

INFORME DE REGISTRO PQRS

COOMEVA EPS

2017

3er trimestre

Quindío

PQRS 2017

3er trimestre

TIPO DE MEDIO	
3ER TRIMESTRE 2017	
Buzón Empresas Coomeva	3
Carta del Cliente	351
E-mail	20
Internet	150
Personal (Verbal)	24
Teléfono	118
Total general	666

CATEGORIA	
3ER TRIMESTRE 2017	
Agradecimiento Y/O Felicitación	4
QyR-DP	326
Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales	180
Solicitud	153
Sugerencia	3
Total general	666

CAUSA	
3ER TRIMESTRE 2017	
Acreditación De La Afiliación	103
Cobranzas	18
Comercializar El Servicio	11
Compensación	1
CRAUH	9
Generación De Pagos	17
Gestion De Aplicaciones de Software	13
Gestion de la Información	1
Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones)	108
Jurídico	3
Medicina Laboral	6
NO POS (CTC)	64
Planeación y Contratación de la Red de Prestadores de Salud	12
Prestaciones Económicas	86
Prestar Servicio de Salud en IPS Adscritas	148
Prestar Servicio de Salud en UBAS / IPS - Odontología	1
Prestar Servicios de Salud en Unidades Sinergia	16
Promoción De La Salud Y Prevención De La Enfermedad	2
Recaudar Aportes	1
Sala Sip	17
Tutelas	21
Voz del Cliente	8
Total general	666

ÍNDICE QUEJAS Y RECLAMOS

3er trimestre

	POBLACION	Volumen QYR	Tasa
Jul	47.295	123	2,60
Aug	38.309	168	4,39
Sep	38.467	174	4,52

META	3,94
TASA	3,84

PQRS	329
ENTES DE CONTROL	195