



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR I Trim 2024

COMPARATIVO I TRIM 2022	Total PQR
PQR Aliansalud I Trim 2023	4.861
PQR Aliansalud I Trim 2024	5.284
Variación Porcentual	9%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR I Trim 2024

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación I Trimestre 2023	Porcentaje de Aprobación 2023	Total Radicación I Trimestre 2024	Porcentaje de Aprobación 2024	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.031	7%	1.023	11%	-1%
2	INCONF. GESTION MIPRES Y MEDICAMENTOS	467	1%	925	11%	98%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	850	16%	485	17%	-43%
4	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	266	2%	451	2%	70%
5	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	191	14%	355	9%	86%
6	INCONS. EN NOVEDAD	298	2%	288	6%	-3%
7	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	93	2%	160	9%	72%
8	INCONF. TRAMITE PROCESO AUTO, MEDICAMENTOS CRUCE	N/A	N/A	129	7%	N/A
9	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	116	13%	125	18%	8%
10	INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS	81	6%	107	16%	32%
Total Principales motivos de radicación		3.393	8%	4.048	10%	19%
Otros motivos de PQR		1.468	12%	1.236	11%	-16%
Total PQR		4.861	9%	5.284	11%	9%

N/A No aplica