

INFORME DE REGISTRO PQRS

COOMEVA EPS
2017

Quindío

PQRS 2017

TIPO DE MEDIO	
Buzón Empresas Coomeva	4
Carta del Cliente	1182
E-mail	187
Encuesta	1
Internet	573
Otro	14
Personal (Verbal)	61
Teléfono	436

CATEGORIA	
Agradecimiento Y/O Felicitación	14
Atribuibles Al Cliente	7
CASO SIN CATEGORIZAR	1
QyR-DP	1210
Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales	612
Solicitud	608
Sugerencia	6

TOP 5 RADICACION PQRS 2017

CAUSA	
Prestar Servicio de Salud en IPS Adscritas	593
Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones)	367
Prestaciones Económicas	349
Acreditación De La Afiliación	326
NO POS (CTC)	196
Generación De Pagos	83
Sala Sip	81
Planeación y Contratación de la Red de Prestadores de Salud	72
Tutelas	62
Prestar Servicios de Salud en Unidades Sinergia	58
Gestion De Aplicaciones de Software	52
Cobranzas	46
CRAUH	32
Comercializar El Servicio	30
Voz del Cliente	30
Medicina Laboral	23
Juridico	14
Prestar Servicio de Salud en UBAS / IPS - Odontologia	13
Compensación	8
Recaudar Aportes	6
Comunicaciones Externa	4
Promoción De La Salud Y Prevención De La Enfermedad	4
Gestion de la Información	3
Administracion De Personal	2
Recaudo Otros Ingresos	2
Cuentas Médicas	1

ÍNDICE QUEJAS Y RECLAMOS 2017

Corte al 30 de noviembre

Oficina Armenia			
	POBLACION	Volumen QYR	Tasa
Enero	47.807	150	3,14
Febrero	48.467	133	2,74
Marzo	48.572	180	3,71
Abril	48.993	128	2,61
Mayo	47.930	151	3,15
Junio	47.760	149	3,12
Julio	47.295	123	2,60
Agosto	38.309	168	4,39
Septiembre	38.467	174	4,52
Octubre	37.564	158	4,21
Noviembre	37.698	101	2,68
Diciembre			

META	3,94
TASA 2017	3,35

PQRS	1209
ENTES DE CONTROL	582