



# Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR IV Trim 2023

COMPARATIVO IV TRIM 2023	Total PQR
PQR Aliansalud IV Trim 2022	4.578
PQR Aliansalud IV Trim 2023	5.035
Variación Porcentual	10%

## MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR IV Trim 2023

### SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación IV Trimestre 2022	Porcentaje de Aprobacion 2022	Total Radicación IV Trimestre 2023	Porcentaje de Aprobacion 2023	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	858	28%	1.021	11%	19%
2	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	814	14%	654	22%	-20%
3	INCONF. GESTION MIPRES	533	2%	551	9%	3%
4	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	218	4%	400	12%	83%
5	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	226	14%	383	10%	69%
6	INCONF. TRAMITE PROCESO AUTO, MEDICAMENTOS CRUCE	N/A	N/A	285	4%	N/A
7	INCONS. EN NOVEDAD	295	2%	232	5%	-21%
8	INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO	294	N/A	161	7%	N/A
9	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	88	13%	124	5%	41%
10	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	108	5%	111	22%	3%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>3.434</b>	<b>12%</b>	<b>3.922</b>	<b>12%</b>	<b>14%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>1.144</b>	<b>19%</b>	<b>1.113</b>	<b>10%</b>	<b>-3%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>4.578</b>	<b>14%</b>	<b>5.035</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>

N/A No aplica