



Resultado de PQR I Trimestre 2020

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR I Trimestre 2020

COMPARATIVO I TRIM 2020	Total PQR
PQR Aliansalud I Trim 2019	2.686
PQR Aliansalud I Trim 2020	3.579
Variación Porcentual	33%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR

I Trimestre 2020

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación I Trimestre 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Total Radicación I Trimestre 2020	Porcentaje de Aprobación 2020	Variación Porcentual en radicación
1	INCOFORMISMO SERVICIO AUTORIZACIONES MEDICA POS	335	13%	559	5%	67%
2	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO INST. POS	281	42%	472	31%	68%
3	INCONFORMIDAD ATENCION FARMACIA	175	55%	313	13%	79%
4	INCONFORMISMO GESTION MIPRES	390	1%	305	0%	-22%
5	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	212	19%	177	5%	-17%
6	INCONSISTENCIA EN NOVEDAD	150	3%	160	13%	7%
7	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO UMD IPS	N/A	N/A	152	27%	N/A
8	INCONFORMISMO LIQUIDACION INCAPACIDAD	103	4%	148	6%	44%
9	ATENCION AUTORIZACIONES UMD IPS	N/A	N/A	102	4%	N/A
10	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	58	36%	88	18%	52%
Total Principales motivos de radicación		1.704	29%	2.476	13%	45%
Otros motivos de PQR		982	21%	1.103	24%	12%
Total PQR		2.686	25%	3.579	16%	33%

N/A No aplica