

# Resultado de PQR IV Trimestre 2019

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR IV trimestre de 2019

COMPARATIVO IV TRIM 2019	Total PQR
PQR Aliansalud IV Trim 2018	2.636
PQR Aliansalud IV Trim 2019	2.944
Variación Porcentual	12%

# MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR IV Trimestre de 2019

## SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación IV Trimestre 2018	Porcentaje de Aprobación 2018	Total Radicación IV Trimestre 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Variación Porcentual en radicación
1	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO INSTITUCION	205	46%	672	34%	228%
2	INCONFORMISMO SERVICIO AUTORIZACIONES MEDICAS	344	6%	498	7%	45%
3	INCONF. GESTION MIPRES	334	6%	280	0%	-16%
4	ATENCION AUTORIZACIONES INSTITUCION	182	15%	203	9%	12%
5	INCONFORMISMO LIQUIDACION INCAPACIDAD	124	3%	144	5%	16%
6	INCONSISTENCIA ATENCION FARMACIA	296	56%	131	23%	-56%
7	INCONSISTENCIA EN NOVEDAD	150	5%	93	9%	-38%
8	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INSTITUCION	87	23%	85	34%	-2%
9	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INSTITUCION	51	22%	85	26%	67%
10	INCONFORMISMO SERVICIO ADMINISTRATIVO INSTITUCION	71	62%	74	46%	4%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>1.844</b>	<b>23%</b>	<b>2.265</b>	<b>18%</b>	<b>23%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>792</b>	<b>16%</b>	<b>679</b>	<b>25%</b>	<b>-14%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>2.636</b>	<b>21%</b>	<b>2.944</b>	<b>20%</b>	<b>12%</b>

**Aliansa**  **salud**  
eps