

# INFORME DE REGISTRO PQRS

COOMEVA EPS

2017

1er trimestre

Quindío

# PQRS 2017

## 1er trimestre

TIPO DE MEDIO	
1ER TRIMESTRE 2017	
Carta del Cliente	337
E-mail	120
Encuesta	1
Internet	137
Otro	5
Personal (Verbal)	13
Teléfono	128
<b>Total general</b>	<b>741</b>

CATEGORIA	
1ER TRIMESTRE 2017	
Agradecimiento Y/O Felicitación	2
QyR-DP	380
Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales	140
Solicitud	218
Sugerencia	1
<b>Total general</b>	<b>741</b>

CAUSA	
1ER 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

## 1er trimestre

	<b>POBLACION</b>	<b>Volumen QYR</b>	<b>Tasa</b>
Ene	47.807	150	<b>3,14</b>
Feb	48.467	133	<b>2,74</b>
Mar	48.572	180	<b>3,71</b>

<b>META</b>	<b>3,94</b>
<b>TASA</b>	<b>3,20</b>

<b>PQRS</b>	366
<b>ENTES DE CONTROL</b>	142