



UNIDAD DE SALUD
Comprometidos con la vida

INFORME PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2025

Oficina Atención al Usuario
Unidad de Salud
Universidad del Cauca
Enero a marzo 2025



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

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

La Unidad de Salud, como dependencia de la Universidad del Cauca, se rige en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por las Resolución 141 de 2019 y Resolución 246 de 2020 (transitoria) que establece que la Secretaria General de la Universidad del Cauca es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control del sistema PQRSF

El presente informe de PQRSF se genera a partir del seguimiento que la oficina de atención al usuario de la Unidad de Salud realiza de las mismas, con el objetivo de presentar a la Dirección de la Unidad de Salud los tipos de requerimientos interpuestos por nuestros afiliados y al identificar las inconformidades que se generan en los servicios de salud prestados se establezcan las acciones de mejora pertinentes

En este informe NO se incluyen las tutelas, puesto que estas están bajo la custodia de la Secretaria General de la Dirección de la entidad y las responde la oficina jurídica de la Unidad de Salud 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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF del primer trimestre del año 2025, de acuerdo a los requerimientos de la circular 008 del año 2018 y a las Resoluciones Rectorales - 141/2019 y 246/2020 (transitoria) de la Universidad del Cauca.

RESULTADOS

Informe PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, para el primer trimestre del año 2025, interpuestas por los usuarios a la Entidad, a través de los canales institucionales establecidos para tal fin por la Secretaria General de la Universidad del Cauca, radicadas en la misma Unidad de Salud y por medio de la Supersalud, las cuales son para la Unidad de Salud un insumo importante para realizar las acciones de mejora pertinentes

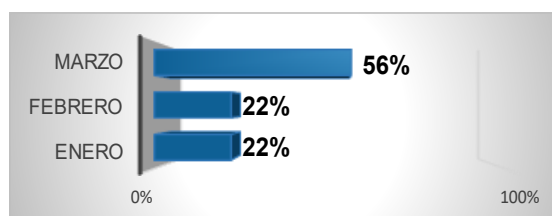
- 1- Distribución porcentual PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2025, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Cuadro 1: PQRSF primer trimestre 2025

Mes	N°	%
Enero	14	22%
Febrero	14	22%
Marzo	36	56%
Total	64	100%

Fuente: PQRSF US UNICAUCA primer trimestre Popayan 2025

Figura 1: Distribucion porcentual PQRSF primer trimestre 2025



Fuente: PQRSF US UNICAUCA primer trimestre Popayan 2025

En la figura 1, se relaciona un total de 64 PQRSF interpuestas en el primer trimestre del año 2025, en el mes de marzo se interpusieron la mayoría de las PQRSF correspondiente al 56%, seguido de los meses de enero y febrero con un 22% cada uno. Donde el mayor motivo de las PQRSF fue la no expedición de autorizaciones de servicios de salud en la IPS de elección.

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

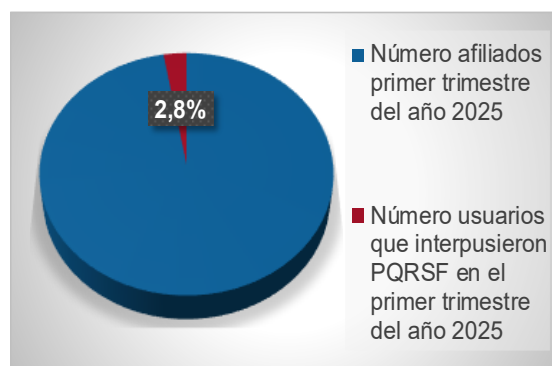
Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

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

Número afiliados primer trimestre del año 2025	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el primer trimestre del año 2025	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el primer trimestre del año 2025
2.284	64	2,8%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

En la figura 2, muestra que el 2.8% de la población que corresponde a 2284 afiliados, hicieron uso a su derecho de manifestar sus inquietudes ya sea por medio de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF), usando los canales institucionales correspondientes al proceso establecido por la Universidad del Cauca para tal fin

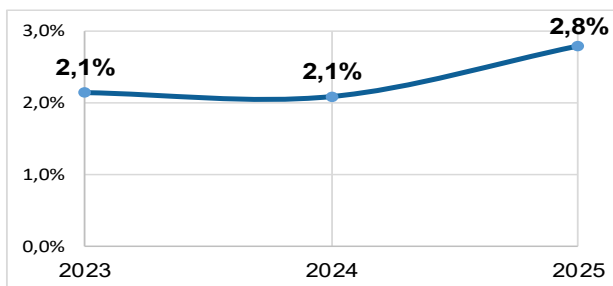
3. Comparativo de las PQRSF interpuestas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, durante los años 2023, 2024 y 2025 en su primer trimestre

Cuadro 3: Comparativo PQRSF

Año	N°	Afiliados
2023	52	2426
2024	49	2348
2025	64	2284

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

En la figura 3, se observa el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el primer trimestre de los años 2023, 2024 y 2025, donde el mayor porcentaje se presentó en el año 2025 con un 2.8% y en igual proporción en los años 2023 y 2024 con 2.1% en cada año, frente a la totalidad de afiliados de los diferentes años comparados

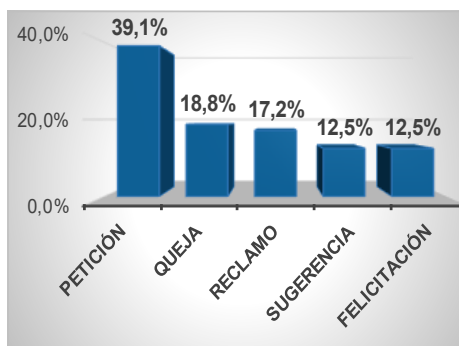
4. Distribución porcentual de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2025, según el tipo de requerimiento realizado por los afiliados a la Unidad de Salud

Cuadro 4: Clasificación de las PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
25	12	11	8	8	64

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

Figura 4: Distribución porcentual clasificación de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

En la figura 4, se observa que para el primer trimestre del año 2025 el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud son las peticiones con un 39.1% de las PQRSF, seguido de las quejas con un total del 18.8%, y en tercer lugar los reclamos interpuestos por medio de la Supersalud equivalente al 17.2% y por último en igual proporción las sugerencias y las felicitaciones y manifestaciones de agradecimiento con el 12.5% cada uno

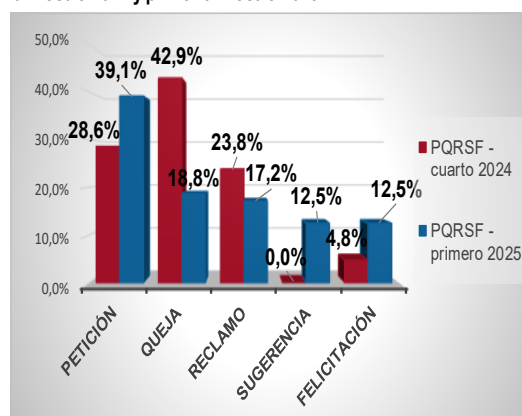
5. Distribución porcentual comparativa de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpuestas durante el cuarto trimestre del 2024 y el primer trimestre del 2025

Cuadro 5: Comparativo PQRSF cuarto trimestre 2024 y primer trimestre 2025

Trimestre	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
PQRSF - cuarto 2024	6	9	5	0	1	21
PQRSF - primero 2025	25	12	11	8	8	64

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

Figura 5: Distribución porcentual comparativo PQRSF cuarto trimestre 2024 y primer trimestre 2025



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

En la figura 5, se observa el comportamiento de las PQRSF de la Unidad de Salud, durante el cuarto trimestre del año 2024 y el primer trimestre del año 2025, observando que en el primer trimestre del año 2025 se aumentó el porcentaje de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y las manifestaciones de agradecimiento y felicitaciones, las cuales son una herramienta valiosa para generar mejoras de acuerdo con la percepción de los afiliados

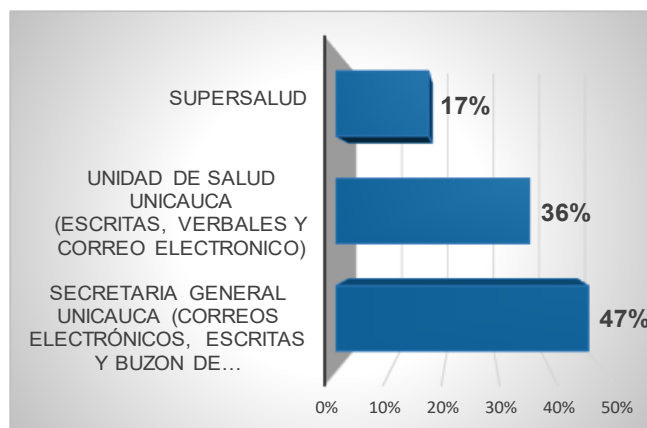
6. Distribución porcentual de canales institucionales y de normatividad utilizados para radicar las PQRSF Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2025

Cuadro 6: Canal institucional utilizado para interponer las PQRSF

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	30	47%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	23	36%
Supersalud	11	17%
Total	64	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 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 Unidad de Salud o Dirección
 - Correos electrónicos: afiliaciones_siau@unicauca.edu.co



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

En la figura 6, se observa que el primer canal utilizado equivalente al 47% fueron interpuestas a través de ventanilla única, buzón de sugerencias o correo electrónico de la Secretaria General de la Universidad del Cauca; en segundo lugar las que se recibieron directamente en la Unidad de Salud correspondiente al 36%, y por último las interpuestas por medio de la página de la Supersalud con un 17%

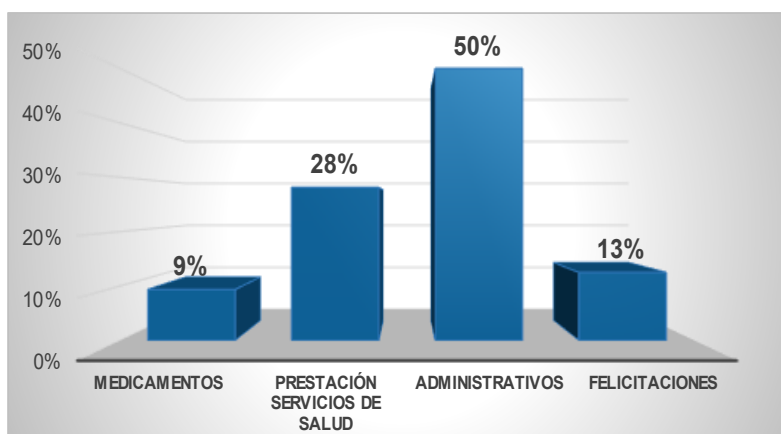
7. Distribución porcentual de las motivaciones a presentar PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, en el primer trimestre del año 2025

Cuadro 7: Clasificación de los motivos PQRSF

Motivo PQRSF	Nro	%
Medicamentos	6	9%
Prestación servicios de salud	18	28%
Administrativos	32	50%
Felicitaciones	8	13%
Totales	64	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

Figura 7: Distribución porcentual clasificación de los motivos PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

En la figura 7, se observa que las PQRSF se clasificaron en cuatro grupos: medicamentos, prestación servicios de salud, administrativos y felicitaciones, de los 64 usuarios que interpusieron PQRSF ante la Unidad de Salud, según la clasificación realizada el mayor número de PQRSF se encuentran en el grupo de motivos administrativos con el 50%, seguido de la prestación de servicios de salud con el 28%, en tercer lugar las manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos por la entidad con el 13%, y por ultimo las inconformidades relacionadas con la entrega de medicamentos con un 9%

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

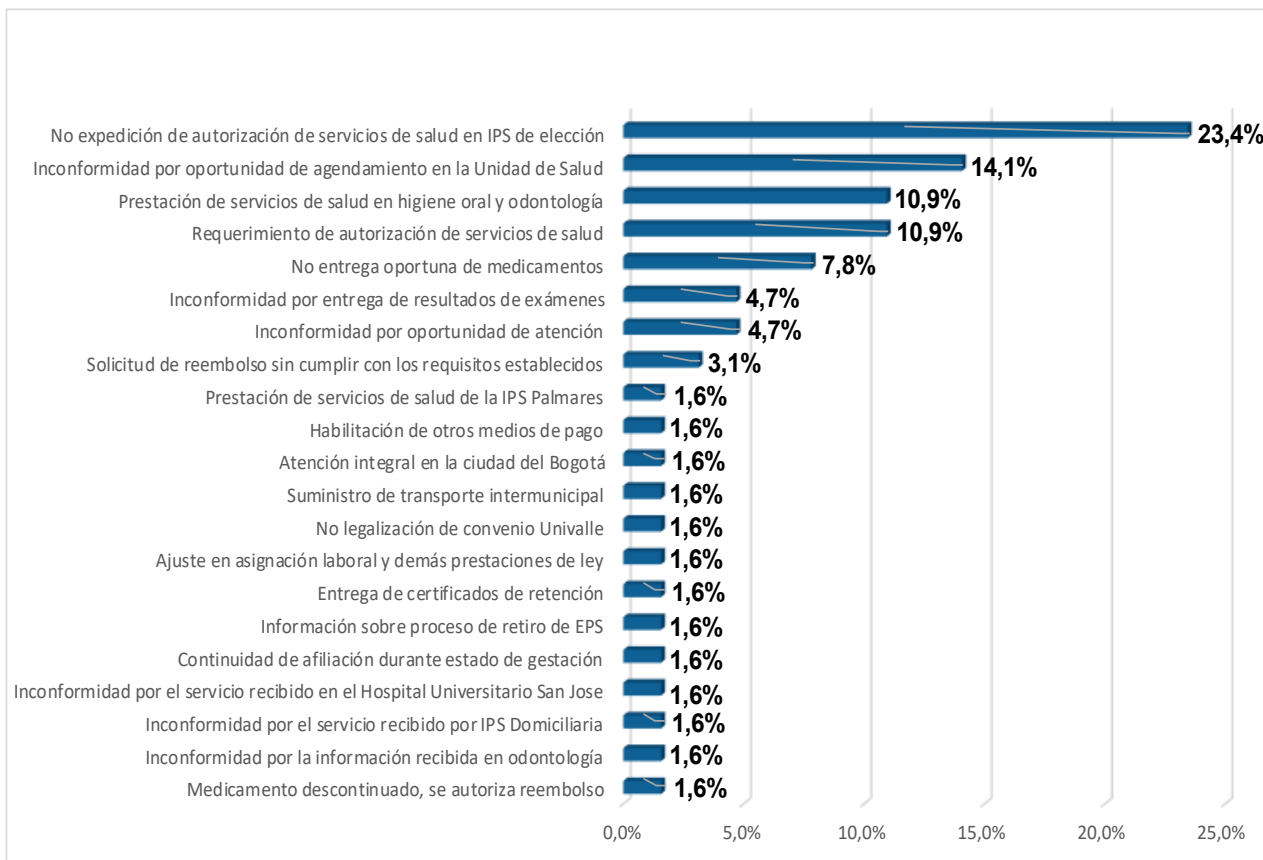
Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

Cuadro 8: Motivos de las PQRSF

MOTIVOS PQRSF PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025				
1. Medicamentos				
No entrega oportuna de medicamentos	5	6	9%	
Medicamento discontinuado, se autoriza reembolso	1			
2. Prestación servicios médicos				
Inconformidad por oportunidad de atención	3	18	28%	
Inconformidad por oportunidad de agendamiento en la Unidad de Salud	9			
Inconformidad por entrega de resultados de exámenes	3			
Inconformidad por la información recibida en odontología	1			
Inconformidad por el servicio recibido por IPS Domiciliaria	1			
Inconformidad por el servicio recibido en el Hospital Universitario San Jose	1			
3. Administrativas				
Continuidad de afiliación durante estado de gestación	1	32	50%	
Requerimiento de autorización de servicios de salud	7			
Solicitud de reembolso sin cumplir con los requisitos establecidos	2			
No expedición de autorización de servicios de salud en IPS de elección	15			
Información sobre proceso de retiro de EPS	1			
Entrega de certificados de retención	1			
Ajuste en asignación laboral y demás prestaciones de ley	1			
No legalización de convenio Univalle	1			
Suministro de transporte intermunicipal	1			
Atención integral en la ciudad del Bogotá	1			
Habilitación de otros medios de pago	1			
4. Felicitaciones				
Prestación de servicios de salud en higiene oral y odontología	7	8	13%	
Prestación de servicios de salud de la IPS Palmares	1			
Total		64		100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

Figura 8: Distribución porcentual motivos de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

En la figura 8, muestra que el mayor porcentaje de los motivos de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud en el primer trimestre del año 2025, es la no expedición de autorización de servicios de salud en IPS de elección con 23.4%, seguido de la inconformidad por oportunidad de agendamiento en la Unidad de Salud con el 14.1%, en tercer y cuarto lugar las felicitaciones por la prestación de servicios de salud en higiene oral y odontología y el requerimiento de autorización de servicios de salud, cada uno con el 10.9%

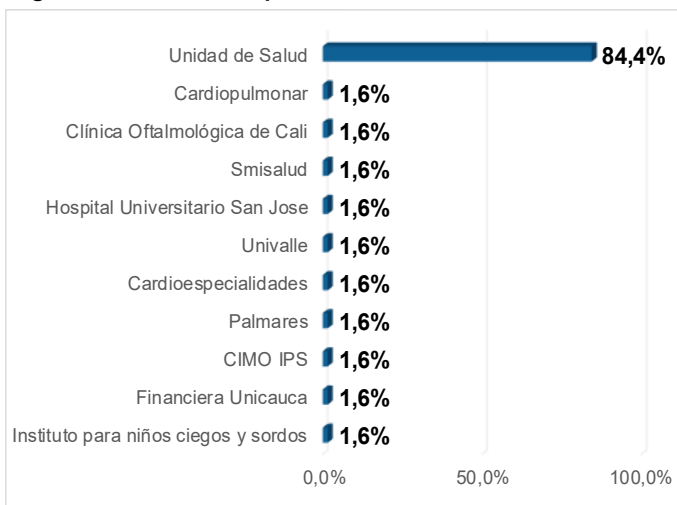
- Distribución porcentual del direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, primer trimestre del año 2025

Cuadro 9: Direccionamiento PQRSF

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	54	84,4%
Instituto para niños ciegos y sordos	1	1,6%
Financiera Unicauca	1	1,6%
CIMO IPS	1	1,6%
Palmares	1	1,6%
Cardioespecialidades	1	1,6%
Univalle	1	1,6%
Hospital Universitario San Jose	1	1,6%
Smisalud	1	1,6%
Clínica Oftalmológica de Cali	1	1,6%
Cardiopulmonar	1	1,6%
Total	64	100,0%

Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

Figura 9: Distribución porcentual direccionamiento PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 1 2025

En la figura 9, muestra que el mayor direccionamiento de las PQRSF es dirigido a la Unidad de Salud directamente como EPS e IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud) con el 84.4%, y el resto de direccionamientos fueron con el 1.6% a cada una de los siguientes IPS Instituto para niños ciegos y sordos, CIMO IPS, Palmares, Cardioespecialidades, Hospital Universitario San José, Smisalud, Clínica Oftalmológica de Cali, Cardiopulmonar, Universidad del Valle, y para financiera de la Universidad del Cauca

Observaciones:

La Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, realizó el análisis pertinente de las PQRSF presentadas, con las áreas involucradas, con el fin de darle solución a nuestros afiliados y establecer acciones de mejora, donde también se socializará en el comité de PQRSF y con la Asociación de Usuarios de la entidad, para lograr un fortalecimiento en los diferentes procesos y garantizar un mejor servicio

Las dificultades presentadas por los afiliados con las IPS externas, se realizó el redireccionamiento y acercamiento para exponer las quejas presentadas, solicitándoles una mejor oportunidad para el agendamiento de los servicios de salud requeridos, y se está realizando seguimiento para verificar el cumplimiento con el objetivo de que se mejore el servicio y garantizar la calidad en salud que requieren los usuarios. Se agradece a nuestros afiliados por manifestar su inconformidad lo cual nos da a conocer la dificultades que se tienen con las IPS contratadas y poder solicitar plan de mejora para los servicios de salud que le prestan a los usuarios de la entidad

Se establece una ruta de atención integral para nuestros usuarios, en Instituciones Prestadoras de Salud debidamente habilitadas, con la tecnología y el equipo de especialistas idóneo, que permiten la realización de procedimientos y diagnósticos requeridos, motivo por el cual se presentaron varias PQRSF debido a que algunos afiliados eligen la IPS y no aceptan una diferente, igualmente se informa que las autorizaciones se realizan teniendo en cuenta los niveles de complejidad de salud del paciente y con las disposiciones legales vigentes que rigen el Sistema de Seguridad Social en Salud

En el área de farmacia se está realizando seguimiento al valor disponible del contrato para agilizar la siguiente trámite de contratación, en relación con los proveedores tiene un nivel de incidencia la disponibilidad de los medicamentos cuando se ve afectada por situaciones de desabastecimiento, y dado que no es posible el reemplazo de los terceros con los que se han suscrito los contratos de suministro por la naturaleza jurídica de la Universidad del Cauca, y el proceso contractual que le aplica, por parte de la Unidad se han adelantado las gestiones tendientes a la consecución del producto requerido. Igualmente existen medicamentos que no tiene rotación en la dispensación, por lo tanto, estos medicamentos no se encuentran en la farmacia de la Unidad de Salud, medicamentos que se deben solicitar a la distribuidora de medicamentos días antes, evitando así detrimento por bajo rotación



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

La Unidad de Salud se encuentra adelantado las gestiones para la prestación del servicio de terapia alternativa en las instalaciones de la entidad, para la atención de los afiliados y sus beneficiarios; servicio que en el momento se encuentra ofertado de acuerdo con la capacidad instalada con la que cuenta la Institución

Se ha realizado el fortalecimiento de las rutas de promoción y mantenimiento de salud, para los afiliados que deben hacer parte de estas, como prevención a enfermedades de alto costo



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud – Universidad del Cauca
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co