

Causa Específica	Causa General
Acceso a Canales	Accesibilidad
Acceso a Sedes	Accesibilidad
Actitudes Groseras e Irrespetuosas	Atención Centrada en las Personas
Adelantar Cita	Oportunidad
Aseo y Orden	Infraestructura Administrativo
Autorización Otros Proveedores	Autorización Redes Externas
Auxilios Económicos	Cobertura Auxilio Consulta Externa
Cancela Cita	Novedad Citas Médicas
Claridad y Precisión	Calidad en el Servicio
Coberturas EPS	Cobertura Auxilio Óptica
Comprobante de Pago	Aclaración Pagos Facturados
Confirmación Citas Médicas	Novedad Citas Médicas
Continuidad	Continuidad
Controles a Futuro	Disponibilidad Control a Futuro
Copia Fórmula Medicamentos	Trámites Administrativos
Copia Fórmula Rx	Trámites Administrativos
Cuotas Moderadoras	Aclaración Pagos Facturados
Demora en Atención	Atención Centrada en las Personas
Demora Entrega de Trabajos	Post-venta Solución Visual
Desabastecimiento Medicamentos	Dispensación Medicamentos
Descuentos Facturados	Aclaración Pagos Facturados
Devolución Dinero Óptica	Post-venta Solución Visual
Devolucion PQRS	No Aplica a Imevi
Entrega de Trabajos	Post-venta Solución Visual
Entrega Fórmula Lentes de Contacto	Post-venta Solución Visual
Entrega Medicamentos	Dispensación Medicamentos
Entrega Resultados Exámenes	Calidad en el Servicio
Error Datos Paciente	Trámites Administrativos
Error Rx	Pertinencia Solución Visual
Error Rx Lentes de Contacto	Pertinencia Solución Visual
Facturación Copagos	Calidad en el Servicio
Garantía Lentes	Post-venta Solución Visual
Garantía Lentes de Contacto	Post-venta Solución Visual
Garantía Lentes y Montura	Post-venta Solución Visual
Garantía Montura	Post-venta Solución Visual
Incumplimiento Tiempo de Atención	Atención Centrada en las Personas
Interés en Servicios Particulares	Apertura Nuevo Contrato
No Aceptación Servicios Particulares	Apertura Nuevo Contrato
No Asiste a Cita	Novedad Citas Médicas
No Atención x Profesional	Calidad en el Servicio
No Confirme Concepto Médico	Pertinencia
No Disponibilidad del Servicio	No disponibilidad
Novedad Afiliación	Trámites Administrativos

Paciente Llega Tarde	Novedad Citas Médicas
Percepción del Resultado	Post-venta Solución Visual
Reconocimiento	Atención Centrada en las Personas
Remisión Medicina Especializada	Autorización Redes Externas
Remisión Red Externa	Autorización Redes Externas
Reubicación Cita Médica	Novedad Citas Médicas
Seguridad / Administrativo	Infraestructura Administrativo
Solicitud Devolución Dinero	Reembolsos
Solicitud Historia Clínica	Trámites Administrativos
Solicitud Programación Cirugía	No disponibilidad CX
Sugerencia	Sugerencia
Validar Orden	Adherencia a Modelos de Salud
Vencimiento de Orden Cirugía	Continuidad
Vencimiento de Orden Consulta Externa	Continuidad