



# Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR IV Trim 2024



| COMPARATIVO IV TRIM         | Total PQR |
|-----------------------------|-----------|
| PQR Aliansalud IV Trim 2023 | 5.035     |
| PQR Aliansalud IV Trim 2024 | 6.484     |
| Variación Porcentual        | 29%       |

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR IV Trim 2024

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

| No.                                     | MOTIVOS PRINCIPALES                              | Total Radicación IV Trimestre 2023 | Porcentaje de Aprobacion 2023 | Total Radicación IV Trimestre 2024 | Porcentaje de Aprobacion 2024 | Variación Porcentual en Radicación |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| 1                                       | INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS                   | 1.021                              | 11%                           | 1.562                              | 8%                            | 53%                                |
| 2                                       | INCONF. GESTION MIPRES Y MEDICAMENTOS            | 551                                | 9%                            | 1.404                              | 13%                           | 155%                               |
| 3                                       | INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA         | 654                                | 22%                           | 477                                | 9%                            | -27%                               |
| 4                                       | INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD                  | 400                                | 2%                            | 381                                | 0,3%                          | -5%                                |
| 5                                       | INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS        | 384                                | 13%                           | 350                                | 7%                            | -9%                                |
| 6                                       | INCONS. EN NOVEDAD                               | 232                                | 5%                            | 312                                | 2%                            | 34%                                |
| 7                                       | INCONF. TRAMITE PROCESO AUTO, MEDICAMENTOS CRUCE | 285                                | 4%                            | 187                                | 3%                            | -34%                               |
| 8                                       | ATENCION AUTORIZACIONES INST POS                 | 108                                | 9%                            | 163                                | 1%                            | 51%                                |
| 9                                       | INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS                  | 82                                 | 12%                           | 149                                | 22%                           | 82%                                |
| 10                                      | DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS           | 97                                 | 6%                            | 144                                | N/A                           | 48%                                |
| Total Principales motivos de radicación |                                                  | 3.814                              | 11%                           | 5.129                              | 8%                            | 34%                                |
| Otros motivos de PQR                    |                                                  | 1.221                              | 13%                           | 1.355                              | 9%                            | 11%                                |
| Total PQR                               |                                                  | 5.035                              | 11%                           | 6.484                              | 8%                            | 29%                                |

N/A No aplica