

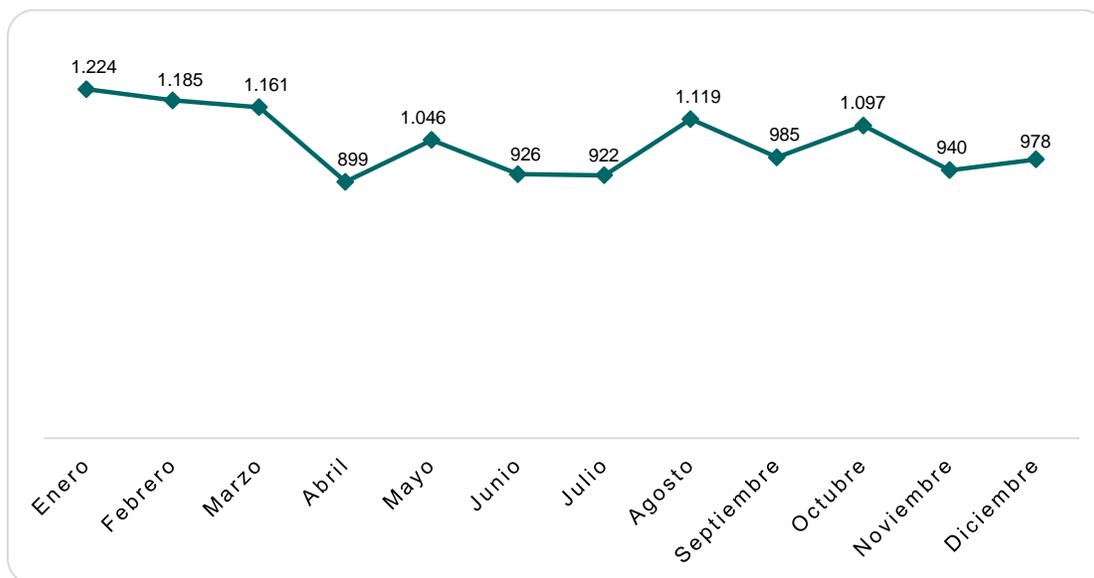


## INFORME GENERAL PQRD DICIEMBRE 2017

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) en Savia Salud EPS, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, Módulo Servicio al Cliente con corte en la radicación del 31 de diciembre de 2017.

En el mes diciembre se radicaron 978 PQRD, para un total de 12.482 en 2017, frente al mes anterior se presentó un aumento del 4,0%, el principal motivo para este mes fue falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (NO POS) a diferencia del mes de noviembre donde predominó la falta de oportunidad en la asignación de citas en consulta médica especializada (gráfico 1).

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



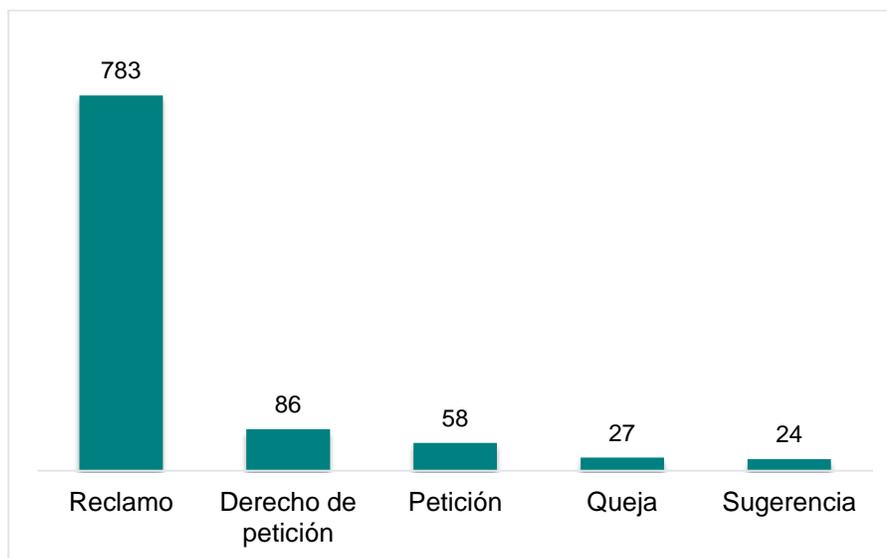
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2017.

Con respecto al tipo de PQRD, el reclamo presentó el mayor porcentaje de radicación con el 80.1%(783) esto se debe a que las principales causas de PQRD están relacionadas con la entrega de medicamentos NO POS, falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS y demora de la referencia y contrareferencia.

En el segundo lugar se encuentra el derecho de petición con el 8,8%(86) este mecanismo fue utilizado principalmente para obtener respuesta sobre retiro de la EPS, reembolsos por gastos de transporte, alojamiento y solicitud de autorización de servicios.

En el tercer puesto se ubicó la petición con el 5,9%(58) se utilizó especialmente para solicitar retiro de la EPS, cambio de IPS y solicitud de activación en la EPS (gráfico 2).

**Gráfico 2.** Tipos de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2017.

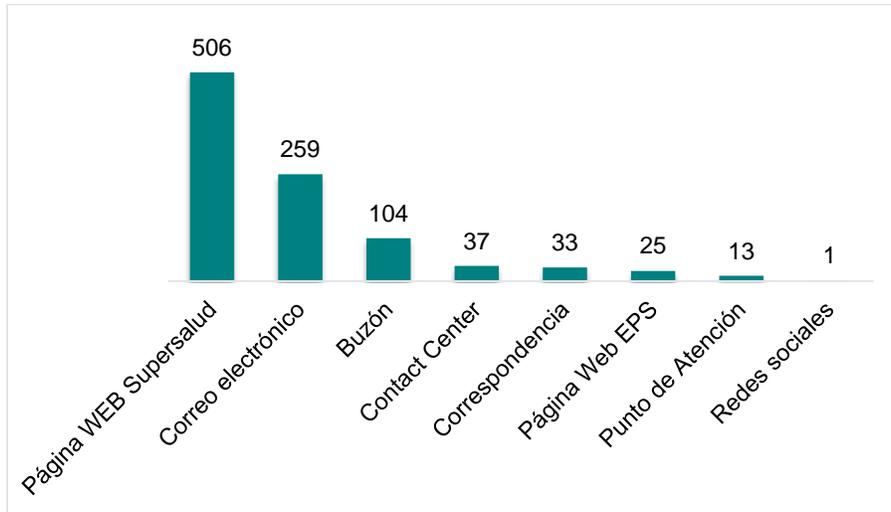


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2017.

En el mes de diciembre, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 506 casos que representan el 51,7% de las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes (978), en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y buzón de sugerencias con el 26,5%(259) y el 10,6%(104) respectivamente.

De las 33 PQRD que ingresaron por el canal correspondencia, el 87,9%(29) 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 diciembre 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 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, para el mes de diciembre suman 932 afiliados.

En el mes analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 61,5%(573), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 37,2%(347), seguido de los de 15 a 44 años con el 29,8%(278).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado son los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el mes con el 87,1%(812), respecto al estado civil predominan los solteros con el 86,7%(808).

Por estrato, los clasificados en el nivel uno radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 55,7%(519), seguido del estrato dos con el 21,2%(198) (Cuadro 1).

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

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	573	61,5
	Masculino	359	38,5
	Total sexo	932	100
Grupo de edad	< 1 año	10	1,1
	De 1 a 4 años	13	1,4
	De 5 a 14 años	43	4,6
	De 15 a 44 años	278	29,8
	De 45 a 59 años	241	25,9
	> 60 años	347	37,2
	Total grupo edad	932	100

<b>Régimen de salud</b>	Contributivo	120	12,9
	Subsidiado	812	87,1
	<b>Total Régimen de salud</b>	<b>932</b>	<b>100</b>
<b>Estado civil</b>	Casado	57	6,1
	Soltero	808	86,7
	Unión libre	19	2,0
	Viudo	7	0,8
	No reportado	31	3,3
	Otro	10	1,1
	<b>Total estado civil</b>	<b>932</b>	<b>100</b>
	<b>Estrato</b>	1	519
2		198	21,2
3		13	1,4
No Reportado		202	21,7
<b>Total estrato</b>		<b>932</b>	<b>100</b>

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

Se identifica que el 2,4% (22) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el mes de diciembre presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 1,0%(9) (cuadro 2).

**Cuadro 2** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS diciembre de 2017.

Tipo de discapacidad	Total	porcentaje
Física	9	1,0
Sensorial	7	0,8
Psíquica	6	0,6
No reportada	910	97,6
<b>Total</b>	<b>932</b>	<b>100</b>

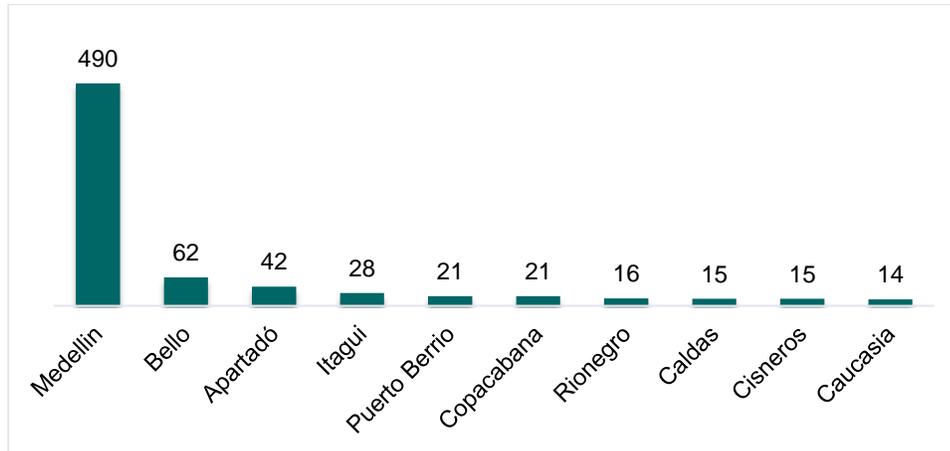
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2017.

Medellín ha sido el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de diciembre obtuvo el 52,6%(490) de los casos, los principales motivos fueron la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS y la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.

En segundo lugar se ubica el municipio de Bello con el 6,7%(62) al igual que el municipio de Medellín, la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS ocupó el primer lugar entre los motivos de PQRD seguido de la demora en la referencia y contrareferencia.

En tercer lugar se encuentra Apartadó con la solicitud de reembolso a Usuarios y demora en la referencia y contrareferencia (gráfico 4).

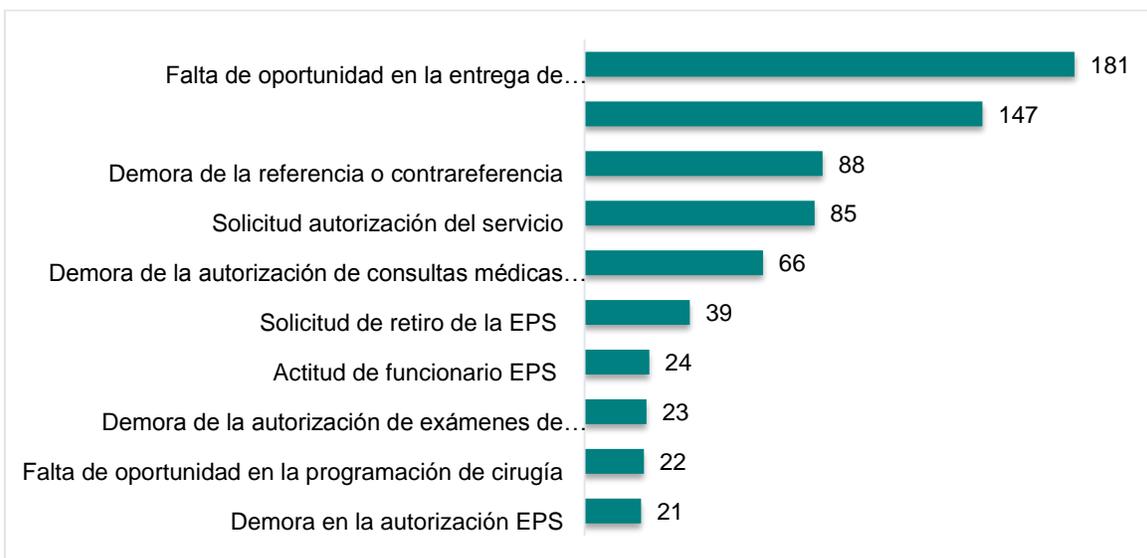
**Gráfico 4.** Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2017.



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

Para el mes de diciembre la primera causa de PQRD fue por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (NO POS) que se incrementó en un 58,7% en comparación con el mes de noviembre (gráfico 5).

**Gráfico 5.** Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2017.



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

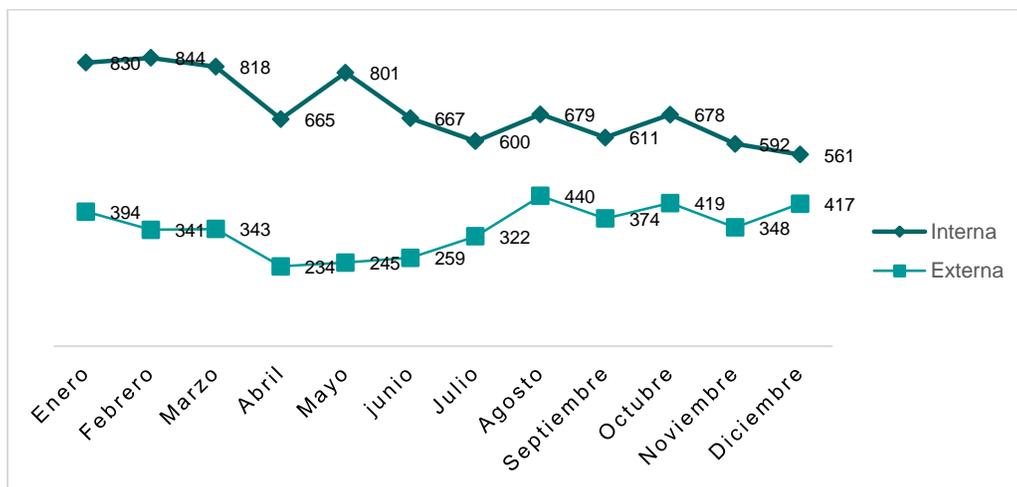
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el mes de diciembre el 57,4%(561) de las PQRD radicadas pertenecen al ámbito interno, la principales causas fueron demora en referencia y contrareferencia la solicitud de autorización de servicios.

En el ámbito externo predominó la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS y la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 6).

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



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



Del total de PQRD que ingresaron a la EPS en el mes de diciembre, el 26,4% obtuvieron respuesta y el 73,6% restante se encuentra en estudio (Cuadro 3).

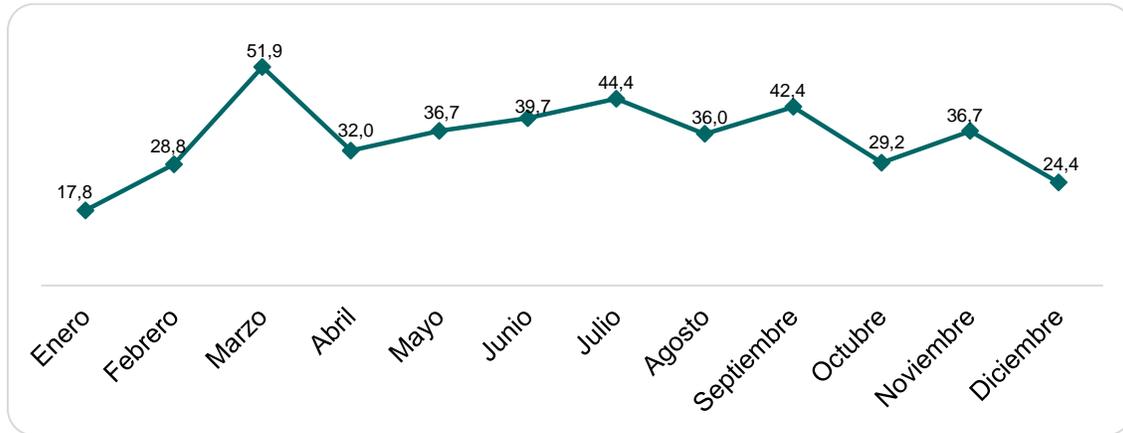
Cuadro 3. Distribución de la frecuencia PQRD según estado Savia Salud EPS diciembre 2017.

Estado	Total	Porcentaje
Cerradas	258	26,4
Abiertas	720	73,6
Total	978	100

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

El resultado del indicador tiempo de respuesta a las PQRD antes de 15 días para el mes de diciembre fue del 24,4%, frente al mes anterior se presentó disminución del 12,3%, este indicador se vio afectado principalmente por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (NO POS) que se incrementó en un 58,7% y ocupó el primer lugar en las principales de causas de PQRD del mes seguido de la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, que se ve afectada por la por la disminución de citas de especialista para la temporada de fin de año-diciembre (gráfico 7).

**Gráfico 7.** Porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRD antes de 15 días Savia Salud EPS 2017.



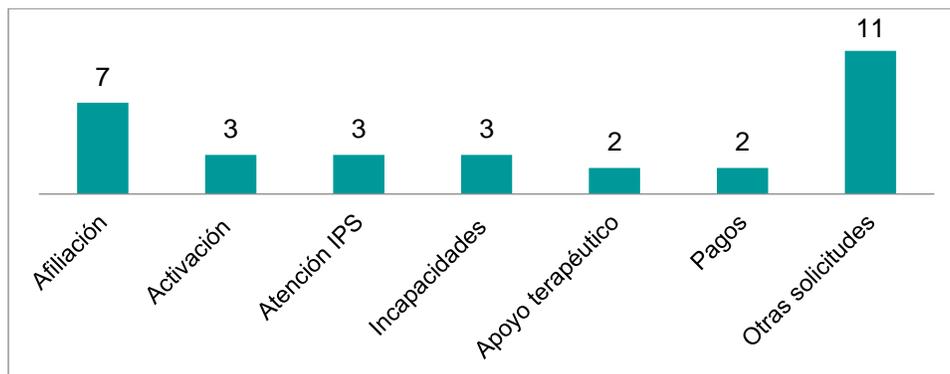
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2017.

### Solicitud de información

Además de la información de PQRD registrada en el módulo de Servicio al Cliente también se recibieron 29 solicitudes de transporte, 6 de movilidad, 4 de portabilidad y 31 solicitudes de información para un total de 1.048 comentarios en el mes, las solicitudes de información se dividen en carácter interno y externo como se describe continuación:

- En el ámbito interno, la principal solicitud es por afiliación, en segundo lugar se ubican las solicitud de activación e información sobre el pago de incapacidades.
- En el ámbito externo, las solicitudes de información más frecuentes estuvieron relacionadas con atención en las IPS, empleadores y formulas médicas (gráfico 8).

**Gráfico 8.** Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS diciembre 2017



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



## Conclusiones

- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) aumento en un 58,7% las PQRD en diciembre con relación al mes de noviembre, el principal motivo de este aumento se debe a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en diciembre de 2016 y diciembre del presente año se evidencia una disminución del 30,9%, al pasar de 1.280 en el año anterior a 978 en 2017.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en relación al número de afiliados del mes de diciembre, se observa que de cada 10.000 afiliados solo el 5,4 interpone una PQRD lo que evidencia una tasa baja de radicación comparado al número de afiliado de la EPS.

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