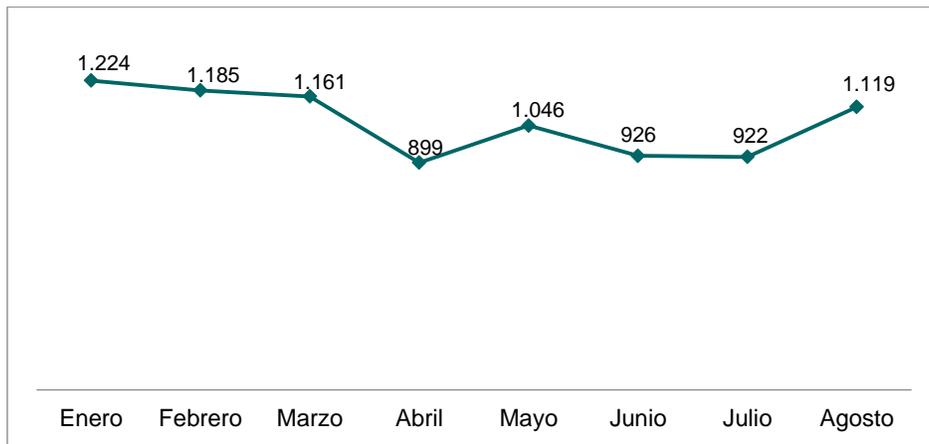


## INFORME GENERAL PQRD AGOSTO 2017

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en Savia EPS en el mes de agosto haciendo un comparativo con el mes de julio, se utiliza como fuente de información la base de datos del software IntegraARS, módulo Servicio al cliente con corte a de 31 de agosto de 2017.

En el mes de agosto se radicaron 1.119 PQRD, frente al mes anterior se presentó un incremento del 21,3% de los casos, al igual que el mes de julio, la principal causa de PQRD es la falta de oportunidad en la asignación de citas en consulta médica especializada, principalmente en neurología, oncología y oftalmología (gráfico 1).

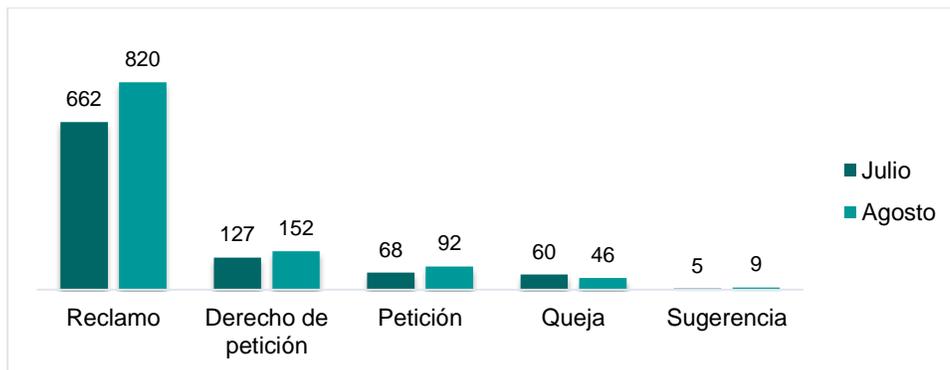
**Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2017**



*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 2017.*

El reclamo fue el tipo de PQRD que presentó el mayor porcentaje de radicación en los meses de julio y agosto, en este último obtuvo un porcentaje de 73.3%, en segundo y tercer lugar se ubican la petición y derecho de petición con el 13.6% y 8.2% respectivamente (gráfico 2).

**Gráfico 2. Tipos PQRD Savia Salud EPS julio – agosto de 2017.**



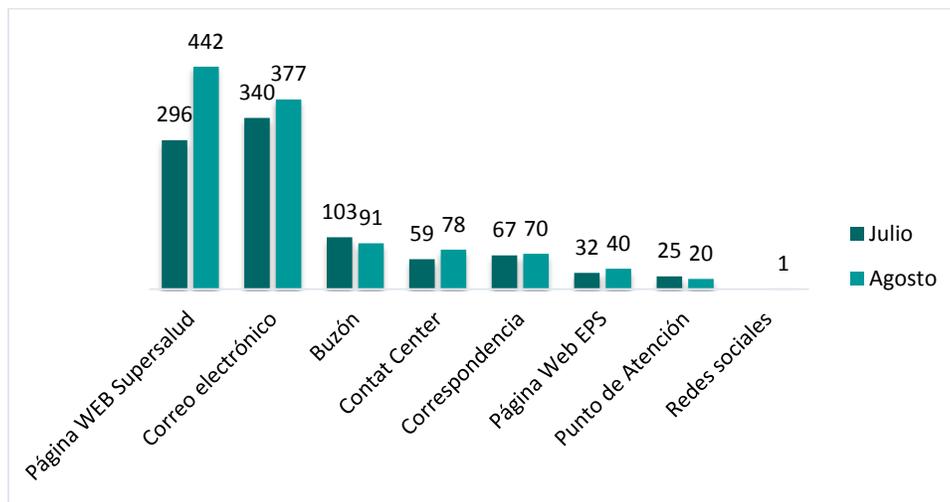
*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 2017.*

A diferencia del mes de julio donde el primer canal de recepción lo ocupó el correo electrónico, en agosto, este desciende al segundo lugar y la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) ocupa el primer puesto con el 39.5%(442) de las PQRD radicadas este mes.

El buzón de sugerencias continua en el tercer puesto en el mes de agosto con el 8,1%(91), en el cuarto lugar se ubican las PQRD radicadas a través del Contact Center con 7,0%(78)

De las 70 PQRD que ingresaron por correspondencia en el mes de agosto, 68 son 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 julio – agosto 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 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 bimestre julio-agosto suman 1.944.

En el bimestre analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 62,8%(1.220), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 34,7%(674), seguido de los de 15 a 44 años con el 33,3%(647).

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 85,8%(1.668) de los casos, respecto al estado civil predominan los solteros con el 84,0%(1.632).

De acuerdo al estrato, los clasificados en el nivel uno radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 57,5%(1.118), seguido del nivel dos con el 19,5%(380) (Cuadro 1).

**Cuadro 1.** Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas afiliados savia salud bimestre julio - agosto 2017.

Variable	Categoría	Julio	Agosto	Total bimestre	% bimestre
<b>Sexo</b>	Femenino	545	675	1.220	62,8
	Masculino	321	403	724	37,2
	Total sexo	866	1.078	1.944	100
<b>Grupo de edad</b>	< 1 año	9	7	16	0,8
	De 1 a 4 años	24	32	56	2,9
	De 5 a 14 años	45	58	103	5,3
	De 15 a 44 años	292	355	647	33,3
	De 45 a 59 años	194	254	448	23,0
	> 60 años	302	372	674	34,7
	Total grupo edad	866	1.078	1.944	100
<b>Régimen de salud</b>	Contributivo	128	148	306	15,7
	Subsidiado	738	930	1.668	85,8
	Total Régimen de salud	866	1.078	1.944	100
<b>Estado civil</b>	Casado	63	81	144	7,4
	Soltero	716	916	1.632	84,0
	Unión libre	11	19	30	1,5
	Viudo	7	8	15	0,8
	No reportado	50	46	96	4,9
	Otro	19	8	27	1,4
	Total estado civil	866	1.078	1.944	100
<b>Estrato</b>	1	474	644	1.118	57,5
	2	194	186	380	19,5
	3	12	20	32	1,6
	No Reportado	186	228	414	21,3
	Total estrato	866	1.078	1.944	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 2017.

Con respecto a la variable de discapacidad, se identifica que el 1,7% (34) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron alguna PQRD en el bimestre, presentan algún tipo de discapacidad, predominando la física con el 1,0% (cuadro 2).

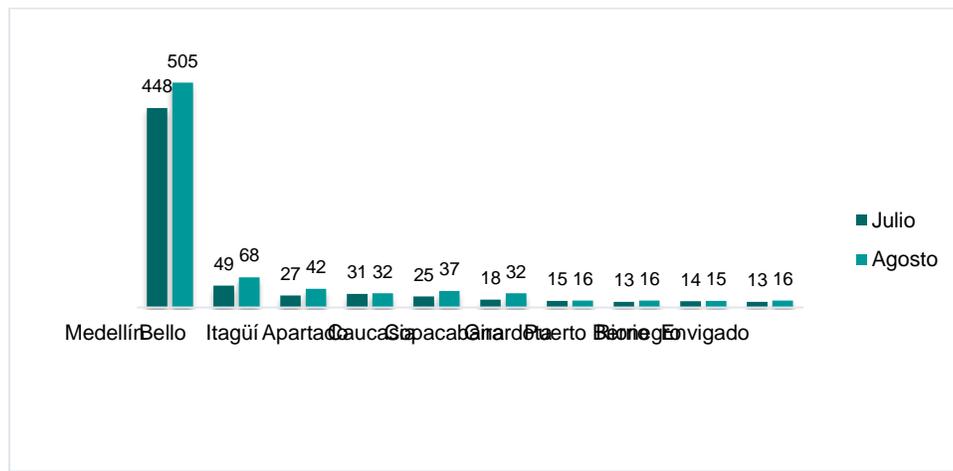
**Cuadro 2.** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS bimestre julio- agosto de 2017.

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	19	1,0
Psíquica	8	0,4
Sensorial	7	0,4
No reporta discapacidad	1.910	98,3
<b>Total</b>	<b>1.944</b>	<b>100</b>

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2017.

Medellín ha sido el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el bimestre julio-agosto obtuvo un porcentaje del 45,1%, la principal causa de esta incremento es la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, es de aclarar que este municipio concentra la mayor población de afiliados 34,1 de afiliados con corte a 31 de agosto de 2017, en segundo y tercer lugar se encuentra Bello e Itagüí con el 6,1% y 3,8% respectivamente (gráfico 4).

**Gráfico 4.** Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS bimestre Julio- agosto 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 2017.

En julio el reclamo fue el tipo de PQRD con el mayor número de radicación entre los diez primeros municipios, a excepción de Caucasia donde predominó el derecho de petición en su mayoría por cambio de IPS y solicitud de transporte (cuadro 3).

**Cuadro 3.** Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS julio - agosto 2017

Municipio	Tipo de solicitud					Total	Porcentaje
	Derecho de petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Medellín	95	50	40	765	3	953	46,7
Bello	8	10	7	92		117	5,7
Itagüí	8	3	9	49		69	3,4
Apartadó	6	3	1	53		63	3,1
Caucasia	32	14		16		62	3,0
Copacabana	2	8	3	37		50	2,4
Girardota	2	4	2	23		31	1,5
Puerto Berrio	4	1	3	21		29	1,4
Rionegro	4	4	6	12	3	29	1,4
Envigado	3	1	5	19	1	29	1,4
Municipios restantes	115	62	30	395	7	609	29,8
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>160</b>	<b>106</b>	<b>1482</b>	<b>14</b>	<b>2041</b>	<b>100</b>

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 2017.

La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, fue la primera causa de PQRD en el bimestre analizado con el 15,8%(323), principalmente por la especialidad de neurología, oftalmología y ortopedia.

El segundo motivo es por la demora de la referencia y contraferencia con el 9,6%( 195) y de tercero la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS 8.8%(179) (gráfico 5).

**Gráfico 5.** Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS julio-agosto 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 2017.

Las PQRD del ámbito interno son las radicadas directamente a la EPS y están relacionadas con las actividades propias de la misma tales como:

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

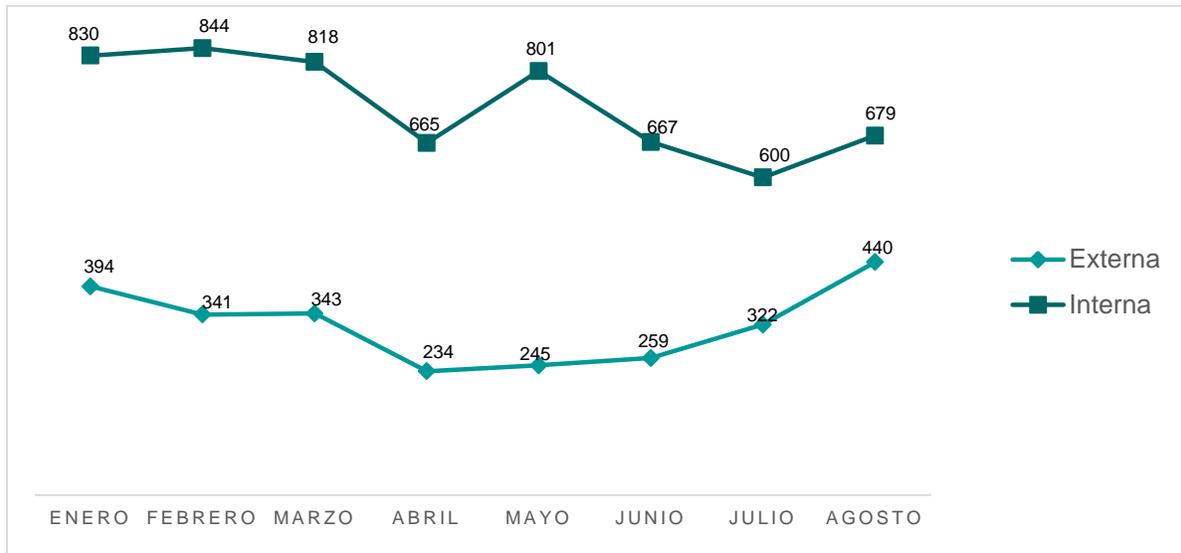
En el bimestre julio- agosto el 62,7%(1.279) de las PQRD radicadas pertenecen al ámbito interno, la principales causas fueron la demora en la referencia y contraferencia y la solicitud de autorización del servicio.

En el ámbito externo, se clasifican las PQRD radicadas a las instituciones o IPS, las cuales están relacionadas con las actividades o competencias tales como:

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

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 este ámbito (gráfico 6).

**Gráfico 6. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2017**



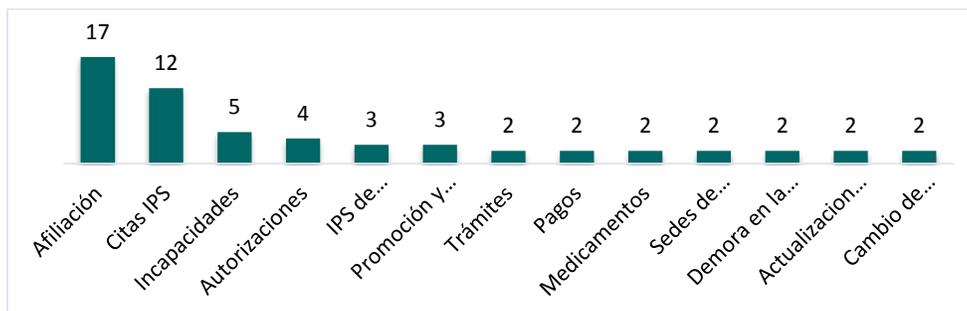
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 2017.

### Solicitud de información

Además de la información de PQRD expresada en el informe para el mes de agosto se registraron 81 solicitudes de información de carácter interno y externo:

- En el ámbito interno, la principal solicitud se relaciona al proceso de afiliación que comprende requisitos de afiliación para empresas y personas naturales, como segunda se tiene las incapacidades en su mayoría por pago y sitio de entrega de los documentos para su radicación, las autorizaciones se refieren a sitios de entrega y priorización a usuarios de la tercera edad.
- En el ámbito externo, las solicitudes de información más frecuentes están relacionadas con los puntos de atención en las IPS y sitios de entrega de historias clínicas (gráfico 15).

**Gráfico 15. Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS agosto 2017**



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio-agosto 2017.

## Conclusiones

- La principal causa de PQRD en el bimestre julio-agosto fue la falta de oportunidad en la asignación de citas en las IPS, afecta el indicador de cumplimiento en la respuesta a las PQRD debido a que la oportunidad de agendas dependen directamente de la IPS, lo que no permite el cierre de la PQRD en el sistema de la EPS hasta tanto el usuario obtenga la cita en la IPS.
- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) Continúa siendo la institución que más PQRD recibe en el mes por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS, seguido de Metrosalud y la corporación IPS universitaria de Antioquia por la falta de oportunidad en la asignación de citas.
- En el ámbito interno el área con mayor número de PQRD fue acceso a servicios de salud por la demora de la referencia y contrareferencia.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en agosto de 2016 y agosto del presente año se evidencia una disminución del 9,5% en la radicación, al pasar de 1.237 el año anterior a 1.119 en 2017.

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