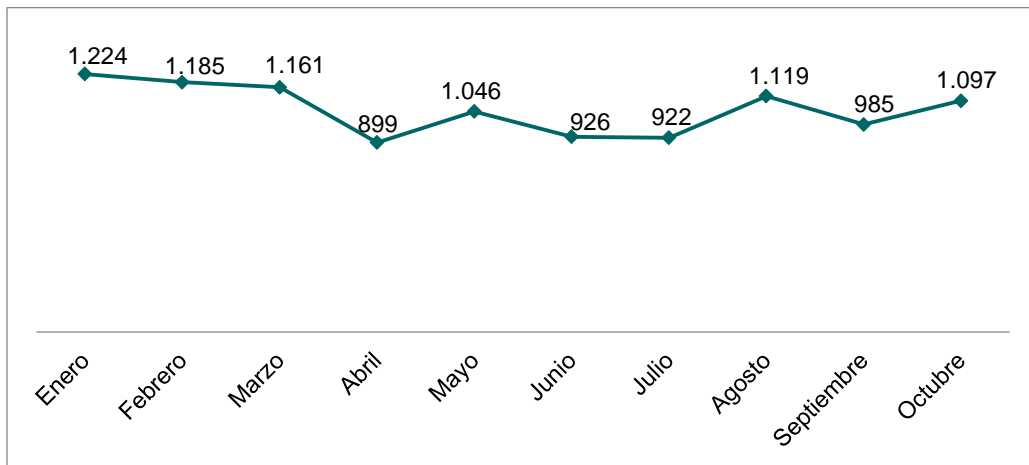


## INFORME GENERAL PQRD OCTUBRE 2017

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 octubre de 2017.

En el mes de octubre se radicaron 1.097 PQRD, frente al mes anterior se presentó un incremento del 11,4%, al igual que en el mes de septiembre, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas en consulta médica especializada, principalmente en oftalmología, neurología, ginecología, otorrinolaringología, medicina interna y ortopedia (gráfico 1).

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



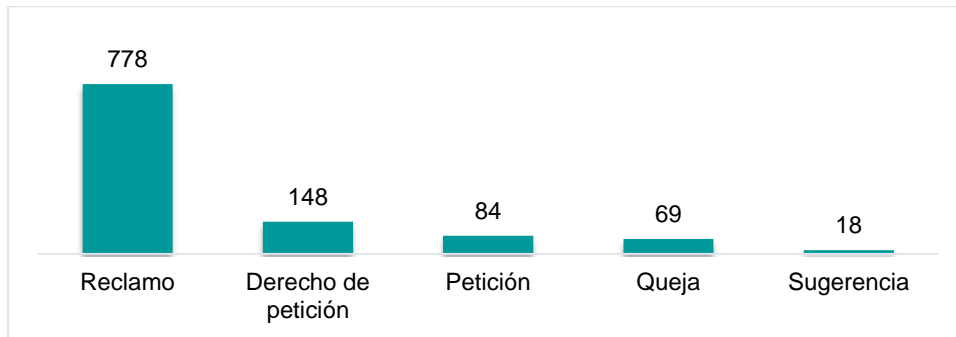
*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2017.*

Con respecto al tipo de PQRD el reclamo presentó el mayor porcentaje de radicación con el 70.9%(778) esto se debe a que las principales causas están relacionadas con la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No incluidos en el Plan de Beneficios y demora de la referencia y contrareferencia, lo cual genera de acuerdo a la definición de reclamo, incumplimiento a las obligaciones de la EPS citada en la circular externa 049 de 2008 de la Supersalud.

En el segundo lugar se encuentra el derecho de petición con el 13,5%(148) este mecanismo utilizado por los usuarios para obtener respuesta principalmente de reembolsos de dinero por gastos de transportes y alojamiento, cambios de IPS y asignación de citas en las IPS.

En el tercer puesto se ubicó la petición con el 7,7%(84) se utiliza primordialmente para solicitudes de autorización de servicios, movilidad entre regímenes y cambios de IPS (gráfico 2).

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

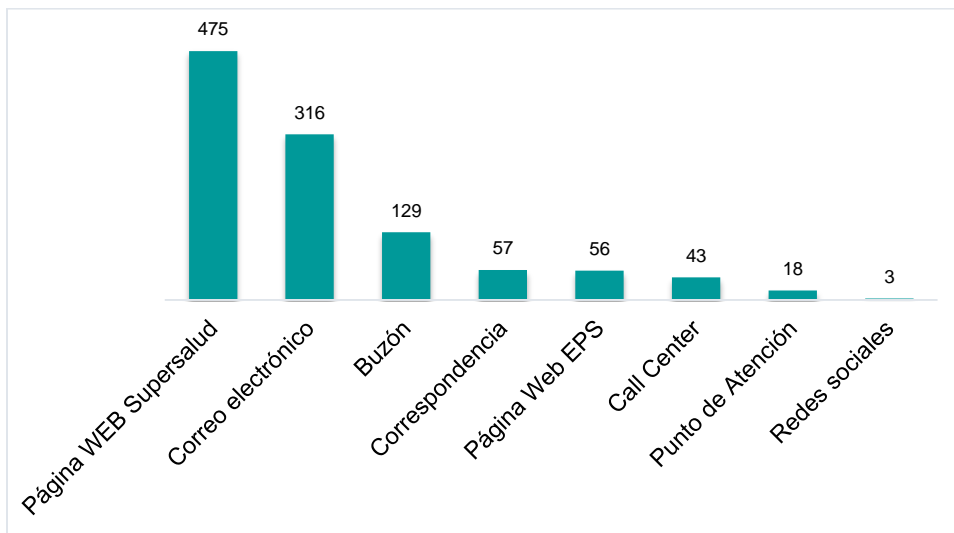


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2017.

En el mes de octubre, el primer canal de recepción fue la página web de la Supersalud con 475 casos que representan el 43,3%, en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y buzón de sugerencia con el 28,8(316) y el 11,8(129) respectivamente.

Las 57 PQRD que ingresaron por el canal correspondencia, 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 octubre 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 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 mes de octubre suman 1.040.

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 64,0%(666), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 33,3%(346), seguido de los de 15 a 44 años con el 32,3%(336).

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 85,6%(890) de los casos, respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,4%(888).

De acuerdo al estrato, los clasificados en el nivel uno radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 53,8%(560), seguido del estrato dos con el 20,0%(208) (Cuadro 1).

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

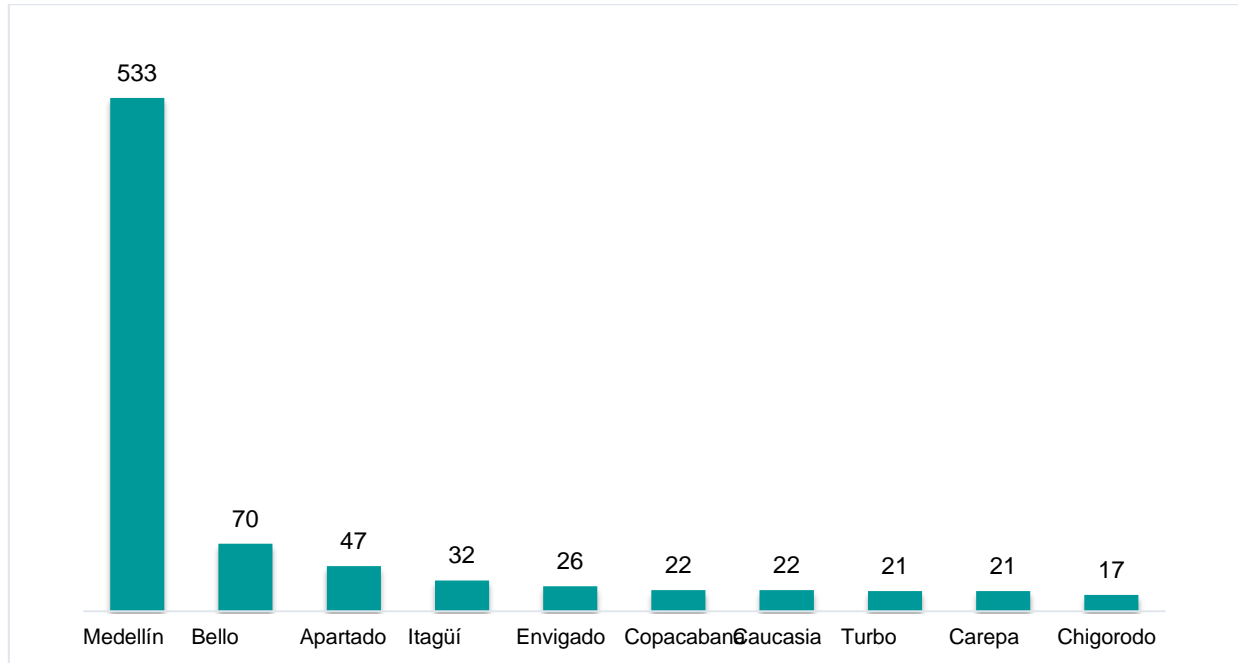
Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	666	64,0
	Masculino	374	36,0
	Total sexo	1.040	100
Grupo de edad	< 1 año	3	0,3
	De 1 a 4 años	27	2,6
	De 5 a 14 años	60	5,8
	De 15 a 44 años	336	32,3
	De 45 a 59 años	268	25,8
	> 60 años	346	33,3
	Total grupo edad	1.040	100
Régimen de salud	Contributivo	150	14,4
	Subsidiado	890	85,6
	Total Régimen de salud	1.040	100
Estado civil	Casado	62	6,0
	Soltero	888	85,4
	Unión libre	27	2,6
	Viudo	8	0,8
	No reportado	52	5
	Otro	3	0,3
	Total estado civil	1.040	100
Estrato	1	560	53,8
	2	208	20,0
	3	9	0,9
	No Reportado	263	25,3
	Total estrato	1.040	100

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

Medellín ha sido el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de octubre obtuvo el 48,6%(533), la principal causa es la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de las IPS de este municipio, en segundo y tercer lugar se encuentra Bello con el 6,4%(70) por demora en la referencia y contrareferencia y Apartadó con el

4,3%(47) falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada respectivamente (gráfico 4).

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



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

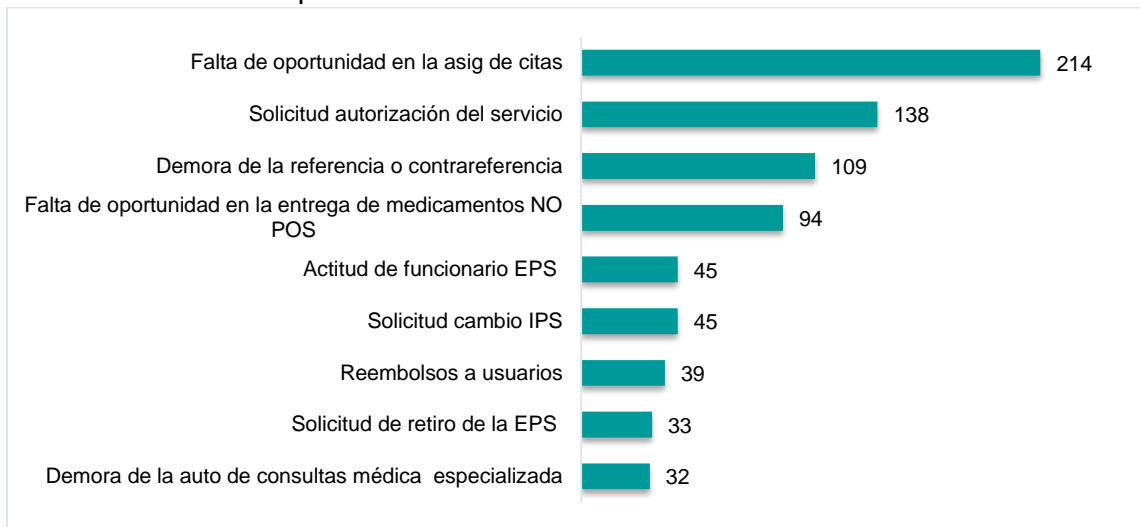
Como se menciona en el primer párrafo, la primera causa de PQRD en el mes de octubre fue la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS, principalmente por oftalmología, neurología, ginecología, otorrinolaringología, medicina interna y ortopedia, este aumento empezó desde el tercer trimestre, es decir desde los meses de julio hacia adelante debido a la falta de disponibilidad de agendas, citas lejanas, dificultades en la consecución de citas por internet en el caso de Metrosalud.

Otra causa que puntea para este mes es la solicitud de autorización de servicio, en su mayoría ingresan por solicitud de citas, pero al revisar en el sistema no se encuentran las autorizaciones o solicitudes de autorización que evidencie que el usuario realizó solicitud en las oficinas de atención para el cargue de las ordenes.

Respecto a la demora de la referencia y contrareferencia, son solicitudes que ingresan a la EPS principalmente por la página de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) por la falta disponibilidad de camas en las IPS.

Los principales motivos de la solicitud de cambio de IPS, se debe cambio de atención para una IPS más cercana al lugar de residencia del usuario e IPS sin agenda para la asignación de citas (gráfico 5).

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



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

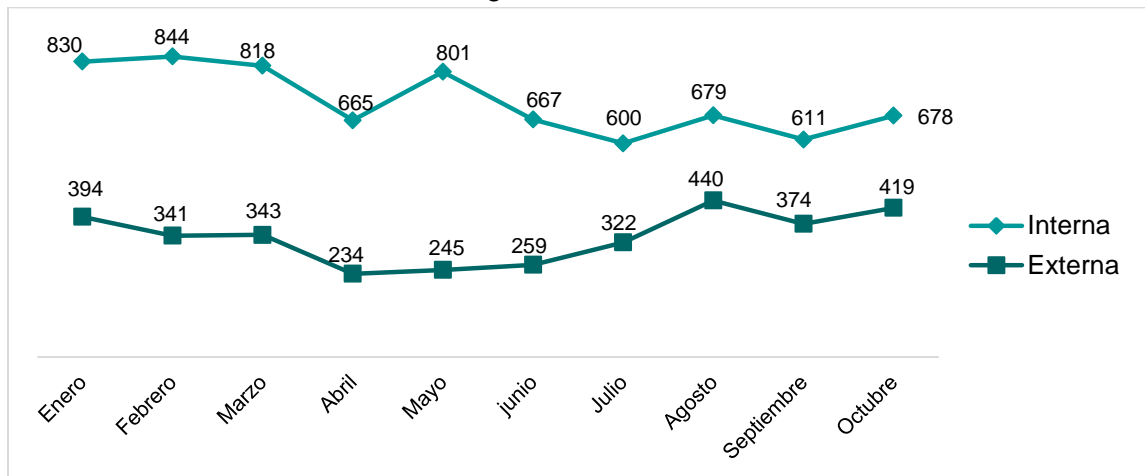
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el mes de octubre el 61,8%(678) de las PQRD radicadas pertenecen al ámbito interno, la principales causas fueron la solicitud de autorización del servicio y demora en referencia y contrareferencia.

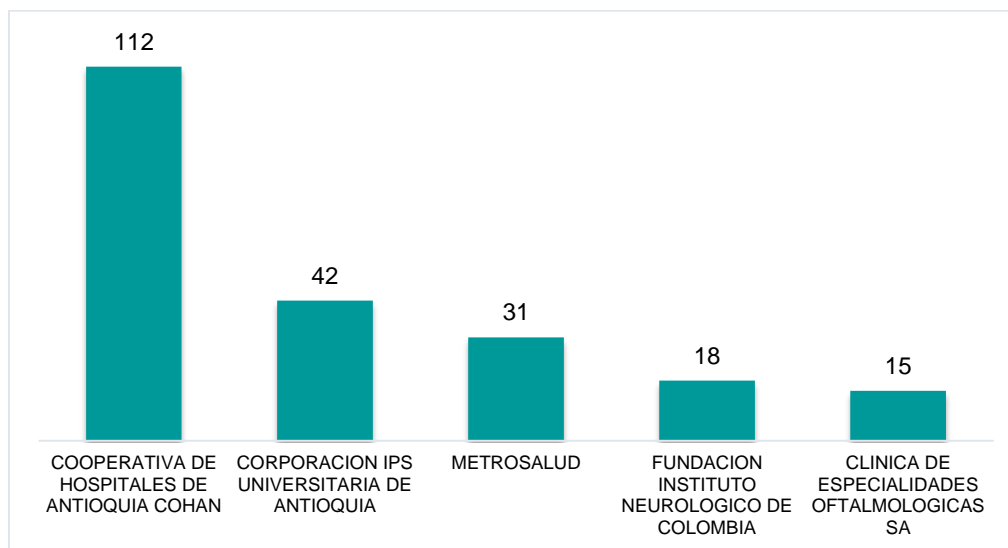
En el ámbito externo predominó la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS (gráfico 6).

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



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2017

**Gráfico 7. Cinco primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud octubre 2017.**

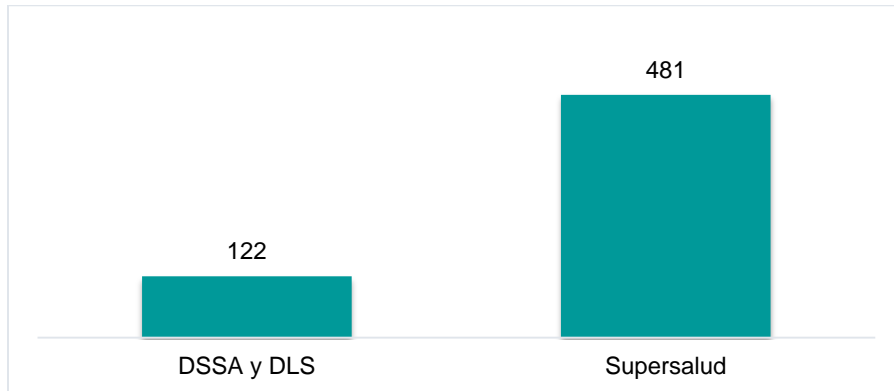


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2017.

## 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 octubre con 481 casos que representan el 43,8% de todas las PQRD del mes, la causa principal fue falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la demora de la referencia y contrareferencia, en su orden le sigue de la Dirección Seccional de Salud y Secretarías Locales de Salud con 122 casos, al igual que la Supersalud, el motivo principal de esta es la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 13).

**Gráfico 8.** PQRD por entidades Savia Salud EPS octubre 2017.



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

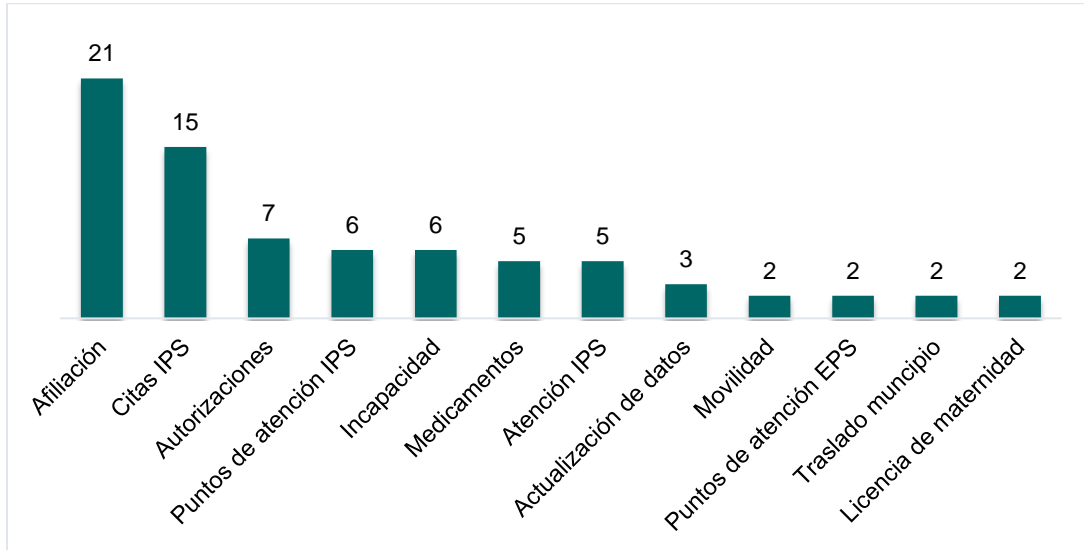
Del total de PQRD que ingresaron a la EPS en el mes, el 33,1% obtuvieron respuesta y el 66,9% restante se encuentra en estudio (Cuadro 6).

### **Solicitud de información**

Además de la información de PQRD, también se recibieron 33 solicitudes de transporte, 17 de movilidad y 93 solicitudes de información, esta última se discrimina en carácter interno y externo:

- En el ámbito interno, la principal solicitud se relaciona con afiliación, como el proceso, estado y certificado, en segundo lugar se tiene las autorizaciones en las cuales se solicitan a vigencias y estado; respecto a las incapacidades, se refieren principalmente a la transcripción, pago y requisitos para acceder al pago entre otras.
- En el ámbito externo, las solicitudes de información más frecuentes están relacionadas con citas en las IPS, principalmente de oftalmología, odontología, consulta médica general así como el proceso de obtención de las mismas por internet, seguido de puntos de atención y atención en general (gráfico 15).

**Gráfico 9.** Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS octubre 2017



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

## Conclusiones

- La principal causa de PQRD en el mes 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 cual que no permite el cierre de la PQRD en el sistema de la EPS hasta tanto se 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 corporación IPS universitaria de Antioquia y Metrosalud por la falta de oportunidad en la asignación de citas.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en octubre de 2016 y octubre del presente año se evidencia una disminución del 27,5%, al pasar de 1.513 el año anterior a 1.097 en 2017.
- De cada 10.000 afiliados solo el 0,6% radicó una PQRD en el mes de octubre, lo que evidencia una tasa baja de radicación comparado al número de afiliados.

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