



INFORME GENERAL PQRSF
(peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)
ATENCIÓN AL USUARIO
SEPTIEMBRE 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
Septiembre 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 con el fin de lograr la fidelización de nuestros afiliados, por lo que se requiere de la articulación estratégica de los procesos misionales y administrativos.

Es así, como Savia Salud EPS haciendo uso del Sistema de Información (Gestión PQRSF), toma la fuente la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; las cuales han ingresado en el periodo correspondiente al mes de septiembre de 2019 desde los diferentes canales ofertados: Buzón de sugerencias, contact center, correo electrónico, correspondencia, página web de la EPS, punto de atención, redes sociales y canales ofertados por la Superintendencia Nacional de Salud.



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 septiembre por parte del proceso Atención al Usuario, teniendo en cuenta el previo análisis de los motivos relevantes y reiterativos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, generando alertas que se reportan a los líderes tomadores de decisiones y a los demás 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*, disminuyendo los reclamos y las quejas, incrementando las felicitaciones, generando respuestas con solución de fondo de manera oportuna.
- Presentar un análisis del consolidado PQRSF correspondiente al mes de septiembre, para tener información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar el impacto de las acciones de mejora implementadas 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.
- Reportar además del número de radicados PQRSF, información cuantitativa de las solicitudes que se han gestionado por el equipo de trabajo de Atención al Usuario de la EPS con el fin de garantizar el acceso a los servicios de salud, brindar orientación a los usuarios, entre otros; siendo un beneficio del nuevo aplicativo que permite administrar los radicados.

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF CORRESPONDIENTE AL MES DE SEPTIEMBRE 2019

Para el mes de septiembre, Atención al Usuario de Savia Salud EPS consolidó en la base de datos que se obtiene del aplicativo **“Gestión PQRSF”** un total de 2.204 radicados (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias y Felicitaciones) y 2.817 gestiones realizadas sobre los radicados en busca de una solución efectiva.

El estado para las 2.204 PQRSF radicadas durante el mes de septiembre se clasifica en solucionado (1.097), en estudio (686), radicado (408) y cancelado (13). (Ver gráfico 1).

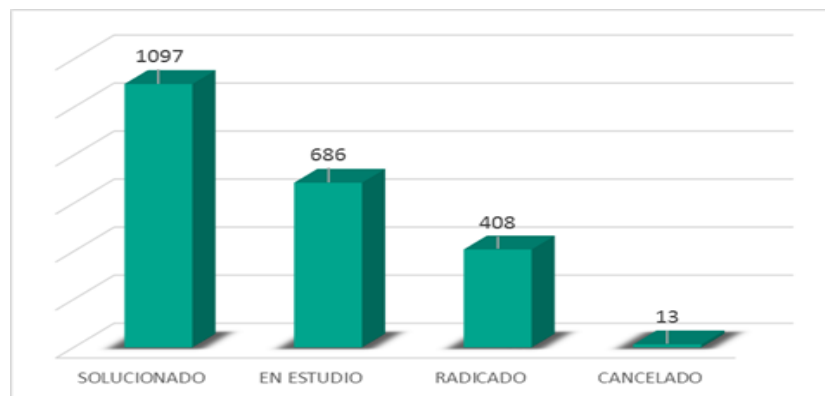
Las solucionadas han sido gestionadas con la correspondiente respuesta que se reporta al usuario.

En estudio, son los casos a los que se les ha realizado las gestiones que conducen a la solución, pero aún no se cuenta con información por parte de prestadores o colaboradores de la EPS que representa el proceso implicado para emitir la respuesta.

Radicado, son los casos que se han ingresado al aplicativo *Gestión PQRSF* y que aún no presentan gestión.

Cancelado, hace referencia a los casos que por duplicidad se editan en el aplicativo *Gestión PQRSF*

Gráfico 1. Distribución PQRSF Savia Salud EPS por estado para el mes de septiembre 2019.



Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019)

Sobre la solución efectiva de los 1.097 casos para el mes de septiembre, se presentó en un 92% una respuesta dentro del margen de tiempo establecido correspondiente a 15 días hábiles (Ver gráfico 2).

Gráfico 2. Distribución porcentual PQRSF Savia Salud EPS solucionadas para el mes de septiembre 2019.



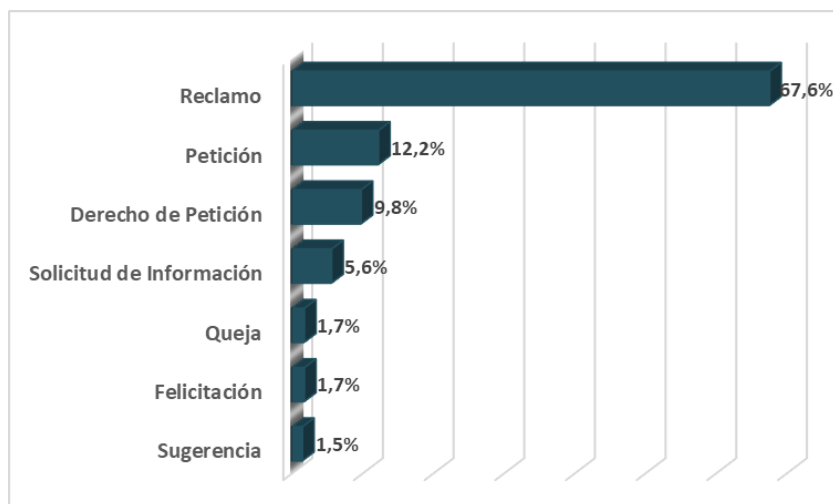
Fuente: *Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).*

Para el mes correspondiente al reporte, el **Reclamo** se presentó como principal tipo de solicitud con un total de 1.489 PQRSF, los cuales representan cerca del 67% de los casos, el restante 33% se ve reflejado en 269 **Peticiones**, 215 **Derechos de Petición**, 123 **Solicitudes de Información**, 38 **Queja**, 38 **Felicitaciones** y 32 **Sugerencias**. (Ver gráfico 3).

En cuanto a Felicitaciones de las 38 manifestaciones recibidas el mayor motivo reportado es **actitud del funcionario EPS** con algunas de las siguientes expresiones:

- “*Felicito a las niñas de la oficina por su valiosa y oportuno trabajo y gestión que me han realizado con mi hermano*”
- “*Excelente servicio muy amable muy buena atención todo muy bueno muy formales Dios los bendiga*”
- “*Felicitaciones muy buena atención y la atención excelente y servicio muy bueno*”
- “*Felicitaciones al personal de estas oficinas por su amable atención y a Savia Salud por atender bien a sus pacientes*”

Gráfico 3. Distribución PQRSF Savia Salud EPS por tipo de solicitud radicadas para el mes de septiembre 2019.



Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).

De los servicios solicitados, en el mes de septiembre se encontró que de un total de 2.204 PQRSF radicados, se presentó en el 61,1% (1.346 PQRSF) de los casos clasificación por especialidad, mientras que el 38,9% (858 PQRSF) restante no presenta especialidad.

En el análisis realizado a dicho consolidado se hace énfasis en la clasificación por especialidad, presentando mayor número de solicitudes relacionadas a **ortopedia y traumatología, oftalmología, medicina interna y urología** (Ver tabla 1).

Tabla 1. Distribución PQRSF Savia Salud EPS por principales especialidades para el mes de septiembre 2019.

CANTIDAD DE SERVICIOS POR PQRSF RADICADA	PQRSF	PORCENTAJE
Ortopedia y traumatología	84	6,2%
Oftalmología	66	4,9%
Medicina interna	51	3,8%
Urología	51	3,8%
Otorrinolaringología	43	3,2%
Neurología	40	3,0%
Dermatología	35	2,6%
Cirugía cardiovascular	20	1,5%
Psiquiatría	19	1,4%
Cardiología	17	1,3%

Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).

PQRSF con motivos que relacionan al ámbito interno y al externo de Savia Salud:

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:

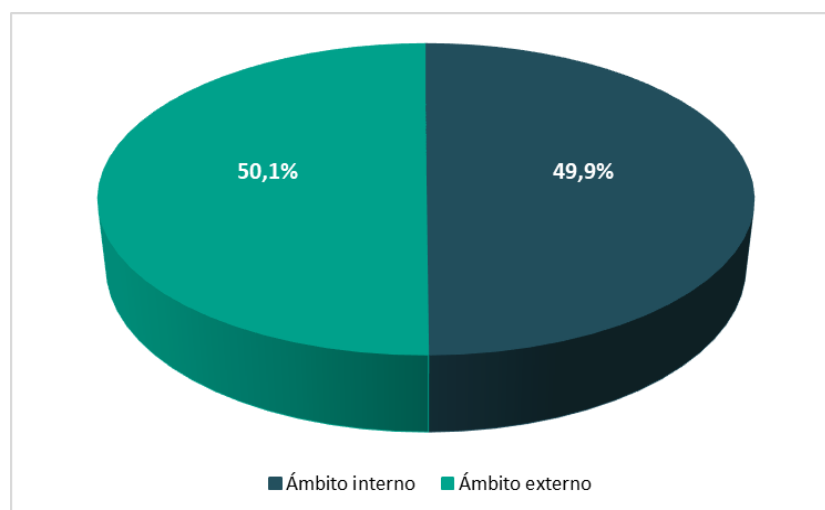
- Generación de autorizaciones.
- Cambio de IPS.
- Actitud del funcionario de la EPS.
- Afiliación
- Entre otras.

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.

De acuerdo a la clasificación por tipo de ámbito, al ámbito interno (motivos relacionados a la EPS), están representados en un 49,9% (1.100 casos); mientras que el ámbito externo por su parte corresponde al 50,1% (1.104 casos). (Ver gráfico 4).

Gráfico 4. Distribución porcentual PQRSF Savia Salud EPS por ámbito interno y externo para el mes de septiembre 2019.



Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).

Actividades correspondientes a la gestión PQRSF (Ámbito Interno)

Desde Atención al Usuario se realizaron las siguientes actividades en articulación con diferentes procesos internos de Savia Salud EPS durante el mes de septiembre:

Con el acompañamiento del área de Gestión de Calidad se trabajó en la actualización de la matriz de indicadores y mapa de procesos, se adelantó en el plan de trabajo enfocado en la caracterización y se realizó la construcción de la política de Atención al Usuario, por medio de la cual se busca incrementar la satisfacción de los usuarios al garantizar la prestación del servicio, bajo los criterios de pertinencia, oportunidad y calidad con el mejoramiento continuo de todas las áreas que conforman la organización.

Atención al Usuario en articulación con el área jurídica, evaluó temas relacionados a los Derechos de Petición que llegan a Tutela, la ruta que determina el ingreso y egreso de la información, la oportunidad en las respuestas dirigidas a los usuarios, las actividades propias de cada proceso implicado en la gestión de los Derechos de Petición y la responsabilidad para desarrollar acciones de los planes de mejora.

Se inicio con la estrategia "*Reconocimiento a Gestores*", por medio del cual se busca resaltar la buena labor de los colaboradores que se encuentran en línea de frente y motivar a todos para mejorar la experiencia del servicio.

Desde Aseguramiento, Comunicaciones y Atención al Usuario, se acordó la creación de un ABC de fácil comprensión para nuestros afiliados con el fin de socializarles puntos clave para tener en cuenta en la solicitud de autorizaciones médicas y entrega de medicamentos, teniendo en cuenta los cambios favorables que se esperan obtener con el manejo de la nueva plataforma Somos+.

Savía Salud EPS en articulación con la Secretaria Seccional de Salud del Departamento de Antioquia, desarrollo talleres vivenciales con el fin de construir una temática enfocada en la Política de Participación Social en Salud, dichos talleres zonales se realizaron en: Medellín, Oriente antioqueño, suroeste, magdalena medio, bajo cauca, Urabá, norte y occidente.

De los 1.100 radicados correspondientes al ámbito interno, se encuentran las siguientes áreas **Gestión Acceso a Servicios de Salud**, **Control Corporativo del Aseguramiento** y **Administrativa** (Ver tabla 2).

Tabla 2. Distribución PQRSF Savia Salud EPS por procesos internos para el mes de septiembre 2019.

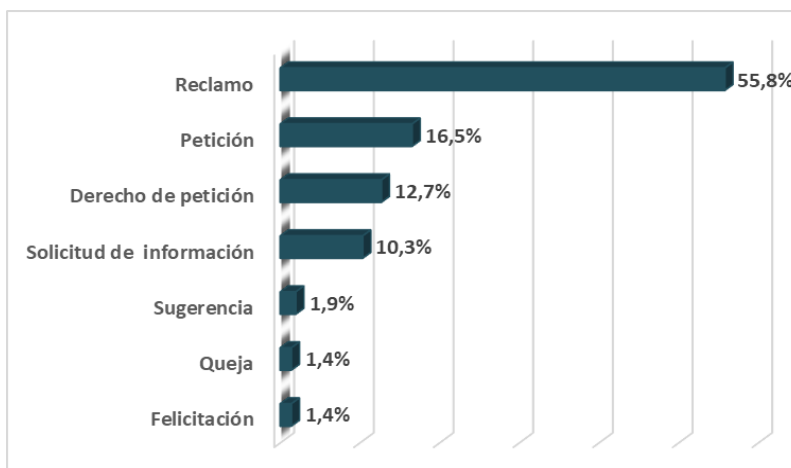
Áreas	PQRSF	Porcentaje
Gestión Acceso a Servicios de Salud	729	66,3%
Control Corporativo del Aseguramiento	368	33,5%
Gestión Administrativa	3	0,3%

Fuente: *Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).*

Gestión Acceso a Servicios de Salud, es el área con mayor número de reportes PQRSF, siendo el **Reclamo** principal tipo de solicitud por parte de los usuarios con cerca del 55%,

entre dichas manifestaciones se destacan la **Solicitud de autorización del servicio, Demora en referencia y contra referencia y Medicamentos** como motivos principales y en el caso de las **Peticiones** se destaca como principal la **solicitud de información**.

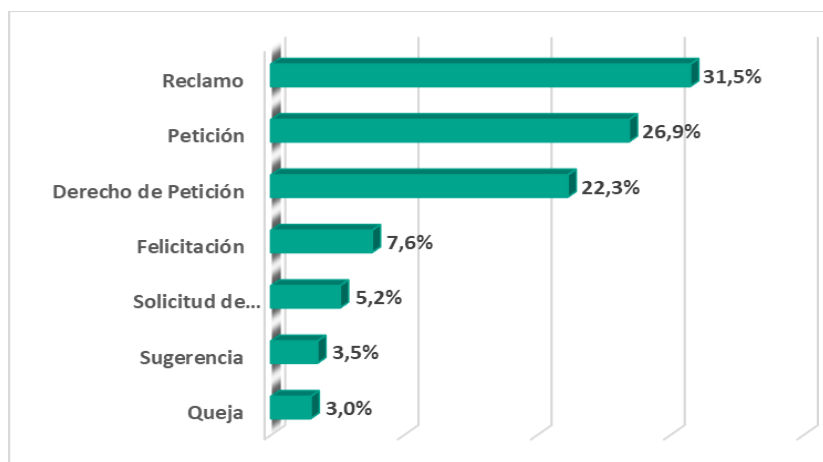
Gráfico 5. Distribución porcentual PQRSF Savia Salud EPS por tipo de solicitud Gestión Acceso a Servicios de Salud para el mes de setiembre 2019.



Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019)

En el área de **Control Corporativo del Aseguramiento**, se radicó un total de 368 PQRSF, presentando como principal tipo de solicitud el **Reclamo** con 31,5% seguido de un 26,9% de **Petición**. Entre los principales motivos se encuentra **Solicitud de retiro de la EPS, Solicitud de información y/o orientación EPS y Actitud de funcionarios**.

Gráfico 6. Distribución porcentual PQRSF Savia Salud EPS por tipo de solicitud Control Corporativo del Aseguramiento para el mes de setiembre 2019.



Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019)



Actividades correspondientes a la gestión PQRSF (Ámbito Externo)

Por su parte, dentro de las acciones realizadas por Atención al Usuario con el ámbito externo se informa lo siguiente:

Cliente oculto IN SITU en diferentes sedes de la IPS Metrosalud ubicadas en San Javier, Manrique, Castilla y Belén, metodología que permite verificar la experiencia del servicio de nuestros afiliados.

En el proceso de mesas de trabajo, para el mes de septiembre se trabajó con la IPS IN CARE con el objetivo de optimizar la relación contractual de manera que fluya la información oportunamente y se logre en conjunto una experiencia favorable para los afiliados a la EPS.

Con el prestador de atención domiciliaria INTISALUD se buscó conocer los colaboradores responsables de la coordinación de programas, la oficina SIAU y la auditoría de calidad para tratar temas relacionados a la experiencia del servicio de nuestros afiliados.

En la ESE Hospital Santa Margarita del municipio de Copacabana y en la ESE San Vicente de Paul del municipio de Barbosa se trabajó en la materialización del trámite interno que conlleva al envío directo de las ordenes medicas desde el prestador hasta el asegurador, unido al seguimiento de la ruta de atención a nuestros afiliados, reunión que contó con la participación del área de Jurídica, Autorización y supervisor de oficina.

Atención al Usuario en articulación con la Coordinadora de la Regional Suroeste realizó en el municipio de Fredonia una mesa de trabajo con el Gerente de la ESE, con el fin de motivar la corresponsabilidad del prestador y buscar acciones que faciliten el trámite interno, acciones en pro de descongestionar la oficina de atención al usuario de Savia Salud EPS.

Se realizó acompañamiento al proceso de medicamentos que le realiza seguimiento al contrato de COHAN, en el cual se trataron temas de oportunidad en la entrega de medicamentos, faltantes y PQRSF.

Se realizó visita de seguimiento al SIAU, Asociación de Usuarios y al proceso de referencia y contra referencia en el municipio de Caldas, permitiéndose gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de dicha jurisdicción en la ESE San Vicente de Paul.

Dentro del ámbito externo y según el comportamiento de PQRSF radicadas durante el mes de septiembre, se encuentran las siguientes IPS implicadas **Ese Hospital La María, Hospital San Vicente Fundación, Clínica Medellín SA, Metrosalud y Cooperativa De Hospitales De Antioquia – COHAN** con mayor número de radicados, por lo cual desde Atención al Usuario se ha generado alertas, que permiten generar estrategias y metodologías en busca de disminuir la radicación de quejas y reclamos (Ver tabla 3).

Entre las alertas destacadas durante el mes en estudio se encontró: La continua dificultad que presentan los afiliados al momento de acceder a procedimientos y citas relacionadas a la especialidad de ortopedia y traumatología en la IPS **Hospital San Vicente Fundación,**

citas de medicina general con **Metrosalud** y la especialidad de Urología en la **Clínica Medellín SA**.

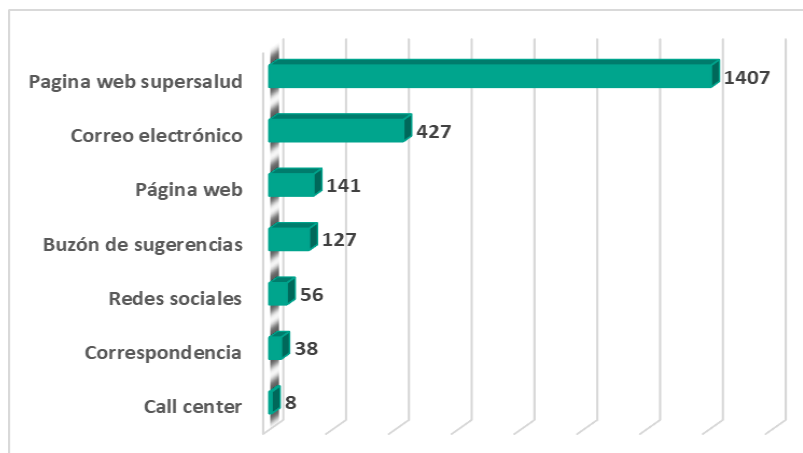
Tabla 3. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radiadas por 10 principales IPS para el mes de septiembre de 2019.

Motivos Principales	PQRSF
Ese Hospital La María - Medellín	98
Hospital San Vicente Fundación	83
Clínica Medellín SA	74
Metrosalud	65
Cooperativa De Hospitales De Antioquia - COHAN	43
Instituto Del Corazón	34
Fundación Clínica Noel Hospital Infantil Noel	34
Ese Hospital San Vicente De Paul - Caldas	28
Ese Hospital Manuel Uribe Ángel - Envigado	26
Especialidades Médicas Metropolitanas - EMMSA SA	22

Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).

Del total de 2.204 PQRSF radicados, los canales institucionales ofertados por Savia Salud EPS representan el 36,2 % correspondiente a 797 casos radicados durante el mes, de los cuales el **Correo electrónico** y la **Página web** son los canales más utilizados. Por su parte, los canales de la **Supersalud** se vieron representados con el mayor número de PQRSF con el 63.8% de la información, canal que continua como principal medio de manifestación utilizado por los usuarios.

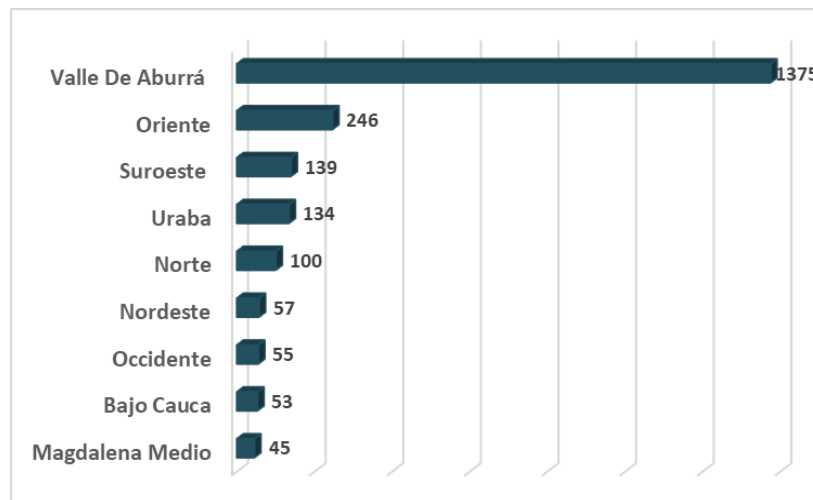
Gráfico 7. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por canales de recepción para el mes de septiembre 2019



Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).

A partir de la distribución de PQRSF por cada una de las subregiones del departamento de Antioquia, la zona con mayor número de radicados corresponde al **Valle de Aburrá** el cual es la zona que representa el 62% de los casos, estos corresponden en su mayoría al municipio de **Medellín** con 1.013 registros. Esta situación está directamente relacionada al número de afiliados en este municipio y a la alta demanda por las entidades de mediana y alta complejidad habilitadas (Ver gráfico 8).

Gráfico 1. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por subregiones del departamento de Antioquia para septiembre de 2019.



Fuente: Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).

La clasificación sociodemográfica para el periodo evaluado se caracteriza por una participación del 36% de población mayor a 60 años afiliada al régimen subsidiado.

Por parte de la población en condición de discapacidad, se identificaron 11 casos los cuales representan cerca del 1% (Ver tabla 4).

Tabla 4. Descripción socio demográfica de las PQRSF Savia Salud EPS radicadas para septiembre de 2019.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
Sexo	Femenino	1352	61,3%
	Masculino	852	38,7%
Grupo de edad	< 1 año	88	4%
	1 a 4 años	74	3%
	5 a 14 años	127	6%
	15 a 44 años	650	29%

	45 a 59 años	481	22%
	> 60 años	784	36%
Régimen	Contributivo	110	5%
	Subsidiado	2094	95%
Discapacidad	Si	11	1%
	No	2193	99%

Fuente: *Aplicativo Gestión PQRSF Savia Salud EPS (septiembre 2019).*

INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF ANTES DE LOS 15 DÍAS.

El indicador de ***Oportunidad en el tiempo de respuesta a las PQRSF antes de los 15 días*** se reportó en un 46%. De los 2.204 radicados PQRSF se dio solución a 1.097 casos correspondientes a cerca del 50%, donde 1.018 fueron solucionados dentro de los 15 días hábiles.

Como estrategia de gestión para dar cumplimiento a la oportunidad en el tiempo de respuesta, se realizaron diferentes acciones con ***ESE La María, Instituto Neurológico de Colombia, Clínica Medellín y ESE Manuel Uribe Ángel***, donde se generaron espacios en las IPS de manera presencial, con los diferentes contactos acordados en las mesas de trabajo realizadas en meses anteriores, para la asignación de citas y de esta manera asegurar el cierre efectivo de los requerimientos con diferentes especialidades.

De igual forma, con la realización del cliente que se viene realizando de forma constante, se logran identificar dichas alertas que permiten insumos para el trabajo con las áreas implicadas de la organización y la red prestadora.

Conclusiones

- Para el mes de septiembre 2019, Atención al Usuario a través de los canales de recepción de PQRS registró 2.204 radicados y 2.817 gestiones.
- De un total de 2.204 PQRSF radicados durante el mes, el 96% presenta un servicio asociado, mientras que el 4% restante presenta de dos a seis servicios.
- Entre las especialidades más solicitadas se encuentran *Ortopedia y traumatología, Oftalmología y Medicina interna*.
- Para el mes de septiembre se dio solución a un total de 1.097 PQRSF radicadas.
- El principal tipo de solicitud corresponde a los *Reclamos con 1.489, Petición 269, Derecho de Petición 215, Solicitudes de información 123, Felicitación 38, Queja 38 y Sugerencia 32*.
- El Ámbito Externo represento el 51,1% de las PQRSF radicadas, por su parte el Ámbito Interno se vio reflejado en un 49,9%.
- 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*.
- El relacionamiento y las estrategias realizadas por el área de Control corporativa del aseguramiento y Atención al Usuario han mitigado la respuesta inoportuna a las PQRS redireccionadas a esta área.
- Las IPS implicadas en el mayor número de PQRSF radicados corresponden a *Ese Hospital La María – Medellín, Hospital San Vicente Fundación, Clínica Medellín SA, Metrosalud y Cooperativa De Hospitales De Antioquia – COHAN*. Asociado a estos el principal motivo de insatisfacción y generador de PQRSF, *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*, por parte de los canales institucionales se encuentran el *Correo electrónico y la Pagina web* como los medios más utilizados para la generación de manifestaciones ofertados por Savia Salud EPS.
- El incremento de las PQRSF se debe al periodo de finalización y renovación de los contratos con la red privada, generando una respuesta inoportuna a la alta demanda para la presentación en servicios de salud, reflejando la insatisfacción de usuarios.

Atención al Usuario
Savia Salud EPS.