



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

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

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANTIDAD	
Derecho de petición	EPS SURA	43
	IPS Universidad CES	33
Tutela contra asegurador	20	
Felicitación	18	
Queja	4	
Sugerencia	2	
Tutela contra IPS	1	
Total	121	

MEDIO DE RECEPCIÓN

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANALES DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Derecho de petición	Correo electrónico	54
	Buzón de sugerencias	21
	Presencial	1
Tutela contra asegurador (EPS)	Correo electrónico	20
Felicitación	Página web	18
Queja	Correo electrónico	3
	Presencial	1
Sugerencia	Buzón de sugerencias	2
Tutela contra IPS	Correo electrónico	1
Total	121	



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

CATEGORIZACION DE LAS MANIFESTACIONES

Con el fin de analizar de manera detallada las manifestaciones recibidas durante el trimestre, estas se clasifican por motivo, lo que permite su agrupación e identificación de tendencias para la formulación de planes de mejora integrales.

Para este análisis se incluyen únicamente las manifestaciones dirigidas directamente a la IPS Universidad CES en cualquiera de sus sedes. Se excluyen las manifestaciones remitidas por EPS Sura, ya que, en su mayoría, corresponden a situaciones originadas en otros prestadores o a procesos propios del asegurador. En estos casos, la IPS Universidad CES participa únicamente en la gestión de la contingencia o en la atención de los requerimientos trasladados por la EPS, por lo que su inclusión podría generar sesgos en el análisis de las causas y en la definición de las acciones de mejora institucionales.

Categorización de las quejas y las sugerencias	Cantidad
Relacionado con la infraestructura y el ambiente físico	14
Relacionado con el proceso de asignación de citas (Acceso, oportunidad)	8
Relacionado con el proceso de atención por el profesional/estudiante (diagnóstico, tratamiento, cuidado, remisión)	7
Relacionado con la oportunidad en la atención por el profesional/estudiante	5
Relacionado con el trato del personal asistencial	2
Relacionado con equipos biomédicos	2
Relacionado con el cobro de tarifas o copagos	1
Relacionado con trámites administrativos	1
Total	40

**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 la infraestructura y el ambiente físico	14	De acuerdo con las PQRS recibidas, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con las condiciones de infraestructura del área de fototerapia, así como inconformidades generadas por la ejecución de trabajos de adecuación durante horarios laborales. Como plan de mejora, la IPS realizó la remodelación y adecuación de los espacios físicos del servicio de fototerapia, adicionalmente, se estableció con el área encargada de infraestructura, que las futuras intervenciones de mantenimiento o adecuación sean programadas en horarios en los que no se tenga atención a pacientes, garantizando la seguridad, tranquilidad y continuidad del servicio.	Gerencia	Cerrada
Relacionado con el proceso de asignación de citas (Acceso, oportunidad)	8	De acuerdo con las PQRS presentadas, se identificaron oportunidades de mejora en los procesos de agendamiento, continuidad de los tratamientos, comunicación con los usuarios y articulación entre las áreas asistenciales y administrativas. Se	Calidad	Cerrada



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

		realizó retroalimentación al personal asistencial, administrativo, docentes y estudiantes sobre la importancia del cumplimiento de las agendas, la confirmación oportuna de las citas, el seguimiento a los pacientes y la gestión eficiente de los procesos internos, con el fin de fortalecer la oportunidad en la atención, disminuir las barreras de acceso y mejorar la satisfacción de los usuarios.		
Relacionado con el proceso de atención por el profesional/ estudiante (diagnóstico, tratamiento, cuidado, remisión)	7	De acuerdo con las PQRS presentadas, se identificaron oportunidades de mejora en la comunicación con los usuarios, la atención humanizada, la continuidad de los tratamientos y el adecuado registro de la historia clínica. Se realizó retroalimentación al personal asistencial sobre la importancia de brindar información clara y oportuna, fortalecer la empatía durante la atención y garantizar registros clínicos completos y de calidad, con el fin de mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios.	Calidad	Cerrada
Relacionado con la oportunidad en la atención por el profesional/ estudiante	5	De acuerdo con la PQRS presentadas, se evidenció inconformidad de los usuarios por retraso en la atención por parte de los estudiantes del posgrado de periodoncia, se realizó retroalimentación a Los docentes sobre la importancia del cumplimiento de los horarios asignados, con el fin de no afectar la calidad del servicio.	Director del programa	Cerrado



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

Relacionado con el trato del personal asistencial	2	De acuerdo con las PQRS recibidas, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la Fortalecer la cultura de servicio orientadas a mejorar el trato humanizado, la comunicación, el respeto y la oportunidad en la atención al usuario.	Gerencia y coordinadores del servicio	30/09/2026
Relacionado con equipos biomédicos	2	De acuerdo con las PQRS presentadas, se evidenció la necesidad de mejorar la dotación de los consultorios y las condiciones de bioseguridad en el uso de los equipos biomédicos. En respuesta a ello, se están realizando acciones orientadas al mantenimiento de los implementos, la mejora de la dotación y el fortalecimiento de los protocolos de limpieza y desinfección, con el fin de garantizar una atención segura, confortable y de calidad para los usuarios.	Ingeniero biomédico y coordinador del servicio	30/09/2026

Elizabeth Barrientos Rojas- Lorena Valencia Quiroz.

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