



# Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR III Trim 2023

COMPARATIVO III TRIM 2023	Total PQR
PQR Aliansalud III Trim 2022	5.859
PQR Aliansalud III Trim 2023	5.709
Variación Porcentual	-3%

## MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR III Trim 2023

### SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación III Trimestre 2022	Porcentaje de Aprobación 2022	Total Radicación III Trimestre 2023	Porcentaje de Aprobación 2023	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	969	42%	1.241	9%	28%
2	INCONF. GESTION MIPRES	1.162	8%	716	3%	-38%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	739	19%	554	24%	-25%
4	INCONF. TRAMITE PROCESO AUTO, MEDICAMENTOS CRUCE	N/A	N/A	488	0%	N/A
5	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	299	2%	373	2%	25%
6	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	273	15%	336	14%	23%
7	INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO	338	1%	314	1%	-7%
8	INCONS. EN NOVEDAD	359	4%	237	2%	-34%
9	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	146	3%	123	2%	-16%
10	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	66	8%	115	1%	74%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>4.351</b>	<b>17%</b>	<b>4.497</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>1.508</b>	<b>23%</b>	<b>1.212</b>	<b>13%</b>	<b>-20%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>5.859</b>	<b>18%</b>	<b>5.709</b>	<b>8%</b>	<b>-3%</b>

N/A No aplica