



Unidad de Salud
Atención al Usuario



UNIDAD DE SALUD
Comprometidos con la vida

INFORME PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2026

Oficina Atención al Usuario
Unidad de Salud
Universidad del Cauca
Enero a marzo de 2026

**Acreditada en
ALTA CALIDAD**

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 4 No. 3 -57 Centro
Unidad de Salud
Popayán - Cauca - Colombia
Telefono 602 8209900 Exts. 1600 - 1601
dirunisalud@unicauca.edu.co , unisalud@unicauca.edu.co
www.unicauca.edu.co



INFORME PQRSF PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026 UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA

La Unidad de Salud, en su calidad de dependencia de la Universidad del Cauca, se rige para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) por lo dispuesto en la Resolución 141 de 2019 y la Resolución 246 de 2020, esta última de carácter transitorio. Dichas disposiciones establecen que la Secretaría General de la Universidad del Cauca es la instancia responsable de tramitar, direccionar y ejercer el control del sistema PQRSF.

El presente informe se elabora con base en el seguimiento realizado por la Oficina de Atención al Usuario de la Unidad de Salud, con el propósito de presentar a la Dirección de la Unidad los distintos tipos de requerimientos interpuestos por los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo identificar las inconformidades generadas en la prestación de los servicios de salud, con el fin de proponer e implementar acciones de mejora pertinentes.

Es importante precisar que el presente informe no incluye las acciones de tutela, debido a que estas se encuentran bajo la custodia de la Secretaría de Dirección de la Unidad de Salud y son gestionadas por la Oficina Jurídica de la entidad.

Para efectos de la atención de las diferentes clases de peticiones, se adoptan las siguientes definiciones:

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Unidad de Salud

Felicitación: Planteamiento de un afiliado que contiene agradecimientos y satisfacción frente al servicio recibido o por la buena atención prestada por algún funcionario de la Unidad de Salud o dirigida a la entidad

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas

INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se consolidan y presentan los resultados correspondientes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) del primer trimestre del año 2026, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular No. 008 de 2018, así como en las Resoluciones Rectorales 141 de 2019 y 246 de 2020, esta última de carácter transitorio, de la Universidad del Cauca.

RESULTADOS

El presente informe consolida las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) interpuestas por los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca durante el primer trimestre del año 2026. Dichas solicitudes fueron radicadas a través de los canales institucionales dispuestos por la Secretaría General de la Universidad del Cauca, de manera directa en la Unidad de Salud o por medio de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud).

Estas manifestaciones constituyen un insumo fundamental para la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad de los servicios prestados por la entidad.

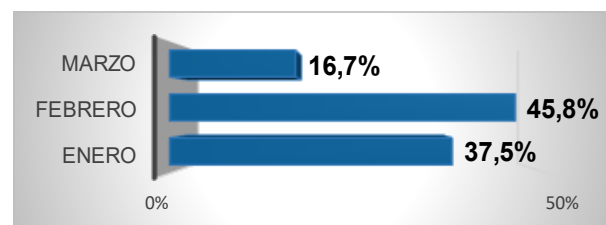
- 1- Distribución porcentual PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2026, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Cuadro 1: PQRSF primer trimestre 2026

Mes	N°	%
Enero	18	37,5%
Febrero	22	45,8%
Marzo	8	16,7%
Total	48	100%

Fuente: PQRSF US UNICAUCA primer trimestre Popayán 2026

Figura 1: Distribución porcentual PQRSF primer trimestre 2026



Fuente: PQRSF US UNICAUCA primer trimestre Popayán 2026

En la Figura 1 se evidencia un total de 48 PQRSF interpuestas durante el primer trimestre del año 2026. El mes de febrero concentró el mayor número de solicitudes, con el 45,8 % del total, seguido del mes de enero con el 37,5 % y, finalmente, marzo con el 16,7 %.

El principal motivo de las PQRSF estuvo asociado a la inconformidad de los usuarios frente a la falta de oportunidad en el agendamiento de citas en la Unidad de Salud.

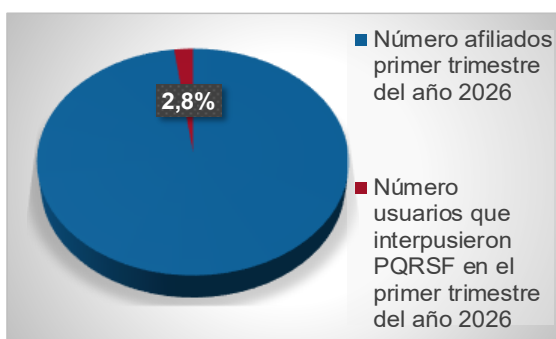
2. Distribución porcentual afiliados que interpusieron PQRSF en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2026, frente a la totalidad de afiliados para el mismo periodo

Cuadro 2: Porcentaje de PQRSF con relacion al total de afiliados

Número afiliados primer trimestre del año 2026	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el primer trimestre del año 2026	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el primer trimestre del año 2026
2.224	48	2,2%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

Figura 2: Distribución porcentaje de PQRSF con relacion al total de afiliados



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

La Figura 2 muestra que el 2,2 % de la población afiliada ejerció su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF), lo que corresponde a un total de 48 manifestaciones frente a una población de 2.224 afiliados.

Dichas solicitudes fueron tramitadas a través de los canales institucionales dispuestos por la Universidad del Cauca, en cumplimiento del procedimiento establecido para tal fin.

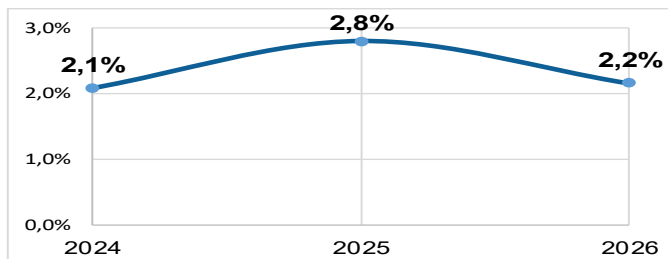
3. Comparativo de las PQRSF interpuestas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, durante los años 2024, 2025 y 2026 en su primer trimestre

Cuadro 3: Comparativo PQRSF

Año	N°	Afiliados
2024	49	2348
2025	64	2284
2026	48	2224

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

Figura 3: Porcentaje comparativo PQRSF primer trimestre años 2024, 2025 y 2026



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

La Figura 3 presenta el comportamiento de las PQRSF registradas en la Unidad de Salud durante el primer trimestre de los años 2024, 2025 y 2026. El mayor porcentaje de manifestaciones se evidenció en el año 2025, con un 2,8 % del total de afiliados, seguido del año 2026 con un 2,2 %, y, finalmente, el año 2024 con un 2,1 %.

Estos porcentajes fueron calculados con base en la población afiliada correspondiente a cada uno de los trimestres analizados.

- Distribución porcentual de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2026, según el tipo de requerimiento realizado por los afiliados a la Unidad de Salud

Cuadro 4: Clasificación de las PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
16	7	19	2	4	48

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

Figura 4: Distribución porcentual clasificación de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

La Figura 4 presenta la distribución de los tipos de requerimientos formulados por los usuarios de la Unidad de Salud durante el primer trimestre del año 2026. Los reclamos constituyeron la categoría más frecuente, al representar el 40 % del total de las PQRSF, seguidos de los derechos de petición, con un 33 %.

En tercer lugar se ubicaron las quejas, con un 15 %, seguidas de las felicitaciones y manifestaciones de agradecimiento, con un 8 %, y, finalmente, las sugerencias, con un 4%.

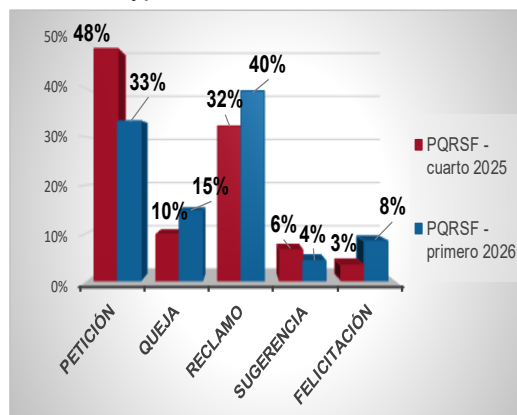
5. Distribución porcentual comparativa de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpuestas durante el cuarto trimestre del 2025 y el primer trimestre del año 2026

Cuadro 5: Comparativo PQRSF cuarto trimestre 2025 y primer trimestre 2026

Trimestre	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
PQRSF - cuarto 2025	15	3	10	2	1	31
PQRSF - primero 2026	16	7	19	2	4	48

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

Figura 5: Distribución porcentual comparativo PQRSF cuarto trimestre 2025 y primer trimestre 2026



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

La Figura 5 presenta el comportamiento de las PQRSF radicadas en la Unidad de Salud durante el cuarto trimestre del año 2025 y el primer trimestre del año 2026. En esta se detalla el porcentaje correspondiente a cada tipo de requerimiento —peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones— interpuesto en cada uno de los trimestres analizados.

Se observa un aumento en el número total de PQRSF durante el primer trimestre del año 2026 en comparación con el cuarto trimestre del año 2025. No obstante, estas manifestaciones continúan constituyéndose en un insumo valioso para la identificación de oportunidades de mejora, a partir de la percepción y experiencia de los afiliados frente a los servicios prestados.

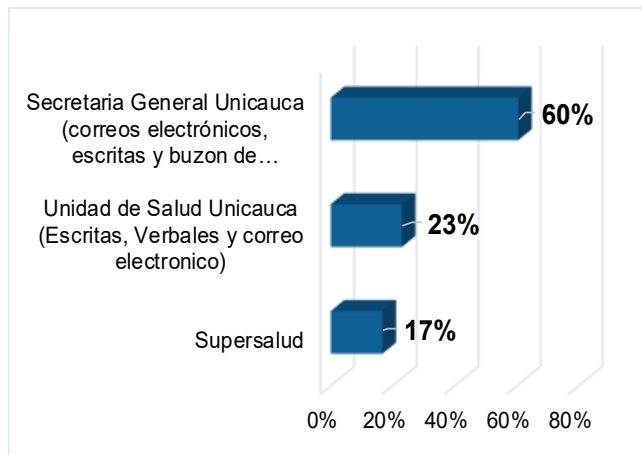
6. Distribución porcentual de canales institucionales y de normatividad utilizados para radicar las PQRSF Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2026

Cuadro 6: Canal institucional utilizado para interponer las PQRSF

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	29	60%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	11	23%
Supersalud	8	17%
Total	48	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

Figura 6: Distribucion porcentual canal institucional utilizado para interponer las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

- 1) Secretaria General de la Universidad del Cauca, a través de:
 - Correos electrónicos: quejasreclamos@unicauca.edu.co
 - Buzón de Sugerencias - instalado Unidad de Salud Universidad del Cauca.
 - Escritas- Presentadas en ventanilla Única de la Universidad del Cauca (Oficina de correspondencia).
- 2) Plataforma Supersalud:
 - Aplicativo Supersalud: Formulario que se encuentra en la página Web de la Supersalud
 - Línea gratuita Nacional 018000513700 y/o 6017442000 opción 4
- 3) Unidad de Salud - Universidad del Cauca:
 - Línea Telefónica oficina de atención usuario Unidad de Salud: 3135262729
 - Punto de atención presencial: oficina atención al usuario o Dirección
 - Correos electrónicos: afiliaciones_siau@unicauca.edu.co

La Figura 6 evidencia los canales utilizados por los usuarios para interponer las PQRSF durante el primer trimestre del año 2026. El principal medio empleado fue la ventanilla única, el buzón de sugerencias o el correo electrónico de la Secretaría General de la Universidad del Cauca, que concentró el 60 % del total de los requerimientos.

En menor proporción, se encuentran las solicitudes radicadas directamente en la Unidad de Salud, con un 23 %, y, finalmente, aquellas presentadas a través de la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud), con un 17 %.

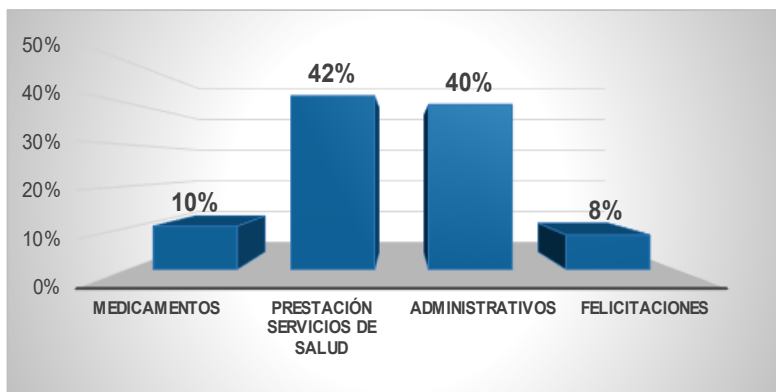
7. Distribución porcentual de las motivaciones a presentar PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, en el primer trimestre del año 2026

Cuadro 7: Clasificación de los motivos PQRSF

Motivo PQRSF	Nro	%
Medicamentos	5	10%
Prestación servicios de salud	20	42%
Administrativos	19	40%
Felicitaciones	4	8%
Totales	48	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

Figura 7: Distribución porcentual clasificación de los motivos PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

La Figura 7 presenta la clasificación de las PQRSF en cuatro categorías: medicamentos, prestación de servicios de salud, asuntos administrativos y felicitaciones. Según esta clasificación, el mayor porcentaje de PQRSF corresponde a la prestación de servicios de salud, con un 42 %, seguido de los relacionados con asuntos administrativos, con un 40%.

En tercer lugar se encuentran las inconformidades relacionadas con la entrega de medicamentos, con un 10 %, y, finalmente, las manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos, que representan un 8 %.

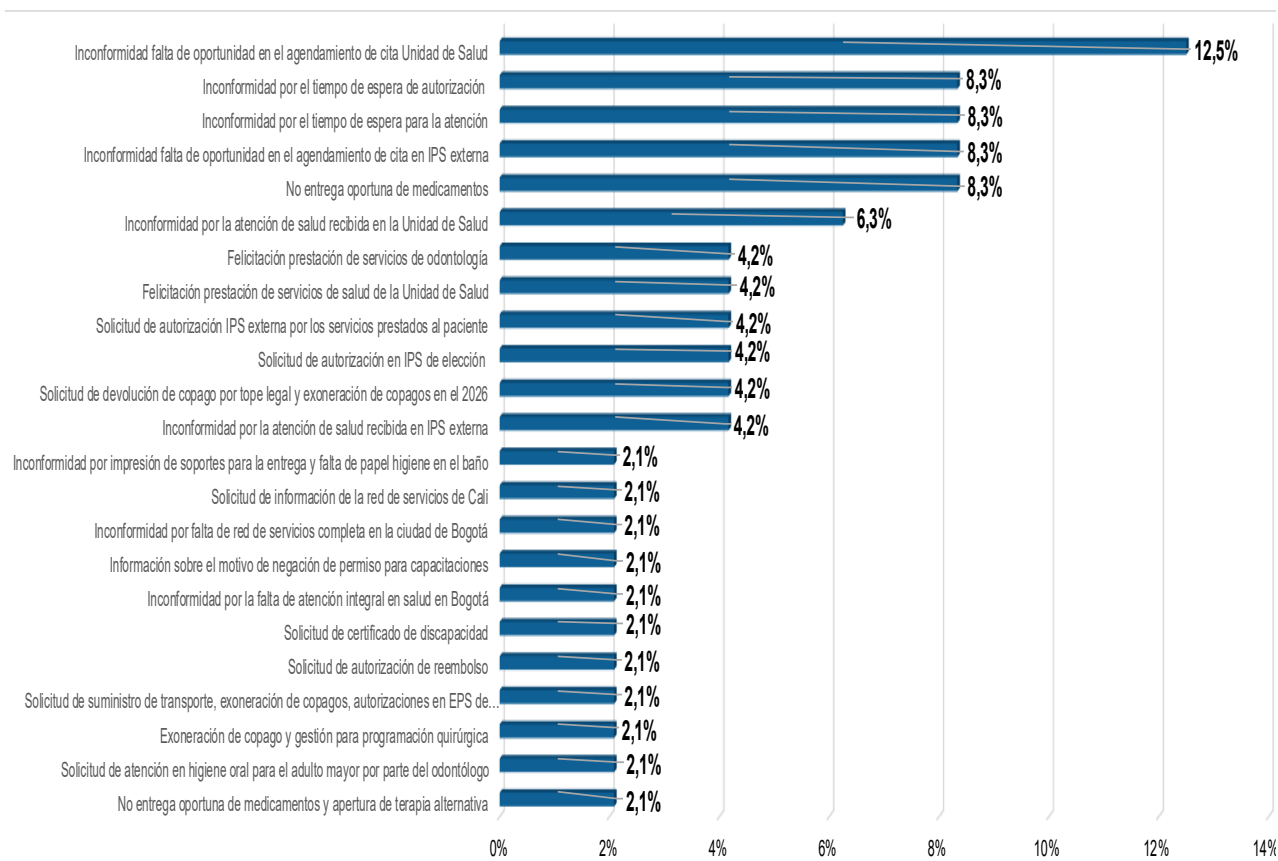
8. Relación de los motivos de las PQRSF presentadas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2026

Cuadro 8: Motivos de las PQRSF

MOTIVOS PQRSF PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026			
1. Medicamentos			
No entrega oportuna de medicamentos	4	5	10%
No entrega oportuna de medicamentos y apertura de terapia alternativa	1		
2. Prestación de servicios de salud			
Inconformidad falta de oportunidad en el agendamiento de cita Unidad de Salud	6	20	42%
Inconformidad falta de oportunidad en el agendamiento de cita en IPS externa	4		
Inconformidad por el tiempo de espera para la atención	4		
Inconformidad por la atención de salud recibida en la Unidad de Salud	3		
Inconformidad por la atención de salud recibida en IPS externa	2		
Solicitud de atención en higiene oral para el adulto mayor por parte del odontólogo	1		
3. Administrativas			
Inconformidad por el tiempo de espera de autorización	4	19	40%
Solicitud de devolución de copago por tope legal y exoneración de copagos en el 2026	2		
Solicitud de autorización en IPS de elección	2		
Solicitud de autorización IPS externa por los servicios prestados al paciente	2		
Exoneración de copago y gestión para programación quirúrgica	1		
Solicitud de suministro de transporte, exoneración de copagos, autorizaciones en EPS de elección y generar certificado de discapacidad	1		
Solicitud de autorización de reembolso	1		
Solicitud de certificado de discapacidad	1		
Inconformidad por la falta de atención integral en salud en Bogotá	1		
Información sobre el motivo de negación de permiso para capacitaciones	1		
Inconformidad por falta de red de servicios completa en la ciudad de Bogotá	1		
Solicitud de información de la red de servicios de Cali	1		
Inconformidad por impresión de soportes para la entrega y falta de papel higiene en el baño	1		
4. Felicitaciones			
Prestación de servicios de salud de la Unidad de Salud	2	4	8%
Prestación de servicios de odontología	2		
Total	48	48	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

Figura 8: Distribución porcentual motivos de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

La Figura 8 presenta los principales motivos de las PQRSF radicadas por los usuarios de la Unidad de Salud durante el primer trimestre del año 2026. El motivo con mayor porcentaje corresponde a la inconformidad por la falta de oportunidad en el agendamiento de citas en la Unidad de Salud, con un 12,5 %.

Le siguen, con un 8,3 % cada uno, la inconformidad por el tiempo de espera de autorización, el tiempo de espera para la atención, la falta de oportunidad en el agendamiento de citas en IPS externa y la no entrega oportuna de medicamentos.

En sexto lugar se ubica la inconformidad por la atención de salud recibida en la Unidad de Salud, con un 6,3 %. Los demás motivos representan porcentajes individuales entre el 4,2% y el 2,1 % del total de PQRSF.

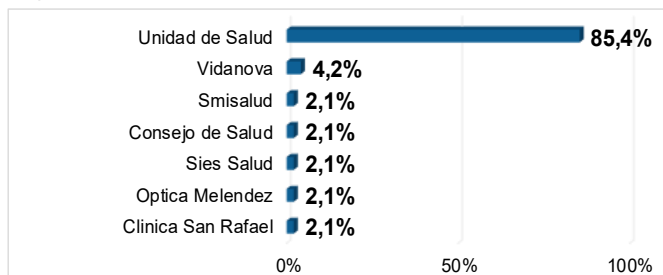
9. Distribución porcentual del direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2026

Cuadro 9: Direccionamiento PQRSF

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	41	85,4%
Vidanova	2	4,2%
Smisalud	1	2,1%
Consejo de Salud	1	2,1%
Sies Salud	1	2,1%
Optica Melendez	1	2,1%
Clinica San Rafael	1	2,1%
Total	48	100,0%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

Figura 9: Distribución porcentual direccionamiento PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2026

La Figura 9 muestra que la mayoría de las PQRSF fueron dirigidas directamente a la Unidad de Salud, en su calidad de EPS e IPS, representando el 85,4 % del total.

En menor proporción, se encuentran las remisiones a otras entidades. La IPS Vidanova concentra el 4,2 % de los casos, mientras que otras instituciones — como Smisalud, Sies Salud, Óptica Meléndez, Clínica San Rafael — y el Consejo de Salud de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca registran participaciones individuales del 2,1 % cada una.

Conclusiones:

- Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron un total de 48 PQRSF, lo que representa el 2,2 % de la población afiliada a la Unidad de Salud, evidenciando una participación poco activa de los usuarios en la manifestación de sus requerimientos.
- El mes de febrero concentró el mayor número de PQRSF (45,8 %), lo que permite identificar variaciones mensuales en la demanda de los servicios y posibles momentos críticos en la atención.
- Los reclamos constituyeron el tipo de requerimiento más frecuente (40 %), seguidos de los derechos de petición (33 %) y las quejas (15 %), lo que evidencia que la mayoría de las manifestaciones están relacionadas con inconformidades en la prestación del servicio.
- Los principales motivos de PQRSF estuvieron asociados a la falta de oportunidad en el agendamiento de citas, los tiempos de espera en la atención y la autorización de servicios, así como la entrega oportuna de medicamentos, aspectos clave en la percepción de calidad del servicio.
- En cuanto a la clasificación por motivación, predominan las PQRSF relacionadas con la prestación de servicios de salud (42 %) y los asuntos administrativos (40 %), lo que refleja áreas prioritarias para la mejora institucional.
- Los canales institucionales más utilizados fueron los gestionados por la Secretaría General (60 %), lo que resalta la importancia de estos medios en la recepción y gestión de las PQRSF.
- La mayoría de las PQRSF fueron direccionadas directamente a la Unidad de Salud (85,4 %), lo que evidencia que los usuarios reconocen a la entidad como principal responsable en la solución de sus requerimientos.

Recomendaciones:

- Fortalecer los procesos de asignación de citas, implementando estrategias que mejoren la oportunidad en el agendamiento y reduzcan los tiempos de espera en la atención.
- Optimizar los tiempos de respuesta en la autorización de servicios de salud, mediante la revisión y ajuste de los procesos administrativos involucrados.
- Implementar acciones de mejora en la gestión de medicamentos, con el fin de garantizar su entrega oportuna y reducir las inconformidades de los usuarios.
- Realizar seguimiento continuo a los motivos más recurrentes de PQRSF, estableciendo planes de mejora específicos y medibles que permitan reducir su incidencia en los próximos periodos.
- Fortalecer los canales de comunicación directa con los usuarios, promoviendo el uso de los medios institucionales y garantizando una atención oportuna y efectiva.
- Desarrollar estrategias de humanización en la atención en salud, orientadas a mejorar la experiencia del usuario y disminuir las inconformidades relacionadas con la prestación del servicio.
- Socializar los resultados del presente informe con las diferentes áreas de la Unidad de Salud, con el fin de promover la corresponsabilidad en la implementación de acciones de mejora.