



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR IV Trim 2022

COMPARATIVO IV TRIM 2022	Total PQR
PQR Aliansalud IV Trim 2021	4.393
PQR Aliansalud IV Trim 2022	4.578
Variación Porcentual	4%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR IV Trim 2022

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación IV Trimestre 2021	Porcentaje de Aprobación 2021	Total Radicación IV Trimestre 2022	Porcentaje de Aprobación 2022	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	646	31%	858	28%	33%
2	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	342	15%	814	14%	138%
3	INCONF. GESTION MIPRES	258	0%	533	2%	107%
4	INCONS. EN NOVEDAD	181	7%	295	2%	63%
5	INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO	16	0%	294	1%	1738%
6	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	406	16%	225	14%	-45%
7	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	172	1%	218	4%	27%
8	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	178	6%	108	5%	-39%
9	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	97	13%	88	13%	-9%
10	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	93	25%	66	53%	-29%
Total Principales motivos de radicación		2.389	16%	3.499	13%	46%
Otros motivos de PQR		2.004	19%	1.079	17%	-46%
Total PQR		4.393	17%	4.578	14%	4%