



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR IV Trim 2020

COMPARATIVO IV TRIM 2020	Total PQR
PQR Aliansalud IV Trim 2019	2.944
PQR Aliansalud IV Trim 2020	4.394
Variación Porcentual	49%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR IV Trim 2020

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación IV Trimestre 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Total Radicación IV Trimestre 2020	Porcentaje de Aprobación 2020	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONFORMISMO SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	498	7%	635	7%	28%
2	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO INSTITUCION	672	34%	532	30%	-21%
3	INCONSISTENICA ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	131	23%	444	19%	239%
4	INCONFORMISMO GESTION MIPRES	280	0%	381	0%	36%
5	ATENCION AUTORIZACIONES INSTITUCION	203	9%	341	6%	68%
6	INCONFORMISMO LIQUIDACION INCAPACIDAD	144	5%	195	2%	35%
7	INCONSISTENCIA EN NOVEDAD	93	9%	190	3%	104%
8	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	32	3%	157	4%	391%
9	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO UMD IPS			132	30%	N/A
10	FALLAS EN LA COMUNICACION CON EL CALL INSTITUCION	28	68%	113	65%	304%
Total Principales motivos de radicación		2.081	17%	3.120	14%	50%
Otros motivos de PQR		863	27%	1.274	19%	48%
Total PQR		2.944	20%	4.394	15%	49%

N/A No aplica