Informe general de PQRSF (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud y Felicitaciones)
ENERO de 2019

El área de Atención al Usuario de la EPS Savia Salud, de acuerdo con el marco normativo, que va desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1993, Decreto 780 de 2016, el Decreto 1757 de 1994, el Decreto 1011 de 2006, la Ley 1474 de 2011, tiene desde su hacer, un enfoque alineado con el modelo de atención Institucional, centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y problemas que dilatan el acceso a los servicios de salud.

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

El área de Atención al Usuario fortalece el desarrollo de estrategias orientadas a la humanización de la atención en salud con el trato digno en el contexto del respeto por la persona, del ejercicio de los deberes y los derechos en salud, la sensibilización a los usuarios para el uso eficiente de los conductos regulares en pro de evitar los trámites administrativos y jurídicos. Se tienen como acciones:

- Fomento de espacios de participación de los colaboradores de la entidad y usuarios.
- Búsqueda activa de alertas e incidencias que motivan las manifestaciones de inconformidad de los usuarios.
- Acompañamiento a la Asociación de Usuarios.
- Despliegue del proceso Atención al Usuario en áreas y servicios, al personal en inducción, reinducción, en jornadas de calidad, entre otros.
- Medición de la satisfacción de usuarios por medio de la metodología encuestas.
- Campañas de concientización de los usuarios para utilizar los canales de comunicación ofertados por la EPS y la racionalización de los servicios de salud.

El proceso Atención al Usuario se está fortaleciendo con la priorización de tres procedimientos:

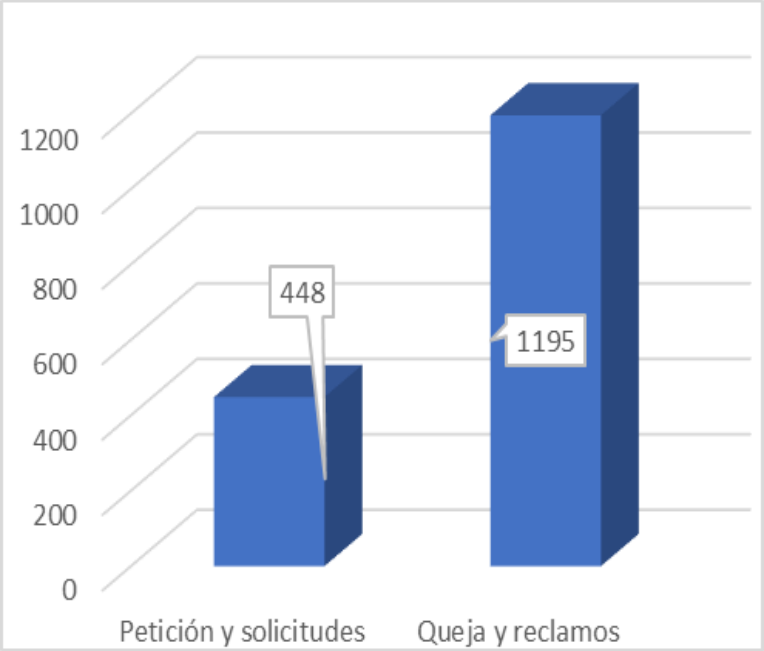
1. Atención y Orientación al Usuario.
2. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

Con el informe de gestión, correspondiente al mes de enero de 2019 se presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRSF) que han sido recibidas por los diferentes canales disponibles, para lo cual se utiliza como fuente de información la base de datos generada de la herramienta IntegraARS, Módulo Servicio al Cliente con corte a 31 de enero de 2019.

Generalidades

En el mes de enero de 2019 se radicaron 1.643 PQRSF, con relación al número de afiliados a Savia Salud EPS en el mes correspondiente al reporte, se radicó 0,7 manifestaciones por cada 1000 afiliados (gráfico 1).

Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS enero 2019.



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

Comportamiento de las PQRSF.

En el año 2017 se radicaron 12.482 PQRSF y en el año 2018 se radicaron 26.061 PQRSF. Considerando el histórico, el área de Atención al usuario inicia su fortalecimiento a partir del día 17 de enero del presente año con la vinculación de funcionarias que se encuentran en el proceso de conocimiento de la empresa, reorganización del equipo de trabajo, actualización del proceso, generación de estrategias para desarrollar el plan de mejoramiento indicado por Gestión Control.

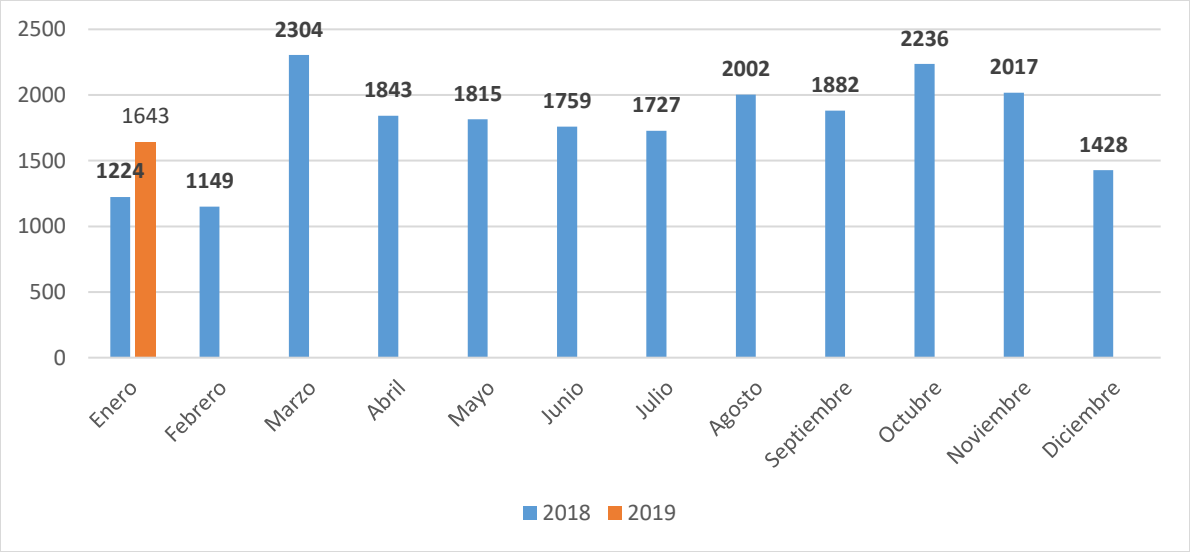
Respecto al mes de enero de 2019 se observa un incremento de 419 manifestaciones radicadas en comparación al mes de enero de 2018.

Tabla 1. Comportamiento histórico **PQRSF** Savia Salud EPS.

Mes	2018	2019
enero	1224	1643
febrero	1149	
marzo	2304	
abril	1843	
mayo	1815	
junio	1759	
julio	1727	
agosto	2002	
septiembre	1882	
octubre	2236	
noviembre	2017	
diciembre	1428	

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

Gráfico 2. Comportamiento histórico **PQRSF** Savia Salud EPS.

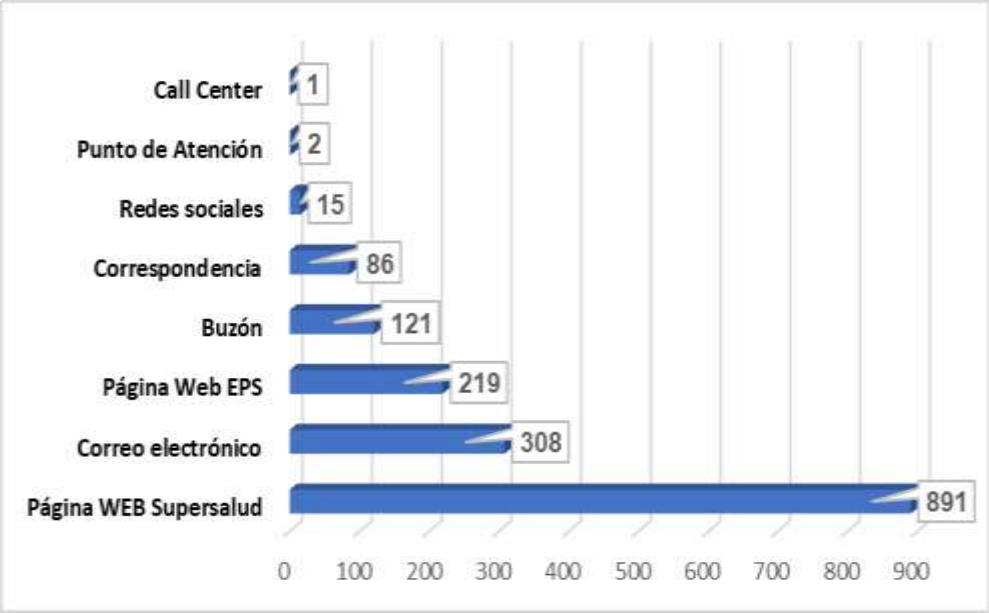


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2018 - 2019.

Canales de recepción

En el mes de enero de 2019, el principal canal de recepción de las PQRSF fue la página web de la SuperSalud, representando el 54% con 891 radicados, en segundo lugar, se ubica el correo electrónico con 308 radicados (18.7%), tercer lugar página web con 219 radicados (13.3%), el buzón de sugerencias con 121 radicados (7.3%) y correspondencia con 86 radicados (5.9%).

Gráfico 3. PQRSF según canal de recepción, Savia Salud EPS enero 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2019

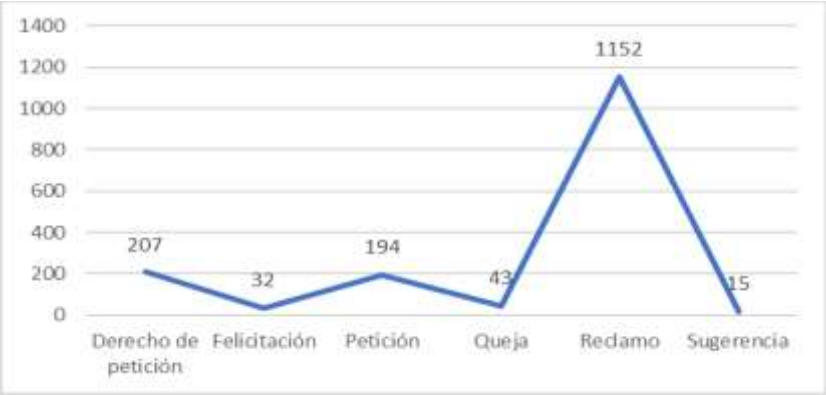
Tipo de PQRSF

Para el mes de enero, dentro de la clasificación de PQRSF, los reclamos ocuparon el primer lugar del total, con un 70.1% (1.152 reclamos).

El derecho de petición ocupó el segundo lugar con el 12,6 % (207 derechos de peticiones) del total de PQRSF por demora en la asignación de citas en la IPS asignada.

En tercer lugar, se ubicó la petición con el 11.8% (194) del total de PQRSF, principalmente fueron: solicitud de retiro de la EPS, solicitud de portabilidad y solicitud de información.

Gráfico 4 Tipos de PQRSF Savia Salud EPS enero 2019.



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

Motivos de PQRDF

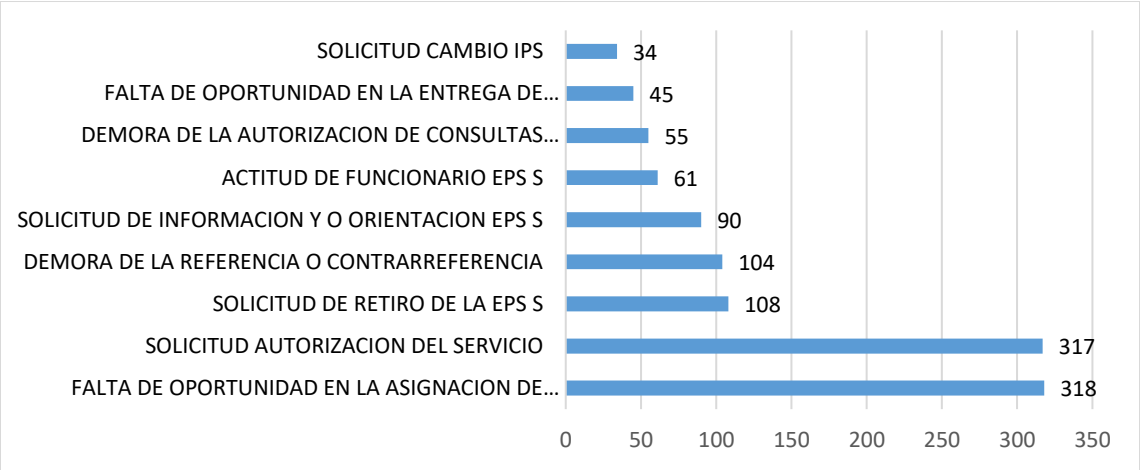
Para el mes de enero, dentro de la clasificación de PQRDF, los reclamos ocuparon el primer lugar con un 70.1% (1.152 reclamos). Las principales causas de los reclamos fueron **la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS** y la **solicitud de autorización de servicio**.

tabla 2. Diez primeras causas de PQRDF Savia Salud EPS enero 2019

Causas de PQRDF	Número de Casos
falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	318
solicitud autorización del servicio	317
solicitud de retiro de la EPS	108
demora de la referencia o contrarreferencia	104
solicitud de información y orientación EPS	90
actitud de funcionario EPS	61
demora de la autorización de consultas médicas especializada	55
falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no POS	45
solicitud cambio IPS	34

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2019

Gráfico 5. Diez primeras causas de PQRDF Savia Salud EPS enero 2019



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2019

Variables socio - demográficas.

El análisis de las variables socio - demográficas se realiza para los afiliados de la EPS, la información de sexo, edad, régimen, estado civil y estrato, son tomados de los datos registrados en la afiliación de este.

En el mes analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron quienes radicaron el mayor número de PQRSF con el 61% (916 manifestaciones) y por grupo de edad predominan las edades de 15 – 44 años con el 37,6% (566 manifestaciones).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRSF con el 82% (1.340 manifestaciones), cabe resaltar que el 18% de las manifestaciones corresponden a los afiliados en el régimen contributivo.

Tabla 3. Descripción de las PQRSF según las variables socio - demográficas afiliados Savia Salud EPS enero 2019.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
Sexo	Femenino	916	61%
	Masculino	590	39%
	Total sexo	1.506	
Grupo de edad	< 1 año	6	0,4%
	De 1 a 4 años	4	0,3%
	De 5 a 14 años	52	3,5%
	De 15 a 44 años	566	37,6%
	De 45 a 59 años	334	22,2%
	Mayores de 60 años	544	36,1%
	Total grupo edad	1.506	
Régimen de salud	Contributivo	303	18%
	Subsidiado	1.340	82%
	Total Régimen de salud	1.643	
Estado civil	Casado	78	5%
	Soltero	1.287	82%
	Unión libre	38	2%
	Viudo	8	1%
	No reportado	137	9%
	Otro	14	1%
	Total estado civil	1.562	
Estrato	1	847	52%
	2	294	18%
	3	21	1%
	No Reportado	481	29%
	Total estrato	1.643	

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

Tabla 4. PQRSF por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS enero de 2019.

TIPO DE DISCAPACIDAD	NUMERO DE CASOS
Psíquica	3
Sensorial	6
Física	6
No reporta	1618
Total	**1643**

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

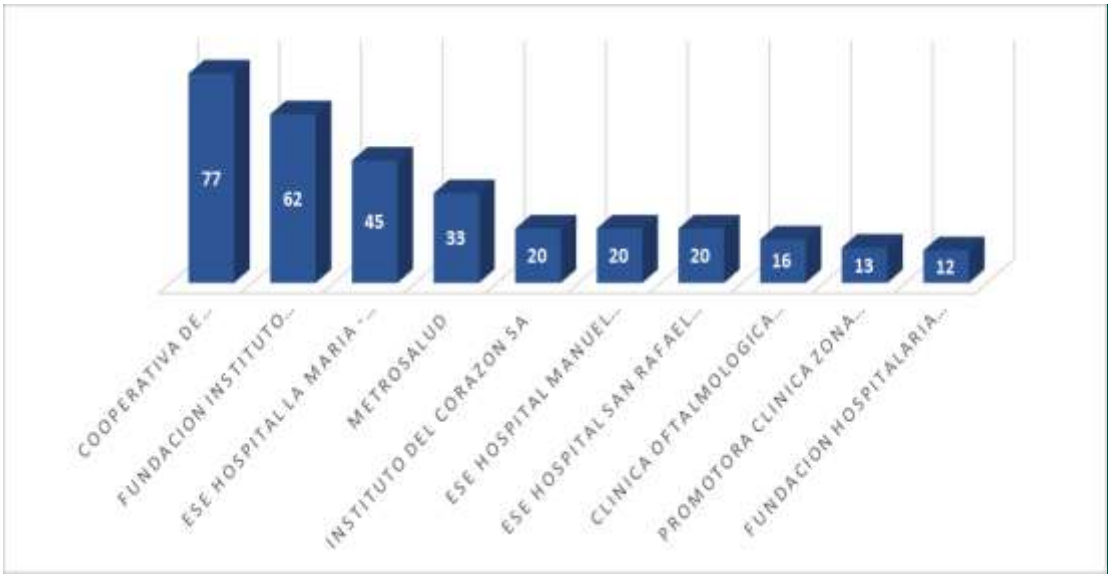
PQRSF por institución

La institución que presentó el mayor número de inconformidades en el mes de enero fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 77 radicados por la Atención al Usuario.

El segundo lugar lo ocupa la Fundación Instituto Neurológico de Colombia con 62 radicados con el motivo principal la falta de oportunidad para la asignación de citas de consulta médica especializada.

El tercer lugar lo ocupa la Empresa Social del Estado Hospital la María con el (45), el motivo principal de los radicados fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas (gráfico 6).

Gráfico 6. Primeras diez instituciones con mayor número de PQRSF Savia Salud enero 2019

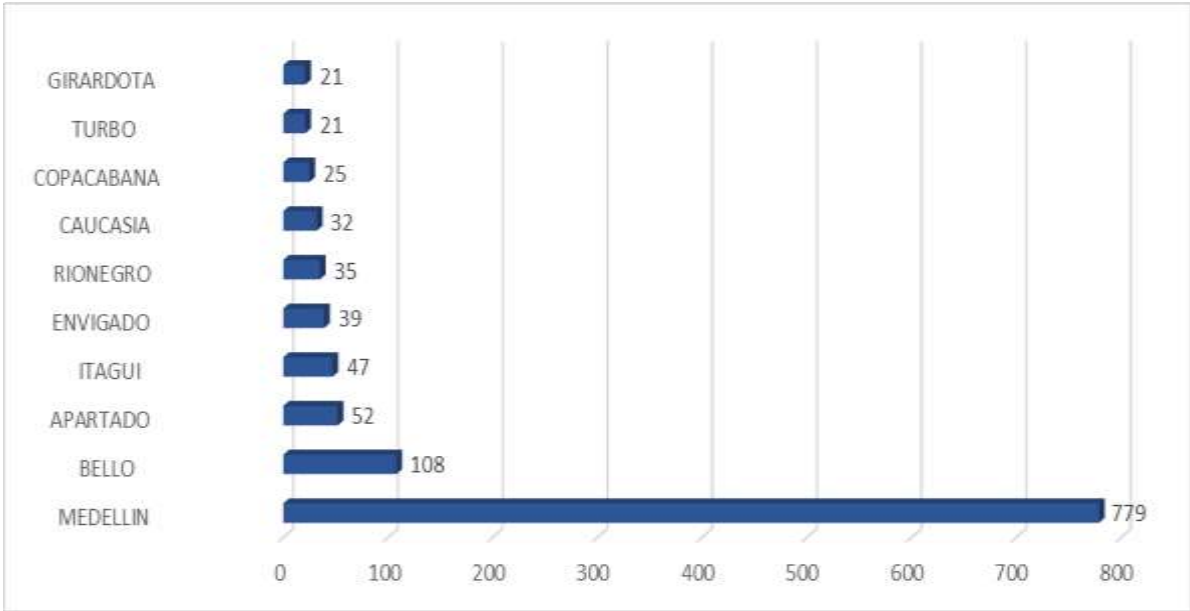


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero de 2019

Municipios

Para el municipio de Medellín las principales causas de PQRSF fueron por falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y solicitud de autorización de servicios, es de anotar que en este municipio se concentra la mayor cantidad de afiliados de la EPS que corresponden al 30,8% (523.128 usuarios). Dicho porcentaje se relaciona a la mayor demanda de servicios por la presencia de IPS de mayor complejidad (gráfico 7).

Gráfico 7. Primeros diez municipios con mayor número de PQRSF Savia Salud EPS enero 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2019

PQRSF por ámbito

Las PQRSF se clasifican de acuerdo con el ámbito así:

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

Las PQRSF del ámbito interno están relacionadas con las actividades propias de la EPS tales 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.

En el mes de enero el 32% (529) de las PQRSF radicadas en la EPS pertenecen al ámbito externo, la principal causa fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No PBS (no incluidas en el plan de beneficios).

Para el ámbito interno se radicaron 1.114 PQRSF (68%) la principal causa fue la solicitud de autorización del servicio y solicitud de retiro de la EPS.

Tabla 5. PQRSF según ámbito, Savia Salud EPS enero 2019.

MES	INTERNO	EXTERNO
Enero	1114	529

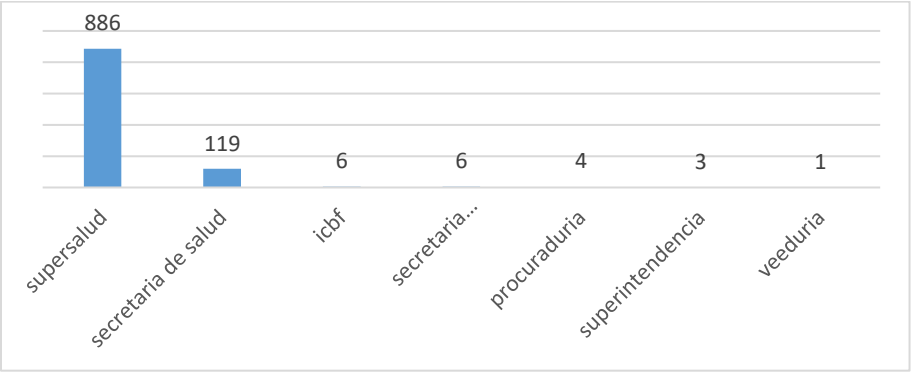
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2019.

Entidades

La Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el ente de vigilancia y control que radicó el mayor número de PQRSF en el mes de enero con 886 casos que representan el 54% de todas las manifestaciones que ingresaron a la EPS (gráfico 9).

Otros entes de vigilancia que reportaron PQRSF en el mes analizado fue las secretarias de Salud con el 7% correspondiente a 119 manifestaciones y seguido por el ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) con 6 radicados (gráfico 9).

Gráfico 9. PQRD por entidades Savia Salud EPS enero 2019.



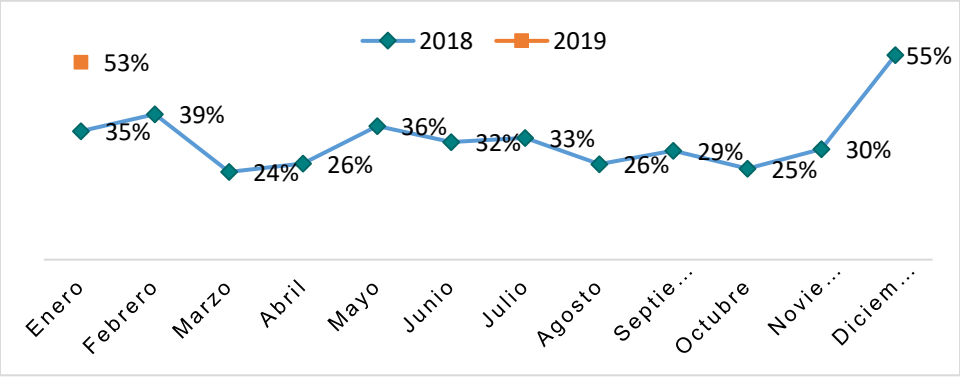
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2019.

En el mes de enero, el indicador *porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRSF antes de quince días* fue de 53%, reflejando mejora en la oportunidad de respuesta a los radicados.

Desde el área Atención al Usuario se están desarrollando estrategias que apunten al cumplimiento de la meta del 60,0%.

Entre las principales causas del incumplimiento se encuentra la demora en la asignación de citas con especialistas (gráfico10).

Gráfico 10. Porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRSF antes de 15 días Savia Salud EPS enero 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018.

Manifestación de felicitaciones

Durante el mes de enero los usuarios de la EPS Savia Salud radicaron 30 manifestaciones con descripciones como:

- *Muchas gracias por su gran aporte en mi mejoramiento de calidad de vida ya que ha sido un cambio muy notorio dios los bendiga.*
- *Me siento muy agradecida con la EPS savia salud han mejorado sus servicios que sigan mejorando gracias.*
- *Felicitaciones han surgido cambios y modificaciones para la atención al usuario muy buenos todo quedo hermoso y muy commodo.*
- *felicitaciones a savia salud por contratar a una persona tan llena de calidad humana compromiso eficiencia y ante todo una atención al usuario excelente.*

Conclusiones

- Durante el mes de enero de 2019 el área de Atención al Usuario inició el proceso de fortalecimiento a partir del día 17 con restructuración en el equipo de trabajo y activación de canales en doble vía con las diferentes áreas de la empresa con el fin de llevar a cabo la planeación de lineamientos, trabajar fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios radican PQRSF.
- Atención al Usuario basado en la normatividad vigente, continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participará en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo y generación de soluciones, aprovechando toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del proceso con impacto favorable en el pilar *Gestión PQRSF*.
- El canal de preferencia por los usuarios para radicar las manifestaciones ha sido la página web de la SuperSalud, situación que motiva a generar estrategias desde el área de Atención al Usuario para incentivar a los afiliados el uso de los conductos regulares del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los canales ofertados de la EPS.
- Para el mes de enero, dentro de la clasificación de PQRDF, los reclamos ocuparon el primer lugar, motivados principalmente por la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS y la solicitud de autorización de servicio.
- Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que han sido vinculadas a las *PQRSF* con el mayor número de inconformidades radicadas durante el mes de enero fueron la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN), Fundación Instituto Neurológico de Colombia, Empresa Social del Estado Hospital la María, Metrosalud. Razón por la cual, el área de Atención al Usuario realizará visitas de acompañamiento para fortalecer el proceso de los prestadores que están de frente a los usuarios de Savia Salud y quienes son responsables de garantizar servicios con experiencias exitosas.
- Por procesos internos, Acceso a Servicios de Salud fue el área que recibió el mayor número de reclamos durante el mes de enero y el segundo lugar lo ocupa el área de Aseguramiento. Motivo por el cual se fortalecerá la articulación de las diferentes áreas en pro de generar impacto en las alertas, incidencias, problemáticas y dificultades identificadas.