



# Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR III Trim 2021

COMPARATIVO III TRIM 2021	Total PQR
PQR Aliansalud III Trim 2020	4.364
PQR Aliansalud III Trim 2021	5.205
Variación Porcentual	19%

## MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR III Trim 2021

### SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación III Trimestre 2020	Porcentaje de Aprobacion 2020	Total Radicación III Trimestre 2021	Porcentaje de Aprobacion 2021	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	353	30%	755	27%	114%
2	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	662	8%	643	14%	-3%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	565	18%	399	26%	-29%
4	INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS		N/A	336	16%	N/A
5	INCONF. GESTION MIPRES	606	1%	307	0%	-49%
6	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	294	10%	262	10%	-11%
7	INCONS. EN NOVEDAD	215	6%	242	5%	13%
8	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	169	1%	218	3%	29%
9	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	74	35%	181	31%	145%
10	INCONF. POSTULACION ETAPA 3 VACUNACION COVID19		N/A	128	63%	N/A
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>2.938</b>	<b>11%</b>	<b>3.471</b>	<b>18%</b>	<b>18%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>1.426</b>	<b>19%</b>	<b>1.734</b>	<b>23%</b>	<b>22%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>4.364</b>	<b>14%</b>	<b>5.205</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>

N/A No aplica