

## INFORME DE MANIFESTACIONES Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNISALUD II TRIMESTRE 2023

### 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 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud, “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- Resolución 109 DE 2023 (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 inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **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 cualquiera 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 cuatro 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 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud y el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1 Manifestaciones

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información del II trimestre del 2023, 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 2019 de la Superintendencia Nacional de Salud”:

- Número de manifestaciones.
- Tipo de manifestaciones.
- Perfil del usuario que hace la solicitud.
- Canal habilitado por el solicitante.
- Satisfacción de la respuesta.
- Estado en el que se puede encontrar la manifestación.
- Nivel de cumplimiento en la respuesta (días de respuesta).
- Acciones de mejora.

### 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.
- 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	31	16	17	187
65,8%	16,58%	8,6%	9,1%	100%

Fuente: Base de datos sistema Aranda 2023

Bogotá por ser la sede más grande y contar con la mayor cantidad de usuarios ha presentado una tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones y en este II trimestre se puede evidenciar, pero en comparación con el 2021 y 2022 se analiza que:

Año	No. Manifestaciones	%
2021	229	37%
2022	205	33%
2023	187	30%
<b>Total</b>	<b>621</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2020- 2021 y base de datos Aranda 2023.

En la revisión de manifestaciones por tipo, se evidencia como para el 2023 la mayoría fueron motivadas por temas como medicamentos y más como se expondrá detalladamente, a continuación.

- **Tipo de Manifestaciones**

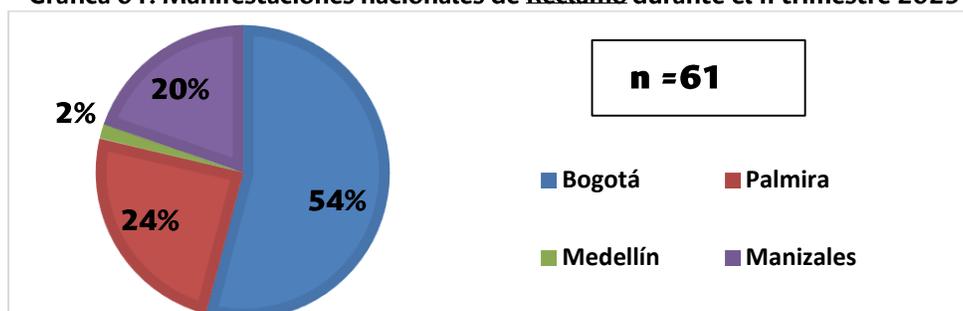
Desde abril a junio de 2023, se recibieron un total de 187 manifestaciones, segmentadas y analizadas de la siguiente manera:

Tipo	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Total por tipo	%
------	--------	---------	----------	-----------	----------------	---

<b>Reclamo</b>	33	15	1	12	<b>61</b>	<b>32,6%</b>
<b>Queja</b>	59	10	6	1	<b>76</b>	<b>40,6%</b>
<b>Sugerencia</b>	11	0	2	0	<b>13</b>	<b>7,0%</b>
<b>Solicitud de información</b>	12	4	4	1	<b>21</b>	<b>11,2%</b>
<b>Felicitación</b>	8	0	3	2	<b>13</b>	<b>7,0%</b>
<b>Otras</b>	0	2	0	1	<b>3</b>	<b>1,6%</b>
<b>Total por sedes</b>	<b>123</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>187</b>	

Fuente: base de datos Aranda 2023

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el II trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

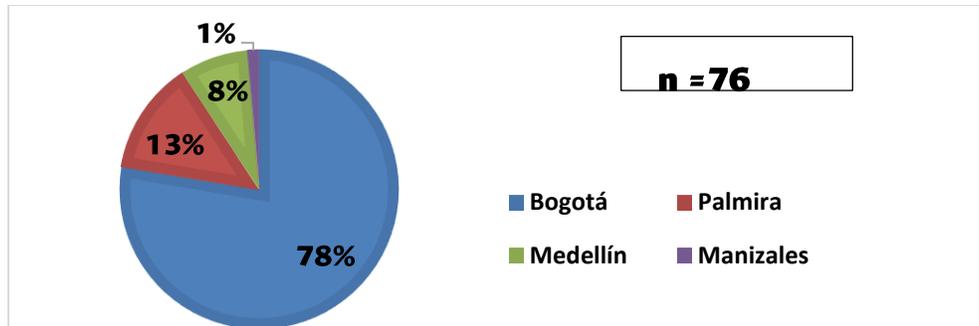
En la sede Bogotá, algunos de los reclamos que se presentaron fueron por dificultades con algunos prestadores de la red externa para obtener servicios y dificultades en la comunicación con la línea de citas; demora, desconocimiento y/o desinformación respecto a condiciones del programa virtual de ejercicio físico, las fechas de consignaciones de los reembolsos solicitados y el Acuerdo 02 de 2023 el cual explica los casos de cobro de cuotas moderadoras; necesidad de aclaración por parte del área de Autorizaciones en las respuestas de algunos radicados de Unisalud Virtual y errores en algunas transcripciones de medicamentos, solicitud de pañales y transporte, entre otros.

En la sede Medellín se presentó un reclamo, que representa el 0.6 % del total de las manifestaciones radicadas en el segundo trimestre. Éste obedecía a demoras en la atención del prestador Prodiagnostico. La situación se atendió y se dio solución oportunamente.

En la sede Manizales se registraron 12 reclamos, que representan el 70.5% del total de las manifestaciones radicadas en el periodo. De estos, 9 se relacionaron con inconformidades en la oportunidad de asignación de citas en Oncología, Gastroenterología y Urología; oportunidad en la programación de Colonoscopia; la atención recibida en servicios de Urgencias y Ópticos y cobro de copago en servicio de internación. Los 3 restantes corresponden al servicio intramural respecto a la atención en el servicio de Medicina general, reembolso de procedimientos y suficiencia de red en la región Caribe. Los reclamos fueron direccionados y gestionados por los pertinentes.

Respecto a la sede Palmira se presentaron 10 reclamos, que representan el 32,2% del total de las manifestaciones, en su mayoría por la red externa en relación a: elaboración de lentes, insatisfacción en la atención por parte de profesional médico, demora en la programación y atención de servicios domiciliarios de Enfermería, Terapia física y ocupacional, Psicología; no atención en cita programada; servicio inoportuno en Urgencias. Situaciones que se atendieron y se resolvieron oportunamente.

Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el II trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá, las quejas del trimestre están relacionadas con insatisfacción por planta física, exactamente espacios, sillas y dotación, lo cual se ha explicado reiteradamente y, en algunos casos se cuenta con avisos en el mismo sentido; por la falta de oportunidad para acceder a citas de Endocrinología, la realización de un procedimiento quirúrgico de Urología y la cancelación de algunos procedimientos quirúrgicos en el HUN; cancelación de citas de Medicina general y falta de oportunidad para reprogramar con el mismo profesional, al igual que falta de oportunidad en citas de consulta no programada (prioritaria), errores en el agendamiento de citas para los usuarios que viven fuera de Bogotá; descortesía en la atención de algunos colaboradores del área de Autorizaciones, Laboratorio clínico, Odontología y Medicina general; falta de disponibilidad de algunos medicamentos y demora en el despacho de medicamentos en Farmacia.

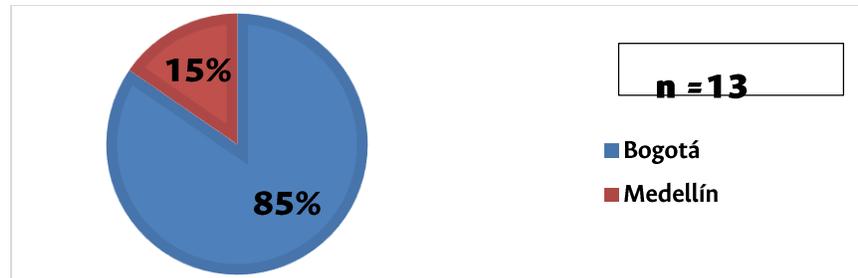
Cabe resaltar que continúan las quejas de los colaboradores por la falta de respeto de algunos usuarios hacia ellos.

En la sede Medellín se presentaron seis quejas, que representan el 37.5 % de las manifestaciones radicadas en el trimestre. Estas obedecen a insatisfacción por manejo médico, demoras en autorizaciones por trámite interno, inconformidad con el Fondo ProUnisalud, insatisfacción por atención del Laboratorio Echavarría, demoras en la entrega de medicamento por parte de Colsubsidio y demoras en la atención por parte de recepción médica ante "tiempos muy largos de espera en la sala". Estas manifestaciones fueron atendidas de manera oportuna, entregando solución y percibiendo la satisfacción del usuario.

En la sede Manizales se presentó 1 queja, que representó el 6% de las manifestaciones radicadas en el periodo. Ésta se relacionó con el procedimiento de entrega de lentes en una óptica de la red y la aplicación de la fórmula en los mismos. La queja fue direccionada y gestionada por los pertinentes. En comparación con el segundo trimestre de la vigencia anterior, se evidenció el mismo número de casos.

En la sede Palmira se presentaron 15 quejas, que representan el 48,3% del total de las manifestaciones recibidas, principalmente en la red la red externa en relación a dispensación de medicamentos por parte del gestor farmacéutico; dificultad para la programación de citas; mala atención y trato en el servicio; inconformidad con la entrega de lentes y montura. También se presentaron quejas internas con relación a la demora en la renovación de una autorización e inconformidad en cita médica programada. Situaciones que se atendieron y se resolvieron pertinentemente.

### Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el II trimestre 2023



Fuente: Base de datos Aranda 2023

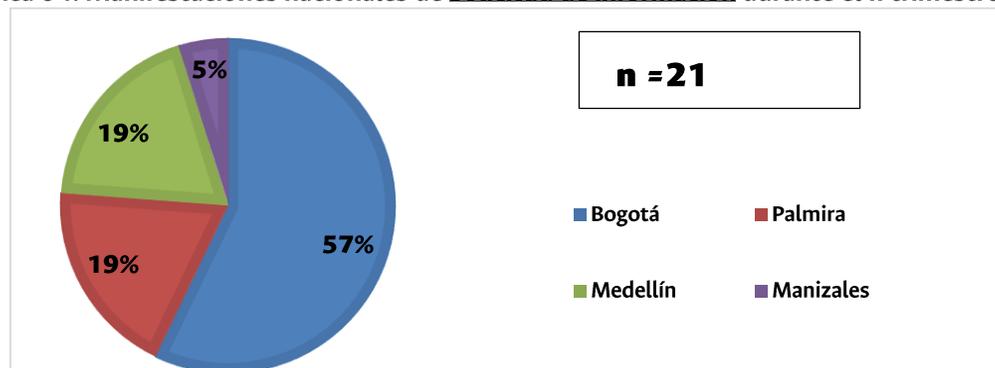
En la sede Bogotá, los usuarios sugirieron aspectos como que la formulación de medicamentos crónicos se realice sin que se tengan que desplazar a la Unidad; exoneración de pago de multas por una situación personal; el servicio humanizado, comunicación asertiva, trato cordial en el prestador propio y la oportunidad de citas en la red; mejoras en la infraestructura de la Unisalud respecto al baño de hombres, falta de sillas en la Farmacia y Autorizaciones y una mancha en una oficina del primer piso.

Así mismo, los usuarios se manifestaron solicitando respeto para los turnos en Autorizaciones, la revisión de órdenes médicas por parte de los profesionales del Laboratorio Clínico, ya que en ese caso faltó un examen y la contratación de más especialistas para Psiquiatría, tanto en Unisalud como en la red adscrita.

En la sede Medellín se presentaron dos sugerencias, que representan el 12.5 % de las manifestaciones radicadas. En estas, uno de los usuarios sugiere crear una sede de Laboratorio de Bioreferencia en Unisalud, sede Medellín y otro hace relevancia al envío de forma interna de las fórmulas médicas a la farmacia con el fin de evitar el trámite presencial o reclamar la orden en Unisalud. Ambas sugerencias fueron escaladas con el área encargada

En las sedes Manizales y Palmira no se presentaron manifestaciones de este tipo.

**Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de Solicitud de información durante el II trimestre 2023**



Fuente: Base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá los usuarios solicitaron información sobre el Fondo ProUnisalud, requisitos para afiliarse a Unisalud, cómo un usuario de convenio puede acceder a Unisalud Virtual y los motivos por los que el Call Center no agenda citas de Rehabilitación oral; validez de una enfermedad mental para solicitar exoneración de multas; solicitud de dos Autorizaciones para valoración por una misma especialidad (Neurología), apoyo para una usuaria que dejó olvidada en el baño una carpeta y una solicitud de historia clínica para un tercero.

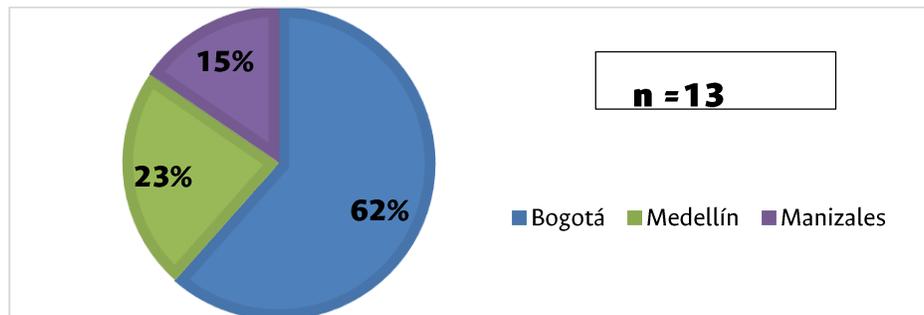
En la sede Medellín se presentaron cuatro solicitudes de información, que representan el 25 % de las manifestaciones radicadas. Una de ellas es solicitando historia clínica; dos de ellas, en las que, el hospital de Guarne y San Jerónimo

solicitan información de cómo radicar facturas de usuario atendidos y una en la que solicitan información sobre los medicamentos agotados. Todas estas fueron tratadas.

En la sede Manizales se presentó un caso en el periodo objeto de reporte. La información solicitada estuvo relacionada con la oportunidad en la emisión de las autorizaciones. El caso fue gestionado y resuelto.

En la sede Palmira se presentaron 4 solicitudes de información, que representa el 12,9% del total de las manifestaciones recibidas, relacionadas con el retiro de Unisalud de un beneficiario; documentos que acreditan la afiliación como beneficiario a Unisalud y valoración médico laboral en Unisalud.

**Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de Felicitación durante el II trimestre 2023**



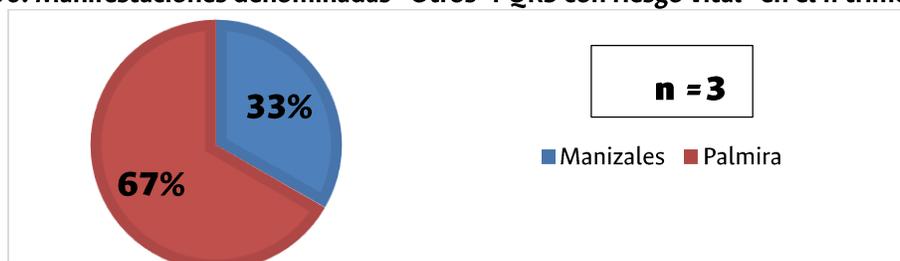
**Fuente: Base de datos Aranda 2023**

En la sede Bogotá se recibieron felicitaciones para todo el equipo de trabajo de la Unidad por la agilidad, amabilidad y prestable colaboración. También se recibieron mensajes para la oficina de Autorizaciones (a su Coordinadora y sus colaboradoras(es)), al grupo directivo de la Universidad, a la profesora Dolly Montoya Castaño, al profesor Moncayo; al área de Odontología y algunos especialistas de la Clínica de Marly.

En la sede Medellín hubo 3 felicitaciones, que representan el 18,7 % de las manifestaciones de los usuarios. Dos de ellas para la Dirección médica encabezada por la Dra. Lizeth Amell y una para el Dr. Rafael Otero. Ambas felicitaciones se publicaron y se entregaron a los mencionados.

En la sede Manizales se presentaron 2 felicitaciones, (11.7%) en el periodo objeto de reporte. Ambas estuvieron direccionadas al prestador propio, reconociendo la diligencia, actitud y apoyo brindado a los usuarios. En el segundo trimestre de 2022 no se registraron manifestaciones tipo Felicitaciones para la sede.

**Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” en el II trimestre 2023**



**Fuente: Base de datos Aranda 2023**

En la sede Manizales se presentó una PQRS de este tipo, relacionado con el funcionamiento del dispositivo CPAP entregado por el proveedor contratado. El evento fue gestionado y resuelto. Es importante señalar que el usuario expresó su satisfacción con la respuesta a la manifestación, en el aplicativo Aranda.

En la sede Palmira, se presentaron dos PQRS, radicadas directamente ante la Supersalud. Estas representan el 6,4% del total de las manifestaciones recibidas. Una, está relacionada con la programación oportuna de una cirugía de resección de riñón en prestador externo y la otra, está relacionada con la entrega oportuna de un alimento por parte del gestor farmacéutico.

Bogotá y Medellín no presentaron manifestaciones de este tipo.

Teniendo en cuenta el requerimiento 20232100301218481 de la Supersalud, Unisalud comparte el análisis de manifestaciones en la categoría PQRS con riesgo vital, por mes:

Sede	Asunto PQRS	Fecha de recepción	Fecha de gestión	Observaciones
PALMIRA	Programación oportuna para cirugía	12/04/2023	14/04/2023	Se remite queja y se valida con la entidad, paciente fue preadmitido y programan la cirugía para el día 06 de mayo
PALMIRA	Entrega oportuna de alimento en polvo nutricional	26/04/2023	28/04/2023	El gestor farmacéutico no realiza la entrega manifestando incumplimiento por parte del proveedor. Unisalud brinda dos alternativas y solución a la paciente
Manizales	Funcionamiento del dispositivo CPAP	23/05/2023	24/05/2023	La solicitud fue resuelta con apoyo en el proveedor, al día siguiente de su radicación. La fecha de solución registrada en Aranda figura del 29 de mayo de 2023, aclarando que esta fecha corresponde a la emisión de la respuesta a través de este canal.

Fuente: base de datos Aranda 2023

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

TIPO	2021	2022	2023	
Reclamo	70	59	61	
Queja	86	106	76	
Sugerencia	6	8	13	
Solicitud de información	31	19	21	
Felicitación	13	10	13	
Otras	23	3	3	
<b>TOTAL POR AÑO</b>	<b>229</b>	<b>205</b>	<b>187</b>	<b>621</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2021, 2022 y base de datos Aranda 2023.

- 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 06: Estado de manifestaciones nacionales en el II trimestre 2023		
Estado	No. caso	No. caso
Cerrado	132	70,59 %
Gestionando petición	27	14,44 %
Gestionado	26	13,9 %
Evaluado	1	0,53 %
Validando respuesta	1	0,53 %
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100 %</b>

Fuente: base de datos Aranda 2023 y Dataestudio <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifiestacion>

Para este trimestre se presentó una situación particular con el aplicativo Aranda, ya que los casos eran cerrados de manera oportuna pero el sistema los mantenía abiertos y generaba algunos datos en fechas diferentes a cuando se les dio trámite. Esto fue informado al área de la Universidad encargada de este aplicativo, para su respectiva gestión.

- 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, por tal motivo se realizó el siguiente análisis:

Tabla 07: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2023

Tipo de Usuario	No. caso ▾	No. caso
Administrativo	56	29,95 %
Pensionado	56	29,95 %
Docente	41	21,93 %
Otro	25	13,37 %
Particular	7	3,74 %
Egresado	1	0,53 %
Estudiante	1	0,53 %
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100 %</b>

Fuente: base de datos Aranda 2023 y Dataestudio <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/manifestacion>

En comparación con el año 2021 y 2022 se puede encontrar que:

Tabla 08: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2021-2022-2023					
Tipo	2021	2022	2023	TOTAL POR TIPO	
Administrativo	45	56	56	157	25,3%
Pensionado	67	53	56	176	28,3%
Docente	60	44	41	145	23,3%
Particular-otros	57	52	34	143	23,0%
<b>TOTAL POR SEDE</b>	<b>229</b>	<b>205</b>	<b>187</b>	<b>621</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2021- 2022 y base de datos Aranda 2023.

- 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 09: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el II trimestre del 2023					
Canal	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL
Presencial	44	3	0	9	56
Correo electrónico	41	20	3	4	68
Web (Aranda)	36	8	13	4	61
Teléfono	1	0	0	0	1
Buzón	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>187</b>

Fuente: base de datos Aranda 2023

En la sede Bogotá la mayoría de manifestaciones se radicaron de manera presencial, seguidas de las recibidas al correo electrónico, por último, el aplicativo ARANDA. Algunos usuarios manifestaron la dificultad para entrar a la página de la Universidad Nacional, motivo por el cual radicaron por otro medio.

En la sede Medellín la preferencia de los usuarios para radicar manifestaciones es el aplicativo de ARANDA, ya que de las 16 manifestaciones que se presentaron por el aplicativo, 13 ingresaron por este medio (81.3 %) y tres por el correo electrónico (18.7 %).

En la sede Manizales el canal de mayor preferencia por los usuarios fue el presencial (53%) y, en una menor proporción, el correo electrónico y Aranda con la misma distribución porcentual (23.5%). Este comportamiento se conserva en comparación con el segundo trimestre del 2022.

En la sede Palmira los usuarios continúan privilegiando el correo electrónico. Para este trimestre, se evidencia un 16% de participación en el aplicativo Aranda.

En comparación con el 2023 se puede encontrar que:

**Tabla 10: Comparativo nacional de canales para radicar**

manifestaciones durante el II trimestre 2021-2022-2023				
Canal	2021	2022	2023	
Presencial	10	61	56	
Correo electrónico	64	79	68	
Web (ARANDA)	151	63	61	
Teléfono	3	2	1	
Buzón	1	0	1	
<b>TOTAL POR SEDE</b>	<b>229</b>	<b>205</b>	<b>187</b>	<b>621</b>

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción Trimestre de 2021- 2022 y base de datos Aranda 2023.

- Nivel de cumplimiento en la respuesta

Tabla 11: Nivel Promedio en días de respuesta II trimestre 2023					
	Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	Promedio de días
2021	15.9	10.9	3.4	4.9	8.8
2022	13.2	10.1	3.5	8.5	8.8
2023	13.5	8.1	11.2	7.7	10.1

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre 201-2022 y base de datos Aranda 2023

Es necesario aclarar que durante el II trimestre del 2023 hubo casos que no cuentan con reporte de cierre así:

Tabla 12: Casos que no tienen fecha de solución II trimestre 2023				
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	
33	3	0	4	

Fuente: base de datos Aranda 2023

Estos datos reflejan los casos que llegaron próximos a las fechas de corte del presente informe y los casos en los que a veces se suele pedir ampliación de tiempo mientras se solicita la respuesta a diferentes actores involucrados. En el mismo sentido, cabe resaltar la situación manifestada previamente con el aplicativo Aranda.

- 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. De igual manera las referentes de Atención al Usuario, al momento de dar respuesta a los casos, envían una encuesta de satisfacción a la respuesta creada por Unisalud.

Si se presentan faltantes se adelantará una encuesta de manera aleatoria, por parte de los referentes de atención al usuario, vía telefónica.

Tabla 13: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el II trimestre de 2023					
Bogotá	Palmira	Medellín	Manizales	TOTAL DE ENCUESTAS	
12	6	2	2	22	
<b>TOTAL DE MANIFESTACIONES</b>					

$22/187 * 100 = 11.8\%$

Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Para obtener la medición se tiene en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, <b>sede Bogotá</b> , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2023					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	3	0	0	6	3

Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, <b>sede Medellín</b> , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2023					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	1	0	0	0	1

Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, <b>sede Manizales</b> , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2023					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	0	0	0	0	2

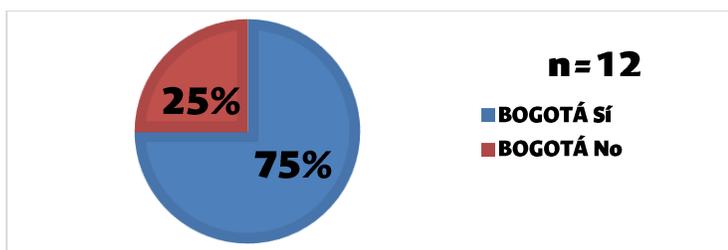
Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

Tabla 17: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, <b>sede Palmira</b> , ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2023.					
Escala de medición	1	2	3	4	5
Cantidad de usuarios	1	0	0	1	4

Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

- Solución de solicitud

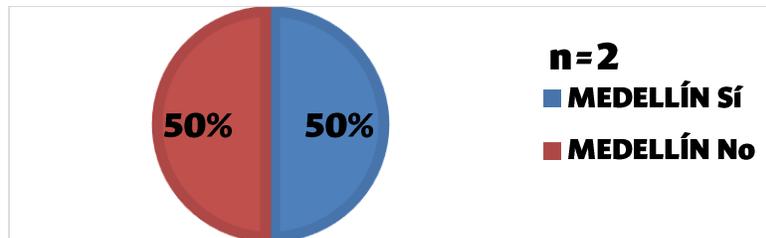
Gráfica 07: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en el II trimestre 2023.



**Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.**

En la Sede Bogotá (3) usuarios refirieron insatisfacción con la respuesta ya que esta no soluciono su expectativa, seis (6) usuarios satisfechos con la respuesta ya que se dio solución a sus requerimientos y tres (3) muy satisfechos por la solución, el tiempo de la respuesta y porque se les aclararon dudas a las inquietudes expuestas.

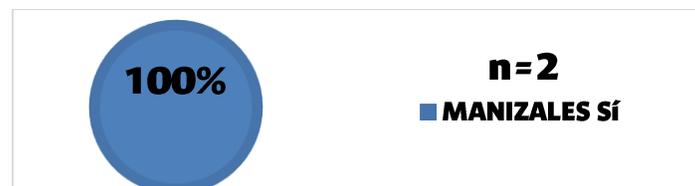
**Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en II trimestre 2023**



En la sede Medellín se recibieron dos respuestas a la encuesta de satisfacción con la respuesta a la manifestación. Una a favor y otra de insatisfacción, por no cumplir con las expectativas del usuario.

**Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.**

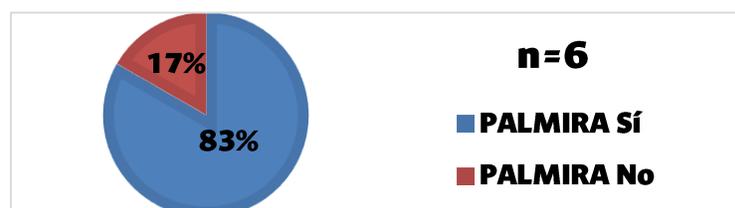
**Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en II trimestre 2023**



**Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.**

En la sede Manizales dos usuarios respondieron la encuesta e indicaron que su solicitud fue resuelta. Uno de los encuestados registró su respuesta en Aranda (caso que correspondió a la PQRS tipificada como riesgo vital), y el segundo usuario fue seleccionado aleatoriamente y contactado vía telefónica por la referente de Atención al Usuario.

**Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en II trimestre 2023**



Fuente: base de datos Aranda 2023, encuesta de satisfacción de ARANDA, Encuesta de satisfacción de Unisalud y llamadas aleatorias a usuarios que se manifestaron 2023.

## 6. Acciones de mejora

### Para la sede Bogotá:

- Se revisa adelantar la capacitación a los colaboradores sobre humanización en los servicios de salud, inteligencia emocional, comunicación asertiva.
- Dado que persisten las inconformidades de los colaboradores y funcionarios por el mal trato de los usuarios, se reforzará la campaña de buen trato para sensibilizar a los usuarios sobre la importancia del reconocimiento y respeto por el otro. Cabe resaltar que esta campaña existe desde el 2021 y se cuenta con un video al respecto <https://www.youtube.com/watch?v=I5A6QBfCF1c>
- Se generó pieza gráfica en el área de Autorizaciones informando que, si el usuario no está presente en el momento del turno deberá solicitar uno nuevo.
- Dada la demora en la dispensación de medicamentos de la farmacia, se está proyectando trasladarla a un espacio de Unisalud que permita ubicar sillas, mientras los usuarios esperan la atención.

### Para la sede Medellín:

- En relación con el tiempo de espera para la entrega de autorizaciones, se continúan realizando de manera permanente reuniones con el equipo de trabajo del área para realizar la retroalimentación respectiva y se continúa con el seguimiento a la oportunidad de entrega de autorizaciones, evidenciando una disminución progresiva del tiempo.
- Con el fin de disminuir la insatisfacción de los usuarios ante el desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional, se realiza comunicación permanente entre el operador logístico de medicamentos y Unisalud con el fin de mantener informados a los profesionales sobre algunas moléculas que no se encuentran en el mercado, con el fin de evitar su prescripción y/o realizar formulación de moléculas similares que permitan el tratamiento pertinente y oportuno a los usuarios.
- Ante las inconformidades por IPS de red contratada de Laboratorio Clínico, se realizó visita de calidad por parte de Unisalud con el fin de verificar condiciones mínimas de habilitación (énfasis en seguridad del paciente y humanización del servicio) y cumplimiento contractual.

### Para la sede Manizales:

- Se adelantaron procesos contractuales con el prestador Confamiliares Risaralda, domiciliado en la ciudad de Pereira, con el fin de garantizar cobertura y accesibilidad a los servicios de salud en la población residente en esta ciudad y su área de influencia.

#### Para la sede Palmira:

- En relación a cada queja y reclamo se hizo la intervención con cada prestador, los cuales respondieron de forma oportuna. La acción de mejora se centra en el cambio del Gestor Farmacéutico con el que se espera oportunidad de entrega de medicamentos en tiempo y cantidad.
- En la elaboración de los lentes, el prestador se reunió de forma personal con las personas con el objeto de identificar la razón de su insatisfacción ya que no fue por mala elaboración.

### 7. Análisis de satisfacción

**Tabla 18: Ficha técnica encuesta de satisfacción II trimestre 2023**

<b>Objetivo</b>	Medir nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por Unisalud
<b>Medio de aplicación</b>	Encuesta digital
<b>Muestra trimestral proyectada</b>	96 a nivel nacional teniendo en cuenta la muestra mensual (32)
<b>Muestra real analizada</b>	461 a nivel nacional
<b>Meta</b>	La meta establecida es del 90%
<b>Criterios de evaluación</b>	Atributos de calidad en salud determinados por la Universidad Nacional de Colombia y revisión previa de los expuestos por Minsalud.
<b>Escala</b>	De uno a 5 donde 5 es muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 ni satisfecho/ni insatisfecho, 2 un poco insatisfecho y 1 es insatisfecho.
<b>Método de aplicación</b>	La encuesta se aplica en relación con un momento de verdad reciente, es decir las dos últimas semanas. El usuario elige solamente el servicio al que asistió y califica los aspectos propuestos.

- Número de respuestas a la encuesta de satisfacción**

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

**Tabla 19: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre de 2023**

Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL
271	115	47	28	461
<b>59%</b>	<b>25%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

**Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023**

Encontramos que las sedes Bogotá y Medellín son las que más cuentan con participación de parte de los afiliados. En comparación con las vigencias 2021 y 2022 se puede encontrar que:

Tabla 20: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre 2021-2022- 2023						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR AÑO	%
2021	352	137	69	11	569	47,6%
2022	84	71	6	5	166	13,9%
2023	271	115	47	28	461	38,5%
TOTAL POR SEDES	707	323	122	44	1196	100%

Fuente: Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción II trimestre de 2021-2022 y base de datos encuesta de satisfacción 2023

La tendencia de participación por sedes se mantiene, lo cual consideramos que obedece a la distribución de la población afiliada. Podemos notar la variación entre 2022 y 2023 lo cual consideramos que obedece a la divulgación realizada, pues en el 2022 se disminuyó la cantidad de mensajes relacionados que se enviaba a los usuarios.

El año 2021 fue atípico ya que se venía de una pandemia que causó aislamiento y distanciamiento y los usuarios, a pesar de nuestro perfil demográfico eran más activos en el entorno digital.

Tabla 21: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el II trimestre del 2023						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	TOTAL POR PERFIL	%
Cotizante activo	159	73	36	16	284	61,6%
Cotizante Pensionado	84	34	5	6	129	28,0%
Beneficiario	26	8	5	6	45	9,8%
Otros	2	0	1	0	3	0,7%
TOTAL POR SEDES	271	115	47	28	461	100%

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

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

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 2023.

En comparación con los años 2022 y 2023 se puede encontrar que:

Tabla 22: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones II trimestre del 2021-2022-2023					
	2021	2022	2023	TOTAL POR PERFIL	
Cotizante activo	365	64	284	713	59,6%
Cotizante pensionado	174	75	129	378	31,6%
Beneficiario	26	24	45	95	7,9%
Otros	4	3	3	10	0,8%

TOTAL POR AÑO	569	166	461	1196	100%
---------------	-----	-----	-----	------	------

- Satisfacción general

Tabla 23: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2023

Sedes	Muy satisfecho 5	Satisfecho 4	Ni satisfecho, ni insatisfecho 3	Un poco insatisfecho 2	Insatisfecho 1	TOTAL POR SEDES	
<b>Bogotá</b> %	197 73%	41 15%	9 3%	10 4%	14 5%	<b>271</b>	<b>59%</b>
<b>Manizales</b> %	38 81%	4 9%	1 2%	1 2%	3 6%	<b>47</b>	<b>10%</b>
<b>Medellín</b> %	45 39%	26 23%	13 11%	10 9%	21 18%	<b>115</b>	<b>25%</b>
<b>Palmira</b> %	15 54%	6 21%	1 4%	2 7%	4 14%	<b>28</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL POR TIPO</b> %	<b>295</b> <b>64%</b>	<b>77</b> <b>17%</b>	<b>24</b> <b>5%</b>	<b>23</b> <b>5%</b>	<b>42</b> <b>9%</b>	<b>461</b>	

Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

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

1: Insatisfecho

2: Un poco insatisfecho

3: Ni satisfecho, ni insatisfecho

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

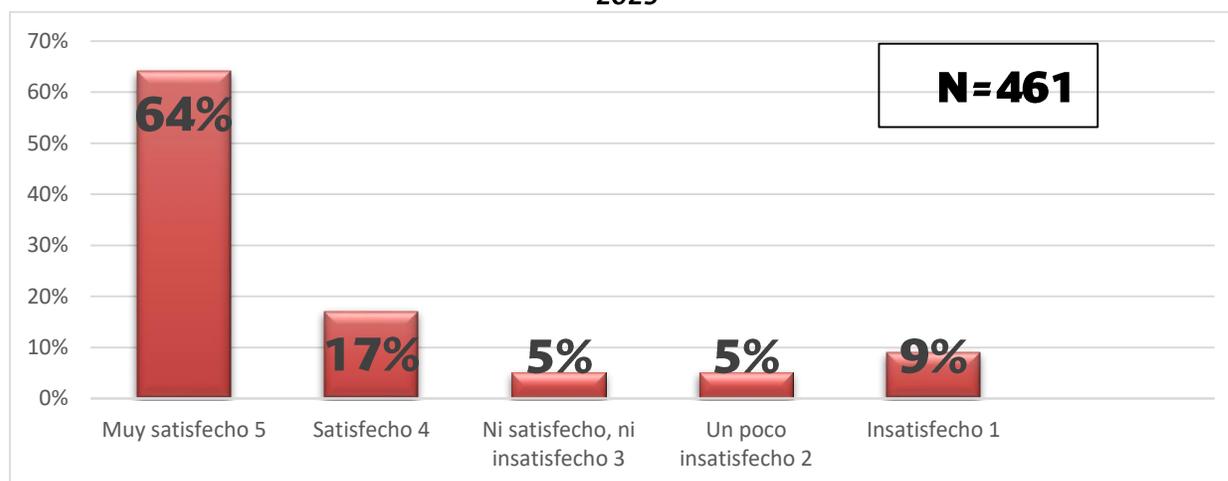
En la Sede Bogotá el 88% de los encuestados se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida en las diferentes áreas de Unisalud, sugieren implementar una plataforma virtual para el agendamiento de citas, que los servicios se puedan pagar con tarjeta. El 9% manifiesta estar entre insatisfechos y muy insatisfechos y sugieren mejorar la logística en el despacho de medicamentos de la Farmacia, la comunicación en las líneas de citas de algunas IPS de la red externa y tomar acciones ante la falta de oportunidad para consultas de medicina especializada.

En la sede Medellín el 62% de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta (71 usuarios) refieren sentirse entre muy satisfechos y satisfechos con la atención brindada; el 11% (13 usuarios) refieren encontrarse medianamente satisfechos con los servicios debido a demora en autorizaciones y transcripción de medicamentos. Finalmente el 27% de los usuarios encuestados (31 usuarios) refieren encontrarse un poco insatisfechos e insatisfechos por falta de calidez en atención de línea de frente de Unisalud y demora en trámites administrativos (entrega de órdenes al salir de consulta, demora en transcripción de medicamentos y entrega de autorizaciones)

En la sede Manizales el 90% de los usuarios (42 casos) manifestaron encontrarse entre satisfechos y muy satisfechos con los servicios prestados. El 2% se mostraron indiferentes (1 caso) y el 8% refirieron insatisfacción (4 casos). Las causas de insatisfacción incluyeron demoras en la emisión de autorizaciones y en la oportunidad de las citas con especialistas de la red contratada, cobro de copagos y disponibilidad de medicamentos.

En la sede Palmira el 75% de los usuarios (21/28), reportaron encontrarse entre satisfechos y muy satisfechos con los procesos de atención de Unisalud; mientras que el 25% de los usuarios (7/28) manifestaron encontrarse insatisfechos en cuanto a la atención de la red externa.

**Gráfica 11: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2023**



Fuente: base de datos encuesta de satisfacción 2023

- **Satisfacción por servicios**

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

**Gráfica 12: Los 5 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Bogotá, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el II trimestre de 2023.**

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Autorizaciones	63	23,25 %
Consulta medica programada	45	16,61 %
Odontologia	26	9,59 %
Laboratorio Clinico	21	7,75 %
Terapia Fisica	17	6,27 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

Aunque la mayoría de los encuestados manifiestan satisfacción con el servicio de Autorizaciones, la insatisfacción obedece a la falta de actitud, amabilidad y empatía por parte de algunos colaboradores. Los usuarios sugieren agilizar las autorizaciones de medicamentos y exponen la dificultad para que se atiendan las extensiones.

En cuanto a la Consulta Médica programada, la satisfacción la describen como un excelente servicio, agradecen la amabilidad en la atención. Por otra parte, algunos usuarios están inconformes por la cancelación de citas médicas programadas ya que refieren dificultades en la oportunidad con el mismo médico tratante.

En Odontología los usuarios felicitan el servicio, y sugieren continuar en la búsqueda y mantenimiento de la excelencia y en la oportunidad del servicio, la insatisfacción obedece a la falta de oportunidad en las citas para continuar con los tratamientos y falta de empatía de algunos colaboradores y funcionarios en el proceso de atención.

Respecto al servicio del Laboratorio clínico, felicitan la agilidad y amabilidad del servicio y expresan dificultad en el envío de los resultados a los correos electrónicos, ya que algunos usuarios deben desplazarse a reclamarlos porque no los reciben en sus bandejas virtuales.

Frente a los servicios de Terapia física, califican el servicio como excelente y efectivo. La insatisfacción está relacionada con esta atención de manera domiciliaria, ya que algunas entidades adscritas no refieren buena oportunidad, ni acceso a zonas de la ciudad(es).

**Gráfica 13: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Medellín, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el II trimestre de 2023.**

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Autorizaciones	26	22,61 %
Consulta medica programada	20	17,39 %
Dispensacion de medicamentos	17	14,78 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

En Unisalud, sede Medellín, el servicio de Autorizaciones corresponde al 22.61% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2023, presentando un aumento de 1% en la calificación, con respecto al periodo inmediatamente anterior y teniendo un porcentaje de satisfacción de 62%, refiriendo demora en la entrega de autorizaciones.

El servicio de Consulta médica programada corresponde al 17,39% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2023 para la sede Medellín, con una disminución de 2% respecto al I trimestre de 2023, obteniendo un total de

satisfacción de 85% de satisfacción. Los usuarios refieren falta de calidez y empatía en por algunos profesionales asistenciales y administrativos, demora en trámites administrativos en la línea de frente.

El tercer servicio de mayor calificación corresponde a la Dispensación de medicamentos con un 14.78% del total de los servicios evaluados en el II trimestre de 2023, disminuyendo en 10% la calificación obtenida en el periodo anterior, para un porcentaje de satisfacción de 64%. Los usuarios refieren no entrega completa de medicamentos, demora en entrega de fórmulas derivadas de la consulta y en transcripción de medicamentos.

**Gráfica 14: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Manizales, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el II trimestre de 2023.**

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Autorizaciones	18	38,3 %
Consulta medica programada	7	14,89 %
Promocion y prevencion	5	10,64 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

Para la sede Manizales, el servicio con más calificaciones correspondió a Autorizaciones (38.3%). La satisfacción para este servicio fue del 94.4% (es decir, de los 18 respondientes, 17 registraron las categorías satisfechos y muy satisfechos).

El segundo servicio fue ocupado por Consulta médica programada (14.89%) con una satisfacción del 100% y, en tercer lugar, Promoción y Prevención (10.64%). Para el segundo trimestre de 2022, el servicio de Autorizaciones ocupó el segundo lugar y Dispensación de medicamentos encabezó el listado.

**Gráfica 15: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Palmira, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el II trimestre de 2023.**

SERVICIO	SERVICIO ▾	SERVICIO
Autorizaciones	4	14,29 %
Consulta medica programada	4	14,29 %
Consulta de Medicina Especializa...	3	10,71 %

Fuente: Estadísticas Unisalud

Para la sede Palmira los dos servicios más calificados fueron Autorizaciones y Consulta médica programada con un porcentaje de 28,58% (8/11), con relación al total de encuestados. La satisfacción de los usuarios se calculó en total un 62,5% para las categorías de Satisfecho muy satisfecho y un 37,5% para las categorías de insatisfecho y un poco insatisfecho.

El tercer servicio más calificado fue el de **Consulta Médica Especializada** con un porcentaje de 10,71% (3/11), con relación al total de encuestados; la satisfacción de los usuarios se calculó en un 100% para la categoría de muy satisfecho.

## 6. Acciones de mejora respecto a la satisfacción

### Sede Bogotá

- Realizar socialización en las áreas sobre humanización en servicios de salud, inteligencia emocional y comunicación asertiva.
- Solicitar a la Coordinación del Laboratorio clínico la reiteración de la información a los usuarios para que sean enviados al correo los resultados de laboratorio de manera efectiva.
- Identificar y notificar a las IPS de la red adscrita, por la constante dificultad en la oportunidad para la prestación de terapias físicas domiciliarias por no disponibilidad en zona.

#### **Sede Medellín:**

- En relación con el tiempo de espera para la entrega de autorizaciones, se continúan realizando de manera permanente reuniones con el equipo de trabajo del área para realizar la retroalimentación respectiva y se continúa con el seguimiento a la oportunidad de entrega de autorizaciones, evidenciando una disminución progresiva del tiempo.
- En el marco de las reuniones con los colaboradores llamadas “Hablemos Unisalud” se han realizado intervenciones del área de Seguridad y Salud en el Trabajo enfocadas a mejorar las dinámicas laborales, comunicación efectiva, calidez en la atención y disminución del estrés. Se continuará en el II semestre de 2023 con las intervenciones encaminadas a mejorar la atención en salud de nuestra población.
- Con el fin de disminuir la insatisfacción de los usuarios ante el desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional, se realiza comunicación permanente entre el operador logístico de medicamentos y Unisalud con el fin de mantener informados a los profesionales acerca de algunas moléculas que no se encuentran en el mercado con el fin de evitar su prescripción y/o realizar formulación de moléculas similares que permitan el tratamiento pertinente y oportuno a los usuarios.

#### **Sede Palmira:**

- Como institución prestadora de servicios de salud, el compromiso es brindar y garantizar una atención integral a todos los usuarios; por lo que periódicamente en los comités de la sede, se retroalimenta al personal sobre casos presentados por los usuarios con el objeto de estar atentos a sus inquietudes.

Así mismo, atendiendo al cronograma de visitas a la red de prestadores, se realiza intervención y seguimiento con respecto a la importancia de llevar a cabo de manera correcta los diferentes procesos relacionados con la atención de los usuarios, enfocado en su satisfacción.

#### **Sede Manizales:**

- A nivel operativo, se implementaron 4 actividades tendientes a optimizar el tiempo de emisión de las autorizaciones, así:

1. Divulgación, a través de postmaster, de los canales oficiales dispuestos por Unisalud, para la radicación de las autorizaciones, puesto que se estaban recibiendo solicitudes por parte de los usuarios a través de canales alternos.
2. Escaneo de historia clínica y registros clínicos que acompañan las órdenes emitidas por los prestadores de la Red (actividad realizada por el área de autorizaciones). El escaneo ha favorecido la trazabilidad de la información radicada por el usuario, así como el cargue de estos soportes en el SISS-IPS, en calidad de contrarreferencia, para garantizar su disponibilidad y consulta por el equipo de salud.
3. Apoyo a médico autorizador con otro perfil médico de la Sede (para eventos específicos) en la generación de las autorizaciones, con el fin de evitar represamientos en el área.
4. Adecuación de horas adicionales destinadas a la generación de autorizaciones, con el fin de evitar represamientos en el área.

Es preciso aclarar que las actividades 3 y 4 obedecen a medidas de contingencia y, por lo tanto, transitorias, que se aplicaron con el fin de gestionar los pendientes del área e impactar favorablemente los tiempos en la generación de las autorizaciones.

## ÍNDICES

Tabla 01: Número de manifestaciones por sede durante el II trimestre 2023
Tabla 02: Comparativo número de manifestaciones II trimestre 2021-2022-2023
Tabla 03: Tipos de manifestaciones a nivel nacional, durante el II trimestre 2023
Tabla 04: Análisis y seguimiento mensual a PQRS con riesgo vital, durante el II trimestre 2023
Tabla 05: Comparativo de los tipos de manifestaciones a nivel nacional durante el II trimestre 2021-2022-2023
Tabla 06: Estado de manifestaciones nacionales en el II trimestre 2023
Tabla 07: Perfilamiento de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2023
Tabla 08: Comparativo nacional de usuarios que realizaron manifestaciones en el II trimestre del 2021-2022-2023
Tabla 09: Canales a nivel nacional desde donde se radicaron las manifestaciones para el II trimestre del 2023
Tabla 10: Comparativo nacional de canales para radicar manifestaciones durante el II trimestre 2021-2022-2023
Tabla 11: Nivel Promedio en días de respuesta II trimestre 2023
Tabla 12: Casos que no tienen fecha de solución II trimestre 2023
Tabla 13: Cantidad de encuestas de satisfacción de respuestas a las manifestaciones, diligenciadas por los usuarios en el II trimestre de 2023
Tabla 14: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Bogotá, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2023
Tabla 15: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Medellín, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2023
Tabla 16: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Manizales, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2023
Tabla 17: Satisfacción de la respuesta entregada por Unisalud, sede Palmira, ante la manifestación interpuesta por el usuario en el II trimestre 2023.
Tabla 18: Ficha técnica encuesta de satisfacción II trimestre 2023
Tabla 19: Número de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre de 2023
Tabla 20: Comparativo de respuestas de satisfacción a nivel nacional durante el II trimestre 2021-2022- 2023
Tabla 21: Tipos de usuarios que respondieron encuesta de satisfacción durante el II trimestre del 2023
Tabla 22: Comparativo del perfilamiento de manifestaciones II trimestre del 2021-2022-2023
Tabla 23: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2023

Gráfica 01: Manifestaciones nacionales de Reclamo durante el II trimestre 2023
Gráfica 02: Manifestaciones nacionales de Queja durante el II trimestre 2023
Gráfica 03: Manifestaciones nacionales de Sugerencia durante el II trimestre 2023

Gráfica 04: Manifestaciones nacionales de <b>Solicitud de información</b> durante el II trimestre 2023
Gráfica 05: Manifestaciones nacionales de <b>Felicitación</b> durante el II trimestre 2023
Gráfica 06: Manifestaciones denominadas “Otros- PQRS con riesgo vital” en el II trimestre 2023
Gráfica 07: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Bogotá, en II trimestre 2023.
Gráfica 08: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Medellín, en II trimestre 2023
Gráfica 09: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Manizales, en II trimestre 2023
Gráfica 10: Solución de la manifestación interpuesta por usuarios de Unisalud, sede Palmira, en II trimestre 2023
Gráfica 11: Satisfacción general de los usuarios de Unisalud de las cuatro sedes, durante el II trimestre del 2023.
Gráfica 12: Los 5 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Bogotá, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el II trimestre de 2023.
Gráfica 13: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Medellín, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el II trimestre de 2023.
Gráfica 14: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Manizales, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el II trimestre de 2023
Gráfica 15: Los 3 servicios más calificados para los usuarios de Unisalud, sede Palmira, que diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el II trimestre de 2023

## 7. Referencias

- Informe de manifestaciones y encuesta de satisfacción de Unisalud en el II trimestre del 2022: <https://unisalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/manifestaciones/2022/INFORME%20DE%20MANIFESTACION%20Y%20ENCUESTA%20DE%20SATISFACCION%20C3%93N%20I%20TRIMESTRE.pdf>
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2023. Archivo Comunicaciones.
- Base de datos sistema Aranda: <https://quejasyreclamos.unal.edu.co/>
- Protocolo elaboración del informe de manifestaciones Universidad Nacional de Colombia: [https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo\\_SQRS.pdf](https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf)
- Aplicativo de estadísticas de Unisalud: <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/satisfaccion>