



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR I Trim 2026

COMPARATIVO I TRIM	Total PQR
PQR Aliansalud I Trim 2025	6.204
PQR Aliansalud I Trim 2026	6.652
Variación Porcentual	7%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR I Trim 2026

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación I Trimestre 2025	Porcentaje de Aprobación 2025	Total Radicación I Trimestre 2026	Porcentaje de Aprobación 2026	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.407	4%	1.800	3%	28%
2	INCONF. GESTION PROCESO MEDICAMENTOS PBS	536	12%	666	12%	24%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	673	10%	624	9%	-7%
4	ATENCION AUTORIZACIONES IPS CAPITA	257	2%	319	1%	24%
5	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	440	6%	262	3%	-40%
6	INCONS. EN NOVEDAD	277	0%	236	2%	-15%
7	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	113	0%	222	0%	96%
8	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	351	1%	204	0%	-42%
9	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INST POS	47	19%	169	21%	260%
10	INCONF. GESTION MIPRES	592	13%	168	5%	-72%
Total Principales motivos de radicación		4.693	6%	4.670	5%	0%
Otros motivos de PQR		1.511	8%	1.982	6%	31%
Total PQR		6.204	7%	6.652	5%	7%