

Área Servicio Médico EPM PQRSF Trimestre I – 2026

Durante el trimestre enero–marzo se registraron 139 manifestaciones de usuarios, predominando las peticiones con 126 casos, lo que evidencia una alta demanda de información y gestión de servicios. Este comportamiento sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la claridad de los procesos y la orientación al usuario.

Las 8 quejas reportadas en el trimestre, concentradas principalmente en marzo, forman parte del análisis periódico del comportamiento de la experiencia del usuario y alimentan las acciones de mejora definidas en el marco del sistema de gestión de calidad. Se presentó un solo reclamo durante el trimestre, lo que refleja un adecuado control de situaciones asociadas a posibles incumplimientos administrativos.

Adicionalmente, se registraron 4 felicitaciones, principalmente en marzo, las cuales constituyen un indicador positivo de satisfacción del usuario y una oportunidad para reforzar las buenas prácticas del equipo de salud. En general, el bajo número de manifestaciones de inconformidad frente al total de interacciones indica un desempeño favorable, con oportunidades de mejora centradas en la optimización de procesos y la comunicación institucional.

Tabla 1. Consolidado de PQRSF – Trimestre I 2026.

TRIMESTRE I – 2026 MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	TOTAL MES
ENERO	27	3	1	0	31
FEBRERO	51	1	0	1	53
MARZO	48	4	0	3	55
TOTAL TRIMESTRE	126	8	1	4	139

Grafica 1. Distribución de PQRSF por Mes – Trimestre I 2026.

