



# Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

## III Trim 2020

COMPARATIVO III TRIM 2020	Total PQR
PQR Aliansalud III Trim 2019	2.971
PQR Aliansalud III Trim 2020	4.364
Variación Porcentual	47%

# MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR

## III Trim 2020

### SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación III Trimestre 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Total Radicación III Trimestre 2020	Porcentaje de Aprobación 2020	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	447	10%	662	7%	48%
2	INCONF. GESTION MIPRES	282	1%	606	1%	115%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	166	28%	565	18%	240%
4	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	565	44%	353	30%	-38%
5	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	274	14%	294	10%	7%
6	INCONS. EN NOVEDAD	122	14%	215	6%	76%
7	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	146	10%	169	1%	16%
8	INCONF. NO ENTREGA MIPRES	44	0%	104	0%	136%
9	INCONFORMISMO ATENCION COVID 19 EPS			100	4%	N/A
10	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	10	10%	95	1%	850%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>2.056</b>	<b>20%</b>	<b>3.163</b>	<b>10%</b>	<b>54%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>915</b>	<b>25%</b>	<b>1.201</b>	<b>25%</b>	<b>31%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>2.971</b>	<b>22%</b>	<b>4.364</b>	<b>14%</b>	<b>47%</b>

N/A No aplica