



# Resultado de PQR Año 2018

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

COMPARATIVO	Total PQR
PQR Aliansalud 2017	6.432
PQR Aliansalud 2018	9.017
Variación Porcentual	40,2%

# MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR

## SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación 2017	Porcentaje de Aprobación 2017	Total Radicación 2018	Porcentaje de Aprobación 2018	Variación Porcentual en radicación
1	ATENCION COMITE MEDICO INSTITUCION	328	20%	1.051	10%	220%
2	INCONFORMISMO SERVICIO AUTORIZACIONES MEDICAS	627	30%	928	12%	48%
3	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO INSTITUCION	628	55%	874	43%	39%
4	INCONFORMISMO GESTION MIPRES	408	14%	711	4%	74%
5	INCONSISTENCIA EN NOVEDAD	440	7%	535	6%	22%
6	INCONSISTENCIA ATENCION FARMACIA	249	44%	495	49%	99%
7	INCONFORMISMO LIQUIDACION INCAPACIDAD	374	5%	421	4%	13%
8	INCONFORMISMO SERVICIO ADMINISTRATIVO INSTITUCION	195	46%	333	59%	71%
9	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INSTITUCION	179	37%	300	27%	68%
10	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INSTITUCION	189	33%	259	25%	37%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>3.617</b>	<b>29%</b>	<b>5.907</b>	<b>21%</b>	<b>63%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>2.815</b>	<b>21%</b>	<b>3.110</b>	<b>19%</b>	<b>10%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>6.432</b>	<b>25%</b>	<b>9.017</b>	<b>21%</b>	<b>40%</b>

**Aliansa**  **salud**  
eps