



# Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR III Trim 2022

COMPARATIVO III TRIM 2022	Total PQR
PQR Aliansalud III Trim 2021	5.205
PQR Aliansalud III Trim 2022	5.859
Variación Porcentual	13%

## MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR III Trim 2022

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación III Trimestre 2021	Porcentaje de Aprobación 2021	Total Radicación III Trimestre 2022	Porcentaje de Aprobación 2022	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONF. GESTION MIPRES	307	0%	1162	8%	279%
2	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	757	27%	969	43%	28%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	399	26%	739	19%	85%
4	INCONS. EN NOVEDAD	242	5%	359	4%	48%
5	INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO	10	0%	338	1%	N/A
6	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	218	3%	299	2%	37%
7	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	642	14%	272	15%	-58%
8	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	262	10%	148	4%	-44%
9	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	181	32%	101	41%	-44%
10	INCONF. TRASLADO EPS	63	5%	96	2%	52%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>3.081</b>	<b>16%</b>	<b>4.483</b>	<b>17%</b>	<b>46%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>2.124</b>	<b>25%</b>	<b>1.376</b>	<b>22%</b>	<b>-35%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>5.205</b>	<b>20%</b>	<b>5.859</b>	<b>18%</b>	<b>13%</b>

N/A No aplica