



# Resultado de PQR III Trimestre 2019

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR III trimestre de 2019

COMPARATIVO III TRIM 2019	Total PQR
PQR Aliansalud III Trim 2018	2.116
PQR Aliansalud III Trim 2019	2.971
Variación Porcentual	40%

# MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR

## III Trimestre de 2019

### SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR ( MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación III Trimestre 2018	Porcentaje de Aprobación 2018	Total Radicación III Trimestre 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Variación Porcentual en radicación
1	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO INSTITUCION	247	43%	565	44%	129%
2	INCONFORMISMO SERVICIO AUTORIZACIONES MEDICAS	210	11%	447	10%	113%
3	INCONF. GESTION MIPRES	131	2%	282	1%	115%
4	ATENCION AUTORIZACIONES INSTITUCION	211	7%	274	14%	30%
5	INCONSISTENCIA ATENCION FARMACIA	86	37%	167	28%	94%
6	INCONFORMISMO LIQUIDACION INCAPACIDAD	95	4%	146	10%	54%
7	INCONSISTENCIA EN NOVEDAD	114	6%	122	14%	7%
8	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INSTITUCION	96	25%	115	25%	20%
9	INCONFORMISMO SERVICIO ADMINISTRATIVO INSTITUCION	102	64%	86	51%	-16%
10	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INSTITUCION	67	24%	56	16%	-16%
<b>Total Principales motivos de radicación</b>		<b>1.359</b>	<b>22%</b>	<b>2.260</b>	<b>22%</b>	<b>66%</b>
<b>Otros motivos de PQR</b>		<b>757</b>	<b>21%</b>	<b>711</b>	<b>21%</b>	<b>-6%</b>
<b>Total PQR</b>		<b>2.116</b>	<b>22%</b>	<b>2.971</b>	<b>22%</b>	<b>40%</b>

**Aliansa**  **salud**  
eps