



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR III Trim 2024

COMPARATIVO II TRIM	Total PQR
PQR Aliansalud III Trim 2023	5.710
PQR Aliansalud III Trim 2024	6.640
Variación Porcentual	16%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR III Trim 2024

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación III Trimestre 2023	Porcentaje de Aprobacion 2023	Total Radicación III Trimestre 2024	Porcentaje de Aprobacion 2024	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.244	9%	1.646	5%	32%
2	INCONF. GESTION MIPRES Y MEDICAMENTOS	716	3%	1.227	13%	71%
3	INCONS. EN NOVEDAD	239	2%	437	12%	83%
4	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	337	14%	421	6%	25%
5	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	554	24%	414	14%	-25%
6	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	373	2%	413	0%	11%
7	INCONF. TRAMITE PROCESO AUTO, MEDICAMENTOS CRUCE	488	0%	199	4%	-59%
8	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	122	2%	194	3%	59%
9	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	115	1%	166	0%	44%
10	INCONF. NO ENTREGA MIPRES	67	4%	108	6%	61%
Total Principales motivos de radicación		4.255	8%	5.225	8%	23%
Otros motivos de PQR		1.455	11%	1.415	8%	-3%
Total PQR		5.710	9%	6.640	8%	16%