



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR II Trim 2021

COMPARATIVO II TRIM 2021	Total PQR
PQR Aliansalud II Trim 2020	4.019
PQR Aliansalud II Trim 2021	5.420
Variación Porcentual	35%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR II Trim 2021

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación II Trimestre 2020	Porcentaje de Aprobación 2020	Total Radicación II Trimestre 2021	Porcentaje de Aprobación 2021	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS	N/A	N/A	764	14%	N/A
2	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	543	6%	674	13%	24%
3	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	305	29%	467	28%	53%
4	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	943	20%	351	24%	-63%
5	INCONF. GESTION MIPRES	544	0%	309	0%	-43%
6	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	251	5%	248	10%	-1%
7	INCONS. EN NOVEDAD	127	5%	241	7%	90%
8	INCONF. POSTULACION ETAPA 3 VACUNACION COVID19	N/A	N/A	240	42%	N/A
9	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	157	2%	189	3%	20%
10	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	128	N/A	151	34%	N/A
Total Principales motivos de radicación		2.998	12%	3.634	17%	21%
Otros motivos de PQR		1.021	17%	1.786	21%	75%
Total PQR		4.019	14%	5.420	18%	35%

N/A No aplica