



INFORME GESTIÓN DE PQRS

El siguiente cuadro resume las PQRS recibidas en la IPS Universidad CES durante el tercer trimestre de 2026.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANTIDAD	
Derecho de petición	IPS Universidad CES	31
	EPS SURA	23
Felicitación	15	
Tutela contra asegurador (EPS)	14	
Queja	5	
Tutela contra IPS	3	
Sugerencia	1	
Total	92	

CANAL DE RECEPCIÓN

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Derecho de petición	Remitido por asegurador	26
	Correo electrónico	16
	Buzón de sugerencias	9
	Presencial	2
	Página web	1
Tutela contra asegurador (EPS)	Remitido por asegurador	14
Felicitación	Página web	9
	Buzón de sugerencias	4
	Correo electrónico	1
	WhatsApp	1
Queja	Presencial	3
	Correo electrónico	2
Sugerencia	Correo electrónico	1
Tutela contra IPS	Correo electrónico	3
Total	92	



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

CATEGORIZACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

Las manifestaciones recibidas durante el trimestre se clasifican por motivo. Esta clasificación permite agruparlas, identificar tendencias y formular planes de mejora integrales. El análisis incluye únicamente las manifestaciones dirigidas directamente a la IPS Universidad CES en cualquiera de sus sedes.

Se excluyen las manifestaciones remitidas por EPS Sura que no constituyen una inconformidad con la IPS. Corresponden a situaciones originadas en otros prestadores o a procesos propios del asegurador que este no ha logrado resolver y que traslada a la IPS para mejorar su oportunidad. En estos casos, la IPS Universidad CES solo participa en la gestión de la contingencia o en la atención de los requerimientos trasladados por la EPS. Por ello, incluirlas podría sesgar el análisis de causas y la definición de las acciones de mejora institucionales.

En consecuencia, de las 92 manifestaciones recibidas se analizan 40, una vez excluidas las felicitaciones (15), las tutelas contra el asegurador (14) y los derechos de petición remitidos por EPS Sura (23).

Categorización de las manifestaciones de inconformidad	Cantidad
Relacionado con el proceso de asignación de citas (Acceso, oportunidad)	8
Relacionado con equipos biomédicos	7
Relacionado con el proceso de atención por el profesional/estudiante (diagnóstico, tratamiento, cuidado, remisión)	8
Relacionado con políticas y procesos internos de la institución	5
Relacionado con trámites administrativos	3
Relacionado con la infraestructura y el ambiente físico	2
Relacionado con el trato del personal administrativo	2
Relacionado con el cobro de tarifas o copagos	2
Relacionado con el parqueadero de vehículos	1
Relacionado con la oportunidad en la atención por el profesional/estudiante	1
Relacionado con el trato del personal asistencial	1
Total	40

**PLAN DE MEJORA**

Con el fin de que las manifestaciones se resuelvan desde su causa raíz y no vuelvan a presentarse, se formula un plan de mejora para aquellas que se presentaron de manera reiterada durante el trimestre. Los casos aislados no se incluyen, dado que no permiten establecer una tendencia que justifique acciones de mejora institucionales. A continuación, se presenta el cuadro con las acciones de mejora programadas.

Categoría evaluada	Cantidad	Plan de acción	Responsable	Estado
Relacionado con el proceso de asignación de citas (Acceso, oportunidad)	8	<p>Analizadas las PQRS presentadas, se identificaron tres grupos principales de causas. El primero corresponde a pacientes a quienes no se les asignó cita por no contar con autorización, dado que los servicios solicitados se encuentran contratados por EPS Sura bajo la modalidad de Pago Global Prospectivo (PGP) con otro prestador. En estos casos, se gestionó con EPS Sura la validación de la posibilidad de atención en la IPS Universidad CES.</p> <p>El segundo corresponde a errores en la información suministrada al paciente durante la asignación de citas. Para ello, se realizó retroalimentación al personal con el fin de reforzar la claridad y precisión de la información entregada.</p> <p>El tercero corresponde a solicitudes de asignación de citas. En estos casos, se programaron las citas requeridas y se envió a cada paciente la citación con la información correspondiente a fecha, hora, sede y profesional, dando respuesta oportuna a su</p>	Coord. Calidad, Gerencia y Coord. Odontología	Cerrada



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

		solicitud.		
Relacionado con equipos biomédicos	7	Analizadas las PQRS presentadas, se evidenció que la falla técnica de una de las cámaras de fototerapia disminuyó la capacidad de atención del servicio y aumentó los tiempos de espera, lo que generó insatisfacción en los pacientes. Se realizó el mantenimiento correctivo requerido, con lo cual se restableció el funcionamiento del equipo y la capacidad habitual de atención.	Gerencia e Ingeniero Biomédico	Cerrada
Relacionado con el proceso de atención por el profesional/estudiante (diagnóstico, tratamiento, cuidado, remisión)	8	Analizadas las PQRS presentadas, se identificaron oportunidades de mejora en la información suministrada al paciente sobre su tratamiento y la continuidad de este. En estos casos, es necesario fortalecer la información brindada al paciente antes de iniciar su atención, asegurando que comprenda el plan de tratamiento, los procedimientos a realizar, sus costos y las alternativas disponibles, con el debido registro en el consentimiento informado. En cuanto a los empalmes, es necesario diseñar en conjunto con las facultades una metodología que permita a la IPS realizar el seguimiento a la continuidad de los pacientes, de manera que esta actividad no dependa únicamente del estudiante.	Coord. Odontología, Gerencia y Coord. Fisioterapia	Abierta
Relacionado con políticas y procesos internos de la institución	5	Analizadas las PQRS presentadas, se identificaron inconformidades relacionadas con el horario de fototerapia y con la aplicación de la política de cancelación e inasistencia de	Gerencia y Coord. Calidad	Cerrada



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

		citas. Se explicó a los pacientes el sustento de cada decisión, se retroalimentó a los equipos involucrados para fortalecer la comunicación de las consecuencias de cancelar o reprogramar citas y se reevaluaron las estadísticas de utilización del servicio de fototerapia para determinar la viabilidad de ajustes en los horarios de atención.		
Relacionado con trámites administrativos	3	Analizadas las PQRS presentadas, se identificaron requerimientos administrativos relacionados con los servicios de psicología y nutrición. Se dio respuesta a cada uno y se enviaron los soportes solicitados.	Gerencia y Coord. Calidad	Cerrada
Relacionado con la infraestructura y el ambiente físico	2	Analizadas las PQRS presentadas, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con los canales de contacto con el soporte técnico de la máquina de Novaventa y con las condiciones de temperatura de la sala de espera de dermatología. Se gestionó con el proveedor la validación del funcionamiento de los canales de contacto de la máquina y se informó que no es viable instalar nuevos equipos de aire acondicionado en la sala de espera de dermatología.	Gerencia	Cerrada
Relacionado con el trato del personal administrativo	2	Analizadas las PQRS presentadas, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación y el trato brindado a los usuarios por parte del personal administrativo. Se revisaron los casos con el personal involucrado y se le retroalimentó sobre comunicación, tono y lenguaje durante la atención, reforzando	Gerencia y Coord. Facturación	Abierta



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME GESTIÓN DE PQRS

		la importancia del buen trato. Con el fin de estandarizar la atención, se programó un curso de servicio al cliente para todo el personal de la IPS.		
Relacionado con el cobro de tarifas o copagos	2	Analizadas las PQRS presentadas, se identificaron inconformidades en la comunicación oportuna del valor de los procedimientos y en la orientación a los usuarios sobre las devoluciones de dinero. En el primer caso, durante la evaluación clínica fue necesario modificar el procedimiento inicialmente planeado, al identificarse que se requería intervenir un mayor número de dientes; por esta razón, se realizó la devolución del dinero al paciente. En el segundo caso, se revisó la liquidación, se informó al paciente el saldo a favor y las opciones para su uso, y se le explicó el paso a paso para solicitar la devolución.	Coord. Odontología y Coord. Caja y Facturación	Cerrada

Elizabeth Barrientos Rojas – Lorena Valencia Quiroz

Coordinadora de Calidad IPS Universidad CES – Auxiliar de Calidad y Atención al Usuario