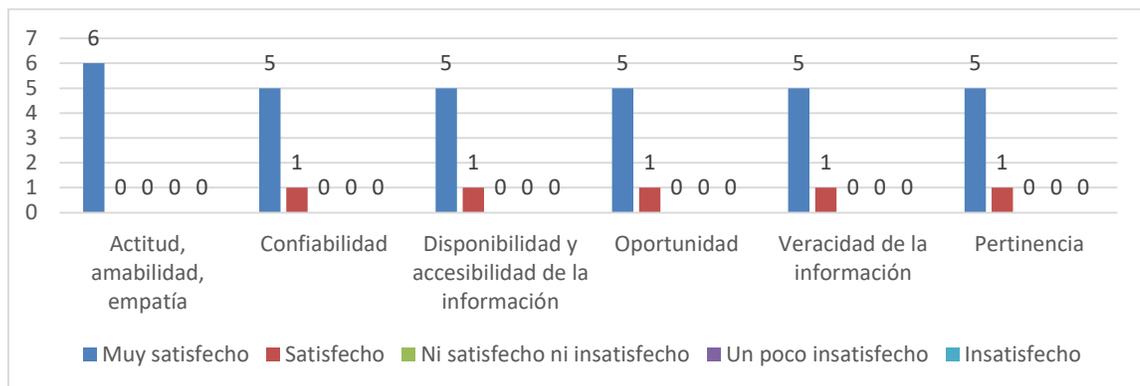
Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio más calificado por los usuarios en el periodo objeto de reporte, continúa siendo Autorizaciones con 10 registros. Los atributos con el desempeño menos sobresaliente fueron la oportunidad y la pertinencia; sin embargo, se resalta que la satisfacción global del servicio fue del 90%. Un usuario refirió la necesidad de fortalecer el tiempo de respuesta de las autorizaciones y, en contraste, los demás usuarios destacaron la calidad del servicio y la oportunidad de la atención. Con respecto al primer trimestre de 2021, este servicio conserva su posición.

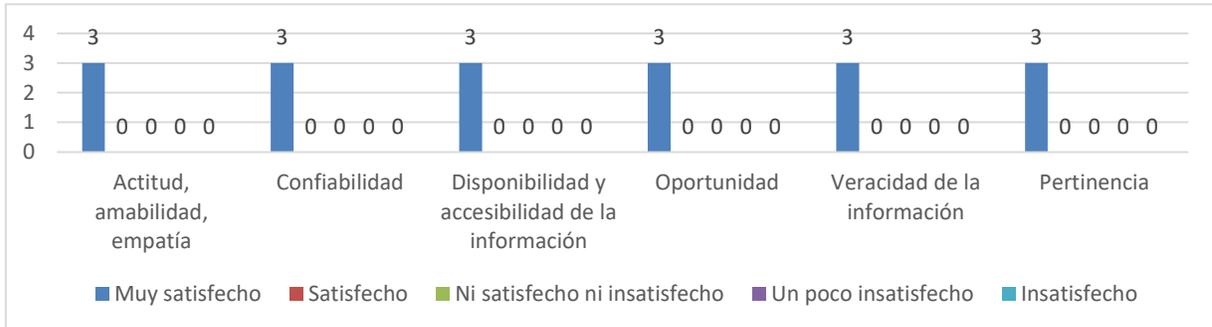
Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Manizales, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El servicio que ocupó el segundo lugar corresponde a Consulta médica programada, con 6 registros. En general, todos los atributos fueron muy bien valorados, aunque se destaca el 100% de usuarios muy satisfechos al calificar la actitud, amabilidad y empatía. La satisfacción global del servicio fue del 83%. Un usuario respondió que no se sentía Ni satisfecho/ Ni insatisfecho y manifestó la necesidad de fortalecer la disponibilidad de algunos medicamentos en el dispensario. Respecto del primer trimestre de 2021, este servicio conserva su posición.

Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de Promoción y Prevención de la sede Manizales, en el I trimestre de 2022

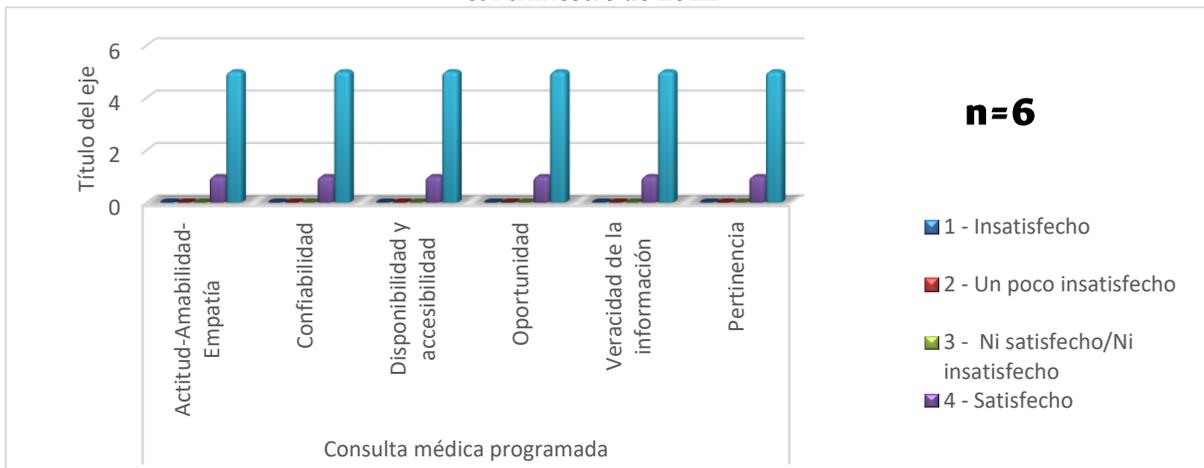


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

El tercer lugar, fue ocupado por el servicio de Promoción y Prevención con 3 calificaciones. Los usuarios se sintieron muy satisfechos en la totalidad de atributos, situación que también fue concordante con el resultado de la satisfacción global del 100%. El servicio que ocupó este lugar en el primer trimestre de 2021 fue Odontología. Aunque en el periodo objeto de reporte hubo otros 3 servicios con igual número de calificaciones como Consulta prioritaria, Dispensación de medicamentos y Laboratorio clínico, se conservó Promoción y Prevención por ocupar esta posición en el cuarto trimestre de 2021.

Sede Palmira

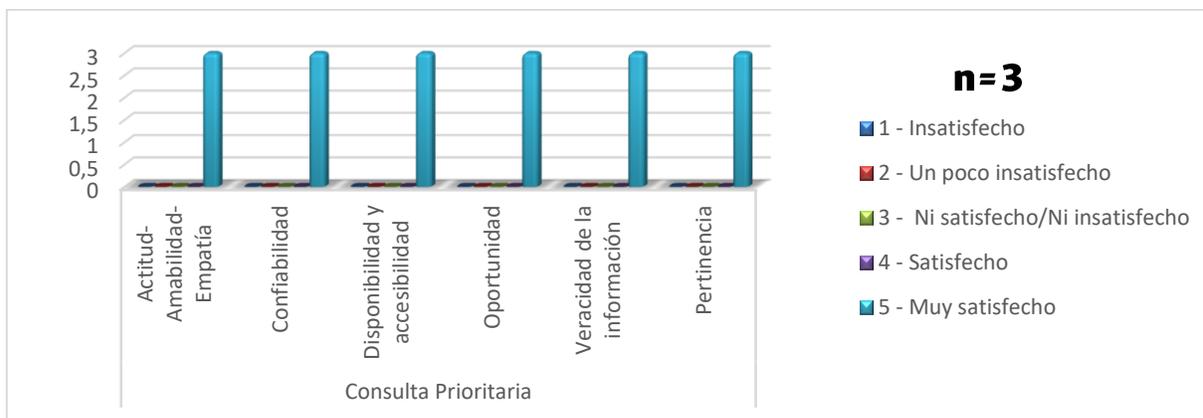
Gráfica 24: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Palmira, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira el servicio más frecuentemente calificado fue el de Consulta médica programada con un porcentaje de 55% (6/11), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para las categorías de satisfecho muy satisfecho.

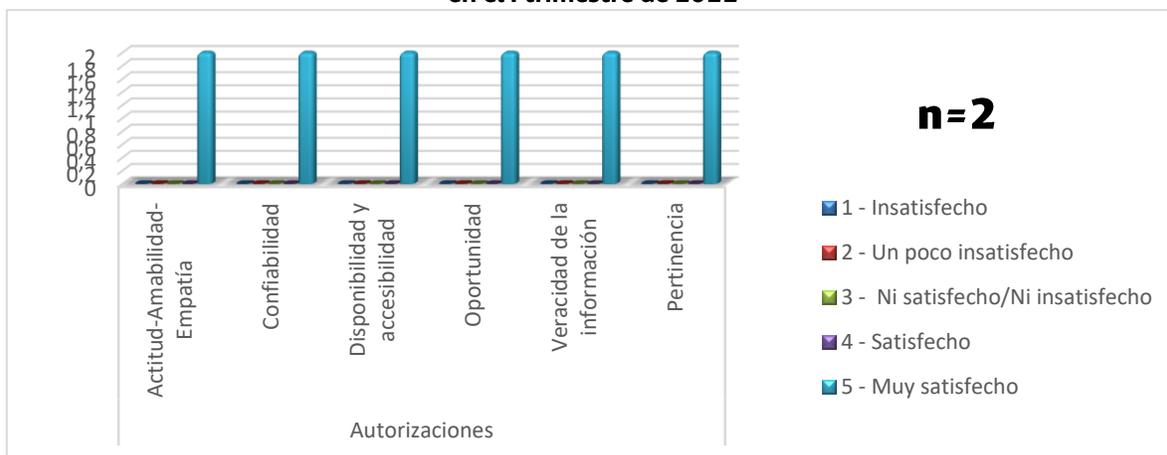
Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de Consulta prioritaria de la sede Palmira, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira el segundo servicio más calificado fue el de Consulta prioritaria con un porcentaje de 27% (3/11), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho.

Gráfica 26: Satisfacción en el servicio de **Autorizaciones** de la sede Palmira, en el I trimestre de 2022



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2022

Para la sede Palmira el tercer servicio más calificado fue el de Autorizaciones con un porcentaje de 18% (2/11), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho.

• **ÍNDICES**

ÍNDICE DE TABLAS
Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el I trimestre 2022
Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones I trimestre 2020-2021-2022
Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el I trimestre 2022
Tabla 04: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el I trimestre 2020-2021-2022
Tabla 05: Estado de manifestaciones nacionales en el I trimestre 2022
Tabla 06: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el I trimestre de 2022

Tabla 07: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el I trimestre de 2020-2021-2022
Tabla 08: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones 2022
Tabla 09: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el I trimestre 2020-2021-2022
Tabla 10: Nivel Promedio en días de respuesta I trimestre 2020-2021-2022
Tabla 11: Casos que no tienen fecha de solución I trimestre 2022
Tabla 12: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el I trimestre de 2022
Tabla 13: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2022
Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2022
Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2022
Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el I trimestre 2022
Tabla 17: Ficha técnica encuesta de satisfacción I trimestre 2022
Tabla 18: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el I trimestre de 2022
Tabla 19: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el I trimestre 2020- 2021- 2022
Tabla 20: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2022
Tabla 21: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones I trimestre de 2020-2021-2022
Tabla 22: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el I trimestre de 2022

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el I trimestre 2022
Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el I trimestre 2022
Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el I trimestre 2022
Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el I trimestre 2022
Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el I trimestre 2022
Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” durante el I trimestre 2022
Gráfica 07: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el I trimestre 2020-2021-2022
Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el I trimestre 2022.
Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en el I trimestre 2022
Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en el I trimestre 2022
Gráfica 11: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en el I trimestre 2022
Gráfica 12: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Bogotá, en el I trimestre de 2022
Gráfica 13: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Bogotá, en el I trimestre de 2022
Gráfica 14: Satisfacción en el servicio de servicio de Asignación de citas de la sede Bogotá, en el I trimestre de 2022
Gráfica 15: Satisfacción en el servicio de Consulta prioritaria de la Sede Bogotá, en el I trimestre de 2022
Gráfica 16: Satisfacción en el servicio de Odontología de la sede Bogotá, en el I trimestre de 2022
Gráfica 17: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Medellín, en el I trimestre de 2022
Gráfica 18: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Medellín, en el I trimestre de 2022
Gráfica 19: Satisfacción en el servicio de Dispensación de medicamentos de la sede Medellín, en el I trimestre de 2022
Gráfica 20: Satisfacción en el servicio de Atención al Usuario de la sede Medellín, en el I trimestre de 2022
Gráfica 21: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Manizales, en el I trimestre de 2022
Gráfica 22: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Manizales, en el I trimestre de 2022

Gráfica 23: Satisfacción en el servicio de Promoción y Prevención de la sede Manizales, en el I trimestre de 2022
Gráfica 24: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada de la sede Palmira, en el I trimestre de 2022
Gráfica 25: Satisfacción en el servicio de Consulta prioritaria de la sede Palmira, en el I trimestre de 2022
Gráfica 26: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones de la sede Palmira, en el I trimestre de 2022

8. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el I trimestre de 2020:
<http://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/Satisfacci%C3%B3n%20Unisalud%20I%20trimestre%2020219.pdf>
- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el I trimestre de 2021:
[http://unisalud.unal.edu.co/rendicion de cuentas.](http://unisalud.unal.edu.co/rendicion%20de%20cuentas)
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2022. Archivo Comunicaciones.
- Base de datos sistema ARANDA. Corte 01.01.2022 a 31.03.2022
- Protocolo elaboración del informe de manifestaciones Universidad Nacional de Colombia:
http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf

.....

FIN