



Unidad de Salud
Atención al Usuario



UNIDAD DE SALUD
Comprometidos con la vida

INFORME PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026

Oficina Atención al Usuario
Unidad de Salud
Universidad del Cauca
Abril a junio 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 SEGUNDO 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 segundo 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 segundo 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.

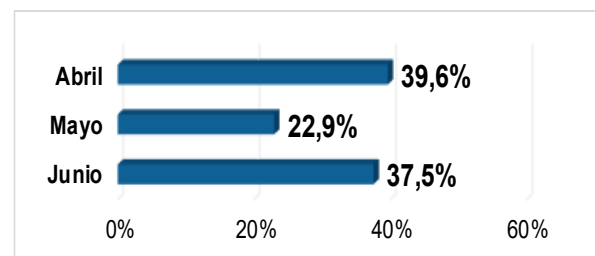
- 1- Distribución porcentual PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Cuadro 1: PQRSF segundo trimestre 2026

Mes	Nº	%
Abril	19	39,6%
Mayo	11	22,9%
Junio	18	37,5%
Total	48	100%

Fuente: PQRSF US UNICAUCA segundo trimestre Popayan 2026

Figura 1: Distribucion porcentual PQRSF segundo trimestre 2026



Fuente: PQRSF US UNICAUCA segundo trimestre Popayan 2026

En la Figura 1 se evidencia un total de 48 PQRSF interpuestas durante el segundo trimestre del año 2026. El mayor número de manifestaciones se presentó durante el mes de abril, con el 39,6 %, seguido de junio, con el 37,5 %, y mayo, con el 22,9 %.

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

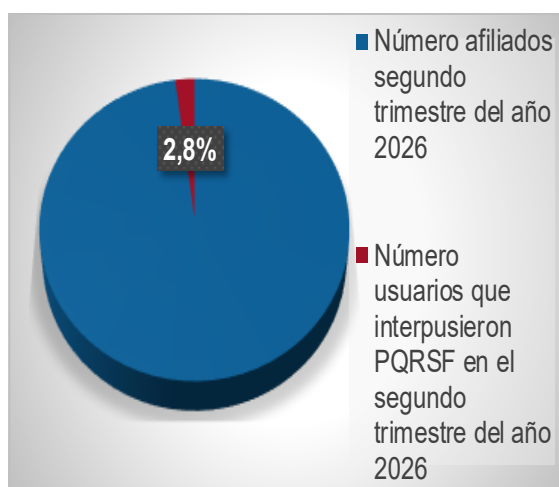
2. Distribución porcentual afiliados que interpusieron PQRSF en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026, frente a la totalidad de afiliados para el mismo periodo

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

Número afiliados segundo trimestre del año 2026	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el segundo trimestre del año 2026	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre del año 2026
2.178	48	2,2%

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

La Figura 2 muestra que el 2,2 % de la población afiliada ejerció su derecho a presentar PQRSF, lo que corresponde a 48 manifestaciones frente a una población total de 2.178 afiliados.

Las solicitudes fueron tramitadas a través de los canales institucionales establecidos por la Universidad del Cauca, garantizando el cumplimiento del procedimiento definido para su atención.

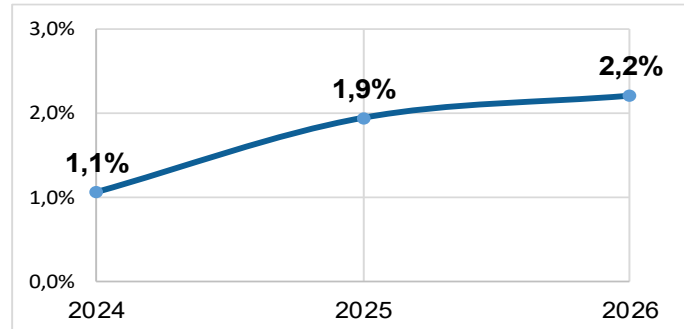
3. Comparativo de las PQRSF interpuestas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, durante los años 2024, 2025 y 2026 en su segundo trimestre

Cuadro 3: Comparativo PQRSF

Año	N°	Afiliados
2024	24	2.279
2025	43	2.217
2026	48	2.178

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

La Figura 3 presenta el comportamiento de las PQRSF registradas en la Unidad de Salud durante el segundo trimestre de los años 2024, 2025 y 2026. Al comparar se observa que el mayor porcentaje de PQRSF se registró en 2026 (2,2 %), seguido de 2025 (1,9 %) y 2024 (1,1 %).

Estos resultados evidencian un mayor uso de los mecanismos institucionales de participación por parte de los afiliados.

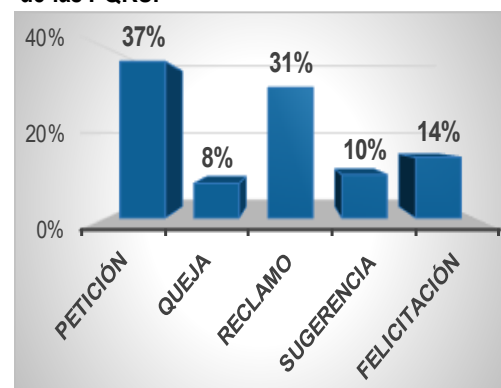
- Distribución porcentual de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026, según el tipo de requerimiento realizado por los afiliados a la Unidad de Salud

Cuadro 4: Clasificación de las PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
18	4	15	5	7	49

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

Figura 4: Distribución porcentual clasificación de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

La Figura 4 presenta la distribución de los tipos de requerimientos formulados por los usuarios de la Unidad de Salud durante el segundo trimestre del año 2026. Las peticiones

representaron el 37 % del total de PQRSF, constituyéndose en el tipo de requerimiento más frecuente, seguidas de los reclamos (31 %).

En tercer lugar se ubicaron las felicitaciones (14 %), posteriormente las sugerencias (10 %) y finalmente las quejas (8 %).

Es importante precisar que, aunque durante el trimestre se radicaron 48 PQRSF, para efectos de la clasificación por tipo de requerimiento se contabilizaron 49 registros, debido a que un mismo usuario presentó simultáneamente una sugerencia y una felicitación dentro de una misma radicación.

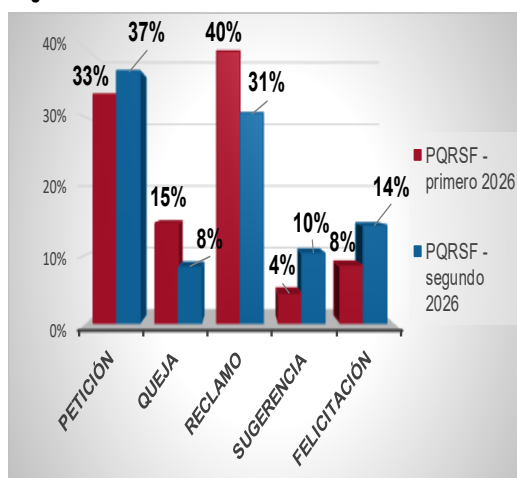
5. Distribución porcentual comparativa de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpuestas durante el primer y segundo trimestre del año 2026

Cuadro 5: Comparativo PQRSF primer y segundo trimestre 2026

Trimestre	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
PQRSF - primero 2026	16	7	19	2	4	48
PQRSF - segundo 2026	18	4	15	5	7	49

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

Figura 5: Distribución porcentual comparativo PQRSF primer y segundo trimestre 2026



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

La Figura 5 presenta el comportamiento comparativo de las PQRSF radicadas en la Unidad de Salud durante el primer y segundo trimestre del año 2026. En ella se muestra la distribución porcentual de cada tipo de requerimiento —peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones— registrado en los dos periodos analizados.

El análisis evidencia que el número total de PQRSF se mantuvo estable entre ambos trimestres. No obstante, se presentaron variaciones en la distribución de los tipos de requerimiento, destacándose un incremento en las peticiones y en las manifestaciones de felicitación, así como una disminución en los reclamos y las quejas. Estos resultados constituyen un insumo importante para evaluar la percepción de los afiliados frente a los servicios prestados y orientar la implementación de acciones de mejora continua.

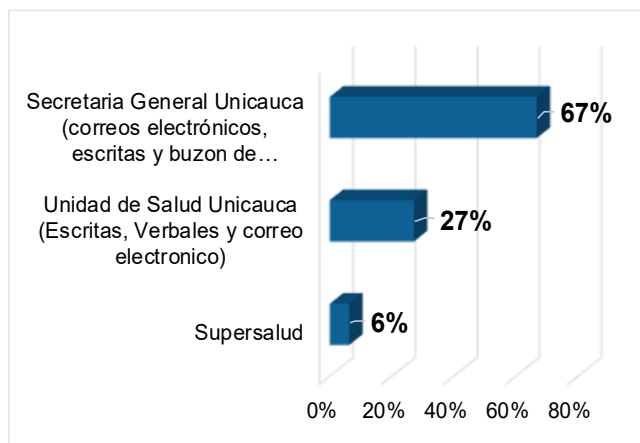
6. Distribución porcentual de canales institucionales y de normatividad utilizados para radicar las PQRSF Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026

Cuadro 6: Canal institucional utilizado para interponer las PQRSF

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	32	67%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	13	27%
Supersalud	3	6%
Total	48	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 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 segundo trimestre del año 2026. El principal canal utilizado fue la Secretaría General de la Universidad del Cauca, mediante ventanilla única, buzón de sugerencias y correo electrónico, con el 67 % de las radicaciones.

Las PQRSF presentadas directamente en la Unidad de Salud representaron el 27 %, mientras que el 6 % fueron radicadas mediante la plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud).

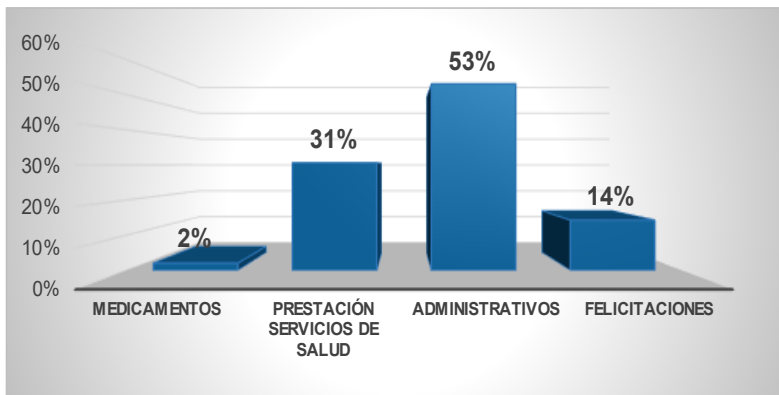
7. Distribución porcentual de las motivaciones a presentar PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, en el segundo trimestre del año 2026

Cuadro 7: Clasificación de los motivos PQRSF

Motivo PQRSF	Nro	%
Medicamentos	1	2%
Prestación servicios de salud	15	31%
Administrativos	26	53%
Felicitaciones	7	14%
Totales	49	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

Figura 7: Distribución porcentual clasificación de los motivos PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 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 los asuntos administrativos representaron el 53 % del total de PQRSF, constituyéndose en la principal categoría de inconformidad.

Les siguieron los aspectos relacionados con la prestación de servicios de salud (31 %), las felicitaciones (14 %) y, finalmente, las situaciones relacionadas con la entrega de medicamentos (2 %).

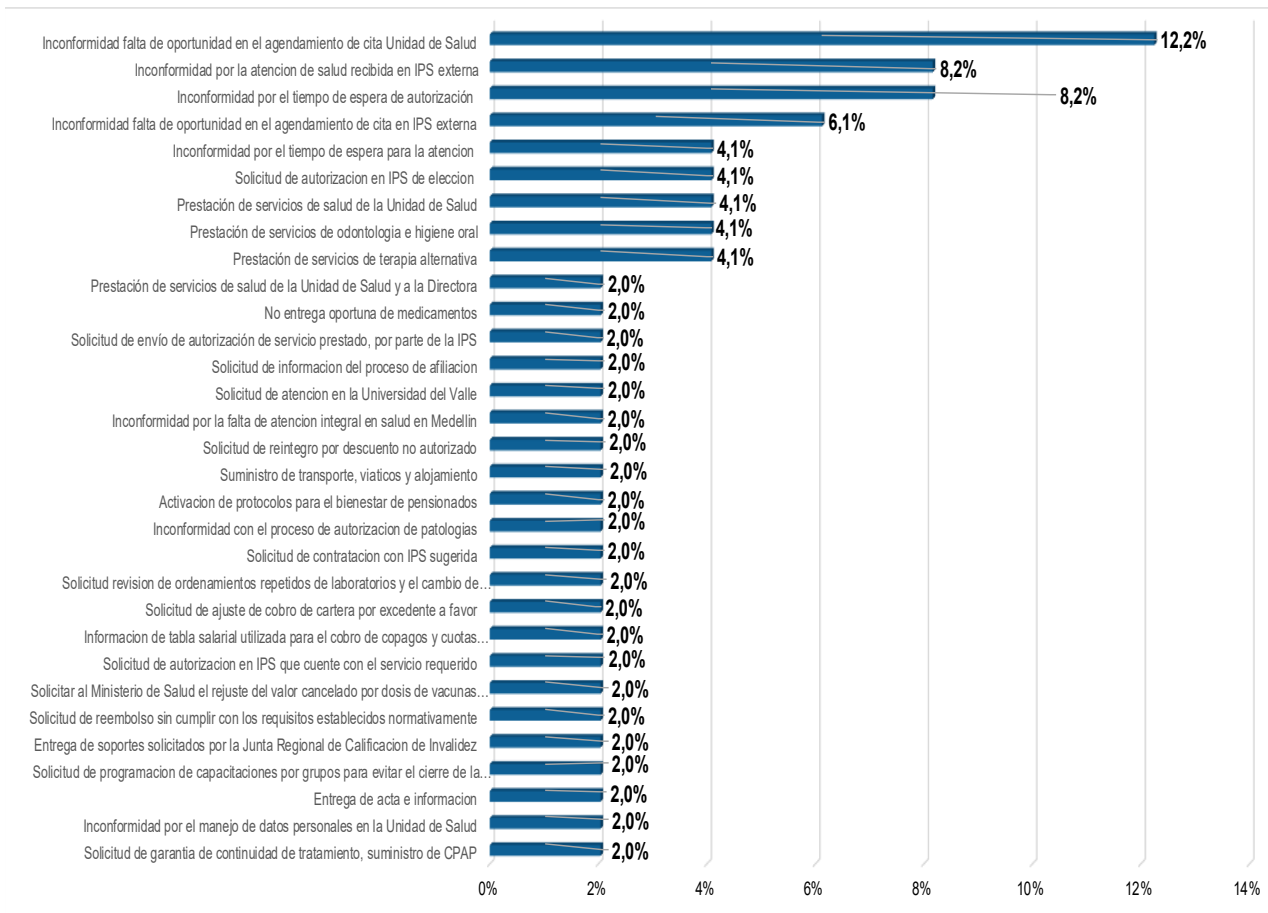
8. Relación de los motivos de las PQRSF presentadas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026

Cuadro 8: Motivos de las PQRSF

MOTIVOS PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026			
1. Medicamentos			
No entrega oportuna de medicamentos	1	1	2%
2. Prestación de servicios de salud			
Inconformidad falta de oportunidad en el agendamiento de cita Unidad de Salud	6	15	31%
Inconformidad por la atención de salud recibida en IPS externa	4		
Inconformidad falta de oportunidad en el agendamiento de cita en IPS externa	3		
Inconformidad por el tiempo de espera para la atención	2		
3. Administrativas			
Inconformidad por el tiempo de espera de autorización	4	26	53%
Solicitud de autorización en IPS de elección	2		
Solicitud de envío de autorización de servicio prestado, por parte de la IPS	1		
Solicitud de información del proceso de afiliación	1		
Solicitud de atención en la Universidad del Valle	1		
Inconformidad por la falta de atención integral en salud en Medellín	1		
Solicitud de reintegro por descuento no autorizado	1		
Suministro de transporte, viáticos y alojamiento	1		
Activación de protocolos para el bienestar de pensionados	1		
Inconformidad con el proceso de autorización de patologías	1		
Solicitud de contratación con IPS sugerida	1		
Solicitud revisión de ordenamientos repetidos de laboratorios y el cambio de especialista en una cirugía en IPS externa	1		
Solicitud de ajuste de cobro de cartera por excedente a favor	1		
Información de tabla salarial utilizada para el cobro de copagos y cuotas moderadoras	1		
Solicitud de autorización en IPS que cuente con el servicio requerido	1		
Solicitar al Ministerio de Salud el reajuste del valor cancelado por dosis de vacunas aplicadas por la Cruz Roja	1		
Solicitud de reembolso sin cumplir con los requisitos establecidos normativamente	1		
Entrega de soportes solicitados por la Junta Regional de Calificación de Invalidez	1		
Solicitud de programación de capacitaciones por grupos para evitar el cierre de la entidad	1		
Entrega de acta e información	1		
Inconformidad por el manejo de datos personales en la Unidad de Salud	1		
Solicitud de garantía de continuidad de tratamiento, suministro de CPAP	1		
4. Felicitaciones			
Prestación de servicios de salud de la Unidad de Salud	2	7	14%
Prestación de servicios de odontología e higiene oral	2		
Prestación de servicios de terapia alternativa	2		
Prestación de servicios de salud de la Unidad de Salud y a la Directora	1		
Total	49	100%	

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

Figura 8: Distribución porcentual motivos de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

La Figura 8 presenta los principales motivos de las PQRSF radicadas por los usuarios de la Unidad de Salud durante el segundo trimestre del año 2026. El motivo más frecuente fue la falta de oportunidad en el agendamiento de citas en la Unidad de Salud (12,2 %).

Posteriormente se ubicaron la demora en la autorización de servicios y la inconformidad con la atención recibida en IPS externas, ambas con 8,2 %.

Con el 6,1 % se registró la inconformidad por la oportunidad en el agendamiento de citas en IPS externas.

Otros motivos correspondieron al tiempo de espera para la atención, solicitudes de autorización en IPS de elección y felicitaciones dirigidas a los servicios de odontología e higiene oral, terapia alternativa, y los servicios de la Unidad de Salud con 4,1 % cada uno.

Los demás motivos representaron individualmente el 2 % del total de PQRSF.

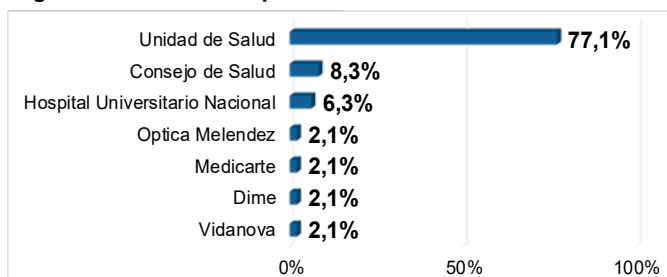
9. Distribución porcentual del direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2026

Cuadro 9: Direccionamiento PQRSF

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	37	77,1%
Consejo de Salud	4	8,3%
Hospital Universitario Nacional	3	6,3%
Vidanova	1	2,1%
Dime	1	2,1%
Medicarte	1	2,1%
Optica Melendez	1	2,1%
Total	48	100,0%

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

Figura 9: Distribución porcentual direccionamiento PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

La Figura 9 muestra que la mayoría de las PQRSF, el 77,1 % de las PQRSF fueron dirigidas a la Unidad de Salud, en su calidad de EPS e IPS.

En segundo lugar se ubicó el Consejo de Salud de la Unidad de Salud (8,3 %), seguido del Hospital Universitario Nacional (6,3 %).

Las demás manifestaciones fueron remitidas a IPS Vidanova, DIME, Medicarte y Óptica Meléndez, con participaciones individuales del 2,1 %

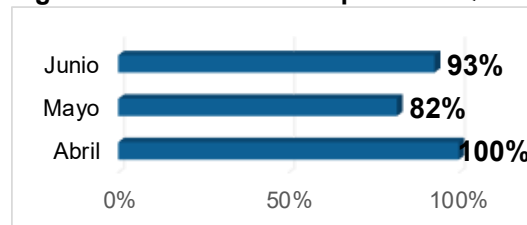
10. Indicador de respuesta de la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Cuadro 11: Indicador de respuesta PQRSF

Mes	Atendidas oportunamente	Cantidad	Indicador
Abril	18	18	100%
Mayo	9	11	82%
Junio	13	14	93%
Total	40	43	

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

Figura 11: Indicador de respuesta PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2026

La Figura 11 presenta el porcentaje de cumplimiento en la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) radicadas durante el segundo trimestre del año 2026. Los resultados muestran un cumplimiento del 100 % en el mes de abril.

En el mes de mayo el indicador de cumplimiento fue del 82 % y en junio alcanzó el 93 %. La diferencia frente al cumplimiento del 100 % se debió a que algunos requerimientos requirieron la recopilación de información, conceptos técnicos o soportes por parte de otras áreas de la Unidad de Salud y de entidades externas, lo que incidió en los tiempos de respuesta establecidos. No obstante, la Oficina de Atención al Usuario realizó el seguimiento permanente a cada caso, garantizando la emisión de las respuestas una vez se contó con la información necesaria.

Conclusiones:

- Durante el segundo trimestre del año 2026 la Unidad de Salud mantuvo un comportamiento estable en el número de PQRSF respecto al trimestre anterior, lo que evidencia continuidad en el ejercicio del derecho de participación de los afiliados.
- La principal causa de inconformidad continúa relacionada con la oportunidad en el acceso a los servicios de salud, especialmente en el agendamiento de citas y en los tiempos de autorización, aspectos que deben seguir siendo objeto de seguimiento institucional.
- Los asuntos administrativos concentraron el mayor porcentaje de las PQRSF, lo que indica la necesidad de fortalecer los procesos administrativos y la comunicación con los afiliados.
- El incremento de las felicitaciones demuestra una percepción favorable frente a varios servicios de la Unidad de Salud, especialmente aquellos relacionados con odontología, higiene oral y terapias alternativas.
- La disminución de las PQRSF radicadas ante la Superintendencia Nacional de Salud y el aumento de las presentadas mediante los canales institucionales reflejan una mayor utilización de los mecanismos internos de atención y resolución de requerimientos.
- El seguimiento periódico de las PQRSF continúa siendo una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad de la atención y orientar la toma de decisiones institucionales.

Recomendaciones:

- Fortalecer las estrategias orientadas a mejorar la oportunidad en el agendamiento de citas, principal motivo de inconformidad manifestado por los afiliados.
- Continuar optimizando los tiempos de respuesta en los procesos de autorización y prestación de servicios, especialmente aquellos gestionados con la red externa de prestadores.
- Implementar acciones de mejora en los procesos administrativos, priorizando la simplificación de trámites y el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios.
- Mantener el seguimiento permanente a los indicadores de PQRSF, con análisis trimestrales que permitan identificar tendencias y evaluar el impacto de las acciones implementadas.
- Promover el uso de los canales institucionales para la radicación de PQRSF, fortaleciendo la divulgación de los mecanismos disponibles y garantizando respuestas oportunas y de calidad.
- Socializar los resultados del presente informe con las diferentes áreas de la Unidad de Salud y con los prestadores involucrados, con el propósito de establecer planes de mejoramiento orientados a las principales causas de inconformidad identificadas.
- Continuar fortaleciendo las buenas prácticas en los servicios que recibieron felicitaciones, promoviendo su replicabilidad en las demás dependencias de la Unidad de Salud.