

Área Servicio Médico EPM

PQRSF

Trimestre IV – 2025

Durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenció un comportamiento estable en las interacciones registradas por los usuarios, con un predominio marcado de las peticiones como principal tipo de requerimiento, representando la gran mayoría del total gestionado. Las quejas y los reclamos se mantuvieron en niveles bajos y relativamente constantes, lo que sugiere un adecuado funcionamiento de los procesos y una baja manifestación de inconformidades. Aunque no se registraron felicitaciones durante el período, lo que podría indicar una baja cultura de reconocimiento más que un problema de satisfacción, el análisis global refleja un servicio operativo con demanda sostenida y oportunidades de mejora en la promoción de la retroalimentación positiva. A continuación, se presenta el seguimiento y las gráficas que resumen este comportamiento.

Tabla 1. Consolidado de PQR y Felicitaciones – Trimestre IV 2025.

TRIMESTRE IV – 2025 MES	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	PETICIÓN	TOTAL MES
OCTUBRE	0	0	6	97	103
NOVIEMBRE	0	1	4	87	92
DICIEMBRE	0	1	5	93	99
TOTAL TRIMESTRE	0	2	15	277	294

Grafica 1. Distribución de PQR y Felicitaciones por Mes – Trimestre IV 2025.

