	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-03-F-04-3	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN	Página 1 de 4	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

NOMBRE DEL EVENTO: CAPACITACIÓN SOBRE CONSOLIDADO DE PQR			
ORIGEN: INTERNO		DICTADO POR: MIGUEL CRUZ	
FECHA: 20/12/2025	LUGAR: LADMEDIS IPS	DURACIÓN: 1 HORA	

OBJETIVO

Socializar a la alianza de usuarios sobre el consolidado de los PQR

BREVE EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO

¿Qué es?




El Consolidado de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) es un documento o reporte técnico que agrupa y organiza toda la información sobre las manifestaciones recibidas por una empresa o entidad en un periodo determinado.

En lugar de ver cada caso de forma aislada, el consolidado te permite ver el panorama completo para entender qué está fallando y qué está funcionando en el servicio al cliente

No es solo un requisito administrativo; es una herramienta estratégica de mejora:

1. Identificar patrones: Si el 60% de tus reclamos son por el mismo producto, el problema no es el cliente, es el producto.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-03-F-04-3	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN	Página 2 de 4	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

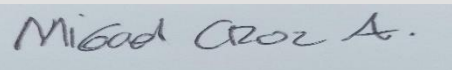
2. Toma de decisiones: Ayuda a la gerencia a saber dónde invertir recursos (ej. contratar más personal para soporte técnico).
3. Cumplimiento Legal: En muchos países, las entidades reguladoras exigen este reporte para vigilar que se respeten los derechos del consumidor.
4. Medir la eficiencia: Evalúa qué tan rápido y qué tan bien resuelve el equipo de trabajo las inconformidades.



METODOLOGÍA	RECURSOS
Socialización, presentación de diapositivas	Humanos, logísticos y tecnológicos
IMPACTO / RESULTADO ESPERADO	
Para la Alianza de Usuarios de Ladmedis IPS, conocer el reporte consolidado de PQR del año 2025 es un derecho fundamental de participación social en salud. Este reporte es la herramienta principal para auditar la calidad del servicio y asegurar que la voz del paciente sea escuchada.	
MÉTODO / MECANISMO DE EVALUACIÓN DE EFICACIA	
Al finalizar la jornada se abre espacio de preguntas y observaciones sobre la temática desarrollada.	

IMPACTO / RESULTADO OBTENIDO / OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:

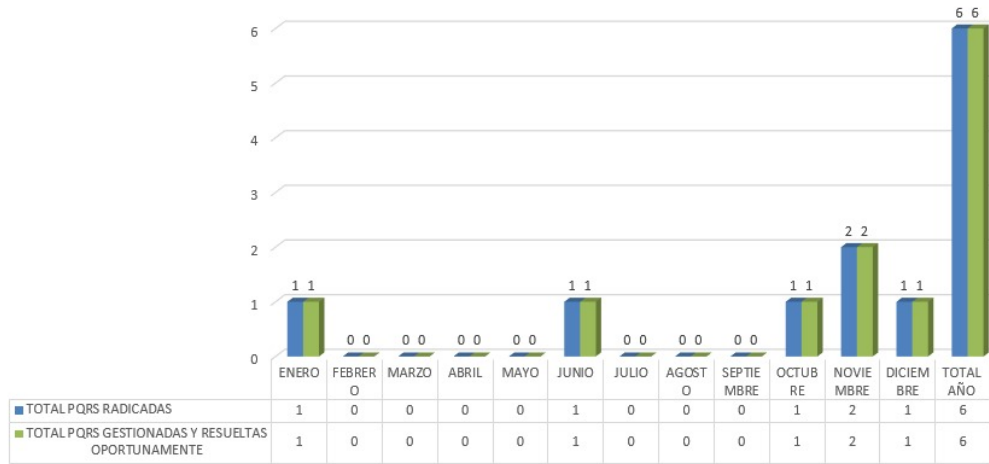
Así como el lavado de manos previene enfermedades, el reporte consolidado de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) es la herramienta que sana y mejora nuestros servicios de salud. Al conocer los resultados del año 2025, la Alianza fortalece su compromiso con la transparencia y la calidad.

NOMBRE DEL RESPONSABLE: MIGUEL CRUZ	FIRMA DEL RESPONSABLE: 
---	--

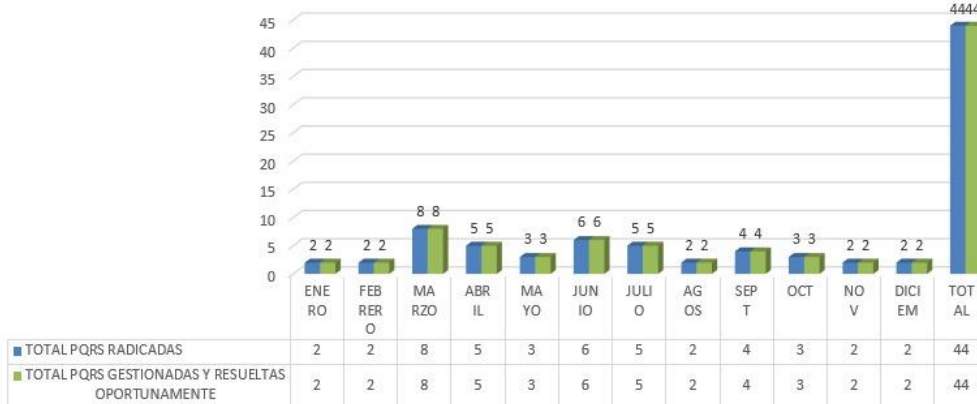


INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

PQRS PRESENTADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE LADMEDIS IPS SEDE ATALAYA AÑO 2025



PQRS PRESENTADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE LADMEDIS IPS SEDE CAOBOS AÑO 2025



PQRS PRESENTADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE LADMEDIS IPS QUINTA 2025

