



A continuación, se presenta el cuadro N°1 en el cual se resumen las PQRS presentadas en el tercer trimestre del 2025 en la IPS UNIVERSIDAD CES.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANTIDAD
Felicitación	3
Petición	5
Queja	20
Sugerencia	4
TOTAL	32

MEDIO DE RECEPCIÓN

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANALES DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
<i>Felicitación</i>	<i>Buzón de sugerencias</i>	3
<i>Petición</i>	<i>Buzón de sugerencias</i>	1
	<i>Página Web</i>	3
	<i>Presencial</i>	1
<i>Queja</i>	<i>Buzón de sugerencias</i>	13
	<i>Correo electrónico</i>	3
	<i>Página WEB</i>	1
	<i>Presencial</i>	3
<i>Sugerencia</i>	<i>Buzón de sugerencias</i>	4
TOTAL		32



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

CATEGORIZACION DE LAS QUEJAS

Con el fin de analizar detalladamente las quejas presentadas en el semestre se realiza una categorización de los motivos de quejas, esto nos permita agruparlas para definir posteriormente planes de mejora integrales.

Categorización de las quejas y las sugerencias	Cantidad
Dificultades para comunicarse con la línea telefónica	2
Demora en la atención y en trámites administrativos	1
Inconformidad con la atención por motivo de retrasos y mal gestión del tratamiento	4
Inconformidad con la atención por motivo de políticas y/o procesos internos de la IPS	2
Mala atención y actitud por parte del personal administrativo	4
Mala atención y actitud por parte del personal asistencial	5
Deficiencia en infraestructura o en su mantenimiento	1
Total	19

PLAN DE MEJORA

Con el fin de tomar acciones para que las quejas sean solucionadas de raíz y no vuelvan a presentarse en próximas oportunidades se realiza un plan de mejora más a fondo para las quejas 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	Plan de acción	Responsable	Fecha de seguimiento
Dificultades para comunicarse con la línea telefónica	Junto con el área de TI se implementó el Contact Center institucional para garantizar una atención oportuna y reducir los tiempos de espera en los diferentes canales de contacto	Gerencia - coordinación de calidad	Mensualmente



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINECUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

Inconformidad con la atención por motivo de políticas y/o procesos internos de la IPS	Se implementan mecanismos de notificación oportuna al usuario ante cambios o cancelaciones de citas y se revisan las políticas de cobro por copias de documentos e historias clínicas para garantizar que estén alineadas con la normatividad vigente y se comunican con el área de archivo.	Gerencia - coordinación de calidad	Semestralmente
Mala atención y actitud por parte del personal asistencial	Se hace retroalimentación en cada caso particular con su jefe inmediato	Coordinación de calidad- Coordinadores de los servicios	Mensualmente
Mala atención y actitud por parte del personal administrativo	Se hace retroalimentación en cada caso particular con su jefe inmediato	Coordinación de calidad- Coordinadores de los servicios	Mensualmente
Deficiencia en infraestructura o en su mantenimiento	Se hacen reparaciones puntuales de acuerdo con la queja presentada	Gerencia - coordinación de calidad	Semestralmente
Demora en la atención y en trámites administrativos	Se le recuerda al paciente la importancia de llegar 20 minutos antes a la cita, esto con el fin de realizar los diferentes trámites administrativos que deben llevarse a cabo en la institución y que son requisitos institucionales para dar cumplimiento a la diferente normativa del sector salud	Analista de procesos financieros	Semestralmente
Inconformidad con la atención por motivo de retrasos y mal gestión del tratamiento	Se hace revisión de los casos específicos y se da respuesta a los pacientes.	Coordinación de calidad- Coordinadores de los servicios	Mensualmente

Elizabeth Barrientos Rojas- Lorena Valencia Quiroz.

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