



Unidad de Salud
Atención al Usuario



UNIDAD DE SALUD
Comprometidos con la vida

INFORME PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2025

Oficina Atención al Usuario
Unidad de Salud
Universidad del Cauca
Octubre a diciembre 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 CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025 UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA

La Unidad de Salud, en su calidad de dependencia de la Universidad del Cauca, se rige para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) por lo dispuesto en la Resolución 141 de 2019 y la Resolución 246 de 2020, esta última de carácter transitorio. Dichas disposiciones establecen que la Secretaría General de la Universidad del Cauca es la instancia responsable de tramitar, direccionar y ejercer el control del sistema PQRSF.

El presente informe de PQRSF se elabora con base en el 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 distintos tipos de requerimientos interpuestos por los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo identificar las inconformidades generadas en la prestación de los servicios de salud, con el fin de proponer e implementar acciones de mejora pertinentes.

Es importante precisar que el presente informe no incluye las acciones de tutela, debido a que estas se encuentran bajo la custodia de la Secretaría General de la Universidad del Cauca y son gestionadas por la Oficina Jurídica de la Unidad de Salud.

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

RESULTADOS

El presente informe consolida las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) interpuestas por los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca durante el cuarto trimestre del año 2025. Dichas solicitudes fueron radicadas a través de los canales institucionales dispuestos por la Secretaría General de la Universidad del Cauca, de manera directa en la Unidad de Salud o por medio de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud).

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

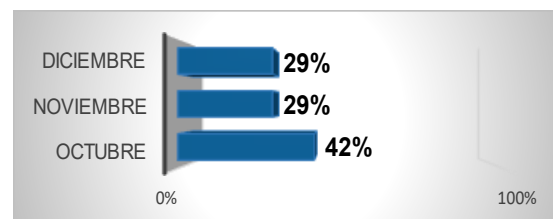
- 1- Distribución porcentual PQRSF recibidas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, cuarto trimestre del año 2025, distribuidas de acuerdo al mes que fueron interpuestas

Cuadro 1: PQRSF cuarto trimestre 2025

Mes	Nº	%
Octubre	13	42%
Noviembre	9	29%
Diciembre	9	29%
Total	31	100%

Fuente: PQRSF US UNICAUCA cuarto trimestre Popayan 2025

Figura 1: Distribucion porcentual PQRSF cuarto trimestre 2025



Fuente: PQRSF US UNICAUCA cuarto trimestre Popayan 2025

En la Figura 1 se evidencia un total de 31 PQRSF interpuestas durante el cuarto trimestre del año 2025. El mes de octubre concentró el mayor número de solicitudes, con el 42 % del total, seguido de los meses de noviembre y diciembre, cada uno con el 29 %.

El principal motivo de las PQRSF estuvo asociado a la inconformidad de los usuarios frente al tiempo de espera para la autorización de los servicios de salud requeridos.

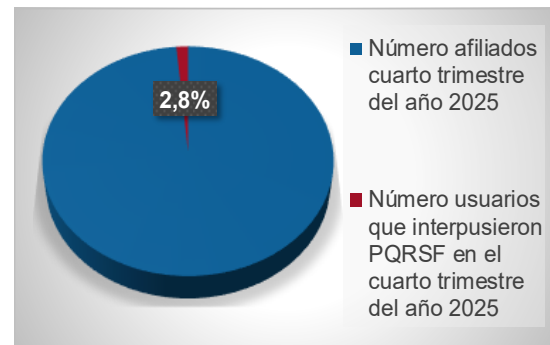
2. Distribución porcentual afiliados que interpusieron PQRSF en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, cuarto trimestre del año 2025, frente a la totalidad de afiliados para el mismo periodo

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

Número afiliados cuarto trimestre del año 2025	Número usuarios que interpusieron PQRSF en el cuarto trimestre del año 2025	Porcentaje peticionarios con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el cuarto trimestre del año 2025
2.191	31	1,4%

Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

La Figura 2 muestra que el 1,4 % de la población afiliada, equivalente a 2.191 personas, ejerció su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF). Dichas manifestaciones fueron tramitadas a través de los canales institucionales dispuestos por la Universidad del Cauca, en cumplimiento del procedimiento establecido para tal fin.

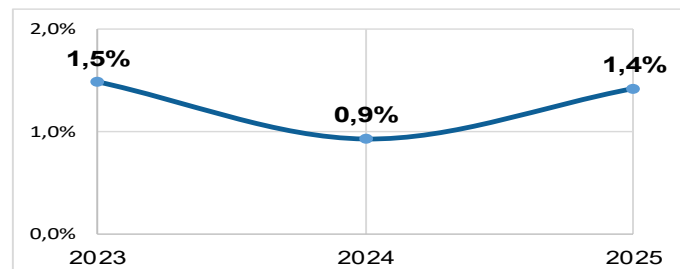
3. Comparativo de las PQRSF interpuestas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, durante los años 2023, 2024 y 2025 en su cuarto trimestre

Cuadro 3: Comparativo PQRSF

Año	Nº	Afiliados
2023	34	2296
2024	21	2252
2025	31	2191

Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

La Figura 3 presenta el comportamiento de las PQRSF registradas en la Unidad de Salud durante el cuarto trimestre de los años 2023, 2024 y 2025. El mayor porcentaje de manifestaciones se evidenció en el año 2023, con un 1,5 % del total de afiliados, seguido del año 2025 con un 1,4 %, y, finalmente, el año 2024 con un 0,9 %. Estos porcentajes fueron calculados con base en la población afiliada correspondiente a cada trimestre analizado.

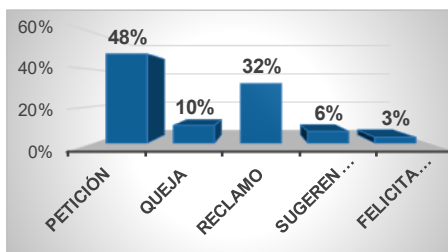
4. Distribución porcentual de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, cuarto trimestre del año 2025, según el tipo de requerimiento realizado por los afiliados a la Unidad de Salud

Cuadro 4: Clasificación de las PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
15	3	10	2	1	31

Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

Figura 4: Distribución porcentual clasificación de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

La Figura 4 presenta la distribución de los tipos de requerimientos formulados por los usuarios de la Unidad de Salud durante el cuarto trimestre del año 2025. Las peticiones constituyeron la categoría más frecuente, al representar el 48 % del total de las PQRSF, seguidas de los reclamos, con un 32 %. En tercer lugar se ubicaron las quejas, con un 10 %, seguidas de las sugerencias, con un 6 %, y, finalmente, las felicitaciones y manifestaciones de agradecimiento, con un 3 %.

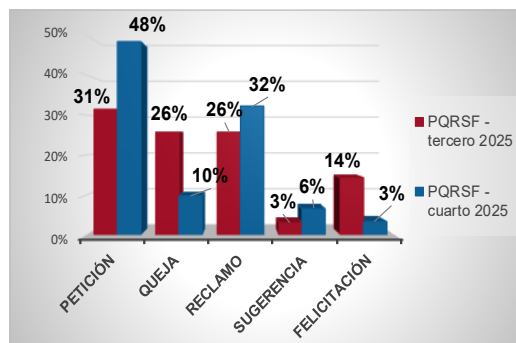
5. Distribución porcentual comparativa de las PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, interpuestas durante el tercer y cuarto trimestre del 2025

Cuadro 5: Comparativo PQRSF tercer y cuarto trimestre 2025

Trimestre	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
PQRSF - tercero 2025	11	9	9	1	5	35
PQRSF - cuarto 2025	15	3	10	2	1	31

Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

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

Se observa una leve disminución en el número total de PQRSF durante el cuarto trimestre en comparación con el tercero. No obstante, estas manifestaciones continúan constituyéndose en un insumo valioso para la identificación de oportunidades de mejora, a partir de la percepción y experiencia de los afiliados frente a los servicios prestados.

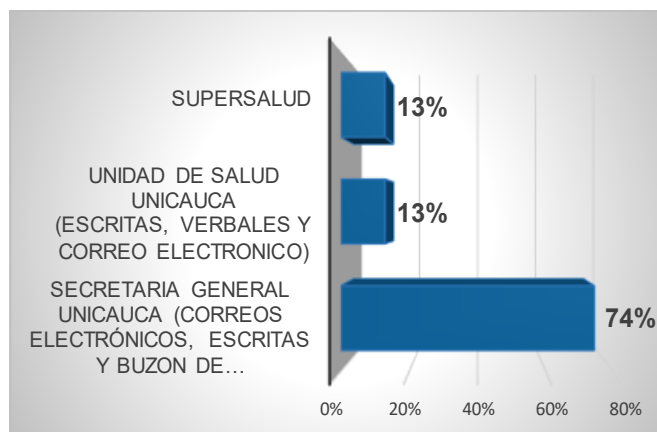
6. Distribución porcentual de canales institucionales y de normatividad utilizados para radicar las PQRSF Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, cuarto trimestre del año 2025

Cuadro 6: Canal institucional utilizado para interponer las PQRSF

Canal Utilizado	Nro	%
Secretaria General Unicauca (correos electrónicos, escritas y buzón de sugerencias)	23	74%
Unidad de Salud Unicauca (Escritas, Verbales y correo electrónico)	4	13%
Supersalud	4	13%
Total	31	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

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



Fuente: PQRSF US UC Pop 4 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 utilizados por los usuarios para interponer las PQRSF durante el cuarto trimestre del año 2025. El principal medio empleado fue la ventanilla única, el buzón de sugerencias o el correo electrónico de la Secretaría General de la Universidad del Cauca, que concentró el 74 % del total de los requerimientos. En menor proporción, se encuentran las solicitudes radicadas directamente en la Unidad de Salud y aquellas presentadas a través de la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud), cada una con un 13 %.

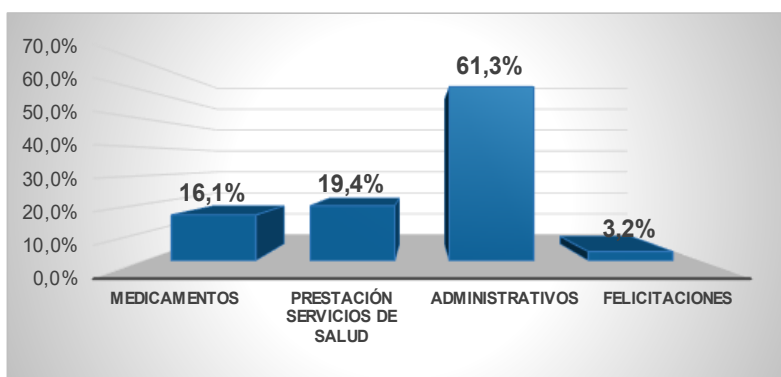
7. Distribución porcentual de las motivaciones a presentar PQRSF Unidad de Salud Universidad del Cauca, en el cuarto trimestre del año 2025

Cuadro 7: Clasificación de los motivos PQRSF

Motivo PQRSF	Nro	%
Medicamentos	5	16,1%
Prestación servicios de salud	6	19,4%
Administrativos	19	61,3%
Felicitaciones	1	3,2%
Totales	31	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

Figura 7: Distribución porcentual clasificación de los motivos PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

La Figura 7 presenta la clasificación de las PQRSF en cuatro categorías: medicamentos, prestación de servicios de salud, asuntos administrativos y felicitaciones. Según esta clasificación, el mayor porcentaje de PQRSF corresponde a motivos administrativos, con un 61,3 %, seguido de los relacionados con la prestación de servicios de salud, con un 19,4 %. En tercer lugar se encuentran las inconformidades relacionadas con la entrega de medicamentos, con un 16,1 %, y, finalmente, las manifestaciones de felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos, que representan un 3,2 %.

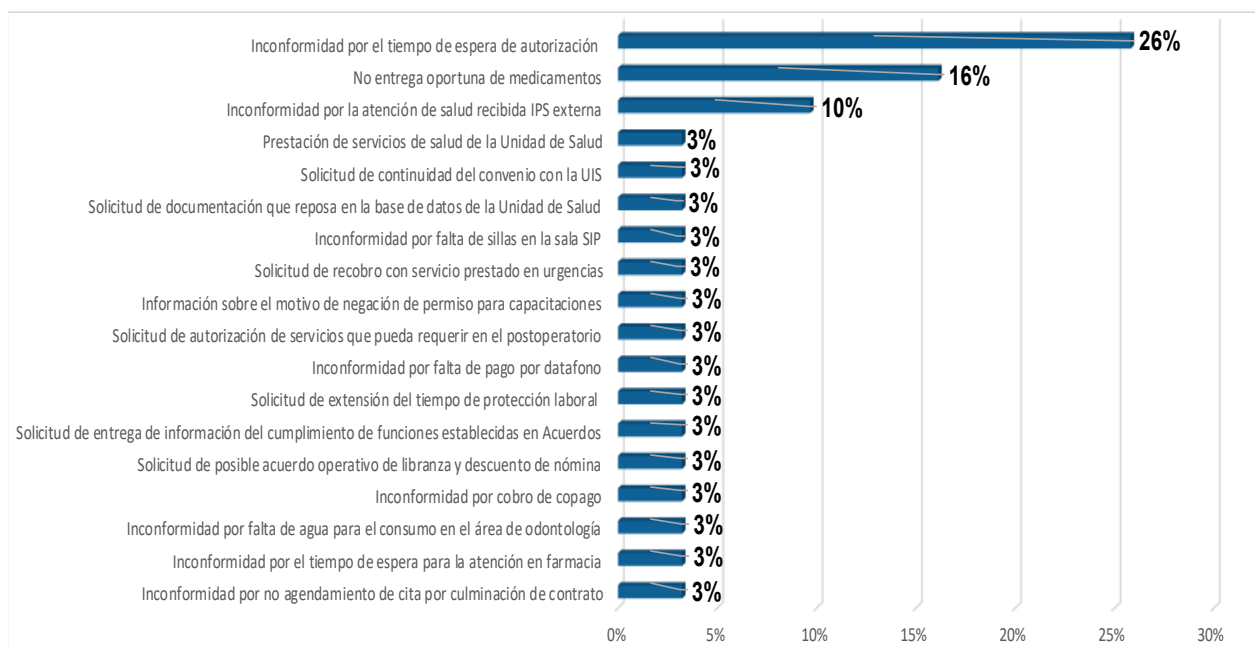
8. Relación de los motivos de las PQRSF presentadas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca, cuarto trimestre del año 2025

Cuadro 8: Motivos de las PQRSF

MOTIVOS PQRSF CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025			
1. Medicamentos			
No entrega oportuna de medicamentos	5	5	16%
2. Prestación servicios médicos			
Inconformidad por la atención de salud recibida IPS externa	3	6	19%
Inconformidad por no agendamiento de cita por culminación de contrato	1		
Inconformidad por el tiempo de espera para la atención en farmacia	1		
Inconformidad por falta de agua para el consumo en el área de odontología	1		
3. Administrativas			
Inconformidad por el tiempo de espera de autorización	8	19	61%
Inconformidad por cobro de copago	1		
Solicitud de posible acuerdo operativo de libranza y descuento de nómina	1		
Solicitud de entrega de información del cumplimiento de funciones establecidas en Acuerdos	1		
Solicitud de extensión del tiempo de protección laboral	1		
Inconformidad por falta de pago por datafono	1		
Solicitud de autorización de servicios que pueda requerir en el postoperatorio	1		
Información sobre el motivo de negación de permiso para capacitaciones	1		
Solicitud de recobro con servicio prestado en urgencias	1		
Inconformidad por falta de sillas en la sala SIP	1		
Solicitud de documentación que reposa en la base de datos de la Unidad de Salud	1		
Solicitud de continuidad del convenio con la UIS	1		
4. Felicitaciones			
Prestación de servicios de salud de la Unidad de Salud	1	1	3%
Total		31	100%

Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

Figura 8: Distribución porcentual motivos de las PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

La Figura 8 presenta los principales motivos de las PQRSF radicadas por los usuarios de la Unidad de Salud durante el cuarto trimestre del año 2025. El motivo con mayor porcentaje fue la inconformidad por el tiempo de espera de autorización, con un 26 %. Le sigue, con un 16 %, la inconformidad por la no entrega oportuna de medicamentos. En tercer lugar se encuentra la inconformidad por la atención de salud recibida en IPS externa, con un 10 %. Los demás motivos representan un 3 % cada uno.

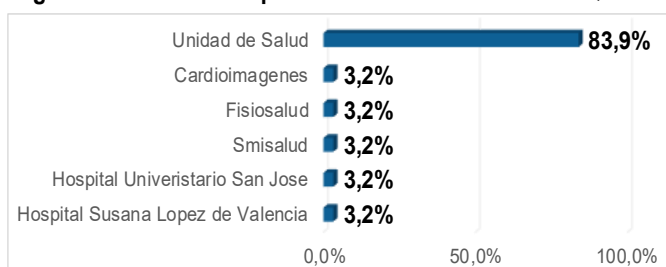
9. Distribución porcentual del direccionamiento de las PQRSF presentadas por los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, cuarto trimestre del año 2025

Cuadro 9: Direccionamiento PQRSF

Direccionamiento PQRSF	Nro	%
Unidad de Salud	26	83,9%
Hospital Susana Lopez de Valencia	1	3,2%
Hospital Univeristario San Jose	1	3,2%
Smisalud	1	3,2%
Fisiosalud	1	3,2%
Cardioimagenes	1	3,2%
Total	31	100,0%

Fuente: PQRSF US UC Pop 4 2025

Figura 9: Distribución porcentual direccionamiento PQRSF



Fuente: PQRSF US UC Pop 4 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 83,9 % del total. En menor proporción, se ubican las remisiones a otras entidades, incluyendo el Hospital Susana López de Valencia, el Hospital Universitario San José, Smisalud, Fisiosalud y Cardioimágenes, cada una con un 3,2 %.

Observaciones:

Durante el cuarto trimestre del año 2025, se registraron un total de 31 PQRSF por parte de los usuarios de la Unidad de Salud, lo que representa el 1,4 % de la población afiliada. Esto evidencia un nivel bajo de participación activo de los usuarios en la manifestación de sus solicitudes, quejas y sugerencias.

La categoría más frecuente de requerimientos fueron las peticiones (48 %), seguidas de los reclamos (32 %) y las quejas (10 %), mientras que las sugerencias y felicitaciones representaron menores proporciones, evidenciando que la mayoría de los usuarios buscan respuestas a necesidades o problemas específicos.

En cuanto a los motivos de las PQRSF, los asuntos administrativos concentraron el mayor porcentaje (61,3 %), seguidos por la prestación de servicios de salud (19,4 %) y la entrega de medicamentos (16,1 %). Esto indica que la gestión interna y los procesos administrativos son áreas clave para la mejora continua de la Unidad de Salud.

Los canales más utilizados por los usuarios fueron la ventanilla única, el buzón de sugerencias y el correo electrónico de la Secretaría General (74 %), lo que demuestra que la población afiliada conoce los canales institucionales y de normatividad utilizados para radicar las PQRSF.

La mayoría de las PQRSF se dirigieron directamente a la Unidad de Salud (83,9 %), en su calidad de EPS e IPS, mientras que una proporción menor se remitió a otras entidades del sector. Esto evidencia la necesidad de continuar implementando planes de mejora que permitan reducir la recurrencia de estos requerimientos.

Las PQRSF constituyen un insumo valioso para identificar oportunidades de mejora, ya que permiten a la Unidad de Salud implementar acciones que fortalezcan la calidad de los servicios prestados y optimicen la experiencia de los afiliados.

La Unidad de Salud ha gestionado la socialización y el análisis de las PQRSF en conjunto con las áreas involucradas y la Asociación de Usuarios, con el objetivo de implementar acciones de mejora y fortalecer los procesos, demostrando un compromiso constante 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.



Unidad de Salud **Atención al Usuario**

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

**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

