



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR IV Trim 2025

COMPARATIVO IV TRIM	Total PQR
PQR Aliansalud IV Trim 2024	6.484
PQR Aliansalud IV Trim 2025	5.614
Variación Porcentual	-13%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR IV Trim 2025

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación IV Trimestre 2024	Porcentaje de Aprobacion 2024	Total Radicación IV Trimestre 2025	Porcentaje de Aprobacion 2025	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.562	8%	1.534	3%	-2%
2	INCONF. GESTION PROCESO MEDICAMENTOS PBS	852	13%	701	20%	-18%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	477	9%	451	6%	-5%
4	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	382	1%	270	0%	-29%
5	INCONS. EN NOVEDAD	312	2%	217	0%	-30%
6	ATENCION AUTORIZACIONES IPS CAPITA	163	1%	203	2%	25%
7	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	349	7%	196	3%	-44%
8	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	144	0%	160	0%	11%
9	INCONF. GESTION MIPRES	552	13%	148	9%	-73%
10	ATENCION AUTORIZACIONES UMD IPS	39	5%	126	2%	223%
Total Principales motivos de radicación		4.832	8%	4.006	6%	-17%
Otros motivos de PQR		1.652	10%	1.608	7%	-3%
Total PQR		6.484	8%	5.614	6%	-13%