



**UNIDAD DE SALUD**  
Comprometidos con la vida

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2025

Oficina Atención al Usuario  
Unidad de Salud  
Universidad del Cauca  
Julio a septiembre 2025

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](mailto:dirunisalud@unicauca.edu.co) , [unisalud@unicauca.edu.co](mailto:unisalud@unicauca.edu.co)  
[www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co)



## **INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025**

### **Justificación**

La encuesta de satisfacción constituye una herramienta fundamental para recopilar la opinión y el grado de conformidad de los afiliados respecto a los diferentes servicios que se prestan diariamente. Este instrumento permite evaluar diversos factores, tales como la calidad del servicio y la experiencia en la atención recibida en las distintas áreas de la Unidad de Salud. Asimismo, posibilita conocer el punto de vista de los usuarios, reunir información útil para la mejora continua, fortalecer la relación con los afiliados y orientar las acciones hacia el bienestar de estos.

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 mejora radica en conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los diferentes factores que intervienen en la prestación del servicio. Dicho conocimiento permite identificar las fortalezas y debilidades señaladas por los afiliados en relación con la gestión de la entidad.

La Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, comprometida con el mejoramiento continuo y con el propósito de conocer la percepción de los afiliados respecto a los servicios ofrecidos en sus distintas dependencias, diseñó un instrumento de recolección de información mediante encuestas aplicadas a afiliados mayores de 18 años.

### **Objetivo**

Determinar la percepción de los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca en relación con la calidad de los servicios ofrecidos durante el tercer trimestre del año 2025, y, a partir de la información obtenida, realizar una retroalimentación que oriente la toma de decisiones y contribuya al mejoramiento continuo, garantizando la participación ciudadana.

### **Metodología**

El formato de la encuesta de satisfacción fue diseñado conjuntamente 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 de manera mensual.

Una vez aprobado el formato, se dio inicio al proceso de aplicación de las encuestas a través de medios electrónicos, garantizando así la accesibilidad y la participación de los afiliados.

### **Población Objeto**

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

### **Ficha técnica encuesta satisfacción Unidad de Salud Universidad del Cauca**

| <b>Ficha técnica de la encuesta</b> |  |
|-------------------------------------|--|
| Solicitada por                      | Dirección Unidad de Salud  |
| Realizada por                       | Oficina atención al usuario  |
| Nombre Encuesta                     | Encuesta satisfacción Unidad de Salud – Tercer trimestre del año 2025  |
| Población Objeto                    | Afiliados Unidad de Salud mayores de 18 años   |
| Fecha realización encuesta          | Tercer trimestre del año 2025  |
| Técnicas recolección datos          | Correo electrónico y QR  |
| Objeto encuesta                     | Determinar la percepción de los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca en relación con la calidad de los servicios ofrecidos durante el tercer trimestre del año 2025, y, a partir de la información obtenida, realizar una retroalimentación que oriente la toma de decisiones y contribuya al mejoramiento continuo, garantizando la participación ciudadana. |
| Numero Preguntas                    | 8 preguntas  |
| Tipo Preguntas                      | 6 cerradas y 2 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025**

La aplicación de la encuesta de satisfacción se inició en el mes de julio del año 2025. Esta fue enviada por correo electrónico a los afiliados cuyos datos se encuentran registrados en la base de datos de la entidad, y adicionalmente se dispuso un código QR en las diferentes áreas de la Unidad de Salud para facilitar el acceso al formulario.

A través del formulario web se recibieron 86 encuestas diligenciadas por los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca durante el tercer trimestre del año 2025, de un total de 2.253 afiliados activos en el mismo periodo, lo que representa una participación del 3,8% de la población afiliada.

La encuesta de satisfacción tiene como propósito identificar la percepción de los afiliados respecto al último servicio de salud recibido por la entidad. Para ello, se evalúan los servicios mediante una escala de calificación compuesta 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025**

La encuesta de satisfacción correspondiente al tercer trimestre del año 2025 fue respondida por 86 afiliados a la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca. Los participantes se caracterizan de la siguiente manera:

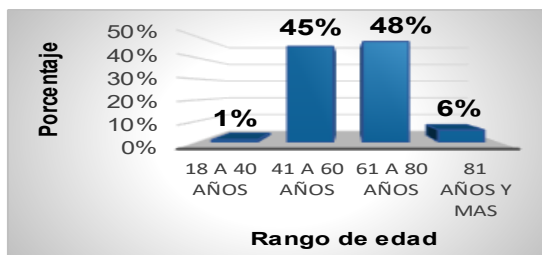
- 1- Distribución porcentual del rango de edad de los afiliados encuestados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, en el tercer trimestre del año 2025

**Cuadro 1: Rango de edad encuestados**

| Rango de Edad | N°        | %           |
|---------------|-----------|-------------|
| 18 a 40 años  | 1         | 1%          |
| 41 a 60 años  | 39        | 45%         |
| 61 a 80 años  | 41        | 48%         |
| 81 años y mas | 5         | 6%          |
| <b>Total</b>  | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Respuestas formulario US UNICAUCA  
tercer trimestre Popayán 2025

**Figura 1: Distribución porcentual rango de edad encuestados**



Fuente: Respuestas formulario US UNICAUCA  
tercer trimestre Popayán 2025

En la Figura 1 se observa que el grupo etario con mayor participación en la encuesta de satisfacción del tercer trimestre del año 2025 corresponde a los afiliados entre 61 y 80 años, quienes representan el 48% de los encuestados. Le sigue el grupo de 41 a 60 años, con un 45% de participación. En tercer lugar se encuentran los afiliados de 81 años o más, con un 6%, y finalmente, el grupo de 18 a 40 años, que representa el 1% de la población encuestada.

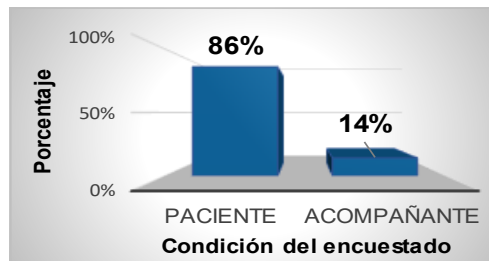
2- Distribución porcentual diligenciamiento en condición de paciente o acompañante de los encuestados, Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, en el tercer trimestre del año 2025

**Cuadro 2: Condición del encuestado**

| En Condición de | N°        | %           |
|-----------------|-----------|-------------|
| Paciente        | 74        | 86%         |
| Acompañante     | 12        | 14%         |
| <b>Total</b>    | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 2: Distribución porcentual condición del encuestado**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 2 se presenta el porcentaje de diligenciamiento de la encuesta según la condición del encuestado, ya sea como paciente o acompañante de un menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad. Los resultados evidencian que el 86% de las encuestas fueron diligenciadas por pacientes, mientras que el 14% restante correspondió a acompañantes.

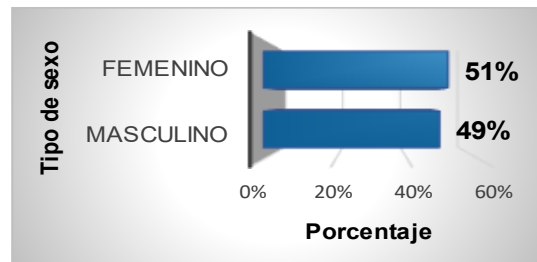
- 3- Distribución porcentual de la caracterización por sexo de los afiliados encuestados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, en el tercer trimestre del año 2025

**Cuadro 3: Caracterización por sexo encuestados**

| Sexo         | N°        | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Masculino    | 42        | 49%         |
| Femenino     | 44        | 51%         |
| <b>Total</b> | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 3: Distribución porcentual caracterización por sexo encuestados**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 3 se observa que, durante el tercer trimestre del año 2025, la participación en la encuesta de satisfacción correspondió en mayor proporción al sexo femenino, con un 51% de los encuestados, mientras que el 49% restante corresponde al sexo masculino.

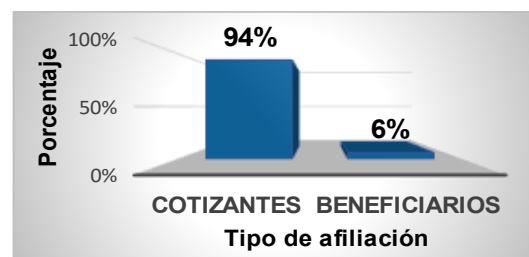
- 4- Distribución porcentual del tipo de afiliación de los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, que fueron encuestados en el tercer trimestre del año 2025

**Cuadro 4: Tipo de afiliación encuestados**

| Tipo Afiliación | N°        | %           |
|-----------------|-----------|-------------|
| Cotizantes      | 81        | 94%         |
| Beneficiarios   | 5         | 6%          |
| <b>Total</b>    | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 4: Distribución porcentual tipo de afiliación encuestados**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 4 se observa que, durante el tercer trimestre del año 2025, el mayor número de afiliados de la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción correspondió a los afiliados cotizantes, con un 94% de participación, mientras que los beneficiarios representaron el 6% del total de encuestados.

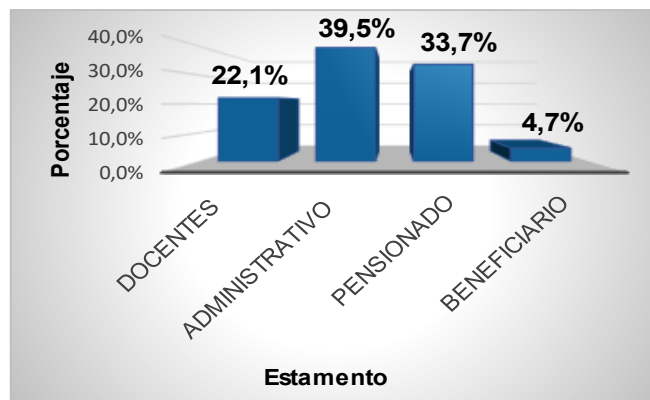
- 5- Distribución porcentual del estamento universitario de los encuestados, afiliados a la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, en el tercer trimestre del año 2025

**Cuadro 5: Estamento Universitario del encuestado**

| Estamento Universitario | N°        | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Docentes                | 19        | 22,1%       |
| Administrativo          | 34        | 39,5%       |
| Pensionado              | 29        | 33,7%       |
| Beneficiario            | 4         | 4,7%        |
| <b>Total</b>            | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 5: Distribución porcentual estamento Universitario del encuestado**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 5 se observa que el estamento universitario con mayor participación en la encuesta de satisfacción del tercer trimestre del año 2025 correspondió al grupo de administrativos, con un 39,5% de las respuestas. Le siguen los pensionados, con un 33,7%, en tercer lugar los docentes, con un 22,1%, y finalmente el grupo de beneficiarios, que representa el 4,7% 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 tercer trimestre del año 2025

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

| Número afiliados tercer trimestre del año 2025 | Número usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el tercer trimestre del año 2025 | Porcentaje de encuestas diligenciadas con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año 2025 |
|--|---|---|
| <b>2.253</b>                                   | <b>86</b>   | <b>3,8%</b>   |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

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



Fuente: RF US UC Pop 3 2025



La Figura 6 muestra que el 3,8% de la población afiliada, equivalente a 86 usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, diligenció la encuesta de satisfacción correspondiente al tercer trimestre del año 2025. La participación se realizó a través del enlace enviado por correo electrónico y del código QR dispuesto en los diferentes servicios de la entidad.

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL TERCERTRIMESTRE DEL AÑO 2025

**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

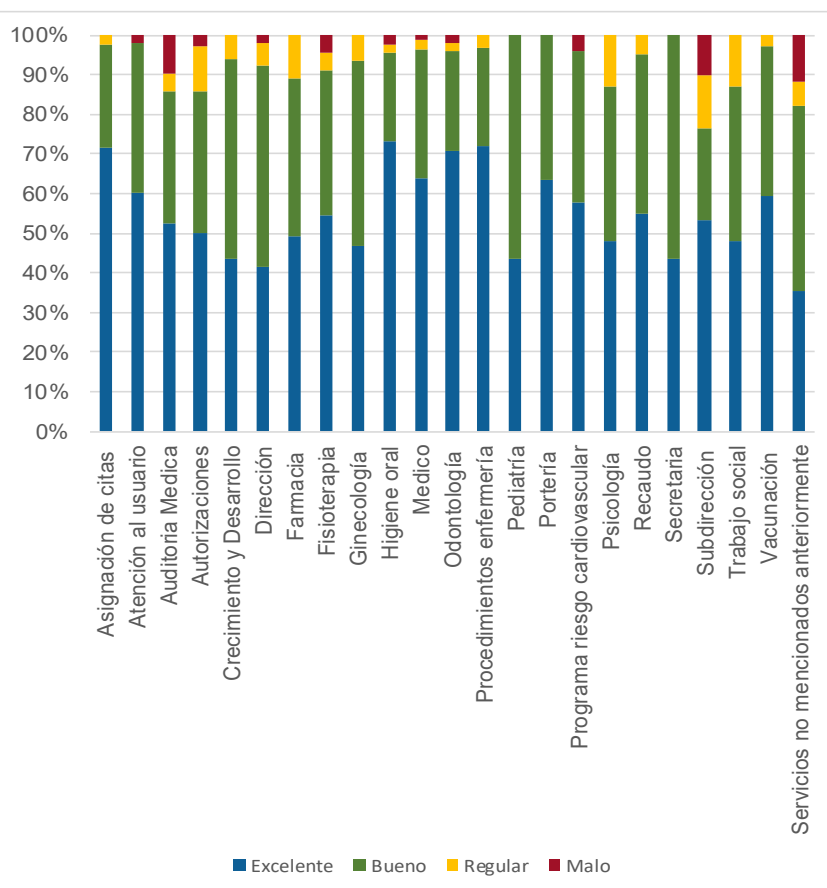
**Cuadro 7: Servicios evaluados**

| Servicio Evaluado                      | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Total |
|--|-----------|-------|---------|------|-------|
| Asignación de citas                    | 58        | 21    | 2       | 0    | 81    |
| Atención al usuario                    | 32        | 20    | 0       | 1    | 53    |
| Auditoria Medica                       | 11        | 7     | 1       | 2    | 21    |
| Autorizaciones                         | 35        | 25    | 8       | 2    | 70    |
| Crecimiento y Desarrollo               | 7         | 8     | 1       | 0    | 16    |
| Dirección                              | 22        | 27    | 3       | 1    | 53    |
| Farmacia                               | 32        | 26    | 7       | 0    | 65    |
| Fisioterapia                           | 12        | 8     | 1       | 1    | 22    |
| Ginecología                            | 7         | 7     | 1       | 0    | 15    |
| Higiene oral                           | 33        | 10    | 1       | 1    | 45    |
| Medico                                 | 51        | 26    | 2       | 1    | 80    |
| Odontología                            | 36        | 13    | 1       | 1    | 51    |
| Procedimientos enfermería              | 23        | 8     | 1       | 0    | 32    |
| Pediatría                              | 7         | 9     | 0       | 0    | 16    |
| Portería                               | 47        | 27    | 0       | 0    | 74    |
| Programa riesgo cardiovascular         | 15        | 10    | 0       | 1    | 26    |
| Psicología                             | 11        | 9     | 3       | 0    | 23    |
| Recaudo                                | 33        | 24    | 3       | 0    | 60    |
| Secretaria                             | 20        | 26    | 0       | 0    | 46    |
| Subdirección                           | 16        | 7     | 4       | 3    | 30    |
| Trabajo social                         | 11        | 9     | 3       | 0    | 23    |
| Vacunación                             | 22        | 14    | 1       | 0    | 37    |
| Servicios no mencionados anteriormente | 6         | 8     | 1       | 2    | 17    |
| <b>Total</b>                           | 547       | 349   | 44      | 16   | 956   |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

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 86 encuestados se obtuvieron un total de 956 respuestas, reflejando así la valoración integral de los diferentes servicios prestados por la entidad.

**Figura 7: Servicios evaluados**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

La Figura 7 presenta el porcentaje de 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, con 81 respuestas; médico, con 80; portería, con 74; autorizaciones, con 70; farmacia, con 65; recaudo, con 60; y los servicios de atención al usuario y dirección, con 53 respuestas cada uno. El servicio de odontología obtuvo 51 calificaciones, mientras que los demás servicios registraron menos de 50 respuestas.

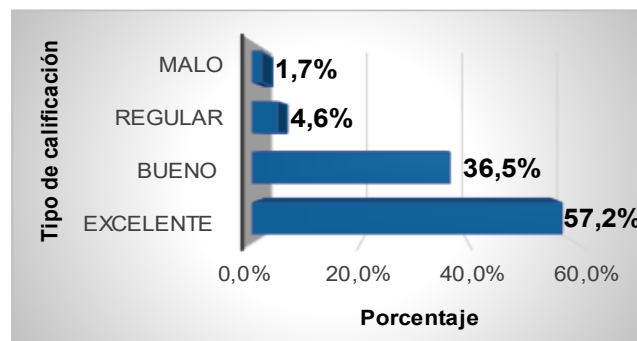
Los usuarios calificaron los servicios recibidos en la Unidad de Salud durante el tercer trimestre del año 2025 con los siguientes resultados:

**Cuadro 8: Calificación de los servicios recibidos**

| Calificación Servicios | N°         | %           |
|------------------------|------------|-------------|
| Excelente              | 547        | 57,2%       |
| Bueno                  | 349        | 36,5%       |
| Regular                | 44         | 4,6%        |
| Malo                   | 16         | 1,7%        |
| <b>Total</b>           | <b>956</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 8: Distribución porcentual calificación de los servicios recibidos**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 8 se observa que los usuarios calificaron el servicio recibido en la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca durante el tercer trimestre del año 2025 de la siguiente manera: excelente, con un 57,2%; y bueno, con un 36,5%, lo que en conjunto representa un 93,7% de satisfacción por parte de los afiliados.

Asimismo, se registraron calificaciones de regular, con un 4,6%, y malo, con un 1,7%, equivalentes a un 6,3% de insatisfacción entre los afiliados que respondieron la encuesta en el periodo mencionado.

## 2- Grado de satisfacción del usuario sobre la Unidad de Salud, teniendo en cuenta los siguientes aspectos

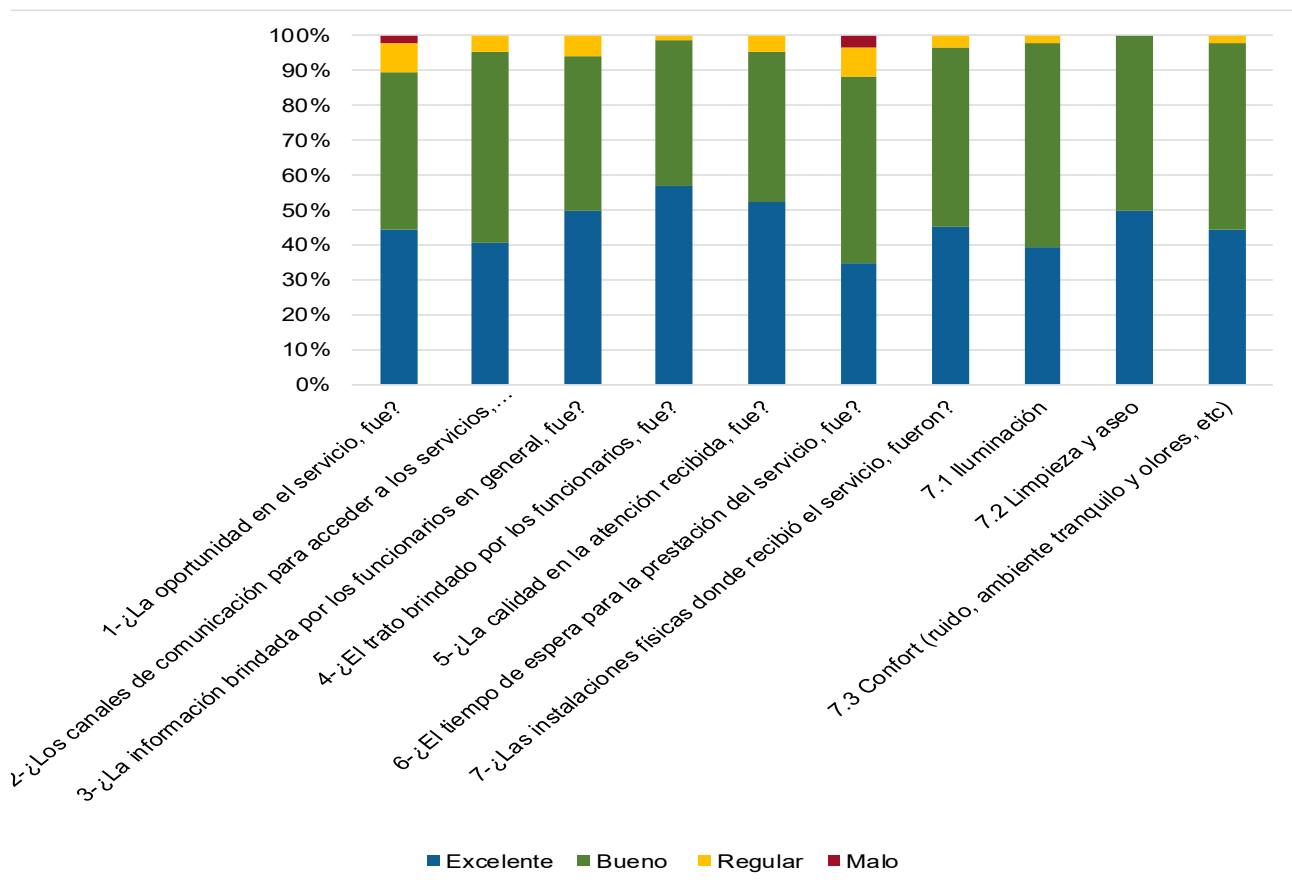
- 2.1- ¿La oportunidad en el servicio, fue?
- 2.2- ¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, son?
- 2.3- ¿La información brindada por los funcionarios en general, fue?
- 2.4- ¿El trato brindado por los funcionarios, fue?
- 2.5- ¿La calidad en la atención recibida, fue?
- 2.6- ¿El tiempo 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)

**Cuadro 9: Grado de satisfacción, según los aspectos evaluados**

| Aspectos a evaluar  | Excelente  | Bueno      | Regular   | Malo     | Total      |
|---|------------|------------|-----------|----------|------------|
| 1-¿La oportunidad en el servicio, fue?                              | 38         | 39         | 7         | 2        | 86         |
| 2-¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, ¿son ? | 35         | 47         | 4         | 0        | 86         |
| 3-¿La información brindada por los funcionarios en general, fue?    | 43         | 38         | 5         | 0        | 86         |
| 4-¿El trato brindado por los funcionarios, fue?                     | 49         | 36         | 1         | 0        | 86         |
| 5-¿La calidad en la atención recibida, fue?                         | 45         | 37         | 4         | 0        | 86         |
| 6-¿El tiempo de espera para la prestación del servicio, fue?        | 30         | 46         | 7         | 3        | 86         |
| 7-¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio, fueron?     | 39         | 44         | 3         | 0        | 86         |
| 7.1 Iluminación   | 34         | 50         | 2         | 0        | 86         |
| 7.2 Limpieza y aseo   | 43         | 43         | 0         | 0        | 86         |
| 7.3 Confort (ruido, ambiente tranquilo y olores, etc)               | 38         | 46         | 2         | 0        | 86         |
| <b>Total</b>  | <b>394</b> | <b>426</b> | <b>35</b> | <b>5</b> | <b>860</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 9: Distribución porcentual grado de satisfacción, según los aspectos evaluado:**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

Durante el tercer trimestre del año 2025, los usuarios de la Unidad de Salud evaluaron los servicios en relación con los aspectos de oportunidad, canales de comunicación, información, trato brindado, calidad, tiempo de espera e instalaciones físicas.

Los resultados evidencian que el 45,8% de los encuestados calificó estos aspectos como excelentes, y el 49,5% como buenos, lo que representa un 95,3% de satisfacción general en los factores evaluados. Por otra parte, un 4,1% de los usuarios consideró que los aspectos analizados fueron regulares, y un 0,6% los calificó como malos, lo que equivale a un 4,7% de insatisfacción entre los participantes de la encuesta.

- Explique la razón por la cual su calificación es regular o mala

En la pregunta en la que se solicita a los usuarios indicar las razones de su insatisfacción al calificar como “regular” o “malo” los aspectos relacionados con oportunidad, canales de comunicación, información, trato brindado, calidad, tiempos de espera e instalaciones físicas, se identificaron las siguientes inconformidades manifestadas por los afiliados:

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

| <b>Razón por la cual su calificación es regular o malo<br/>(grado de satisfacción)</b> | <b>Nro</b> | <b>%</b>    |
|--|------------|-------------|
| Inconformidad por no oportunidad en la expedición de autorizaciones                    | 7          | 28%         |
| Inconformidad por la entrega de medicamentos   | 4          | 16%         |
| Inconformidad por la falta de contratos  | 3          | 12%         |
| Inconformidad con el tiempo para establecer una comunicación                           | 2          | 8%          |
| Inconformidad por el tiempo de espera en la atención                                   | 2          | 8%          |
| Inconformidad por atención recibida en la Unidad                                       | 1          | 4%          |
| Inconformidad por auditoría realizada  | 1          | 4%          |
| Inconformidad por cierre de sala SIP sin previo aviso                                  | 1          | 4%          |
| Inconformidad por el procedimiento que le realizaron en odontología                    | 1          | 4%          |
| Inconformidad por equipos de IPS externa   | 1          | 4%          |
| Inconformidad por las instalaciones de fisioterapia y falta de algunos elementos       | 1          | 4%          |
| Inconformidad por no oportunidad en el agendamiento en IPS externa                     | 1          | 4%          |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

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



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 10 se presentan los motivos expresados por los usuarios que calificaron como regular o malo los aspectos evaluados en la encuesta. El 28% de las razones de insatisfacción corresponde a la falta de oportunidad en la expedición de autorizaciones. Le siguen la inconformidad con la entrega de medicamentos, con un 16%, y la falta de contratos, señalada por un 12% de los encuestados.

Por otra parte, un 8% manifestó inconformidad con el tiempo requerido para establecer comunicación, así como con el tiempo de espera en la atención. Finalmente, se reportaron otros motivos de insatisfacción con un 4% cada uno, entre los que se incluyen: inconformidad con la atención recibida en la Unidad, observaciones sobre auditorías realizadas, cierre de la sala SIP sin previo aviso, procedimientos odontológicos, condiciones de los equipos en IPS externa, infraestructura de fisioterapia y falta de algunos elementos, así como la no oportunidad en el agendamiento en IPS externa.

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

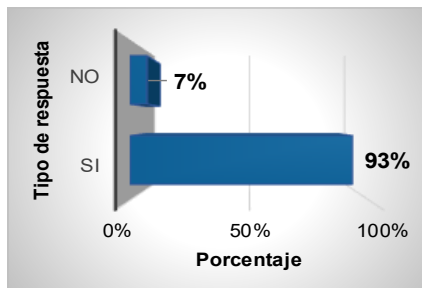
A la anterior pregunta los afiliados que respondieron la encuesta de satisfacción del tercer trimestre del 2025, indican:

**Cuadro 11: Recomendaria la Unidad de Salud**

| Recomendaria la Unidad de Salud | N°        | %           |
|---------------------------------|-----------|-------------|
| Si                              | 80        | 93%         |
| No                              | 6         | 7%          |
| <b>Total</b>                    | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 11: Distribución porcentual de recomendaria la Unidad de Salud**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 11 se presenta la distribución porcentual de la recomendación de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca correspondiente al tercer trimestre del año 2025. Los resultados evidencian que el 93% de los encuestados manifestó que recomendaría la Unidad de Salud, mientras que el 7% indicó que no la recomendaría.

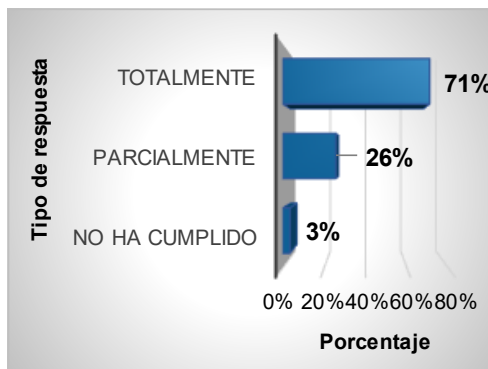
4- ¿Considera que el servicio prestado por la Unidad de Salud hasta el momento le ha cumplido?

**Cuadro 12: Cumplimiento de la Unidad de Salud**

| La Unidad de Salud hasta el momento le ha cumplido | N°        | %           |
|--|-----------|-------------|
| No ha cumplido                                     | 3         | 3%          |
| Parcialmente                                       | 22        | 26%         |
| Totalmente   | 61        | 71%         |
| <b>Total</b>                                       | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

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



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 12 se presenta la distribución porcentual relacionada con la percepción de cumplimiento en la prestación de los servicios de salud por parte de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca durante el tercer trimestre del año 2025. Los resultados muestran que el 71% de los encuestados considera que la entidad ha cumplido totalmente con la prestación de los servicios requeridos; el 26% manifiesta que el cumplimiento ha sido parcial, y el 3% restante indica que no se le ha cumplido.

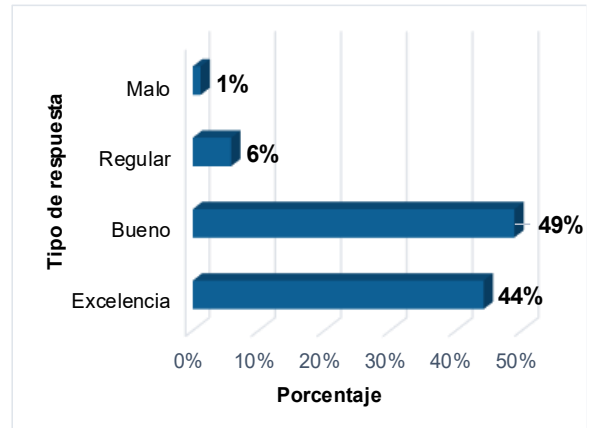
5- ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la Unidad de Salud?

**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°        | %           |
|--|-----------|-------------|
| Excelencia   | 38        | 44%         |
| Bueno  | 42        | 49%         |
| Regular  | 5         | 6%          |
| Malo   | 1         | 1%          |
| <b>Total</b>   | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

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



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 13 se 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. El 49% de los encuestados calificó su experiencia como buena, seguido por un 44% que la evaluó como excelente. Por su parte, un 6% consideró su experiencia como regular, y el 1% de los usuarios que diligenciaron la encuesta la calificó como mala.

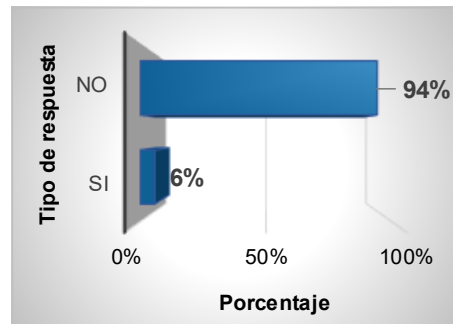
6- ¿Ha considerado cambiarse de EPS?

**Cuadro 14: Ha considerado el cambio de EPS**

| ¿Ha considerado cambiarse de EPS? | N°        | %           |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Si                                | 5         | 6%          |
| No                                | 81        | 94%         |
| <b>Total</b>                      | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 14: Distribución porcentual consideración de cambio de EPS**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025



En la Figura 14 se presenta la distribución porcentual sobre la consideración de cambiarse de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca durante el tercer trimestre del año 2025. Los resultados evidencian que el 94% de los encuestados manifestó que no ha considerado cambiarse de la entidad, mientras que el 6% indicó que sí ha contemplado la posibilidad de trasladarse a otra EPS.

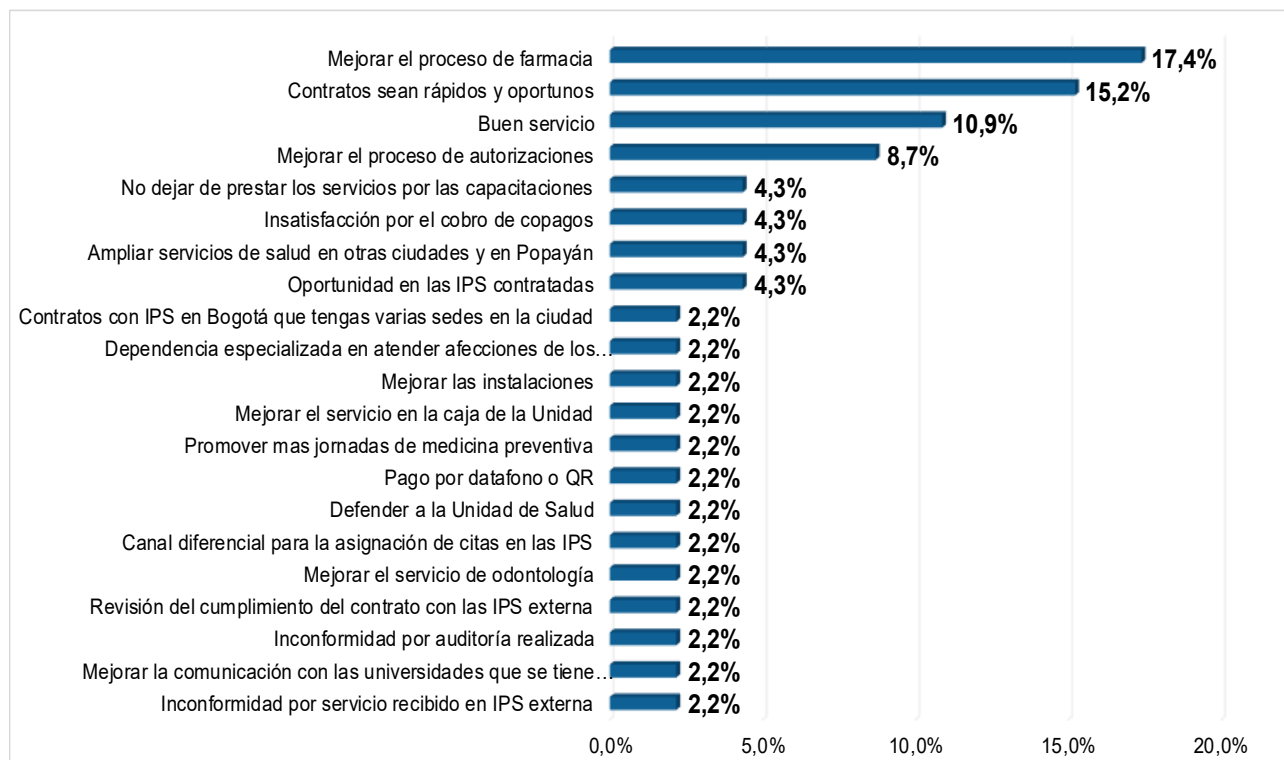
## 6- Sugerencias y Observaciones sobre lo evaluado por los usuarios de la Unidad de salud en la encuesta del tercer trimestre del año 2025

**Cuadro 15: Detalle de evaluación encuesta**

| Detalle Evaluación  | Nro       | %           |
|---|-----------|-------------|
| Mejorar el proceso de farmacia                                      | 8         | 17,4%       |
| Contratos sean rápidos y oportunos                                  | 7         | 15,2%       |
| Buen servicio   | 5         | 10,9%       |
| Mejorar el proceso de autorizaciones                                | 4         | 8,7%        |
| Oportunidad en las IPS contratadas                                  | 2         | 4,3%        |
| Ampliar servicios de salud en otras ciudades y en Popayán           | 2         | 4,3%        |
| Insatisfacción por el cobro de copagos                              | 2         | 4,3%        |
| No dejar de prestar los servicios por las capacitaciones            | 2         | 4,3%        |
| Inconformidad por el proceso de pacientes crónicos                  | 1         | 2,2%        |
| Inconformidad por servicio recibido en IPS externa                  | 1         | 2,2%        |
| Mejorar la comunicación con las universidades que se tiene convenio | 1         | 2,2%        |
| Inconformidad por auditoría realizada                               | 1         | 2,2%        |
| Revisión del cumplimiento del contrato con las IPS externa          | 1         | 2,2%        |
| Mejorar el servicio de odontología                                  | 1         | 2,2%        |
| Canal diferencial para la asignación de citas en las IPS            | 1         | 2,2%        |
| Defender a la Unidad de Salud                                       | 1         | 2,2%        |
| Pago por datafono o QR  | 1         | 2,2%        |
| Promover mas jornadas de medicina preventiva                        | 1         | 2,2%        |
| Mejorar el servicio en la caja de la Unidad                         | 1         | 2,2%        |
| Mejorar las instalaciones   | 1         | 2,2%        |
| Dependencia especializada en atender afecciones de los funcionarios | 1         | 2,2%        |
| Contratos con IPS en Bogotá que tengas varias sedes en la ciudad    | 1         | 2,2%        |
| <b>Total</b>  | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 15: Distribución porcentual detalle de evaluación encuesta**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En el Cuadro 15 se presenta la distribución de la calificación otorgada por los usuarios, donde el 10,9% considera que los servicios recibidos durante el tercer trimestre del año 2025 fueron buenos.

En cuanto a las sugerencias y observaciones planteadas, el 17,4% de los encuestados recomendó mejorar el proceso de farmacia. Asimismo, el 15,2% propuso que los contratos se gestionen de manera más rápida y oportuna. Un 8,7% manifestó la necesidad de fortalecer el proceso de autorizaciones, mientras que un 4,3% de los usuarios, respectivamente, señaló las siguientes observaciones:

- Garantizar la oportunidad de agendamiento en las IPS contratadas.
- Ampliar los servicios de salud en otras ciudades y en Popayán.
- Revisar los cobros de copagos, por considerarlos motivo de inconformidad.
- Evitar la suspensión temporal de servicios debido a capacitaciones programadas para el personal de la Unidad.

Las demás sugerencias y observaciones se presentan con porcentajes del 2,2% cada una.

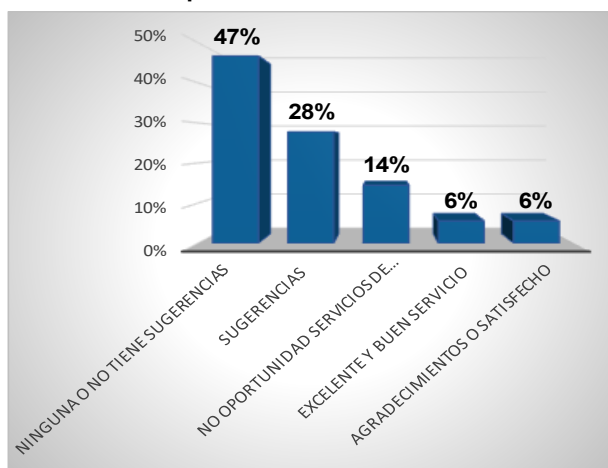
Clasificación de las sugerencias y observaciones sobre los aspectos evaluados por los usuarios de la Unidad de Salud en la encuesta correspondiente al tercer trimestre del año 2025.

**Cuadro 16: Sugerencias y observaciones presentadas**

| Sugerencias y observaciones       | Nro | %    |
|-----------------------------------|-----|------|
| Ninguna o no tiene sugerencias    | 42  | 47%  |
| Sugerencias                       | 25  | 28%  |
| No oportunidad Servicios de Salud | 13  | 14%  |
| Excelente y buen servicio         | 5   | 6%   |
| Agradecimientos o satisfecho      | 5   | 6%   |
| Total                             | 90  | 100% |

Fuente: RF US UC Pop 3 2025

**Figura 16: Distribución porcentual sugerencias y observaciones presentadas**



Fuente: RF US UC Pop 3 2025

En la Figura 16 se observa que el mayor porcentaje de los encuestados, correspondiente al 47%, no presentaron sugerencias o manifestaron no tener observaciones. En segundo lugar, con un 28%, se encuentran los afiliados que sí realizaron sugerencias. Les sigue un 14% que expresaron falta de oportunidad en los servicios de salud prestados por la Unidad. Finalmente, un 6% de los encuestados manifestó agradecimiento o satisfacción con los servicios recibidos, así como la percepción de haber recibido un servicio excelente o bueno durante el tercer trimestre del año 2025.

## **Observaciones:**

Para la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, es de vital importancia la participación activa de los afiliados en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, ya que constituye una herramienta esencial para identificar oportunidades de mejora y establecer acciones correctivas frente a las dificultades reportadas por los usuarios.

Con el fin de socializar los resultados obtenidos, se ha implementado el Comité de PQRSF y Encuesta de Satisfacción, espacio en el que participan los líderes de las diferentes áreas de la Unidad de Salud. Este comité permite identificar las problemáticas presentadas, formular planes de mejora y dar seguimiento a las acciones implementadas. Asimismo, los resultados son socializados con la Asociación de Usuarios electa, garantizando la participación activa de los afiliados en los procesos de retroalimentación y mejora continua.

La encuesta de satisfacción fue diseñada con el propósito de conocer la percepción de los afiliados sobre los servicios ofrecidos por la Unidad de Salud. Es importante destacar que las IPS contratadas también cuentan con sus propias encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias. Además, los usuarios que deseen manifestar alguna inconformidad, sugerencia o agradecimiento relacionado con las IPS pueden hacerlo a través de los espacios dispuestos por la entidad para la recepción de observaciones.

Finalmente, se continúa con la ejecución del cronograma de capacitaciones dirigido a todo el personal de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y optimizar la calidad de la información y la atención brindada a los afiliados, asegurando así un servicio cada vez más eficiente y humanizado.