



A continuación, se presenta el cuadro N°1 en el cual se resumen las PQRS presentadas en el primer trimestre del 2026 en la IPS UNIVERSIDAD CES.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANTIDAD	
Derecho de petición	EPS SURA	40
	IPS Universidad CES	20
Tutela contra asegurador	24	
Queja	3	
Sugerencia	4	
Tutela contra IPS	1	
Felicitación	1	
Total	93	

MEDIO DE RECEPCIÓN

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANALES DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Derecho de petición	Correo electrónico	43
	Buzón de sugerencias	10
	Página WEB	5
	Presencial	2
Tutela contra asegurador (EPS)	Correo electrónico	24
Queja	Buzón de sugerencias	3
Sugerencia	Buzón de sugerencias	4
Tutela contra IPS	Correo electrónico	1
Felicitación	Buzón de sugerencias	1
Total		93



CATEGORIZACION DE LAS MANIFESTACIONES

Con el fin de analizar detalladamente las manifestaciones presentadas durante el trimestre, se realiza una categorización de los motivos, lo que permite agruparlas y posteriormente definir planes de mejora integrales. Para este análisis, se tienen en cuenta únicamente las manifestaciones recibidas directamente por la IPS, dado que aquellas direccionadas por EPS Sura corresponden, en su mayoría, a situaciones originadas en otros prestadores o en procesos propios del asegurador, las cuales son remitidas a la IPS para la gestión de la contingencia.

Categorización de las quejas y las sugerencias	Cantidad
Relacionado con el proceso de asignación de citas (Acceso, oportunidad)	10
Relacionado con la oportunidad en la atención por el personal administrativo	2
Relacionado con el proceso de atención por el profesional/estudiante (diagnóstico, tratamiento, cuidado, remisión)	2
Relacionado con la infraestructura y el ambiente físico	4
Relacionado con políticas y proceso internos de la institución	3
Relacionado con la oportunidad en la atención por el profesional/estudiante	2
Relacionado con el cobro de tarifas o copagos	2
Relacionado con trámites administrativos	1
Relacionado con el trato del personal asistencial	1
Relacionado con el parqueadero de vehículos	1
Total	28



PLAN DE MEJORA

Con el fin de tomar acciones para que las manifestaciones sean solucionadas de raíz y no vuelvan a presentarse en próximas oportunidades se realiza un plan de mejora más a fondo para las manifestaciones que se hayan presentado en varias ocasiones durante el trimestre. A continuación, se muestra el cuadro con la respectiva acción de mejora programada.

Categoría evaluada	Cantidad	Plan de acción	Responsable	Fecha de Seguimiento
Relacionado con el proceso de asignación de citas (Acceso, oportunidad)	10	<p>Derivado de una queja por la falta de empalme y seguimiento en la atención de los estudiantes de odontología, se identifican debilidades en la continuidad del proceso asistencial.</p> <p>Como acción de mejora, se está implementando una prueba piloto de agendamiento de citas mediante un sistema sistematizado, con el fin de centralizar la información, fortalecer la trazabilidad y garantizar la continuidad en la atención.</p> <p>Derivado de quejas por dificultades en la comunicación a través de WhatsApp, asociadas a la gestión de mensajes únicamente por orden de llegada, se identifican debilidades en la priorización y oportunidad de la atención.</p> <p>Como acción de mejora, la</p>	Gerencia - coordinación de calidad	30/06/2026



		IPS evalúa la implementación de una plataforma especializada que permita gestionar y priorizar los mensajes, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la asignación de cupos, fortaleciendo la oportunidad en la atención.		
Relacionado con la oportunidad en la atención por el personal administrativo	2	Se evidenciaron llegadas tardías del personal, afectando la oportunidad en la atención. Se realizó la socialización y refuerzo del cumplimiento de los horarios establecidos, y actualmente se está realizando seguimiento al registro de ingreso y salida, con el fin de garantizar la continuidad y oportunidad en la prestación del servicio.	Coordinador del servicio de psicología	Cerrado
Relacionado con el proceso de atención por el profesional/estudiante (diagnóstico, tratamiento, cuidado, remisión)	2	Se evidenciaron prescripciones de medicamentos que no cumplen con los requisitos normativos. Se define como acción de mejora la socialización a los profesionales de salud de los requisitos para la correcta prescripción, mediante comunicación oficial, con el fin de fortalecer la adherencia a lo establecido en la Resolución 1403 de 2007, garantizando la seguridad del paciente y	Regente de farmacias	30/04/2026



		la continuidad del cuidado.		
Relacionado con la infraestructura y el ambiente físico	3	De acuerdo con las PQRS recibidas, se identifican inconformidades relacionadas con la organización de los consultorios, el estado de las placas de reconocimiento al ingresar a la institución y condiciones de infraestructura insuficientes en el área de dermatología frente al volumen de pacientes; como acción de mejora, la IPS realizará una evaluación técnica orientada al mantenimiento de las placas de reconocimiento y a la proyección de mejoras en los espacios físicos, incluyendo la remodelación del servicio de fototerapia, con el fin de fortalecer las condiciones del servicio y mejorar la experiencia del usuario.	Gerencia	30/06/2026
Relacionado con políticas y proceso internos de la institución	3	Derivado de quejas por tiempos prolongados en el proceso de admisión, asociados a la necesidad de desplazamiento del paciente entre recepción del servicio, caja y facturación, se identifican debilidades en la oportunidad y experiencia del usuario. Como acción de mejora, la IPS se encuentra desarrollando un proyecto	Gerencia, Analista de caja y facturación y coordinación de Calidad	30/09/2026



		para la unificación de estos procesos en un único punto de admisiones, con el fin de optimizar los tiempos de atención, mejorar el flujo del paciente y fortalecer la oportunidad en la prestación del servicio.		
Relacionado con la oportunidad en la atención por el profesional/estudiante	2	De acuerdo con la PQRS presentada, se evidenció inconformidad del usuario por retraso en la atención por parte del profesional en medicina deportiva, se realizó retroalimentación al profesional sobre la importancia del cumplimiento de los horarios asignados, con el fin de no afectar la calidad del servicio. Se ha efectuado seguimiento, evidenciando mejoría en la puntualidad; no obstante, se continuará con el monitoreo permanente para prevenir la reincidencia de este tipo de situaciones.	Coordinadores de los servicios	Cerrado
Relacionado con el cobro de tarifas o copagos	2	De acuerdo con las PQRS recibidas, se identifican inconformidades relacionadas con los costos del servicio de parqueadero y con algunos procedimientos asistenciales. Como acción de mejora, la IPS fortalecerá la comunicación con los usuarios sobre las condiciones del servicio de	Calidad	Cerrado



UNIVERSIDAD CES
Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

		parqueadero y de los procesos asistenciales y, considerando que ninguno de estos aspectos es susceptible de modificación, se definió el uso de herramientas gráficas para socializar de manera clara y oportuna la información institucional que pueda impactar la atención, con el fin de gestionar expectativas y mejorar la experiencia del usuario.		
--	--	---	--	--

Elizabeth Barrientos Rojas- Lorena Valencia Quiroz.

Coordinadora de calidad IPS Universidad CES -Auxiliar de calidad y atención al usuario