

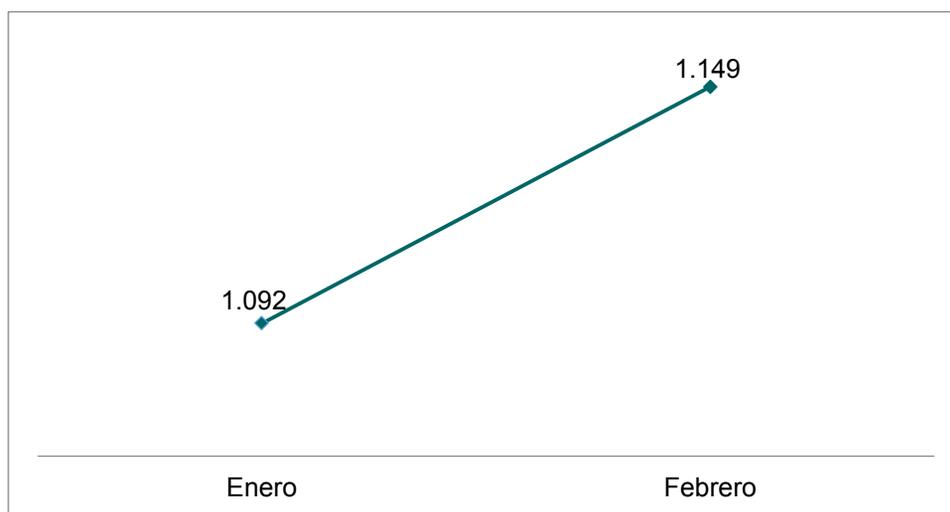


## INFORME GENERAL PQRD FEBRERO 2018

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 28 de febrero de 2018.

En el mes febrero se radicaron 1.149 PQRD, frente al mes de enero se presentó un aumento del 5,2%, al igual que en el mes de enero la el principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas en consulta médica especializada (gráfico 1).

**Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2018**



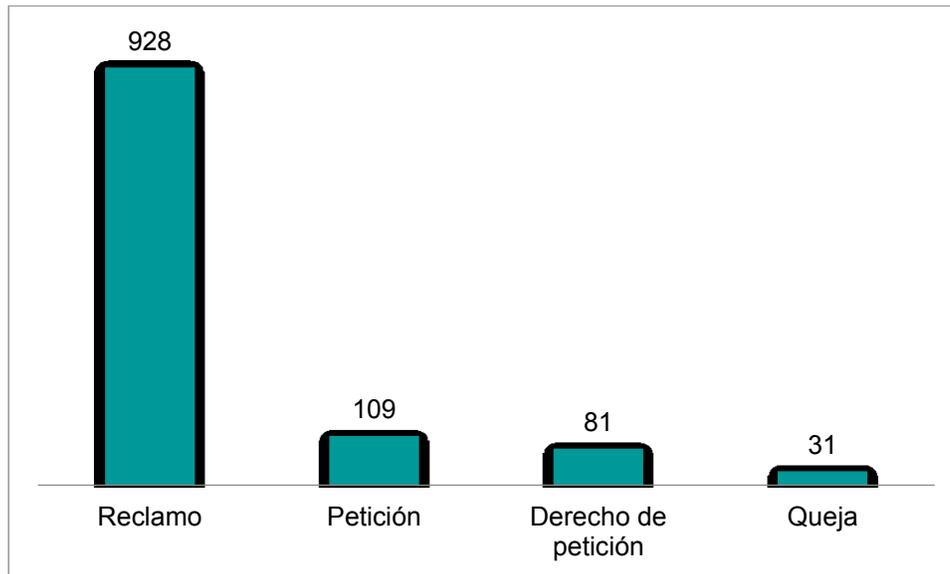
*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2018.*

Con respecto al tipo de PQRD, el reclamo presentó el mayor porcentaje de radicación con el 80.8%(928) esto se debe a que las principales causas de PQRD están relacionadas con la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el segundo lugar se ubicó la petición con el 9,5%(109) este mecanismo fue utilizado principalmente para obtener respuesta sobre autorización de servicio, asignación de citas en las IPS y solicitudes de cambio de IPS.

En el tercer puesto se encuentra el derecho de petición con el 7,5%(81) fue utilizado principalmente para obtener respuesta sobre autorización de servicio, cambio de IPS y reembolsos de dinero por gastos de transporte (gráfico 2).

**Gráfico 2.** Tipos de PQRD Savia Salud EPS febrero 2018.

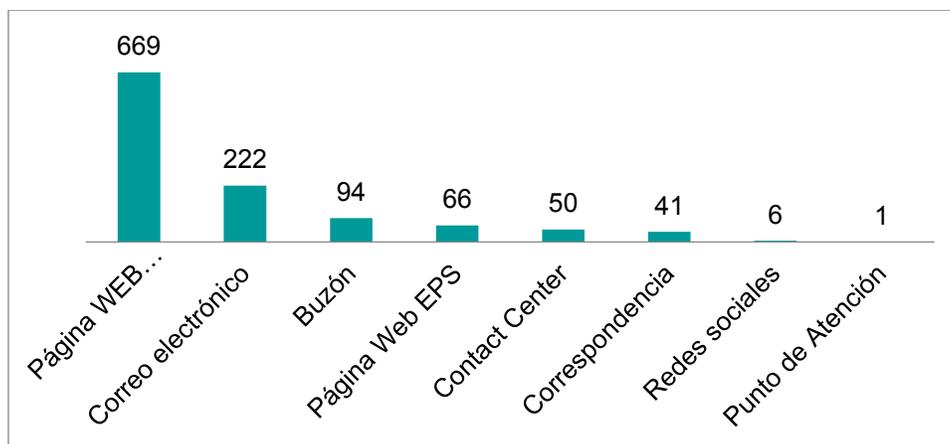


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2018.

En el mes de febrero, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 669 casos que representan el 58,2% de las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes (1.149), en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y buzón de sugerencias con el 19,3%(222) y el 8,2%(92) respectivamente.

De las 41 PQRD que ingresaron por el canal correspondencia, el 95,0%(39) 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 febrero 2018.



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

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 febrero suman 1.111 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 61,8%(687), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 39,0%(433).

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 87,5%(972), respecto al estado civil predominan los solteros con el 87,3%(970).

Por estrato, los clasificados en el nivel uno radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 55,1%(612), seguido del estrato dos con el 22,9%(254) (Cuadro 1).

**Cuadro 1.** Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas afiliados savia salud febrero 2018.

Variable	Categoría	Total	%
<b>Sexo</b>	Femenino	687	61,8
	Masculino	424	38,2
	Total sexo	1.111	100
<b>Grupo de edad</b>	< 1 año	7	0,6
	De 1 a 4 años	19	1,7
	De 5 a 14 años	82	7,4
	De 15 a 44 años	301	27,1
	De 45 a 59 años	269	24,2
	> 60 años	433	39,0
	Total grupo edad	1.111	100
<b>Régimen de salud</b>	Contributivo	139	12,5
	Subsidiado	972	87,5
	Total Régimen de salud	1.111	100
<b>Estado civil</b>	Casado	70	6,3
	Soltero	970	87,3
	Unión libre	14	1,3
	Viudo	8	0,7
	No reportado	43	3,9
	Otro	6	0,5
	Total estado civil	1.111	100
<b>Estrato</b>	1	612	55,1
	2	254	22,9
	3	21	1,9
	No Reportado	224	20,2
	Total estrato	1.111	100

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

Se identifica que el 2,8% (31) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el mes de febrero presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 1,7%(19) (cuadro 2).

**Cuadro 2** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS febrero de 2018.

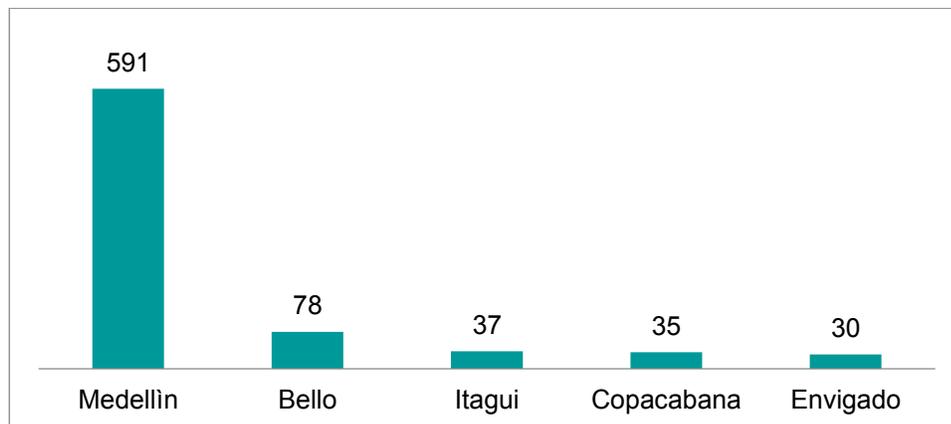
Tipo de discapacidad	Total	porcentaje
Física	19	1,7
Sensorial	8	0,7
Psíquica	4	0,4
No reportada	1.080	97,2
Total	1.111	100

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

Medellín ha sido el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de febrero obtuvo el 53,2%(591) de los casos, los principales motivos fueron 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.

En segundo y tercer lugar se ubican los municipios de Bello e Itagüí, al igual que el municipio de Medellín, las principales causas de PQRD fueron la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamento NO POS (gráfico 4).

**Gráfico 4.** Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS Febrero 2018.

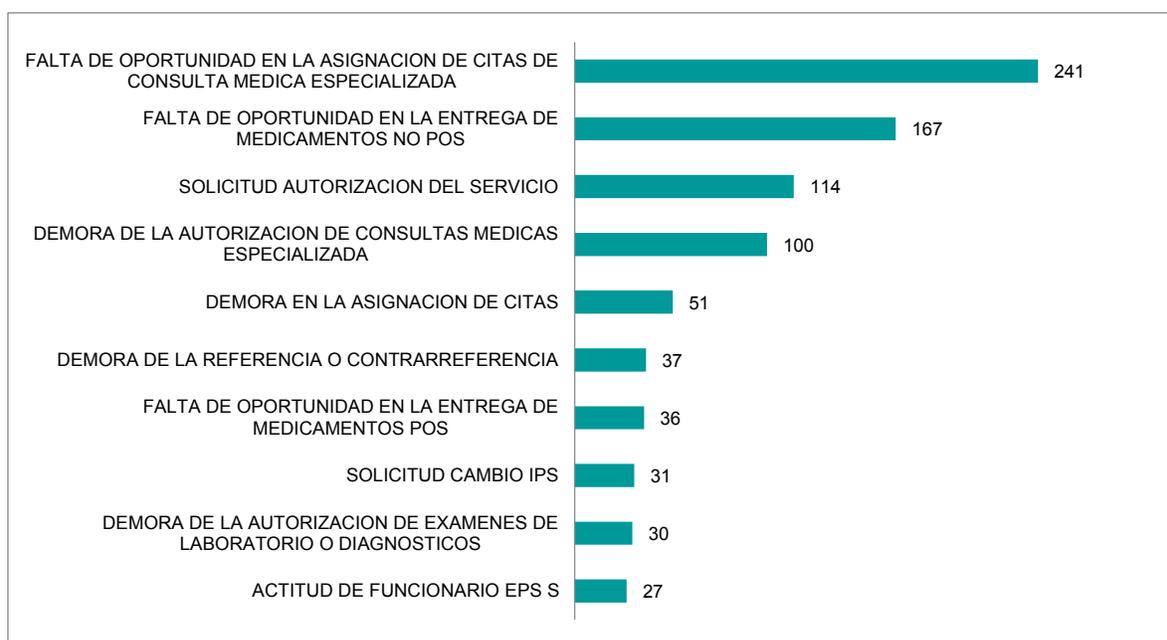


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2018.

En cuanto causas de PQRD al igual que en el mes de enero, la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS ocupó el primer lugar, principalmente por neurología, ortopedia, oftalmología y medicina interna.

En el segundo lugar se ubicó la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No Incluidos en el Plan de Beneficios (NO POS) (gráfico 5).

**Gráfico 5.** Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS febrero 2018.



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

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.

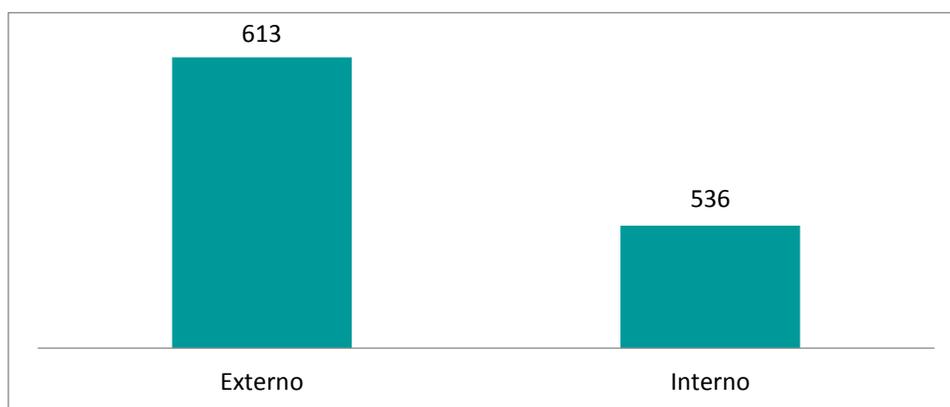
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el mes de febrero el 53,4%(613) de las PQRD radicadas pertenecen al ámbito externo, la principales causas fueron falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el ámbito interno predominó la solicitud de autorización de servicio y demora de la autorización de consulta médica especializada (gráfico 6).

**Gráfico 6.** PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2018



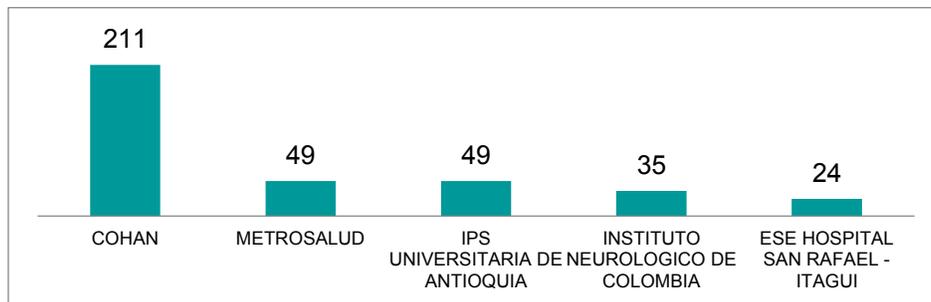
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2018.

### PQRD por institución

La institución que presentó el mayor número de PQRD en el mes fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 211 casos, representan el 34,4% de las PQRD externas (613) el motivo principal fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el segundo lugar ubicó la ESE Metrosalud y la IPS Universitaria con el 8,0%(49) c/u los principales motivos fueron la solicitud de asignación citas de consulta médica general y especializada (gráfico 8).

**Gráfico 7.** Cinco primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud febrero 2018.

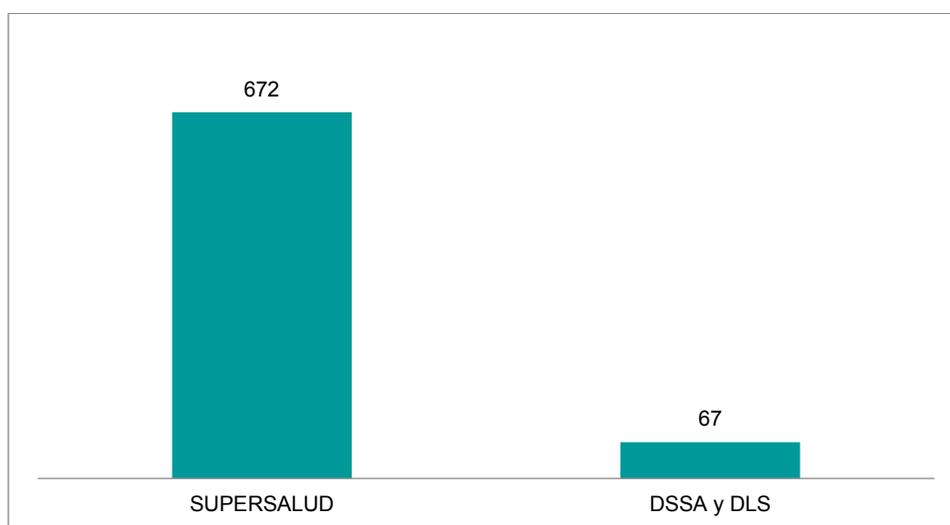


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2018.

## Entidades

La Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el ente de vigilancia y control que radicó el mayor número de PQRD en el mes de febrero con 672 casos que representan el 58,4% de todas las PQRD del mes, 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 los principales motivos de PQRD de este ente de control (gráfico 9).

**Gráfico 8.** PQRD por entidades Savia Salud EPS febrero 2018.



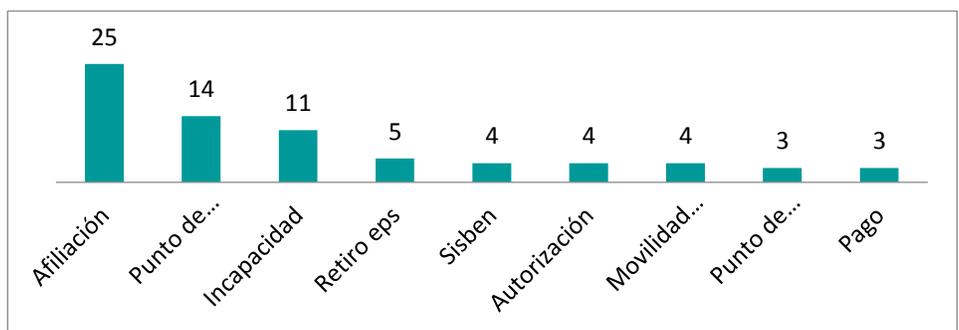
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2018.

## Solicitudes

Además de la información de PQRD registrada en el módulo de Servicio al Cliente también se recibieron 27 solicitudes de transporte, 9 de movilidad, 13 de portabilidad, 12 activación para la EPS, 111 retiros de la EPS, 12 sugerencias, 30 felicitaciones y 161 solicitudes de información para un total de 1.524 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. (gráfico 11).

**Gráfico 9.** Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS febrero 2018



fuelle: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2018.

## Conclusiones

- La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada fue la primera causa de PQRD del mes, respecto al mes de enero se incrementó en un 24,9%.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en febrero de 2017 y febrero del presente año se evidencia una disminución del 3,0%, al pasar de 1.185 en el año anterior a 1.149 en 2018.
- Haciendo el análisis de las PQRD que cumplieron con el indicador de respuestas antes de 15 días por ámbito, se observa que en el ámbito interno se presenta un mayor cumplimiento, dado que se alcanzó un 50,7% de las PQRD que cumplieron con el indicador, a diferencia del ámbito externo que solo logró 30,0%.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas con relación al número de afiliados del mes de febrero, se observa que de cada 10.000 afiliados al régimen subsidiado solo el 6,0 interpone una PQRD lo que evidencia una tasa baja de radicación comparado al número de afiliado de la EPS de este régimen.

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