



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR IV Trim 2021

COMPARATIVO IV TRIM 2021	Total PQR
PQR Aliansalud IV Trim 2020	4.395
PQR Aliansalud IV Trim 2021	4.393
Variación Porcentual	0%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR IV Trim 2021

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación IV Trimestre 2020	Porcentaje de Aprobacion 2020	Total Radicación IV Trimestre 2021	Porcentaje de Aprobacion 2021	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	532	30%	646	31%	21%
2	INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS	N/A	N/A	607	10%	N/A
3	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	635	8%	406	16%	-36%
4	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	444	19%	342	15%	-23%
5	INCONF. GESTION MIPRES	381	0%	258	0%	-32%
6	INCONS. EN NOVEDAD	190	3%	181	7%	-5%
7	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	341	6%	178	6%	-48%
8	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	195	2%	172	1%	-12%
9	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	157	4%	109	1%	-31%
10	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	80	21%	97	13%	21%
Total Principales motivos de radicación		2.955	12%	2.996	14%	1%
Otros motivos de PQR		1.440	23%	1.397	24%	-3%
Total PQR		4.395	15%	4.393	17%	0%

N/A No aplica