



# Resultado de PQR II Trimestre 2019

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

## II trimestre de 2019

COMPARATIVO II TRIM 2019	Total PQR
PQR Aliansalud II Trim 2018	2.363
PQR Aliansalud II Trim 2019	2.713
Variación Porcentual	15%

# MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR

## II Trimestre de 2019

### SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación II Trimestre 2018	Porcentaje de Aprobación 2018	Total Radicación II Trimestre 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Variación Porcentual en radicación
1	INCONFORMISMO SERVICIO AUTORIZACIONES MEDICAS	206	12%	387	6%	88%
2	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO INSTITUCION	253	44%	361	47%	43%
3	INCONFORMISMO GESTION MIPRES	112	1%	295	1%	163%
4	ATENCION AUTORIZACIONES INSTITUCION	424	10%	229	7%	-46%
5	INCONSISTENCIA ATENCION FARMACIA	66	38%	159	47%	141%
6	INCONFORMISMO LIQUIDACION INCAPACIDAD	111	7%	138	4%	24%
7	INCONSISTENCIA EN NOVEDAD	120	8%	126	11%	5%
8	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INSTITUCION	66	23%	87	26%	32%
9	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INSTITUCION	87	28%	65	28%	-25%
10	INCONFORMISMO SERVICIO ADMINISTRATIVO INSTITUCION	101	51%	64	41%	-37%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>1.546</b>	<b>20%</b>	<b>1.911</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>817</b>	<b>20%</b>	<b>802</b>	<b>19%</b>	<b>-2%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>2.363</b>	<b>20%</b>	<b>2.713</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>

**Aliansa**  **salud**  
eps