

INFORME DE MANIFESTACIONES Y SATISFACCIÓN UNISALUD TERCER 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.”

Universidad
Nacional
de Colombia

2. Definiciones

- **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.
- **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.

Universidad
Nacional
de Colombia

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

[Página 2 de 36]

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

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información del tercer 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 Supersalud”:

- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes
- Estado en el que se puede encontrar la solicitud
- Perfil del usuario que hace la solicitud
- Canal habilitado por el solicitante
- Nivel de cumplimiento en la respuesta

En el caso de las encuestas de satisfacción, se analizan de manera trimestral teniendo en cuenta algunos de los aspectos mencionados como:

- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes
- Perfil del usuario que hace la solicitud
- Atributos de satisfacción

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

5. Análisis manifestaciones

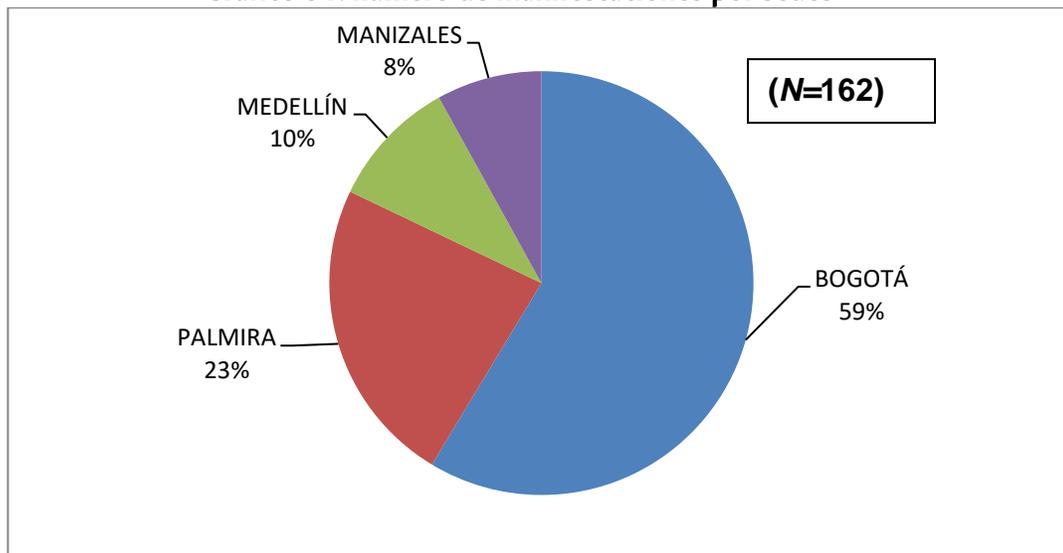
- Número de solicitudes

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 tercer trimestre 2020				
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
95	38	16	13	162

Fuente: Base de datos sistema Aranda

Gráfico 01: número de manifestaciones por sedes



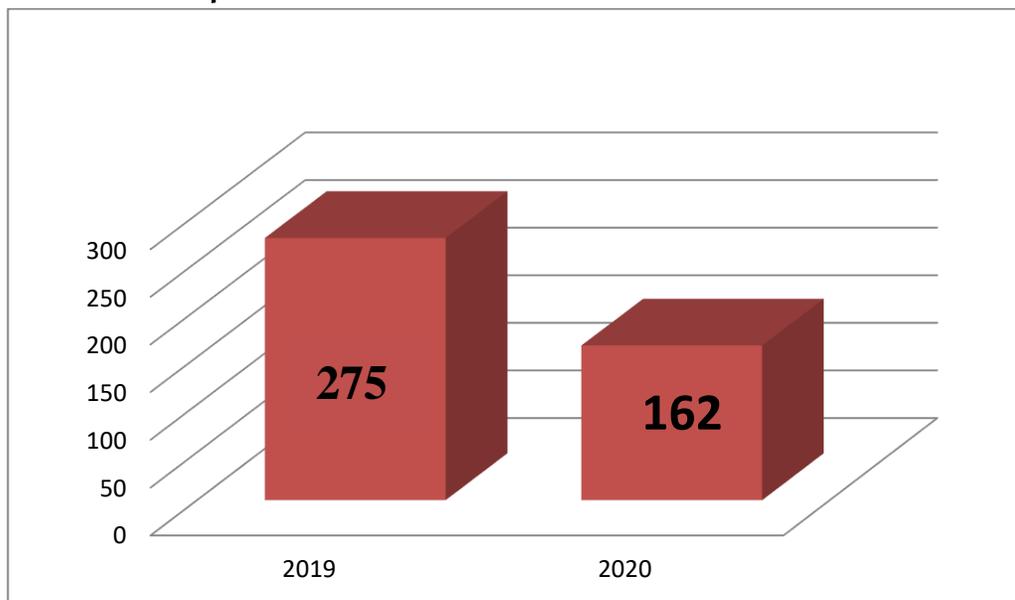
Fuente: Base de datos sistema Aranda

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

Año	No. Solicitudes
2019	275
2020	162
Total	437

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

Gráfico 02: comparativo solicitudes tercer trimestre 2019-2020



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

Bogotá sigue siendo la sede con mayor número de solicitudes, pero se evidencia una disminución de las mismas a nivel nacional con un 41% menos en comparación con el año 2019.

- **Tipo de Solicitudes**

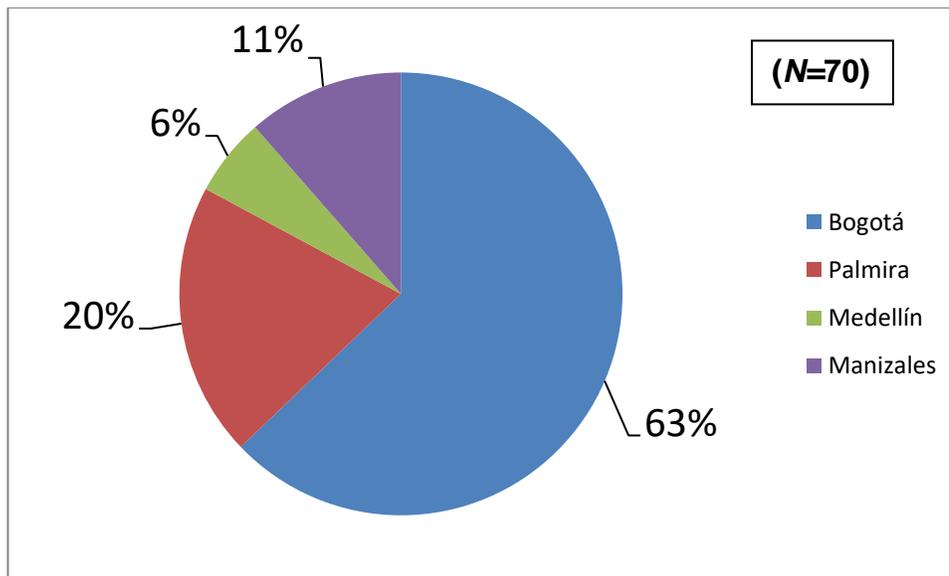
Desde en julio, hasta septiembre de 2020, se recibieron un total de 162 solicitudes a las diferentes sedes, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

[Página 5 de 36]

Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total
Reclamo	44	14	4	8	70
Queja	13	20	5	1	39
Sugerencia	2	0	0	0	2
Solicitud de información	29	1	3	2	35
Felicitación	6	3	0	2	11
Otras	1	0	4	0	5

Fuente: Base de datos Aranda

Gráfico 03: solicitudes nacionales de reclamo durante tercer trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

Para la Sede Bogotá, en el tercer trimestre, los motivos de inconformidad se relacionaron con la oportunidad para validar las solicitudes interpuestas por los usuarios en el CTC a través del aplicativo Unisalud Virtual.

Así mismo se encontró que hubo reclamos relacionados con la radicación de solicitudes ante el CTC para el análisis y aprobación de insumos de aseo personal (pañales); la oportunidad en la dispensación de medicamentos; la oportunidad en la prestación del servicio en la sede de Fusagasugá y la falta de humanización del operador Logístico de Colsubsidio en la misma sede.

Este último aspecto fue tratado durante el mismo periodo de tiempo analizado con la implementación de acciones de mejora como la disposición de una ventana de uso exclusivo para la entrega.

Los usuarios radicaron reclamos por el daño de las líneas telefónicas los días 27 y 28 de julio, una situación ajena a UNISALUD. Se conoció que hubo inconformidad en la oportunidad en la entrega de resultados del servicio de radiología e inconformidad general por la falta de oportunidad en la atención telefónica.

En la sede de Palmira los reclamos se presentan principalmente en la atención brindada por algunas IPS que conforman la red adscrita, por la demora en las entregas de medicamentos, la entrega de las autorizaciones para procedimientos y en las citas con especialistas por teleconsulta.

Mientras que en la sede Medellín, de las 4 manifestaciones de reclamo recibidas en este trimestre se destaca 1 causa frecuente, presente en 2 manifestaciones por demoras en envío de medicamentos y comunicación telefónica con el área de enfermería.

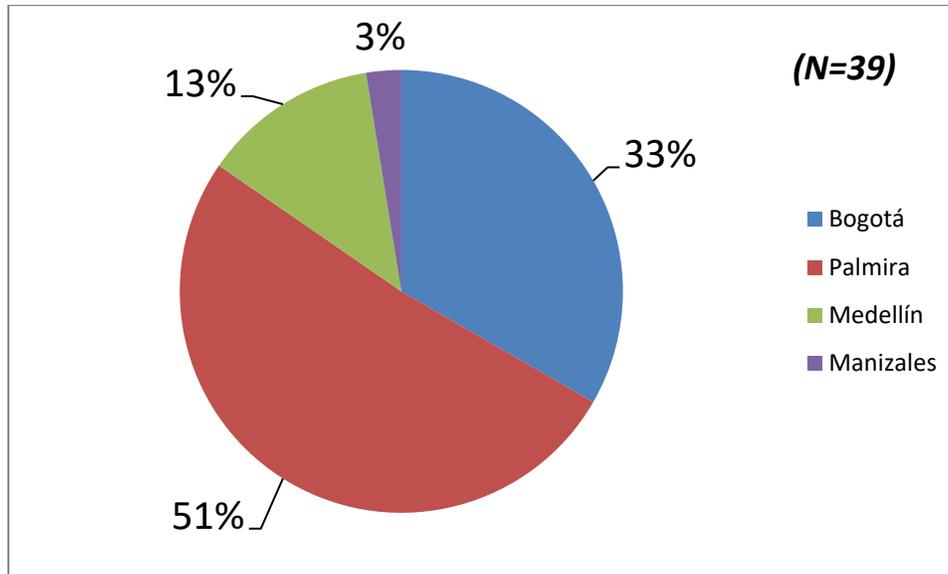
La sede Manizales recibió, por parte de sus afiliados, 8 reclamos, 7 de ellos a causa de insatisfacción por la atención prestada, así:

2 casos en la IPS propia, que fueron informados a los profesionales implicados con el fin de generar una retroalimentación y establecer los acuerdos de desempeño pertinentes.

5 casos en la red externa contratada: 2 casos en Confa Salud; y un caso, respectivamente en IPS Universitaria de Caldas, Instituto Oftalmológico de Caldas y Vivesalud. Todas estas situaciones fueron reportadas a cada entidad, obteniendo las respuestas, y una vez revisadas y evaluadas en su contenido y veracidad, fueron transmitidas a los afiliados.

El octavo caso de reclamo lo presenta un afiliado que manifiesta no haber tenido respuesta a varias consultas sobre el estado de afiliación de su beneficiario, dado que no había podido continuar con los estudios a raíz de la Pandemia. Esta situación fue recibida el 28 de septiembre y al corte para este informe estaba en trámite.

Gráfico 04: solicitudes nacionales de quejas en el tercer trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

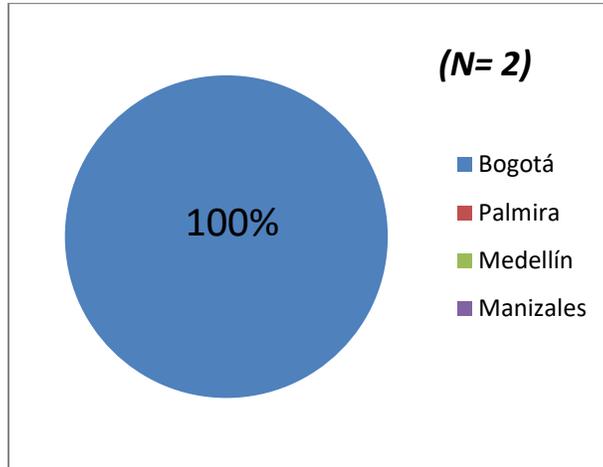
Para la sede Bogotá, las manifestaciones catalogadas como quejas están relacionadas con la consulta a través de orientación telefónica en salud y situaciones derivadas de esta, como la no emisión inmediata de autorizaciones de consultas con especialistas y de laboratorios.

En la sede Palmira, las principales quejas son referentes a la atención y autorizaciones en la red de prestadores, inconvenientes para asignación de citas en las entidades, inconformidad por no entrega de medicamentos de marca específica, demora en la entrega de medicamentos y pendientes, y algunos casos de incumplimiento en citas de especialistas.

Para la sede Medellín se presentaron 5 quejas, de las cuales algunas tienen que ver con demoras en envío de medicamentos y comunicación telefónica con el área de enfermería para dispensación de medicamentos en el domicilio.

Por último, la sede de Manizales recibió una queja en el tercer trimestre, relacionada con la insatisfacción por no haber tenido atención en el servicio de Odontología. La afiliada recibió respuesta oportuna, explicando la restricción en la atención odontológica a causa de la pandemia por COVID-19. Internamente fue revisado el flujo de la información para mejorar la orientación a los usuarios.

Gráfico 05: solicitudes nacionales de sugerencia durante tercer trimestre 2020

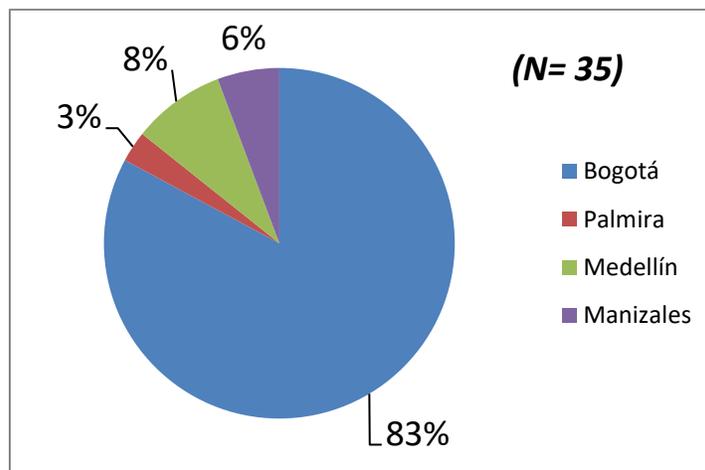


Fuente: Base de datos Aranda

Para la sede Bogotá, las manifestaciones de sugerencias se relacionan con aumentar la red de prestadores para el servicio de medicina alternativa y realizar ajustes en el aplicativo destinado para pagos por PSE, el cual fue implementado en julio-agosto del 2020.

Por su parte, en este tercer trimestre de 2020, las sedes de Palmira, Medellín y Manizales no recibieron ninguna sugerencia por parte de los afiliados a Unisalud.

Gráfico 06: manifestaciones nacionales de solicitud de información durante tercer trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

Para la sede Bogotá, en este tercer trimestre, los usuarios solicitaron información relacionada con la accesibilidad al servicio de optometría; el procedimiento de envío de medicamentos a domicilio; la solicitud de copia de historia clínica y la solicitud de verificación de

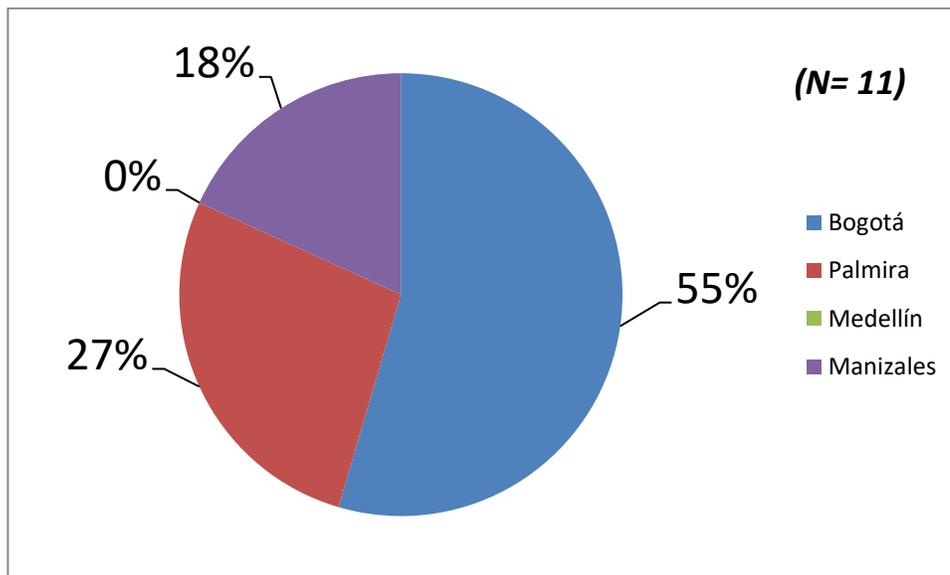
envío de número de cédula en la base de afiliados con patologías de riesgo a la División de Personal de la Universidad Nacional.

En cuanto a la sede de UNISALUD en Palmira, la solicitud de información se relacionó principalmente a los procesos y tiempos de las autorizaciones de radicaciones de órdenes médicas.

Por otro lado, en la sede Medellín se recibieron 3 solicitudes de información. Una de ellas en las que el usuario requiere información sobre el programa de riesgo cardiovascular para solicitud de citas; la segunda en la que el usuario requiere una renovación de la orden médica de la especialidad de ortopedia y la última solicitud se encuentra sin descripción.

Por su parte, la sede Manizales recibió en este tercer trimestre de 2020 un total de 2 solicitudes de información, las cuales estuvieron relacionadas con la obtención del certificado tributario correspondiente al año 2019, para lo cual el afiliado fue informado que este documento es emitido por el Fondo Pensional al cual pertenece. La segunda se relacionó con la fecha de resultado de una prueba COVID19, consulta que fue oportunamente resuelta a la afiliada.

Grafico 07: solicitudes nacionales de felicitaciones durante tercer trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

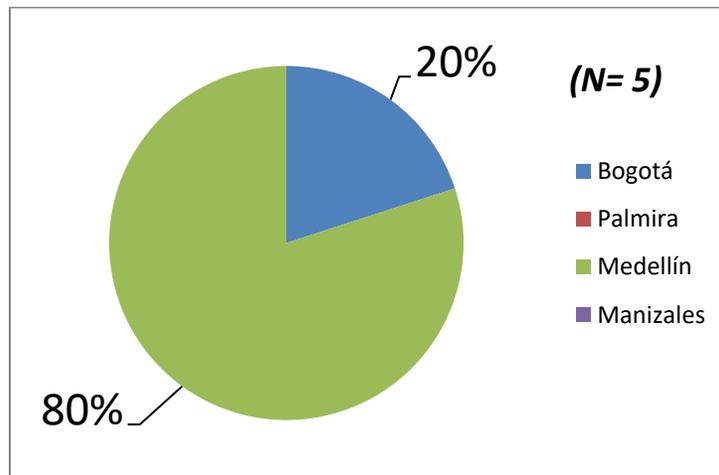
Para la sede Bogotá las manifestaciones de agradecimiento y/o felicitaciones, resaltaron por la satisfacción de los usuarios en la calidad y prestación de cada uno de los servicios de laboratorio clínico, la agilidad para la expedición de autorizaciones, la buena atención al usuario, el profesionalismo del personal de enfermería y el buen servicio prestado en consulta de medicina general.

De otra parte, en la sede de Palmira las felicitaciones por parte los afiliados a Unisalud se dieron por la gestión del personal a los requerimientos de los afiliados y la agilidad para entregar los medicamentos, de igual manera los afiliados resaltaron la excelente atención por parte de todo el personal de UNISALUD.

En este tercer trimestre de 2020, en la Sede Manizales se recibieron dos felicitaciones. La primera de ellas de una usuaria que manifestó su gratitud y se consideró privilegiada por tener a UNISALUD como su entidad prestadora de salud. En la segunda, la afiliada agradece y reconoce el excelente servicio prestado por todo el equipo de la sede.

En la sede de Unisalud Medellín, durante este tercer trimestre del año 2020, no se recibieron felicitaciones por parte de los afiliados.

Grafico 08: solicitudes nacionales de otros – PQR con riesgo vital durante tercer trimestre 2020



Fuente: Base de datos Aranda

En UNISALUD sede Bogotá, se presentó una manifestación denominada “otros-PQR con riesgo vital”, relacionada con demoras en los resultados de una prueba para la detección de Covid-19 en un afiliado que falleció y se requería el resultado para gestionar los servicios funerarios y demostrar que el afiliado no era portador de ese virus.

En la sede de Unisalud Medellín, se presentaron 4 manifestaciones tipificadas como riesgo vital, donde se destaca como causa frecuente la solicitud urgente de afiliación a Unisalud.

Por su parte, en las sedes de Palmira y Manizales, no se presentaron solicitudes denominadas como Otros – PQRS con riesgo vital.

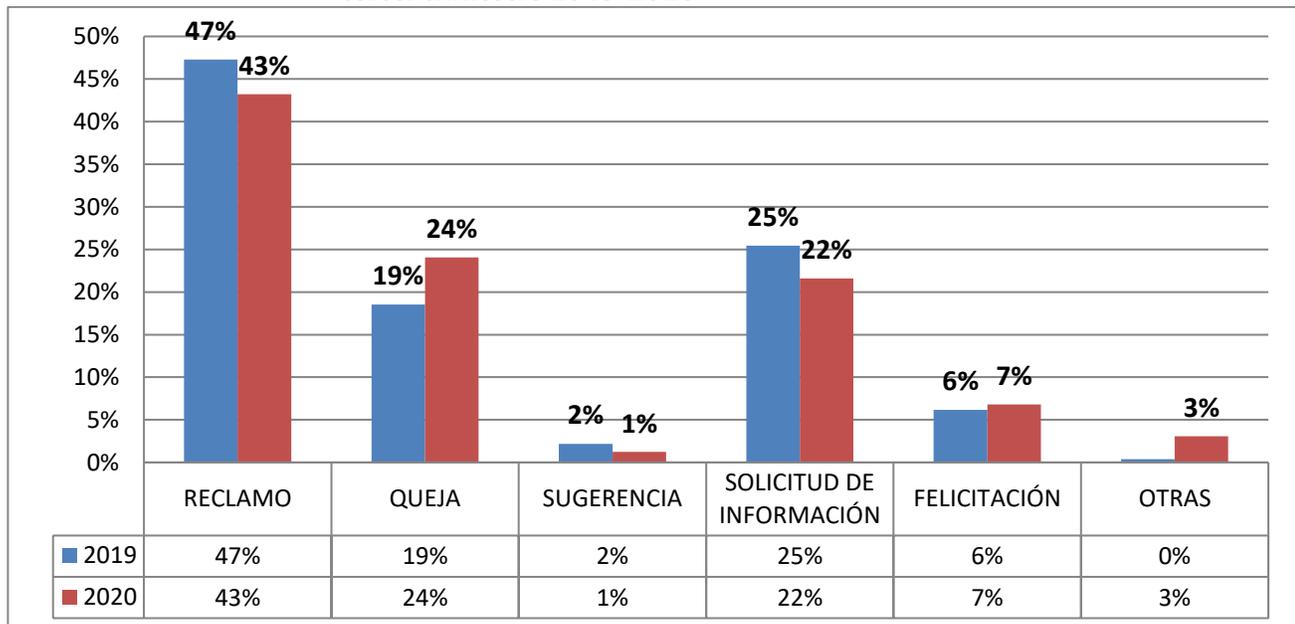
En comparación con el 2019, se puede analizar que:

Tabla 04: Comparativo de los tipos de solicitudes a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019-2020

Tipo	2019	2020
Reclamo	130	70
Queja	51	39
Sugerencia	6	2
Solicitud de información	70	35
Felicitación	17	11
Otras	1	5
Total	275	162

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

Gráfico 09: comparativo de los tipos de solicitudes a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019-2020



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

En comparación con el año 2019 se puede evidenciar un aumento de quejas del 26% y de felicitaciones del 17%. Así mismo, en este comparativo con el tercer trimestre del 2020 se encuentra una disminución del 9% en reclamos y del 12% para solicitud de información.

- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:

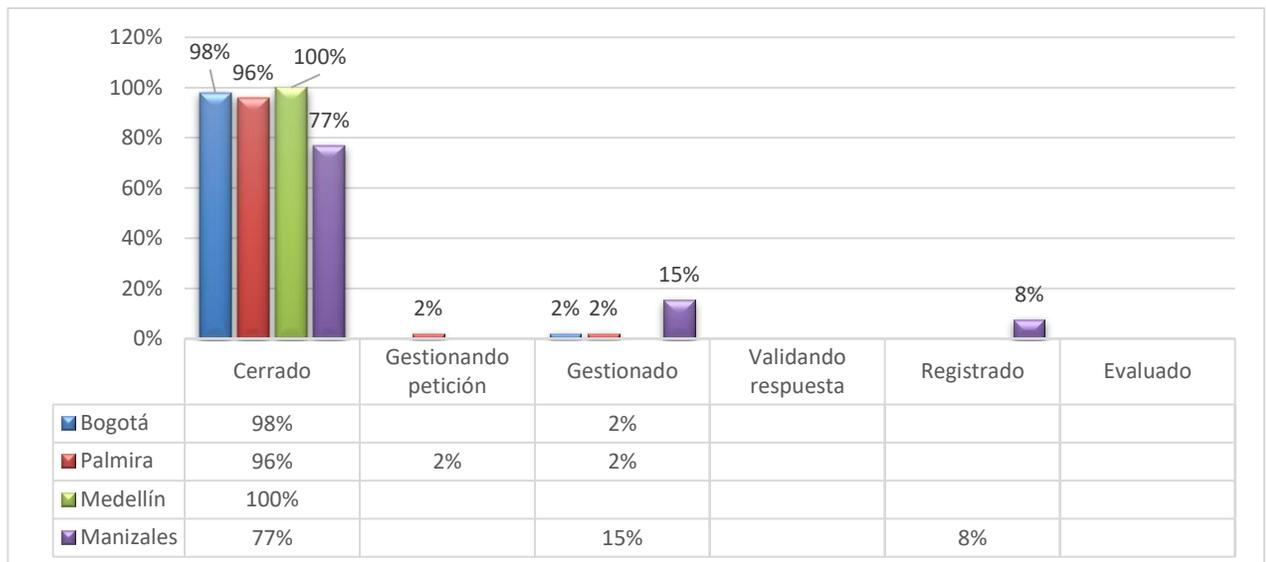
El estado, se clasifica según el protocolo establecido por la Universidad Nacional de Colombia, así:

Tabla 05: Estado de solicitudes nacionales en el tercer trimestre 2020				
ESTADO	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Cerrado	93	36	16	10
Gestionando petición	0	1	0	0
Gestionado	2	1	0	2
Validando respuesta	0	0	0	0
Registrado	0	0	0	1
Evaluable	0	0	0	0
TOTAL	95	38	16	13

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.

Gráfico 10: Estado de solicitudes nacionales durante el tercer trimestre 2020



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

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

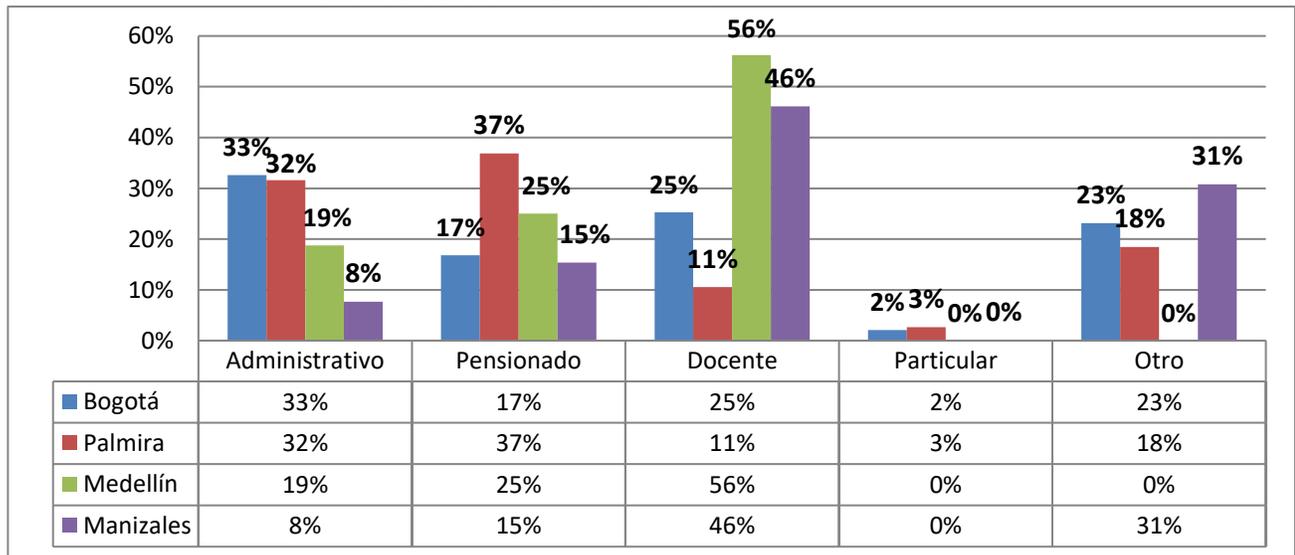
En este aspecto, podemos darnos cuenta quiénes son los usuarios más activos al momento de radicar las solicitudes y de evaluar los servicios recibidos por parte de Unisalud, por tal motivo se realizó el siguiente análisis:

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Administrativo	31	12	3	1
Pensionado	16	14	4	2
Docente	24	4	9	6
Particular	2	1	0	0
Otro	22	7	0	4
TOTAL	95	38	16	13

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”, teniendo en cuenta que algunos de los que se mencionan allí no le aplican a UNISALUD (como el caso de estudiantes).

Gráfico 11: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2020



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

- **Canal habilitado por el solicitante**

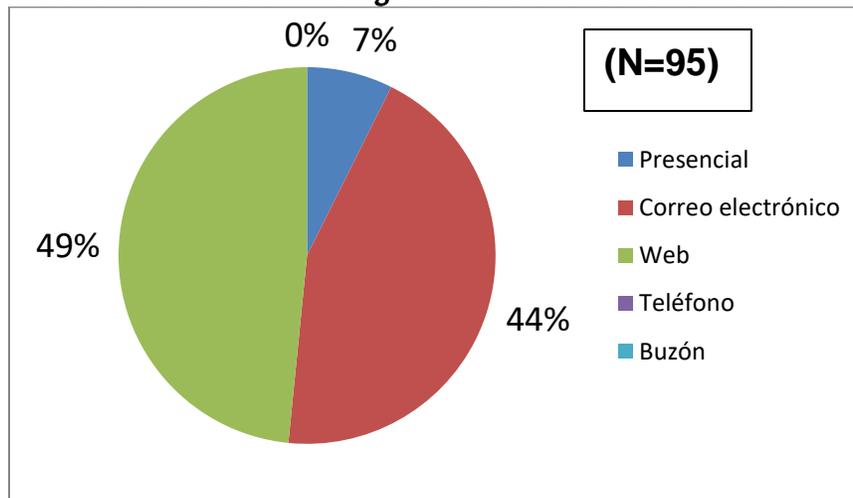
Esta medición permite reconocer cuál es el canal de mayor uso y las mejoras que se puedan presentar en él al momento de establecer este tipo de planes.

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 solicitudes				
CANAL	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
Presencial	7	0	0	3
Correo electrónico	42	33	0	7
Web	46	4	16	3
Teléfono	0	1	0	0
Buzón	0	0	0	0
Total	95	38	16	13

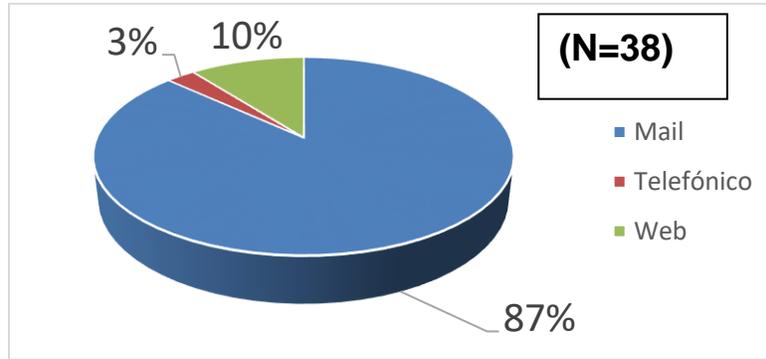
Fuente: base de datos Aranda

Gráfico 12: Canales de la sede Bogotá desde donde se radican las solicitudes



Fuente: base de datos Aranda

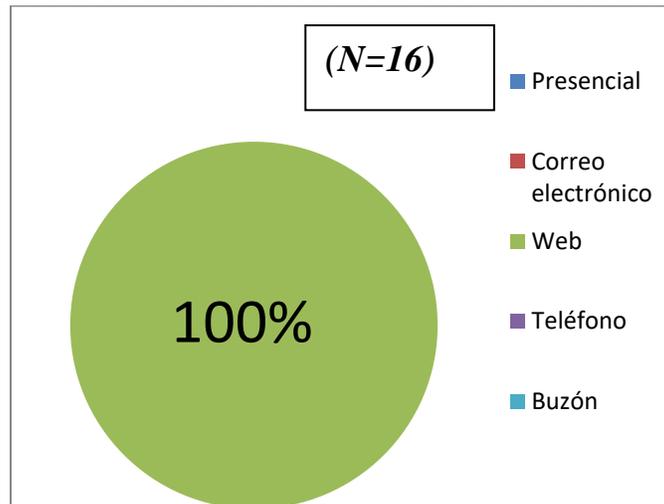
Gráfico 13: Canales de la sede Palmira desde donde se radican las solicitudes



Fuente: base de datos Aranda

En esta sede se puede evidenciar que la mayoría de solicitudes se radican a través de los correos electrónicos, acción que se puede migrar a que sea directamente al sistema Aranda, evitando reprocesos. Para eso, desde el mes de junio estamos en la campaña de “Conozca ARÁNDNA” con el fin de facilitar los procesos para todas las partes.

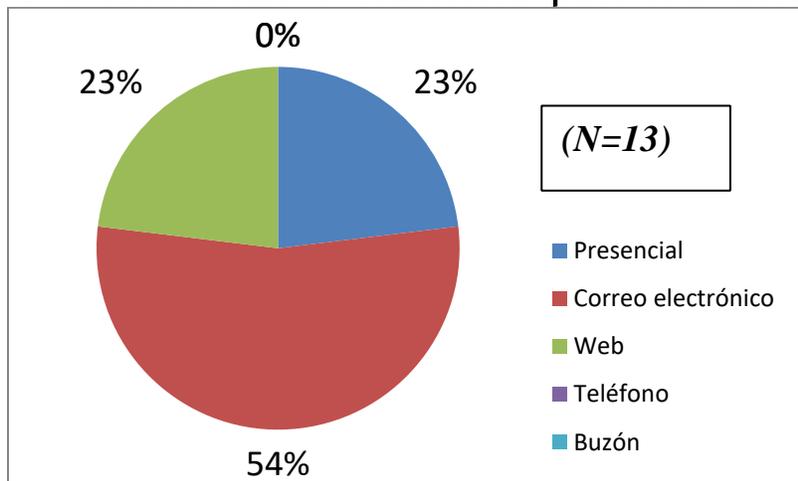
Gráfico 14: Canales de la sede Medellín desde donde se radican las solicitudes



Fuente: base de datos Aranda

En la sede Medellín se presenta un 100% de manifestaciones realizadas a través de la página web a raíz de la pandemia y teletrabajo. Esto también demuestra que las personas están adoptando la información enviada a través de la campaña “Conozca ARÁNDNA”.

Gráfico 15: Canales de la sede Manizales desde la que se radican las solicitudes



Fuente: base de datos Aranda

A causa de la emergencia Sanitaria, el 77% de las manifestaciones (10 casos), se recibieron a través de correo electrónico y página web. Las restantes tres manifestaciones fueron diligenciadas en el formato físico entregadas de forma presencial en Unisalud.

No es posible realizar la comparación de este trimestre con el 2019, ya que no se encontraron datos para el respectivo análisis.

- Nivel de cumplimiento en la respuesta

Tabla 08: Nivel Promedio en días de respuesta tercer trimestre 2020

	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2019	11,75	9,6	6,77	9,45	9,39
2020	22,6	17,7	10,9	15,2	16,23

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

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

Tabla 9: Casos que no tienen fecha de solución

Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales
0	1	0	3

Fuente: base de datos Aranda

Con corte a septiembre 31, en la sede Manizales había tres manifestaciones por cerrar. Se hace claridad que está dentro de los términos para dar respuesta.

Se resalta que en la sede Palmira el 97% (37/38) de las manifestaciones se respondieron oportunamente y para el restante, se está dentro del tiempo de respuesta.

6. Mejora

- 6.1 Encontramos una disminución significativa en comparación con el 2019 respecto a la cantidad de manifestaciones radicadas por parte de los usuarios. Este es un factor de análisis ya que puede presentarse por el aislamiento selectivo impartido por el Gobierno Nacional, por la modificación en la entrega de los diferentes servicios de UNISALUD, o porque los usuarios se muestran satisfechos en el proceso adelantado.
- 6.2 Actualmente venimos trabajando de manera interna para definir los estándares con los que desde el trimestre I del 2021 analizaremos la satisfacción de la respuesta de nuestros usuarios, logrando así abordar de manera más amplia este proceso.
- 6.3 Ante las dificultades encontradas para dar respuesta oportuna a las manifestaciones recibidas, es importante anotar la demanda de trabajo que UNISALUD ha recibido en esta emergencia sanitaria por ser una entidad de salud.

Con el fin de dar cumplimiento a estos procesos, desde el mes de junio de 2020, en la sede Bogotá, se viene adelantando un proceso de trabajo conjunto con el fin de que la referente de Atención al Usuario pueda atender de fondo y de forma las solicitudes.

- 6.4 Ya se realizó la actualización en la página web de UNISALUD, para especificar los canales de atención al usuario y canales de manifestación establecidos por UNISALUD con el fin de generar claridad entre los usuarios.
- 6.5 Actualmente venimos desarrollando el trabajo mancomunado con los referentes de Calidad y Atención al Usuario para establecer y definir de manera institucional el procedimiento para la realización del informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción, garantizando que sea aplicable y práctico para todos.
- 6.6 En la Sede Manizales, a partir de la manifestación de insatisfacción de una usuaria del servicio de odontología, a causa de la no atención, se fortaleció la divulgación de la información que durante la pandemia, en este servicio solo se hacen atenciones prioritarias, dado el alto riesgo por generación de aerosoles.

[Página 18 de 36]

Elaboró: Referentes de Calidad UNISALUD Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira
Referentes Atención al Usuario UNISALUD Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira
Lina Marcela Varón Sánchez-Profesional de Comunicaciones
Aprobó: Comité de Gestión de Calidad del Nivel Nacional de Unisalud

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

PROYECTO
CULTURAL,
CIENTÍFICO
Y COLECTIVO
DE NACIÓN

7. Análisis satisfacción

Universidad
Nacional
de Colombia

Tabla 10: Ficha técnica encuesta de satisfacción tercer 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	1.017 a nivel nacional
Meta	La meta establecida es del 90%
Criterios de evaluación	Atributos de calidad en salud determinados por 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.

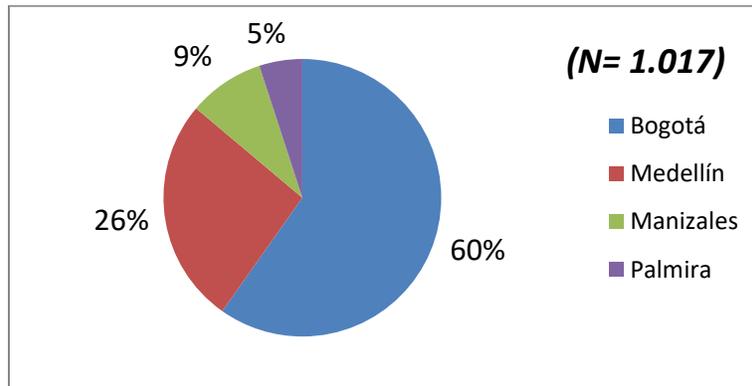
Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción tercer trimestre de 2019 y base de datos encuesta de satisfacción 2020

- **Número de solicitudes**

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 tercer trimestre de 2020				
Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
608	268	90	51	1.017

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

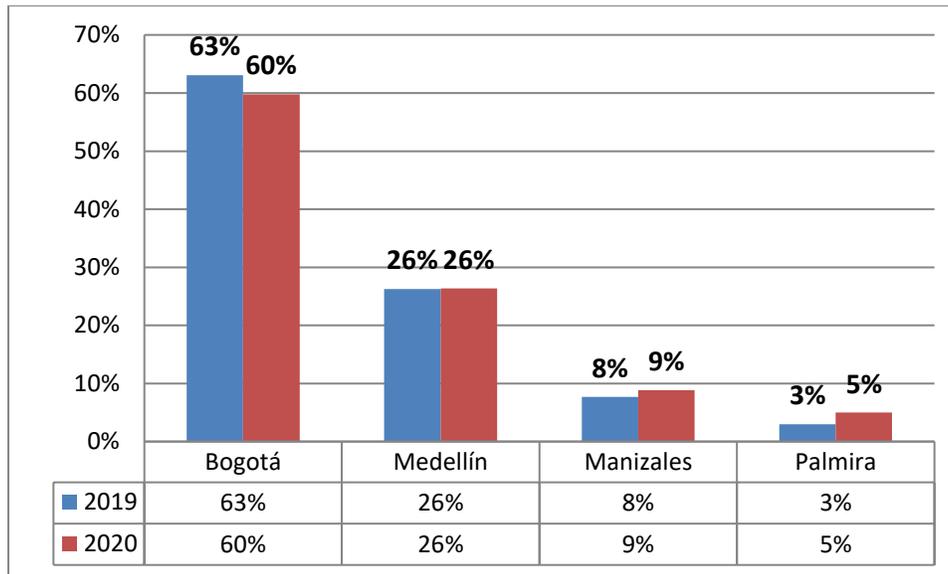
Gráfica 16: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre de 2020

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

En comparación con el 2019 se puede encontrar que:

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
2019	425	177	52	20	674
2020	608	268	90	51	1.017

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

Gráfica 17: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019- 2020

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

Consideramos que esta situación, en la que hay un aumento de respuestas de satisfacción, obedece a dos factores:

1. La alta divulgación de la encuesta entre los usuarios y su mayor conexión con herramientas como el correo electrónico a raíz del trabajo en casa.
2. La situación de aislamiento selectivo y prestación de los servicios de salud durante el mismo.

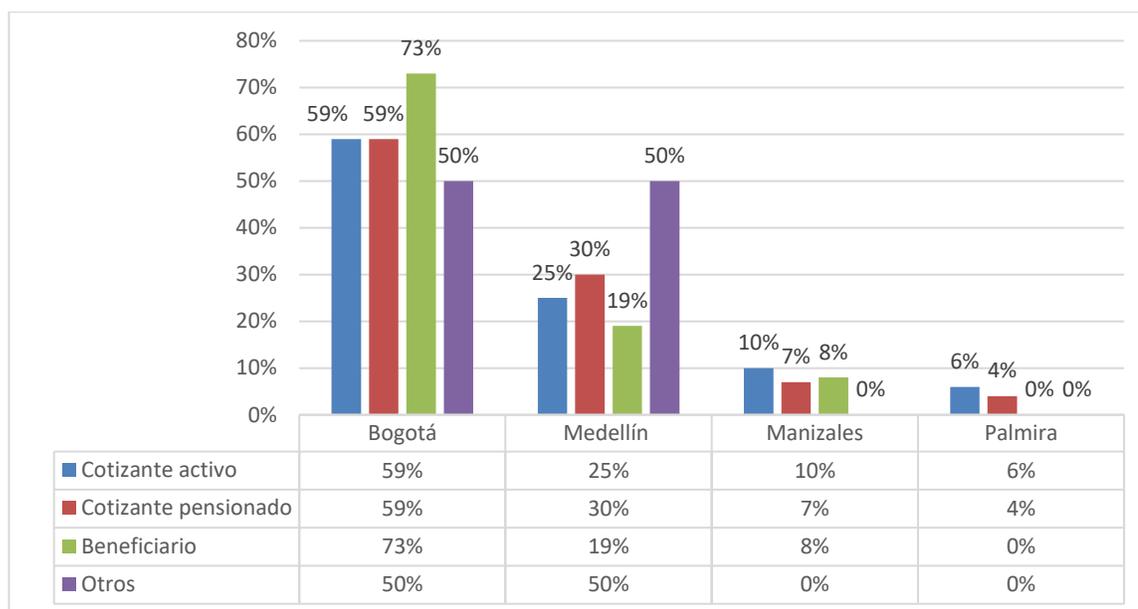
- **Perfil del usuario que hace la solicitud**

Tabla 13: Perfilamiento de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el tercer trimestre del 2020					
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total
Cotizante activo	403	174	66	41	684
Cotizante pensionado	151	79	18	10	258
Beneficiario	53	14	6	0	73
Otros	1	1	0	0	2

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 18: Perfilamiento de manifestaciones del tercer trimestre del 2020



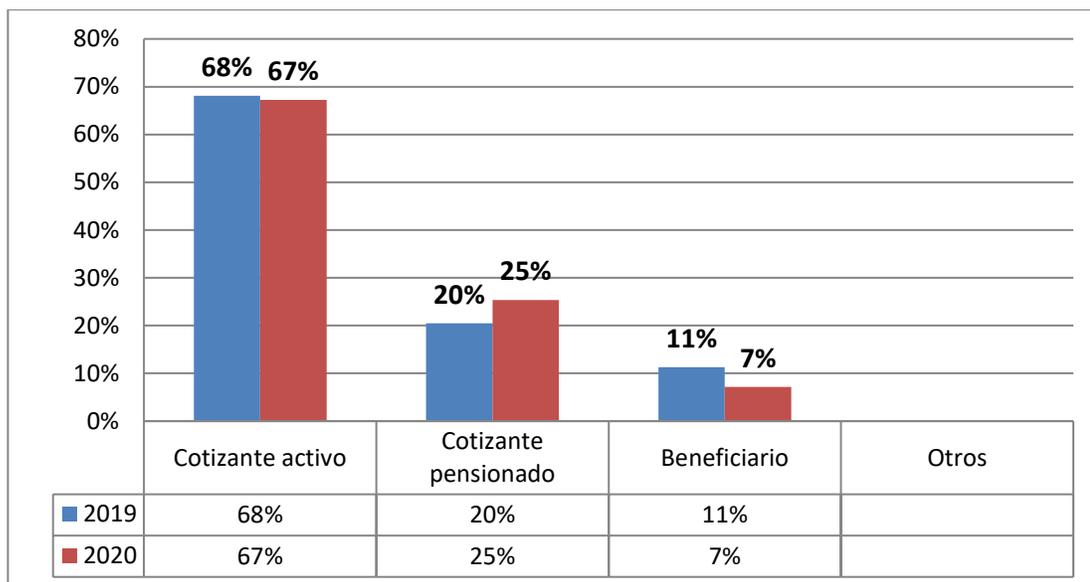
Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

En comparación con el 2019 se puede encontrar que:

Tabla 14: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones de cotizantes activos tercer trimestre del 2019-2020

	2019	2020
Cotizante activo	459	684
Cotizante pensionado	138	258
Beneficiario	76	73
Otros	1	2
Total	674	1.017

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

Gráfico 19: comparativo de participación encuesta de satisfacción durante el tercer trimestre del 2019-2020

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

Los cotizantes pensionados participaron un 25% más que en el 2019.

- **Satisfacción general**

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

Sedes	Insatisfecho (1)	Un poco Insatisfecho (2)	Medianamente satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	
Bogotá	47	25	23	149	364	
Manizales	1	0	3	6	80	
Medellín	12	6	13	47	190	
Palmira	1	2	2	19	27	
Total	61	33	41	221	661	1.017

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

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

1: Insatisfecho

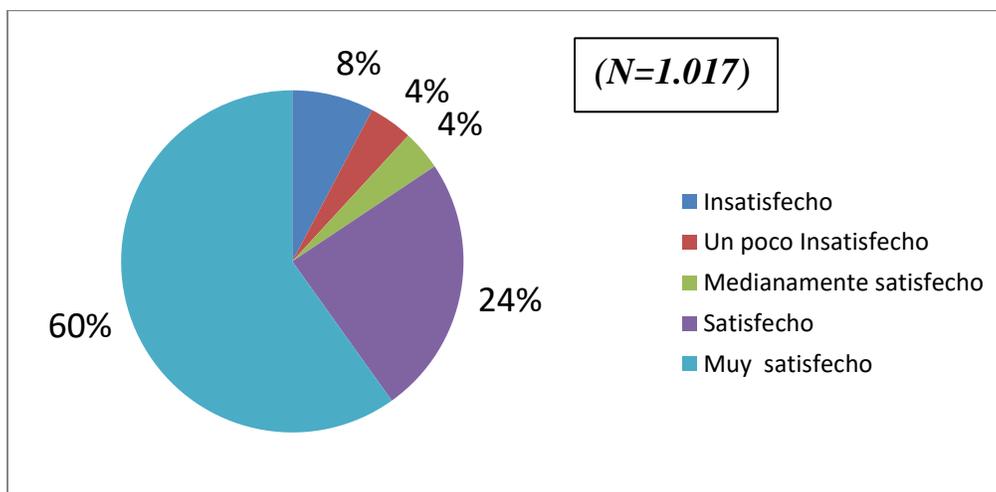
2: Un poco insatisfecho

3: Medianamente satisfecho

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

Gráfico 20: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el tercer 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 70.9% de los usuarios encuestados encontrarse muy satisfechos con el servicio prestado, el 17.5% refieren encontrarse satisfechos, lo que suma un total de satisfacción del 88.4%, 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 (4.5%), un poco satisfechos (2.2%) y medianamente satisfechos (4.9%) 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 la sede Manizales, en el tercer trimestre del año 2020, los tres servicios con mayor número de evaluaciones de satisfacción fueron: autorizaciones con 22 evaluaciones; consulta médica programada con 20 encuestas y asignación de citas telefónicas con 10 encuestas.

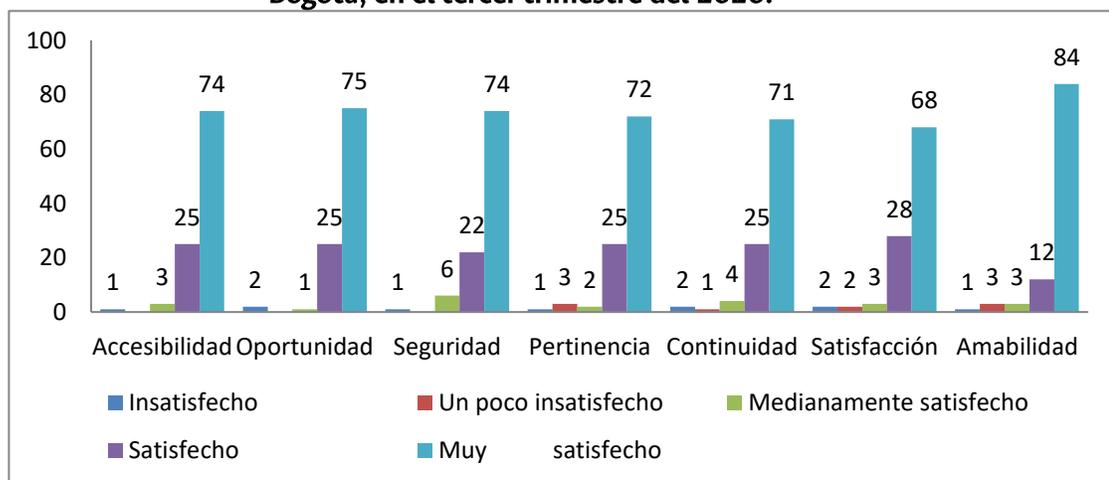
El servicio mejor evaluado fue el de autorizaciones, con calificación promedio de 4,95 sobre 5, segundo por consulta médica programada con 4,76 y el servicio con menor calificación fue “Asignación de citas telefónicas” con 3.8 sobre 5. En el segundo trimestre de este mismo año, el servicio de asignación e citas telefónicas fue calificado con 4.8. El resultado está influenciado por la baja calificación asignada por tres personas. No fue posible ubicar a ninguna de ellas. En la Historia Clínica de la afiliada insatisfecha porque no fue llamada para la consulta de telemedicina, se pudo constatar que la médica si realizó varias llamadas, sin tener respuesta de la usuaria.

• Satisfacción por servicios

Para realizar el análisis, el cual será por sedes, se tendrán en cuenta los 3 servicios más calificados por los usuarios 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

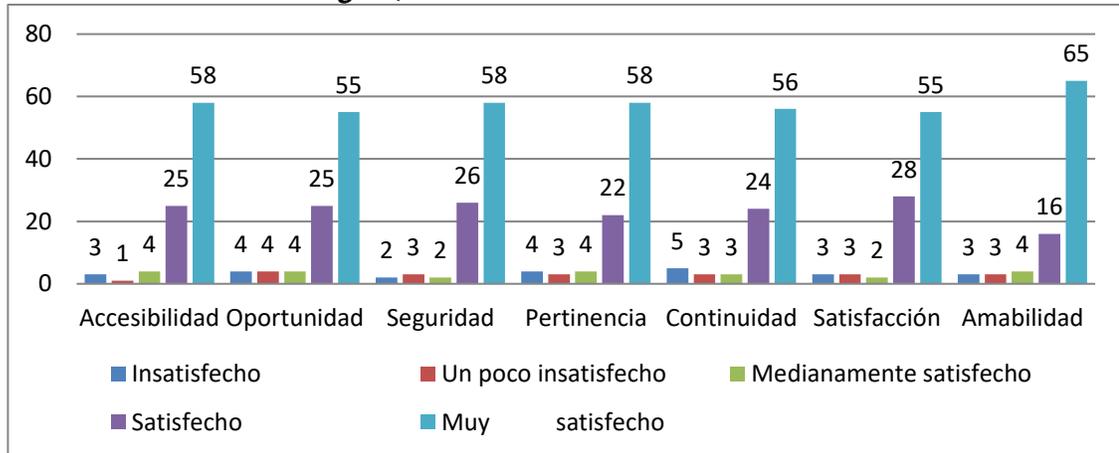
Gráfico 21: Satisfacción en el servicio de consulta médica programada de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Para el tercer trimestre de 2020 uno de los servicios con mayor clasificación por parte de los usuarios, es el servicio de consulta médica programada, que corresponde al 17% del total de los encuestados, logrando un porcentaje de satisfacción general de 94.1%.

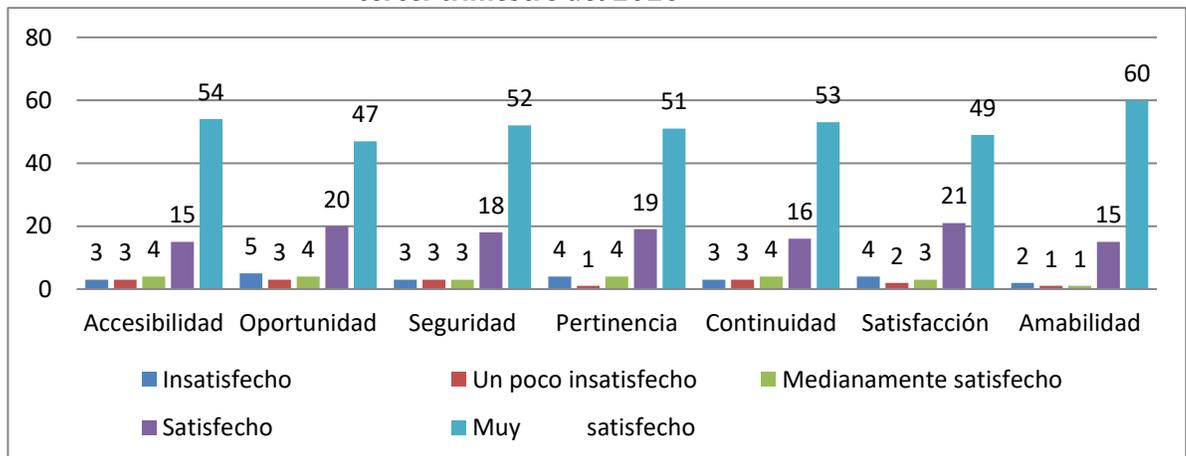
Gráfico 22: Satisfacción en el servicio de dispensación de medicamentos de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

En cuanto a la dispensación de medicamentos, del 100% de los usuarios que diligenciaron la encuesta el 14.9% calificaron este servicio, donde se puede evidenciar al 89.5%, se encuentra satisfecho y el 10.5% esta medianamente, un poco e insatisfecho; como causas, la falta de oportunidad en la entrega a domicilio y falta de oportunidad en la atención telefónica.

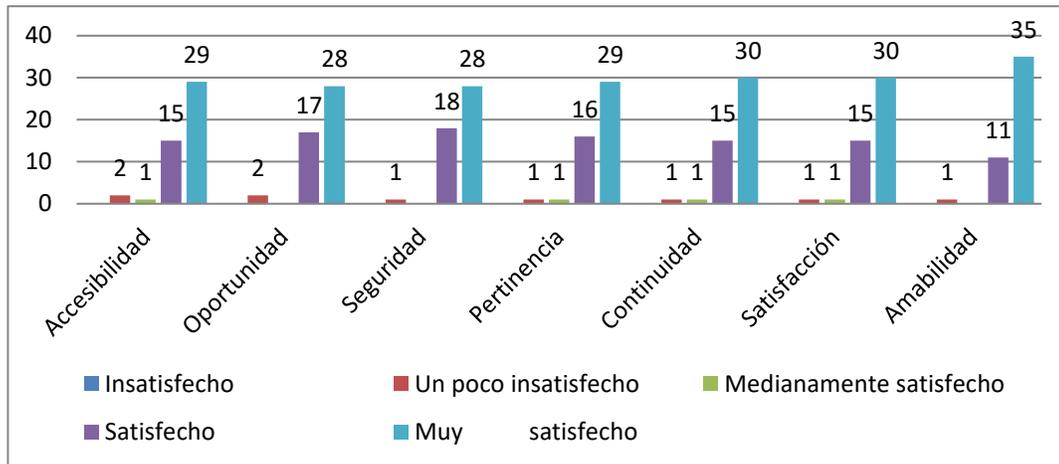
Gráfico 23: Satisfacción en el servicio de autorizaciones de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El tercer servicio calificado por los usuarios de Unisalud Sede Bogotá, con una participación del 13% del total de los usuarios, es así como la satisfacción fue del 88.7%, la cual corresponde a los usuarios que manifestaron haber utilizado el servicio de Autorizaciones, sin embargo, el 11.3% de los usuarios recomiendan mejorar la oportunidad de atención telefónica y evaluar los tiempos establecidos para la entrega de autorizaciones de servicios de salud y de fórmulas.

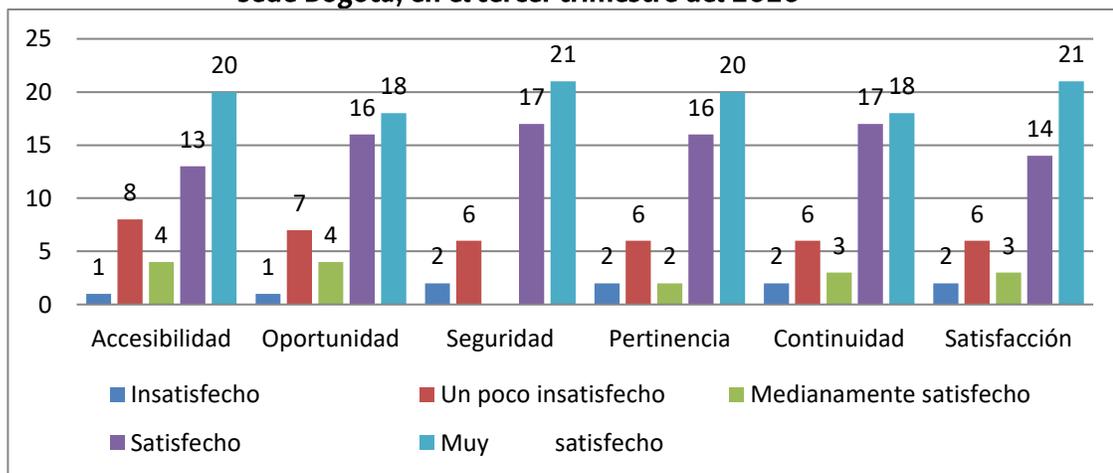
Gráfico 24: Satisfacción en el servicio de laboratorio clínico de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Respecto al servicio de Laboratorio la satisfacción en la prestación del servicio es del 96.2%, mediante la cual resaltan la calidad en la prestación de los servicios y exaltan el servicio dado por el talento humano de especialmente de esta área.

Gráfico 25: Satisfacción en el servicio de asignación de citas telefónicas de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020

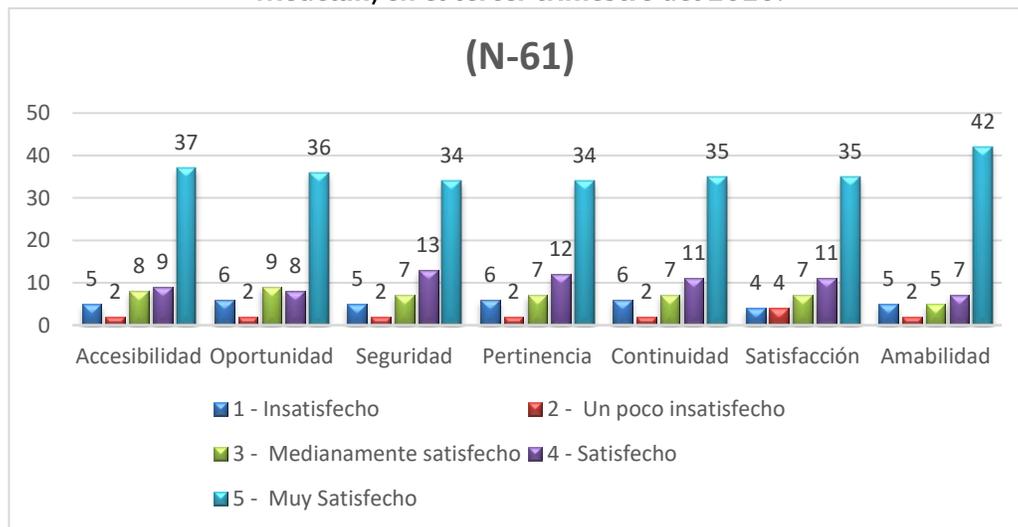


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Los afiliados a la sede Bogotá, calificaron al servicio de asignación de citas médicas con un porcentaje de satisfacción del 77.4%, el cual corresponde a los usuarios que calificaron el servicio, sin embargo, el 22.6% incluidos espacios en blanco, perciben el servicio como medianamente satisfecho e insatisfecho. Como oportunidad de mejora, los usuarios sugieren implementar estrategias que permitan acceder a la atención telefónica en menor tiempo.

Sede Medellín

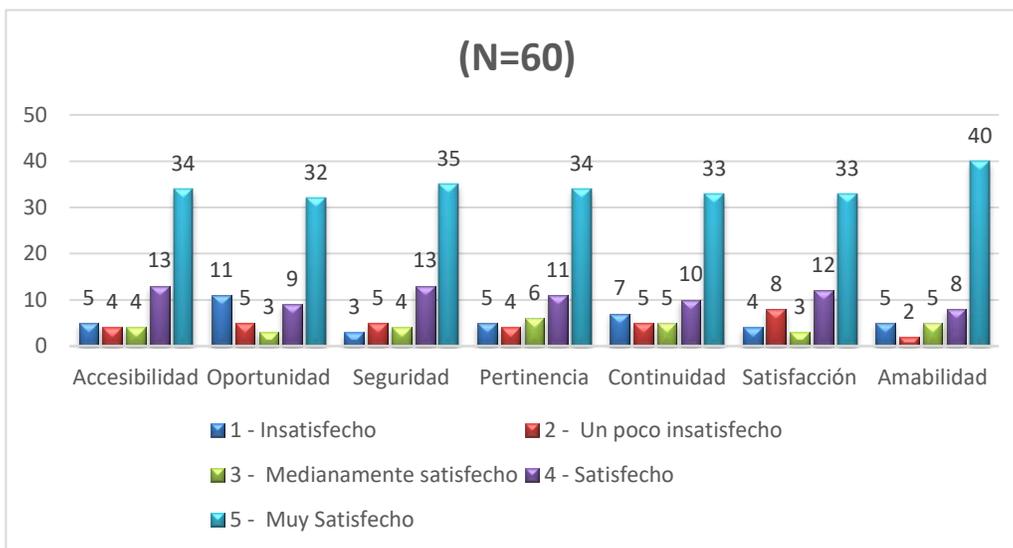
Gráfico 26: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos sede Medellín, en el tercer trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El Servicio de Dispensación de medicamentos fue evaluado por sesenta y un (61) usuarios, siendo el 23% del total de los servicios evaluados en el tercer trimestre de 2020. Durante esta etapa de pandemia, algunos usuarios refieren que sus medicamentos han llegado a sus domicilios de manera oportuna y completa, según fórmula médica, mientras otros usuarios refieren demora en la dispensación domiciliaria y dificultades en la comunicación telefónica para este trámite.

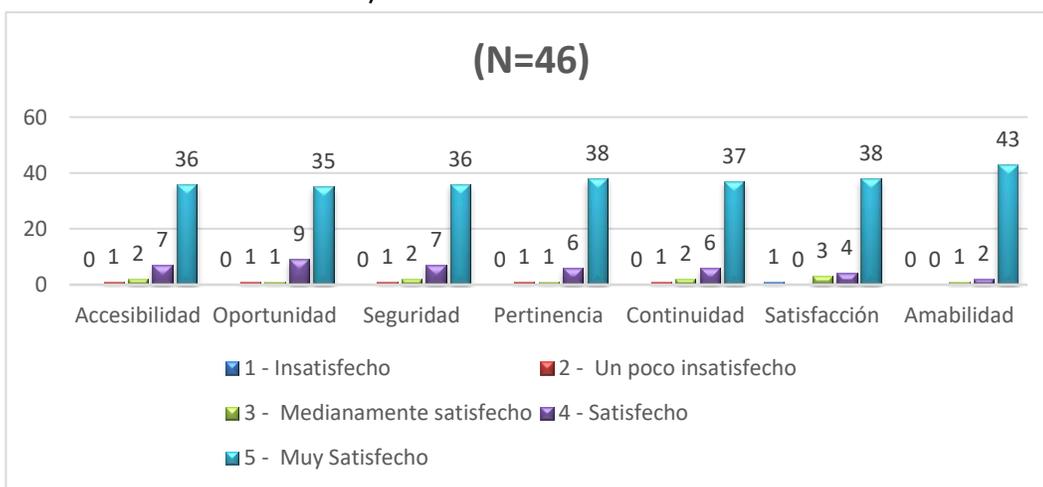
Gráfico 27: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones sede Medellín, en el tercer trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El servicio de Autorizaciones fue evaluado por sesenta (60) usuarios, siendo un 22% del total de los servicios evaluados en el tercer trimestre de 2020 en la sede Medellín. Los usuarios refieren atención con amabilidad y calidad humana en el servicio de autorizaciones, sin embargo, manifiestan su inconformidad refiriendo dificultades para el uso de Unisalud Virtual al considerar la plataforma poco amigable y demora en la entrega de autorizaciones.

Gráfico 28: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada sede Medellín, en el tercer trimestre del 2020.

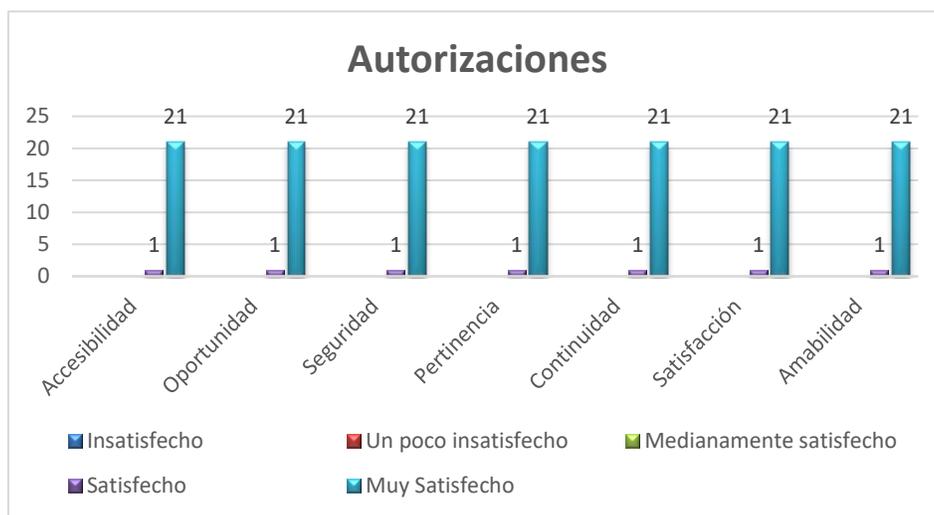


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

Cuarenta y seis (46) usuarios evaluaron el servicio de consulta médica programada, siendo un 17% del total de los servicios evaluados en el tercer trimestre de 2020 en la sede Medellín. Los usuarios resaltan del servicio la excelente atención de los profesionales, la cual se brinda con amabilidad, oportunidad, eficiencia. En los aspectos a mejorar en este servicio los usuarios refieren dificultades en la comunicación para asignación de citas y no sentirse a gusto con la atención por video llamada.

Sede Manizales

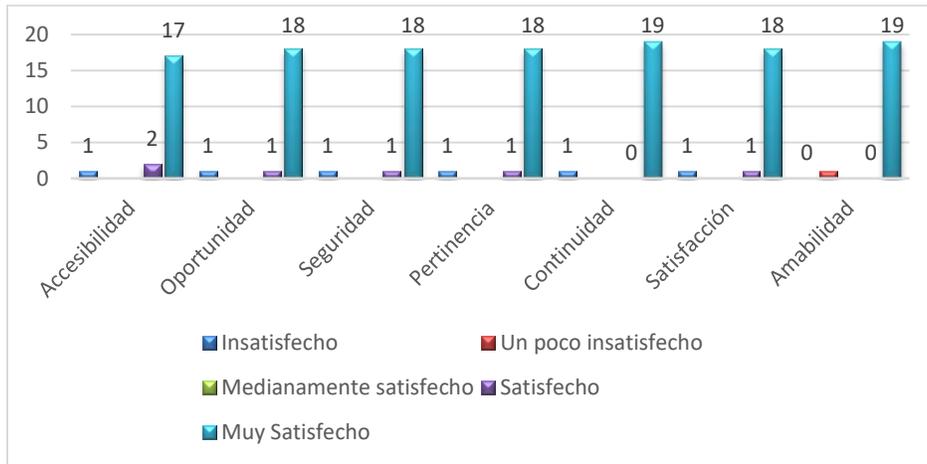
Gráfico 29: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones, en la sede Manizales, durante el tercer trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

22 afiliados evaluaron el servicio de Autorizaciones y se evidencia un alto nivel de satisfacción con la gestión del área de autorizaciones, esto a pesar del incremento del volumen de trabajo a causa del incremento de la gestión virtual a causa de la emergencia sanitaria, motivo por el cual fue el servicio más evaluado en el periodo (22 evaluaciones de un total de 90, es decir el 24,44%)

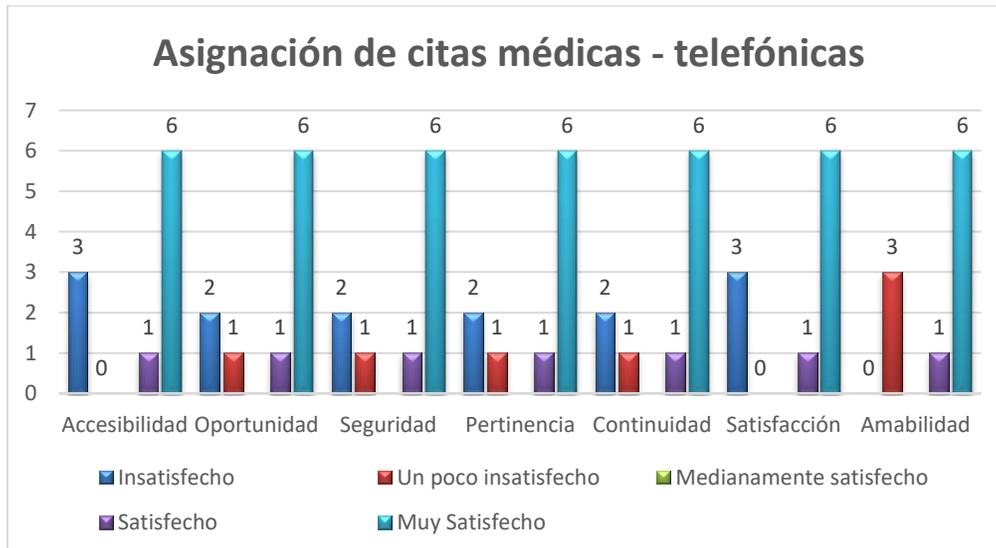
Gráfico 30: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada, en la Sede Manizales durante el tercer trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El Servicio de consulta médica programada fue evaluado por 20 usuarios, es decir que corresponde al 22,22% del total de evaluaciones recibidas, siendo el segundo después de autorizaciones. Uno de los usuarios manifestó inconformidad por el cambio de un medicamento. Los demás usuarios manifiestan altos niveles de satisfacción.

Gráfico 31: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - Telefónicas, en la Sede Manizales, durante el tercer trimestre del 2020.

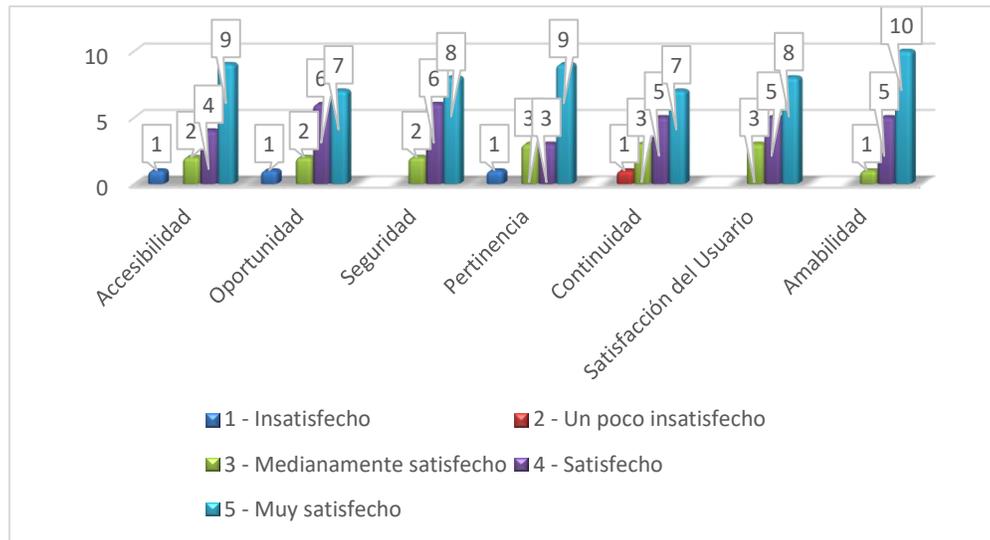


Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El Servicio de asignación de citas por vía telefónica, fue evaluado por 10 personas. Como se mencionó previamente, el resultado está influenciado por la baja calificación asignada por tres personas a las que no fue posible ubicar para indagar a fondo el motivo de su insatisfacción. Al revisar los registros disponibles, de una afiliada insatisfecha porque no fue llamada para la consulta de telemedicina, se pudo constatar que la médica si realizó varias llamadas, sin tener respuesta de la usuaria.

Sede Palmira

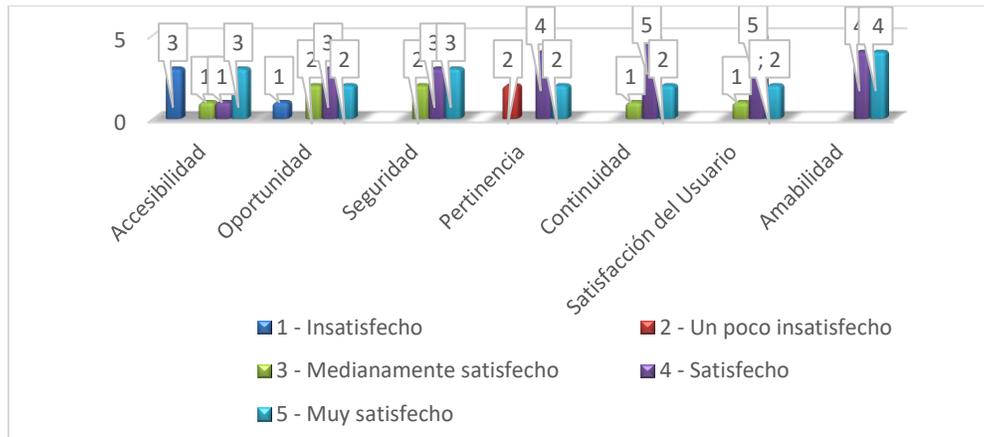
Gráfico 32: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones, en el tercer trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El Servicio de Autorizaciones, fue evaluado por el 31% de los encuestados (16/51), en el tercer trimestre de 2020, siendo el resultado de un 88% de usuarios satisfechos y muy satisfechos. Los usuarios refieren atención con accesibilidad, amabilidad y pertinencia, requiriéndose mayor uso de Unisalud virtual por parte de los usuarios. Como apoyo para mejorar la agilidad de la respuesta de las autorizaciones, se contrató una Médica de medio tiempo, de dedicación exclusiva para Transcripciones.

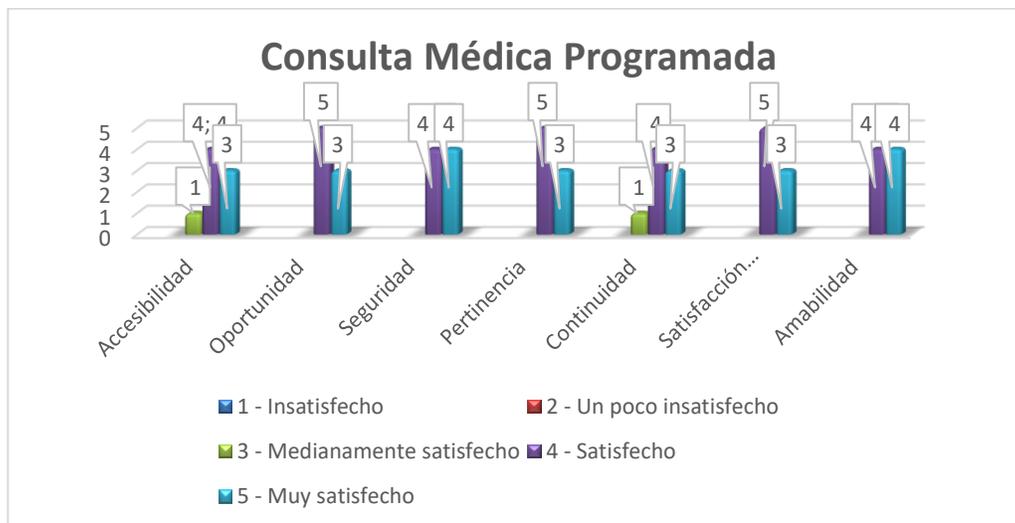
Gráfico 33: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas – telefónicas, en la Sede Palmira, el tercer trimestre del 2020



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El Servicio de asignación de Citas telefónicas, fue evaluado por el 15% de los encuestados (8/51), en el tercer trimestre de 2020, siendo el resultado de un 100% de usuarios satisfechos y muy satisfechos. Los usuarios refieren atención con amabilidad y pertinencia, requiriéndose mayor uso de Unisalud virtual por parte de ellos. La asignación de citas se ha modificado por la pandemia de COVID-19 y es aceptada por los usuarios a quienes se les define de acuerdo a criterios claros y objetivos, si son candidatos a teleconsulta o atención presencial.

Gráfico 34: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada, en la Sede Palmira, durante el tercer trimestre del 2020.



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2020

El Servicio de asignación de Consulta médica programada, fue evaluado por el 15% de los encuestados (8/51), en el tercer trimestre de 2020, siendo el resultado de un 100% de usuarios satisfechos y muy satisfechos. El servicio en las evaluaciones previas, ha sido calificado muy satisfactoriamente, reportando disponibilidad, trato cordial y calidad humana en la atención, aún en los tiempos de atención virtual.

8. Mejoras

Actualmente se viene trabajando en mejorar los tiempos de respuesta de las manifestaciones, con el objetivo de encontrar unos mejores niveles de satisfacción a pesar de que los reflejados en este informe no son bajos.

Para eso se está brindando apoyo a las referentes de Atención al Usuario y se espera que en el marco de la implementación del Aislamiento selectivo responsable decretado por el Gobierno Nacional, aumente la presencialidad de los servicios que es una de las manifestaciones comunes reflejadas en este informe.

Las limitaciones de contacto presencial con los afiliados, a raíz de la pandemia, generan para Unisalud el reto de ser muy efectivos en el contacto a través de los medios virtuales. Es por ello que se dará continuidad al fortalecimiento de la comunicación a través de comunicados direccionados a los correos electrónicos; disponibilidad de información actualizada en la página web; gestión oportuna de trámites solicitados por Unisalud virtual y personal competente para brindar información y orientación telefónica.

9. Guía de tablas

Tabla 01: Número de solicitudes tercer trimestre 2020
Tabla 02: Comparativo número de solicitudes tercer trimestre 2019-2020
Tabla 03: Tipos de solicitudes a nivel nacional, durante tercer trimestre 2020.
Tabla 04: Comparativo de los tipos de solicitudes a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019-2020
Tabla 05: Estado de solicitudes nacionales tercer trimestre 2020 ¹
Tabla 06: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2020
Tabla 07: Canales a nivel nacional desde donde se radican las solicitudes
Tabla 08: Nivel Promedio en días de respuesta tercer trimestre 2020
Tabla 9 Casos que no tienen fecha de solución
Tabla 10: Ficha técnica encuesta de satisfacción tercer trimestre 2020
Tabla 11: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre de 2020
Tabla 12: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019- 2020
Tabla 13: Perfilamiento de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el tercer trimestre del 2020

¹ Fuente: Base de datos Aranda

Tabla 14: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones de cotizantes activos tercer trimestre del 2019-2020	Universidad Nacional de Colombia
Tabla 15: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el tercer trimestre del 2020	

10. Guía de gráficos

Gráfica 01: Número de manifestaciones por sedes
Gráfico 02: Comparativo solicitudes tercer trimestre 2019-2020
Gráfico 03: Solicitudes nacionales de reclamo durante tercer trimestre 2020
Gráfico 04: solicitudes nacionales de quejas en el tercer trimestre 2020
Gráfico 05: solicitudes nacionales de sugerencia durante tercer trimestre 2020
Gráfico 06: solicitudes nacionales de solicitud de información durante tercer trimestre 2020
Gráfico 07: solicitudes nacionales de felicitaciones durante tercer trimestre 2020
Gráfico 08: solicitudes nacionales de otros – PQR con riesgo vital durante tercer trimestre 2020
Gráfica 09: Comparativo de los tipos de solicitudes a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019-2020
Gráfico 10: Estado de solicitudes nacionales durante el tercer trimestre 2020
Gráfico 11: Perfilamiento por sedes, de usuarios que realizaron manifestaciones en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 12: Canales de la sede Bogotá desde donde se radican las solicitudes
Gráfico 13: Canales de la sede Palmira desde donde se radican las solicitudes
Gráfico 14: Canales de la sede Medellín desde donde se radican las solicitudes
Gráfico 15: Canales de la sede Manizales desde la que se radican las solicitudes
Gráfico 16: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre de 2020
Gráfico 17: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el tercer trimestre 2019- 2020
Gráfico 18: Perfilamiento de manifestaciones del tercer trimestre del 2020
Gráfica 19: comparativo de participación encuesta de satisfacción durante el tercer trimestre del 2019-2020
Gráfica 20: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el tercer trimestre del 2020
Gráfico 21: Satisfacción en el servicio de <u>consulta médica programada</u> de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 22: Satisfacción en el servicio de <u>dispensación de medicamentos</u> de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 23: Satisfacción en el servicio de <u>autorizaciones</u> de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020

[Página 35 de 36]

Gráfico 24: Satisfacción en el servicio de laboratorio clínico de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 25: Satisfacción en el servicio de asignación de citas telefónicas de la sede Bogotá, en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 26: Satisfacción en el servicio de Dispensación de Medicamentos sede Medellín, en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 27: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones sede Medellín, en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 28: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada sede Medellín, en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 29: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones, en la sede Manizales, durante el tercer trimestre del 2020
Gráfico 30: Satisfacción en el servicio de Consulta Médica Programada, en la Sede Manizales durante el tercer trimestre del 2020
Gráfico 31: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas - Telefónicas, en la Sede Manizales, durante el tercer trimestre del 2020
Gráfico 32: Satisfacción en el servicio de Autorizaciones, en el tercer trimestre del 2020
Gráfico 33: Satisfacción en el servicio de Asignación de citas – telefónicas, en la Sede Palmira, el tercer trimestre del 2020
Gráfico 34: Satisfacción en el servicio de Consulta médica programada, en la Sede Palmira, durante el tercer trimestre del 2020

11. Referencias

- Informe de manifestaciones y satisfacción de Unisalud en el tercer trimestre del 2019: <http://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/Satisfacci%C3%B3n%20Unisalud%20I%20trimestre%202019.pdf>
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2020 (1.017 Respuestas). 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