



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR II Trim 2022

COMPARATIVO I TRIM 2022	Total PQR
PQR Aliansalud II Trim 2021	5.420
PQR Aliansalud II Trim 2022	5.287
Variación Porcentual	-2%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR II Trim 2022

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación II Trimestre 2021	Porcentaje de Aprobación 2021	Total Radicación II Trimestre 2022	Porcentaje de Aprobación 2022	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONF. GESTION MIPRES	309	0%	1.149	1%	272%
2	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	467	28%	735	31%	57%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	351	24%	521	9%	48%
4	INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO			362	1%	N/A
5	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	674	13%	298	15%	-56%
6	INCONS. EN NOVEDAD	241	7%	261	8%	8%
7	INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS	764	14%	192	9%	-75%
8	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	189	3%	159	3%	-16%
9	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	248	10%	157	6%	-37%
10	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	151	34%	108	38%	-28%
Total Principales motivos de radicación		3.394	15%	3.942	11%	16%
Otros motivos de PQR		2.026	23%	1.345	18%	-34%
Total PQR		5.420	18%	5.287	13%	-2%

N/A No aplica