

INFORME PQRD Octubre 2016

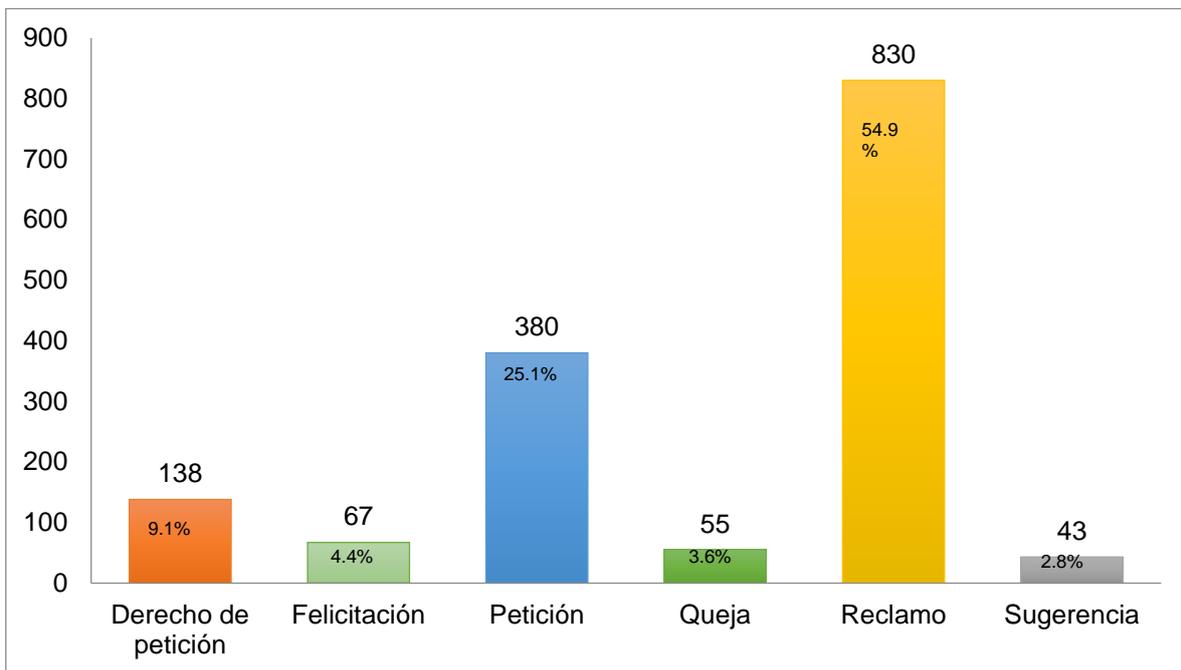
En el siguiente informe se presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el mes de octubre en Savia Salud EPS, la fuente de información es base de datos IntegraARS, modulo Servicio al cliente.

Para el mes de octubre se registraron un total de 1513 PQRD con corte a 4 de noviembre de 2016, se excluyen nueve registros cancelados debido a que hacen referencia a las PQRD que ingresaron por error al aplicativo.

Para el análisis de la información se ajustan las PQRD en las variables con errores en la clasificación del motivo, tipo de solicitud y ámbito entre otras, al igual que las celdas vacías en el municipio de ocurrencia.

De acuerdo al grafico 1, el mayor porcentaje de PQRD que se radicaron en el mes de octubre en Savia Salud EPS corresponden a reclamos con el 54.9% de los casos, seguido de la petición (25.1%), derecho de petición (9.1%), felicitación (4.4%), queja (3.6%) y sugerencia (2.8%).

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



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 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 octubre de 2016 en Savia Salud EPS.

- 1) El primer canal fue la página web donde se registraron 721 PQRD, de las cuales el 78.8% fueron reclamos.

- 2) El segundo canal corresponde a las PQRD que ingresaron a través del Contact Center con 339 casos, la mayor manifestación corresponde a la petición con el 76.7%.
- 3) El tercer canal lo ocupa el buzón de sugerencias con 237 PQRD, el reclamo fue la mayor manifestación con el 39.7%.
- 4) El cuarto canal fue a través del punto de atención con 149 casos, la mayor manifestación fue el reclamo con el 73,8%
- 5) El quinto canal fue a través de sistema de gestión documental Mercurio con 63 casos, el derecho de petición ocupa el primer lugar con el 61.9%.
- 6) En el sexto asociación de usuarios con tres casos y séptimo veeduría con 1 en ambos canales la petición fue mayor manifestación.

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

Tipos PQRD	Canal de recepción							
	n(%)							
	Asociación de Usuarios	Buzón	Contact Center	Mercurio	Punto de Atención	Veeduría	Web	Total
Derecho de petición		1(0,4)	25(7,4)	39(61,9)	9(6,0)		64(8,9)	138
Felicitación		65(27,4)	1(0,3)		1(0,7)			67
Petición	2(66,7)	9(3,8)	260(76,7)		27(18,1)	1(100)	81(11,2)	380
Queja		26(11,0)	14(4,1)		2(1,3)		13(1,8)	55
Reclamo	1(33,3)	94(39,7)	38(11,2)	24(38,1)	110(73,8)		563(78,8)	830
Sugerencia		42(17,7)	1(0,3)					43
Total	3(100)	237(100)	339(100)	63(100)	149(100)	1(100)	721(100)	1513

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

El análisis de las variables sociodemográficas sólo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que radicaron alguna PQRD en el mes analizado, los cuales se encuentran registrados en la base de datos del sistema de información IntegraARS, para el mes de octubre suman en total 1469.

De acuerdo con los datos, de las 1469 PQRD radicadas por los usuarios afiliados a la EPS en el mes de octubre, el 62.8% pertenecen al sexo femenino y el 37.2% 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 37.2%, seguido de los mayores de 60 años con 29.5%, en tercero 45 a 59 años 26.3%, cuarto, de 5 a 14 años 4.9%, quinto de 1 a 4 años 1.4% y menores de una año con 0,7 % en el sexto lugar.

Respecto al régimen en salud, se observa que el 80.2% de los usuarios que presentaron algún tipo de PQRD pertenecen al régimen subsidiado y el 19.8% restante al contributivo.

En relación del estado civil, los solteros son los que radicaron el mayor número de PQRD en el mes de octubre con un 87.7% de los casos, seguido de los casados (5.0%) y no reportado (3.4%) unión libre (1.8%) otro 1.2% y viudo 0.9%.

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 octubre con el 54.3% de los casos, seguido del nivel dos con el 25.5 %, no reportado y tres con el 17.3% y 3.0% respectivamente (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 octubre de 2016.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
Sexo	Femenino	923	62,8
	Masculino	546	37,2
	Total sexo	1469	100
Grupo de edad	< 1 de año	11	0,7
	De 1 a 4 años	21	1,4
	De 5 a 14 años	72	4,9
	De 15 a 44 años	546	37,2
	De 45 a 59 años	386	26,3
	> 60 años	433	29,5
	Total grupo edad	1469	100
Régimen	Contributivo	291	19,8
	Subsidiado	1178	80,2
	Total régimen	1469	100
Estado civil	Casado	74	5,0
	No reportado	50	3,4
	Soltero	1288	87,7
	Unión Libre	27	1,8
	Viudo	13	0,9
	Otro	17	1,2
	Total estado civil	1469	100
Nivel del SISBEN	Uno	797	54,3
	Dos	374	25,5
	Tres	44	3,0
	No reportado	254	17,3
	Total SISBEN	1469	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 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 2.3% (34) de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que presentaron alguna PQRD en el mes de octubre, presentan alguna discapacidad, de estos, el tipo que mayor porcentaje presenta es la física con el 70.6% (cuadro 3).

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

Variable	Tipo de discapacidad				Total
	Psíquica	Sensorial	Física	No aplica	
No		1		1434	1435
SI	4	2	24	4	34
Total	4	3	24	1438	1469

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

Entre los principales municipios con mayor número de PQRD radicadas en el mes de octubre se encuentra Medellín con el 52.4%, es de aclarar que este municipio es el que tiene mayor porcentaje de afiliados en relación a los demás municipios del departamento con presencia de la EPS (31.3%) con corte a 30 de agosto de 2016, el tipo de PQRD que predomina es el reclamo con el 57.8%.

En segundo lugar se encuentra Bello (5.8%) tercero envigado (2,7%), cuarto Itagui (2,4%), quinto Apartado (2,4%), sexto Copacabana (2,0%), séptimo Caucasia (1,9%) octavo Cisneros (1,7%) seguido de Puerto Berrio y Caldas en el noveno y décimo lugar con por porcentajes de 1,6% y 1,1% respectivamente (Cuadro 4).

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

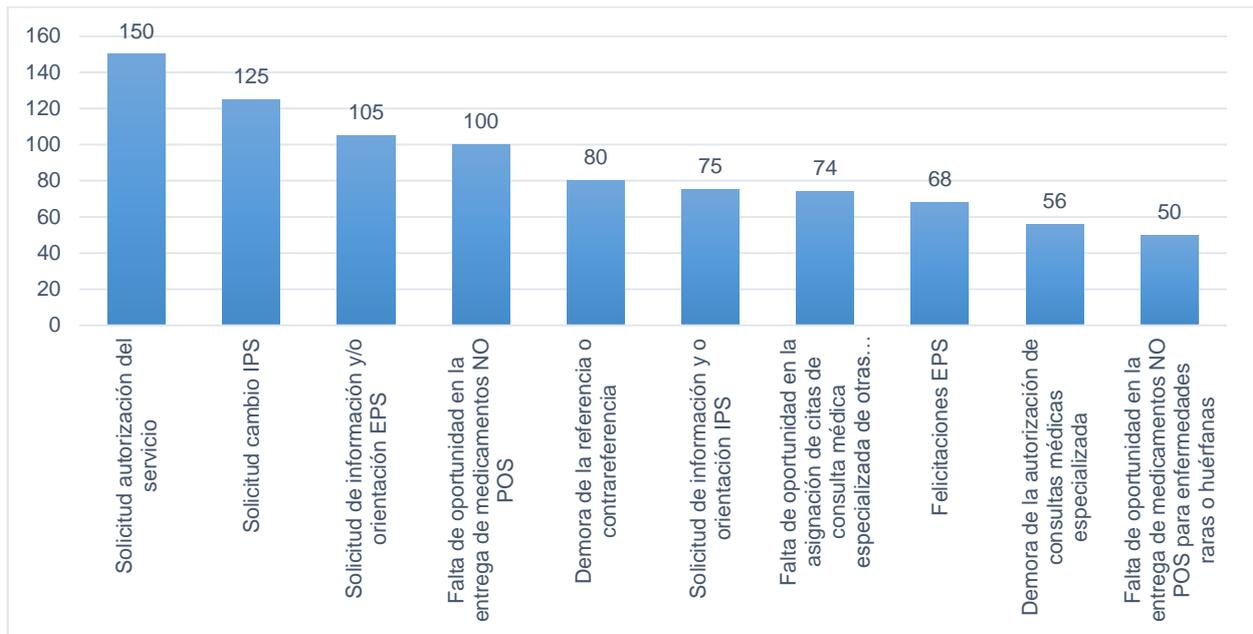
Municipio	Derecho de petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Medellín	44	18	221	30	461	18	792	52,3
Bello	2	4	29	1	47	4	87	5,8
Envigado	1	9	5	2	22	2	41	2,7
Itagui		1	9		23	4	37	2,4
Apartadó	3		1	1	31		36	2,4
Copacabana			7		24		31	2,0
Caucasia	11	1	4		12		28	1,9
Cisneros		19	3		3	1	26	1,7
Puerto Berrio					21	3	24	1,6
Caldas	2		5	2	6	1	16	1,1
Resto	75	15	96	19	180	10	395	26,1
Total	138	67	380	55	830	43	1513	100

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

De acuerdo a los datos, la primera causa de las PQRD en el mes de octubre es la solicitud de autorización de servicio con el 9.9% (150).

En segundo y tercer lugar se encuentra la solicitud de cambio de IPS y solicitud de información y/u orientación de la EPS con el 8.3% y 6.9% respectivamente (grafico 2).

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

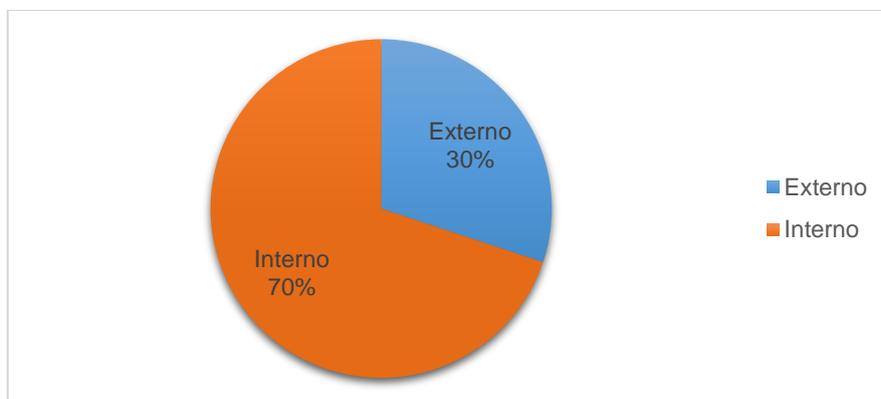


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2016.

De las 1513 PQRD radicadas en el mes de octubre, el 70% corresponden al ámbito interno (1057) y el 30% restante al externo (456) (grafico 3).

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

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



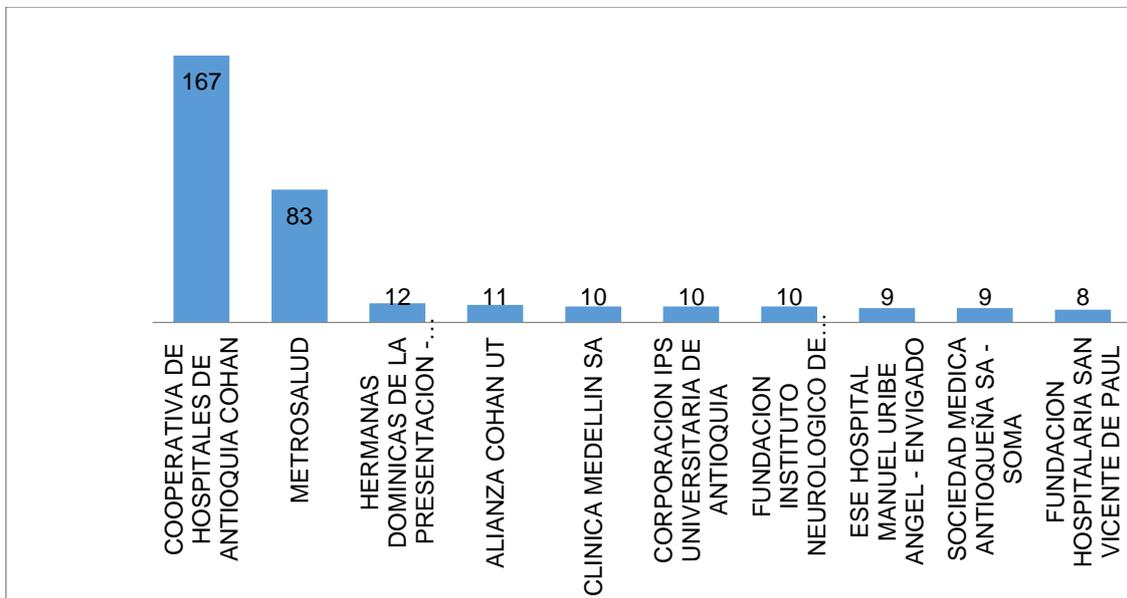
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2016.

PQRD externas

La primera institución externa con el mayor número de PQRD radicadas en el mes de octubre es la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 167 casos, los cuales representan el 36.6% de los casos.

En segundo lugar se ubica Metrosalud (18,3%) tercero, Hermanas dominicas de la presentación - clínica el rosario (2.6%) cuarto Alianza COHAN UT (2.4%) Clínica Medellín, IPS Universitaria y Fundación instituto neurológico de Colombia con (2.9%) c/u, octavo y noveno se encuentra la E.S.E Manuel Uribe Ángel de Envigado y Sociedad Medica Soma (2.0%) por ultimo Fundación Hospitalaria San Vicente Fundación (1.8%) (grafico 4).

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



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

PQRD internas

De las PQRD internas, el área que presentó el mayor número en el mes de octubre fue Red y Aliados con el 70.5% de las PQRD radicadas.

El segundo lugar es para el área de Aseguramiento con el 27,3%, seguido de la Administrativa (1.9%) Jurídica (0,2%) y gestión del riesgo 0,1% (grafico 5).

Cuadro 5. Distribución de la frecuencia PQRD según estado Savia Salud EPS octubre 2016.

Estado	Total	Porcentaje
Cerrado	9	0,6
En estudio	17	1,1
Radicado	713	47,1
Solucionado	774	51,2
Total	1513	100

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

El porcentaje de cumplimiento del indicador de respuesta a las PQRD menor a 15 días, en el mes de octubre fue del 51.0%, en relación al mes de septiembre (50.1) se mejoró en un 0.9% en el indicador (cuadro 9).

Cuadro 6. Porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRD antes de 15 días

Proporción de PQRD solucionadas antes de 15 días	Número de PQRD solucionadas antes de 15 días	771	51.0%
	Total PQRD	1513	

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

Conclusiones

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

- 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 Red y Aliados con la solicitud de autorización de servicio y cambio de IPS por falta de convenios con prestadores.
- La falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS y falta de convenio con prestadores afecta el cumplimiento del indicador de respuesta de PQRD antes 15 días.