

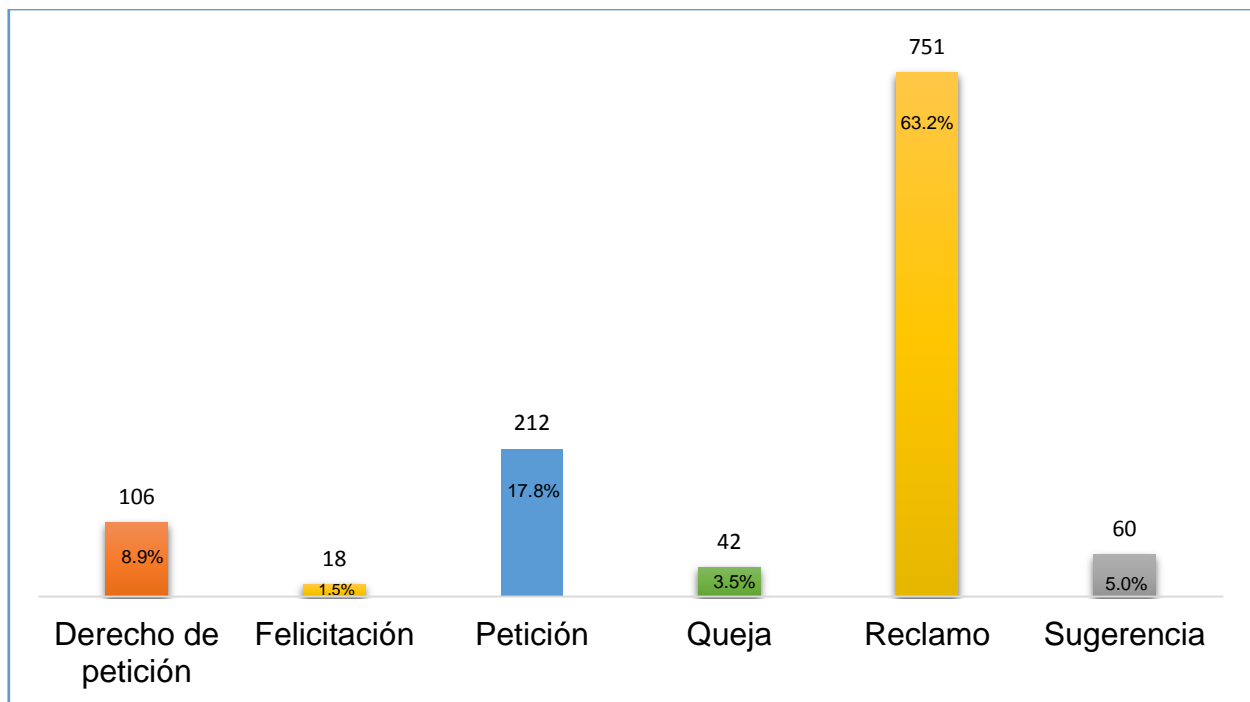
INFORME PQRD Noviembre 2016

En el siguiente informe se presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el mes de noviembre en Savia Salud EPS, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, modulo Servicio al cliente con corte en la radicación del siete de diciembre de 2016.

Para el mes de noviembre se registraron un total de 1189 PQRD, para el análisis de la información se ajustan las PQRD en las variables con errores en la clasificación del motivo, tipo de solicitud, ámbito y municipio de ocurrencia entre otras.

De acuerdo al grafico 1, el mayor porcentaje de PQRD que se radicaron en el mes de noviembre en Savia Salud EPS corresponden a reclamos con el 63.2% de los casos, seguido de la petición (17.8%), derecho de petición (8.9%), sugerencia (5.0%), queja (3.5%) y felicitación (1.5%).

Gráfico 1. Tipos PQRD, Savia Salud EPS noviembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

En el cuadro No.1 se observan los canales a través de los cuales se recibieron e identificaron las PQRD en el mes de noviembre de 2016 en Savia Salud EPS.

- 1) El primer canal es a través electrónico donde se registraron 316 PQRD, de las cuales el 87.3% fueron reclamos.
- 2) El segundo canal corresponde a las PQRD que ingresaron por la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) con 274 casos, la mayor manifestación corresponde al reclamo con el 99.6%.

- 3) En el tercer lugar se ubica el Contact Center con 214 casos, la mayor manifestación corresponde a la petición con el 67.3%.
- 4) El cuarto canal lo ocupa el buzón con 142 PQRD, la sugerencia fue la mayor manifestación con el 40.1%.
- 5) El quinto canal corresponde al punto de atención con 141 casos, la mayor manifestación fue el reclamo con el 62,4%
- 6) En el sexto canal fue a través de sistema de gestión documental Mercurio con 101 casos, el derecho de petición ocupa el primer lugar con el 68.3%.
- 7) El último canal fue por medio a la asociación de usuarios con 1 reclamo.

Cuadro 1 PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS noviembre de 2016.

Tipo PQRD	Asociación de Usuarios	Buzón	Contact Center	Correo Electrónico	Mercurio	Página Web Supersalud	Punto de Atención	Total
	n(%)							
Derecho de petición		1(0,7)	27(12,6)	8(2,5)	69(68,3)		1(0,7)	106
Felicitación		18(12,7)						18
Petición		7(4,9)	144(67,3)	21(6,6)	1(1,0)		39(27,7)	212
Queja		8(5,6)	8(3,7)	9(2,8)	4(4,0)		13(9,2)	42
Reclamo	1(100)	51(35,9)	35(16,4)	276(87,3)	27(26,7)	273(99,6)	88(62,4)	751
Sugerencia		57(40,1)		2(0,6)		1(0,4)		60
Total	1(100)	142(100)	214(100)	316(100)	101(100)	274(100)	141(100)	1189

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

El análisis de las variables sociodemográficas sólo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS o acudiente que radicaron alguna PQRD, para el mes de noviembre suman en total 1162.

De acuerdo con los datos, de las 1162 PQRD radicadas por los usuarios afiliados a la EPS en el mes de noviembre, el 62.0% pertenecen al sexo femenino y el 38.0% restante al masculino.

El rango de edad estuvo entre menores de un año y 98 años, de estos el mayor porcentaje lo ocupan los usuarios 15 a 44 años con 37.1%, en segundo lugar se ubican los usuarios mayores de 60 años con 30.9%, tercero 45 a 59 años 25.0%, cuarto, de 5 a 14 años 4.6%, quinto de 1 a 4 años 2.1% y menores de un año con 0,3 % en el sexto lugar.

Respecto al régimen de salud, se observa que el 86.6% de los usuarios que presentaron algún tipo de PQRD pertenecen al régimen subsidiado y el 13.4% restante al contributivo.

En relación del estado civil, los solteros son los que radicaron el mayor número de PQRD en el mes de noviembre con un 86.9% de los casos, seguido de los casados 4.9%, no reportado 3.6%, unión libre 2.4%, viudo 0.6% y otro 1.5%.

De acuerdo a la clasificación del Sistema de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales (SISBEN), los clasificados en el nivel uno fueron los que mayor porcentaje de PQRD radicaron en la EPS en el mes de noviembre con el 56.7%, seguido no reportado con el 21.9%, nivel dos 19.7 % y nivel tres 1.7% (Cuadro 2).

Cuadro 2. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS por sexo, grupo de edad, régimen de salud, estado civil y nivel del SISBEN Savia Salud EPS noviembre de 2016.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
sexo	Femenino	720	62,0
	Masculino	442	38,0
	Total sexo	1162	100
Grupo edad	< 1 de un año	3	0,3
	De 1 a 4 años	24	2,1
	De 5 a 14 años	54	4,6
	De 15 a 44 años	431	37,1
	De 45 a 59 años	291	25,0
	> 60 años	359	30,9
	Total grupo edad	1162	100
Régimen de salud	Contributivo	156	13,4
	Subsidiado	1006	86,6
	Total régimen de salud	1162	100
Estado civil	Casado	57	4,9
	Soltero	1010	86,9
	Unión libre	28	2,4
	Viudo	7	0,6
	No reportado	42	3,6
	Otro	18	1,5
	Total estado civil	1162	100
Nivel del SISBEN	Uno	659	56,7
	Dos	229	19,7
	Tres	20	1,7
	No reportado	254	21,9
	Total nivel SISBEN	1162	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

Adicional a la información presentada anteriormente, se agrega la variable de discapacidad con el objetivo conocer y fortalecer la atención a nuestros afiliados.

De acuerdo a la información ingresada al aplicativo IntegraARS, el 2.9% (35) de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que presentaron alguna PQRD en el mes de noviembre, presentan alguna discapacidad, de estos, el tipo que mayor porcentaje presenta es la física con el 48.6% (cuadro 3).

Cuadro 3 PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS noviembre de 2016.

Variable	Tipo de discapacidad						Total	Porcentaje
	Física	Psíquica	Sensorial	No aplica	Sin dato			
Si	17	7	7	4			35	2,9
No				1127			1127	94,8
Sin dato					27		27	2,3
Total	17	7	7	1131	27		1189	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

Entre los principales municipios con mayor número de PQRD radicadas en el mes de noviembre se encuentra Medellín con el 55.3%, es de aclarar que este municipio es el que tiene mayor porcentaje de afiliados con relación a los demás municipios del departamento con presencia de la EPS (31.8%) con corte a 30 de septiembre de 2016, el tipo de PQRD que predomina es el reclamo con el 63.8%.

En segundo lugar se encuentra Bello (4.1%) tercero Apartadó (3,7%), cuarto Caucasia (3,1%), quinto envigado (2,6%), sexto Carepa (2,4%), séptimo Andes (1,8%) octavo y noveno Argelia e Itagüí (1,7%) y décimo Copacabana de (1,0%) (Cuadro 4).

Cuadro 4. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS noviembre 2016.

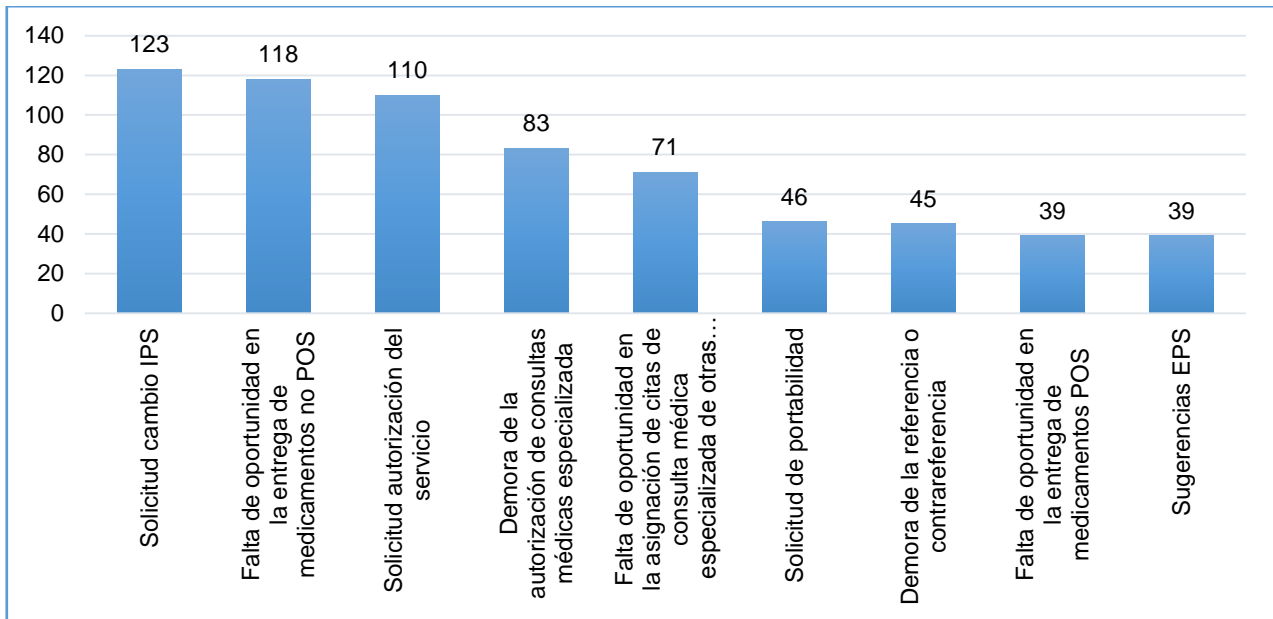
Municipio	Tipo PQRD						Total	Porcentaje
	Derecho de petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Medellín	68	5	120	30	419	15	657	55,3
Bello	3	2	16	1	26	1	49	4,1
Apartadó	4	1	7	1	21	10	44	3,7
Caucasia	5		5	1	26		37	3,1
Envigado	1	1	1		28		31	2,6
Carepa			5		23		28	2,4
Andes	1		1		19		21	1,8
Argelia					2	18	20	1,7
Itagüí	1	1	4	1	12	1	20	1,7
Copacabana		1	1		8	2	12	1,0
Resto	23	7	52	8	167	13	270	22,7
Total	106	18	212	42	751	60	1189	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

De acuerdo a los datos, la primera causa de las PQRD en el mes de noviembre es la solicitud de cambio de IPS con el 10.3% (123).

En segundo y tercer lugar se encuentra la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS y solicitud de autorización del servicio con el 9.9% y 9.3% respectivamente (grafico 2).

Grafico 2. Diez primeras causas de PQRD noviembre 2016 Savia Salud EPS.

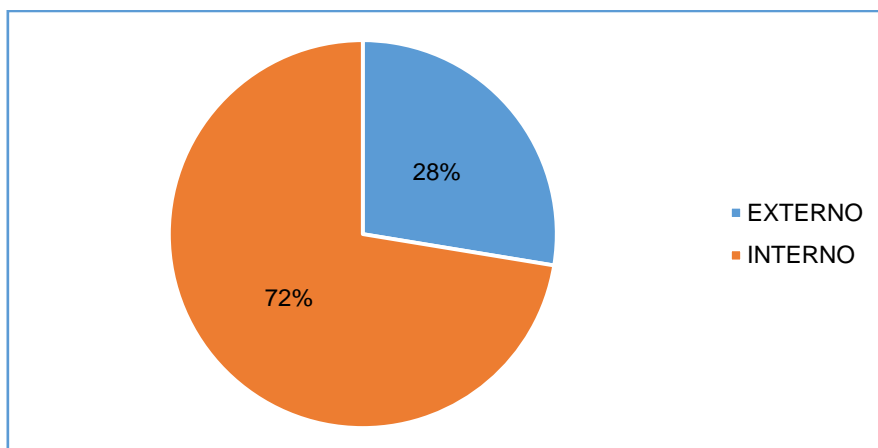


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

De las 1189 PQRD radicadas en el mes de noviembre, el 72% corresponden al ámbito interno (861) y el 28% restante al externo (328) (grafico 3).

- Interno : PQRD radicadas a la EPS
- Externo: PQRD radicadas a otros actores del sistema.

Grafico 3. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS noviembre 2016.



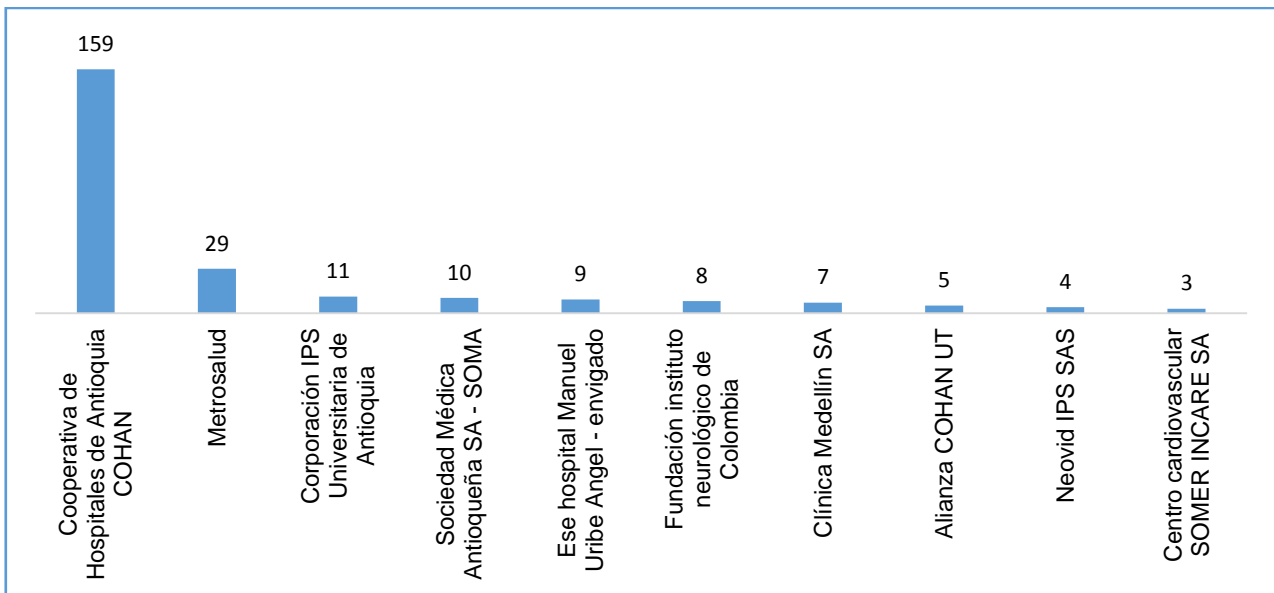
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

PQRD externas

La primera institución externa con el mayor número de PQRD radicadas en el mes de noviembre es la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 159 casos, los cuales representan un 48.5%.

En segundo lugar se ubica Metrosalud con el 8,8%, tercero Corporación IPS Universitaria (3.4%), cuarto Sociedad Médica Antioqueña SA - SOMA (3.0%) y quinto E.S.E Hospital Manuel Uribe Ángel de Envigado (2.7%), (grafico 4).

Grafico 4. Diez primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud EPS noviembre 2016.



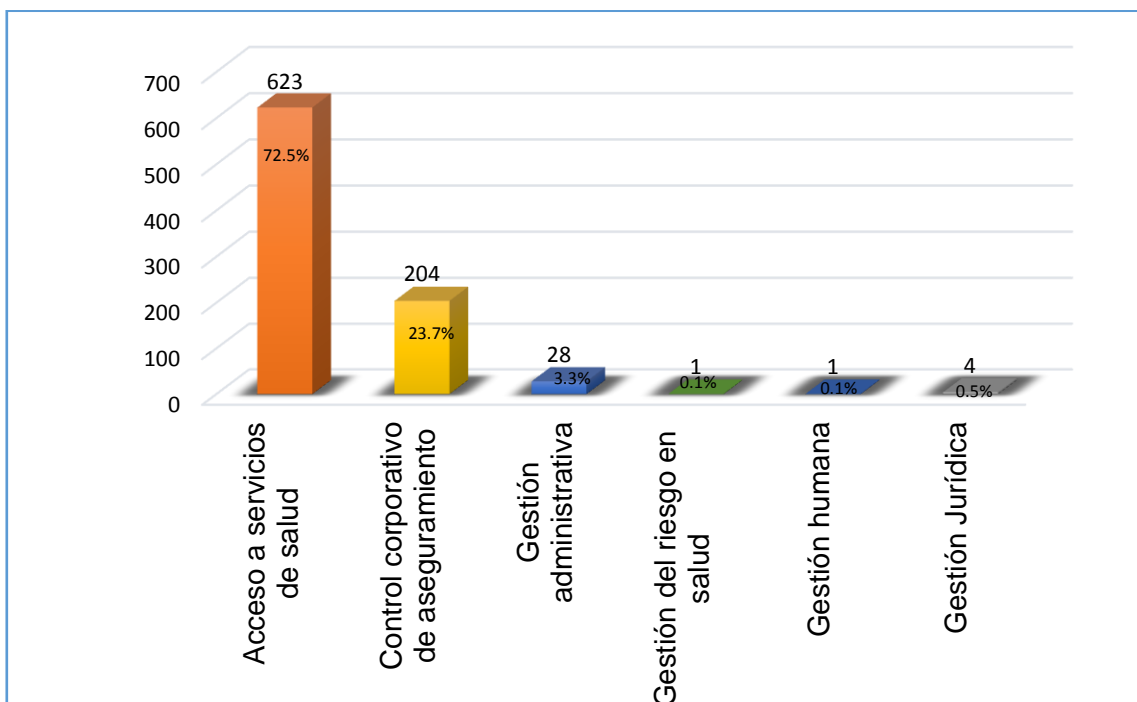
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

PQRD internas

El área que presentó el mayor número de PQRD en el mes de noviembre fue Acceso a servicios de salud con el 72.5% de los casos.

El segundo lugar lo ocupa Control corporativo de aseguramiento con el 23,7%, tercero, Gestión administrativa (3.3%) cuarto, gestión Jurídica (0.5%) y por último se encuentran Gestión humana y del riesgo en salud en el quinto y sexto lugar con (0.1%) c/u (grafico 5).

Grafico 5. PQRD por área Savia Salud EPS noviembre 2016.



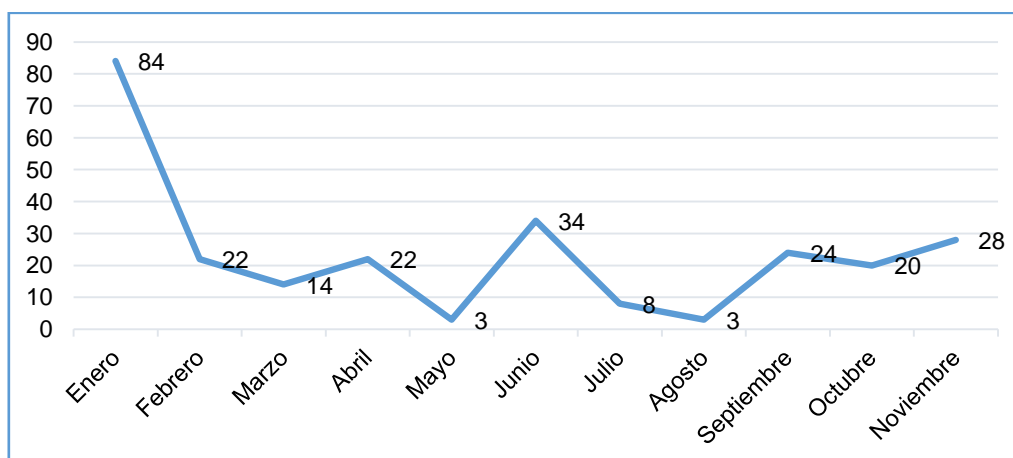
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

A continuación se especifican las diferentes causas de PQRD por área de la EPS.

Gestión administrativa.

De acuerdo al grafico 1, se observa un aumento del en el número de PQRD radicadas para el área administrativa en el mes de noviembre en relación al mes de octubre de ocho casos, los cuales representan un aumento del 40% (grafico 6).

Grafico 6. Comportamiento de radicación de las PQRD área administrativa Savia Salud EPS 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016

Al igual que en el mes octubre, para noviembre *la solicitud de ventiladores (46.4%)* es la primera causa de PQRD en el área administrativa, los municipios que solicitan son Medellín y Apartadó.

La segunda causa es la solicitud de servicio sanitario con el 21.4%, tercero aire acondicionado 10.7% entre otras (cuadro 5).

Cuadro 5. Causas de PQRD área administrativa noviembre Savia Salud EPS 2016.

Mes	Causa	Municipio							Total
		Apartado	Caicedo	Carmen de Viboral	Caucasia	Copacabana	Girardota	Medellín	
Noviembre	Solicitud de ventiladores	7						6	13
	Solicitud de servicio sanitario					2	1	3	6
	No hay sistema			3					3
	Aire acondicionado	1							1
	Mejorar el piso de las instalaciones							1	1
	Modulos no adecuados para usuarios en condición de discapacidad							1	1
	ofinas estrechas				1				1
	Servicio sanitario fuera de servicio							1	1
	Solicitud de dotación oficina		1						1
	Total	8	1	3	1	2	1	12	28

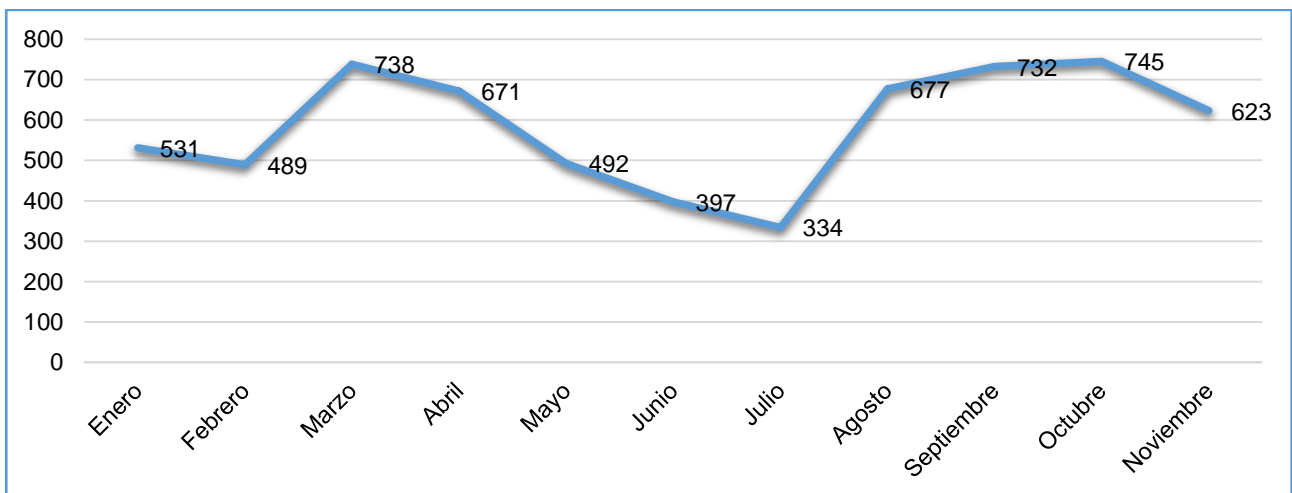
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016

Acceso a servicios de salud

Para el área de Acceso a servicios de salud se han radicado 6429 PQRD en el periodo de enero a noviembre de 2016 con incremento en el número de casos en los meses, de agosto, septiembre y octubre

En el mes de noviembre se observa una disminución del 16.4% en relación al mes inmediatamente anterior (gráfico 7).

Gráfico 7. Comportamiento de radicación de las PQRD área acceso a servicios de salud Savia Salud EPS enero-noviembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016

Las principales causas de PQRD en los meses de octubre y noviembre fue la solicitud de autorización de servicio y de cambio de IPS, el motivo principal de esta última se debe a la falta de convenio y no disponibilidad de agenda en las IPS (cuadro 6).

Cuadro 6. Causas de PQRD área de acceso a servicio de salud noviembre Savia Salud EPS 2016.

Mes	Causa	Total	Porcentaje
Noviembre	Solicitud cambio IPS	123	19,7
	Solicitud autorización del servicio	110	17,7
	Demora de la autorización de consultas médicas especializada	83	13,3
	Demora de la referencia o contrarreferencia	45	7,2
	Solicitud de transporte	29	4,7
	Actitud de funcionario EPS	25	4,0
	Demora de la autorización de servicios de alto costo para cáncer	23	3,7
	Demora de la autorización de exámenes de laboratorio o diagnósticos	16	2,6
	Demora de la autorización de medicamentos no POS	15	2,4
	Demora de la autorización de procedimientos POS	14	2,2
	Error en la expedición de autorizaciones	13	2,1
	Falta convenio con prestadores	13	2,1
	Demora de la autorización de procedimientos no POS	12	1,9
	Demora de la autorización de consultas médicas sub especializadas	11	1,8
	Demora de la autorización de medicamentos pos	11	1,8
	Demora de la autorización de insumos no POS	8	1,3
	Demora de la autorización de cirugía POS	7	1,1
	Reembolsos a usuarios	7	1,1
	Reconocimiento de reembolsos viáticos	6	1,0
	Demora en la autorización EPS	5	0,8
Sugerencias EPS	5	0,8	
Otras causas	42	6,7	
	Total	623	100

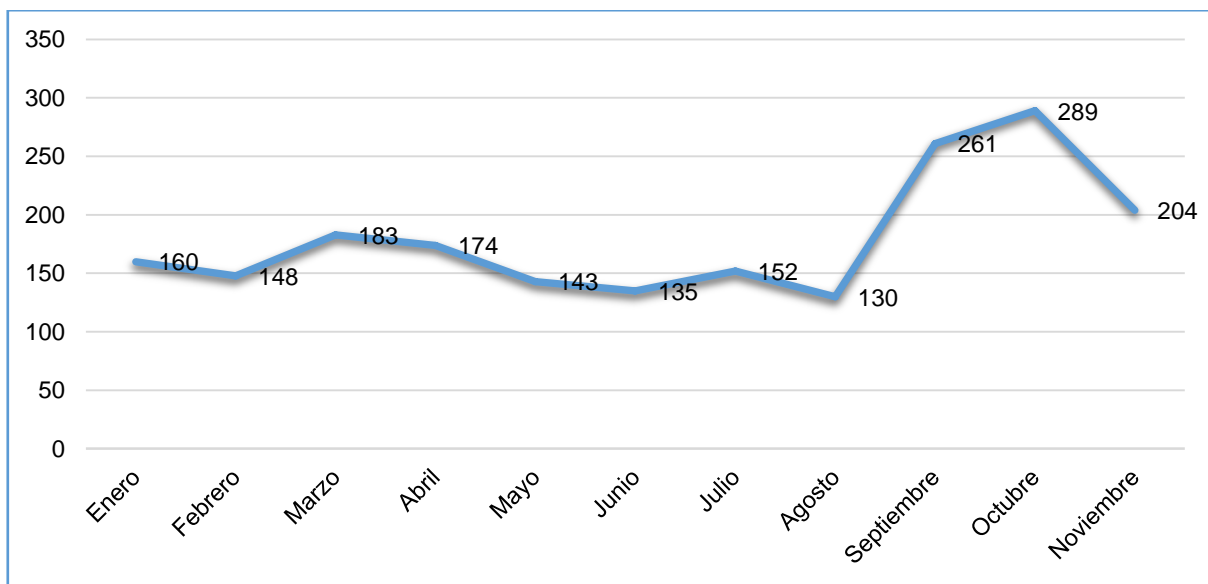
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016

Control corporativo del aseguramiento.

Para el área de aseguramiento se radicaron 1979 PQRD en el periodo de enero a noviembre de 2016 con incremento en el número de casos en los meses de septiembre y octubre. (Gráfico 8).

En el mes de noviembre se observa una disminución del 29.4% en relación al mes inmediatamente anterior (gráfico 7).

Gráfico 8. Comportamiento de radicación de las PQRD área de aseguramiento Savia Salud EPS enero-noviembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016

Las tres primeras causas de PQRD en el área de control corporativo del aseguramiento en el mes de noviembre corresponden a la solicitud de portabilidad (22,5%) retiro de la EPS (12,7%) y sugerencias (10,8%).

Las sugerencias están relacionadas con la solicitud e aumento del personal administrativo en las sedes y mejorar horario para entrega de fichos para que los usuarios no tengan que madrugar (Cuadro 7).

Cuadro 7. Causas de PQRD área de aseguramiento noviembre Savia Salud EPS 2016.

Mes	Causa	Total	Porcentaje
Noviembre	Solicitud de portabilidad	46	22,5
	Solicitud de retiro de la EPS	26	12,7
	Sugerencias EPS	22	10,8
	Actitud de funcionario EPS	13	6,4
	Solicitud activación EPS	13	6,4
	Barreras de acceso en la afiliación tramites no contemplados por la ley	12	5,9
	Actualización de datos	11	5,4
	Solicitud de certificación	7	3,4
	Inconsistencias en los aportes de los usuarios	6	2,9
	Estado de afiliación errado	5	2,5
	Falta de personal administrativo	5	2,5
	Negación afiliación	4	2,0
	No activo en base de datos de la EPS	4	2,0
	Solicitud de traslado de municipio	4	2,0
	Traslado de municipio	4	2,0
	Demora en la atención oficinas EPS	2	1,0
	Desafiliación	2	1,0
	Inconsistencia en el cobro del copago	2	1,0
	Inconsistencias en reportes de aportes	2	1,0
	Reconocimiento de las prestaciones economicas derivadas incapacidad de enfermedad profesional	2	1,0
Otras causas	12	5,9	
Total		204	100

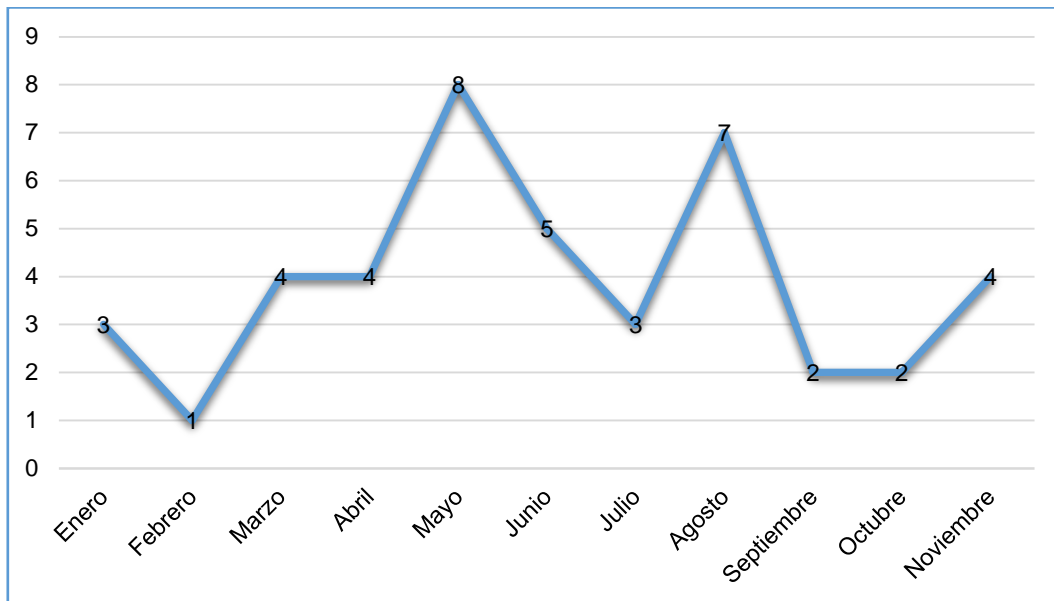
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016

Gestión jurídica

Para el área de jurídica se ha radicado 43 PQRD en el periodo de enero a noviembre de 2016 con una disminución en los meses de septiembre y octubre (gráfico 9).

El no ingreso de las tutelas al sistema y el desacato a tutelas incrementaron los casos en los meses de mayo y agosto (grafico 9)

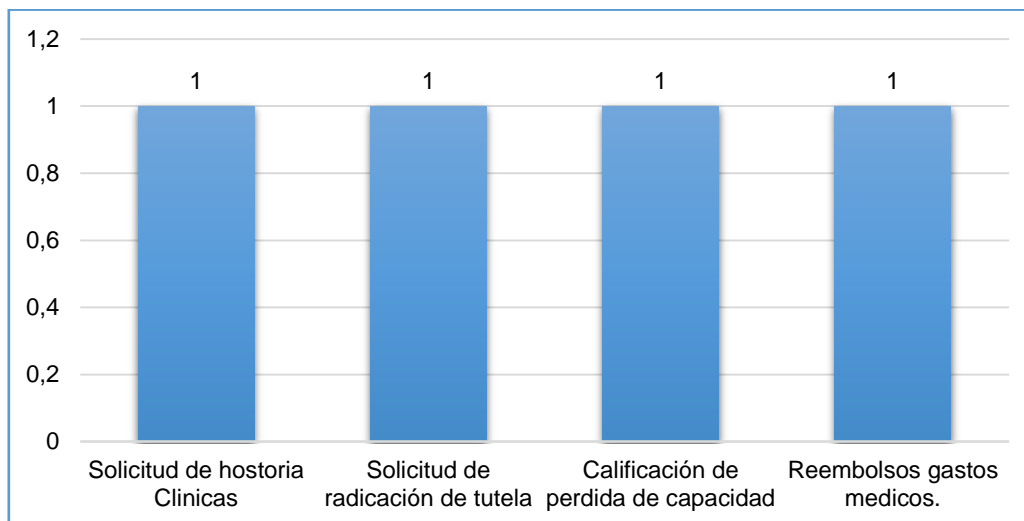
Grafico 9. Comportamiento de radicación de las PQRD área jurídica Savia Salud EPS enero-noviembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016

Las PQRD del mes de noviembre son la *solicitud de historias clínicas, radicación de tutelas, calificación de perdida capacidad y reembolsos de gastos médicos* (grafico 10).

Grafico 10. Causas de PQRD área de jurídica Savia Salud EPS noviembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

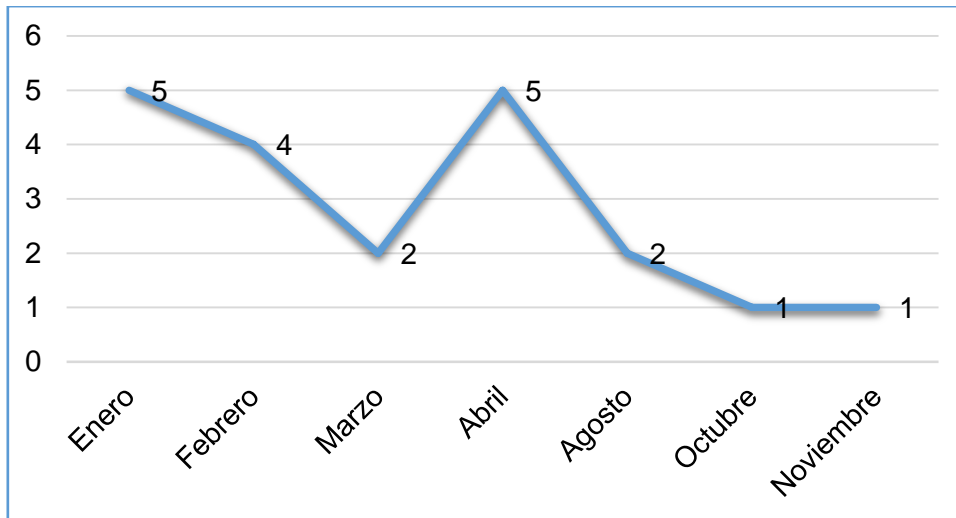
Gestión de riesgo en salud.

Para el área de gestión del riesgo se han radicado 20 PQRD en el periodo de enero a noviembre de 2016,

La causa del incremento en los meses de enero y abril se debió a PQRD por cambio de presentación y proveedor de oxígeno.

En los meses de octubre y noviembre se mantiene el mismo comportamiento con una PQRD en ambos meses, este último por solicitud de oxígeno (gráfico 11).

Grafico 11. Comportamiento de radicación de las PQRD área de Gestión del riesgo en salud Savia Salud EPS enero-noviembre 2016

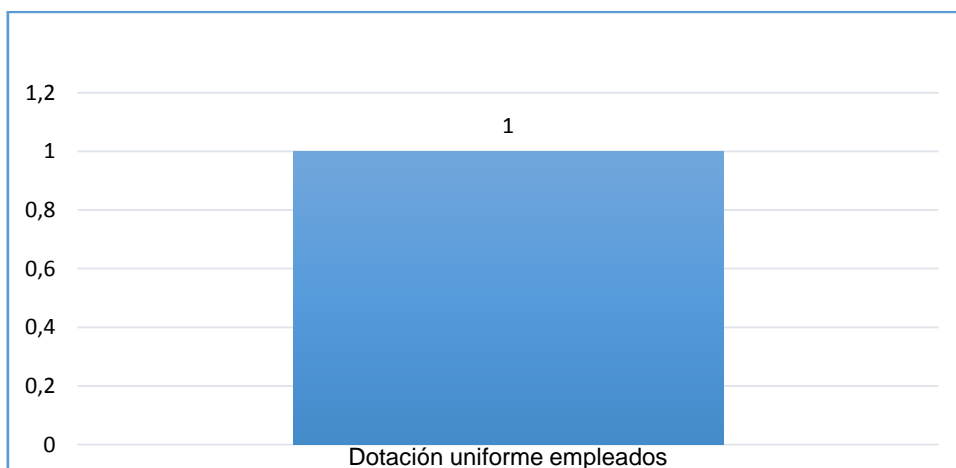


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

Gestión humana.

Para el área de gestión humana se radicó una felicitación por la dotación del uniforme de los empleados en las oficinas de Savia EPS (grafico 12).

Grafico 12. Causas de PQRD área de gestión humana Savia Salud EPS noviembre 2016



Entidades

En el mes de noviembre se radicaron 419 PQRD que ingresaron a través de diferentes entidades, el mayor número ingresó por Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud)

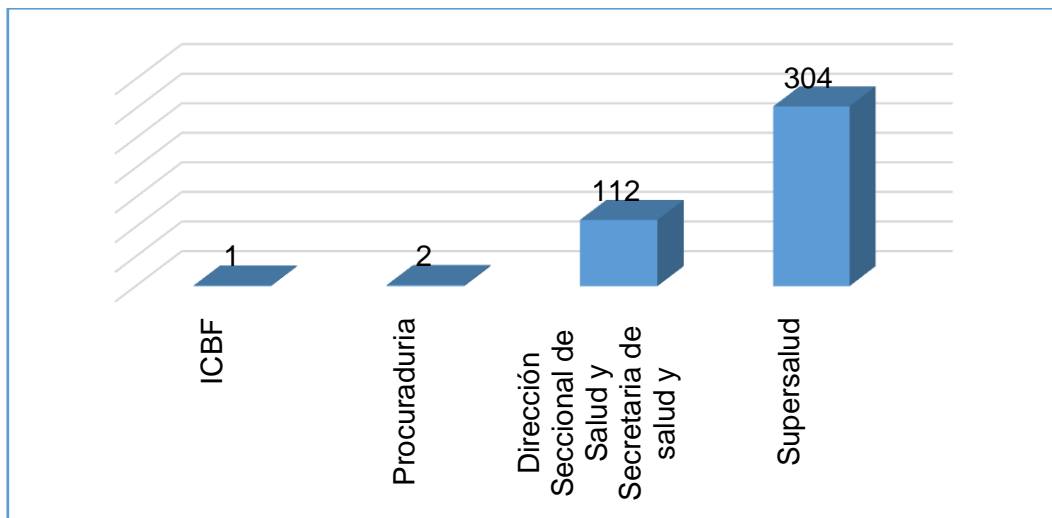
con 304 PQRD que representa el 72.6% de los casos, la principal causa es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS.

En segundo lugar se encuentra Dirección Seccional de Salud y Secretarías de Salud Municipales con 112 (26.7%) el principal motivo de PQRD es por la Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.

En tercer lugar se ubica la Procuraduría con 2 PQRD por demora de la autorización de medicamentos POS y No entrega oportuna de medicamentos.

El Cuarto y último corresponde al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) con una PQRD por demora en la autorización EPS (grafico 13).

Grafico 13. PQRD por entidades Savia Salud EPS noviembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

Del total de PQRD que ingresaron a la EPS en el mes de noviembre, el 51.3% se les dio respuesta y el 48,2% se encuentran en estudio pendiente de respuesta (Cuadro 8)

Cuadro 8. Distribución de la frecuencia PQRD según estado Savia Salud EPS noviembre 2016.

Estado	Total	Porcentaje
Abiertas	579	48,7
Cerradas	610	51,3
Total general	1189	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

El porcentaje de cumplimiento del indicador de respuesta a las PQRD menor a 15 días en el mes de noviembre no presentó diferencia respecto al mes de octubre 51.0% (cuadro 9).

Cuadro 9. Porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRD antes de 15 días Savia Salud EPS noviembre 2016

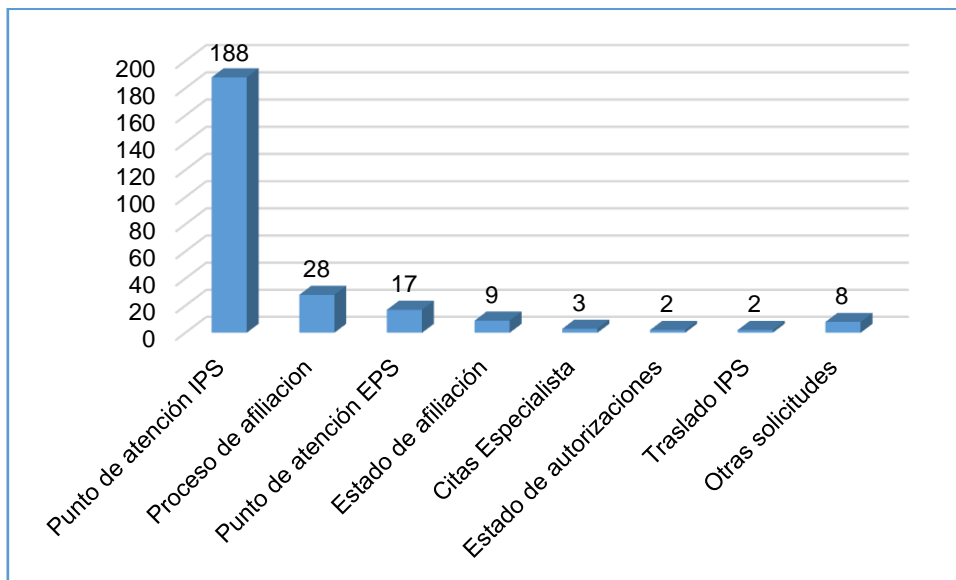
Proporción de PQRD solucionadas antes de 15 días	Número de PQRD solucionadas antes de 15 días	606	51.0%
	Total PQRD	1189	

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

Adicional a la información de PQRD ingresadas al aplicativo, también se registraron solicitudes de información de carácter interno y externo.

En el interno el mayor porcentaje se relaciona con el proceso de afiliación y puntos de atención de la EPS y en el externo punto de atención de las IPS (grafico 14)

Grafico 14. Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS noviembre 2016



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2016.

Conclusiones

Con relación al mes de octubre, no se evidencia cambios sustanciales en el comportamiento de las PQRD con relación a los puntos críticos del mes de noviembre.

- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) sigue siendo la institución que más PQRD recibe en el mes.
- En el ámbito interno el área con mayor número de PQRD radicadas es acceso a los servicios de salud con la solicitud de autorización de servicio y cambio de IPS por falta de convenios con prestadores.