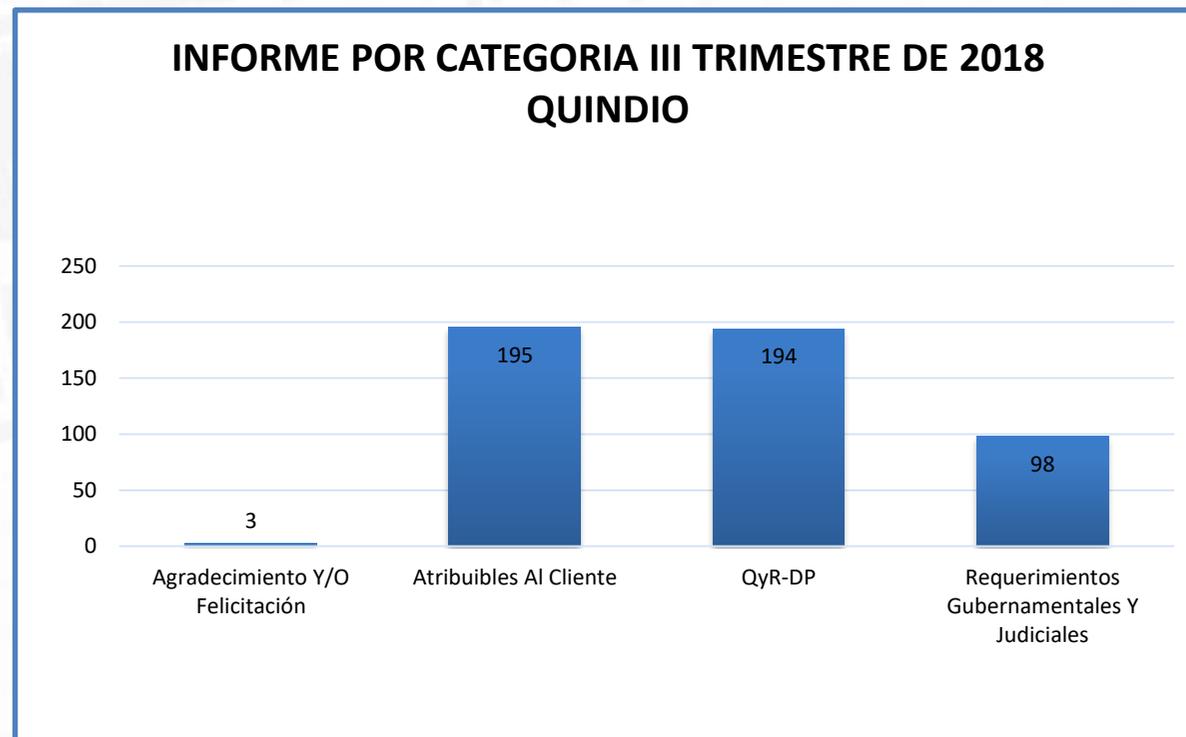


INFORME PQRS COOMEVA EPS III TRIMESTRE 2018 QUINDIO

En Coomeva EPS **nos apasiona cuidar de ti**

INFORME POR CATEGORIA III TRIMESTRE 2018 COOMEVA EPS

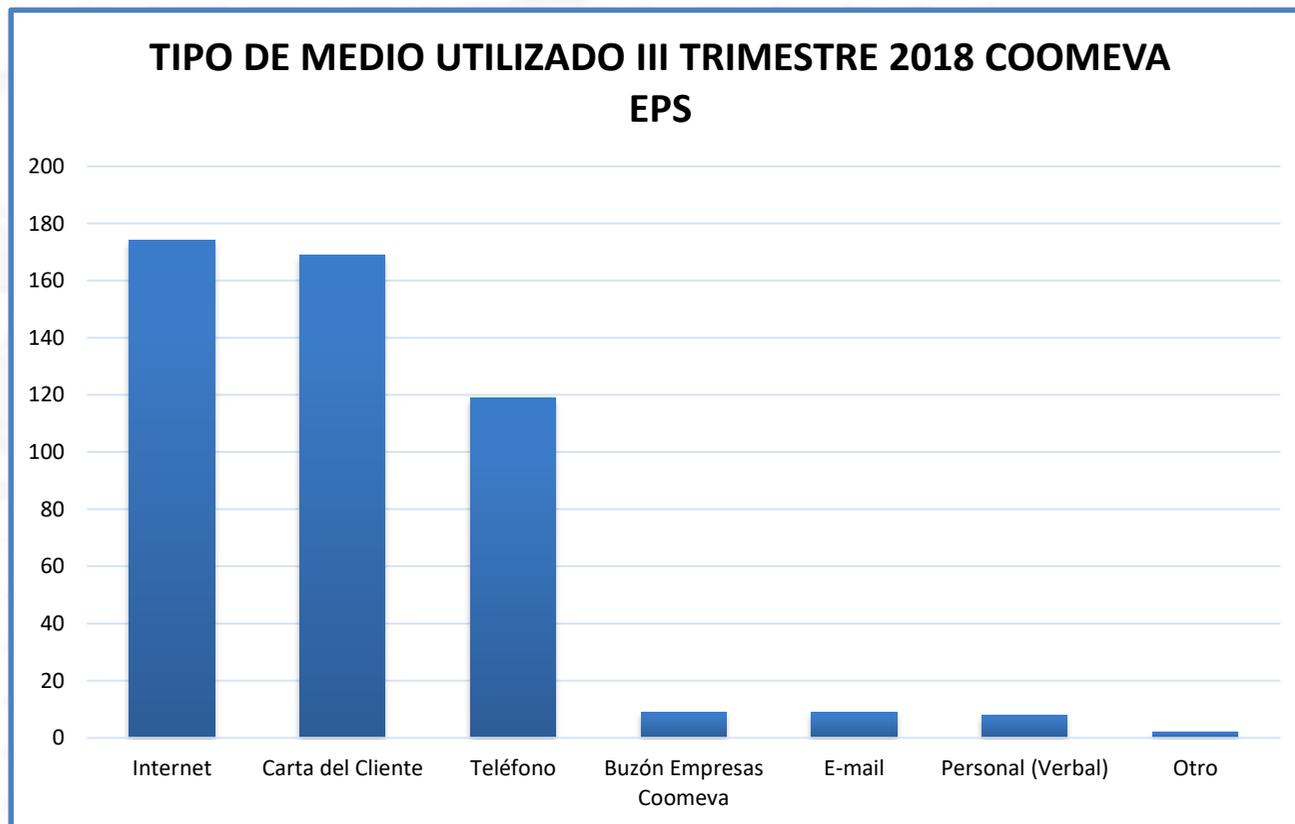
CATEGORÍA	NUMERO CASOS
Agradecimiento Y/O Felicitación	3
QyR-DP	195
Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales	194
Solicitud	98
Total general	490



INFORME POR TIPO DE MEDIO

III TRIMESTRE 2018 COOMEVA EPS

TIPO MEDIO	CASOS
Internet	174
Carta del Cliente	169
Teléfono	119
Buzón Empresas Coomeva	9
E-mail	9
Personal (Verbal)	8
Otro	2
Total general	490



INFORME POR CAUSA III TRIMESTRE 2018 COOMEVA EPS

CAUSA	TOTAL
Prestar Servicio de Salud en IPS Adscritas	155
Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones)	109
Prestaciones Económicas	87
Medicamentos	29
Acreditación De La Afiliación	27
Prestar Servicios de Salud en Unidades Sinergia	13
CRAUH	12
NO POS (CTC)	11
Cobranzas	10
Prestar Servicio de Salud en UBAS / IPS - Odontología	7
Gestion De Aplicaciones de Software	6
Gestion de la Información	5
Sala Sip	5
Generación De Pagos	4
Tutelas	4
Comercializar El Servicio	3
Compensación	2
Voz del Cliente	1
Total general	490

En Coomeva EPS **nos apasiona cuidar de ti**

INDICE PQRS COOMEVA EPS III TRIMESTRE 2018

META TASA: 3,94

COOMEVA EPS QUINDIO			
MES	POBLACION	VOLUMEN PQR	TASA
Julio	37929	118	3,11
Agosto	37965	134	3,53
Septiembre	38031	114	3