

INFORME PQRD Septiembre 2016

En el siguiente informe se presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia (PQRD) radicada en el mes de septiembre en Savia Salud EPS en el departamento de Antioquia en sus municipios presentes.

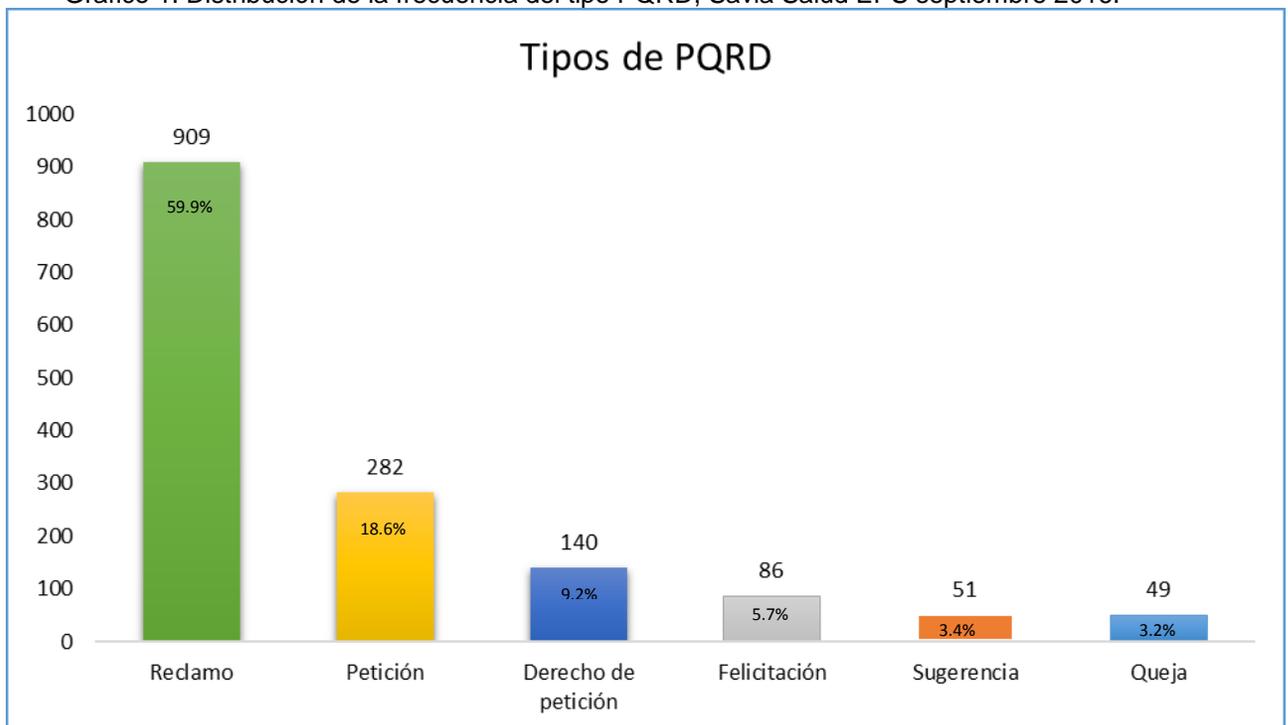
Se utiliza como fuente de información las bases del IntegraARS, modulo Servicio al cliente, la fecha de corte de radicación de la base de datos en el aplicativo es del 10 de octubre de 2016.

Para la realización del análisis de la información se excluyen once registros cancelados debido a que hacen referencia a las PQRD que ingresaron por error al aplicativo.

Se ajustan las PQRD en las variables con errores en la clasificación del motivo, tipo de solicitud, ámbito entre otras, al igual que las celdas vacías en el municipio de ocurrencia de acuerdo a la descripción del evento, la información se procesa en Excel.

De acuerdo al grafico 1, el mayor porcentaje de PQRD que se radicaron en el mes de septiembre en Savia Salud EPS corresponden a reclamos con el 59.9% de los casos, seguido de la petición (18.6%), derecho de petición (9.2%), felicitación, sugerencia y queja con 5.7%, 3.4% y 3.2% respectivamente (grafico 1).

Grafico 1. Distribución de la frecuencia del tipo PQRD, Savia Salud EPS septiembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.

En el cuadro No.1 se observan los canales a través de los cuales se recibieron e identificaron las PQRD en el mes de septiembre de 2016 en Savia Salud EPS.

- 1) El primer canal a través del cual se recibieron las PQRD en el mes de septiembre corresponde a la web donde se registraron 826 PQRD, de las cuales el 81.0% fueron reclamos.
- 2) El segundo canal corresponde a las PQRD que ingresaron a través del Contact Center con 312 casos, la mayor manifestación corresponde a la petición con el 61.5%.
- 3) El tercer canal lo ocupa el buzón de sugerencia con 269 PQRD, el reclamo fue la mayor manifestación con el 36.8%.
- 4) El cuarto canal fue a través de sistema de gestión documental Mercurio con 62 casos, el derecho de petición ocupa el primer lugar con el 96.8%.
- 5) El quinto, sexto y séptimo canal corresponden a las PQRD recibidas a través del punto de atención, asociación de usuarios y veeduría respectivamente (Cuadro 1).

Cuadro 1 Distribución de la frecuencia de PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS septiembre de 2016.

PQRD	Canal de recepción							
	n(%)							
	Asociación de Usuarios	Buzón	Contact Center	Mercurio	Punto de Atención	Veeduría	Web	Total
Derecho de petición				60(96,8)	3(6,7)		77(9,3)	140
Felicitación		86(32,0)						86
Petición	2(100)	30(11,2)	192(61,5)	2(3,2)		1(100)	55(6,7)	282
Queja		6(2,2)	18(5,8)		1(2,2)		24(2,9)	49
Reclamo		99(36,8)	100(32,1)		41(91,1)		669(81,0)	909
Sugerencia		48(17,8)	2(0,6)				1(0,1)	51
Total	2(100)	269(100)	312(100)	62(100)	45(100)	1(100)	826 (100)	1517

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.

El análisis de las variables sociodemográficas solo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que se encuentran en la base de datos del sistema de información IntegraARS que en total suman 1477 para el mes de septiembre.

De acuerdo con los datos, de las 1477 PQRD radicadas por los usuarios afiliados a la EPS, el 65.8% pertenecen al sexo femenino y el 34.2% al masculino.

El rango de edad estuvo entre menores de un año y 97 años, de estos el mayor porcentaje lo ocupan los usuarios 15 a 44 años con 37.4%, seguido de los mayores de 60 años con 31.8% en tercer, cuarto, quinto y sexto lugar se encuentran los de 45 a 59 años, 5 a 14 años, de 1 a 4 años y menores de un año con porcentajes de 23%, 5.0%, 2.0% y 0.8% respectivamente.

Respecto al régimen en salud, se observa que el 84.1% de los usuarios que presentaron algún tipo de PQRD pertenecen al régimen subsidiado y el 15.9% restante al contributivo.

Según el estado civil, los solteros son los que radicaron el mayor número de PQRD en el mes de septiembre con un 86.7% de los casos, seguidos de los casados y no reportados con el 5.8% y 4.3% respectivamente.

De acuerdo a la clasificación del Sistema de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales (SISBEN), los afiliados del nivel uno fueron los que mayor porcentaje de PQRD radicaron en la EPS en el mes de septiembre con el 55.2% de los casos, seguido del nivel dos con el 22.4 %.(Cuadro 2).

Cuadro 2. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS por sexo, grupo de edad, régimen de salud, estado civil y nivel del SISBEN Savia Salud EPS septiembre de 2016.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
Sexo	Femenino	972	65,8
	Masculino	505	34,2
	Total	1477	100
Grupo de edad	< 1 año	12	0,8
	De 1 a 4 años	30	2,0
	De 5 a 14 años	74	5,0
	De 15 a 44 años	552	37,4
	De 45 a 59 años	340	23,0
	> 60 años	469	31,8
	Total	1477	100
Régimen	Contributivo	235	15,9
	Subsidiado	1242	84,1
	Total	1477	100
Estado civil	Casado	85	5,8
	No aplica nivel	63	4,3
	Otro	11	0,7
	Soltero	1280	86,7
	Unión Libre	22	1,5
	Viudo	16	1,1
	Total	1477	100
Nivel del SISBEN	Uno	816	55,2
	Dos	331	22,4
	Tres	45	3,0
	No reportado	285	19,3
	Total	1477	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.

Entre los tres primeros municipios con mayor número de PQRD radicadas en el mes de septiembre se encuentra Medellín con el 46.4%, es de aclarar que este municipio es el que tiene mayor porcentaje de afiliados en relación a los demás municipios del departamento con presencia de la EPS (31.3%) con corte a 30 de agosto de 2016.

En segundo y tercer lugar lo ocupa Bello (5.9%) e Itagüí (4.3%) (Cuadro 3).

Cuadro 3. Primeros veinte municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS septiembre 2016.

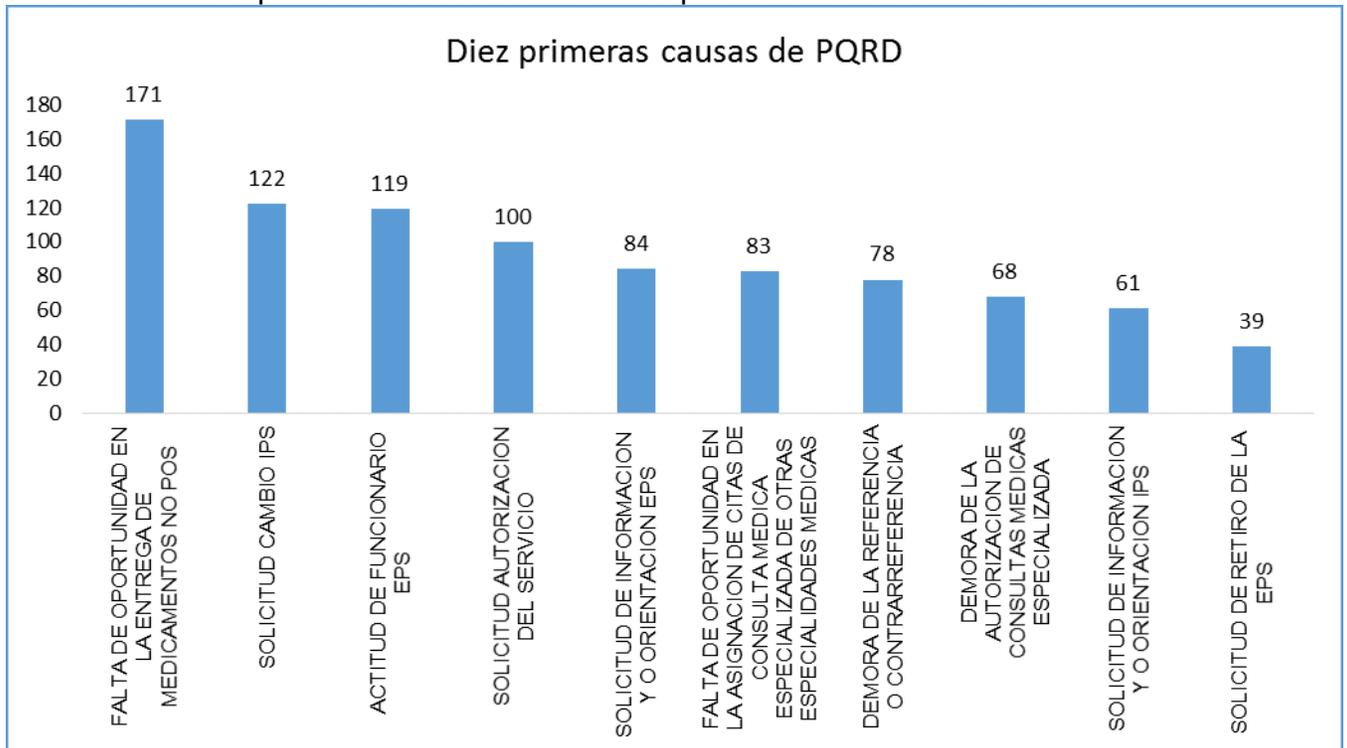
Municipio	Derecho de petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	Porcentaje
Medellín	55	18	149	22	445	15	704	46,4
Bello	2	2	28	2	52	3	89	5,9
Itagüí	1	2	9	2	48	3	65	4,3
Cisneros	2	35	2		1	3	43	2,8
Envigado		6	4	1	27	4	42	2,8
Apartado			9	5	25		39	2,6
Caucasia	8		9	1	20		38	2,5
Caldas	1		1	1	34		37	2,4
Copacabana	1	1	6		22	1	31	2,0
Chigorodo	6		1	2	4	16	29	1,9
Yolombo	1		1	1	20		23	1,5
Puerto Berrio	1	1	6		14		22	1,5
Marinilla	1		2	2	14		19	1,3
Girardota	2	1	4		9		16	1,1
La estrella	1		2		13		16	1,1
Rionegro			1	1	10		12	0,8
Sabaneta		2	5		5		12	0,8
San pedro	7				5		12	0,8
Antioquia		1	1		7	2	11	0,7
Guarne			1	1	9		11	0,7
Resto	51	17	41	8	125	4	246	16,2
Total	140	86	282	49	909	51	1517	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.

De acuerdo a los datos, la primera causa de las PQRD radicadas en la EPS se debe a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS con el 11.3%.

En segundo y tercer lugar se encuentra la solicitud de cambio de IPS y aptitud del funcionario EPS con el 8.0% y 7.8% respectivamente (grafico 2).

Grafico 2. Diez primeras causas de PQRD septiembre 2016 Savia Salud EPS.

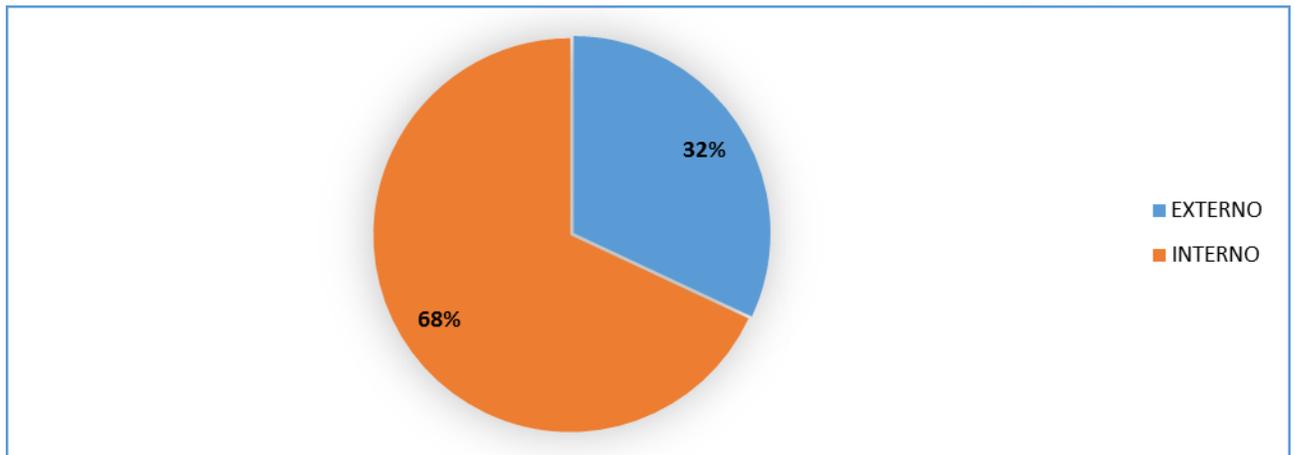


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.

De acuerdo al ámbito, de las 1517 PQRD radicadas en el mes de septiembre, el 68% corresponden al ámbito interno (1034) y el 32% restante al externo (483) (grafico 3)

- Interno : PQRD radicadas a la EPS
- Externo: PQRD radicadas a otros actores del sistema.

Grafico 3. Frecuencia de las PQRD según ámbito, Savia Salud EPS septiembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.

PQRD externas

De las diez primeras instituciones externas con mayor porcentaje de PQRD se encuentra la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) que ocupa el primer lugar con 199 casos, los cuales representan el 42.9% de las PQRD externas.

En segundo lugar se ubica Metrosalud (14,2%) tercero, Fundación Hospitalaria San Vicente Fundación (4.3%) cuarto, Alianza COHAN UT (4.1%), quinto Clínica Medellín (3.4%) sexto, IPS Universitaria (1,7%) séptimo, E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Caldas (1.5%), octavo Sociedad Medica Soma (1,5%), noveno Audifarma SA (1.3%) y décimo E.S.E Manuel Uribe Ángel de Envigado (1.3%) (grafico 4)

Grafico 4. Diez primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud EPS septiembre EPS 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.

Del total de PQRD que ingresaron a la EPS en el mes de septiembre, el 54.4% se les dio respuesta, comprenden los datos solucionados y cerrados; el 45,6% restante corresponden a los casos radicados y en estudio pendientes de respuesta (Cuadro 4)

Cuadro 4. Distribución de la frecuencia PQRD según estado Savia Salud EPS septiembre 2016.

Estado	Total	Porcentaje
Cerrado	5	0,3
En estudio	19	1,3
Radicado	672	44,3
Solucionado	821	54,1

Total	1517	100
-------	------	-----

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.

El porcentaje de cumplimiento del indicador de respuestas a las PQRD menor a 15 días, en el mes de septiembre fue del 50.1% (cuadro 5)

Cuadro 5. Porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRD antes de 15 días

Proporción de PQRD solucionadas antes de 15 días	Número de PQRD solucionadas antes de 15 días	760	50.1%
	Total PQRD	1517	

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2016.