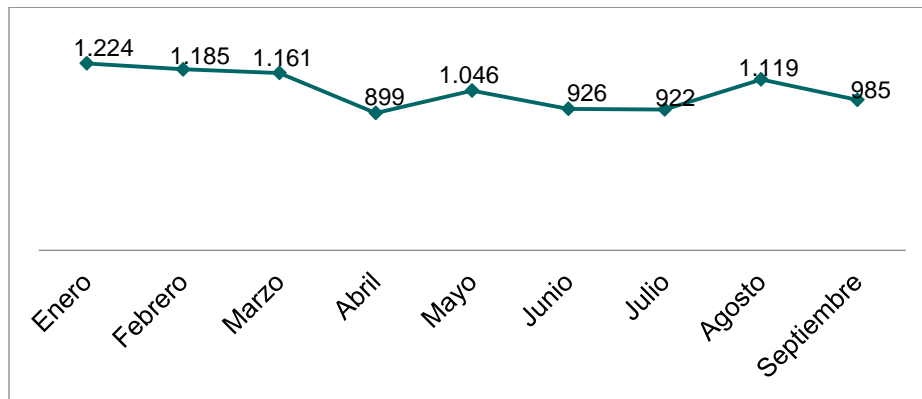


INFORME GENERAL PQRD TERCER TRIMESTRE 2017

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el tercer trimestre del presente año, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, módulo de servicio al cliente con corte en la radicación del 30 de septiembre de 2017.

En este periodo se radicaron un total de 3.026 PQRD, un 5,4% más que en el segundo trimestre, en este ultimo la primera causa de PQRD fue la demora en la autorización de consulta médica especializada diferente al tercer trimestre donde predominó la falta de oportunidad en la asignación de citas en consulta médica especializada, principalmente por neurología, oncología, oftalmología y medicina interna (gráfico 1).

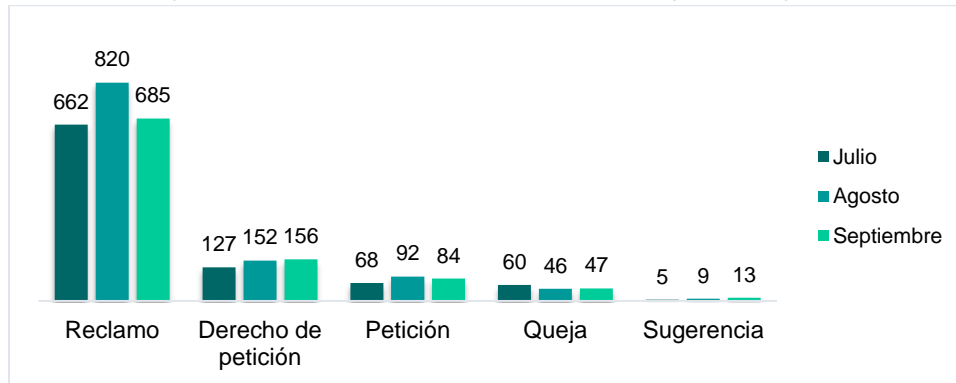
Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017.

El reclamo fue el tipo de PQRD que mayor porcentaje de radicación presentó en el trimestre con el 71,6%(2.167), en segundo y tercer lugar se ubicó el derecho de petición y petición con el 14,4%(435) y 8,1%(244) respectivamente (gráfico 2).

Gráfico 2. Tipos PQRD Savia Salud EPS trimestre julio - septiembre 2017.



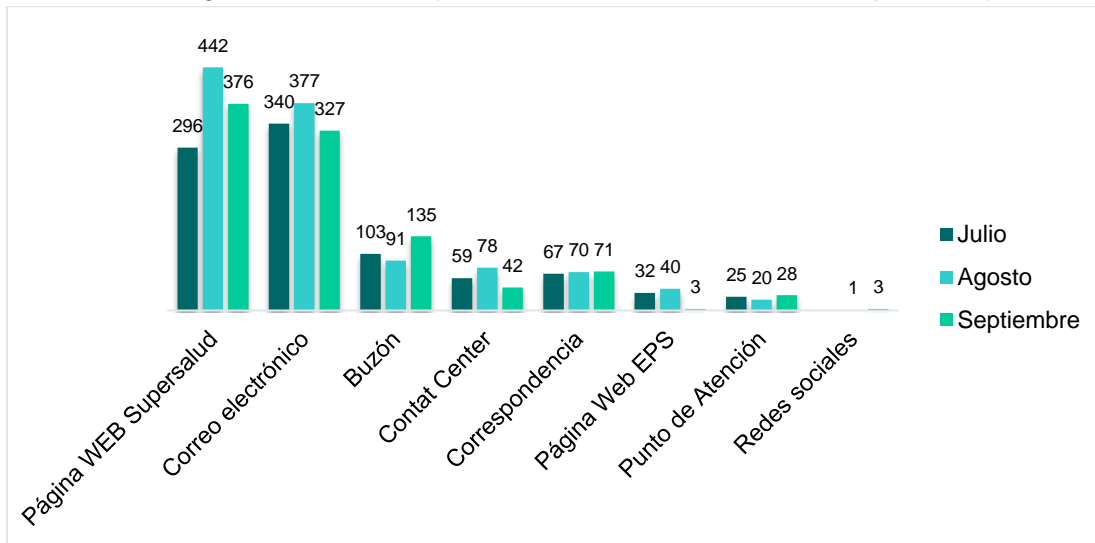
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017.

En el gráfico tres se observan los canales a través de los cuales se recibieron las PQRD en el trimestre julio-septiembre de 2017 en Savia Salud EPS.

En primer lugar se encuentra la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) con el 36,8%(1.114), en segundo lugar se ubicó el correo electrónico con 34,5%(1.044) y en tercer lugar buzón de sugerencias con el 10,9%(329).

De las 208 PQRD que ingresaron por correspondencia en el trimestre, el 96,6%(201) fueron derechos de petición radicados a través del sistema de gestión documental de la EPS “Mercurio” (gráfico 3).

Gráfico 3. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS trimestre julio - septiembre 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017

El análisis de las variables socio-demográficas solo se realiza para los afiliados a la EPS debido a que la información de sexo, edad, régimen, estado civil y estrato, son tomados de la afiliación del usuario, en el trimestre julio- septiembre suman 2.857.

En el trimestre analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron quienes radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 62,3%(1.781) de los casos, por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 35,4%(1.012), seguido de los de 15 a 44 años con el 33,1%(947).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado son los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el trimestre con el 86,7%(2.478) de los casos, respecto al estado civil predominan los solteros con el 83,3%(2.385).

De acuerdo al estrato, los clasificados en el nivel uno radicarón el mayor porcentaje de PQRD con el 56,5%(1.614), seguido del nivel dos con el 20,9%(597) (Cuadro 1).

Cuadro 1. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas trimestre Julio-septiembre 2017.

| Variable | Categoría | Julio | Agosto | Septiembre | Total trimestre | % trimestre |
|------------------|------------------------|-------|--------|------------|-----------------|-------------|
| Sexo | Femenino | 545 | 675 | 561 | 1.781 | 62,3 |
| | Masculino | 321 | 403 | 352 | 1.076 | 37,7 |
| | Total sexo | 866 | 1.078 | 913 | 2.857 | 100 |
| Grupo de edad | < 1 año | 9 | 7 | 4 | 20 | 0,7 |
| | De 1 a 4 años | 24 | 32 | 17 | 73 | 2,6 |
| | De 5 a 14 años | 45 | 58 | 38 | 141 | 4,9 |
| | De 15 a 44 años | 292 | 355 | 300 | 947 | 33,1 |
| | De 45 a 59 años | 194 | 254 | 216 | 664 | 23,2 |
| | > 60 años | 302 | 372 | 338 | 1.012 | 35,4 |
| | Total grupo edad | 866 | 1.078 | 913 | 2.857 | 100 |
| Régimen de salud | Contributivo | 128 | 148 | 103 | 379 | 13,3 |
| | Subsidiado | 738 | 930 | 810 | 2.478 | 86,7 |
| | Total Régimen de salud | 866 | 1.078 | 913 | 2.857 | 100 |
| Estado civil | Casado | 63 | 81 | 78 | 222 | 7,8 |
| | Soltero | 716 | 916 | 753 | 2.385 | 83,5 |
| | Unión libre | 11 | 19 | 21 | 51 | 1,8 |
| | Viudo | 7 | 8 | 10 | 25 | 0,9 |
| | No reportado | 50 | 46 | 39 | 135 | 4,7 |
| | Otro | 19 | 8 | 12 | 39 | 1,4 |
| | Total estado civil | 866 | 1.078 | 913 | 2.857 | 100 |
| Estrato | 1 | 474 | 644 | 496 | 1.614 | 56,5 |
| | 2 | 194 | 186 | 217 | 597 | 20,9 |
| | 3 | 12 | 20 | 11 | 43 | 1,5 |
| | No Reportado | 186 | 228 | 189 | 603 | 21,1 |
| | Total estrato | 866 | 1.078 | 913 | 2.857 | 100 |

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017

Se identifica que el 2,1% (62) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicarón PQRD en el trimestre analizado presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 1,3%(37) (cuadro 2).

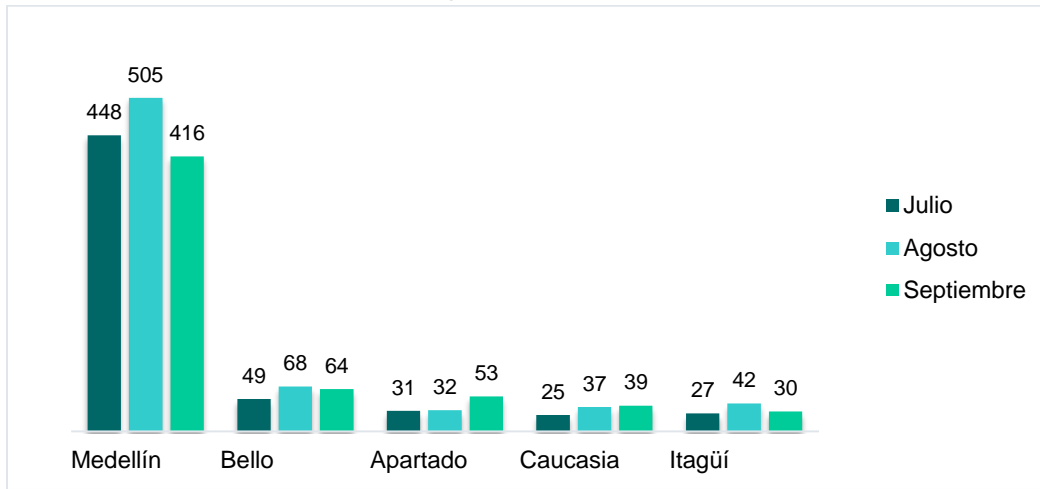
Cuadro 2 PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS trimestre julio- septiembre de 2017.

| Tipo de discapacidad | Total | Porcentaje |
|-------------------------|-------|------------|
| Física | 37 | 1,3 |
| Psíquica | 10 | 0,4 |
| Sensorial | 13 | 0,5 |
| No reporta discapacidad | 2.797 | 97,9 |
| Total | 2.857 | 100 |

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017

Analizando el comportamiento de las PQRD por municipio, Medellín ocupa el primer lugar con mayor número de casos en el año, sin embargo es importante aclarar que este municipio concentra la mayor población de afiliados de la EPS con un 31,4% a septiembre de 2017; en el trimestre julio-septiembre obtuvo un porcentaje de PQRD del 45,2%(1.369), la principal causa es la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, en segundo y tercer lugar se encuentra Bello y Apartadó con el 6,0%(181) y 3,8%(116) respectivamente (gráfico 4).

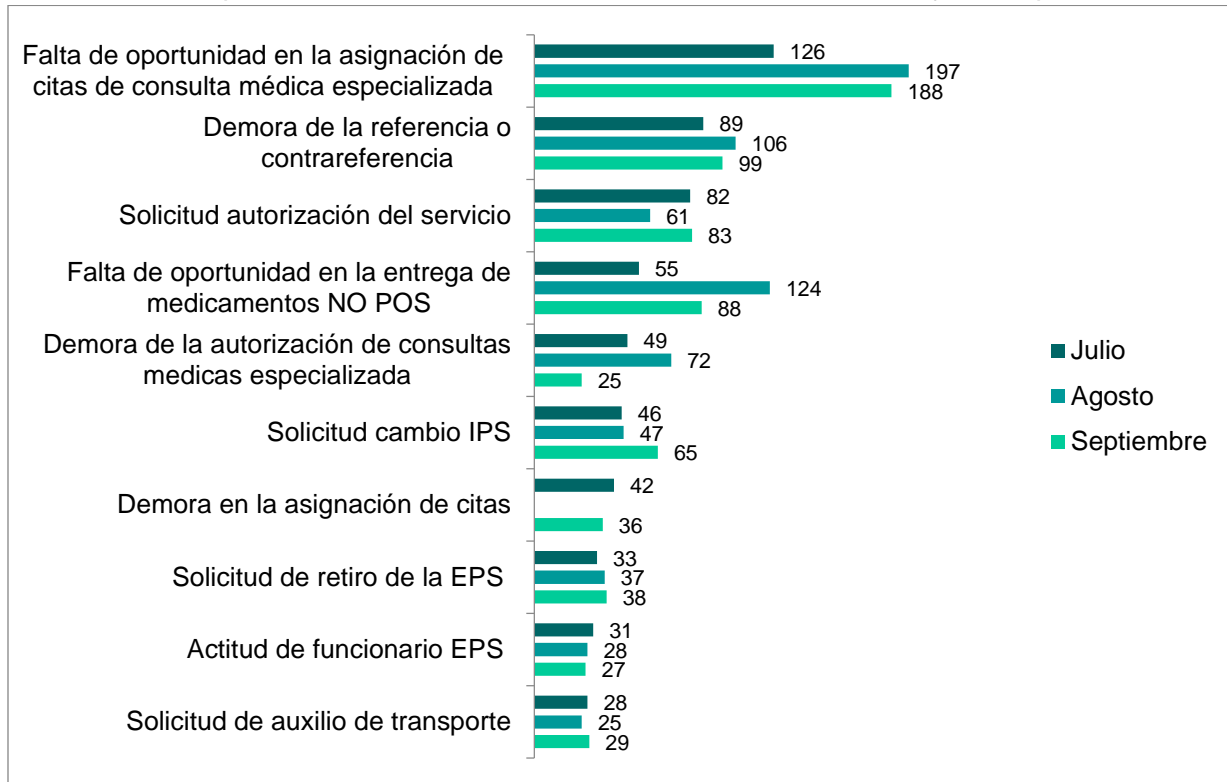
Gráfico 4. Primeros cinco municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS trimestre julio-septiembre 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017.

En el trimestre analizado la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada predominó respecto a las demás causas con el 16,9%(511) resaltando las solicitudes realizadas por neurología, oncología, oftalmología y medicina interna. El segundo motivo es la demora en referencia y contraferencia con el 9,7%(294) y en tercer lugar se encuentra la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS 8.8%(267) (gráfico 5).

Gráfico 5. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS trimestre julio- septiembre 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017

Las PQRD se clasifican de acuerdo al ámbito así:

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

Las PQRD 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, entre otras.

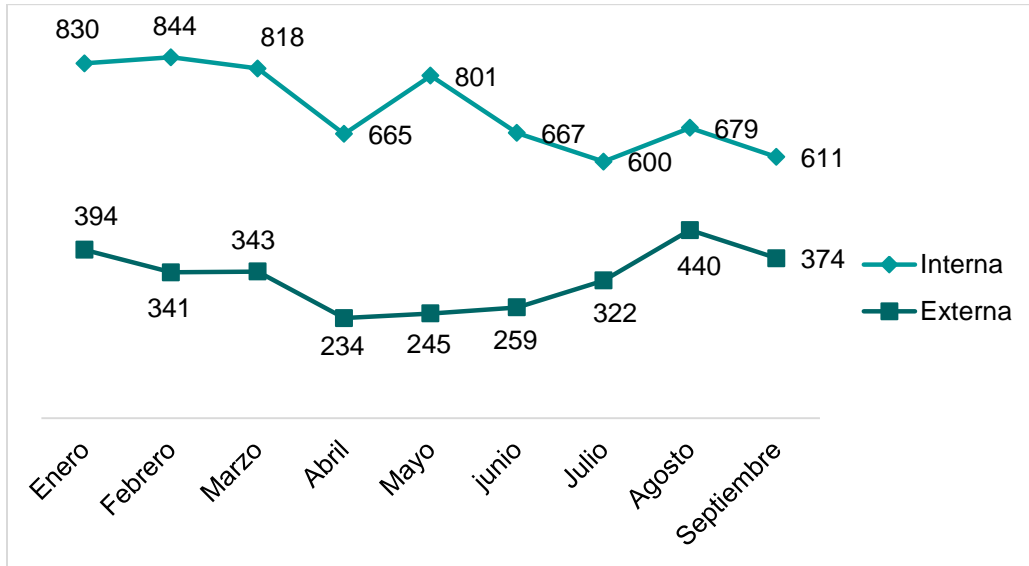
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el trimestre julio - septiembre el 62,5%(1.890) de las PQRD radicadas pertenecen al ámbito interno, la principales causas fueron la demora en referencia y contrareferencia y la solicitud de autorización del servicio.

La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS fueron las dos principales causas de PQRD en el ámbito externo del trimestre analizado (gráfico 6).

Gráfico 6. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2017



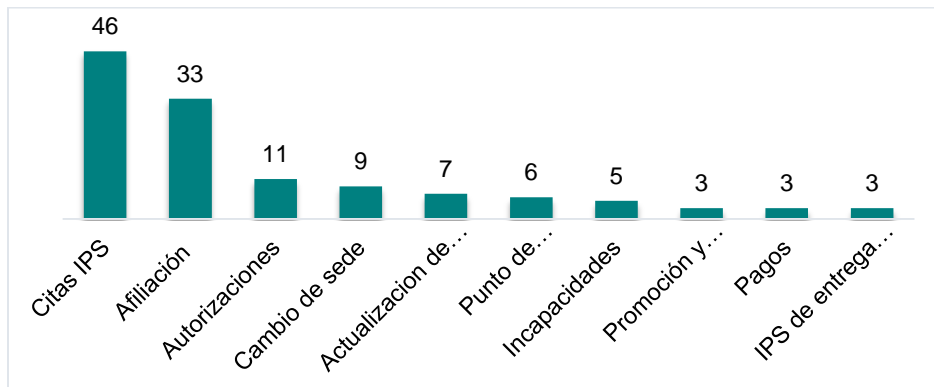
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017

Solicitud de información

Adicional a las PQRD, también se registraron 189 solicitudes de información y 14 solicitudes de movilidad.

Las principales solicitudes de información en el trimestre están relacionadas con la consecución de citas en las IPS principalmente para consultas médicas generales, odontológicas y oftalmológicas. Las solicitudes ingresadas por trámites de afiliación hacen referencia a la consulta de estado y actualización de datos, respecto a las autorizaciones solicitan las consultas de estado y puntos de entrega (gráfico 15).

Gráfico 15. Principales solicitudes de información u orientación Savia Salud EPS junio 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS Julio-septiembre 2017

Conclusiones

- Se mejora el porcentaje de cumplimiento del indicador de respuesta a las PQRD menor a 15 días en 6,4% en el mes de septiembre respecto del mes de agosto.
- Se presentó una disminución en un 11,9% de las PQRD radicadas en el mes de septiembre con respecto al mes de agosto de 2017.
- En el ámbito externo COHAN es la institución que más PQRD recibió en el mes por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.
- En el ámbito interno el área de Acceso a los Servicios de Salud presentó una disminución en un 37,5% de las PQRD por la “demora de la autorización de consulta médica especializada”.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en septiembre de 2016 y septiembre del presente año se evidencia una disminución del 35,0% en la radicación, al pasar de 1.517 en el año anterior a 985 en 2017.

Elaboró: María Yesenia Perea
Analista atención al Ciudadano
Revisó: AIGG