



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR I Trim 2022

COMPARATIVO I TRIM 2022	Total PQR
PQR Aliansalud I Trim 2021	5.138
PQR Aliansalud I Trim 2022	4.500
Variación Porcentual	-12%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR I Trim 2022

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación I Trimestre 2021	Porcentaje de Aprobación 2021	Total Radicación I Trimestre 2022	Porcentaje de Aprobación 2022	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	469	32%	649	26%	38%
2	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	825	8%	429	14%	-48%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	445	19%	399	21%	-10%
4	INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS	169	15%	252	13%	49%
5	INCONF. GESTION MIPRES	362	0%	248	1%	-31%
6	INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO	N/A	N/A	240	0%	N/A
7	INCONS. EN NOVEDAD	287	5%	198	4%	-31%
8	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	209	1%	182	2%	-13%
9	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	295	12%	180	3%	-39%
10	AUTORIZACION NIVEL OFICINA	34	29%	166	23%	388%
Total Principales motivos de radicación		3.095	13%	2.943	14%	-5%
Otros motivos de PQR		2.043	17%	1.557	22%	-24%
Total PQR		5.138	14%	4.500	17%	-12%

N/A No aplica