



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR II Trim 2026



COMPARATIVO II TRIM	Total PQR
PQR Aliansalud II Trim 2025	5.750
PQR Aliansalud II Trim 2026	6.252
Variación Porcentual	9%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR II Trim 2026

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación II Trimestre 2025	Porcentaje de Aprobacion 2025	Total Radicación II Trimestre 2026	Porcentaje de Aprobacion 2026	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.464	4%	1.827	5%	25%
2	INCONF. GESTION PROCESO MEDICAMENTOS PBS	367	15%	625	15%	70%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	644	15%	504	16%	-22%
4	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	268	1%	293	0%	9%
5	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	453	3%	278	5%	-39%
6	ATENCION AUTORIZACIONES IPS CAPITA	221	2%	260	3%	18%
7	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	90	1%	195	2%	117%
8	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	161	1%	189	0%	17%
9	INCONS. EN NOVEDAD	207	2%	185	0%	-11%
10	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INST POS	29	31%	181	34%	524%
Total Principales motivos de radicación		3.904	6%	4.537	8%	16%
Otros motivos de PQR		1.846	9%	1.715	8%	-7%
Total PQR		5.750	7%	6.252	8%	9%