



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

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANTIDAD
Felicitación	1
Queja	18
Reclamo	1
Sugerencia	4
TOTAL	24

MEDIO DE RECEPCIÓN

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANALES DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
<i>Felicitación</i>	<i>Buzón de sugerencias</i>	1
<i>Queja</i>	<i>Buzón de sugerencias</i>	11
	<i>Correo electrónico</i>	2
	<i>Página WEB</i>	1
	<i>Presencial</i>	3
	<i>Telefónico</i>	1
<i>Reclamo</i>	<i>Buzón de sugerencias</i>	1
<i>Sugerencia</i>	<i>Buzón de sugerencias</i>	4
TOTAL	24	



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

CATEGORIZACION DE LAS MANIFESTACIONES

Con el fin de realizar un análisis detallado de las manifestaciones recibidas (quejas, peticiones, reclamos y sugerencias) durante el cuarto trimestre de 2025, se efectuó una categorización de los motivos reportados por los usuarios. Esta clasificación permite agrupar las manifestaciones según su causa principal, facilitando su análisis y la posterior definición de acciones y planes de mejora orientados al fortalecimiento de la calidad del servicio.

Categorización de las quejas, reclamos y sugerencias	Cantidad
Dificultades para comunicarse con la línea telefónica	4
Demora en la atención y en trámites administrativos	2
Inconformidad con la atención por motivo de retrasos y mal gestión del tratamiento	2
Inconformidad con la atención por motivo de políticas y/o procesos internos de la IPS	4
Mala atención y actitud por parte del personal administrativo	5
Mala atención y actitud por parte del personal asistencial	2
Deficiencia en infraestructura o en su mantenimiento	3
Seguridad del paciente y pertenencias	1
Total	23

PLAN DE MEJORA

Con el propósito de intervenir las causas que originan las quejas y prevenir su recurrencia, se realizó un análisis detallado de las manifestaciones que se presentaron de forma repetitiva durante el trimestre. Con base en los hallazgos, se definieron acciones de mejora orientadas a la solución de las causas identificadas. A continuación, se presenta el cuadro con las acciones de mejora programadas.



Categoría evaluada	Cantidad	Plan de acción	Responsable	Fecha de seguimiento
Dificultades para comunicarse con la línea telefónica	4	De acuerdo con las quejas recibidas, se evidencian tiempos prolongados de espera y dificultades en la atención del call center a través del WhatsApp para la asignación de citas. Como acción de mejora, la IPS está analizando la implementación de una plataforma especializada que permita ordenar y priorizar los mensajes, reducir los tiempos de respuesta y optimizar la gestión de turnos, mejorando así la oportunidad en la atención.	Gerencia - coordinación de calidad	01/02/2026
Inconformidad con la atención por motivo de políticas y/o procesos internos de la IPS	3	Se implementarán controles más estrictos en la verificación de insumos y proveedores para garantizar que los productos cumplan con criterios adecuados para garantizar las condiciones de seguridad, privacidad. De igual manera, se fortalecerá la socialización clara y oportuna de la información relacionada con cobros y tarifas institucionales, promoviendo mayor transparencia y satisfacción en los usuarios	Gerencia - coordinación de calidad	01/04/2026
Mala atención y actitud por parte del personal asistencial	2	De acuerdo con las quejas recibidas relacionadas con presuntas actitudes inadecuadas en la atención y con la supervisión durante los procedimientos, se realizó retroalimentación individual en cada caso con el jefe inmediato correspondiente. Se reforzó la importancia del trato respetuoso, la comunicación adecuada y el	Coordinación de calidad- Coordinadores de los servicios	Realizado



UNIVERSIDAD CES
Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

		cumplimiento de los lineamientos institucionales frente al acompañamiento y supervisión en un entorno universitario.		
Mala atención y actitud por parte del personal administrativo	6	De acuerdo con las quejas recibidas relacionadas con presunto trato inadecuado por parte de personal asistencial, administrativo y de seguridad, así como con situaciones de comunicación poco clara y demoras en la atención, se realizó retroalimentación individual en cada caso con el jefe inmediato correspondiente. Se reforzó la importancia del trato respetuoso, la comunicación asertiva, la claridad en la información brindada a los usuarios y el cumplimiento de los protocolos institucionales en todos los puntos de atención.	Coordinación de calidad- Coordinadores de los servicios	Realizado
Deficiencia en infraestructura o en su mantenimiento	3	De acuerdo con las solicitudes relacionadas con la temperatura del aire acondicionado y el servicio de televisión en la sala de espera, se realizan reparaciones y ajustes puntuales según la queja presentada, con el fin de mejorar las condiciones de comodidad para los usuarios. Estas acciones buscan optimizar el ambiente físico y hacer más agradable el tiempo de permanencia en la institución.	Gerencia - coordinación de infraestructura	Realizado
Demora en la atención y en trámites administrativos	2	Con el fin de prevenir demoras y errores administrativos, la IPS fortalecerá la verificación de los datos de contacto, confirmando directamente con el acudiente principal la información relacionada con citas y cancelaciones. Asimismo, se implementará un doble chequeo en los procesos de admisión y	Coordinación de calidad- Coordinadores de los servicios	01/04/2026



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

		validación de documentos para evitar confusiones que generen tiempos de espera innecesarios.		
Inconformidad con la atención por motivo de retrasos y mal gestión del tratamiento	2	De acuerdo con las quejas por la suspensión temporal del servicio de fototerapia y la falta de notificación oportuna, se evaluarán alternativas complementarias de comunicación para reforzar el aviso de cambios de horario o cierres. Asimismo, se recuerda que las carteleras y puntos de atención son los canales oficiales para informar novedades del servicio, con el fin de evitar desplazamientos innecesarios.	Coordinación de calidad- Coordinadores de los servicios	Realizado

Elizabeth Barrientos Rojas- Lorena Valencia Quiroz.

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