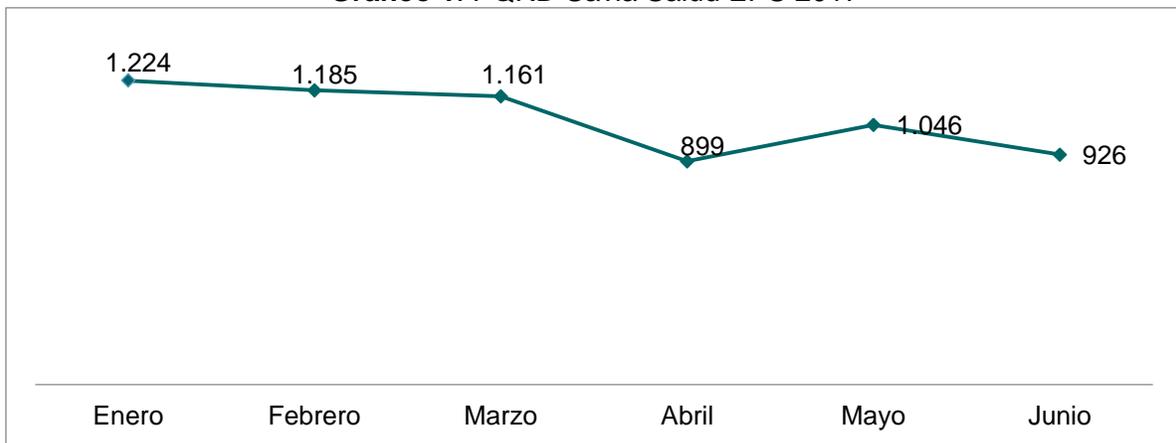


INFORME GENERAL PQRD SEGUNDO TRIMESTRE 2017

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el segundo trimestre, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, módulo Servicio al cliente con corte en la radicación del 10 de julio de 2017.

En el segundo trimestre de 2017 se radicaron un total de 2.871 PQRD, 19,6% menos que en el primer trimestre 3.570, la primera causa PQRD en el primer trimestre fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS, en cambio para el segundo trimestre predominó demora de la autorización de consulta médica especializada (gráfico 1).

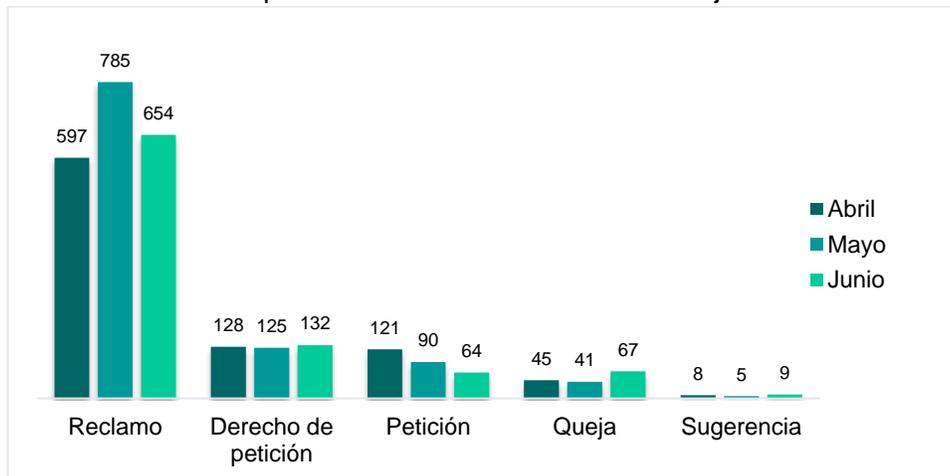
Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2017



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

El reclamo fue el tipo de PQRD que mayor porcentaje de radicación presentó en el segundo trimestre del 2017 con el 70,9%(2.036) de los casos, en segundo y tercer lugar se ubicó el derecho de petición y petición con el 13,4%(385) y 9,6%(275) respectivamente (gráfico 2).

Gráfico 2. Tipos PQRD Savia Salud EPS abril- junio 2017

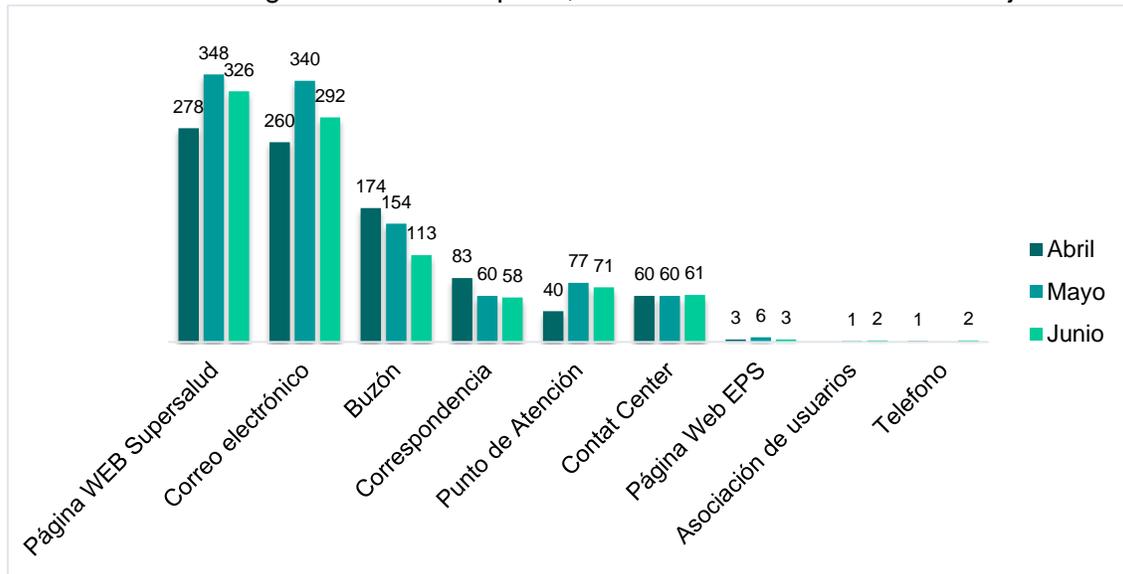


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2017.

En el gráfico 3 se observan los canales a través de los cuales se recibieron e identificaron las PQRD en el trimestre abril-junio de 2017 en Savia Salud EPS.

La página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el primer canal de recepción en el trimestre analizado con el 33,2%(952), en lugar segundo se ubicó el correo electrónico con 31,1%(892) y en tercer lugar el buzón de sugerencias con el 15,4%(441) (gráfico 3).

Gráfico 3. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS trimestre abril- junio 2017



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

En el trimestre analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 63,5%(1.725) de los casos, por grupo de edad fueron los mayores de 60 años con el 34,2%(928), seguido de los de 15 a 44 años con el 28,8%(761).

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 87,6%(2.379) de los casos, respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,2%(2.312).

De acuerdo al estrato, los clasificados en el nivel uno radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 57,4%(1.558), seguido del nivel dos con el 19,7%(534) (Cuadro 1).

Cuadro 1. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas trimestre abril-junio 2017.

Variable	Categoría	Mes			Total	Porcentaje
		Abril	Mayo	Junio		
Sexo	Femenino	533	601	591	1.725	63,5
	Masculino	300	379	311	990	36,5
	Total sexo	833	980	902	2.715	100
Grupo de edad	< 1 año	9	12	7	28	1,0
	De 1 a 4 años	21	29	26	76	2,8
	De 5 a 14 años	41	50	48	139	5,1
	De 15 a 44 años	246	222	293	761	28,0
	De 45 a 59 años	222	331	230	783	28,8
	> 60 años	294	336	298	928	34,2
	Total grupo edad	833	980	902	2.715	100
Régimen de salud	Contributivo	95	126	115	336	12,4
	Subsidiado	738	854	787	2.379	87,6
	Total Régimen de Salud	833	980	902	2.715	100
Estado civil	Casado	56	64	64	184	6,8
	Soltero	709	843	760	2.312	85,2
	Unión libre	24	17	22	63	2,3
	Viudo	7	4	7	18	0,7
	No reportado	31	42	42	115	4,2
	Otro	6	10	7	23	0,8
	Estado civil	833	980	902	2.715	100
Estrato	1	463	563	532	1.558	57,4
	2	189	193	152	534	19,7
	3	7	10	19	36	1,3
	No Reportado	174	214	199	587	21,6
	Total Estrato	833	980	902	2.715	100

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

Se identifica que el 2,3% (62) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el trimestre abril-junio presentan algún tipo de discapacidad, de estas la que más predominó fue la física con el 61,3%(38) (cuadro 2).

Cuadro 2 PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS trimestre abril- junio de 2017.

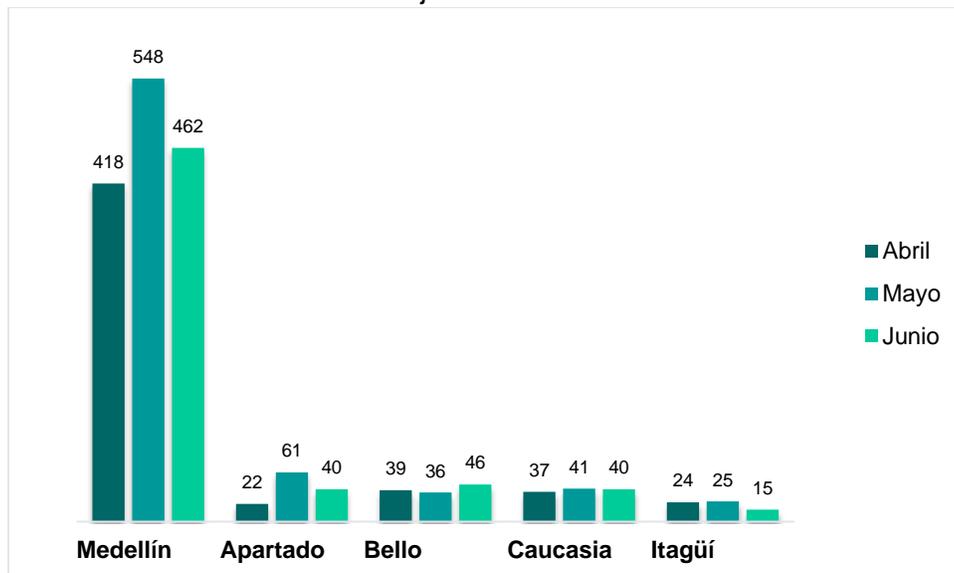
Mes	Categoría	Física	Psíquica	Sensorial	No Aplica	Total
Abril	No				819	819
	Si	9	3	1	1	14
	Total abril	9	3	1	818	833
Mayo	No			1	957	958
	Si	10	5	7	1	23
	Total mayo	10	5	7	958	980
Junio	No				875	875
	Si	19	4	4		27
	Total junio	19	4	4	875	902
Total		38	12	12	2.653	2.715

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

Medellín fue el primer municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el trimestre abril-junio de 2017 con el 49,7%, es de aclarar que este municipio es el que tiene mayor número de afiliados con relación a los demás municipios del departamento con presencia de la EPS.

En segundo y tercer lugar se encuentra Apartadó y Bello con el 4,3% y 4,2% respectivamente en con respecto al primer trimestre, Bello pasó del segundo al tercer lugar, y Apartadó paso al segundo puesto (gráfico 4).

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



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

El reclamo es el tipo de PQRD con mayor número de radicación en el segundo trimestre entre los diez primeros municipios a excepción del Peñol donde predominó la petición, en su mayoría por falta de personal administrativo (cuadro 3).

Cuadro 3. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS abril-Junio 2017

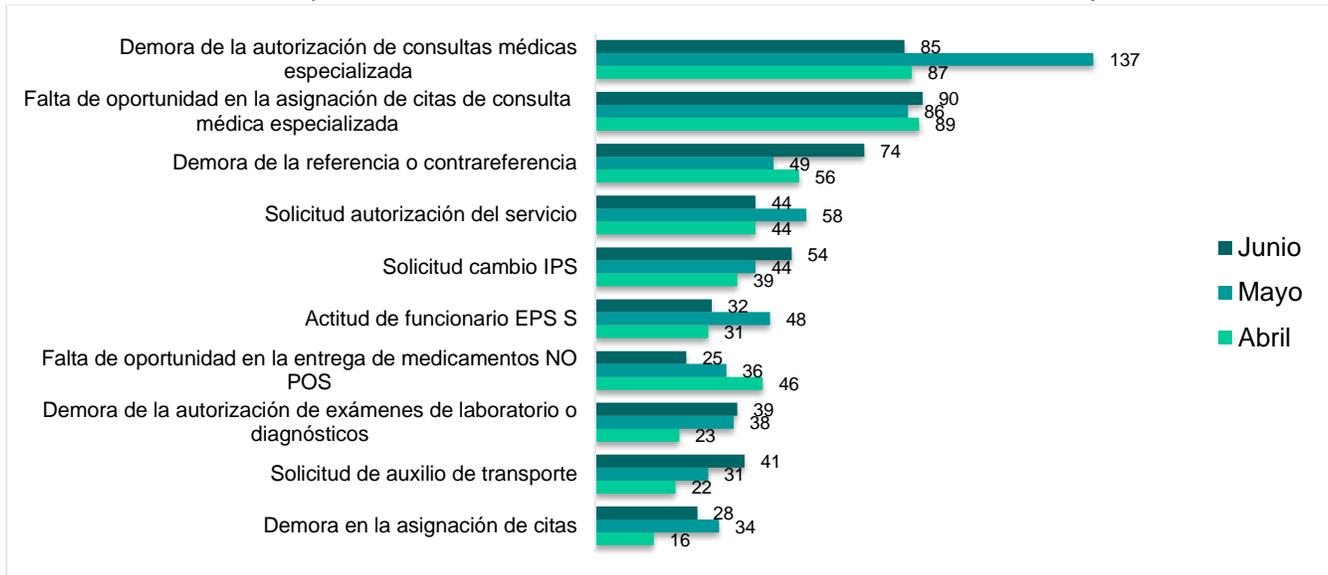
Municipio	Derecho de petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	Porcentaje
Medellín	154	92	83	1.092	6	1.427	49,7
Apartado	17		1	104	1	123	4,3
Bello	9	11	3	95	3	121	4,2
Caucasia	29	37	1	49	2	118	4,1
Itagüí	3	6	1	53	1	64	2,2
Carmen de Viboral	8	1		44		53	1,8
Girardota	1	25	2	25		53	1,8
Rionegro	13	7	7	19	2	48	1,7
Caldas	1	5	3	33	2	44	1,5
El peñol	2	32	1	5		40	1,4
Municipios restantes	147	60	51	517	5	780	27,2
Total	384	276	153	2.036	22	2.871	100

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

En el mes de Junio la primera causa de PQRD se debe a la falta de oportunidad en la asignación de citas en las IPS; sin embargo la demora de la autorización de consultas médicas especializada de acuerdo al número de casos radicados (309) ocupa el primer lugar en el segundo trimestre, a diferencia del primer trimestre donde predominó la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el análisis de las causas durante el trimestre abril-junio se observa que la segunda causa se debe a la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, con el 9,2% (265 casos registrados), y en tercer lugar lo ocupa la demora de la referencia o contrareferencia 6,2% (169 casos registrados) (gráfico 5).

Gráfico 5. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS trimestre abril- junio 2017.



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

Ámbito: En la EPS la PQRD se clasifican de acuerdo al ámbito teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

- 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.

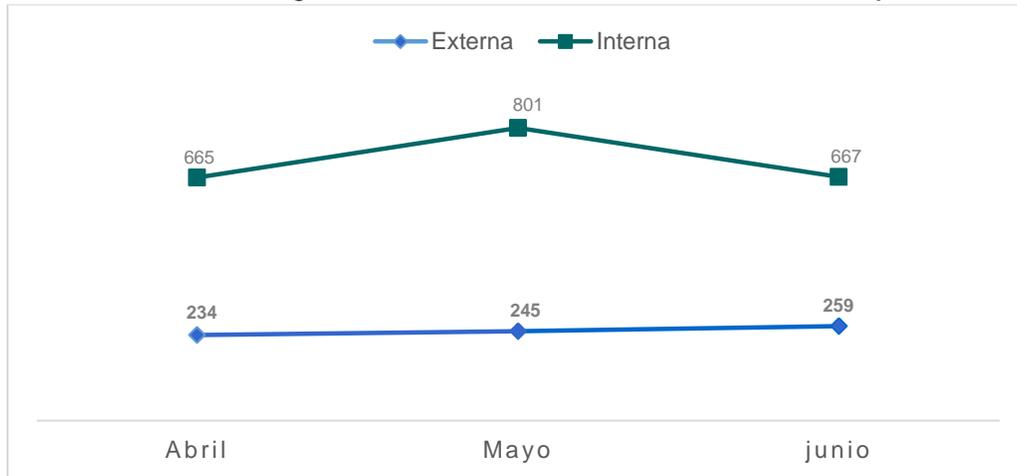
En cambio el ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de las instituciones o IPS tales como:

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

En el segundo trimestre del año 2017, el ámbito interno presentó el mayor porcentaje de PQRD con el 74,3% (2.133), las principales causas fueron la demora de la autorización de consulta médica especializada y demora de la referencia y contraferencia.

En el ámbito externo, las principales causas de PQRD recibidas fueron por 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 (grafico 6).

Gráfico 6. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS trimestre abril- junio 2017



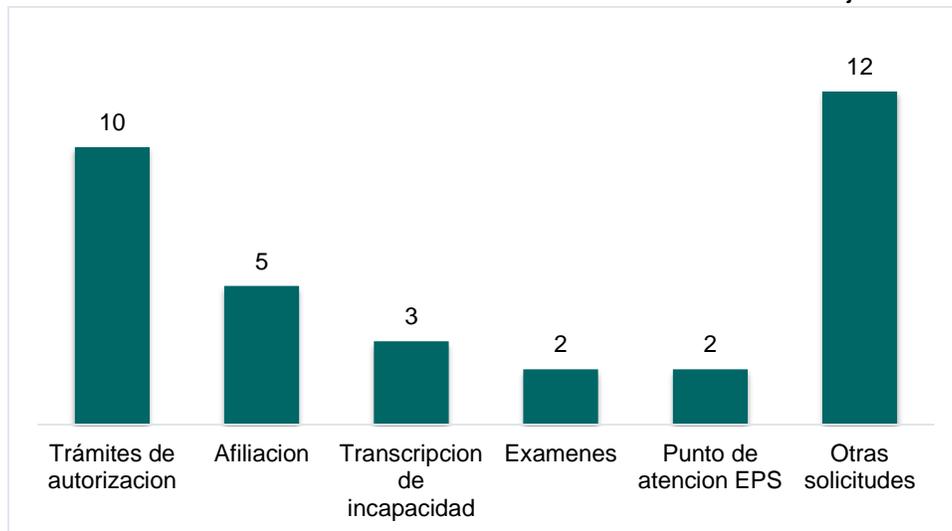
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2017.

Solicitud de información

Adicional a las PQRD, también se registraron 34 solicitudes de información de carácter interno y externo:

- La principal solicitud en el ámbito interno es por los trámites de autorizaciones que incluye estado y de entrega, el segundo lugar es por afiliación (estado y actualización de datos) y en tercer lugar transcripción de incapacidades.
- En otras solicitudes se cuenta certificados, citas en las IPS, pago de incapacidad entre otras.

Gráfico 7. Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS junio 2017.



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

Conclusiones

- Se mejora del porcentaje de cumplimiento del indicador de respuesta a las PQRD menor a 15 días en 7,7% en el junio respecto del mes de abril.
- Se presentó disminución en un 11,5% de las PQRD radicadas en el mes de junio con respecto al mes de mayo de 2017.
- En el ámbito externo la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (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% las PQRD por la “demora de la autorización de consulta médica especializada”.
- La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, fue la principal causa de PQRD para el mes de Junio.
- Con respecto al mes de junio de 2016 donde se radicaron de 933 y en junio de 2.017 926, se observa un comportamiento un 0,8%(7) menos para junio de este año.

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