INFORME GENERAL PQRSF
(peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)
ATENCIÓN AL USUARIO
PERIODO ABRIL 2019

Maribel Sánchez Montoya
Jefe de Atención al Usuario

Águeda Inés Gómez
Coordinadora Atención al Usuario

Ana Milena Betancur
Profesional de apoyo Atención al Usuario

Yuly Andrea Londoño Sánchez
Analista de Atención al Usuario

Laura Sosa Márquez
Analista de Información Atención al Usuario

EPS Savia Salud
Medellín, Antioquia
Abril 2019

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Decreto 780 de 2016, decreto único reglamentario del sector salud y seguridad social, la jefatura de Atención al Usuario por la cercanía que tiene con los afiliados de Savia Salud EPS, administra un ciclo de información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas sobre la experiencia del servicio, lo cual se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas, para así buscar soluciones y alternativas; asumiendo pautas fundamentales para lograr la fidelización de nuestros afiliados, por lo que se requiere apoyo de las áreas misionales y administrativas.

Es así, como Savia Salud EPS haciendo uso del Sistema de Información (IntegraARS), toma como fuente la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones registradas en el módulo de servicio al cliente; las cuales han ingresado durante el mes de abril de 2019 desde los diferentes canales ofertados: Buzón de sugerencias, contact center, correo electrónico, correspondencia, página web EPS, punto de atención, redes sociales y pagina web Supersalud.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF

Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados de Savia Salud EPS, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

OBJETIVO DEL INFORME GENERAL DE GESTIÓN PQRSF

Socializar el avance de las estrategias implementadas por el área de Atención al Usuario, que permitan identificar motivos relevantes y reiterativos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para generar alertas de pertinente análisis por los lideres tomadores de decisiones y de los colaboradores de Savia Salud, quienes realizan autoevaluación de su gestión y desarrollan acciones para un mejoramiento continuo.

Describir las actividades y estrategias que se vienen realizando desde el área de Atención al Usuario, con las que se espera optimizar el procedimiento *Gestión PQRSF* en pro de mejorar la oportunidad en la respuesta.

Presentar un análisis del informe de PQRSF, correspondiente al mes de abril, para tener información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar el impacto de las acciones de mejora implementada por cada proceso que conforma la EPS.

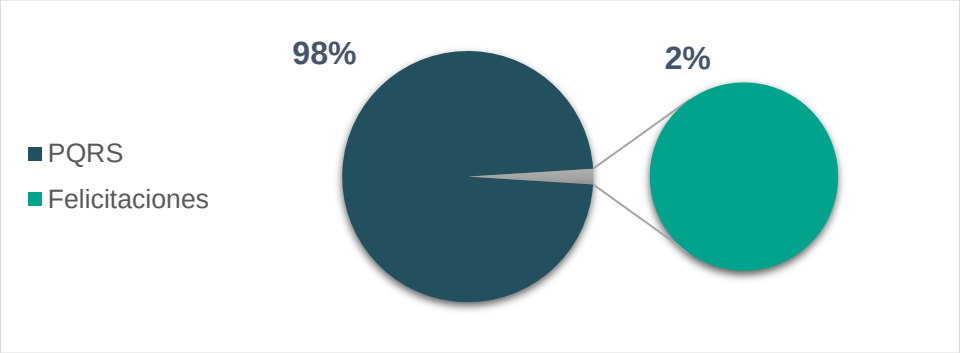
Describir los factores que han motivado a los usuarios a radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con el fin de fortalecer la articulación de los diferentes procesos implicadas en la solución.

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL 2019

Para el mes de abril de 2019 Savia Salud EPS cuenta con un total de 1.689.018 afiliados en todo el departamento de Antioquia, de los cuales el 93% pertenecen al régimen subsidiado y el 7% restante al contributivo. Con una tasa de 12.51 PQRSF por cada 10.000 afiliados.

Con corte al día 30 de abril de 2019, el área de Atención al Usuario, radico un total de 2.114 PQRSF, las cuales se clasificaron en 1.626 radicaciones correspondientes a reclamos, 263 derechos de petición, 87 peticiones, 59 quejas, 42 felicitaciones y 37 sugerencias. (*ver gráfico 1*)

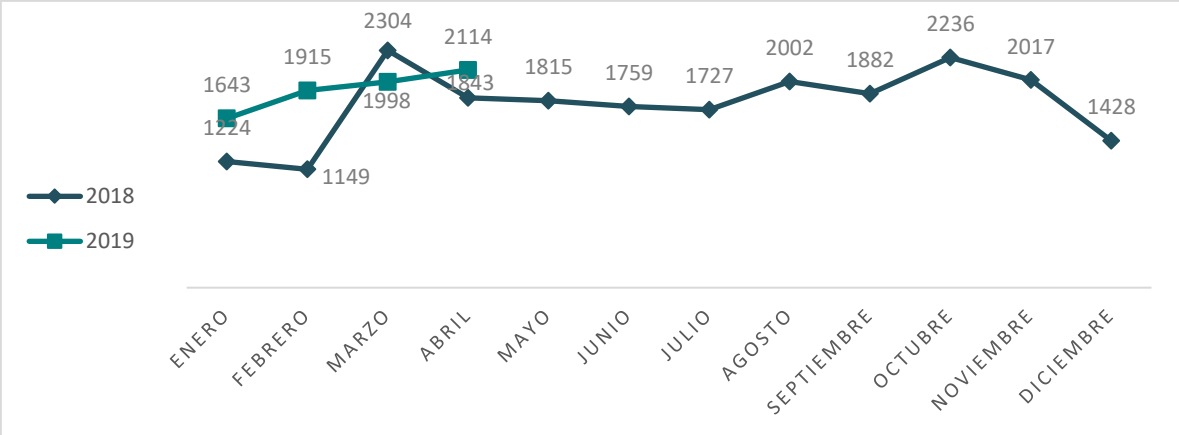
Gráfico 1. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas según tipo de solicitud para el mes de abril 2019



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Para el año 2019 se ha identificado una tendencia de crecimiento de la totalidad de PQRSF recibidas por el área de Atención al Usuario, reportando para el mes de abril el punto más alto de notificación en los últimos cuatro meses *(Ver gráfico 2).*

Gráfico 2. Comportamiento histórico de PQRSF Savia Salud EPS radicadas para los años 2018 – 2019.

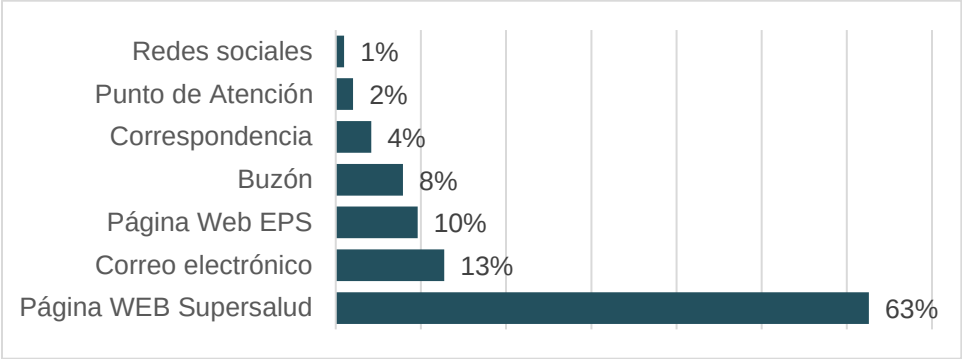


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Canales de recepción

Savia Salud EPS cuenta actualmente con diferentes canales de comunicación ofertados, por medio de los cuales se generan espacios y medios de contacto para brindar la asesoría y atención necesaria a los usuarios. De acuerdo con el seguimiento realizado a los diferentes canales se evidencio que de las 2.114 PQRSF radicadas para el mes de abril cerca del 37% responden a los canales ofertados por Savia Salud EPS, donde se encuentran: sitio web, centro de atención telefónica, correo electrónico, redes sociales y buzones de sugerencia ubicados en los diferentes puntos de atención, mientras que un 63% restante ingresan por los canales de la Superintendencia Nacional de Salud *(Ver gráfico 3).*

Gráfico 3. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por canales de recepción para el mes de abril 2019



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Con relación al número de los radicados reportados por el ente de control (Superintendencia Nacional de Salud), llama la atención, que continúa siendo el canal más utilizado por los usuarios de Savia Salud. Sin embargo, desde Atención al Usuario se continúa realizando la divulgación de nuestros canales que diariamente son verificados para garantizar la funcionalidad.

Tipo de solicitud PQRSF

Tabla 1. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por tipo de solicitud para el mes de abril 2019

Tipos de solicitud	Núm. PQRSF
Reclamo	1626 (77%)
Derecho de petición	263 (12%)
Petición	87 (4%)
Queja	59 (3%)
Felicitación	42 (2%)
Sugerencia	37 (2%)

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Principales motivos PQRSF

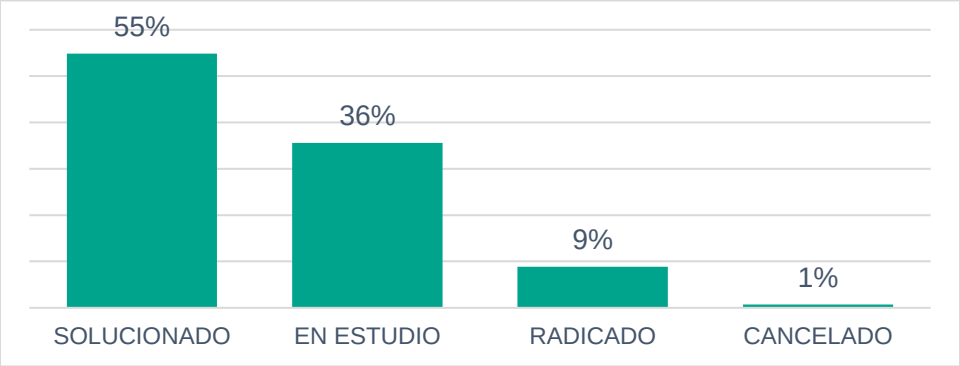
Tabla 2. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por los principales motivos para el mes de abril de 2019.

Principales motivos	Núm. PQRSF
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	559 (26%)
Solicitud autorización del servicio	391 (18%)
Solicitud de retiro de la EPS	109 (5%)
Demora de la referencia o contrarreferencia	97 (5%)
Actitud de funcionario EPS	76 (4%)
Falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel	61 (3%)
Demora de la autorización de consultas médicas especializada	59 (3%)
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	57 (3%)
Solicitud de información y orientación EPS	56 (3%)
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no POS	50 (2%)

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Estado de las PQRSF

Gráfico 4. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por estado del reporte para abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Variables sociodemográficas

Tabla 3. Descripción socio demográfica de las PQRSF Savia Salud EPS radicadas para abril de 2019.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1311	62,0
	Masculino	693	32,8

	Otro	110	5,2
Grupo de edad	< 1 año	16	0,8
	1 a 4 años	49	2,3
	5 a 14 años	93	4,4
	15 a 44 años	610	28,9
	45 a 59 años	485	22,9
	> 60 años	751	35,5
	No reporta	110	5,2
Régimen	Contributivo	369	17,5
	Subsidiado	1745	82,5
Estado civil	Soltero	1721	81,4
	Casado	117	5,5
	Unión libre	42	2,0
	Viudo	13	0,6
	No reporta	221	10,5
Estrato	1	1123	53,1
	2	379	17,9
	3	28	1,3
	No reporta	584	27,6

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Discapacidad

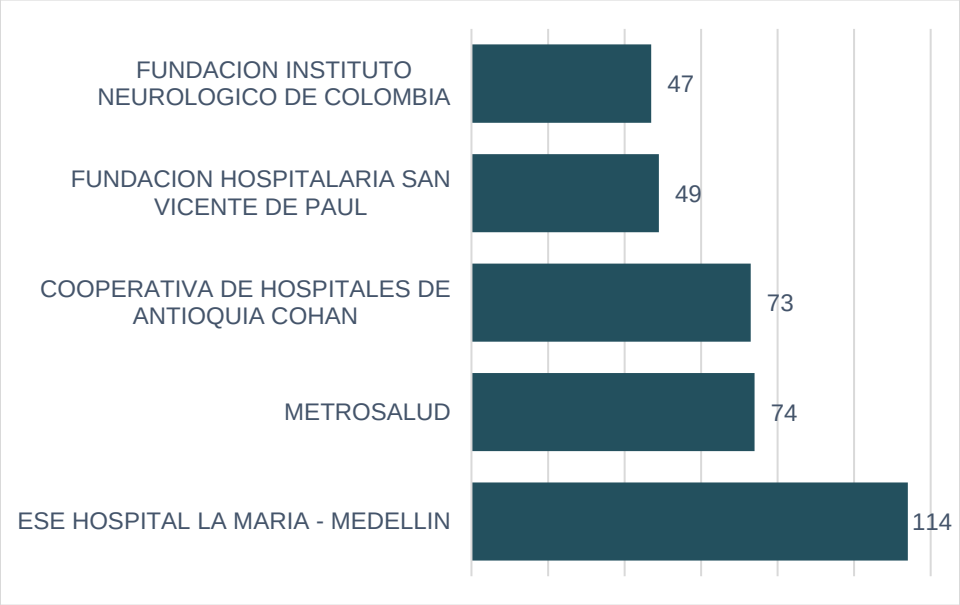
Tabla 4. Distribución PQRSF Savia Salud EPS radicadas según discapacidad para el mes de abril de 2019.

Discapacidad	**PQRSF**
FISICA	25 (1,2 %)
SENSORIAL	8 (0,4%)
PSIQUICA	5 (0,2%)
NO APLICA	2076 (98,2%)

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Principales IPS

Gráfico 5. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radiadas por principales IPS para abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Motivo principal por IPS

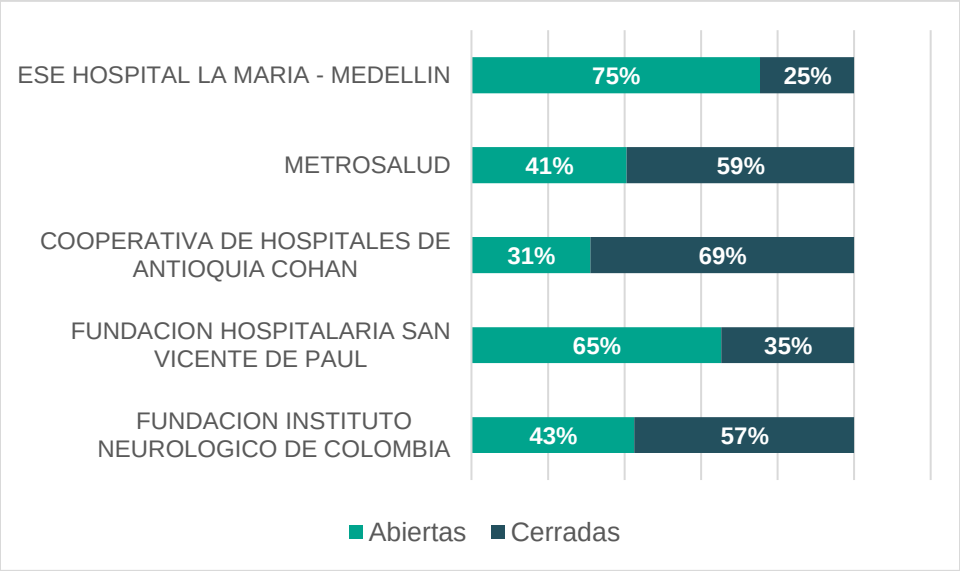
Tabla 5. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS por principal motivo según las principales IPS causantes para abril 2019.

MOTIVO PRINCIPAL	NUM. PQRSF
ESE HOSPITAL LA MARÍA - MEDELLÍN	
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.	70%
METROSALUD	
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica genera.	47%
COOPERATIVA DE HOSPITALES DE ANTIOQUIA COHAN	
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no POS	59%
FUNDACIÓN HOSPITALARIA SAN VICENTE DE PAUL	
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.	76%
FUNDACIÓN INSTITUTO NEUROLÓGICO DE COLOMBIA	
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.	81%

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Estado de las PQRSF por IPS

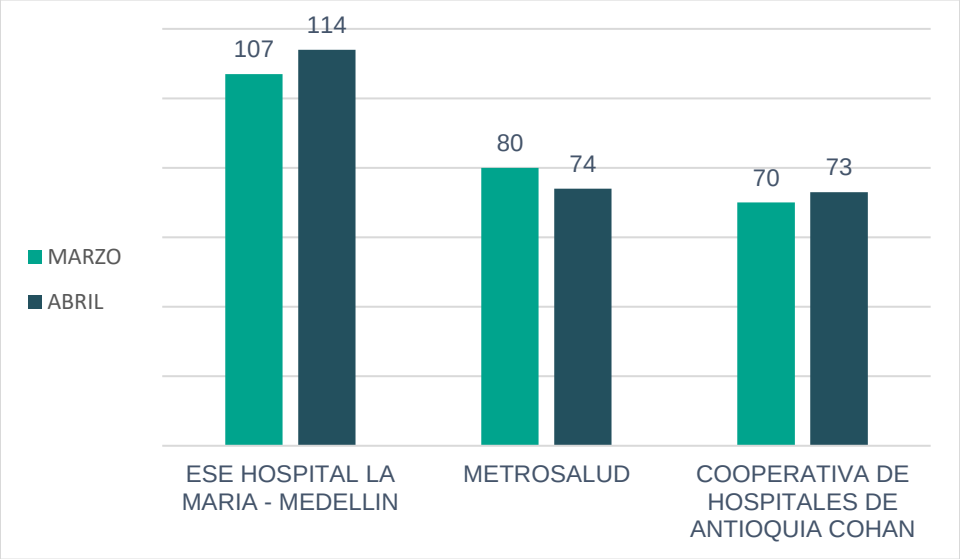
Gráfico 6. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por estado del reporte por principales IPS para abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Comparativo de PQRSF respecto al mes anterior – IPS reiterativas

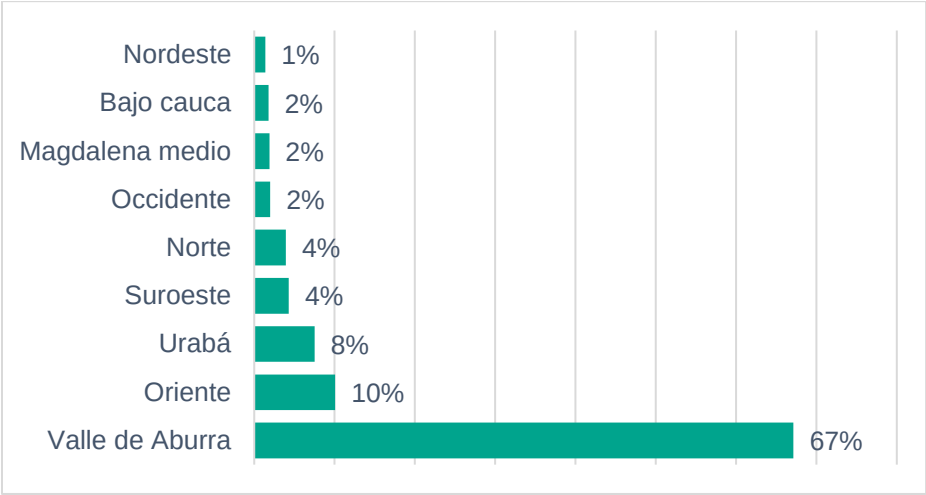
Gráfico 7. Comportamiento de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por las IPS con mayor número de reporte para marzo y abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Municipio

Gráfico 8. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por subregiones del departamento de Antioquia para abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

El municipio con el mayor numero de PQRSF radicadas es Medellín, directamente proporcional al numero de afiliados y a la población de los diferentes municipios que se trasladan en busca de acceso a los servicios de salud de mediano y alto nivel de complejidad para dar continuidad al plan de manejo medico indicado.

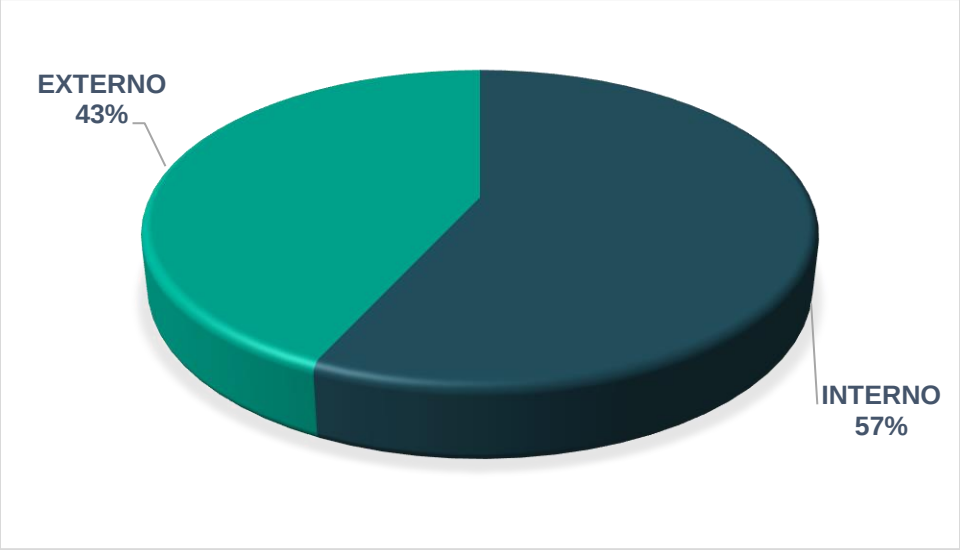
Tabla 6. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por la Subregión del Valle de Aburra para abril de 2019.

Subregión Valle de aburra	Núm. PQRSF
Medellín	992 (69,9%)
Bello	166 (11,7%)
Itagüí	72 (5,1%)
Girardota	44 (3,1%)
Envigado	43 (3,0%)
Copacabana	31 (2,2%)
Barbosa	21 (1,5%)
Caldas	19 (1,3%)
Sabaneta	16 (1,1%)
La estrella	15 (1,1%)
Total	1419

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Ámbito relacionado a las PQRSF

Gráfico 9. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS por ámbito para el mes de abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Las PQRSF se clasifican de acuerdo con el ámbito así:

- Interno: PQRSF radicadas por motivos relacionados a la EPS.
- Externo: PQRSF radicadas por motivos relacionados a otros actores del sistema.

Las PQRSF del ámbito interno están relacionadas con actividades como:

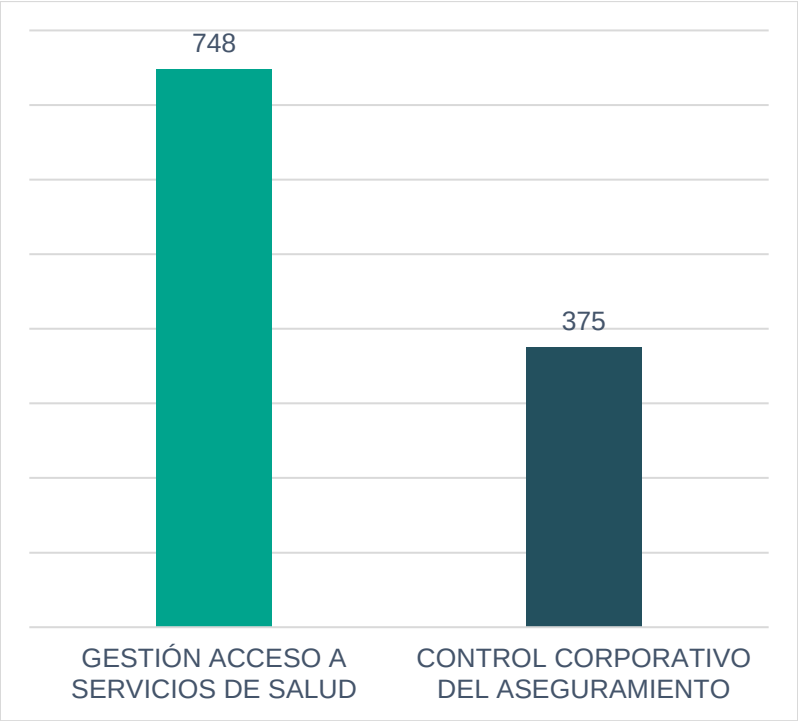
- Generación de autorizaciones.
- Cambio de IPS.
- Actitud del funcionario de la EPS.
- Afiliación
- entre otras.

El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

- Dispensación de medicamentos.
- Oportunidad en las citas médicas.
- Prestación del servicio en la IPS, entre otras.

Procesos de Savia Salud implicados en las PQRSF

Gráfico 10. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS por áreas internas con mayor número de reporte para el mes de abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Motivos principales a las PQRSF por procesos implicados

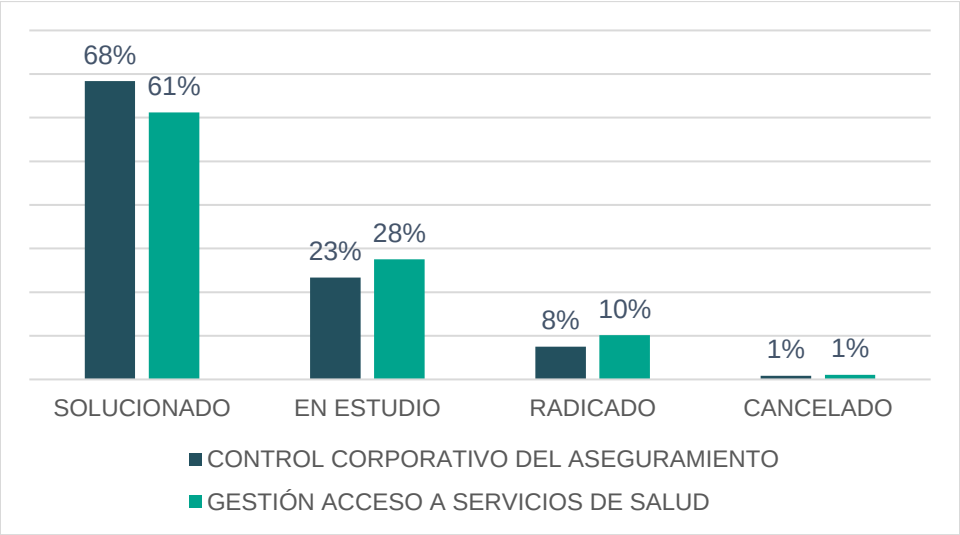
Tabla 7. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por principales motivos para las principales áreas para el mes de abril de 2019.

Principales motivos	Numero de PQRSF
Gestión Acceso a Servicios de Salud	
Solicitud autorización del servicio	363
Demora de la autorización de consultas médicas especializada	53
Demora de la referencia o contrarreferencia	91
Control Corporativo del Aseguramiento	
Solicitud de retiro de la EPS	100
Actitud de funcionario EPS	41
Solicitud de información y/o orientación EPS	39

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Estado de las PQRSF direccionadas a los procesos implicados

Gráfico 11. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS por estado según las principales áreas internas con mayor número de reporte para el mes de abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Con el fin de fortalecer la articulación de los diferentes procesos que conforman a Savia Salud, en el mes de abril se creó el comité Atención al Usuario en el cual se realizara seguimiento a la satisfacción de los afiliados por medio del análisis de los motivos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales ofertados por Savia Salud EPS. Además, del reporte de las encuestas de satisfacción con el fin de generar estrategias que impacten en su fidelización.

Con el comité se pretende que los actores que desarrollan los procesos implicados en las PQRSF en este escenario y exponer la causa raíz de las oportunidades de mejora e ideas que apunten a la solución.

Entes de control y vigilancia

Tabla 8. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS por estado ente de vigilancia y control para el mes de abril de 2019.

Entes de control y vigilancia	Numero de PQRSF
Supersalud	1327
Secretaria de Salud	44
ICBF	3
Veeduría	1

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Estado de las PQRSF

Dentro de las 2.114 PQRSF radicadas para el mes de abril, se presentaron hasta la fecha de corte del presente informe un total de 1.160 PQRSF solucionadas, de las cuales 1.087 cumplieron con la oportunidad en el tiempo de respuesta antes de los 15 días hábiles. Por su parte, 752 reportes equivalen a PQRSF con proceso en estudio, presentando actividades en gestión.

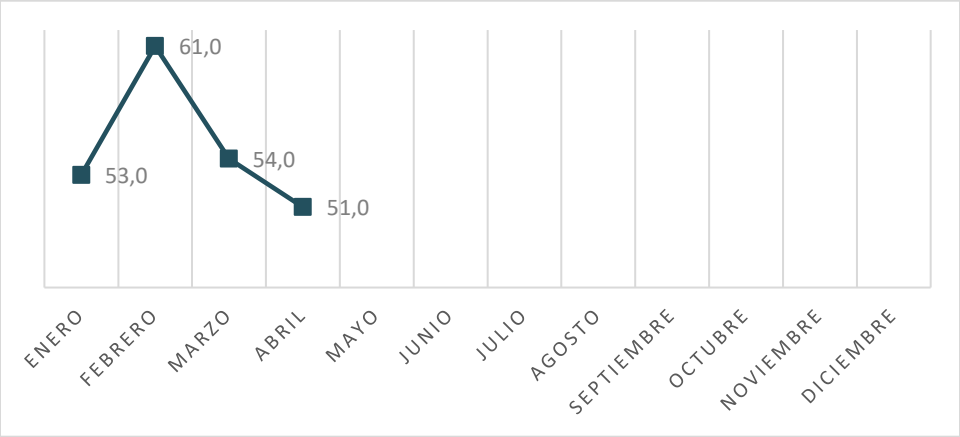
Tabla 9. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por estado para el mes de abril de 2019.

ESTADO	Núm. PQRSF
Solucionado	1160
En Estudio	752
Radicado	187
Cancelado	15

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSF

Gráfico 12. porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRSF Savia Salud EPS radicadas para el mes de abril de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2019.

Calidad de dato

Durante el proceso *gestión de PQRSF,* la calidad del dato es esencial para la verificación tanto de la fiabilidad como efectividad de la información, este inicia con la radicación para cada una de las PQRSF por parte de las auxiliares de Atención al Usuario y es realizado a

través de la plataforma IntegraARS, la cual es la herramienta principal por el área para la gestión.

En el proceso de verificación del dato se ha evidenciado diferentes inconsistencias en la información analizada, situación sobre la cual se están implementando al interior del área de Atención al Usuario acciones correctivas que ayuden a mitigar estas inconsistencias.

A continuación de describen actividades realizadas por Atención al Usuario durante el mes de abril en busca de resultados favorables del procedimiento Gestión PQRSF:

Fecha	Actividad	Lugar	Metodología	Impacto
Abril 10	Mesa de trabajo COHAN	Sala de juntas COHAN IPS	Mesa de trabajo en la que participaron representantes de la cooperativa de hospitales COHAN (líder de programa, coordinadora de las salas y representantes del área de atención al usuario y medicamentos de la EPS Savia Salud. Los temas tratados fueron: Canales de comunicación ofertados a los usuarios no funcionales, oportunidad en la entrega de medicamentos, ruta de los usuarios para realizar trámites que permitan el acceso a los servicios, se activó enlaces para socializar dificultades y buscar soluciones. Acuerdo de compromisos.	El impacto de la mesa de trabajo ha sido favorable, por la oportunidad de exponer las dificultades identificadas con las acciones que las puedan subsanar. Además, se acordaron compromisos basados en la corresponsabilidad IPS – EPS para garantizar los servicios de salud.
Abril 3	Mesa de trabajo Hospital San Vicente de Paul Fundación	Oficina de la Gerencia Comercial del Hospital San Vicente Fundación.	Mesa de trabajo en la que participaron representantes de la ESE (líder de programa, auditor, líder de admisiones, líder de la oficina SIAU, director médico) y representantes del área de atención al usuario de la EPS Savia Salud. Los temas tratados fueron: Canales de comunicación ofertados a los usuarios no funcionales, oportunidad en la asignación de citas que no se garantiza, manejo medico ambulatorio con citas de control que no se garantiza oportunamente,	El impacto de la mesa de trabajo ha sido favorable, por la oportunidad de exponer las dificultades identificadas con las acciones que las puedan subsanar. Además, se acordaron compromisos basados en la corresponsabilidad ESE – EPS para garantizar los servicios de salud.

			ruta de los usuarios para realizar trámites que permitan el acceso a los servicios, se activó enlaces para socializar dificultades y buscar soluciones. Acuerdo de compromisos.	
Abril 3	Taller: "Interacciona con tu mente"	Sala de reuniones # 2 Bussines plaza	taller que busca generar un espacio reflexivo, donde se integre el sentir y pensar, en cuanto al relacionamiento que se lleva a cabo dentro del área del trabajo.	Generar sensibilización de la importancia del trabajo en equipo a todos los colaboradores del área de atención al usuario.
Abril 3	Reunión articulación subgerencia de salud – Atención al Usuario.	Oficina subgerencia de salud	Reunión en la que se expone el histórico y el escenario actual del área Atención al Usuario, el número de servicios que se autorizan por mes, puntos a considerar en la cadena se trámites administrativos previo al acceso a los servicios de salud.	El impacto de la reunión ha sido favorable al continuar con el fortalecimiento de la articulación de ambas áreas.
Abril 4	Reunión - Creación de comité Atención al Usuario	Sala de reuniones # 2 Bussines plaza	Reunión en la que participan colaboradores de las diferentes áreas para la creación del comité de Atención al Usuario.	Impacto favorable de la reunión convocada por el área de Atención al Usuario, con el firme propósito de crear el COMITÉ en el que de manera eficiente participaran las áreas implicadas en el dominio Gestión PQRSF, Satisfacción de Usuarios y Participación Social.
Abril 5	Rendición de Cuentas del periodo 2018	Sala de Juntas Gerencia Savia Salud EPS	Asistieron representantes de afiliados y colaboradores de Savia Salud a la rendición de cuentas del periodo correspondiente al año anterior.	Impacto favorable por el cumplimiento del componente normativo y por la socialización de criterios favorables de Savia Salud EPS como es el desarrollo y el avance que conduce hacia el cumplimiento de la visión de la entidad.
Abril 8, 22, 29	Reunión articulación Calidad – Atención al Usuario	Oficina de la jefatura de Calidad	Con el apoyo de Gestión de la Calidad, se ha realizado actualización del proceso y procedimiento de Atención al Usuario.	Impacto favorable al actualizar los documentos propios de Atención al Usuario.
Abril 11	Mesa de trabajo en la ESE San Pedro de los Milagros	Dirección Local de Salud Municipio San Pedro de Los Milagros.	Mesa de trabajo en la que participan líderes de la ESE San Vicente de Paul de Caldas, representantes del área de Atención al Usuario de la EPS y representantes de la secretaria de salud del municipio de Caldas. Se solicita a la ESE ser partícipe de las acciones de mejora que a nivel	El impacto de la mesa de trabajo ha sido favorable, al resaltar un trabajo eficiente del prestador con las rutas administrativas efectivas y agiles para que el usuario acceda al servicio de salud. Además, al realizar un recorrido por la entidad se identifica una IPS que genera experiencias favorables para los usuarios de Savia Salud. La ESE

			interinstitucional se deben ajustar para garantizar el acceso a los servicios de salud, se hace énfasis en los indicadores de oportunidad, se expone el número de PQRSF radicadas por los usuarios del municipio, se recomienda actualizar la página web y se hace la apreciación del resultado desfavorable del cliente oculto.	reconoce las dificultades que generan insatisfacción a los usuarios por tal motivo muestra intensión de mejorar el acceso a los servicios.
Abril 12	Savia Piensa en Vos	Municipio San Pedro de Los Milagros.	El área de Atención al Usuario hace presencia en la jornada con la capacitación de Derechos y Deberes dirigida a los usuarios y colaboradores de la ESE, orientación sobre los trámites administrativos haciendo uso de conductos regulares previo al acceso a los servicios de salud, recibiendo PQRSF, realizando la ruta de los usuarios en la ESE en oficinas como SIAU, admisiones, entre otras.	Impacto favorable por canalizar el servicio directo a la comunidad.
Abril 12	Mesa de trabajo en Manuel Uribe Ángel de Envigado	Sala de reuniones de la ESE Manuel Uribe ángel de Envigado	Mesa de trabajo en la que participaron representantes de la ESE (líder del área comercial, auditores, líder de admisiones, líder de la oficina SIAU, entre otros) y representantes de jurídica, autorizaciones y área de atención al usuario de la EPS Savia Salud. Los temas tratados fueron: Canales de comunicación ofertados a los usuarios no funcionales, oportunidad en la asignación de citas que no se garantiza, manejo medico ambulatorio con citas de control que no se garantiza oportunamente, ruta de los usuarios para realizar trámites que permitan el acceso a los servicios, se activó enlaces para socializar dificultades	Impacto favorable, al identificar oportunidades de mejora por las que se adquieren compromisos interinstitucionales con el objetivo de garantizar el acceso a los servicios de salud a los afiliados de Savia Salud. Ha sido satisfactorio conocer las estrategias de la ESE para garantizar experiencias exitosas en la prestación de los servicios con el concepto de humanización.

			y buscar soluciones. Acuerdo de compromisos.	
Abril 24	Capacitación del procedimiento *Gestión PQRSF* dirigida a asociación de usuarios de Savia Salud EPS.	Salón multipropósito Business Plaza	Capacitación donde se trata los siguientes temas: - presentación equipo de trabajo área de atención al usuario en acompañamiento al plan de comunicaciones HEROES nuestro reto es el servicio – objetivo del área de atención al usuario – procedimiento gestión PQRSF.	El impacto ha sido favorable, lográndose la socialización del procedimiento Gestión PQRSF con los actores de la EPS implicado en el desarrollo de las acciones de mejora que permitan disminuir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias e incrementar las felicitaciones. Por medio del escenario de capacitación se realizó el lanzamiento de la imagen de la nueva jefatura Atención al Usuario.
Abril 26	Savia Salud Piensa en Vos	Municipio Sopetran	El área de Atención al Usuario hace presencia en la jornada con la capacitación de Derechos y Deberes dirigida a los usuarios y colaboradores de la ESE, orientación sobre los trámites administrativos haciendo uso de conductos regulares previo al acceso a los servicios de salud, recibiendo PQRSF, realizando la ruta de los usuarios en la ESE en oficinas como SIAU, admisiones, entre otras.	Impacto favorable por canalizar el servicio directo a la comunidad.

Conclusiones:

- Para el mes de abril de 2019 Savia Salud EPS cuenta con un total de 1.689.018 afiliados en todo el departamento de Antioquia, de los cuales el 93% pertenecen al régimen subsidiado y el 7% restante al contributivo. Con una tasa de 12.51 PQRSF por cada 10.000 afiliados.
- Se evidenció que de las 2.114 PQRSF radicadas para el mes de abril cerca del 37% responden a una recepción de canales ofertados por Savia Salud EPS, donde se encuentran: sitio web, centro de atención telefónica, correo electrónico, redes sociales y buzones de sugerencia ubicados en los diferentes puntos de atención, mientras que un 63% restante ingresan por los canales de la Superintendencia Nacional de Salud.

- La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada continúa siendo el motivo reiterativo con el más alto número de PQRS con el 26% de los radicados, lo que equivale a 559 casos.
- Las IPS implicadas en los motivos de las PQRSF reiterativas son ESE Hospital la María, Metrosalud, COHAN, Fundación hospital San Vicente de Paul e Instituto Neurológico de Colombia.
- El municipio con el mayor número de PQRSF radicadas es Medellín, seguido, por los municipios que conforman el oriente antioqueño.
- Gestión Acceso a Servicios de Salud y Control Corporativo del Aseguramiento son procesos con alta incidencia en las PQRSF por el alto numero de PQRS en las que se encuentran implicados, por tal motivo se considera fundamental que se desarrolle plan de mejoramiento con medición de su impacto en la fidelización y satisfacción en nuestros afiliados.
- Con el fin de fortalecer la articulación de los diferentes procesos que conforman a Savia Salud EPS, en el mes de abril se creó el comité Atención al Usuario en el cual se realizara seguimiento a la satisfacción de los afiliados por medio del análisis de los motivos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Además, del reporte de las encuestas de satisfacción con el fin de generar estrategias que impacten en su fidelización.

Atención al Usuario

Savia Salud EPS.