



# Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR I Trim 2023

COMPARATIVO I TRIM 2022	Total PQR
PQR Aliansalud I Trim 2022	4.501
PQR Aliansalud I Trim 2023	4.860
Variación Porcentual	8%

## MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR I Trim 2023

### SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación I Trimestre 2022	Porcentaje de Aprobación 2022	Total Radicación I Trimestre 2023	Porcentaje de Aprobación 2023	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	649	26%	1.029	6%	59%
2	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	399	21%	849	16%	113%
3	INCONF. GESTION MIPRES	248	1%	467	1%	88%
4	INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO	240	0%	374	1%	56%
5	INCONS. EN NOVEDAD	198	4%	298	2%	51%
6	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	182	2%	266	2%	46%
7	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	429	14%	191	14%	-55%
8	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	97	8%	116	13%	20%
9	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	69	6%	96	5%	39%
10	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	180	3%	93	2%	-48%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>2.691</b>	<b>13%</b>	<b>3.779</b>	<b>7%</b>	<b>40%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>1.810</b>	<b>22%</b>	<b>1.081</b>	<b>43%</b>	<b>-40%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>4.501</b>	<b>17%</b>	<b>4.860</b>	<b>15%</b>	<b>8%</b>