

Incapacidades.ai

Reporte de PQRS

Manual de Usuario

Guía completa para consultar y hacer seguimiento a las PQRS
radicadas asociadas a incapacidades

Versión 1.0 · Agosto 2026 · Confidencial

www.incapacidades.ai

Dirigido a: Recursos Humanos · Nómina · Operadores · Analistas Operacionales

Tabla de Contenido

1. Descripción General
2. Acceso al Reporte
3. Filtros y Parámetros
4. Indicadores Principales
5. Gráficos, Distribuciones e Insights
6. Tabla de Detalle
7. Exportación de Resultados
8. Casos de Uso Común

1 Descripción General

El reporte de **PQRS** permite consultar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes radicadas ante las entidades pagadoras, asociadas a incapacidades. Ofrece seguimiento por entidad, estado de respuesta, fechas y tiempos de gestión.

¿Para qué sirve?

Función	Descripción
Consultar PQRS	Ver todas las PQRS radicadas y su estado actual (pendiente o respondida).
Controlar tiempos	Monitorear los días en gestión y el tiempo promedio de respuesta.
Seguimiento por entidad	Identificar cuáles entidades concentran más PQRS y sus tiempos.
Verificar estado	Localizar una PQRS específica por ID, colaborador o número de radicado.
Exportar datos	Descargar toda la información a Excel para gestión operativa.

¿A quién va dirigido?

Perfil	Uso principal
RR.HH. y Nómina	Seguimiento de PQRS radicadas y gestión de respuestas pendientes.
Operadores	Gestión operativa del proceso de radicación y seguimiento de PQRS.
Analistas	Análisis de tiempos, distribución por entidad y estado.
Gerencia	Monitoreo de indicadores de gestión y eficiencia en respuestas.

■ Este reporte pertenece a la categoría Nómina dentro del Centro de Reportes. Las PQRS son un mecanismo formal para gestionar incapacidades que requieren atención especial por parte de las entidades.

2 Acceso al Reporte

El acceso se realiza desde **app.incapacidades.ai** a través del Centro de Reportes.

2.1 Pasos para ingresar

1 Abrir navegador Chrome, Firefox, Edge o Safari	2 Ingresar URL app.incapacidades.ai	3 Iniciar sesión Usuario, contraseña y código 2FA
4 Ir a Reportes Menú lateral izquierdo	5 Seleccionar Nómina Categoría de reportes	6 PQRS Clic en PQRS

2.2 Ruta de navegación

Dashboard Empresa → Reportes → Nómina → PQRS

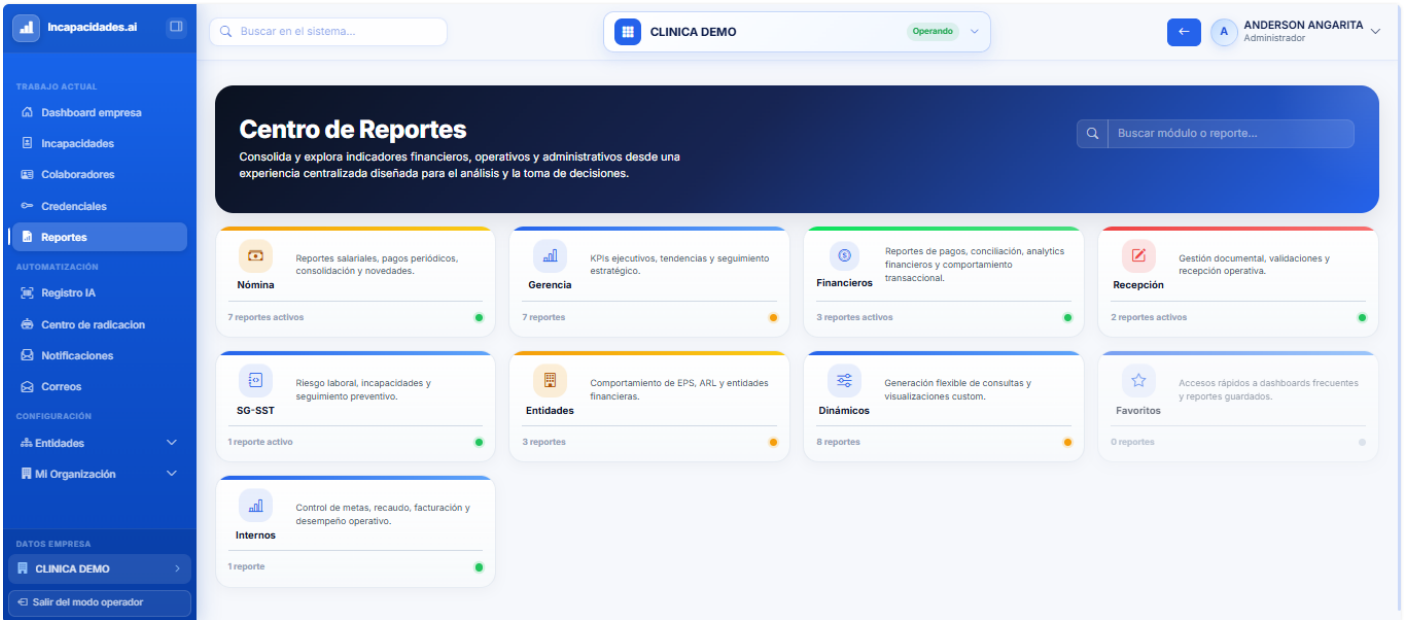


Figura 1 — Centro de Reportes con las categorías disponibles

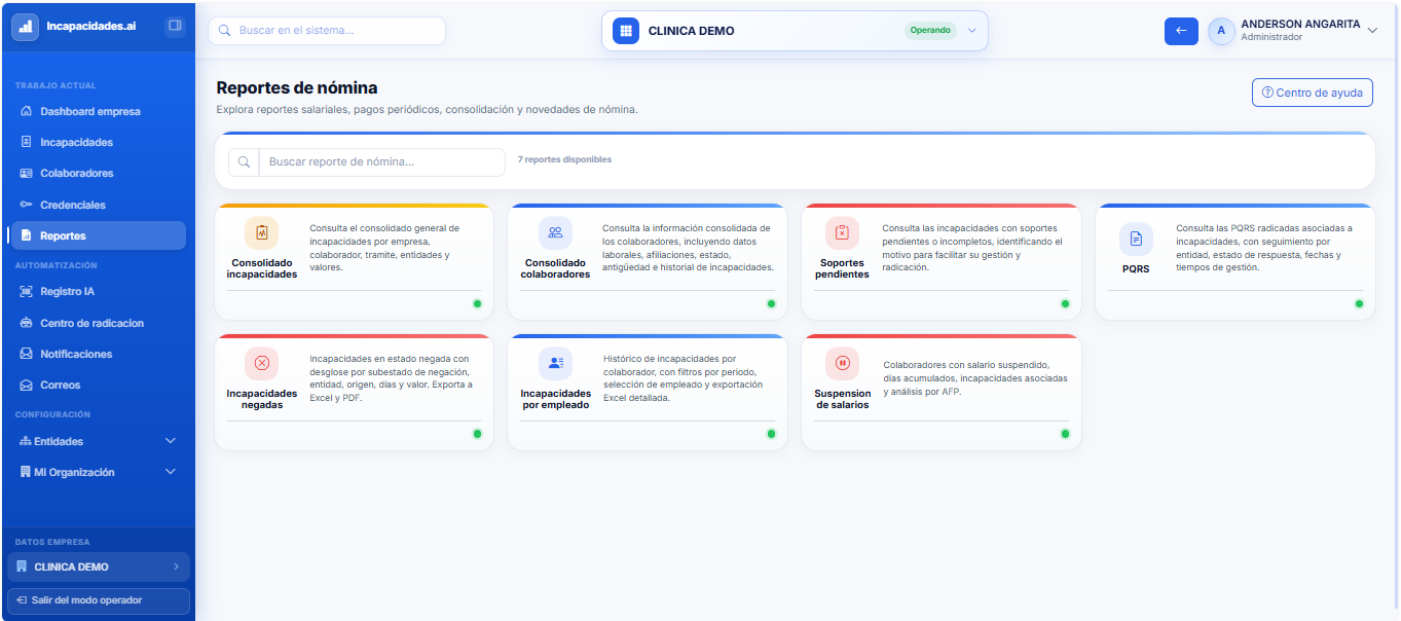


Figura 2 — Sección Nómina con los 7 reportes disponibles

■ Incapacidades.ai es una plataforma segura y certificada. Nunca comparta sus credenciales con terceros.

3 Filtros y Parámetros

El reporte cuenta con filtros flexibles. Todos son opcionales.

Filtro	Descripción	Tipo
Rango de fechas	Período de consulta con rangos rápidos	Opcional
Búsqueda	Por ID incapacidad, identificación colaborador o número radicado PQRS	Opcional
Estado PQR	Pendiente o Respondida	Opcional
Tipo PQR	Supersalud o EPS	Opcional (Avanzados)
Entidad dirigida	EPS a la que se dirigió la PQR	Opcional (Avanzados)
Estado trámite	Estado de la incapacidad asociada	Opcional (Avanzados)

PQRS
Consulta las PQRS radicadas asociadas a incapacidades, con seguimiento por entidad, estado de respuesta, fechas y tiempos de gestión.

Exportar Excel

01 de jun de 2026 - 30 de jun de 2026

ID, identificación, radicado...

Todos los estados de PQR

Rangos rápidos

Hoy

7 días

30 días

Mes

Trimestre

Año

Todo

Filtrar

Limpiar

Avanzados

Figura 3 — Panel de filtros del reporte de PQRS

■ Los filtros avanzados (Tipo PQR, Entidad dirigida y Estado trámite) se acceden desde el botón 'Avanzados'.

4 Indicadores Principales

Fila superior:

Indicador	Significado
PQRS Radicadas	Total de PQRS radicadas en el período seleccionado.
PQRS Pendientes	Total de PQRS sin fecha de respuesta (pendientes de resolución).
% Respuestas	Porcentaje de PQRS respondidas sobre el total radicado.
Tiempo Promedio Respuesta	Promedio en días entre la radicación y la respuesta de la entidad.

Fila inferior:

Indicador	Significado
PQRS Respondidas	Total de PQRS que ya tienen fecha de respuesta.
Incapacidades con PQR	Cantidad de incapacidades que tienen al menos una PQR asociada.

Antigüedad Promedio Pendientes Promedio de días desde la radicación de las PQRS que aún están pendientes.

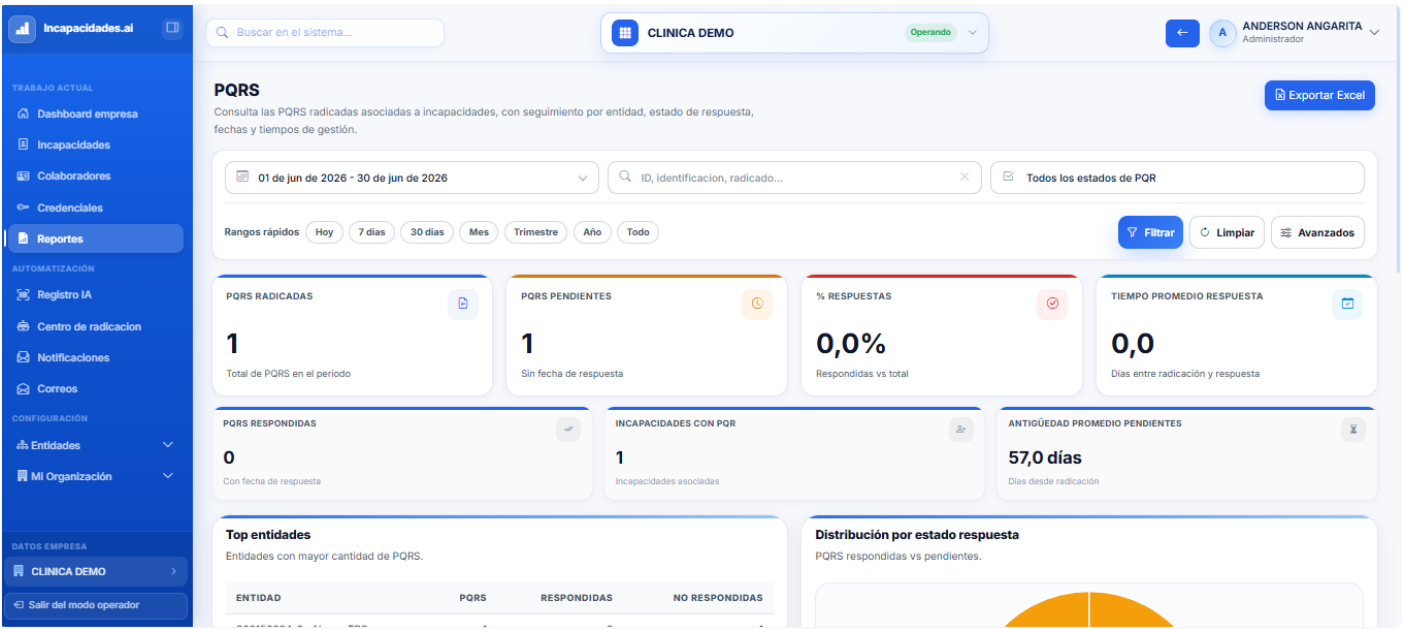


Figura 4 — Vista principal con filtros y KPIs del reporte de PQRS

5 Gráficos, Distribuciones e Insights

Elemento	Descripción
Top entidades	Tabla con las entidades que concentran mayor cantidad de PQRS, mostrando total, respondidas y no respondidas.
Distribución por estado	Gráfico de dona que muestra la proporción de PQRS respondidas vs pendientes.
Insights	Hallazgos automáticos del período: entidad con mayor concentración, porcentaje de PQRS pendientes y tipo de PQR predominante (Su...

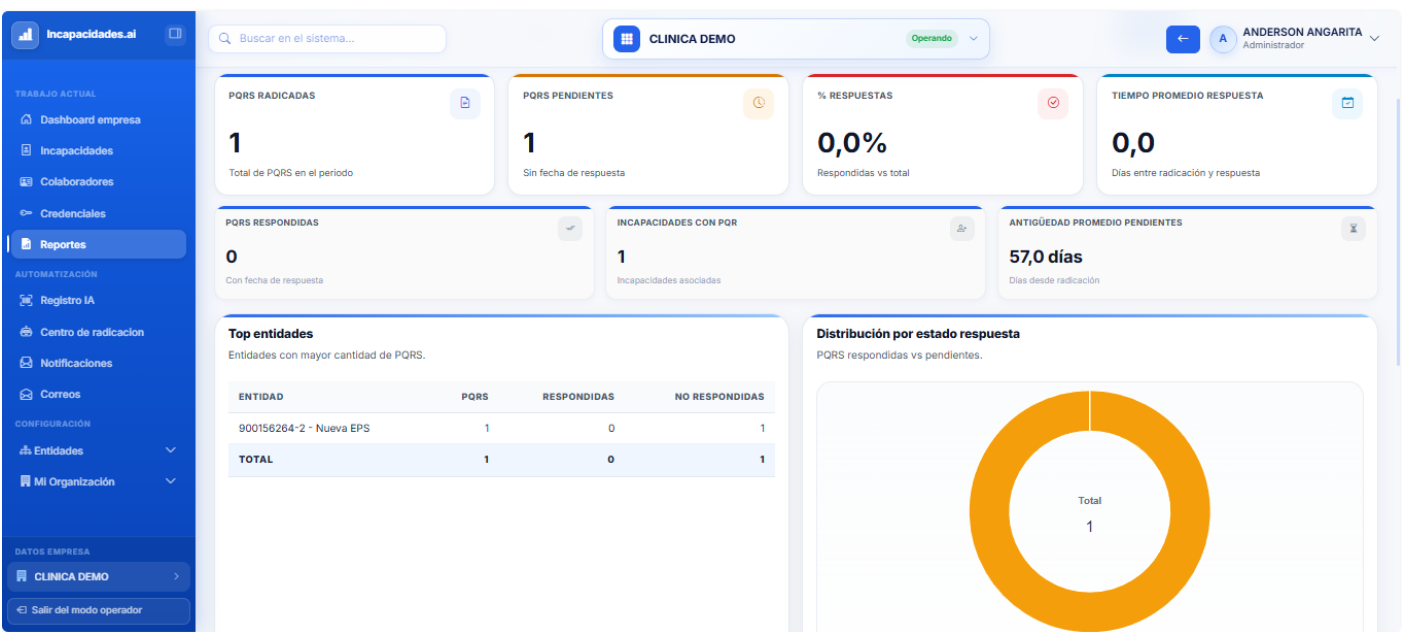


Figura 5 — KPIs, top entidades y distribución por estado de respuesta

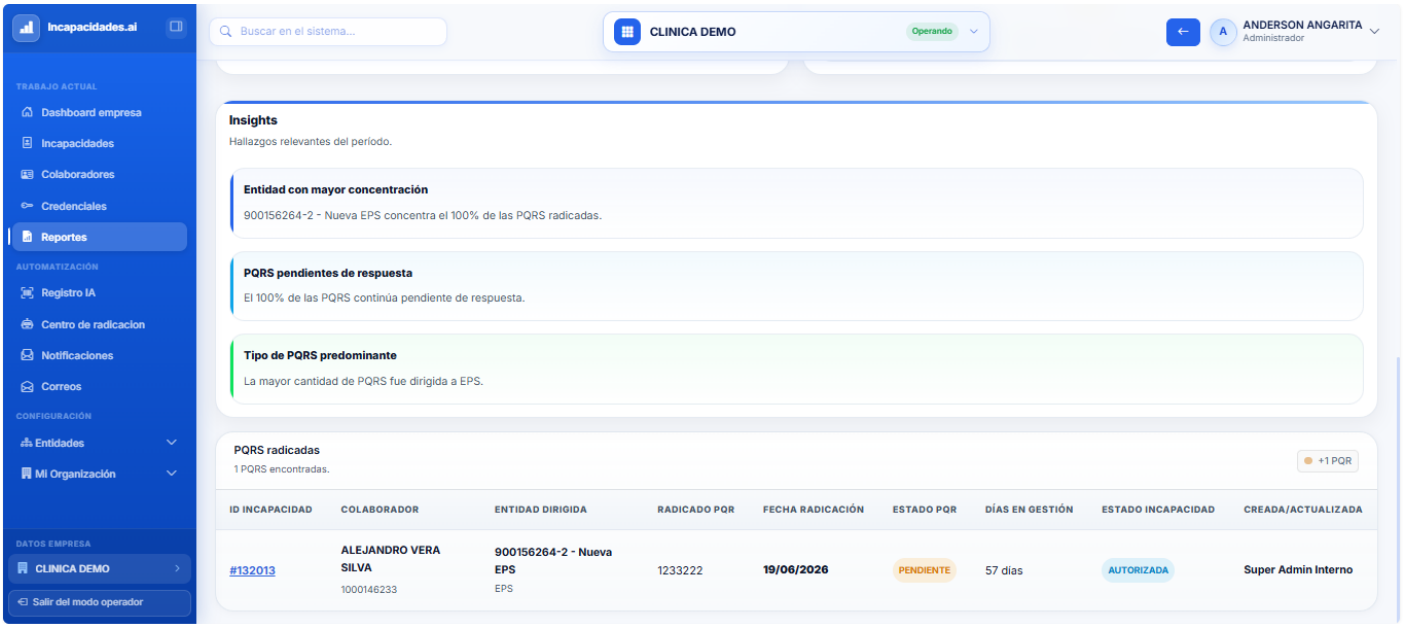


Figura 6 — Insights automáticos y tabla de detalle de PQRS radicadas

6 Tabla de Detalle

La tabla muestra el detalle de cada PQR radicada con la información necesaria para seguimiento.

Columna	Descripción
ID Incapacidad	Número único de la incapacidad asociada (enlace directo al registro).
Colaborador	Nombre completo y número de identificación del empleado.
Entidad Dirigida	EPS o entidad a la que se dirigió la PQR, con NIT y tipo.
Radicado PQR	Número de radicado asignado a la PQR.
Fecha Radicación	Fecha en que se radicó la PQR ante la entidad.
Estado PQR	Estado actual: Pendiente o Respondida.
Días en Gestión	Días transcurridos desde la radicación hasta hoy (o hasta la respuesta).
Estado Incapacidad	Estado actual de la incapacidad asociada (Autorizada, En gestión, etc.).
Creada/Actualizada	Datos de auditoría: quién creó o actualizó la PQR.

■ El botón '+1 PQR' en la tabla permite agregar una nueva PQR directamente desde el reporte. El Excel exportado conserva el detalle completo con campos adicionales.

7 Exportación de Resultados

El reporte permite exportar en formato **Excel (.xlsx)** desde el botón 'Exportar Excel' arriba a la derecha.

1 Aplicar filtros Seleccionar criterios deseados	2 Clic en Exportar Excel Botón azul arriba a la derecha	3 Descarga automática Archivo .xlsx se guarda en tu equipo
--	---	--

■ El archivo Excel incluye el detalle completo de todas las PQRS, ideal para seguimiento caso a caso, análisis de tiempos y reportes de gestión.

8 Casos de Uso Común

Identificar PQRS pendientes de respuesta

Escenario: El equipo necesita saber cuáles PQRS aún no tienen respuesta para hacer seguimiento y evitar acumulación.

Solución: Abrir reporte PQRS → Revisar KPI 'PQRS Pendientes' → Consultar 'Antigüedad Promedio Pendientes' para evaluar urgencia → Revisar la tabla de detalle filtrando por estado 'Pendiente' → Priorizar seguimiento de las más antiguas → Contactar a las entidades correspondientes.

Controlar tiempos de respuesta

Escenario: Se necesita evaluar si las entidades están respondiendo dentro de los plazos esperados.

Solución: Filtrar por período relevante → Revisar KPI 'Tiempo Promedio Respuesta' → Si es alto, consultar 'Top entidades' para identificar cuáles tienen más PQRS sin responder → Revisar el gráfico de distribución por estado → Exportar a Excel para análisis detallado de tiempos por entidad.

Seguimiento por entidad

Escenario: Se quiere identificar cuáles EPS concentran más PQRS y cómo están respondiendo.

Solución: Revisar tabla 'Top entidades' → Identificar entidades con más PQRS no respondidas → Leer los Insights automáticos para contexto rápido → Filtrar por entidad específica en filtros avanzados → Exportar para informe de seguimiento.

Consultar estado de una PQRS específica

Escenario: Un colaborador o el equipo necesita verificar el estado de una PQRS particular.

Solución: Usar el campo de búsqueda con el ID de incapacidad, identificación del colaborador o número de radicado → Localizar la PQRS en la tabla → Verificar estado (Pendiente/Respondida), días en gestión y estado de la incapacidad → Si es necesario, hacer clic en el ID para ir al detalle de la incapacidad.

Incapacidades.ai

Gestiona incapacidades de forma inteligente

www.incapacidades.ai · contacto@incapacidades.ai

© 2026 Incapacidades.ai · Todos los derechos reservados · Documento confidencial