

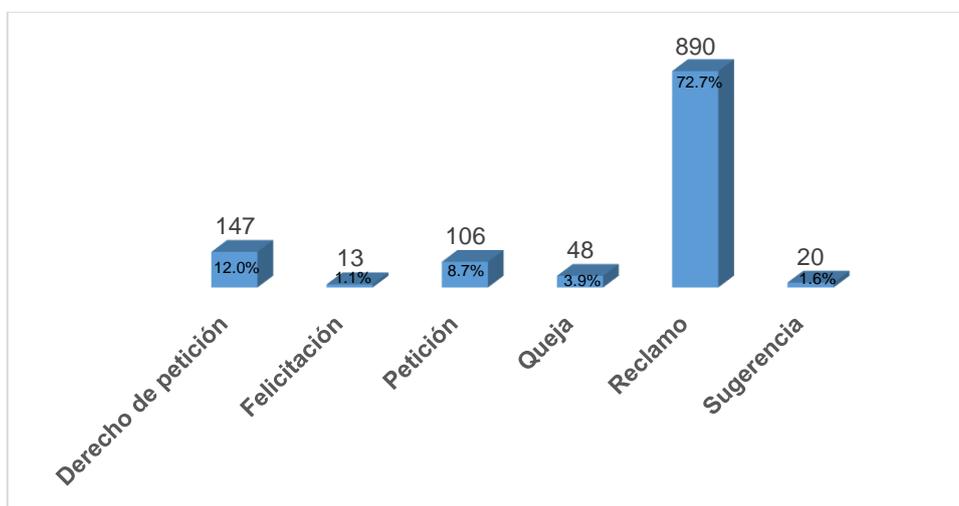
## INFORME GENERAL PQRD Enero 2017

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el mes de enero 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 6 de febrero de 2017.

Para el análisis de la información se ajustan las variables con errores en la clasificación del motivo, tipo de solicitud, ámbito, municipio de ocurrencia entre otras.

En el mes de enero se registraron 1224 PQRD, el reclamos fue el tipo de PQRD que, mayor porcentaje de radicación presentó con el 72.7% de los casos, en segundo y tercer lugar se ubican el derecho de petición y petición con el 12,0% y 8.7% respectivamente (grafico 1).

**Gráfico 1.** Tipos PQRD, Savia Salud EPS enero 2017.

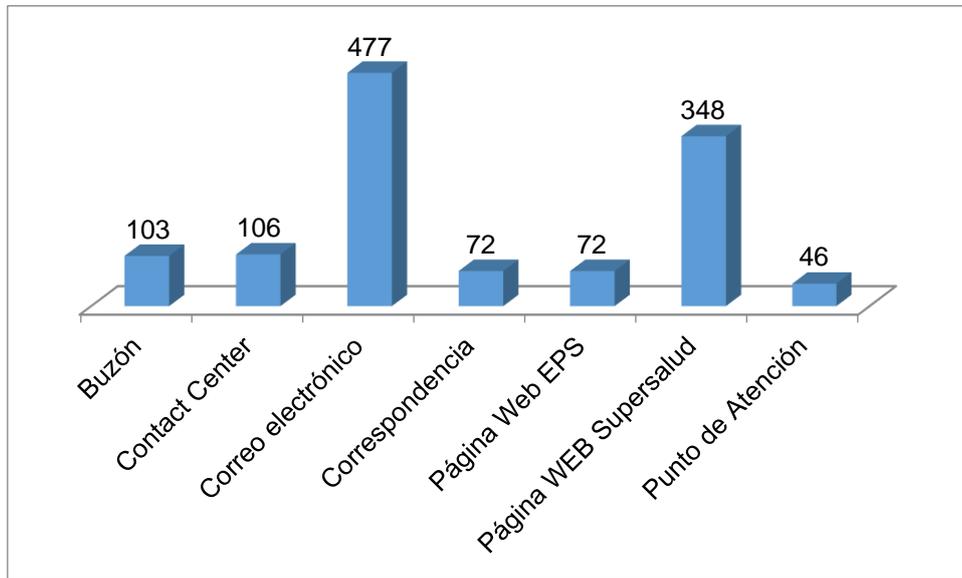


*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2017.*

En el grafico 2 se observan los canales a través de los cuales se recibieron e identificaron las PQRD en el mes de enero de 2017 en Savia Salud EPS.

El primer canal fue el *correo electrónico* con el 39.0%, segundo *página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud)* 28.4% y tercero *contact center* con el 8.7% (grafico 2)

**Grafico 2.** PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS enero de 2017.



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

El análisis de las variables sociodemográficas sólo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que radicaron alguna PQRD, para el mes de enero suman en total 1195. De acuerdo con los datos, de las 1195 PQRD radicadas por los usuarios afiliados a la EPS en el mes de enero, el 58.7% pertenecen al sexo femenino y el 41.3% restante al masculino.

Los usuario mayores de 60 años son el grupo que mayor porcentaje de PQRD radicaron en el mes con el 33.1%, en segundo lugar se ubican los de 15 a 44 años (29.2%), y tercero de 45 a 59 años (23.8%).

Respecto al régimen de salud, se observa que el 87.1% de los usuarios que presentaron algún tipo de PQRD pertenecen al régimen subsidiado y el 12.9% restante al contributivo.

En relación al estado civil, los solteros ocupan el primer lugar en radicaron con el 85.1% de los casos, seguido de los casados y no reportados con el 5.7% y 5.5% respectivamente.

De acuerdo a la clasificación del Sistema de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales (SISBEN), los clasificados en el nivel uno fueron los que mayor porcentaje de PQRD radicaron con el 59.6%, seguido no reportado y nivel dos con el 19.4 % y 18.8% respectivamente (Cuadro 1).

**Cuadro 1.** 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 enero de 2017.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
<b>Sexo</b>	Femenino	701	58,7
	Masculino	494	41,3
	Total	1195	100
<b>Grupo de edad</b>	< 1 año	12	1,0
	De 1 a 4 años	90	7,5
	De 5 a 14 años	65	5,4
	De 15 a 44 años	349	29,2
	De 45 a 59 años	284	23,8
	> 60 años	395	33,1
	Total	1195	100
<b>Régimen de salud</b>	Contributivo	154	12,9
	Subsidiado	1041	87,1
	Total	1195	100
<b>Estado Civil</b>	Casado	68	5,7
	Soltero	1017	85,1
	Unión libre	26	2,2
	Viudo	10	0,8
	No reportado	66	5,5
	Otro	8	0,7
	Total	1195	100
<b>Nivel del SISBEN</b>	1	712	59,6
	2	225	18,8
	3	26	2,2
	No reportado	232	19,4
	Total	1195	100

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

Adicional a la información presentada anteriormente, se agrega la variable de discapacidad con el objetivo conocer y fortalecer la atención a nuestros afiliados.

De acuerdo a la información ingresada al aplicativo IntegraARS, el 2.5% (30) de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que radicaron alguna PQRD en el mes de enero presentan alguna discapacidad, de estos, el tipo que mayor porcentaje presenta es la física con el 43.3% (cuadro 2).

**Cuadro 2** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS enero de 2017.

Categoría	Física	Psíquica	Sensorial	No aplica	Total
SI	13	6	5	6	30
NO				1165	1165
Total	13	6	5	1171	1195

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

El primer municipio con mayor número de PQRD radicadas en el mes de enero fue Medellín con el 57.2%, es de aclarar que este municipio es el que tiene mayor porcentaje de afiliados tiene en relación a los demás municipios del departamento con presencia de la EPS, en segundo y tercer lugar se encuentra Bello (6.0%) y Apartadó (3,3%) El tipo de PQRD que predominó fue el reclamo en los tres municipios (Cuadro 3).

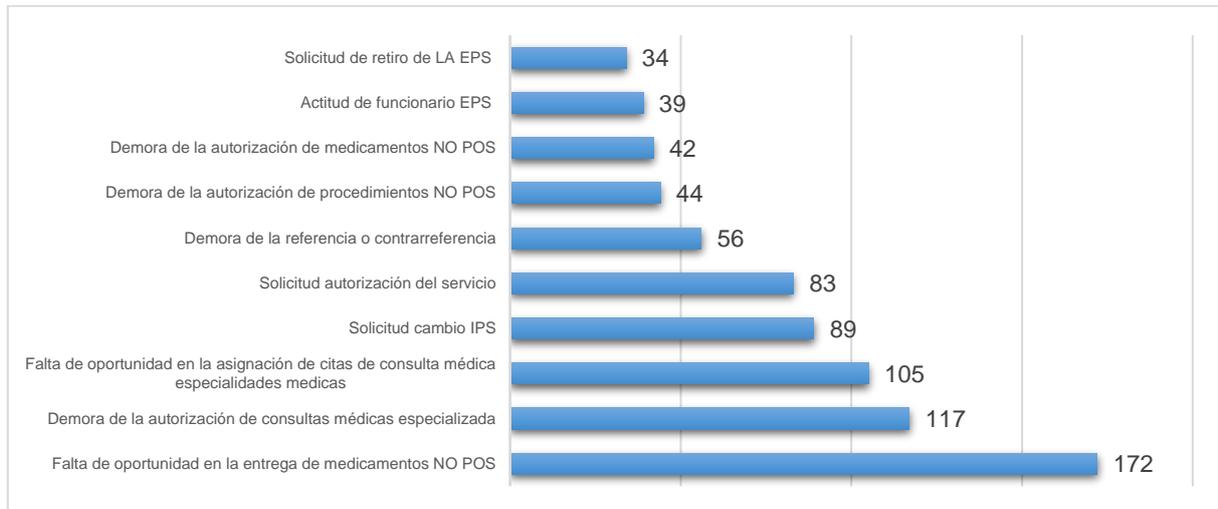
**Cuadro 3.** Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS enero 2017.

Municipio	Tipo de solicitud						Total	Porcentaje
	Derecho de petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Medellín	76	7	53	28	529	7	700	57,2
Bello			7	1	65		73	6,0
Apartado	4		2		34		40	3,3
Caucasia	8		6		16	6	36	2,9
Itagüí			4	2	19	1	26	2,1
Envigado	1		4	3	12	1	21	1,7
Copacabana	1		6	1	9	1	18	1,5
Marinilla	3		2		11	2	18	1,5
Girardota	1	1	5	2	6		15	1,2
Barbosa	2		4	1	6		13	1,1
Municipios restantes	51	5	13	10	183	2	264	21,6
Total	147	13	106	48	890	20	1224	100

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

La primera causa de las PQRD en el mes de enero es *la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS* con el 14,0% (172), en el segundo y tercer lugar se encuentra *demora de la autorización de consultas médicas especializada* 9.6%(117) y *Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada* 8.6%(105) (grafico 3).

**Gráfico 3.** Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS enero 2017.



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

De las 1224 PQRD radicadas en el mes de enero, el 68,0% corresponden al ámbito interno (830) y el 32,0%(394) restante al externo.

Las PQRD del ámbito interno están relacionadas con las actividades propias de la EPS, tales como:

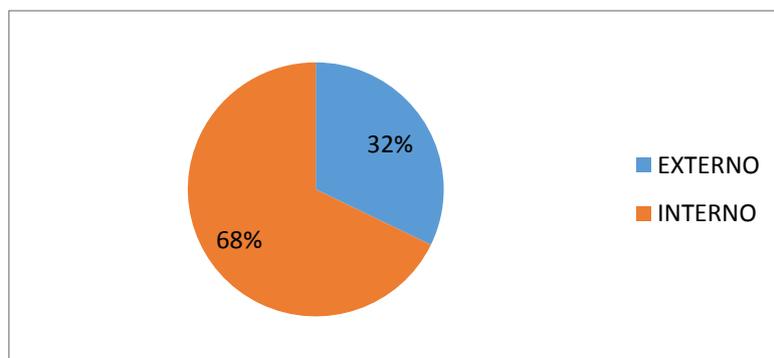
- Generación de autorizaciones
- Garantizar convenios con las IPS
- Actitud del funcionario de la EPS entre otras

En cambio en el ámbito externo, son actividades de las instituciones o IPS tales como:

Dispensación de medicamentos  
Oportunidad en las citas medicas  
Prestación del servicio en la IPS

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

**Gráfico 4.** PQRD según ámbito, Savia Salud EPS enero 2017.



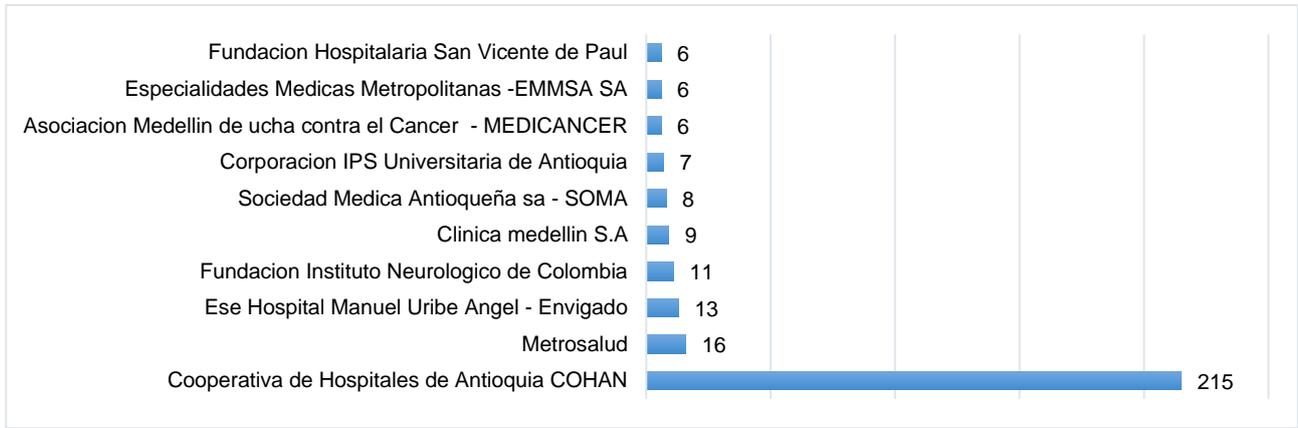
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2017.

### PQRD externas

La primera institución externa con el mayor número de PQRD radicadas en el mes de enero es la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 215 casos, los cuales representan un 54.6% de las PQRD externas, la principal causa es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En segundo lugar, se ubica METROSALUD (4,1%) y tercero Hospital Manuel Uribe Ángel (3.3%) (Grafico 5).

**Gráfico 5.** Diez primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud EPS enero 2017.



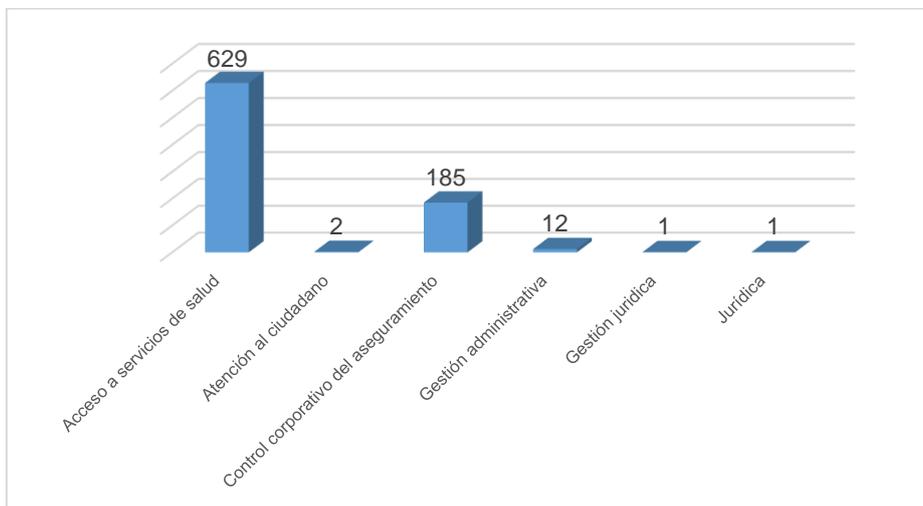
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2017.

### PQRD internas

El área que presentó el mayor número de PQRD en el mes de enero fue Acceso a servicios de salud con el 75.8% de los casos.

El segundo lugar lo ocupa Control corporativo del aseguramiento 22,3% tercero, Gestión administrativa (1.4%) (Grafico 6)

**Gráfico 6.** PQRD por área Savia Salud EPS enero 2017.



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

A continuación, se especifican las diferentes causas de PQRD por área de la EPS.

### Gestión administrativa.

La primera causa de PQRD en el área administrativa es la solicitud de sillas (33.3%) en el municipio de Caucasia y la sede de industriales en Medellín.

La segunda es la solicitud de servicio sanitario (25.0%) en los municipios de Caucasia, Girardota y Medellín (cuadro 4).

**Cuadro 4.** Causas de PQRD área administrativa Savia Salud EPS enero 2017.

Causa	Municipio				Total	Porcentaje
	Caucasia	Bagre	Girardota	Medellín		
Aire acondicionado				1	1	8,3
Solicitud de micrófonos				2	2	16,7
Solicitud de servicio sanitario	1		1	1	3	25.0
Solicitud de sillas	3			1	4	33,3
solicitud de ventilador		1		1	2	16,7
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

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

### Acceso a servicios de salud

En el mes de enero se radicaron 629 PQRD Acceso a servicios de salud se en el mes las principales se debe a la *demora de la autorización de consulta médica especializada* (18,7%), solicitud de cambio de IPS (14.2%) y solicitud de autorización del servicio (13.2%).

Los principales motivos de la solicitud de cambio de IPS, se debe a la *falta de convenio o contrato con Savia Salud*, Cambio de atención para una *IPS más cercana* al lugar de residencia del usuario e *IPS sin agenda* para la asignación de citas.

La Clínica el Rosario y el Hospital San Vicente de Paul son las principales IPS que expresan no tener con convenio con Savia en el mes de enero (cuadro 5).

**Cuadro 5.** Causas de PQRD área de acceso a servicio de salud enero Savia Salud EPS 2017.

Causa	Total	Porcentaje
Demora de la autorización de consultas médicas especializada	117	18,6
Solicitud cambio IPS	89	14,1
Solicitud autorización del servicio	83	13,2
Demora de la referencia o contrareferencia	56	8,9
Demora de la autorización de procedimientos no pos	44	7,0
Demora de la autorización de medicamentos no pos	42	6,7
Demora de la autorización de exámenes de laboratorio o diagnósticos	27	4,3
Solicitud de auxilio de transporte	24	3,8
Demora de la autorización de consultas médicas sub especializadas	18	2,9
Demora de la autorización de procedimientos pos	16	2,5
Otras causas	113	18,0
Total	629	100

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

### **Control corporativo del aseguramiento.**

En el mes de enero se radicaron 185 PQRD del área de control corporativo del aseguramiento, las tres primeras causas se deben a la actitud del funcionario en las oficinas a cargo de esta área en atención y servicio.

Como segunda es la solicitud de retiro de la EPS, el mayor porcentaje de los usuarios que solicitan el retiro es porque desean afiliarse a la EPS Sura, entre otras causas se cuentan el cambio de departamento en los cuales la EPS no tiene presencia e inclusión de beneficiarios al grupo familiar de la EPS que se encuentra el cotizante (Cuadro 6).

**Cuadro 6.** Causas de PQRD área del Control Corporativo del Aseguramiento enero Savia Salud EPS 2017.

Causa	Total	Porcentaje
Actitud de funcionario EPS	38	20,5
Solicitud de retiro de la EPS	34	18,4
Solicitud activación EPS	27	14,6
Demora en la atención oficinas EPS	19	10,3
Actualización de datos	9	4,9
Barreras de acceso en la afiliación tramites no contemplados por la ley	8	4,3
Solicitud de traslado de municipio	8	4,3
Falta de personal administrativo	7	3,8
Inconsistencias en el reporte de novedades	4	2,2
No activo en base de datos del FOSYGA BDUJA	4	2,2
Solicitud de portabilidad	4	2,2
Otras causas	23	12,4
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

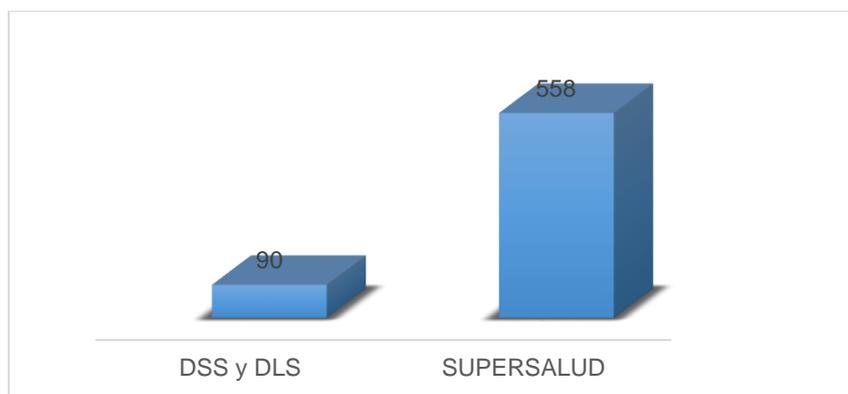
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2017

El área de gestión Jurídica y atención al ciudadano presentaron PQRD en el mes de enero, la primera por solicitud de ingreso del fallo al sistema y la segunda por actitud del funcionario.

### Entidades

En el mes de enero se radicaron 648 PQRD que ingresaron a través de la Dirección seccional de Salud, Secretarías Locales de Salud y Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) siendo esta última la que radicó el mayor porcentaje de estas con el 86.1% (558) la principal causa es *la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS* (grafico 7).

**Gráfico 7.** PQRD por entidades Savia Salud EPS enero 2017.



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

Adicional a la información de PQRD ingresadas al aplicativo, también se registraron solicitudes de información de carácter interno y externo.

En el interno la mayor solicitud es referente al tema de incapacidades, de estas los usuarios solicitan información referente al pago y transcripción.

Las solicitudes por afiliación se refieren principalmente a los requisitos de proceso y estado de afiliación.

En ámbito externo la consecución de la cita en la IPS (medica, oftalmológica) (grafico 8)

**Gráfico 8.** Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS enero 2017.



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

## Conclusiones

- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) es la institución que más PQRD recibió en el mes.
- En el ámbito interno el área con mayor número de PQRD radicadas es acceso a los servicios de salud por la demora de la autorización de consulta médica especializada