



Unidad de Salud
Atención al Usuario



UNIDAD DE SALUD
Comprometidos con la vida

INFORME PQRSF 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 , unisalud@unicauca.edu.co
www.unicauca.edu.co



INFORME PQRSF TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025 **UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA**

La Unidad de Salud, como dependencia de la Universidad del Cauca, se rige para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) por lo establecido en la Resolución 141 de 2019 y la Resolución 246 de 2020 (de carácter transitorio). Estas disposiciones determinan que la Secretaría General de la Universidad del Cauca es la entidad responsable de tramitar, direccionar y llevar el control del sistema PQRSF.

El presente informe de PQRSF es elaborado a partir del 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 diferentes tipos de requerimientos interpuestos por nuestros afiliados. Asimismo, busca identificar las inconformidades generadas en la prestación de los servicios de salud, con el fin de proponer e implementar las acciones de mejora pertinentes.

Cabe aclarar que este informe no incluye las acciones de tutela, dado que estas se encuentran bajo la custodia de la Secretaría General de la Dirección de la entidad y son gestionadas por la Oficina Jurídica de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca.

Para efectos de la atención a 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 presentan los resultados correspondientes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) del tercer trimestre del año 2025, en cumplimiento de lo establecido en la Circular No. 008 de 2018, así como en las Resoluciones Rectorales 141 de 2019 y 246 de 2020 (de carácter transitorio) de la Universidad del Cauca.

RESULTADOS

El presente informe recoge las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) interpuestas por los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca durante el tercer trimestre del año 2025. Estas fueron radicadas a través de los canales institucionales establecidos por la Secretaría General de la Universidad del Cauca, directamente en la Unidad de Salud o mediante la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud).

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

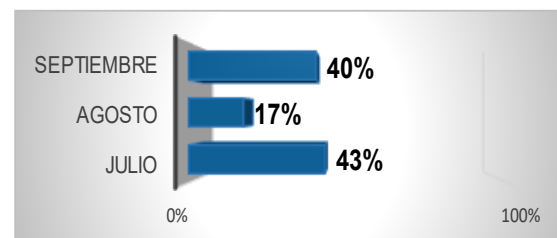
- 1- Distribución porcentual PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, tercer trimestre del año 2025, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Cuadro 1: PQRSF tercer trimestre 2025

Mes	N°	%
Julio	15	43%
Agosto	6	17%
Septiembre	14	40%
Total	35	100%

Fuente: PQRSF US UNICAUCA tercer trimestre Popayan 2025

Figura 1: Distribucion porcentual PQRSF tercer trimestre 2025



Fuente: PQRSF US UNICAUCA tercer trimestre Popayan 2025

En la Figura 1 se presenta un total de 35 PQRSF interpuestas durante el tercer trimestre del año 2025. El mes de julio concentró la mayor cantidad de solicitudes, con un 43% del total, seguido por septiembre con un 40%, y finalmente agosto con un 17%.

El principal motivo de las PQRSF radicó en la inconformidad de los usuarios respecto a la atención en salud recibida por parte de las IPS externas.

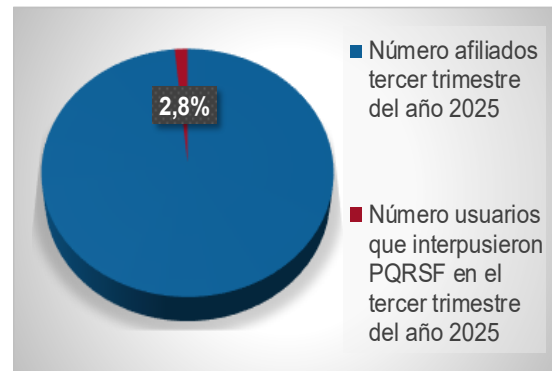
2. Distribución porcentual afiliados que interpusieron PQRSF en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, tercer trimestre del año 2025, frente a la totalidad de afiliados para el mismo periodo

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

Número afiliados tercer trimestre del año 2025	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el tercer trimestre del año 2025	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año 2025
2.253	35	1,6%

Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

La Figura 2 evidencia que el 1,6% de la población afiliada, equivalente a 2.253 personas, ejerció su derecho a manifestar inquietudes a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF). Estas manifestaciones fueron canalizadas mediante los medios institucionales dispuestos por la Universidad del Cauca, en cumplimiento del procedimiento establecido para tal fin.

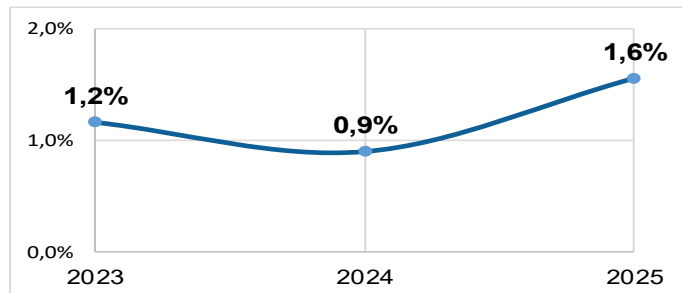
3. Comparativo de las PQRSF interpuestas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, durante los años 2023, 2024 y 2025 en su tercer trimestre

Cuadro 3: Comparativo PQRSF

Año	Nº	Afiliados
2023	28	2407
2024	21	2327
2025	35	2253

Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

Figura 3: Porcentaje comparativo PQRSF tercer trimestre años 2023, 2024 y 2025



Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

La Figura 3 muestra el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud durante el tercer trimestre de los años 2023, 2024 y 2025. El mayor porcentaje de manifestaciones se registró en el año 2025, con un 1,6% del total de afiliados, seguido del año 2023 con

un 1,2%, y en último lugar el año 2024, con un 0,9%. Estos porcentajes se calcularon con base en la población afiliada correspondiente a cada trimestre del análisis.

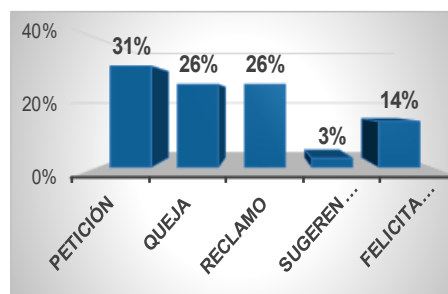
4. Distribución porcentual de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, tercer trimestre del año 2025, según el tipo de requerimiento realizado por los afiliados a la Unidad de Salud

Cuadro 4: Clasificación de las PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
11	9	9	1	5	35

Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

Figura 4: Distribución porcentual clasificación de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

La Figura 4 muestra la distribución de los tipos de requerimientos presentados por los usuarios de la Unidad de Salud durante el tercer trimestre del año 2025. Las peticiones fueron la categoría más frecuente, representando el 31% del total de las PQRSF, seguidas por las quejas y reclamos, con un 26% cada uno. En cuarto lugar, se ubicaron las felicitaciones y manifestaciones de agradecimiento, con un 14%, y finalmente, las sugerencias, con un 3%.

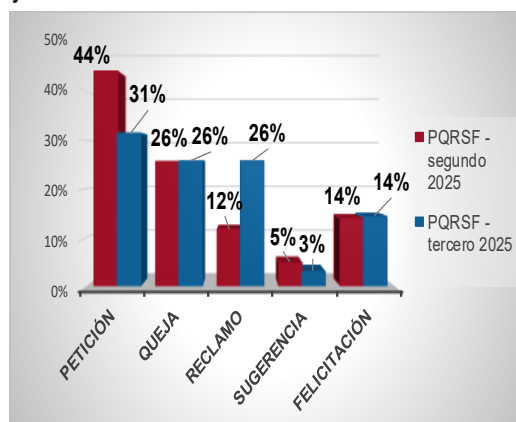
5. Distribución porcentual comparativa de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpuestas durante el segundo y tercer trimestre del 2025

Cuadro 5: Comparativo PQRSF segundo y tercer trimestre 2025

Trimestre	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
PQRSF - segundo 2025	19	11	5	2	6	43
PQRSF - tercero 2025	11	9	9	1	5	35

Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

Figura 5: Distribución porcentual comparativo PQRSF segundo y tercer trimestre 2025



Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

La Figura 5 presenta el comportamiento de las PQRSF radicadas en la Unidad de Salud durante el segundo y tercer trimestre del año 2025. En ella se detalla el porcentaje correspondiente a cada tipo de requerimiento: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, interpuestas en cada uno de los trimestres analizados.

Se evidencia una leve disminución en el número total de PQRSF durante el tercer trimestre en comparación con el segundo. Estas manifestaciones continúan siendo un recurso valioso para identificar oportunidades de mejora, a partir de la percepción y experiencia de los afiliados frente a los servicios prestados.

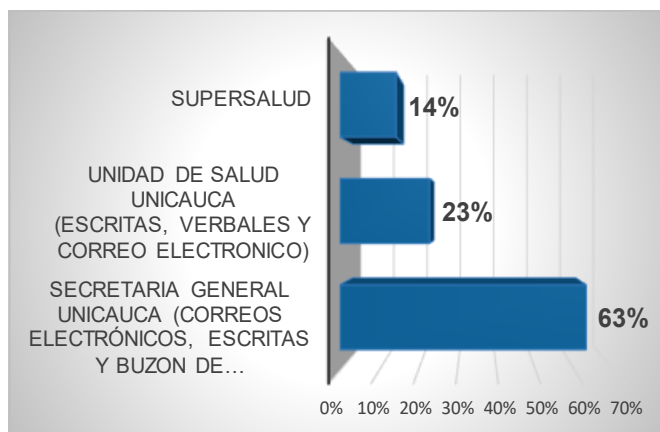
6. Distribución porcentual de canales institucionales y de normatividad utilizados para radicar las PQRSF Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, tercer trimestre del año 2025

Cuadro 6: Canal institucional utilizado para interponer las PQRSF

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	22	63%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	8	23%
Supersalud	5	14%
Total	35	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

- 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 a través de los cuales los usuarios interpusieron las PQRSF durante el tercer trimestre del año 2025. El principal medio utilizado fue la ventanilla única, el buzón de sugerencias o el correo electrónico de la Secretaría General de la Universidad del Cauca, que concentró el 63% del total de requerimientos. En segundo lugar, se encuentran aquellas radicadas directamente en la Unidad de Salud, con un 23%, y finalmente, las interpuestas a través de la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud), con un 14%.

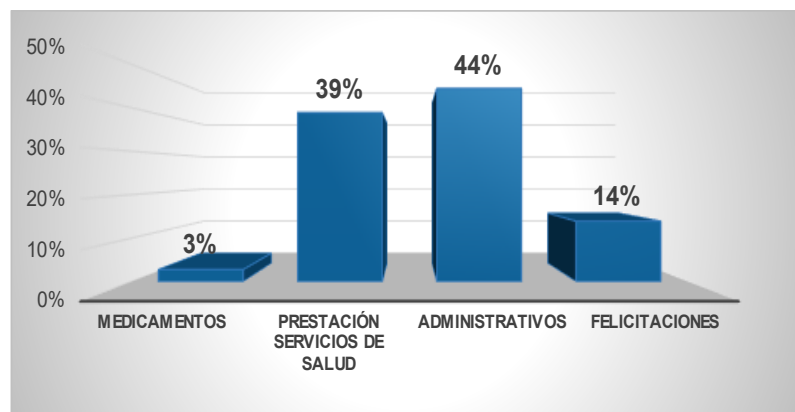
7. Distribución porcentual de las motivaciones a presentar PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, en el tercer trimestre del año 2025

Cuadro 7: Clasificación de los motivos PQRSF

Motivo PQRSF	Nro	%
Medicamentos	1	3%
Prestación servicios de salud	14	39%
Administrativos	16	44%
Felicitaciones	5	14%
Totales	36	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

Figura 7: Distribución porcentual clasificación de los motivos PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

La Figura 7 presenta la clasificación de las PQRSF en cuatro categorías: medicamentos, prestación de servicios de salud, asuntos administrativos y felicitaciones. De los 35 usuarios que interpusieron PQRSF ante la Unidad de Salud, uno presentó dos motivos en una misma solicitud, resultando en un total de 36 motivos clasificados.

De acuerdo con esta clasificación, el mayor porcentaje de PQRSF corresponde a motivos administrativos, con un 44%, seguido por aquellos relacionados con la prestación de servicios de salud, con un 39%. En tercer lugar se encuentran las manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos, con un 14%, y finalmente, las inconformidades relacionadas con la entrega de medicamentos, que representan un 3%.

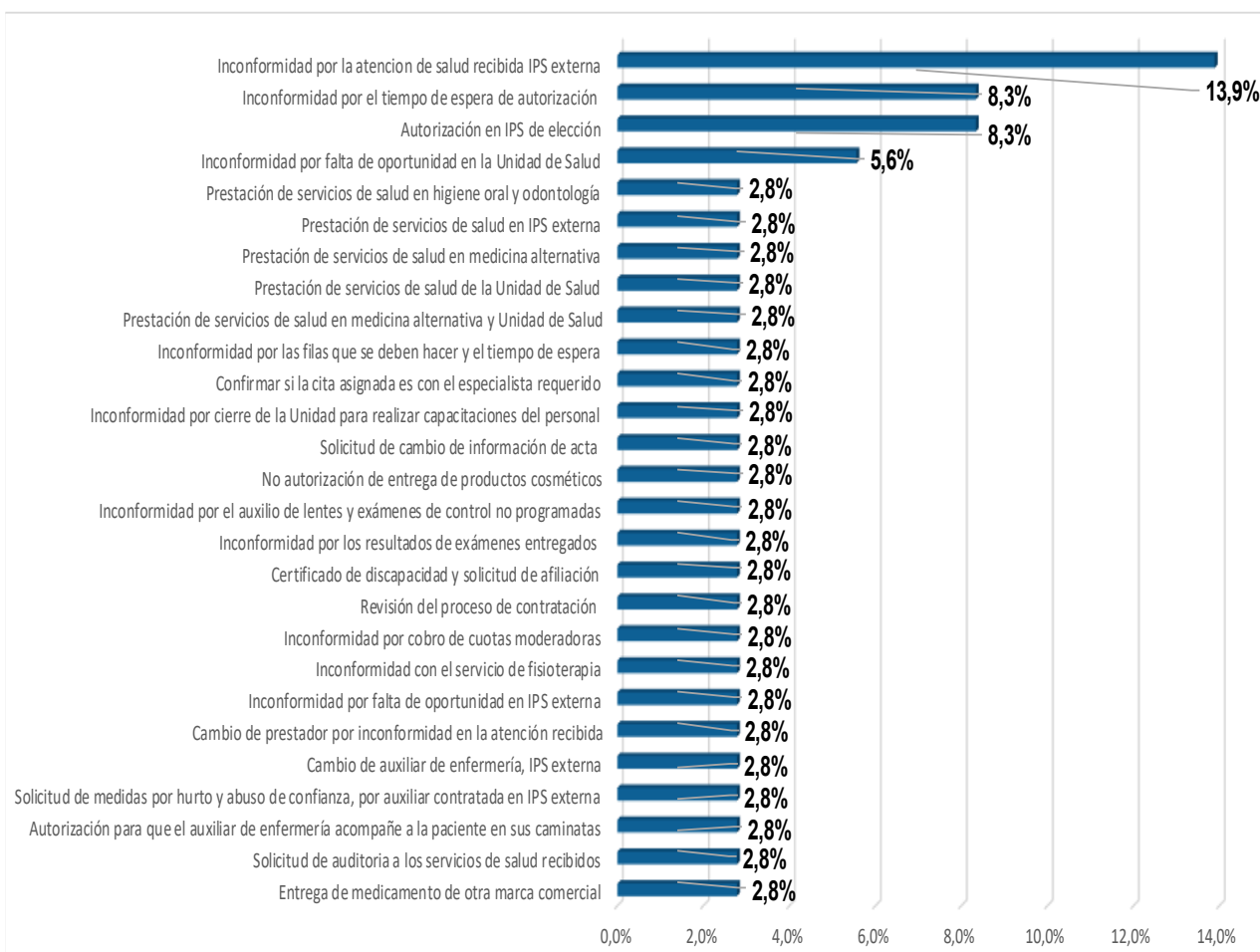
8. Relación de los motivos de las PQRSF presentadas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, tercer trimestre del año 2025

Cuadro 8: Motivos de las PQRSF

MOTIVOS PQRSF TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025				
1. Medicamentos				
Entrega de medicamento de otra marca comercial	1	1	3%	
2. Prestación servicios médicos				
Inconformidad por la atención de salud recibida IPS externa	5	14	39%	
Inconformidad por falta de oportunidad en la Unidad de Salud	2			
Solicitud de auditoria a los servicios de salud recibidos	1			
Autorización para que el auxiliar de enfermería acompañe a la paciente en sus caminatas	1			
Solicitud de medidas por hurto y abuso de confianza, por auxiliar contratada en IPS externa	1			
Cambio de auxiliar de enfermería, IPS externa	1			
Cambio de prestador por inconformidad en la atención recibida	1			
Inconformidad por falta de oportunidad en IPS externa	1			
Inconformidad con el servicio de fisioterapia	1			
3. Administrativas				
Autorización en IPS de elección	3	16	44%	
Inconformidad por el tiempo de espera de autorización	3			
Inconformidad por cobro de cuotas moderadoras	1			
Revisión del proceso de contratación	1			
Certificado de discapacidad y solicitud de afiliación	1			
Inconformidad por los resultados de exámenes entregados	1			
Inconformidad por el auxilio de lentes y exámenes de control no programadas	1			
No autorización de entrega de productos cosméticos	1			
Solicitud de cambio de información de acta	1			
Inconformidad por cierre de la Unidad para realizar capacitaciones del personal	1			
Confirmar si la cita asignada es con el especialista requerido	1			
Inconformidad por las filas que se deben hacer y el tiempo de espera	1			
4. Felicitaciones				
Prestación de servicios de salud en medicina alternativa y Unidad de Salud	1	5	14%	
Prestación de servicios de salud de la Unidad de Salud	1			
Prestación de servicios de salud en medicina alternativa	1			
Prestación de servicios de salud en IPS externa	1			
Prestación de servicios de salud en higiene oral y odontología	1			
Total		36	100%	

Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

Figura 8: Distribución porcentual motivos de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

La Figura 8 presenta los principales motivos de las PQRSF radicadas por los usuarios de la Unidad de Salud durante el tercer trimestre del año 2025. El motivo con el mayor porcentaje fue la inconformidad por la atención de salud recibida en IPS externas, con un 13,9%. Le siguen, con un 8,3% cada uno, la inconformidad por el tiempo de espera para la autorización y la inconformidad respecto a la autorización en IPS de elección. En cuarto lugar, se encuentra la inconformidad por falta de oportunidad en la Unidad de Salud, con un 5,6%.

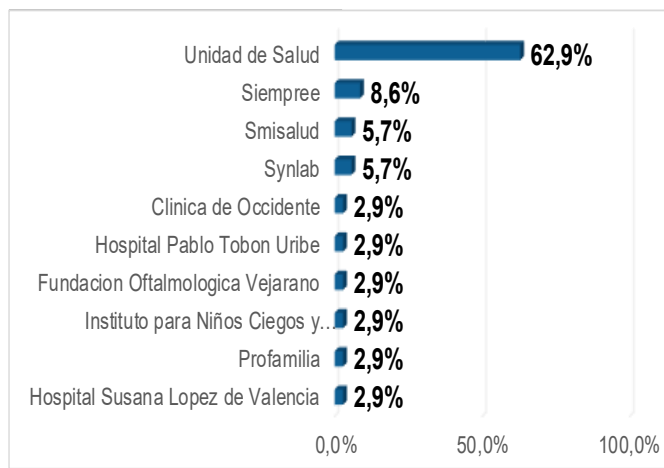
- Distribución porcentual del direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, tercer trimestre del año 2025

Cuadro 9: Direccionamiento PQRSF

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	22	62,9%
Siempree	3	8,6%
Synlab	2	5,7%
Smisalud	2	5,7%
Hospital Susana Lopez de Valencia	1	2,9%
Profamilia	1	2,9%
Instituto para Niños Ciegos y Sordos	1	2,9%
Fundacion Oftalmologica Vejarano	1	2,9%
Hospital Pablo Tobon Uribe	1	2,9%
Clinica de Occidente	1	2,9%
Total	35	100,0%

Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

Figura 9: Distribución porcentual direccionamiento PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 3 2025

La Figura 9 muestra que la mayoría de las PQRSF fueron dirigidas directamente a la Unidad de Salud, en su calidad de EPS e IPS, representando un 62,9% del total. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes relacionadas con la IPS Siempree, con un 8,6%. En tercer y cuarto lugar, se ubican las remisiones al laboratorio Synlab y a la IPS Smisalud, con un 5,7% cada una. El resto de los direccionamientos, con un 2,9% cada uno, corresponden al hospital Susana López de Valencia, Profamilia, Instituto para Niños Ciegos y Sordos, Fundación Oftalmológica Vejarano, hospital Pablo Tobón Uribe y Clínica de Occidente.

Cabe destacar que, para la IPS Smisalud, se registró una felicitación por los servicios de salud recibidos en dicha institución.

Observaciones:

Durante el tercer trimestre del año 2025, la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca recibió un total de 35 PQRSF, siendo el mes de julio el que registró la mayor cantidad de solicitudes, seguido por septiembre y agosto. Este patrón permite identificar períodos con mayor interacción de los usuarios con el sistema.

La participación de los afiliados en el proceso PQRSF correspondió al 1,6% del total de la población, evidenciando un aumento respecto al mismo trimestre en años anteriores y demostrando un mayor ejercicio del derecho a expresar inquietudes, quejas y sugerencias.

El tipo de requerimiento más frecuente fueron las peticiones, seguidas por quejas y reclamos, lo que indica la necesidad de mantener canales efectivos para la atención y solución oportuna de las solicitudes.

La mayoría de las PQRSF fueron radicadas a través de la ventanilla única, buzón de sugerencias y correo electrónico de la Secretaría General, evidenciando la eficacia y accesibilidad de estos canales institucionales.

Los motivos administrativos y la prestación de servicios de salud concentraron la mayor parte de las PQRSF, destacando la inconformidad por la atención recibida en IPS externas como principal causa de quejas, lo que señala áreas prioritarias para intervenciones y mejoras.

La Unidad de Salud ha gestionado la socialización y análisis de las PQRSF en conjunto con las áreas involucradas y la Asociación de Usuarios, con el fin de implementar acciones de mejora y fortalecer los procesos, mostrando un compromiso con la calidad del servicio.

El seguimiento continuo a las IPS externas y demás entidades involucradas ha permitido garantizar respuestas oportunas y soluciones efectivas, reflejando una gestión responsable y orientada al bienestar de los afiliados.

Finalmente, se reconoce la importancia del sistema PQRSF como herramienta fundamental para la retroalimentación, que contribuye a identificar dificultades y promover la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.