



Reclamos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

II Trim 2020

COMPARATIVO II TRIM 2020	Total PQR
PQR Aliansalud II Trim 2019	2.713
PQR Aliansalud II Trim 2020	4.019
Variación Porcentual	48%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR

II Trim 2020

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación II Trimestre 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Total Radicación II Trimestre 2020	Porcentaje de Aprobación 2020	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	159	47%	943	20%	493%
2	INCONF. GESTION MIPRES	295	1%	544	0%	84%
3	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	387	6%	543	6%	40%
4	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	361	47%	305	29%	-16%
5	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	229	7%	251	5%	10%
6	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	138	4%	157	2%	14%
7	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	N/A	N/A	128	28%	N/A
8	INCONS. EN NOVEDAD	126	11%	127	5%	1%
9	DP SOLICITUDES ADMINIS. EPS	113	10%	86	2%	-24%
10	INCONF. NO ENTREGA MIPRES	23	0%	86	0%	274%
Total Principales motivos de radicación		1.831	17%	3.170	12%	73%
Otros motivos de PQR		882	24%	849	21%	-4%
Total PQR		2.713	19%	4.019	14%	48%

N/A No aplica