



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR II Trim 2024

COMPARATIVO II TRIM	Total PQR
PQR Aliansalud II Trim 2023	4.760
PQR Aliansalud II Trim 2024	5.880
Variación Porcentual	24%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR II Trim 2024

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)						
No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación II Trimestre 2023	Porcentaje de Aprobacion 2023	Total Radicación II Trimestre 2024	Porcentaje de Aprobacion 2024	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.183	11%	1.352	2%	14%
2	INCONF. GESTION MIPRES Y MEDICAMENTOS	617	2%	914	13%	48%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	483	17%	525	10%	9%
4	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	259	1%	474	2%	83%
5	INCONS. EN NOVEDAD	222	2%	342	6%	54%
6	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	198	11%	328	7%	66%
7	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	84	7%	202	2%	140%
8	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	128	N/A	153	N/A	N/A
9	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	99	18%	126	12%	27%
10	INCONF. NO ENTREGA MIPRES	49	N/A	119	4%	143%
Total Principales motivos de radicación		3.322	8%	4.535	6%	37%
Otros motivos de PQR		1.438	9%	1.345	10%	-6%
Total PQR		4.760	8%	5.880	7%	24%

N/A No aplica