

Unidad de Salud
Atención al Usuario



Universidad
del Cauca



UNIDAD DE SALUD
Comprometidos con la vida

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Oficina Atención al Usuario
Unidad de Salud
Universidad del Cauca
Abril a junio 2025



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud de la Universidad del Cauca
Calle 4 No. 3 -57 Centro - Popayán - Cauca - Colombia
Conmutador 8209900 Exts. 1600 – 1672 - 1601
dirunisalud@unicauca.edu.co unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Justificación

La encuesta de satisfacción es una forma de recopilar la opinión y grado de conformidad de los afiliados sobre los diferentes servicios que se prestan a diario. Puede estar relacionado con distintos factores, como la calidad del servicio, la experiencia con la atención recibida en las diferentes áreas de la Unidad, dando a conocer el punto de vista de los usuarios, reunir información para mejorar los servicios que ofrecemos, fortalecimiento de la relación con los usuarios, y se plantea siempre pensando en el bienestar del afiliado. Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan

El punto de partida de todo proceso de mejora es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Este conocimiento nos ayuda a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio de la entidad identificados por los afiliados

La Unidad de Salud de la Universidad del Cauca interesada en conocer la percepción del afiliado en cuanto los servicios de salud ofrecidos en sus diferentes dependencias y en busca del mejoramiento continuo, diseñó un instrumento para recolectar la información a través de encuestas formuladas a sus afiliados mayores de 18 años

Objetivo

Determinar la percepción que tienen los afiliados de la Unidad de Salud, con relación a la calidad del servicio ofrecido por la entidad en las atenciones recibidas para el segundo trimestre del año 2025 y mediante la información obtenida realizar la retroalimentación que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana

Metodología

Se diseñó el formato de la encuesta de satisfacción juntamente con la Dirección de la entidad y teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por Secretaria de Salud de Popayán, que sugiere que se realicen encuestas cortas y mensualmente. Después de la aprobación del



Por una Universidad de excelencia y solidaria



formato de encuesta, se inicia proceso de aplicación encuesta a través de los medios electrónicos

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

Ficha técnica de la encuesta	
Solicitada por	Dirección Unidad de Salud
Realizada por	Oficina atención al usuario
Nombre Encuesta	Encuesta satisfacción Unidad de Salud – Segundo trimestre del año 2025
Población Objeto	Afiliados Unidad de Salud mayores de 18 años
Fecha realización encuesta	Segundo trimestre del año 2025
Técnicas recolección datos	Correo electrónico y QR
Objeto encuesta	Determinar la percepción que tienen los afiliados de la Unidad de Salud, con relación a la calidad del servicio ofrecido por la entidad en las atenciones recibidas para el segundo trimestre del año 2025 y mediante la información obtenida realizar la retroalimentación que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana
Numero Preguntas	8 preguntas
Tipo Preguntas	6 cerradas y 2 abiertas



Por una Universidad de excelencia y solidaria



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?



Por una Universidad de excelencia y solidaria



- 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- Sugerecias y observaciones sobre lo evaluado

ENCUESTA SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

La encuesta se da inicio desde el mes de abril del año 2025. Se envió por medio de correo electrónico, los cuales se encuentran registrados en la base datos de la entidad y por medio de un código QR que se encuentra en los servicios de la Unidad de Salud

A través del formulario web se recibieron 146 encuestas diligenciadas por los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca para el segundo trimestre del año 2025, de un total de 2.217 afiliados para el mismo periodo y que corresponde a un 6.6% del total de la población afiliada

La encuesta de satisfacción permite identificar la percepción del afiliado del último servicio de salud ofrecido por la entidad, evaluando los servicios con una calificación de:

Excelente: Mayor grado de satisfacción

Bueno: Satisfecho con el servicio

Regular: Conforme con el servicio, pero no satisfecho

Malo: Insatisfacción total con el servicio prestado



Por una Universidad de excelencia y solidaria

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

La encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud del segundo trimestre del año 2025 fue respondida por 146 afiliados a la entidad caracterizados de la siguiente manera:

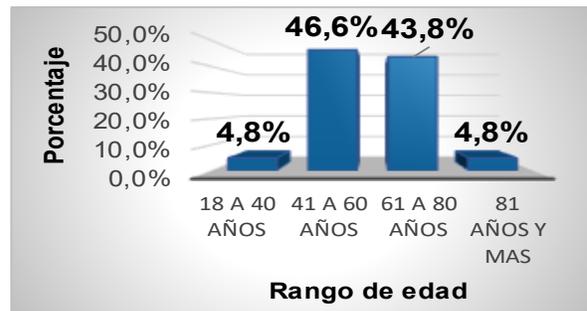
1- Distribución porcentual del rango de edad de los afiliados encuestados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, en el segundo trimestre del año 2025

Cuadro 1: Rango de edad encuestados

Rango de Edad	N°	%
18 a 40 años	7	4,8%
41 a 60 años	68	46,6%
61 a 80 años	64	43,8%
81 años y mas	7	4,8%
Total	146	100%

Fuente: Respuestas formulario US UNICAUCA segundo trimestre Popayán 2025

Figura 1: Distribución porcentual rango de edad encuestados



Fuente: Respuestas formulario US UNICAUCA segundo trimestre Popayán 2025

En la figura 1, se observa que el rango de edad de los usuarios que más respondieron la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2025 fueron los afiliados de entre 41 a 60 años con un 46.6%, seguido los rangos entre 61 a 80 años con el 43.8%, en tercer y cuarto lugar el rango de edad entre 18 a 40 años y entre 81 años y mas, con el 4.8% cada uno

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Cuadro 2: Condición del encuestado

En Condición de	N°	%
Paciente	126	86%
Acompañante	20	14%
Total	146	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Figura 2: Distribución porcentual condición del encuestado



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la figura 2, encontramos el porcentaje de diligenciamiento en condición de paciente o acompañante de menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad, la cual nos indica que el 86% fue diligenciado por pacientes y un 14% por acompañantes

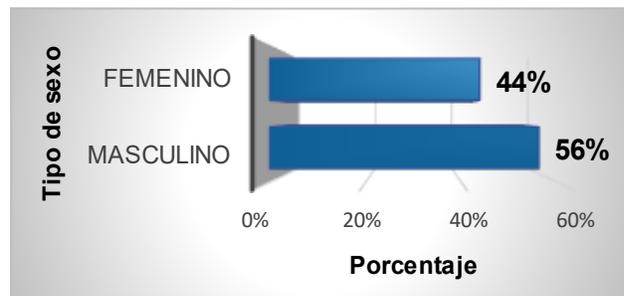
- 3- Distribución porcentual de la caracterización por sexo de los afiliados encuestados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, en el segundo trimestre del año 2025

Cuadro 3: Caracterización por sexo encuestados

Sexo	N°	%
Masculino	82	56%
Femenino	64	44%
Total	146	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Figura 3: Distribución porcentual caracterización por sexo encuestados



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la figura 3, se observa que el porcentaje de encuestados en el segundo trimestre del año 2025, fue en mayor proporción en el sexo masculino con un 56% y un 44% para el sexo femenino

- 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 segundo trimestre del año 2025



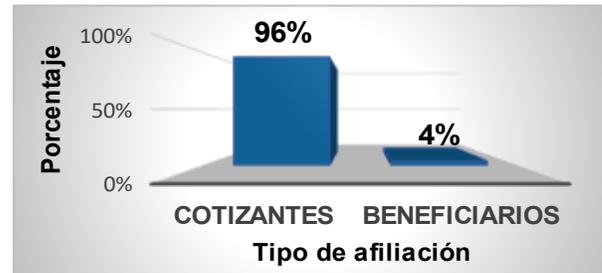
Por una Universidad de excelencia y solidaria

Cuadro 4: Tipo de afiliación encuestados

Tipo Afiliación	N°	%
Cotizantes	140	96%
Beneficiarios	6	4%
Total	146	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Figura 4: Distribución porcentual tipo de afiliación encuestados



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la figura 4, se observa que el mayor número de afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2025, fueron los afiliados cotizantes con el 96%, seguido de los beneficiarios con el 4%

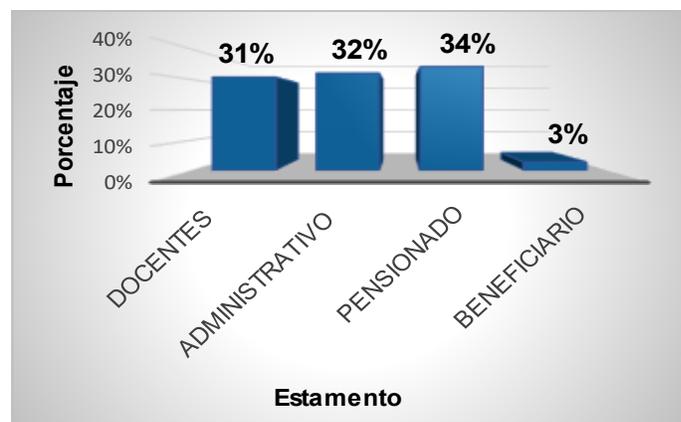
- 5- Distribución porcentual del estamento universitario de los encuestados, afiliados a la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, en el segundo trimestre del año 2025

Cuadro 5: Estamento Universitario del encuestado

Estamento Universitario	N°	%
Docentes	45	31%
Administrativo	47	32%
Pensionado	50	34%
Beneficiario	4	3%
Total	146	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Figura 5: Distribución porcentual estamento Universitario del encuestado



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la figura 5, se observa que el estamento universitario que más respondió la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2025, fueron los pensionados con el 34%,



Por una Universidad de excelencia y solidaria

seguido de los administrativos con el 32%, en tercer lugar los afiliados docentes con un 31% de las encuestas respondidas, y por último el grupo de los beneficiarios con el 3%

6- Distribución porcentual afiliados que diligenciaron la encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud Universidad del Cauca en el segundo trimestre del año 2025

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

Número afiliados segundo trimestre del año 2025	Número usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2025	Porcentaje de encuestas diligenciadas con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre del año 2025
2.217	146	6,6%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

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



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

La figura 6, indica que el 6.6% de la población que representan 146 de los afiliados a la Unidad de Salud diligenciaron la encuesta de satisfacción correspondiente al segundo trimestre del año 2025, por medio de link enviado al correo electrónico y el código QR

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SEGUNDO TRIMESTRE 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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Cuadro 7: Servicios evaluados

Servicio Evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Asignación de citas	109	19	3		131
Atención al usuario	66	26	3	2	97
Auditoria Medica	11	11	4	2	28
Autorizaciones	57	36	10	3	106
Crecimiento y Desarrollo	10	12	1		23
Dirección	49	34	2	3	88
Farmacia	60	45	10	2	117
Fisioterapia	22	12	2		36
Ginecología	10	9	2	1	22
Higiene oral	57	21	3	1	82
Medico	88	39	4		131
Odontología	59	28	3		90
Procedimientos enfermería	30	15	2		47
Pediatría	17	10	1		28
Portería	85	34			119
Programa riesgo cardiovascular	19	16		1	36
Psicología	14	13	2		29
Recaudo	66	41	3		110
Secretaria	43	32	3		78
Subdirección	24	14	6		44
Trabajo social	11	10	2	1	24
Vacunación	40	23	2	1	66
Servicios no mencionados anteriormente	8	11	5		24
Total	955	511	73	17	1556

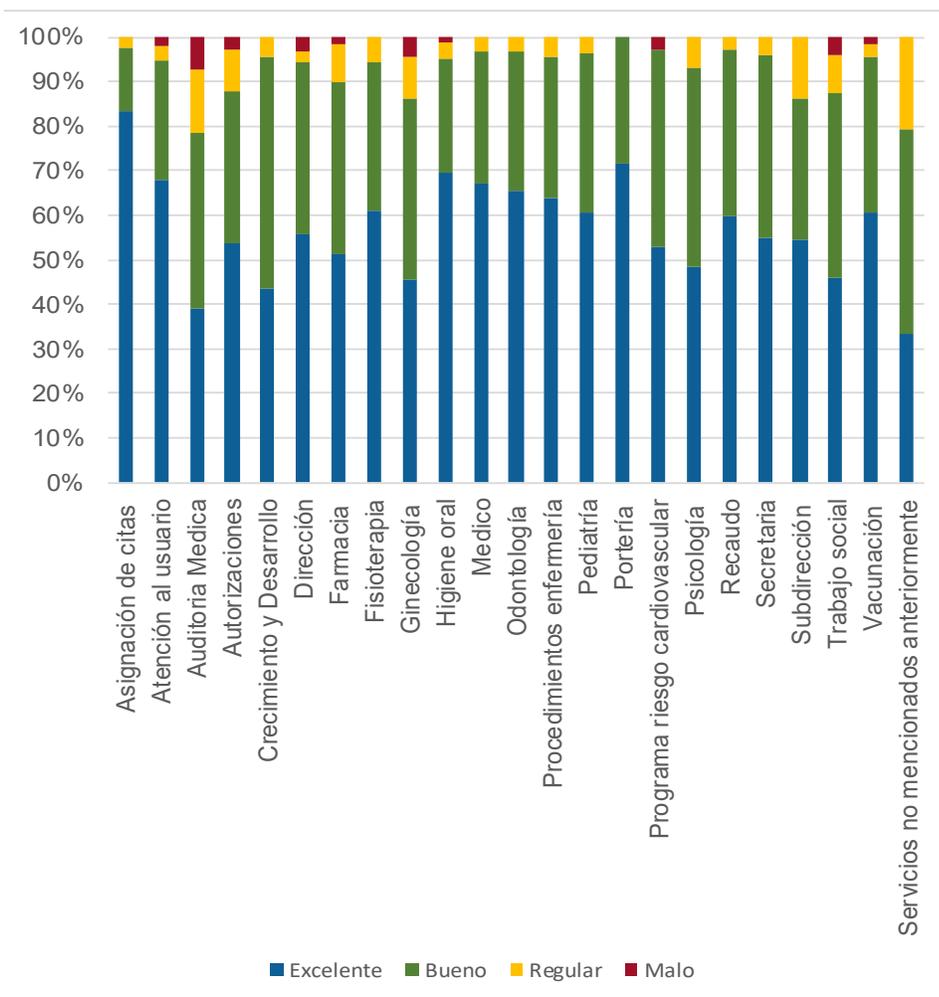
Fuente: RF US UC Pop 2 2025

A la pregunta número uno, los usuarios califican según su grado de satisfacción los 22 servicios que ofrece la Unidad de Salud y pueden evaluar varios servicios a la vez, lo que represento que de los 146 encuestados, se generaran 1556 respuestas



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Figura 7: Servicios evaluados



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

La figura 7, muestra el porcentaje de los servicios evaluados de la Unidad de Salud por los afiliados, la mayor cantidad de calificación las tienen los servicios: asignación citas con 131 respuestas, médico con 131 respuestas, portería 119 respuestas, farmacia 117 calificaciones, recaudo 110 respuestas, autorizaciones con 106 respuestas, atención al usuario con 97 respuestas, odontología con 90 calificaciones, y los demás servicios tienen menos de 90 calificaciones



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

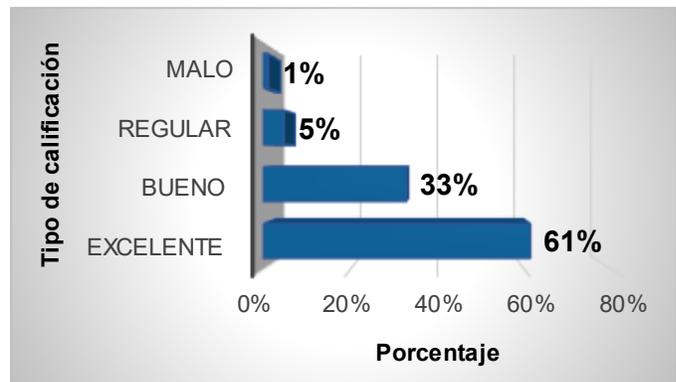
Los usuarios califican los servicios recibidos de la Unidad de Salud en el segundo trimestre del año 2025, con los siguientes resultados:

Cuadro 8: Calificación de los servicios recibidos

Calificación Servicios	N°	%
Excelente	955	61%
Bueno	511	33%
Regular	73	5%
Malo	17	1%
Total	1556	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Figura 8: Distribución porcentual calificación de los servicios recibidos



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la figura 8, se observa que los usuarios califican el servicio recibido en la Unidad de salud de la Universidad del Cauca en el segundo trimestre del año 2025 como: excelente con el 61%, seguido de bueno con el 33%; lo que representa un grado de satisfacción del 94%. Igualmente se reporta afiliados que calificaron el servicio de la Unidad de Salud como regular con un 5% y malo con el 1%; lo que corresponden al 6% de insatisfacción de los afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta del segundo trimestre del año 2025

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)



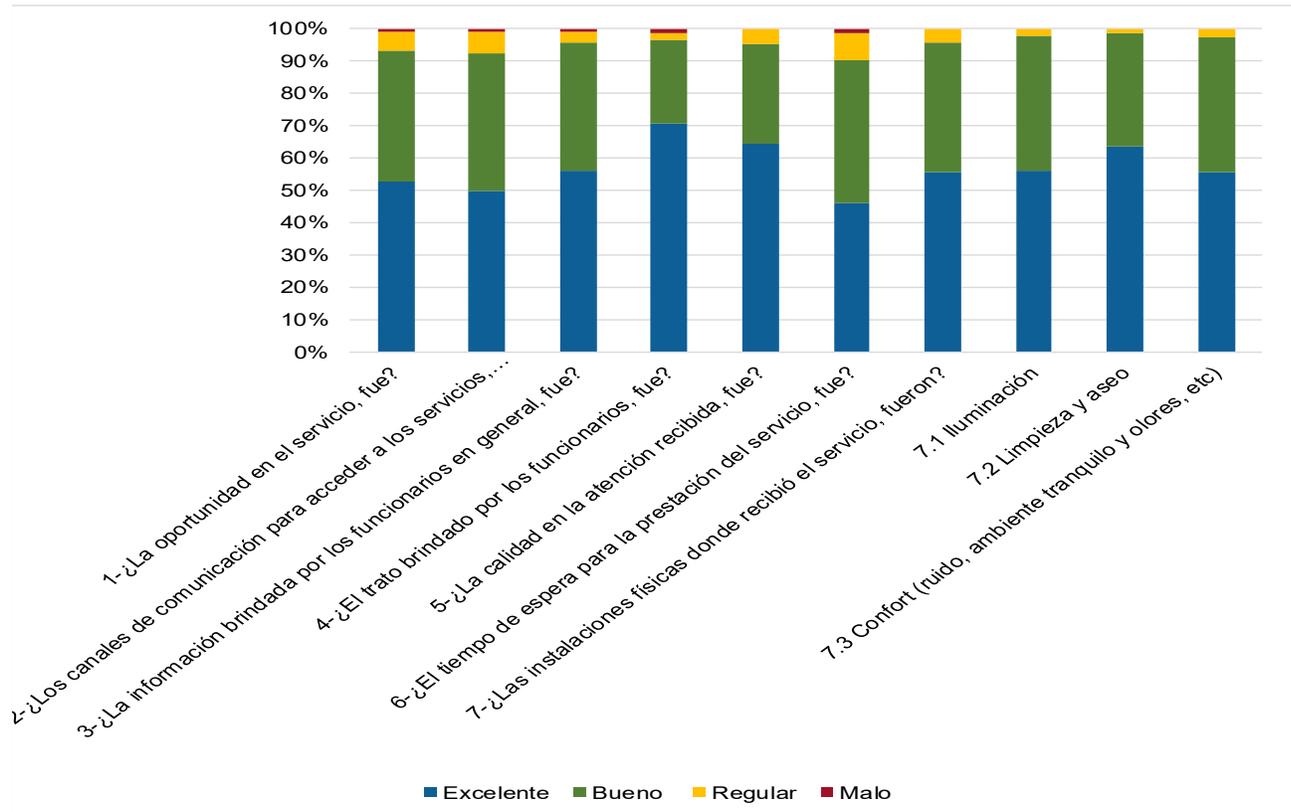
Por una Universidad de excelencia y solidaria

Cuadro 9: Grado de satisfacción, según los aspectos evaluados

Aspectos a evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
1-¿La oportunidad en el servicio, fue?	77	59	9	1	146
2-¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, ¿son ?	73	62	10	1	146
3-¿La información brindada por los funcionarios en general, fue?	82	58	5	1	146
4-¿El trato brindado por los funcionarios, fue?	103	38	3	2	146
5-¿La calidad en la atención recibida, fue?	94	45	7		146
6-¿El tiempo de espera para la prestación del servicio, fue?	67	65	12	2	146
7-¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio, fueron?	81	59	6		146
7.1 Iluminación	82	61	3		146
7.2 Limpieza y aseo	93	51	2		146
7.3 Confort (ruido, ambiente tranquilo y olores, etc)	81	61	4		146
Total	833	559	61	7	1460

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

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



Fuente: RF US UC Pop 2 2025



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Los usuarios de la Unidad de Salud en el segundo trimestre del año 2025 califican los servicios en cuanto a oportunidad, canales de comunicación, información, trato brindado, calidad, tiempo de espera e instalaciones físicas; y se obtienen los siguientes resultados: con el 57.1% como excelentes, un 38.3% como bueno; Lo que representa un 95.4% de satisfacción en cuanto los aspectos relacionados en la pregunta. También se obtuvo un 4.2% que consideran que son regulares los aspectos evaluados y un 0.5% de calificaciones como malo, esto nos representa una insatisfacción del usuario del 4.7%

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

En la pregunta donde se solicita nos indique cual es la razón de su insatisfacción al calificar con regular o mala los aspectos de oportunidad, canales de comunicación, información, trato brindado, calidad, tiempos de espera e instalaciones físicas, las inconformidades fueron las siguientes:

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

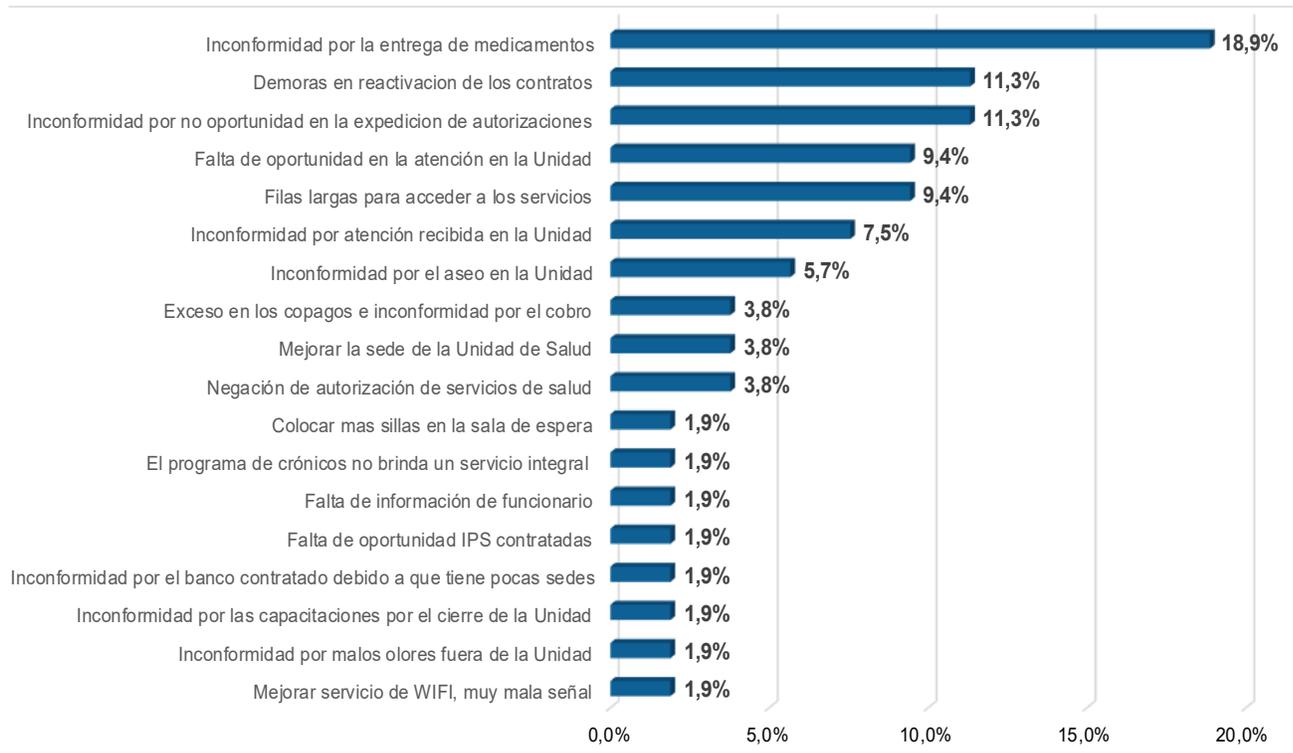
Razón por la cual su calificación es regular o malo (grado de satisfacción)	Nro	%
Inconformidad por la entrega de medicamentos	10	18,9%
Inconformidad por no oportunidad en la expedición de autorizaciones	6	11,3%
Demoras en reactivación de los contratos	6	11,3%
Filas largas para acceder a los servicios	5	9,4%
Falta de oportunidad en la atención en la Unidad	5	9,4%
Inconformidad por atención recibida en la Unidad	4	7,5%
Inconformidad por el aseo en la Unidad	3	5,7%
Negación de autorización de servicios de salud	2	3,8%
Mejorar la sede de la Unidad de Salud	2	3,8%
Exceso en los copagos e inconformidad por el cobro	2	3,8%
Mejorar servicio de WIFI, muy mala señal	1	1,9%
Inconformidad por malos olores fuera de la Unidad	1	1,9%
Inconformidad por las capacitaciones por el cierre de la Unidad	1	1,9%
Inconformidad por el banco contratado debido a que tiene pocas sedes	1	1,9%
Falta de oportunidad IPS contratadas	1	1,9%
Falta de información de funcionario	1	1,9%
El programa de crónicos no brinda un servicio integral	1	1,9%
Colocar mas sillas en la sala de espera	1	1,9%
Total	53	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025



Por una Universidad de excelencia y solidaria

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



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Los usuarios detallan los motivos de su calificación, según se muestra en el Cuadro 10. El 18.9% de las razones por las que la calificación fue regular o mala se debe a la inconformidad con la entrega de medicamentos. Le siguen, con un 11.3% cada una, las demoras en la reactivación de contratos y la falta de oportunidad en la expedición de autorizaciones. Otro grupo de usuarios señala la falta de oportunidad en la atención en la Unidad y las filas largas para acceder a los servicios, con un 9.4% cada uno. En sexto lugar se encuentra la inconformidad con la atención recibida en la Unidad con el 7.5% y, en séptimo lugar, la inconformidad con el aseo en la Unidad. Las demás inconformidades se reportan con un 3.8% y un 1.9%, respectivamente.

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

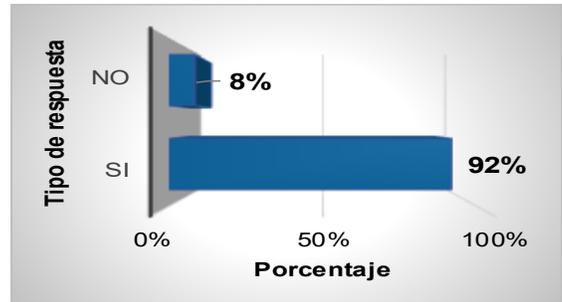
A la anterior pregunta los afiliados que respondieron la encuesta de satisfacción del segundo trimestre del 2025, indican:

Cuadro 11: Recomendaria la Unidad de Salud

Recomendaria la Unidad de Salud	N°	%
Si	134	92%
No	12	8%
Total	146	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Figura 11: Distribución porcentual de recomendaria la Unidad de Salud



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la figura 11, se observa la distribución porcentual de recomendación de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca del segundo trimestre del 2025, donde un 92% de los encuestados indican que recomendarían la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca y un 8% responden que no la recomendarían

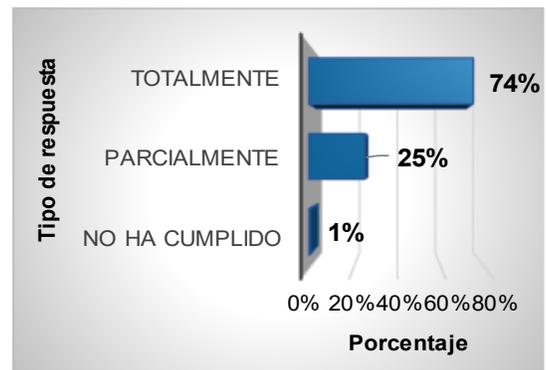
4- ¿Considera que el servicio prestado por la Unidad de Salud hasta el momento le ha cumplido?

Cuadro 12: Cumplimiento de la Unidad de Salud

La Unidad de Salud hasta el momento le ha cumplido	N°	%
No ha cumplido	1	1%
Parcialmente	37	25%
Totalmente	108	74%
Total	146	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

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



Fuente: RF US UC Pop 2 2025



Por una Universidad de excelencia y solidaria

En la figura 12, se observa la distribución porcentual de la consideración sobre el cumplimiento de la entidad a los servicios de salud requeridos por la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca en el segundo trimestre del 2025, donde un 74% de los encuestados indican que se les ha cumplido totalmente y un 25% responden que el cumplimiento ha sido parcialmente, y el 1% de los encuestado indica que no se le ha cumplido

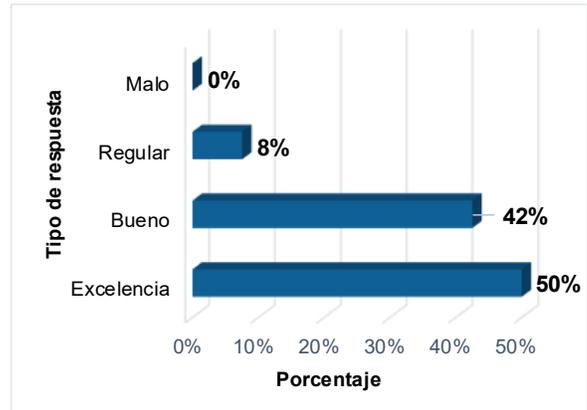
5- ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la Unidad de Salud?

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	73	50%
Bueno	62	42%
Regular	11	8%
Malo	0	0%
Total	146	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

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



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la Figura 13 se presenta la distribución porcentual de la calificación de la experiencia global con respecto a los servicios de salud recibidos. El 50% de los encuestados calificó su experiencia como excelente, seguido por un 42% que la calificó como buena. Por su parte, un 8% consideró su experiencia como regular, y ninguno de los usuarios que diligenció la encuesta calificó su experiencia como mala.

6- ¿Ha considerado cambiarse de EPS?



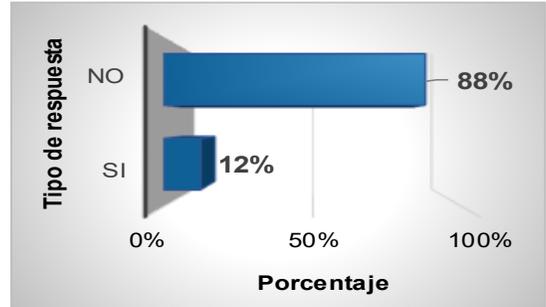
Por una Universidad de excelencia y solidaria

Cuadro 14: Ha considerado el cambio de EPS

¿Ha considerado cambiarse de EPS?	N°	%
Si	18	12%
No	128	88%
Total	146	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Figura 14: Distribución porcentual consideración de cambio de EPS



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la figura 14, se observa la distribución porcentual en cuanto a la consideración de cambiarse de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, para el segundo trimestre del 2025, donde un 88% de los encuestados indican que no lo han considerado y un 12% responden que si han considerado cambiarse a otra EPS

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Cuadro 15: Detalle de evaluación encuesta

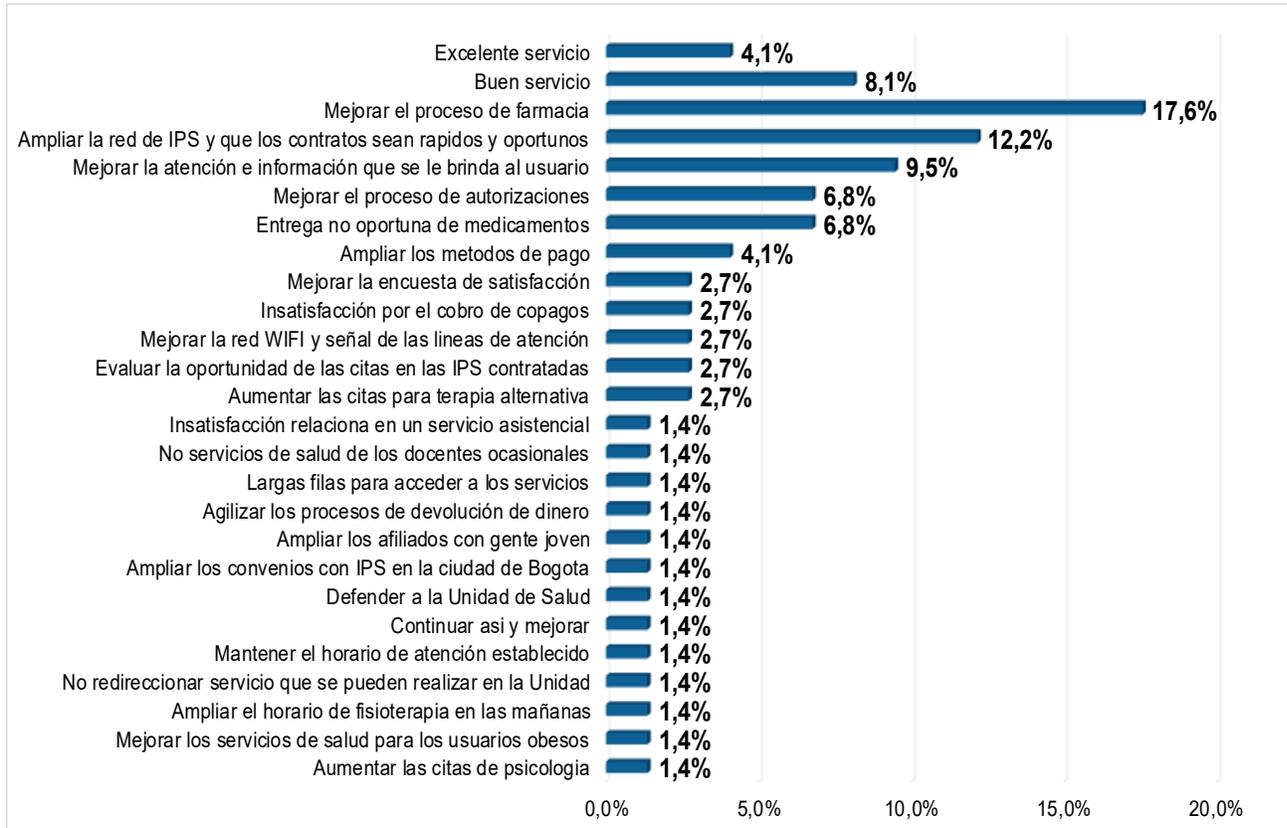
Detalle Evaluación	Nro	%
Buen servicio	6	8,1%
Excelente servicio	3	4,1%
Mejorar el proceso de farmacia	13	17,6%
Ampliar la red de IPS y que los contratos sean rapidos y oportunos	9	12,2%
Mejorar la atención e información que se le brinda al usuario	7	9,5%
Entrega no oportuna de medicamentos	5	6,8%
Mejorar el proceso de autorizaciones	5	6,8%
Ampliar los metodos de pago	3	4,1%
Aumentar las citas para terapia alternativa	2	2,7%
Evaluar la oportunidad de las citas en las IPS contratadas	2	2,7%
Mejorar la red WIFI y señal de las lineas de atención	2	2,7%
Insatisfacción por el cobro de copagos	2	2,7%
Mejorar la encuesta de satisfacción	2	2,7%
Aumentar las citas de psicologia	1	1,4%
Mejorar los servicios de salud para los usuarios obesos	1	1,4%
Ampliar el horario de fisioterapia en las mañanas	1	1,4%
No redireccionar servicio que se pueden realizar en la Unidad	1	1,4%
Mantener el horario de atención establecido	1	1,4%
Continuar asi y mejorar	1	1,4%
Defender a la Unidad de Salud	1	1,4%
Ampliar los convenios con IPS en la ciudad de Bogota	1	1,4%
Ampliar los afiliados con gente joven	1	1,4%
Agilizar los procesos de devolución de dinero	1	1,4%
Largas filas para acceder a los servicios	1	1,4%
No servicios de salud de los docentes ocasionales	1	1,4%
Insatisfacción relaciona en un servicio asistencial	1	1,4%
Total	74	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Figura 15: Distribución porcentual detalle de evaluación encuesta



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Los usuarios detallan su calificación en el Cuadro 15, indicando que el 8.1% considera que los servicios recibidos durante el segundo trimestre del año 2025 fueron buenos, mientras que el 4.1% los califica como excelentes.

Respecto a las sugerencias y observaciones planteadas, un 17.6% sugiere mejorar el proceso de farmacia. Asimismo, un 12.2% propone ampliar la red de IPS y que los contratos sean más rápidos y oportunos. Un 9.5% manifiesta la necesidad de mejorar la atención y la información que se le brinda al usuario, y un 6.8%, en igual proporción, señala la entrega no oportuna de medicamentos y la necesidad de mejorar el proceso de autorizaciones. Por su parte, un 4.1% sugiere ampliar los métodos de pago. Las demás sugerencias se presentan con porcentajes de 2.7% y 1.4%, respectivamente.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

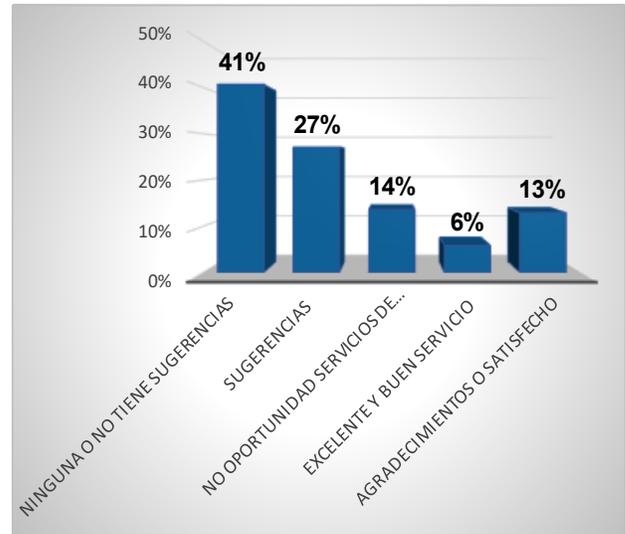
Clasificación de las sugerencias y observaciones sobre lo evaluado por los usuarios de Unidad de salud en la encuesta del segundo trimestre del año 2025

Cuadro 16: Sugerencias y observaciones presentadas

Sugerencias y observaciones	Nro	%
Ninguna o no tiene sugerencias	63	41%
Sugerencias	42	27%
No oportunidad Servicios de Salud	21	14%
Excelente y buen servicio	9	6%
Agradecimientos o satisfecho	20	13%
Total	155	100%

Fuente: RF US UC Pop 2 2025

Figura 16: Distribución porcentual sugerencias y observaciones presentadas



Fuente: RF US UC Pop 2 2025

En la Figura 16 se observa que el mayor porcentaje de afiliados, un 41%, no presentaron ninguna sugerencia o indicaron no tenerla. En segundo lugar, con un 27%, se encuentran los afiliados que sí presentaron sugerencias. Le sigue un 14% que expresan falta de oportunidad en los servicios de salud prestados por la Unidad de Salud, y un 13% que agradecen o manifiestan estar satisfechos con los servicios recibidos. Por último, un 6% indica haber recibido un servicio excelente o bueno durante el segundo trimestre del año 2025.



Observaciones:

Para la Unidad de Salud, es de vital importancia que los afiliados diligencien la encuesta de satisfacción, ya que esta constituye una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora y establecer acciones correctivas frente a las dificultades reportadas.

Para la socialización de los resultados, se ha implementado el Comité de PQRSF y Encuesta de Satisfacción, en el cual participan los líderes de las diferentes áreas de la Unidad de Salud. Este espacio permite identificar las dificultades presentadas y formular planes de mejora. 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.

Las dificultades y sugerencias presentadas por los afiliados son remitidas a las IPS correspondientes, con el fin de generar acciones de mejora en la prestación de los servicios.

La encuesta de satisfacción fue diseñada con el objetivo de conocer la percepción de nuestros afiliados sobre los servicios ofrecidos por la Unidad de Salud. Cabe destacar que las IPS contratadas también disponen de sus propias encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias. Adicionalmente, si los usuarios desean manifestar alguna inconformidad, sugerencia o agradecimiento relacionado con las IPS, pueden hacerlo a través del espacio destinados para sugerencias y observaciones

Se continúa desarrollando el cronograma de capacitaciones establecido para todo el personal de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, con el propósito de fortalecer sus conocimientos y optimizar la información que se brinda a los afiliados, garantizando así una atención de mayor calidad.



Por una Universidad de excelencia y solidaria