



UNIDAD DE SALUD
Comprometidos con la vida

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2026

Oficina Atención al Usuario
Unidad de Salud
Universidad del Cauca
Abril a junio 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 CUANTITATIVO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

Justificación

La encuesta de satisfacción constituye una herramienta fundamental para recopilar la opinión y el nivel de conformidad de los afiliados respecto a los servicios prestados diariamente en la Unidad de Salud. Este instrumento permite evaluar diversos aspectos, tales como la calidad del servicio y la experiencia durante la atención recibida en las diferentes áreas, así como conocer la percepción de los usuarios y recopilar información relevante para la mejora continua.

Asimismo, la aplicación de encuestas fortalece la relación entre la entidad y sus afiliados, y orienta las acciones institucionales hacia el bienestar de la población usuaria.

Un servicio de calidad es aquel que logra satisfacer las expectativas de quienes lo utilizan. En este sentido, el punto de partida de todo proceso de mejoramiento radica en conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los distintos factores que intervienen en la prestación del servicio. Este conocimiento permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora asociadas a la gestión institucional.

La Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, comprometida con el mejoramiento continuo, diseñó un instrumento de recolección de información mediante encuestas dirigidas a afiliados mayores de 18 años, con el fin de conocer su percepción sobre los servicios ofrecidos en sus diferentes dependencias.

Objetivo

Determinar la percepción de los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca respecto a la calidad de los servicios ofrecidos durante el segundo trimestre del año 2026 y, a partir de los resultados obtenidos, generar procesos de retroalimentación que orienten la toma de decisiones, fortalezcan la gestión institucional y contribuyan al mejoramiento continuo, garantizando la participación ciudadana.

Metodología

El formato de la encuesta de satisfacción fue diseñado de manera conjunta con la Dirección de la entidad, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Secretaría de Salud de Popayán, la cual sugiere la aplicación de encuestas breves con periodicidad mensual.

Una vez aprobado el instrumento, se inició el proceso de aplicación de las encuestas mediante medios electrónicos, con el fin de facilitar el acceso, promover la participación de los afiliados y optimizar la recolección de la información.

Población objeto

Afiliados cotizantes, beneficiarios y acompañantes de menores de edad, adultos mayores o personas con discapacidad de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, mayores de 18 años.

Ficha técnica – Encuesta de satisfacción

Ficha técnica de la encuesta	
Solicitada por	Dirección Unidad de Salud
Realizada por	Oficina atención al usuario
Nombre Encuesta	Encuesta satisfacción Unidad de Salud - Segundo trimestre del año 2026
Población Objeto	Afiliados Unidad de Salud mayores 18 años
Fecha realización encuesta	Segundo trimestre del año 2026
Técnicas recolección datos	Correo electrónico
Objeto encuesta	Determinar la percepción de los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca respecto a la calidad de los servicios ofrecidos durante el segundo trimestre del año 2026 y, a partir de los resultados obtenidos, generar procesos de retroalimentación que orienten la toma de decisiones, fortalezcan la gestión institucional y contribuyan al mejoramiento continuo, garantizando la participación ciudadana.
Numero Preguntas	8 preguntas
Tipo Preguntas	Seis cerradas y dos abiertas

Encuesta

Datos solicitados

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Fecha de diligenciamiento encuesta
- ✓ ¿En que municipio se encuentra?

- ✓ Nombre completo del usuario
- ✓ Edad
- ✓ Sexo
- ✓ Acudiste a la atención en condición de paciente o acompañante de un menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad
- ✓ Tipo de afiliado
- ✓Cuál es su tipo de estamento universitario

Preguntas

- 1- En el servicio de la Unidad de Salud que fue atendido últimamente, califíquelo según su experiencia marcando su grado de satisfacción.
- 2- Grado de satisfacción del usuario sobre la Unidad de Salud, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - 2.1- ¿La oportunidad en el servicio, fue?
 - 2.2- ¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, son?
 - 2.3- ¿La información brindada por los funcionarios en general, fue?
 - 2.4- ¿El trato brindado por los funcionarios, fue?
 - 2.5- ¿La calidad en la atención recibida, fue?
 - 2.6- ¿El tiempo de espera para la prestación del servicio, fue?
 - 2.7- Las instalaciones físicas donde recibió el servicio, fueron?
 - 2.7.1 Iluminación
 - 2.7.2 Limpieza y aseo
 - 2.7.3 Confort (ruido, ambiente tranquilo y olores, etc)
 - En el grado de satisfacción, explique la razón por la cual su calificación es regular o malo
- 3- ¿Usted recomendaría la Unidad de Salud a familiares y compañeros de trabajo?
- 4- ¿Considera que el servicio prestado por la Unidad de Salud hasta el momento le ha cumplido?
- 5- ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la Unidad de Salud?
- 6- ¿Ha considerado cambiarse de EPS?
- 7- Sugerencias y observaciones sobre lo evaluado

ENCUESTA SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

La aplicación de la encuesta de satisfacción inició en el mes de abril de 2026. El instrumento fue enviado por correo electrónico a los afiliados cuya información se encuentra registrada en la base de datos de la entidad y, adicionalmente, se dispuso un código QR en las diferentes áreas de la Unidad de Salud, con el fin de facilitar el acceso al formulario.

Durante el segundo trimestre del año 2026 se recibieron 112 encuestas diligenciadas por afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, de un total de 2.178 afiliados activos en el mismo periodo, lo que equivale a una tasa de participación del 5,1 % de la población afiliada.

La encuesta de satisfacción tiene como propósito identificar la percepción de los afiliados respecto al último servicio de salud recibido en la entidad. Para tal fin, los servicios son evaluados mediante una escala de calificación conformada por los siguientes niveles:

Excelente: Mayor grado de satisfacción.

Bueno: Satisfacción con el servicio recibido.

Regular: Conformidad con el servicio, aunque sin plena satisfacción.

Malo: Insatisfacción total con el servicio prestado.

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

La encuesta de satisfacción correspondiente al segundo trimestre del año 2026 fue respondida por 112 afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca. Las características generales de los participantes se describen a continuación:

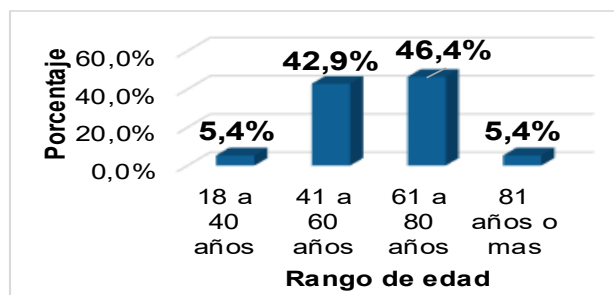
- 1- Distribución porcentual por rango de edad de los afiliados encuestados de la Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026

Cuadro 1: Rango de edad encuestados

Rango de Edad	N°	%
18 a 40 años	6	5,4%
41 a 60 años	48	42,9%
61 a 80 años	52	46,4%
81 años o mas	6	5,4%
Total	112	100%

Fuente: Respuestas formulario US UNICAUCA segundo trimestre Popayán 2026

Figura 1: Distribución porcentual rango de edad encuestados



Fuente: Respuestas formulario US UNICAUCA segundo trimestre Popayán 2026

En la Figura 1 se observa que el grupo etario con mayor participación en la encuesta de satisfacción del segundo trimestre del año 2026 corresponde a los afiliados entre 61 y 80 años, quienes representan el 46.4 % de los encuestados.

Le sigue el grupo de 41 a 60 años, con una participación del 42.9 %. En tercer y cuarto lugar se ubican los afiliados de 18 a 40 años y los de 81 años o más, con un 5.4 % cada uno

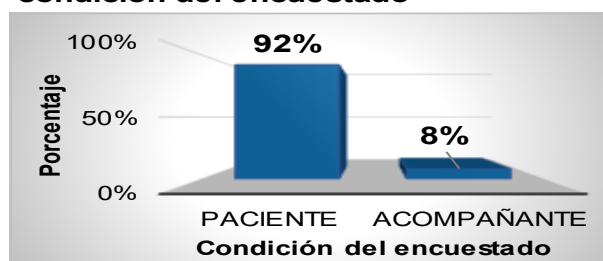
2- Distribución porcentual del diligenciamiento de la encuesta según condición del encuestado (paciente o acompañante), Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre de 2026

Cuadro 2: Condición del encuestado

En Condición de	N°	%
Paciente	103	92%
Acompañante	9	8%
Total	112	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 2: Distribución porcentual condición del encuestado



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

En la Figura 2 se presenta la distribución porcentual del diligenciamiento de la encuesta de acuerdo con la condición del encuestado, ya sea como paciente o como acompañante de un menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad.

Los resultados muestran que el 92 % de las encuestas fueron diligenciadas directamente por pacientes, mientras que el 8 % restante correspondió a acompañantes.

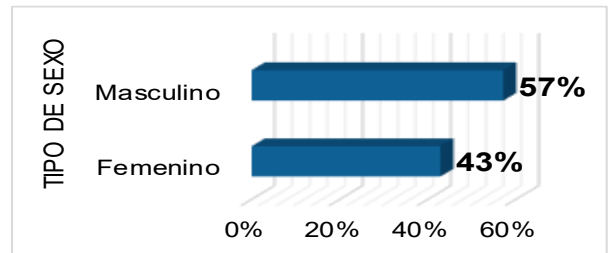
3- Distribución porcentual por sexo de los afiliados encuestados de la Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026

Cuadro 3: Caracterización por sexo encuestados

Sexo	N°	%
Masculino	64	57%
Femenino	48	43%
Total	112	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 3: Distribución porcentual caracterización por sexo encuestados



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

En la Figura 3 se observa que, durante el segundo trimestre del año 2026, la mayor participación en la encuesta de satisfacción correspondió al sexo masculino, con un 57 % de los encuestados, mientras que el 43 % restante correspondió al sexo femenino.

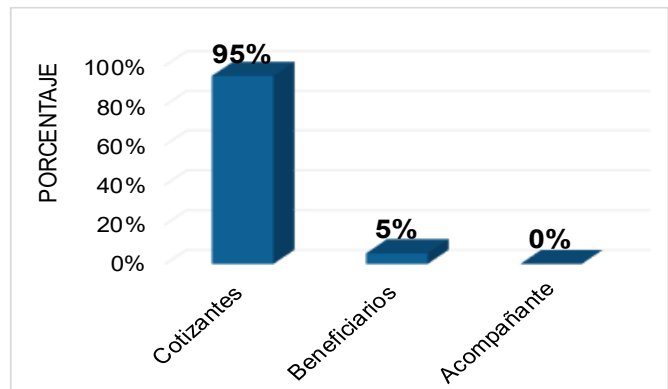
4- Distribución porcentual por tipo de afiliación de los usuarios encuestados de la Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026

Cuadro 4: Tipo de afiliación encuestados

Tipo Afiliación	N°	%
Cotizantes	106	95%
Beneficiarios	6	5%
Acompañante	0	0%
Total	112	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 4: Distribución porcentual tipo de afiliación encuestados



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

En la Figura 4 se observa que, durante el segundo trimestre del año 2026, el mayor porcentaje de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción correspondió a afiliados cotizantes, con un 95 % de participación, mientras que los beneficiarios representaron el 5 % del total de encuestados.

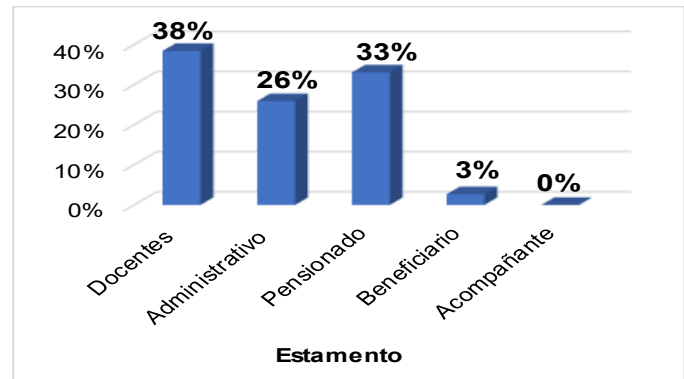
5- Distribución porcentual por estamento universitario de los afiliados encuestados de la Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026

Cuadro 5: Estamento Universitario del encuestado

Estamento Universitario	N°	%
Docentes	43	38%
Administrativo	29	26%
Pensionado	37	33%
Beneficiario	3	3%
Acompañante	0	0%
Total	112	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 5: Distribución porcentual estamento Universitario del encuestado



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

En la Figura 5 se observa que el estamento universitario con mayor participación en la encuesta de satisfacción del segundo trimestre del año 2026 correspondió al grupo de docentes, con el 38 % de las respuestas.

Le siguen los pensionados, con el 33 %, en tercer lugar es estamento administrativo con el 26 % y, finalmente, el grupo de beneficiarios, que representa el 3 % del total de encuestas diligenciadas.

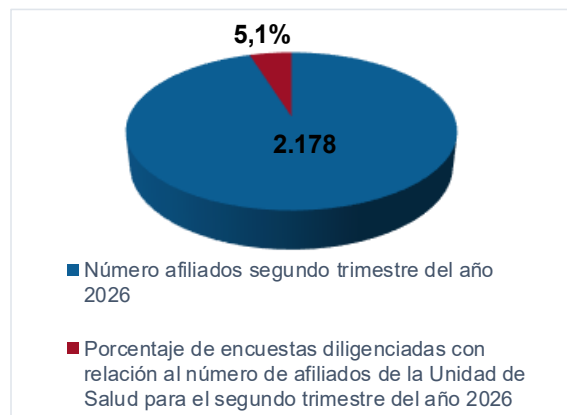
6- Distribución porcentual afiliados que diligenciaron la encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud Universidad del Cauca en el segundo trimestre del año 2026

Cuadro 6: Porcentaje de encuestas de satisfacción con relación al total de afiliados

Número afiliados segundo trimestre del año 2026	Número usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2026	Porcentaje de encuestas diligenciadas con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre del año 2026
2.178	112	5,1%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 6: Distribución porcentaje de encuestas de satisfacción con relación al total de afiliados



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 6 muestra que el 5,1 % de la población afiliada, equivalente a 112 usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, diligenció la encuesta de satisfacción correspondiente al segundo trimestre del año 2026.

La participación se realizó a través del enlace enviado por correo electrónico y mediante el código QR dispuesto en los diferentes servicios de la entidad.

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

A las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción los usuarios respondieron:

- 1- En el servicio de la Unidad de Salud que fue atendido últimamente, califíquelo según su experiencia marcando su grado de satisfacción

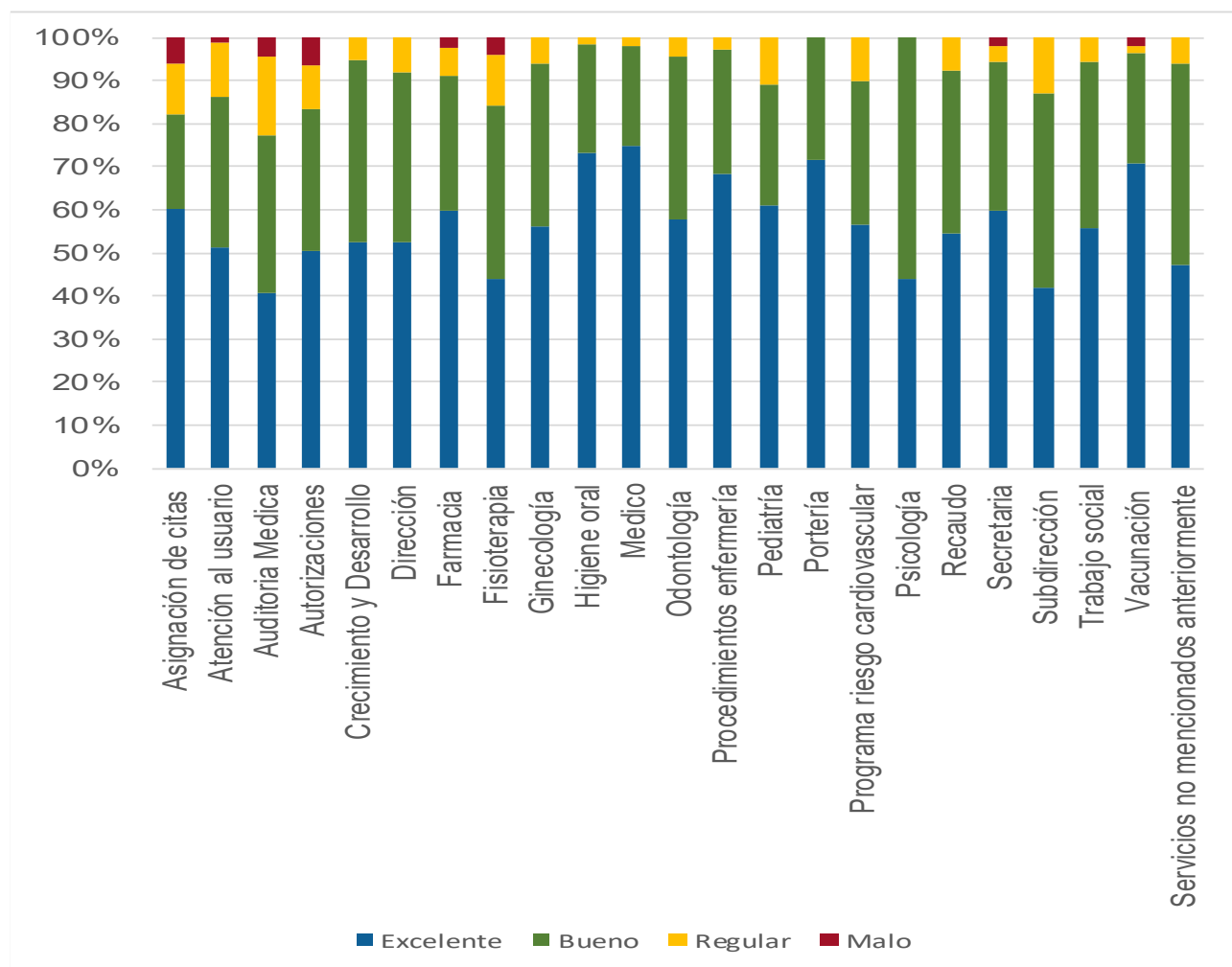
Cuadro 7: Servicios evaluados segundo trimestre 2026

Servicio Evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Asignación de citas	58	21	11	6	96
Atención al usuario	37	25	9	1	72
Auditoria Medica	9	8	4	1	22
Autorizaciones	40	26	8	5	79
Crecimiento y Desarrollo	10	8	1	0	19
Dirección	33	25	5	0	63
Farmacia	54	28	6	2	90
Fisioterapia	11	10	3	1	25
Ginecología	9	6	1	0	16
Higiene oral	44	15	1	0	60
Medico	72	22	2	0	96
Odontología	38	25	3	0	66
Procedimientos enfermería	26	11	1	0	38
Pediatría	11	5	2	0	18
Portería	63	25	0	0	88
Programa riesgo cardiovascular	17	10	3	0	30
Psicología	11	14	0	0	25
Recaudo	42	29	6	0	77
Secretaria	33	19	2	1	55
Subdirección	13	14	4	0	31
Trabajo social	10	7	1	0	18
Vacunación	39	14	1	1	55
Servicios no mencionados anteriormente	8	8	1	0	17
Total	688	375	75	18	1156

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

En la pregunta número uno, los usuarios calificaron, según su grado de satisfacción, los 22 servicios ofrecidos por la Unidad de Salud, teniendo la posibilidad de evaluar varios servicios simultáneamente. Como resultado, de los 112 encuestados se obtuvo un total de 1.156 respuestas, reflejando así la valoración integral de los diferentes servicios prestados por la entidad.

Figura 7: Servicios evaluados segundo trimestre 2026



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 7 presenta la distribución de los servicios evaluados por los afiliados de la Unidad de Salud. Los resultados evidencian que los servicios con mayor número de calificaciones fueron asignación de citas y consulta médica general, con 96 respuestas cada uno; farmacia, con 90; portería, con 88; autorizaciones, con 79; recaudo, con 77; atención al usuario, con

72; odontología, con 66; dirección, con 61; e higiene oral, con 60. Los demás servicios registraron menos de 60 respuestas.

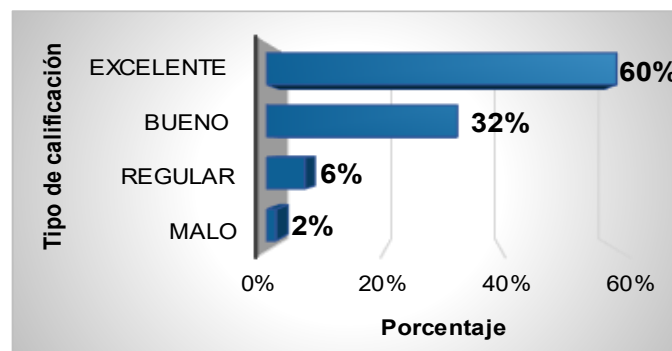
Los usuarios calificaron los servicios recibidos en la Unidad de Salud durante el segundo trimestre del año 2026 con los siguientes resultados:

Cuadro 8: Calificación de los servicios recibidos

Calificación Servicios	N°	%
Excelente	688	60%
Bueno	375	32%
Regular	75	6%
Malo	18	2%
Total	1156	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 8: Distribución porcentual calificación de los servicios recibidos



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 8 muestra que los usuarios calificaron el servicio recibido en la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca de la siguiente manera: excelente, con un 60 %, y bueno, con un 32 %, lo que en conjunto representa un 92 % de satisfacción por parte de los afiliados.

Asimismo, se registraron calificaciones de regular, con un 6 %, y malo, con un 2%, las cuales corresponden a un 8 % de insatisfacción entre los afiliados que respondieron la encuesta en el periodo analizado.

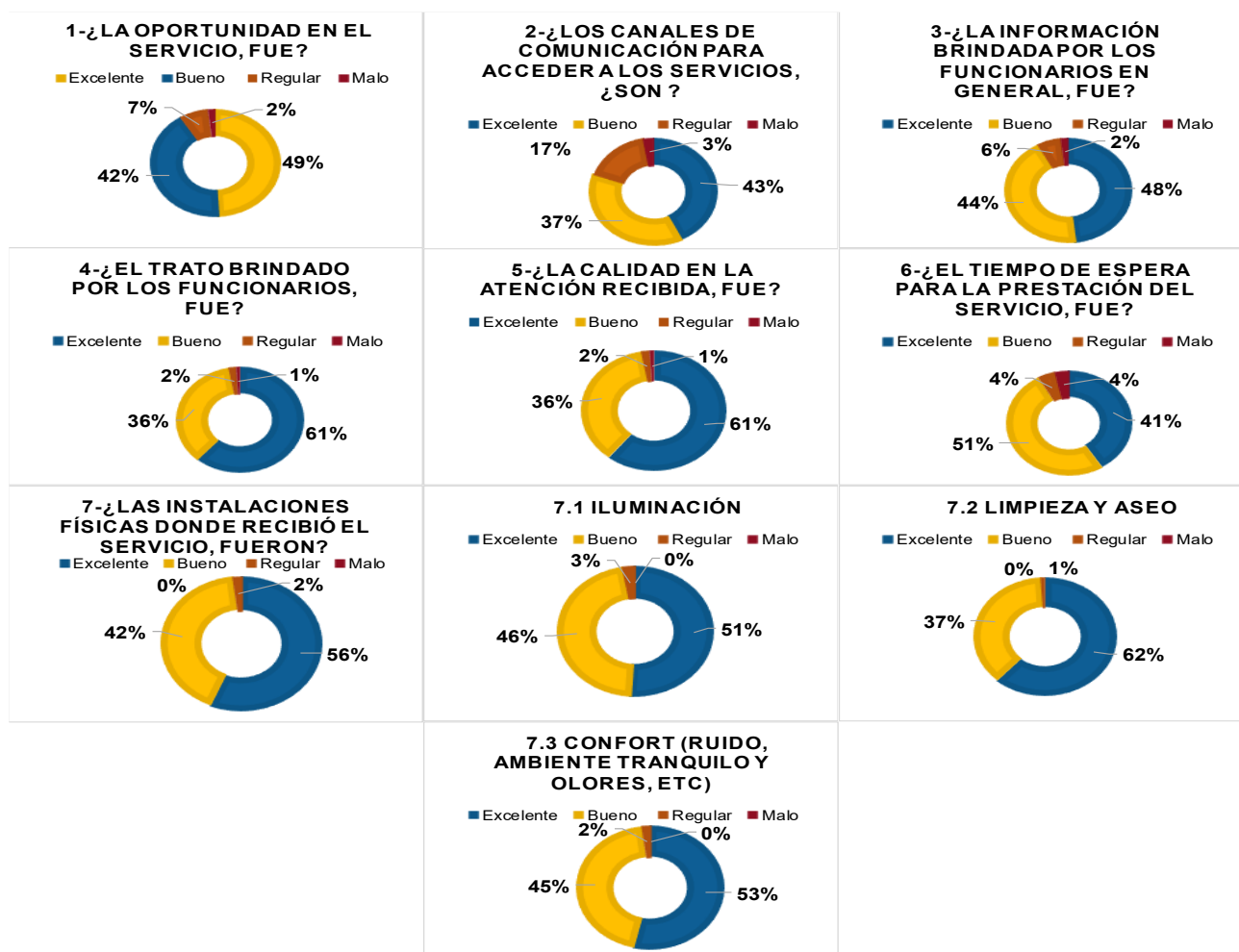
2- Grado de satisfacción del usuario con respecto a la Unidad de Salud, según aspectos evaluados

- 2.1- ¿La oportunidad en el servicio, fue?
- 2.2- ¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, son?
- 2.3- ¿La información brindada por los funcionarios en general, fue?
- 2.4- ¿El trato brindado por los funcionarios, fue?
- 2.5- ¿La calidad en la atención recibida, fue?
- 2.6- ¿El tiempo de espera para la prestación del servicio, fue?
- 2.7- Las instalaciones físicas donde recibió el servicio, fueron?
 - 2.7.1- Iluminación
 - 2.7.2- Limpieza y aseo
 - 2.7.3- Confort (ruido, ambiente tranquilo y olores, etc

Cuadro 9: Grado de satisfacción, según los aspectos evaluados segundo trimestre 2026

Aspectos a evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
1-¿La oportunidad en el servicio, fue?	55	47	8	2	112
2-¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, ¿son ?	48	42	19	3	112
3-¿La información brindada por los funcionarios en general, fue?	54	49	7	2	112
4-¿El trato brindado por los funcionarios, fue?	69	40	2	1	112
5-¿La calidad en la atención recibida, fue?	68	41	2	1	112
6-¿El tiempo de espera para la prestación del servicio, fue?	46	57	5	4	112
7-¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio, fueron?	63	47	2	0	112
7.1 Iluminación	57	52	3	0	112
7.2 Limpieza y aseo	69	42	1	0	112
7.3 Confort (ruido, ambiente tranquilo y olores, etc)	60	50	2	0	112
Total	589	467	51	13	1120

Fuente: RF US UC Pop 2 2026



Fuente: RF US UC Pop 2 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



Durante el segundo trimestre del año 2026, los usuarios de la Unidad de Salud evaluaron estos aspectos relacionados con la oportunidad, canales de comunicación, información brindada, trato recibido, calidad de la atención, tiempo de espera e instalaciones físicas.

Los resultados evidencian que el 52,6 % de los encuestados calificó estos aspectos como excelentes y el 41,7 % como buenos, lo que representa un 94,3 % de satisfacción general en los factores evaluados.

Por otra parte, el 4,6 % de los usuarios consideró que los aspectos analizados fueron regulares y el 1,2 % los calificó como malos, lo que equivale a un 5,8 % de insatisfacción entre los participantes de la encuesta.

- Razones de calificación regular o mala

En la pregunta orientada a identificar las razones de insatisfacción de los usuarios que calificaron como “regular” o “malo” los aspectos evaluados, se evidenciaron las siguientes inconformidades:

Cuadro 10: Razón por la cual su calificación es regular o malo

Razón por la cual su calificación es regular o malo (grado de satisfacción)	Nro	%
Inconformidad con la comunicación	9	27%
Inconformidad por tiempo de espera para una autorización	8	24%
Inconformidad por la calidad en la información	3	9%
Inconformidad por demora en la entrega de medicamentos	3	9%
Inconformidad por oportunidad en la asignación de citas	2	6%
Inconformidad por la calidad en la atención Unisalud	2	6%
Inconformidad por no autorización en IPS de elección	1	3%
Inconformidad por el tiempo de renovación del convenio Univalle	1	3%
Inconformidad por falta de contratación vigente	1	3%
Inconformidad por falta contratación de especialidad requerida	1	3%
Inconformidad por las personas que fuman afuera de las instalaciones	1	3%
Puede mejorar la Unidad de Salud	1	3%
Total	33	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 10: Distribución porcentual razón por la cual su calificación es regular o malo



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 10 presenta la distribución de los principales motivos de insatisfacción manifestados por los usuarios que calificaron algunos aspectos como regulares o malos. El 27 % de las inconformidades estuvo relacionado con dificultades en la comunicación institucional.

En segundo lugar, con un 24 %, se ubicó el tiempo de espera para la autorización de servicios. Posteriormente, con un 9 % cada uno, se identificaron inconformidades relacionadas con la calidad de la información suministrada y con la demora en la entrega de medicamentos.

Asimismo, el 6 % de los usuarios manifestó inconformidad por la oportunidad en la asignación de citas y por la calidad de la atención recibida en la Unidad de Salud.

Finalmente, con un 3 % cada uno, se reportaron observaciones relacionadas con la autorización en IPS de elección, la renovación del convenio con la Universidad del Valle, la contratación de servicios especializados, la permanencia de personas fumando en el exterior de las instalaciones y otras recomendaciones orientadas al mejoramiento institucional.

3- ¿Usted recomendaría la Unidad de Salud a familiares y compañeros de trabajo?

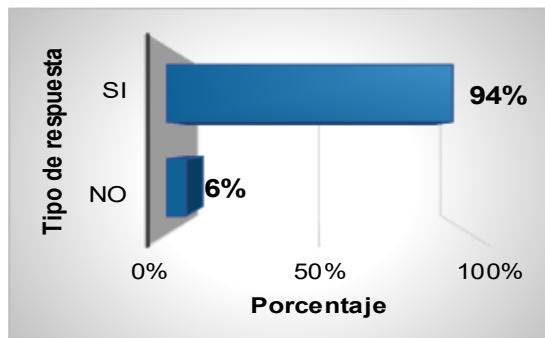
A esta pregunta, los afiliados que respondieron la encuesta de satisfacción correspondiente al segundo trimestre del año 2026 manifestaron lo siguiente:

Cuadro 11: Recomendaria la Unidad de Salud

Recomendaria la Unidad de Salud	N°	%
Si	105	94%
No	7	6%
Total	112	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 11: Distribución porcentual de recomendaria la Unidad de Salud



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 11 presenta la distribución porcentual de la recomendación de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca. Los resultados evidencian que el 94 % de los encuestados manifestó que sí recomendaría la Unidad de Salud a familiares y compañeros de trabajo, mientras que el 6 % indicó que no la recomendaría.

Estos resultados reflejan una percepción favorable de la mayoría de los usuarios frente a los servicios prestados por la entidad.

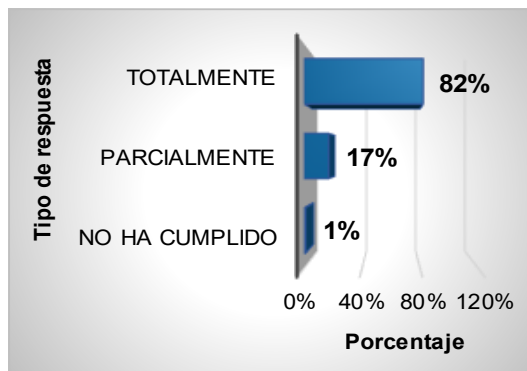
- 4- ¿Considera que el servicio prestado por la Unidad de Salud hasta el momento le ha cumplido?

Cuadro 12: Cumplimiento de la Unidad de Salud

La Unidad de Salud hasta el momento le ha cumplido	N°	%
Totalmente	92	82%
Parcialmente	19	17%
No ha cumplido	1	1%
Total	112	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 12: Distribución porcentual del cumplimiento de la Unidad de Salud



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 12 presenta la percepción de los afiliados frente al cumplimiento de los servicios prestados por la Unidad de Salud durante el segundo trimestre del año 2026. Los resultados evidencian que el 82 % de los usuarios considera que la entidad ha cumplido totalmente con

los servicios requeridos, mientras que el 17 % manifiesta un cumplimiento parcial y el 1 % restante considera que no se ha dado cumplimiento a sus necesidades en salud.

Estos resultados reflejan una percepción favorable sobre el cumplimiento institucional y evidencian la necesidad de continuar implementando acciones de mejoramiento que permitan incrementar los niveles de satisfacción de los afiliados.

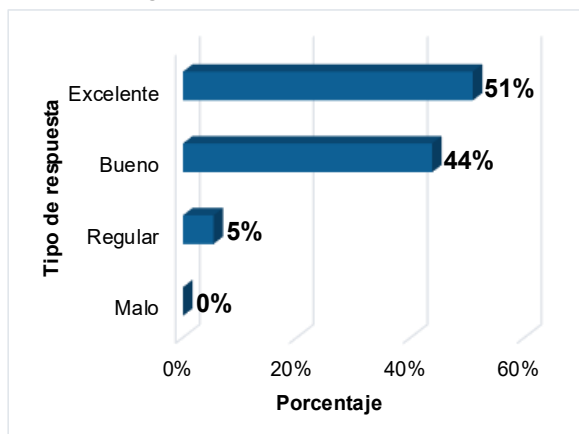
5- ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la Unidad de Salud?

Cuadro 13: Calificación experiencia global respecto a los servicios de salud

Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la Unidad de Salud	N°	%
Excelente	57	51%
Bueno	49	44%
Regular	6	5%
Malo	0	0%
Total	112	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 13: Distribución porcentual calificación experiencia global respecto a los servicios de salud



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 13 presenta la distribución porcentual de la calificación de la experiencia global frente a los servicios de salud recibidos por los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca.

Los resultados evidencian que el 51 % de los encuestados calificó su experiencia como excelente, seguido de un 44 % que la evaluó como buena, lo que representa en conjunto un 95 % de percepción favorable frente a los servicios recibidos.

Por su parte, un 5 % consideró su experiencia como regular, mientras que el 0 % de los usuarios que diligenciaron la encuesta la calificó como mala.

En términos generales, los resultados reflejan una valoración positiva de la experiencia global de los afiliados, así como oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la satisfacción de la totalidad de los usuarios.

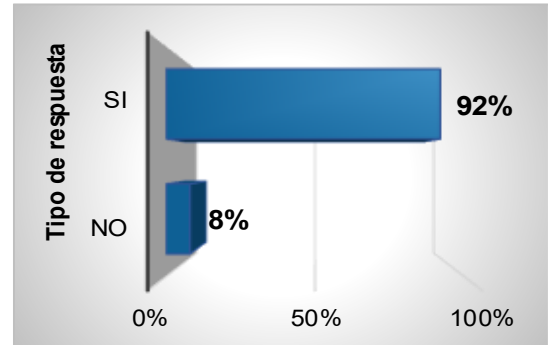
6- ¿Ha considerado cambiarse de EPS?

Cuadro 14: Ha considerado el cambio de EPS

¿Ha considerado cambiarse de EPS?	N°	%
No	103	92%
Si	9	8%
Total	112	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 14: Distribución porcentual consideración de cambio de EPS



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 14 presenta la distribución porcentual relacionada con la intención de permanencia de los afiliados en la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca durante el segundo trimestre del año 2026.

Los resultados evidencian que el 92 % de los encuestados manifestó que no ha considerado cambiarse de la entidad, mientras que el 8 % indicó que sí ha contemplado la posibilidad de trasladarse a otra EPS.

Estos resultados reflejan un alto nivel de permanencia y confianza por parte de los afiliados hacia la Unidad de Salud, aunque también evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos institucionales para reducir la intención de traslado de una parte de la población usuaria.

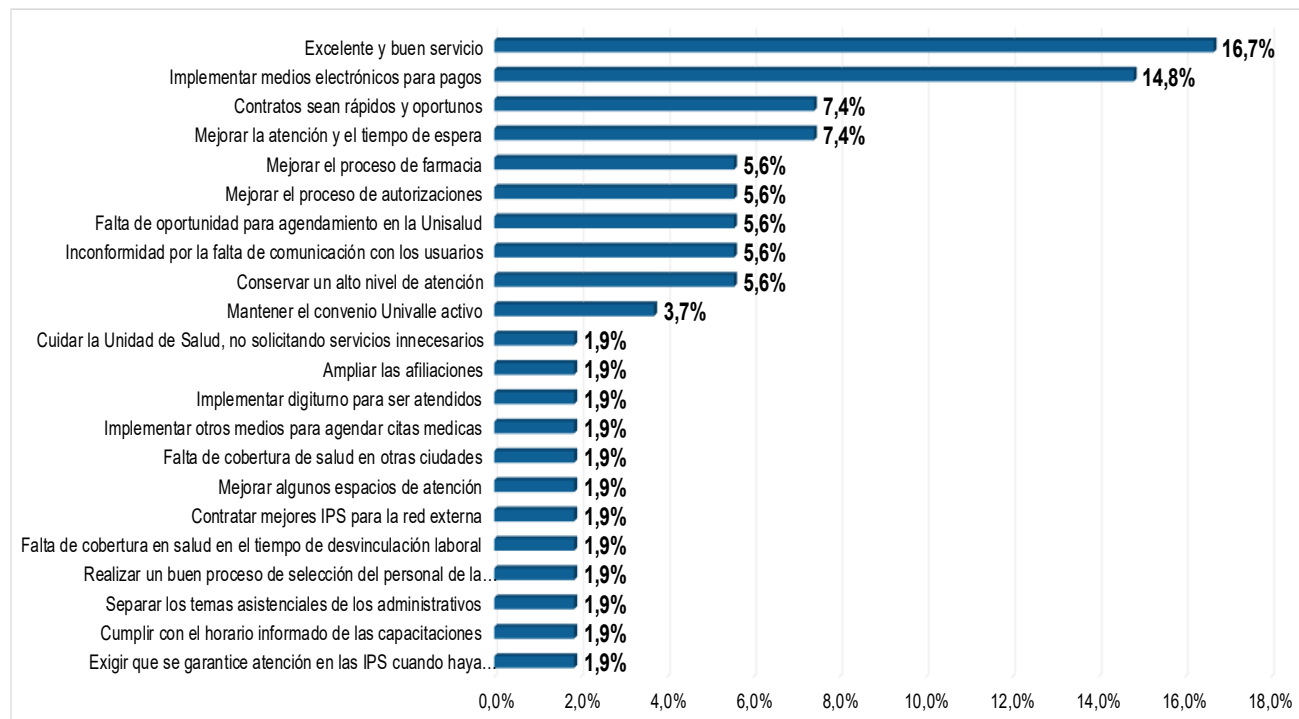
7- Sugerencias y Observaciones sobre lo evaluado por los usuarios de la Unidad de salud en la encuesta del segundo trimestre del año 2026

Cuadro 15: Detalle de evaluación encuesta

Detalle Evaluación	Nro	%
Excelente y buen servicio	9	16,7%
Implementar medios electrónicos para pagos	8	14,8%
Contratos sean rápidos y oportunos	4	7,4%
Mejorar la atención y el tiempo de espera	4	7,4%
Mejorar el proceso de farmacia	3	5,6%
Mejorar el proceso de autorizaciones	3	5,6%
Falta de oportunidad para agendamiento en la Unisalud	3	5,6%
Inconformidad por la falta de comunicación con los usuarios	3	5,6%
Conservar un alto nivel de atención	3	5,6%
Mantener el convenio Univalle activo	2	3,7%
Cuidar la Unidad de Salud, no solicitando servicios innecesarios	1	1,9%
Ampliar las afiliaciones	1	1,9%
Implementar digiturno para ser atendidos	1	1,9%
Implementar otros medios para agendar citas medicas	1	1,9%
Falta de cobertura de salud en otras ciudades	1	1,9%
Mejorar algunos espacios de atención	1	1,9%
Contratar mejores IPS para la red externa	1	1,9%
Falta de cobertura en salud en el tiempo de desvinculación laboral	1	1,9%
Realizar un buen proceso de selección del personal de la Unidad de Salud	1	1,9%
Separar los temas asistenciales de los administrativos	1	1,9%
Cumplir con el horario informado de las capacitaciones	1	1,9%
Exigir que se garantice atención en las IPS cuando haya contrato activo	1	1,9%
Total	54	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 15: Distribución porcentual detalle de evaluación encuesta



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 15 presenta las principales sugerencias y observaciones formuladas por los usuarios sobre los servicios recibidos durante el segundo trimestre del año 2026.

El 16,7 % de los participantes expresó opiniones favorables, destacando que ha recibido en excelente y buen servicio. Entre las oportunidades de mejora, el 14,8 % recomendó implementar medios electrónicos para realizar pagos. Asimismo, el 7,4 % sugirió agilizar los procesos de contratación y mejorar la atención y los tiempos de espera para la prestación de los servicios.

Por otra parte, el 5,6 % manifestó la necesidad de fortalecer los procesos de farmacia y autorizaciones, mejorar la oportunidad en el agendamiento de citas, optimizar la comunicación con los afiliados y mantener la calidad de la atención. Igualmente, el 3,7 % resaltó la importancia de garantizar la continuidad del convenio con la Universidad del Valle.

Las demás observaciones correspondieron a aspectos específicos relacionados con la ampliación de la cobertura, el fortalecimiento de la red de prestadores, la optimización de los procesos administrativos y el mejoramiento de la infraestructura y organización de los servicios, con un 1,9 % cada uno los siguientes aspectos:

- Cuidar la Unidad de Salud, no solicitando servicios innecesarios
- Ampliar las afiliaciones
- Implementar digiturno para ser atendidos
- Implementar otros medios para agendar citas medicas
- Falta de cobertura de salud en otras ciudades
- Mejorar algunos espacios de atención
- Contratar mejores IPS para la red externa
- Falta de cobertura en salud en el tiempo de desvinculación laboral
- Realizar un buen proceso de selección del personal de la Unidad de Salud
- Separar los temas asistenciales de los administrativos
- Cumplir con el horario informado de las capacitaciones
- Exigir que se garantice atención en las IPS cuando haya contrato activo

Estas observaciones constituyen un insumo valioso para el fortalecimiento de la gestión institucional y la formulación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los servicios prestados.

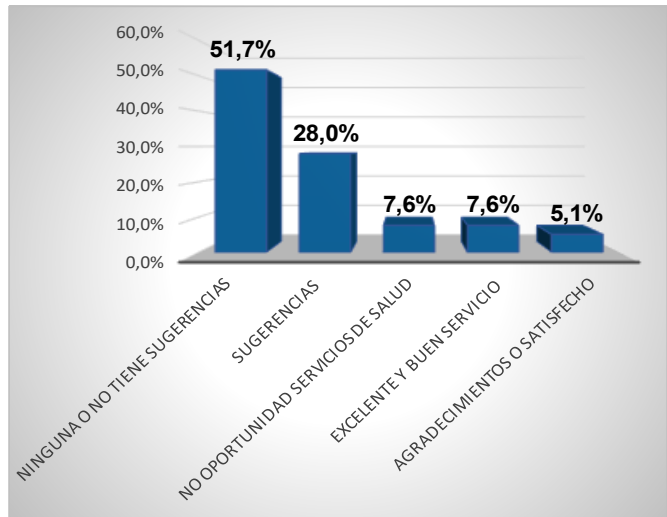
Clasificación de las sugerencias y observaciones según los aspectos evaluados por los usuarios de la Unidad de Salud en la encuesta correspondiente al segundo trimestre de 2026

Cuadro 16: Sugerencias y observaciones presentadas

Sugerencias y observaciones	Nro	%
Ninguna o no tiene sugerencias	61	51,7%
Sugerencias	33	28,0%
No oportunidad Servicios de Salud	9	7,6%
Excelente y buen servicio	9	7,6%
Agradecimientos o satisfecho	6	5,1%
Total	118	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2026

Figura 16: Distribución porcentual sugerencias y observaciones presentadas



Fuente: RF US UC Pop 2 2026

La Figura 16 presenta la clasificación de las sugerencias y observaciones formuladas por los usuarios durante el segundo trimestre del año 2026.

El 51,7 % de los encuestados manifestó no tener sugerencias u observaciones, lo que refleja un nivel favorable de conformidad con los servicios recibidos. En segundo lugar, el 28 % formuló recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los procesos institucionales.

Por su parte, el 7,6 % expresó inconformidades relacionadas con la oportunidad en la prestación de los servicios, mientras que un porcentaje similar manifestó haber recibido un servicio excelente o bueno.

Finalmente, el 5,1 % de los participantes expresó agradecimientos o manifestó satisfacción con la atención recibida.

Observaciones

- Durante el segundo trimestre del año 2026 se recibieron 112 encuestas diligenciadas, equivalentes al 5,1 % de la población afiliada activa (2.178 afiliados), manteniéndose una participación similar a la registrada en el trimestre anterior.
- La mayor participación correspondió a afiliados entre 61 y 80 años (46,4 %), seguidos del grupo entre 41 y 60 años (42,9 %), lo que evidencia una alta representación de población adulta y adulta mayor.
- El 92 % de las encuestas fueron diligenciadas directamente por pacientes y el 8 % por acompañantes, permitiendo contar principalmente con la percepción directa de los usuarios atendidos.
- Los afiliados cotizantes representaron el 95 % de los encuestados, lo que indica que la percepción recogida proviene principalmente de usuarios con vínculo directo con la Unidad de Salud.
- Los servicios con mayor número de evaluaciones fueron asignación de citas, consulta médica general, farmacia, portería y autorizaciones, lo que permite identificar las áreas con mayor interacción con los afiliados.
- La satisfacción general frente a los servicios alcanzó un 92 % de calificaciones entre excelente y bueno, mientras que la satisfacción respecto a los aspectos evaluados (oportunidad, comunicación, trato, calidad e instalaciones) fue del 94,3 %.
- Las principales causas de insatisfacción estuvieron relacionadas con la comunicación institucional (27 %) y el tiempo de espera para autorizaciones (24 %), seguidas de la calidad de la información suministrada y la demora en la entrega de medicamentos.
- El 94 % de los usuarios manifestó que recomendaría la Unidad de Salud a familiares y compañeros de trabajo, y el 92 % indicó no haber considerado cambiarse de EPS, lo que refleja un alto nivel de confianza y permanencia institucional.
- Más de la mitad de los encuestados (51,8 %) no presentó sugerencias ni observaciones, lo que puede interpretarse como una percepción favorable y ausencia de inconformidades relevantes en la mayoría de los usuarios.

Conclusiones

- Los resultados de la encuesta de satisfacción del segundo trimestre del año 2026 evidencian una percepción ampliamente favorable de los afiliados frente a los servicios prestados por la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca.
- La calificación global de la experiencia de atención presentó un 95 % de percepción positiva (excelente y buena), superando los resultados obtenidos en el trimestre anterior y reflejando una mejora en la experiencia reportada por los usuarios.
- La mayoría de los afiliados considera que la entidad ha cumplido con los servicios requeridos, destacándose un 82 % de cumplimiento total y un 17 % de cumplimiento parcial, lo que evidencia una valoración positiva de la gestión institucional.
- El alto porcentaje de usuarios que recomendaría la Unidad de Salud (94 %) y que no ha considerado cambiarse de EPS (92 %) demuestra confianza en la entidad y un importante nivel de fidelización de los afiliados.
- A pesar de los resultados favorables, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación institucional, los tiempos de autorización, la entrega de medicamentos y la oportunidad en la asignación de citas, aspectos que continúan siendo motivo de inconformidad para un grupo de usuarios.
- Las sugerencias formuladas por los afiliados constituyen un insumo estratégico para fortalecer los procesos administrativos y asistenciales, especialmente en temas de digitalización de pagos, optimización de autorizaciones y continuidad de convenios con la red externa.
- La encuesta de satisfacción se consolida como una herramienta efectiva de participación ciudadana y evaluación institucional, permitiendo orientar acciones de mejoramiento continuo y apoyar la toma de decisiones basada en la percepción de los usuarios.

Recomendaciones técnicas

- Fortalecer la estrategia de comunicación institucional: implementar acciones que mejoren la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información suministrada a los afiliados a través de los diferentes canales de atención.
- Optimizar los tiempos de respuesta en autorizaciones: realizar seguimiento permanente a los procesos de autorización y fortalecer la articulación con la red externa de prestadores para reducir los tiempos de espera.
- Mejorar el proceso de farmacia: fortalecer la gestión de entrega de medicamentos, la información al usuario y el seguimiento a las novedades de abastecimiento.
- Implementar medios electrónicos de pago: avanzar en la habilitación de herramientas digitales que faciliten el recaudo y disminuyan trámites presenciales para los afiliados.
- Fortalecer la oportunidad en la asignación de citas: revisar la capacidad operativa y los mecanismos de agendamiento con el fin de mejorar el acceso oportuno a los servicios de salud.
- Mantener y fortalecer los convenios con la red externa: priorizar la continuidad y oportunidad en la renovación de convenios estratégicos, especialmente aquellos de alta demanda por parte de los usuarios.
- Continuar con la capacitación del talento humano: reforzar competencias en atención humanizada, comunicación efectiva, confidencialidad y orientación al usuario.
- Promover una mayor participación en las encuestas: desarrollar estrategias de divulgación y sensibilización que incentiven el diligenciamiento de la encuesta por parte de un mayor número de afiliados.
- Realizar seguimiento trimestral a las acciones de mejora: establecer un plan de mejoramiento con responsables, cronograma e indicadores que permita evaluar el avance de las acciones derivadas de las observaciones de los usuarios.