



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR I Trim 2021

COMPARATIVO I TRIM 2021	Total PQR
PQR Aliansalud I Trim 2020	3.579
PQR Aliansalud I Trim 2021	5.138
Variación Porcentual	44%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR I Trim 2021

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación I Trimestre 2020	Porcentaje de Aprobación 2020	Total Radicación I Trimestre 2021	Porcentaje de Aprobación 2021	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	559	5%	824	8%	47%
2	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	472	31%	469	32%	-1%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	314	13%	445	19%	42%
4	INCONF. GESTION MIPRES	305	0%	362	0%	19%
5	INCONS. PAGINA INTERNET	67	40%	308	10%	360%
6	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	178	4%	295	12%	66%
7	INCONS. EN NOVEDAD	160	13%	286	5%	79%
8	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	148	6%	209	1%	41%
9	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	152	27%	181	29%	19%
10	INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS	N/A	N/A	169	15%	N/A
Total Principales motivos de radicación		2.355	14%	3.548	13%	51%
Otros motivos de PQR		1.224	21%	1.590	17%	30%
Total PQR		3.579	16%	5.138	14%	44%