
Área Servicio Médico EPM

PQRSF

Trimestre II – 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron 107 PQRSF procedentes, correspondientes a solicitudes en las que se identificó la necesidad de intervención por parte del Servicio Médico para garantizar el acceso, la continuidad o la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

Las situaciones reportadas estuvieron relacionadas principalmente con solicitudes que requirieron acompañamiento, orientación o gestión por parte del Servicio Médico para favorecer la continuidad en la atención de los usuarios, especialmente en trámites asociados a autorizaciones, asignación de servicios, cambios de prestador, entrega de medicamentos, procedimientos especializados y servicios domiciliarios.

El análisis de los casos permitió identificar aspectos susceptibles de seguimiento en la interacción con la red de prestadores y operadores, particularmente en lo relacionado con disponibilidad de agenda, oportunidad de contacto con el usuario, confirmación de servicios y continuidad en la atención. Estas situaciones fueron gestionadas desde el Servicio Médico conforme a los canales establecidos, procurando brindar respuesta y solución a las necesidades manifestadas por los usuarios.

Es de mencionar que al comparar el comportamiento de las PQRSF frente al trimestre anterior, se observa una disminución en el número total de casos gestionados, pasando de 139 manifestaciones procedentes en el I trimestre a 107 en el II trimestre, lo que representa una reducción de 32 casos, equivalente aproximadamente al 23%.

Esta disminución refleja un comportamiento favorable en la gestión de las manifestaciones durante el segundo trimestre. Se evidencia reducción tanto en las peticiones como en las quejas, mientras que los reclamos se mantuvieron estables con un caso en cada período.

Durante el trimestre no se registraron felicitaciones ni sugerencias. Este aspecto representa una oportunidad para continuar recordando a los usuarios que también pueden expresar sus experiencias positivas y aportar sugerencias frente a la atención recibida, lo cual permite reconocer buenas prácticas e identificar oportunidades de mejora para fortalecer la cultura de servicio.

Tabla 1. Consolidado de PQRSF – Trimestre II 2026.

TRIMESTRE II – 2026 MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL MES
ABRIL	38	2	0	40
MAYO	36	1	0	37
JUNIO	27	2	1	30
TOTAL TRIMESTRE	101	5	1	107

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