

INFORME PQRS Agosto 2016

En el siguiente informe se presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia (PQRS) radicadas en el mes de agosto en Savia Salud EPS, en el departamento de Antioquia en sus municipios presentes.

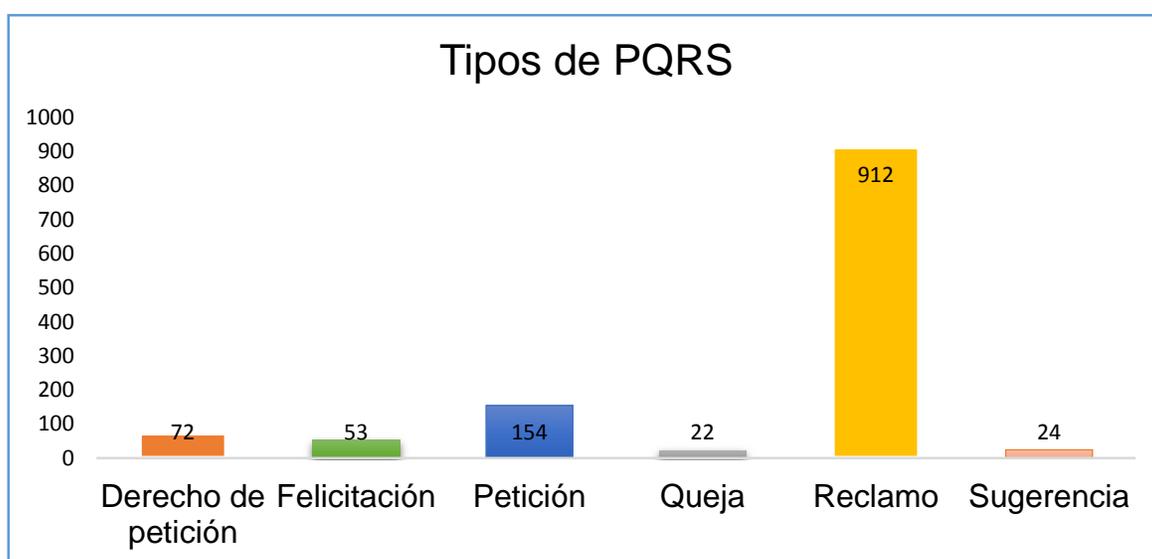
Se utiliza como fuente de información las bases del IntegraARS, módulo de servicio al cliente, la fecha de corte de radicación de la base de datos, el aplicativo es del 8 de septiembre de 2016.

Para la realización del análisis se excluyen ocho registros cancelados debido a que hacen referencia a las PQRS que ingresaron por error al aplicativo.

Se ajustan las PQRS en las variables con errores en la clasificación del motivo, tipo de solicitud, ámbito, entre otras, al igual que las celdas vacías en el municipio de ocurrencia de acuerdo a la descripción del evento, la información se procesa en excel.

De acuerdo al grafico 1, el mayor porcentaje de PQRS que se radicaron en el mes de agosto en Savia Salud EPS, corresponden a reclamos con el 73.7% de los casos, seguido de la petición, derecho de petición, felicitación, sugerencia y queja con 12,4%, 5,8%, 4.3%, 1,9% y 1.8% respectivamente (grafico 1).

Grafico 1. Distribución de la frecuencia del tipo PQRS, Savia Salud EPS agosto 2016.



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

En el cuadro No.1 se observan los canales a través de los cuales se recepcionaron e identificaron las PQRS en el mes de agosto de 2016, en Savia Salud EPS.

- 1) El primer canal a través del cual se recepcionaron las PQRS en el mes de agosto corresponde a la web donde se registraron 686 PQRS, de las cuales el 81.6% fueron reclamos.
- 2) El segundo canal corresponde a las PQRS que ingresaron a través del punto de atención con 246 casos, la mayor manifestación corresponde al reclamo con el 87.4%.
- 3) El tercer canal lo ocupa el buzón de sugerencia con 160 PQRS, el reclamo fue la mayor manifestación con el 37.5%.
- 4) El cuarto canal fue a través del contact center con 128 casos, el reclamo ocupa el primer lugar con el 46.9%.
- 5) El quinto canal corresponde a las PQRS recibidas a través de la correspondencia y que fueron en total 17 (100) reclamos (Cuadro 1).

Cuadro 1 distribución de la frecuencia de PQRS según canal de recepción, Savia Salud EPS agosto de 2016.

PQRS	Canal de recepción					
	n(%)					
	Buzón	Contact Center	Correspondencia	Punto de Atención	Web	Total
Derecho de petición		1(0,8)		22(8,9)	49(7,1)	72
Felicitación	50(31,3)	2(1,6)		1(0,4)		53
Petición	22(13,8)	55(43,0)		7(2,8)	70(10,2)	154
Queja	6(3,8)	10(7,8)		1(0,4)	5(0,7)	22
Reclamo	60(37,5)	60(46,9)	17(100)	215(87,4)	560(81,6)	912
Sugerencia	22(13,8)				2(0,3)	24
Total	160(100)	128(100)	17(100)	246(100)	686(100)	1237

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

El análisis de las variables sociodemográficas solo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que se encuentran en la base de datos del sistema de información IntegraARS. En total suman 1209 para el mes de agosto.

De acuerdo a los datos, de las 1209 PQRS radicadas por los usuarios afiliados, el 65.2% pertenecen al sexo femenino y el 34.8% al masculino.

El rango de edad estuvo entre menores de un año y 94 años, de estos el mayor porcentaje lo ocupan los usuarios de 60 años y más con 34.5%, seguido de 15 a 44 años con 31.0% en tercer, cuarto, quinto y sexto lugar se encuentran los de 45 a 59 años, 4 a 14 años, de 1 a 4 años y menores de un año con porcentajes de 26%, 5.4%, 2,5% y 07% respectivamente.

Respecto al régimen en salud, se observa que el 89.9% de los usuarios que presentaron algún tipo de PQRS pertenecen al régimen subsidiado y el 10.1% restante al contributivo.

Según el estado civil, los solteros son los que radicaron el mayor número de PQRS en el mes de agosto con un 87.5% de los casos, seguidos de los casados y no reportados con el 5.1% y 3.2% respectivamente.

De acuerdo a la clasificación del sistema de potenciales beneficiarios para programas Sociales (SISBEN), los afiliados del nivel uno fueron los que mayor porcentaje de PQRS radicaron en la EPS en el mes de agosto con el 59.5% de los casos, seguido del nivel dos con el 21.3 %.(Cuadro 2).

Cuadro 2. Descripción de las PQRS 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 agosto de 2016.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	788	65.2
	Masculino	421	34.8
	Total	1209	100
Grupo de edad	< 1 año	8	0.7
	De 1 a 4 años	30	2.5
	De 5 a 14 años	65	5.4
	De 15 a 44 años	375	31.0
	De 45 a 59 años	314	26.0
	> 60 años	417	34.5
	Total	1209	100
Régimen	Contributivo	122	10.1
	Subsidiado	1087	89.9
	Total	1209	100
Estado civil	Casado	62	5.1
	No reportado	39	3.2
	Otro	11	0.9
	Soltero	1058	87.5
	Unión Libre	26	2.2
	Viudo	13	1.1
	Total	1209	100
Nivel SISBEN	Uno	719	59.5
	Dos	257	21.3
	Tres	18	1.5
	No reportado	215	17.8
	Total	1209	100

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

Entre los tres primeros municipios con mayor número de PQRS radicadas en el mes de agosto se encuentra Medellín, con el 54.6%, es de aclarar que éste 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.

En segundo y tercer lugar se ubica Apartadó con el 4.9% de las PQRS y Bello con el 3.7%(Cuadro 3, gráfico 2).

Cuadro 3. Primeros veinte municipios con mayor número de PQRS Savia Salud EPS Antioquia agosto 2016.

Municipio	Tipo PQRS						Total	Porcentaje
	Derecho de petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Medellín	14	24	82	9	536	11	676	54,6
Apartado	5		7		48		60	4,9
Bello		5	3	1	35	2	46	3,7
Caucasia	11		8		22		41	3,3
Puerto Berrio			2	1	30	1	34	2,7
Itagüí	2	1	5		19	2	29	2,3
Caldas	1		5		19		25	2,0
Copacabana		1	5		18		24	1,9
envigado	1		1	2	13	2	19	1,5
sabaneta	1	1	4		11		17	1,4
Cisneros		5	1		1	4	11	0,9
Guarne			3		8		11	0,9
San pedro	5				6		11	0,9
Andes	4				5		9	0,7
Argelia	2		2		4		8	0,6
Ebejico			1		7		8	0,6
San Vicente		3	1		4		8	0,6
Rionegro			2		5		7	0,6
Yarumal	3			2	2		7	0,6
Chigorodo			2		4		6	0,5
Resto	23	13	20	7	115	2	180	14,6
Total	72	53	154	22	912	24	1237	100

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

Gráfico 2. Diez primeros municipios con mayor número de PQRS, Savia Salud Antioquia EPS agosto 2016.

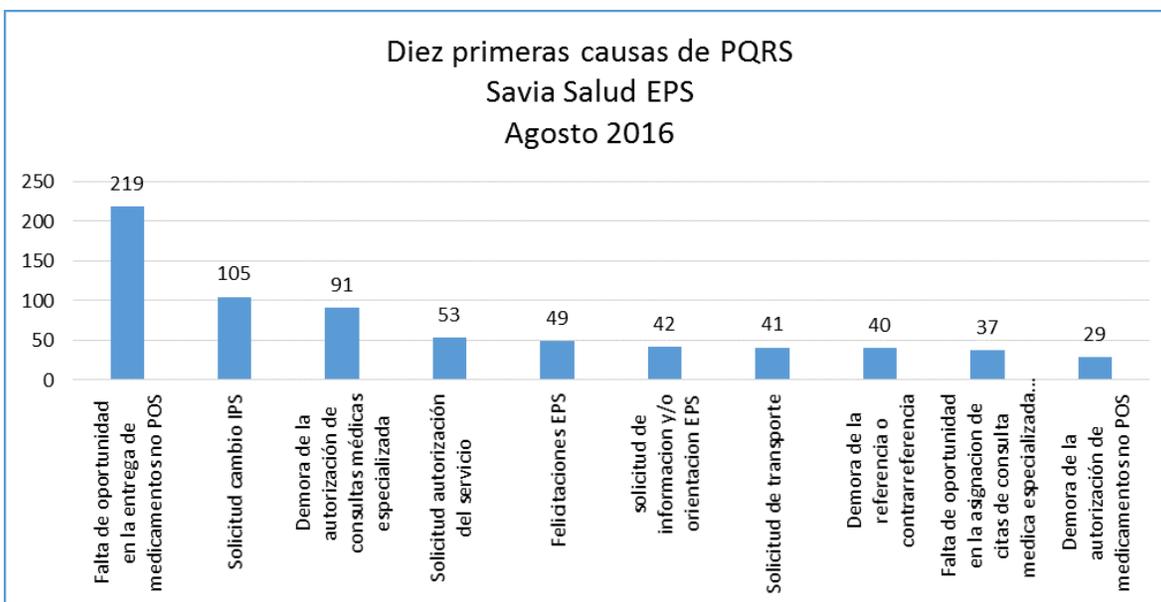


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS agosto 2016.

De acuerdo a los datos, la primera causa de las PQRS radicadas en la EPS se debe a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no POS con el 17.7%.

La segunda se encuentra la solicitud de cambio de IPS con el 8.5% y la tercera, demora en la autorización de consulta médica especializada con el 7.4% (grafico 3).

Grafico 3. Savía Salud EPS, diez primeras causas de PQRS agosto 2016.

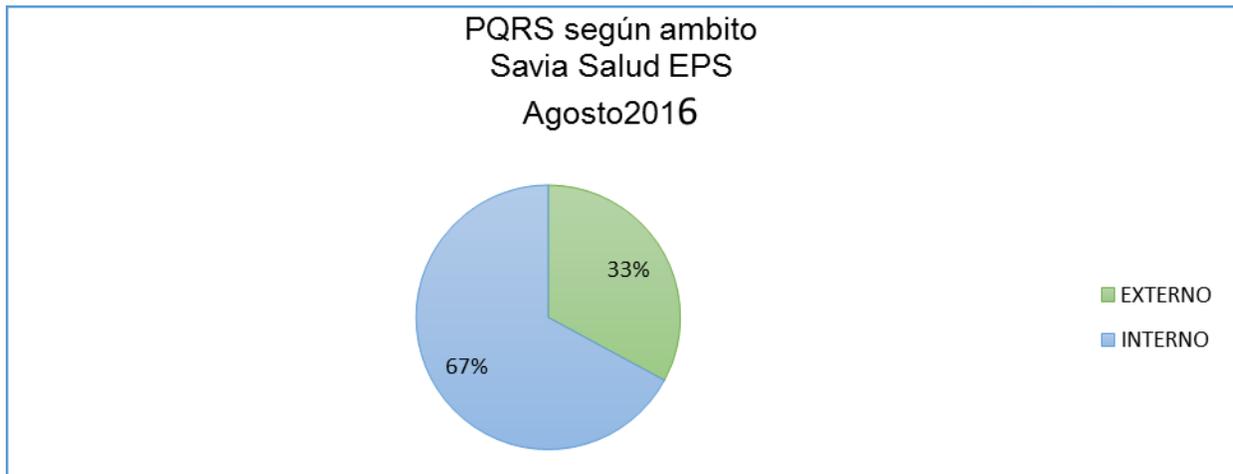


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS agosto 2016.

De acuerdo al ámbito, de las 1237 PQRS radicadas en el mes de agosto, el 67% corresponden al ámbito interno (829) y el 33% restante al externo (408) (grafico 4)

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

Grafico 4. Frecuencia de las PQRS según ámbito, Savía Salud EPS Antioquia agosto 2016.



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

En el ámbito interno el área que presentó el mayor número de PQRS en el mes de agosto fue red y aliados con el 81.7% de las PQRS radicadas.

En segundo lugar es para el área de aseguramiento con el 15,7%, seguido de la atención al ciudadano, jurídica, administrativa y gestión del riesgo con el 1,2%, 0.8%.0.4% y 0.2% respectivamente (cuadro 4 y grafico 5).

Del total de PQRS que ingresaron a la EPS en el mes de agosto, el 61.2% se les dio respuesta, comprenden los datos solucionados y cerrados; el 38,8% restante corresponden a los casos radicados y en estudio pendientes de respuesta (Cuadro 6)

Cuadro 4. Distribución de la frecuencia PQRS según estado Savia Salud EPS agosto Antioquia 2016.

Estado	Total	Porcentaje
Cerrado	4	0,3
En estudio	16	1,3
Radicado	464	37,5
Solucionado	753	60,9
Total	1237	100

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

De acuerdo al indicador de cumplimiento de respuestas a las PQRS menor a 15 días hábiles de respuesta, son los casos que ingresan por canales diferentes a la Superintendencia Nacional de Salud obtuvieron un porcentaje de cumplimiento del 72.4%.

Para la Supersalud se mide con el indicador de 5 días hábiles de respuesta, que para este mes se presentó un porcentaje de cumplimiento del 14.3% (Cuadro 5)

Cuadro 5. Porcentaje de cumplimiento en respuesta de las PQRS en 15 y 5 días hábiles Savia Salud EPS agosto 2016

PQRS excepto Supersalud			
Proporción de quejas solucionados en 15 días	Número de PQRS solucionadas antes de 15 días	587	72.4%
	Total PQRS	811	
Supersalud			
Proporción de quejas solucionados en 5 días	Número de quejas solucionadas en 5 días	61	14.3%
	Total PQRS	426	

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