



**INFORME GENERAL PQRSF**  
**(peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)**  
**ATENCIÓN AL USUARIO**  
**PERIODO JULIO 2019**

**Maribel Sánchez Montoya**  
Jefe de Atención al Usuario

**Águeda Inés Gómez**  
Coordinadora Atención al Usuario

**Ana Milena Betancur**  
Profesional de apoyo Atención al Usuario

**Yuly Andrea Londoño Sánchez**  
Analista de Atención al Usuario

**Laura Sosa Márquez**  
Analista de Información Atención al Usuario

**EPS Savia Salud**  
Medellín, Antioquia  
Julio 2019



## INTRODUCCIÓN

La Jefatura de Atención al Usuario por la cercanía que tiene con los afiliados de Savia Salud EPS, administra información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas sobre la experiencia del servicio, lo cual se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas, para así buscar soluciones y alternativas fundamentales para lograr la fidelización de nuestros afiliados, por lo que se requiere apoyo de las áreas misionales y administrativas.

Es así, como Savia Salud EPS haciendo uso del Sistema de Información (IntegraARS), toma la fuente la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones registradas en el módulo de servicio al cliente; las cuales han ingresado durante el mes de julio de 2019 desde los diferentes canales ofertados: Buzón de sugerencias, contact center, correo electrónico, correspondencia, página web EPS, punto de atención, redes sociales y página web Supersalud.



## **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF**

Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados de Savia Salud EPS, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

## **OBJETIVOS DEL INFORME GENERAL DE GESTIÓN PQRSF**

Socializar las actividades realizadas durante el mes de julio por parte del proceso Atención al Usuario en las que se ha identificado motivos relevantes y reiterativos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para generar alertas de pertinente análisis por los líderes tomadores de decisiones y de los colaboradores de Savia Salud EPS, quienes realizan autoevaluación de su gestión y desarrollan acciones para un mejoramiento continuo con lo que se espera optimizar el procedimiento *Gestión PQRSF* en pro de garantizar la oportunidad en la respuesta.

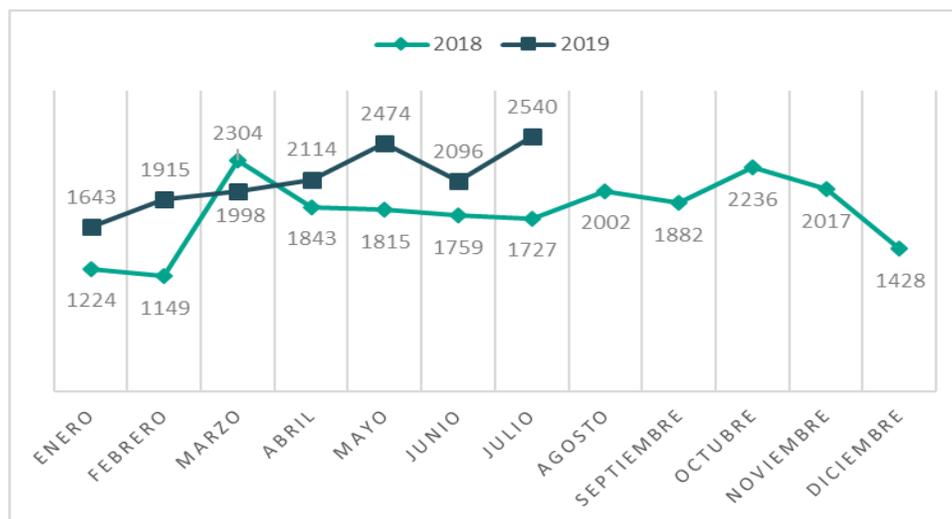
Presentar un análisis del informe de PQRSF, correspondiente al mes de julio, para tener información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar el impacto de las acciones de mejora implementada por cada proceso que conforma la EPS.

Describir los factores que han motivado a los usuarios a radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con el fin de fortalecer la articulación de los diferentes procesos implicadas en la solución.

## GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO 2019

Para el mes de julio, se recibió un total de 2.540 PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones) radicadas por los diferentes canales ofertados por Savia Salud EPS, información que refleja un aumento considerable respecto a meses anteriores (Ver gráfico 1).

Gráfico 1. Comportamiento histórico de PQRSF Savia Salud EPS radicadas para los años 2018 – 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019

Gráfico 2. Comportamiento de PQRSF Savia Salud EPS por estado para el mes de julio de 2019.

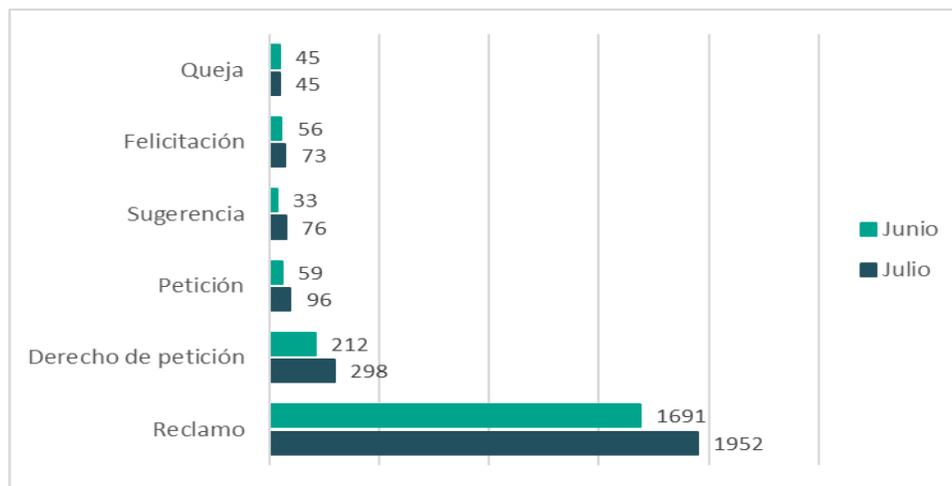


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.

El comportamiento de las PQRSF de Savia Salud EPS, según su tipo de solicitud, identificó el reclamo (solicitud de investigación por el incumplimiento de las obligaciones establecidas por el marco normativo del Sistema General de Seguridad Social en Salud) como principal tipo de radicado, con la representación cerca del 77% del total de la información, seguidamente se presenta los derechos de petición, peticiones, sugerencias, felicitaciones y finalmente las quejas (Ver gráfico 3).

Haciendo referencia a las manifestaciones de felicitación, se manifiesta el continuo aumento reflejado en los últimos meses, solo para el mes de julio se radicaron 73 felicitaciones.

Gráfico 3. Comportamiento de PQRSF Savia Salud EPS por tipo de solicitud radicadas para los meses junio y julio 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.

### Ámbito

Las PQRSF se clasifican de acuerdo con el ámbito así:

- Interno: PQRSF radicadas por motivos relacionados a la EPS.
- Externo: PQRSF radicadas por motivos relacionados a otros actores del sistema.

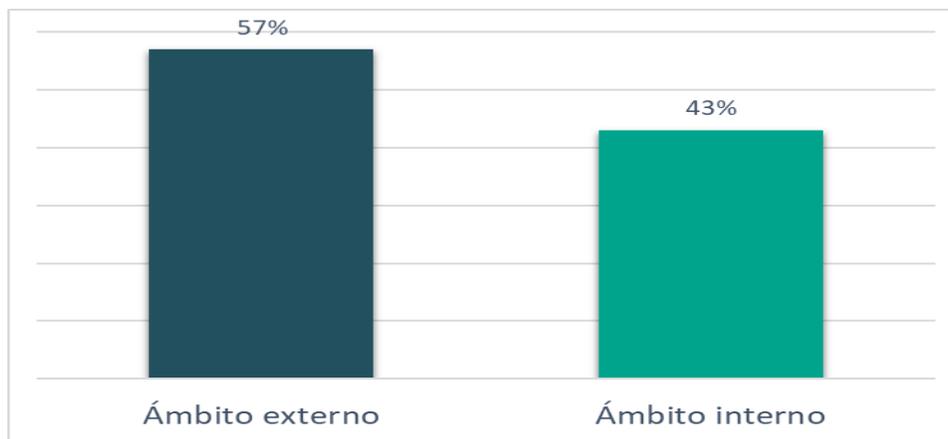
Las PQRSF del ámbito interno (Relacionadas a procesos de Savia Salud EPS) están relacionadas con actividades como:

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

El ámbito externo (Relacionado a actores diferentes de Savia Salud EPS) 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.

Gráfico 4. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS por ámbito para el mes de julio de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.

Durante el mes de julio, el ámbito externo representó la mayor parte de las PQRSF, con un total de 1.458 (57%), radicados para el ámbito interno se identificaron 1.082 (43%) radicados (Ver gráfico 4).

#### **Acciones de Atención al Usuario en articulación con los demás procesos de Savia Salud EPS implicados en la gestión PQRSF:**

Durante el mes de julio, se realizó visita a la oficina de atención al usuario ubicada en el municipio de Rionegro, con el fin de realizar un recorrido para la identificación de oportunidades de mejora en pro de fortalecer la experiencia del servicio con el acompañamiento del coordinador regional. Con el mismo objetivo se visitó las oficinas de los municipios Sabaneta, La Estrella, Itagüí, Bello, Copacabana y Girardota con el acompañamiento del supervisor. Además, se realizó recorrido en las Empresas Sociales del Estado ubicadas en estos Municipios para la toma de enlaces referentes de las Oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

En articulación con comunicaciones, se realizó una segunda visita a la oficina de atención ubicada en el municipio de Rionegro para mejorar la señalización de la sala de espera.

La Articulación de Aseguramiento - Medicamentos y Tecnologías en salud – Atención al Usuario, realizó una reunión en la que se recibió por parte del prestador COHAN una



demostración del módulo diseñado para controlar la entrega de medicamentos en los municipios, el cual hace parte del aplicativo Herinco y permite validar el estado de la entrega de medicamentos. Dicho modulo se socializará con los gestores de los diferentes municipios donde hace presencia Savia Salud EPS, quienes lo diligenciarán con información que permita radicar solicitud de medicamentos e insumos de una manera formal, con el fin de realizar un control de las ordenes y las entregas de fórmulas.

Atención al Usuario se reunió con Gestión de Calidad, Gestión del Riesgo y supervisora de sala para realizar verificación de las actividades realizadas en pro del cumplimiento de las circulares externas de la Superintendencia Nacional de Salud 9 de 1996, 4 de 2015, 16 de 2017, 10 de 2013 y del componente normativo que obliga la priorización de usuarios con el fin de realizar ajustes pertinentes y así garantizar la satisfacción de los afiliados con la experiencia del servicio.

En articulación de La supervisora de sala, Administrativa y Atención al Usuario se realizó visita a la oficina ubicada en el municipio de Itagüí en la ESE Hospital del Sur y se realizó reunión con la gerencia para definir el traslado de los módulos de atención con el fin de buscar favorabilidad en la prestación del servicio con mejores condiciones locativas.

La supervisora de sala del sur de Valle de Aburra, Autorizaciones y Atención al Usuario en reunión acordada con la gerencia de las Empresas Sociales del Estado de los municipios La Estrella y Sabaneta acordaron el trámite interno con el envío de carga masiva de ordenes medicas para proceder con la autorización de los servicios, con el fin de descongestionar las salas, agilizar la atención y reducir los trámites administrativos para los usuarios.

Con el apoyo de Planeación y Gestión del Conocimiento, Atención al Usuario durante el mes de julio actualizó la matriz de riesgos del proceso, trabajando simultáneamente en los criterios de control para minimizar las probabilidades de materialización.

Atención al Usuario en articulación con la líder de Telesalud, se reúne para dar reconocimiento al valor agregado que tiene la EPS al formalizar las acciones de dicha metodología, creada para el uso de comunicaciones electrónicas para proporcionar servicios de atención médica, considerando que el motivo mas reiterativo de las PQRSF es la falta de oportunidad en la asignación de citas con especialistas.

Durante el mes de julio se ha participado en reunión con los jefes de aseguramiento, autorizaciones, administrativa y comunicaciones donde el tema central son las sedes de la EPS y la experiencia del servicio en las oficinas de atención al usuario.

En el mes correspondiente al periodo reportado, TI presenta un avance sustancial en el desarrollo del nuevo aplicativo diseñado para la gestión de PQRSF, con un taller dirigido al equipo auxiliar del proceso previo a la salida a producción.

Se llevo acabo dos capacitaciones con Andes BPO (operador logístico del contact center), enmarcadas en la Política de Participación Social y Deberes y Derecho en Salud, las cuales estuvieron dirigidas a los gestores que administran el canal telefónico.

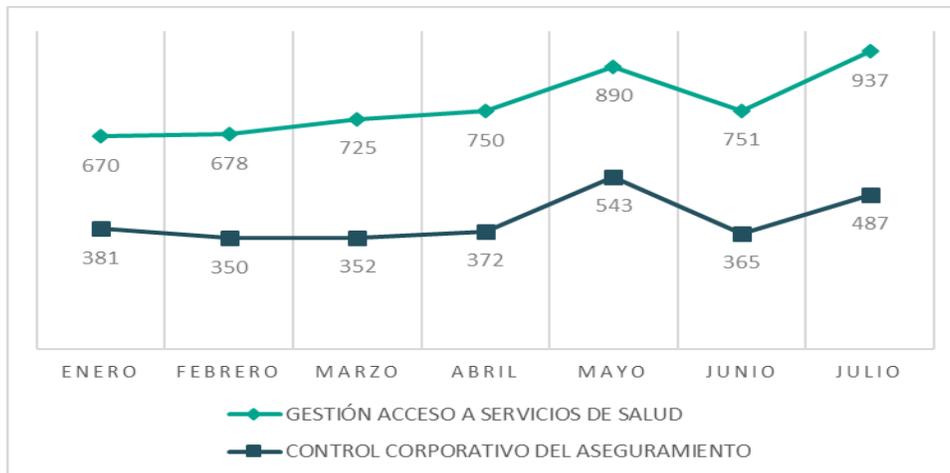
Se continua en articulación con el área de Medicamentos y Tecnologías en Salud (Acceso a Servicios de Salud) con las gestiones de PQRSF asociadas a medicamentos, identificando así alertas e incidencias con el fin de tomar decisiones que conduzcan a la disminución de las PQR. Además, se realizó seguimiento al plan de mejoramiento radicado por COHAN con la respectiva medición del impacto de las actividades desarrolladas en pro de garantizar un servicio más eficiente. En el espacio creado para resaltar la experiencia exitosa se contó con la participación de veedores y afiliados que conforman la asociación de usuarios.

Desde el área de Atención al Usuario y Jurídica se busca realizar una gestión efectiva que brinde respuesta oportuna a los derechos de petición, la identificación de alertas considerando el análisis de los motivos reiterativos en busca de soluciones que generen un impacto favorable en la satisfacción de los afiliados Savia Salud EPS.

Se realizó reunión con el equipo de trabajo que conforma la nueva jefatura de seguimiento a la red para acordar la periodicidad y la información que se compartirá para alinear esfuerzos que conduzcan a la supervisión de los contratos.

El comité de Atención al Usuario convoca a jefes de procesos implicados en los motivos de la PQRSF y en las acciones de mejora en pro de incrementar la satisfacción global de los afiliados, en el comité del mes de julio se socializó información cuantitativa y cualitativa de las PQRSF radicadas durante el mes anterior (junio), el informe de satisfacción de usuarios con datos correspondiente a los meses mayo y junio, se socializó circulares emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud que obligan la priorización a la población sujeto de especial protección constitucional reforzada.

Gráfico 2 Distribución PQRSF Savia Salud EPS radicadas por principales áreas implicadas para julio de 2019.

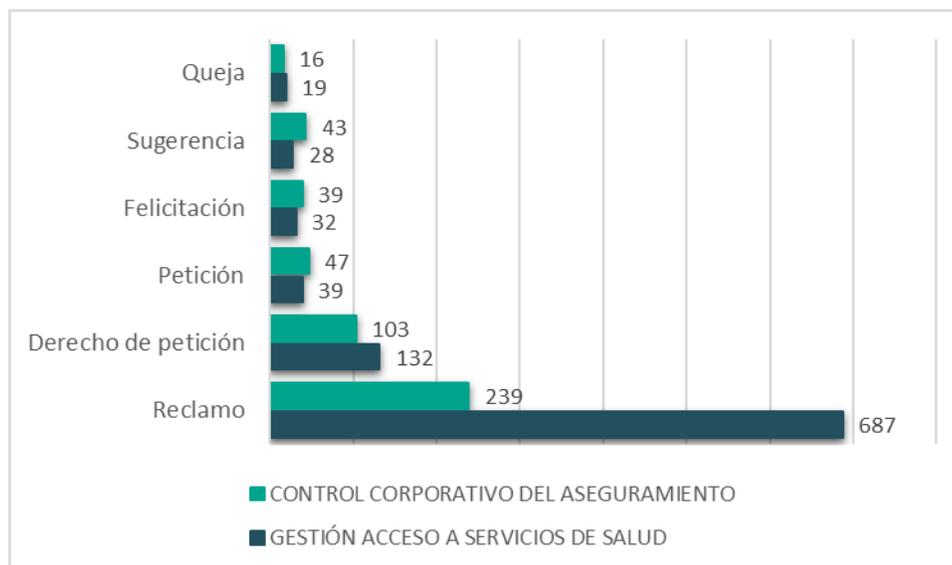


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.

Por parte de los procesos internos Savia Salud EPS, Gestión Acceso a Servicios de Salud y Control Corporativo del Aseguramiento son las áreas que representan el mayor número de radicados para el mes en estudio, los cuales se identificaron como responsables del 90% del total de las PQRSF correspondientes al ámbito interno (ver gráfico 5).

El principal registro de PQRSF identificado corresponde al reclamo con mas del 50% de los casos para ambas áreas, seguido con una considerable diferencia los derechos de petición. Por su parte, las felicitaciones y sugerencias representadas por los usuarios Savia Salud EPS representan para el área de Gestión Acceso a Servicios de Salud el 6% y del 17% para Control Corporativo del Aseguramiento (Ver gráfico 6).

Gráfico 3. Distribución de tipos de solicitud Savia Salud EPS por principales áreas internas con mayor número de reporte para el mes de julio de 2019.

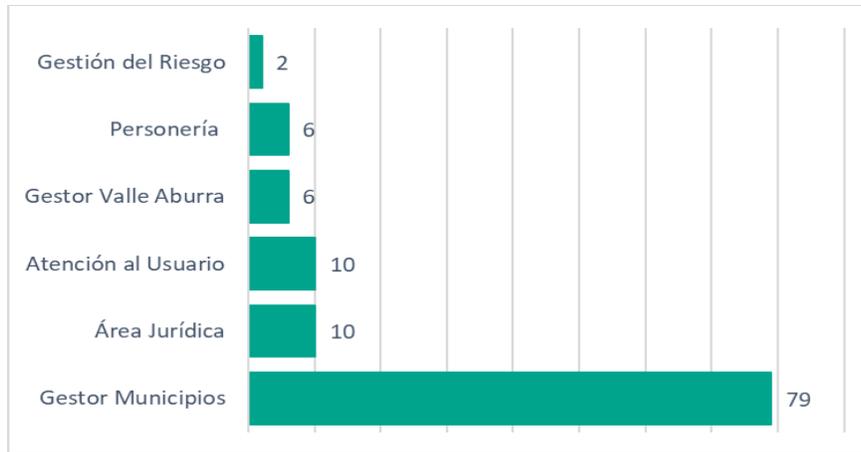


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.

### Gestión Área de Medicamentos

Por parte del área de Acceso a Servicios de Salud (Área de medicamentos) se continua con la gestión de requerimientos identificados por medio de diferentes fuentes (Gestión del Riesgo, Personería, Gestores del Valle de Aburra, Área Jurídica, gestores de municipios, Atención al Usuario) a los cuales se les da respuesta al identificar presunta barrera administrativa o desinformación de los usuarios, situaciones que dilata la entrega de medicamentos, disminuyéndose con esta estrategia los radicados PQRSF, se reportaron para el mes de julio 10 PQRSF por parte del área de Atención al Usuario (Ver gráfico 7).

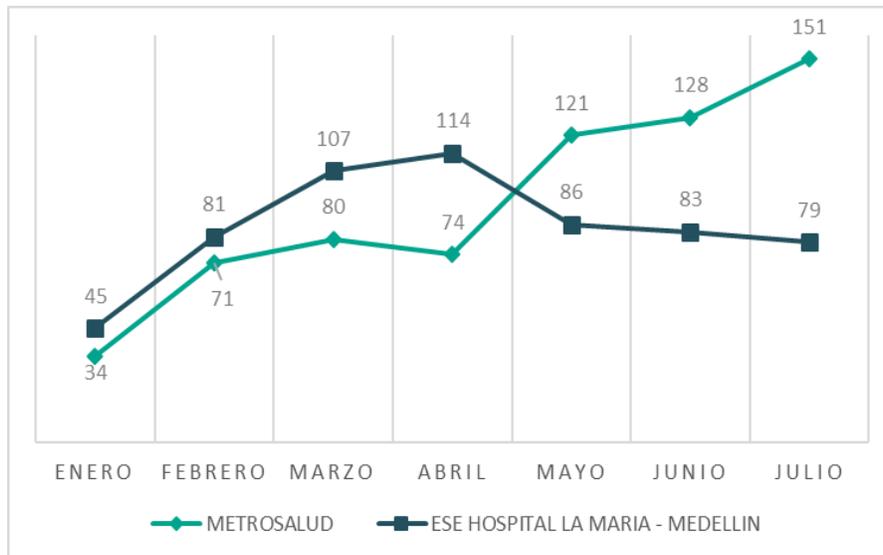
Gráfico 7. Gestión desde Acceso a Servicios de Salud - Área de medicamentos para julio 2019



Fuente: Información reportada por el enlace de medicamentos (Alejandra Carmona)

### Actores externos implicados en la gestión PQRSF

Gráfico 8. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radiadas por dos principales IPS para el año 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.

Por medio de espacios en busca de la articulación con diferentes actores externos, el área de Atención al Usuario y la representación de diferentes procesos como el área de jurídica y Acceso a Servicios de Salud, realizo durante el mes de julio distintas mesas de trabajo en busca oportunidades que brinden una mejor atención a nuestros afiliados Savia Salud EPS.

Entre las EPS con las que se realizó dicha actividad se encuentra el Centro Oncológico de Antioquia, La ESE Hospital del Sur Gabriel Jaramillo - Itagüí, la ESE Hospital Venancio Diaz - Sabaneta, la ESE Marco Fidel Suarez - Bello, el Departamento de Radiología SA y la ESE Hospital Bellosalud.

Las mesas de trabajo han fortalecido el relacionamiento con los prestadores, en dicho escenario se socializa la información registrada en la gestión de PQRSF, en las encuestas de satisfacción, las bitácoras que reporta las evidencias del cliente oculto, las alertas identificadas y demás en pro de acordar compromisos que conlleven a mejorar los momentos de verdad en los diferentes servicios.

Como se describió en párrafos anteriores, se ha continuado con el seguimiento a COHAN por medio de una nueva mesa de trabajo en la cual se estudió el cumplimiento de los compromisos acordados en pasados encuentros y realizando seguimiento a su plan de acción, ofreciendo un panorama bastante positivo en su proceso de mejoramiento.

*Tabla 1. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS por principales IPS para el mes de julio 2019*

IPS con mayor número de reportes para el mes de julio 2019		
IPS	PQRSF JULIO	PUESTO
Metrosalud	151	1
ESE Hospital la María - Medellín	79	2
Fundación Hospitalaria San Vicente de Paúl	72	3
Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN	58	4
Clínica Medellín SA	56	5
ESE Hospital San Vicente de Paúl - Caldas	51	6

*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.*

Durante el mes de julio, para las IPS Metrosalud y ESE Hospital la María, se ha identificado una tendencia en el mayor número de reportes PQRSF durante el año 2019 (*ver tabla 1*).

Con relación a Metrosalud, para el mes de julio presentó el mayor número de reportes PQRSF de los cuales cerca del 51% corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general, por su parte, la ESE Hospital la María de 79 PQRSF reportadas para el mes en estudio el 70% de sus casos se identificaron como falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.

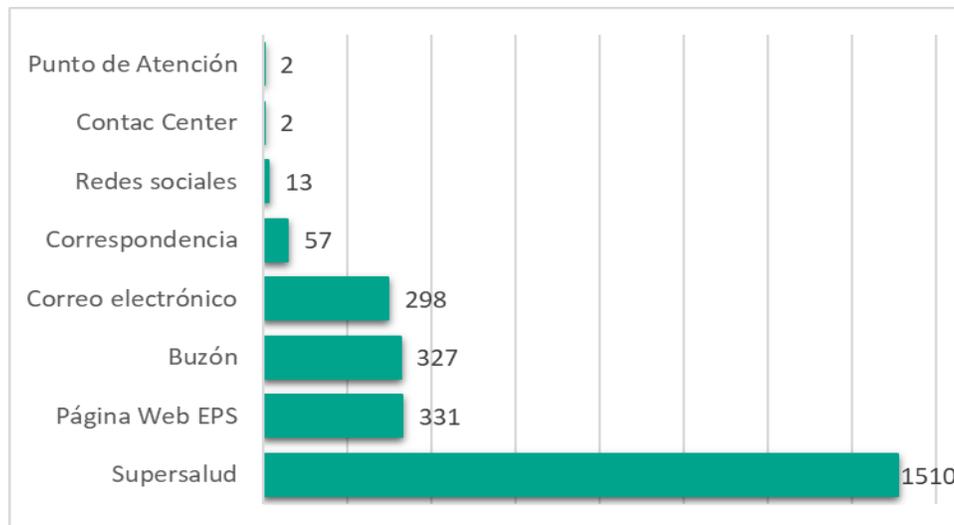
La Fundación Hospitalaria San Vicente de Paul, la Cooperativa de Hospitales de Antioquia, La Clínica Medellín SA y la ESE Hospital San Vicente de Paul de Caldas, son otras de las IPS que para el mes en estudio se identificaron por su número de reportes PQRSF entre los primeros puestos de reporte (*Ver tabla 1*).

El motivo reiterativo en el reporte de PQRSF en las que se encuentran implicadas las por falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas. Lo que ha llevado a Atención al Usuario a convocar reuniones con

líderes del servicio de consulta externa de los diferentes prestadores para facilitar el agendamiento de citas con el propósito de emitir respuesta con solución de fondo y oportunas a los usuarios.

### Canales de recepción

Gráfico 9. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por canales de recepción para el mes de junio 2019



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.

De un total de 2.540 PQRSF radicadas para el mes de julio, cerca 1.030 registros los cuales representan el 31% de la información, presentaron un ingreso por medio de los diferentes canales ofertados por la Savia Salud EPS (Puntos de atención, Contac center, redes sociales, correo electrónico, página web), por su parte, los registros ingresados por medio de la Superintendencia Nacional de Salud corresponden al 59%.

### Municipios del departamento de Antioquia

La mayor cantidad de reportes PQRSF para el mes en estudio se identifican principalmente en el municipio de Medellín, asociado a la cantidad de usuarios y capacidad de atención sobre la población Savia Salud EPS. Municipios que de igual manera generan alertas por su cantidad de reportes de manera reiterativa a meses anteriores son Bello, Caucasia, Itagüí, Apartado, Envigado, y Rionegro (Ver tabla 2).

Tabla 2. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por principales municipios para julio de 2019.

Municipios con mayor numero de reportes para el mes de julio 2019		
Municipio	PQRSF	
Medellín	1165	47,6%
Bello	151	6,2%
Caucasia	64	2,6%
Itagüí	57	2,3%
Apartado	53	2,2%
Envigado	51	2,1%
Rionegro	44	1,8%
Santuario	41	1,7%
Copacabana	33	1,3%
La Estrella	33	1,3%

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.

### Variables sociodemográficas

Tabla 3. Descripción socio demográfica de las PQRSF Savia Salud EPS radicadas para julio de 2019.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1463	58%
	Masculino	926	36%
	Otro	151	6%
Grupo de edad	< 1 año	23	1%
	1 a 4 años	71	3%
	5 a 14 años	131	5%
	15 a 44 años	769	30%
	45 a 59 años	554	22%
	> 60 años	841	33%
	No reporta	151	6%
Régimen	Contributivo	437	17%
	Subsidiado	2103	83%
Estado civil	Soltero	2059	81%
	Casado	143	6%
	Unión libre	55	2%
	Viudo	10	0%
	No reporta	273	11%

<b>Estrato</b>	1	1309	52%
	2	396	16%
	3	39	2%
	No reporta	796	31%

*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2019.*

### **Discapacidad**

Para el mes de julio se presentó un reporte de 40 PQRSF (2%) asociadas a identificación de discapacidad por parte de la población Savia Salud EPS, las cuales se clasificaron en 17 de tipo físicas, 11 sensoriales y 10 psíquicas.

### **Entes de control y vigilancia**

Con un alto número de participación, la Superintendencia Nacional de Salud presenta el mayor número de reportes PQRSF para el mes de julio con 1.508 radicados, seguido de las Secretarías de Salud con 10, Instituto Colombiano de Bienestar Familia 4, Veedurías 3, Procuraduría 2 y la Defensoría del Pueblo con 1 reporte.

### **Conclusiones**

- Durante el mes de julio de 2019 Savia Salud EPS recibió un total de 2.540 PQRSF las cuales se clasificaron en: 1.952 reclamos, 298 derechos de petición, 96 peticiones, 76 sugerencias, 73 felicitaciones, y 45 quejas.
- Para el mes de julio los principales procesos de Savia Salud EPS implicados en la gestión de PQRSF con mayor número de reportes radicados, corresponden a Acceso a Servicios de Salud y Control Corporativo del Aseguramiento.
- Las IPS implicadas en los motivos de las PQRSF reiterativos son: Metrosalud, ESE Hospital La María – Medellín, Fundación Hospitalaria San Vicente de Paul, Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN, Clínica Medellín SA y ESE Hospital San Vicente de Paul – Caldas.
- El motivo principal en la radicación de PQRSF se ve motivado a la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.
- El principal medio de radicación PQRSF por parte de los afiliados Savia Salud EPS, son los canales ofertados por la Superintendencia Nacional de Salud.
- El municipio con mayor número de PQRSF corresponde a Medellín, factor asociado a la proporción de afiliados Savia Salud EPS y la atención en mediana y alta complejidad en la prestación de sus servicios.

### **Atención al Usuario**

Savia Salud EPS.