



Resultado de PQR I Trimestre 2019

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

I trimestre de 2019

COMPARATIVO I TRIM 2019	Total PQR
PQR Aliansalud I Trim 2018	1.902
PQR Aliansalud I Trim 2019	2.686
Variación Porcentual	41%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR

I Trimestre de 2019

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación I Trimestre 2018	Porcentaje de Aprobación 2018	Total Radicación I Trimestre 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Variación Porcentual en radicación
1	INCONFORMISMO GESTION MIPRES	134	5%	390	1%	191%
2	INCONFORMISMO SERVICIO AUTORIZACIONES MEDICAS	168	22%	335	13%	99%
3	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO INSTITUCION	169	38%	281	42%	66%
4	ATENCION AUTORIZACIONES INSTITUCION	234	11%	212	19%	-9%
5	INCONSISTENCIA ATENCION FARMACIA	47	38%	175	55%	272%
6	INCONSISTENCIA EN NOVEDAD	151	5%	150	3%	-1%
7	INCONFORMISMO LIQUIDACION INCAPACIDAD	91	0%	103	4%	13%
8	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INSTITUCION	51	45%	90	29%	76%
9	INCONFORMISMO SERVICIO ADMINISTRATIVO INSTITUCION	59	61%	64	39%	8%
10	INCONSISTENCIA GESTION DEL ASESOR	6	17%	62	48%	933%
Total Principales motivos de radicación		1.110	29%	1.862	21%	68%
Otros motivos de PQR		792	21%	824	20%	4%
Total PQR		1.902	25%	2.686	21%	41%

Aliansa  **salud**
eps