

# INFORME DE REGISTRO PQRS

COOMEVA EPS

2017

2do trimestre

Quindío

# PQRS 2017

## 2do trimestre

TIPO DE MEDIO	
2DO TRIMESTRE 2017	
Buzón Empresas Coomeva	1
Carta del Cliente	280
E-mail	33
Internet	175
Otro	9
Personal (Verbal)	11
Teléfono	117
<b>Total general</b>	<b>626</b>

CATEGORIA	
2DO TRIMESTRE 2017	
Agradecimiento Y/O Felicitación	8
Atribuibles Al Cliente	7
QyR-DP	320
Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales	147
Solicitud	143
Sugerencia	1
<b>Total general</b>	<b>626</b>

CAUSA	
2DO TRIMESTRE 2017	
Acreditación De La Afiliación	139
Cobranzas	8
Comercializar El Servicio	8
Comunicaciones Externa	4
CRAUH	4
Generación De Pagos	17
Gestion De Aplicaciones de Software	13
Gestion de la Información	1
Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones)	96
Juridico	4
Medicina Laboral	8
NO POS (CTC)	50
Planeación y Contratación de la Red de Prestadores de Salud	21
Prestaciones Económicas	106
Prestar Servicio de Salud en IPS Adscritas	202
Prestar Servicio de Salud en UBAS / IPS - Odontologia	4
Prestar Servicios de Salud en Unidades Sinergia	14
Promoción De La Salud Y Prevención De La Enfermedad	1
Recaudar Aportes	1
Recaudo Otros Ingresos	1
Sala Sip	20
Tutelas	18
Voz del Cliente	1
<b>Total general</b>	<b>741</b>

# ÍNDICE QUEJAS Y RECLAMOS

## 2do trimestre

	POBLACION	Volumen QYR	Tasa
Abr	48.993	128	2,61
May	47.930	151	3,15
Jun	47.760	149	3,12

<b>META</b>	<b>3,94</b>
<b>TASA</b>	<b>2,96</b>

<b>PQRS</b>	322
<b>ENTES DE CONTROL</b>	129