



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR I Trim 2025



COMPARATIVO I TRIM 2022	Total PQR
PQR Aliansalud I Trim 2024	5.284
PQR Aliansalud I Trim 2025	6.204
Variación Porcentual	17%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR I Trim 2025

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación I Trimestre 2024	Porcentaje de Aprobacion 2024	Total Radicación I Trimestre 2025	Porcentaje de Aprobacion 2025	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.024	11%	1.407	4%	37%
2	INCONF. GESTION MIPRES Y MEDICAMENTOS	925	11%	1.131	12%	22%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	485	17%	672	10%	39%
4	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	350	9%	442	6%	26%
5	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	446	2%	351	1%	-21%
6	INCONS. EN NOVEDAD	288	6%	277	0%	-4%
7	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	159	9%	258	2%	62%
8	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	72	N/A	113	0%	N/A
9	INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS	107	16%	97	13%	-9%
10	INCONF. TRAMITE PROCESO AUTO, MEDICAMENTOS CRUCE	129	7%	91	1%	-29%
Total Principales motivos de radicación		3.985	10%	4.839	6%	21%
Otros motivos de PQR		1.299	13%	1.365	9%	5%
Total PQR		5.284	11%	6.204	7%	17%

N/A No aplica