



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR II Trim 2023

COMPARATIVO II TRIM 2023	Total PQR
PQR Aliansalud II Trim 2022	5.285
PQR Aliansalud II Trim 2023	4.760
Variación Porcentual	-10%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR II Trim 2023

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación II Trimestre 2022	Porcentaje de Aprobación 2022	Total Radicación II Trimestre 2023	Porcentaje de Aprobación 2023	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	735	31%	1.183	11%	61%
2	INCONF. GESTION MIPRES	1.148	1%	617	2%	-46%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	521	9%	483	17%	-7%
4	INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO	362	1%	447	1%	23%
5	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	159	3%	259	1%	63%
6	INCONS. EN NOVEDAD	261	8%	222	2%	-15%
7	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	298	15%	197	11%	-34%
8	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	106	9%	128	0%	21%
9	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	69	12%	99	18%	43%
10	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	157	6%	85	7%	-46%
Total Principales motivos de radicación		3.816	10%	3.720	8%	-3%
Otros motivos de PQR		1.469	19%	1.040	12%	-29%
Total PQR		5.285	13%	4.760	8%	-10%