

1. DATOS GENERALES

Título:	Evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Unisalud.			Ficha número:	ONCI-0802
				Fecha emisión:	24 de enero de 2008
Tipo de informe:	Evaluación <input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación sobre la marcha <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Asesoría y/o Acompañamiento <input type="checkbox"/>	
Nivel o Sede:	Nacional <input type="checkbox"/>	Bogotá <input checked="" type="checkbox"/>	Medellín <input type="checkbox"/>	Manizales <input type="checkbox"/>	
	Palmira <input type="checkbox"/>	Orinoquía <input type="checkbox"/>	Amazonía <input type="checkbox"/>	Caribe <input type="checkbox"/>	
Elaboró:	Coordinador: Esperanza Hurtado Saravia			Remitido a:	Rector - Universidad Nacional, Vicerrectora General y Gerente Unisalud.
Revisó:	Responsables: Esperanza Hurtado Saravia				
	Revisó: María Inés Granados Urrea - Jefe ONCI				

2. DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o justificación:	Alcance:
	La evaluación se circunscribe a Unisalud Bogotá porque es la Sede más grande y a la cual llegó el mayor número de quejas contra esta Unidad. Se valora únicamente una de las diferentes actividades que atiende la instancia denominada "Atención al Usuario". Se hace énfasis en el año 2006 por ser las solicitudes más recientes.
Objetivo general:	Metodología aplicada:
Analizar y evaluar cómo operó el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Nacional de Colombia, para el período correspondiente a los años 2004, 2005 y 2006 en la Unidad de Servicios de Salud - Unisalud Sede Bogotá.	Se revisó: i) la normatividad interna; ii) se retomaron los informes sobre el sistema presentados por la Secretaría de Sede; iii) las evaluaciones de la ONCI de esas vigencias y los hallazgos de la CGR. Se realizaron entrevistas a la coordinadora de atención al usuario, al operador, al ex gerente de Unisalud y a las directivas de la asociación de pensionados y del sindicato. Se tomó una muestra de usuarios de la base de datos de Atención al Usuario y a partir de ésta se hizo una selección aleatoria de usuarios a quienes les fue practicada una encuesta.
Objetivos específicos:	
Verificar: i) que la atención se haya prestado de acuerdo a los mecanismos establecidos para el sistema; ii) si la organización y funcionamiento del SQRYS están en consonancia con las normas y si esa normatividad es conocida por los operadores; iii) si la información recibida es utilizada por las directivas para mejorar la gestión; y iv) si los usuarios están de acuerdo con las respuestas obtenidas.	

3. RESULTADOS

Observaciones:	Recomendaciones:
El principio de estimular la participación de los ciudadanos (expresado en la Resolución 920 de 1996 y en la Circular de Rectoría del mismo año) utilizando el SQRYS para el mejoramiento continuo de la administración fue postergado por Unisalud, sacrificándose la eficacia y efectividad de un servicio fundamental para la comunidad universitaria.	Es necesario: 1) que la Oficina Nacional de Planeación asesore a Unisalud en la elaboración de un plan de acción que contenga políticas a mediano y largo plazo para todas las áreas, en especial para Atención al Usuario. 2) Realizar un estudio de planta que determine las necesidades reales del servicio, cargo por cargo, los perfiles, las funciones, las competencias y cargas laborales. 3) Capacitar a los empleados y garantizar procesos de inducción y empalme para evitar traumatismos en los cambios de administración. 4) Mejorar los canales de comunicación y elaborar documentos que den cuenta de la memoria institucional. Además, es importante que Unisalud adelante campañas que promuevan actitudes por parte de los usuarios, de respeto hacia sus empleados y modifiquen algunos de los hábitos de sus afiliados y beneficiarios. Adicionalmente, es indispensable para la Universidad en general, la búsqueda permanente de la modernización y racionalización de la administración pública, para ello es necesario realizar acciones encaminadas a estandarizar los procesos, mejorar la tecnología, capturar y consolidar bases de datos, construir indicadores y realizar estudios y auditorías.

4. COMENTARIOS ADICIONALES

Mediante oficio ONCI-052 del 14 de febrero de 2008, se remitió a la Gerencia de Unisalud la matriz de "Compromisos de Mejoramiento" que describe las observaciones y recomendaciones derivadas de la evaluación, con lo cual se busca que los responsables de estas áreas suscriban las acciones correctivas que serán asumidas para superar las debilidades encontradas.
