

Unidad de Salud  
Atención al usuario



Universidad  
del Cauca



**UNIDAD DE SALUD**  
Comprometidos con la vida

## **INFORME PQRSF 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 – 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 SEGUNDO 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*

## INFORME CUANTITATIVO

En el presente informe se da a conocer los resultados de las PQRSF del segundo 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 segundo 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

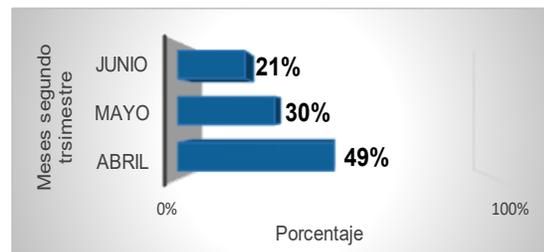
- 1- Distribución porcentual PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2025, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Cuadro 1: PQRSF segundo trimestre 2025

Mes	N°	%
Abril	21	49%
Mayo	13	30%
Junio	9	21%
Total	43	100%

Fuente: PQRSF US UNICAUCA segundo trimestre Popayan 2025

Figura 1: Distribucion porcentual PQRSF segundo trimestre 2025



Fuente: PQRSF US UNICAUCA segundo trimestre Popayan 2025

En la figura 1, se relaciona un total de 43 PQRSF interpuestas en el segundo trimestre del año 2025, en el mes de abril se interpusieron la mayoría de las PQRSF correspondiente al 49%, seguido del mes de mayo con el 30% y por ultimo junio con un 21% Donde el mayor motivo de las PQRSF fue la no entrega oportuna de medicamentos, en la farmacia de la Unidad de Salud

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



*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

**Cuadro 2: Porcentaje de PQRSF con relación al total de afiliados**

Número afiliados segundo trimestre del año 2025	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el segundo trimestre del año 2025	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre del año 2025
2.217	43	1,9%

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

**Figura 2: Distribución porcentaje de PQRSF con relación al total de afiliados**



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

En la figura 2, muestra que el 1.9% de la población que corresponde a 2217 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

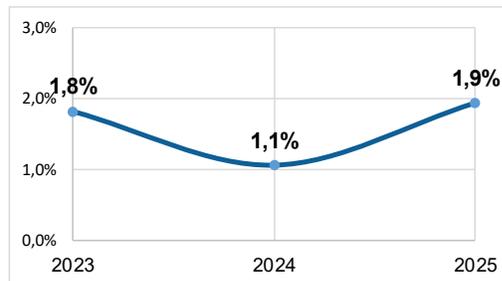
### 3. Comparativo de las PQRSF interpuestas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, durante los años 2023, 2024 y 2025 en su segundo trimestre

**Cuadro 3: Comparativo PQRSF**

Año	N°	Afiliados
2023	44	2417
2024	24	2279
2025	43	2217

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

En la figura 3, se observa el comportamiento de las PQRSF en la Unidad de Salud, durante el segundo trimestre de los años 2023, 2024 y 2025, donde el mayor porcentaje se presentó en el año 2025 con un 1.9%, seguido del año 2023 con el 1.8% y por ultimo las presentadas en el año 2024 con 1.1%, frente a la totalidad de afiliados de los diferentes años comparados



*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

4. Distribución porcentual de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, segundo 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
19	11	5	2	6	43

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

Figura 4: Distribución porcentual clasificación de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

En la figura 4, se observa que para el segundo trimestre del año 2025 el tipo de requerimiento más utilizado por los usuarios de la Unidad de Salud son las peticiones con un 44% de las PQRSF, seguido de las quejas con un total del 26%, y en tercer lugar las felicitaciones y manifestaciones de agradecimiento con el 14%, los reclamos interpuestos por medio de la Supersalud se encuentran en cuarto lugar con un equivalente del 12% y por último las sugerencias con un 5%

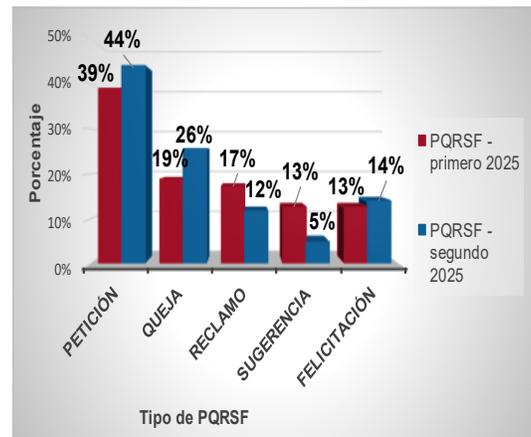
5. Distribución porcentual comparativa de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpuestas durante el primer y segundo trimestre del 2025

Cuadro 5: Comparativo PQRSF primer y segundo trimestre 2025

Trimestre	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
PQRSF - primero 2025	25	12	11	8	8	64
PQRSF - segundo 2025	19	11	5	2	6	43

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025



*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

La figura 5 presenta el comportamiento de las PQRSF de la Unidad de Salud durante el primer y segundo trimestre del año 2025. En ella se observa el porcentaje correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de agradecimiento y felicitaciones interpuestas en cada trimestre.

Se evidencia una leve disminución en la cantidad total de PQRSF durante el segundo trimestre en comparación con el primero. Estas herramientas constituyen un recurso valioso para identificar oportunidades de mejora con base en la percepción de los afiliados.

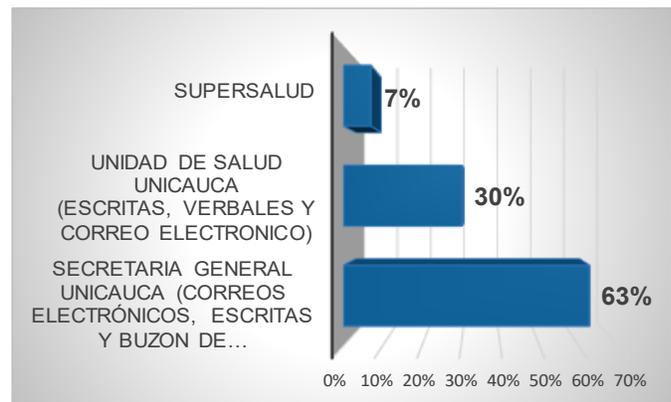
6. Distribución porcentual de canales institucionales y de normatividad utilizados para radicar las PQRSF Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, segundo trimestre del año 2025

**Cuadro 6: Canal institucional utilizado para interponer las PQRSF**

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	27	63%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	13	30%
Supersalud	3	7%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

1) Secretaria General de la Universidad del Cauca, a través de:

- Correos electrónicos: [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto: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](mailto:afiliaciones_siau@unicauca.edu.co)



*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

En la figura 6, se observa que el primer canal utilizado equivalente al 63% 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 30%, y por último las interpuestas por medio de la página de la Supersalud con un 7%

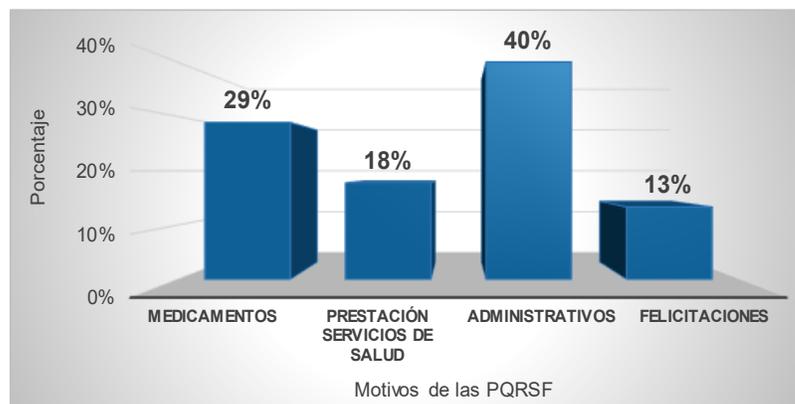
7. Distribución porcentual de las motivaciones a presentar PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, en el segundo trimestre del año 2025

**Cuadro 7: Clasificación de los motivos PQRSF**

Motivo PQRSF	Nro	%
Medicamentos	13	29%
Prestación servicios de salud	8	18%
Administrativos	18	40%
Felicitaciones	6	13%
<b>Totales</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

**Figura 7: Distribución porcentual clasificación de los motivos PQRSF**



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

La figura 7 muestra que las PQRSF fueron clasificadas en cuatro grupos: medicamentos, prestación de servicios de salud, asuntos administrativos y felicitaciones. De los 43 usuarios que interpusieron PQRSF ante la Unidad de Salud, dos presentaron dos motivos en una misma solicitud, lo que da como resultado un total de 45 motivos clasificados. Según esta clasificación, el mayor número de PQRSF corresponde al grupo de motivos administrativos, con un 40%, seguido por las inconformidades relacionadas con la entrega de medicamentos con el 29%. En tercer lugar se ubican los motivos asociados a la prestación de servicios de salud, con un 18%, y finalmente, las manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos, con un 13%.

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



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*



### Cuadro 8: Motivos de las PQRSF

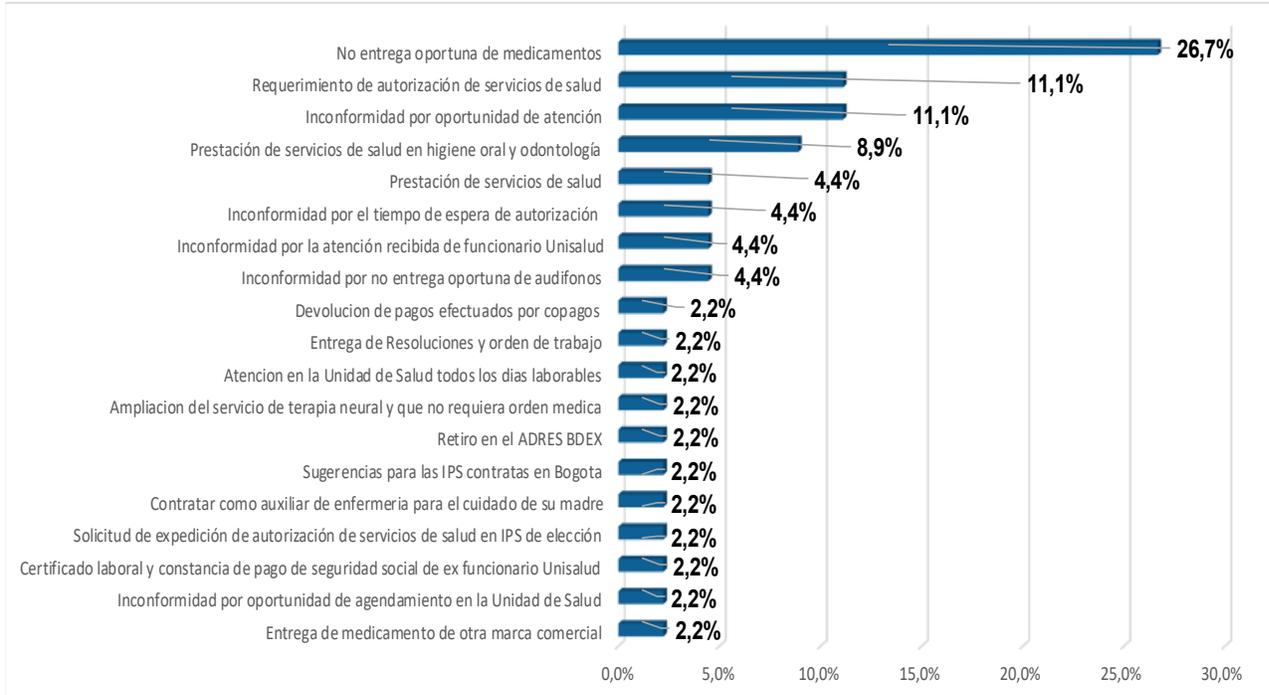
MOTIVOS PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025			
<b>1. Medicamentos</b>			
No entrega oportuna de medicamentos	12	13	29%
Entrega de medicamento de otra marca comercial	1		
<b>2. Prestación servicios médicos</b>			
Inconformidad por oportunidad de atención	5	8	18%
Inconformidad por no entrega oportuna de audifonos	2		
Inconformidad por oportunidad de agendamiento en la Unidad de Salud	1		
<b>3. Administrativas</b>			
Requerimiento de autorización de servicios de salud	5	18	40%
Inconformidad por la atención recibida de funcionario Unisalud	2		
Inconformidad por el tiempo de espera de autorización	2		
Certificado laboral y constancia de pago de seguridad social de ex funcionario Unisalud	1		
Solicitud de expedición de autorización de servicios de salud en IPS de elección	1		
Contratar como auxiliar de enfermería para el cuidado de su madre	1		
Sugerencias para las IPS contratadas en Bogotá	1		
Retiro en el ADRES BDEX	1		
Ampliación del servicio de terapia neural y que no requiera orden médica	1		
Atención en la Unidad de Salud todos los días laborables	1		
Entrega de Resoluciones y orden de trabajo	1		
Devolución de pagos efectuados por copagos	1		
<b>4. Felicitaciones</b>			
Prestación de servicios de salud en higiene oral y odontología	4	6	13%
Prestación de servicios de salud	2		
<b>Total</b>		45	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

**Figura 8: Distribución porcentual motivos de las PQRSF**



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

La figura 8 presenta los principales motivos de las PQRSF radicadas por los usuarios de la Unidad de Salud durante el segundo trimestre del año 2025. El motivo con mayor porcentaje fue la no entrega oportuna de medicamentos, con un 26,7%. Le siguen, con un 11,1% cada uno, el requerimiento de autorización de servicios de salud y la inconformidad por oportunidad en la atención. En cuarto lugar se encuentran las felicitaciones por la prestación de servicios de salud en higiene oral y odontología, con un 8,9%.

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



*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

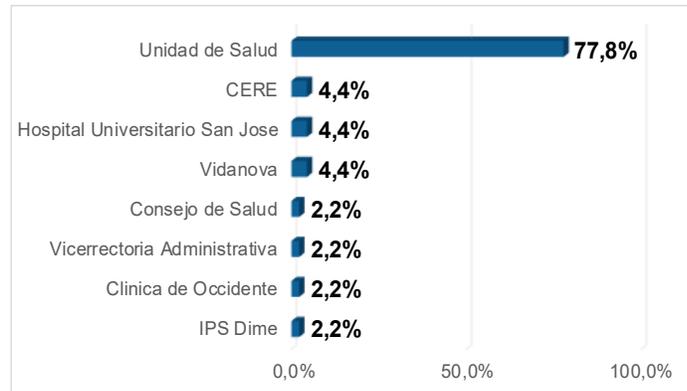
Unidad de Salud – Universidad del Cauca  
Calle 4 # 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1605 – 1601  
unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

**Cuadro 9: Direccionamiento PQRSF**

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	35	77,8%
Vidanova	2	4,4%
Hospital Universitario San Jose	2	4,4%
CERE	2	4,4%
IPS Dime	1	2,2%
Clinica de Occidente	1	2,2%
Vicerrectoria Administrativa	1	2,2%
Consejo de Salud	1	2,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: PQRSF US UC Pop 2 2025

**Figura 9: Distribución porcentual direccionamiento PQRSF**



Fuente: PQRSF US UC Pop 2 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, con un 77,8%. Seguido y con igual porcentaje se encuentran las solicitudes remitidas a las IPS Vidanova, el Hospital Universitario San José y CERE con el 4.4% cada uno. El resto de los direccionamientos se distribuyen con un 2,2% cada uno hacia la Clínica de Occidente, la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad del Cauca y el Consejo de Salud de la Unidad de Salud, y para la Clínica Dime se interpuso una felicitación por los servicios de salud recibidos en esta Institución.



*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

### Observaciones:

La Unidad de Salud de la Universidad del Cauca realizó la socialización y el análisis de las PQRSF presentadas por los afiliados, en conjunto con las áreas involucradas y la Asociación de Usuarios electa. Esta actividad tuvo como propósito buscar soluciones a las necesidades manifestadas por los usuarios, establecer acciones de mejora, fortalecer los diferentes procesos y garantizar un servicio de mayor calidad

Las PQRSF presentadas por los afiliados con relación a dificultades en la atención por parte de IPS externas fueron debidamente direccionadas, con el fin de obtener respuesta por parte de dichas instituciones y asegurar la entrega de soluciones a los usuarios. Actualmente, se continúa realizando seguimiento a las entidades a las cuales se les han remitido estos requerimientos

La Unidad de Salud agradece a los afiliados por manifestar sus inconformidades, ya que estas permiten identificar las dificultades existentes con las IPS contratadas y gestionar planes de mejora para optimizar los servicios de salud ofrecidos a nuestros usuarios

Se realizaron acercamientos con diferentes departamentos de la Universidad del Cauca con el objetivo de solicitar apoyo para el fortalecimiento de la Unidad de Salud. Como resultado, se conformó un comité integrado por representantes de diversos estamentos universitarios, con el propósito de continuar impulsando el mejoramiento y desarrollo de la Unidad de Salud

Se están realizando visitas a las Facultades de la Universidad de Cauca, donde se realizan tamizajes de Riesgo Cerebro cardiovascular, educación de salud mental y física como prevención a enfermedades, y también se esta promocionando las afiliaciones a los docentes y administrativos que cuenten con nombramiento



*Por una Universidad de excelencia y solidaria*