



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR II Trim 2025

COMPARATIVO II TRIM	Total PQR
PQR Aliansalud II Trim 2024	5.879
PQR Aliansalud II Trim 2025	5.750
Variación Porcentual	-2%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR II Trim 2025

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación II Trimestre 2024	Porcentaje de Aprobacion 2024	Total Radicación II Trimestre 2025	Porcentaje de Aprobacion 2025	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.353	2%	1.465	4%	8%
2	INCONF. GESTION MIPRES Y MEDICAMENTOS	912	13%	869	10%	-5%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	527	10%	643	15%	22%
4	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	328	7%	460	3%	40%
5	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	474	2%	268	1%	-43%
6	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	201	2%	222	2%	10%
7	INCONS. EN NOVEDAD	341	6%	208	2%	-39%
8	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	153	6%	161	1%	N/A
9	INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS	87	3%	95	9%	9%
10	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	104	2%	90	1%	-13%
Total Principales motivos de radicación		4.480	6%	4.481	6%	0%
Otros motivos de PQR		1.399	10%	1.269	10%	-9%
Total PQR		5.879	7%	5.750	7%	-2%