

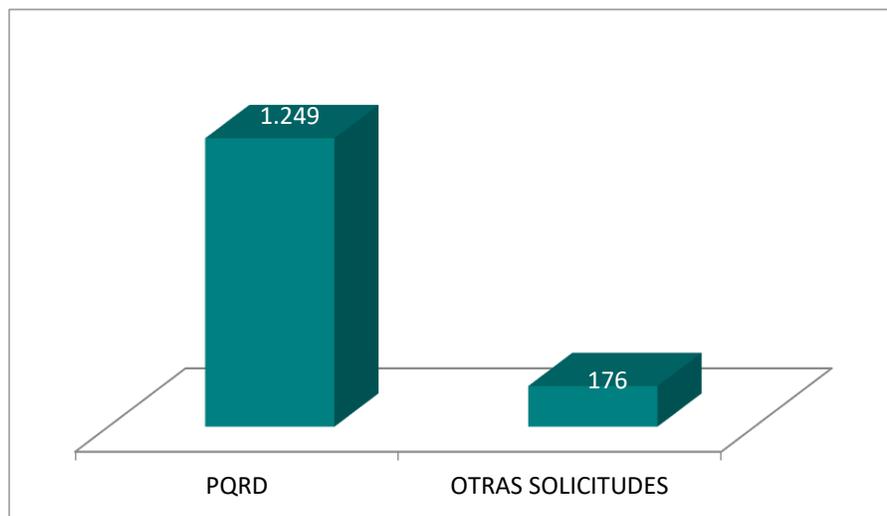
## INFORME GENERAL PQRD DICIEMBRE 2018

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) en Savia Salud EPS, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, Módulo Servicio al Cliente con corte a 31 de diciembre de 2018.

### Generalidades

En el mes de diciembre Atención al Ciudadano recibió 1.425 PQRD, de las cuales el **87,6%** (1.249) corresponden a **Quejas y Reclamos**; el **12,4%** restante (176) están relacionadas con **Peticiones o Solicitudes** como: felicitaciones y solicitudes de información entre otros. Con relación al número de afiliados a Savia Salud EPS en el mes de diciembre se radicó una 0,7 PQRD por cada 1.000 afiliados (gráfico 1).

**Gráfico 1.** PQRD Savia Salud EPS diciembre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018.

**NOTA:** En adelante, para efectos del presente informe, se entenderá como PQRD, el total de **Quejas y Reclamos** (1.249) que ingresaron a Savia Salud EPS en el mes de diciembre.

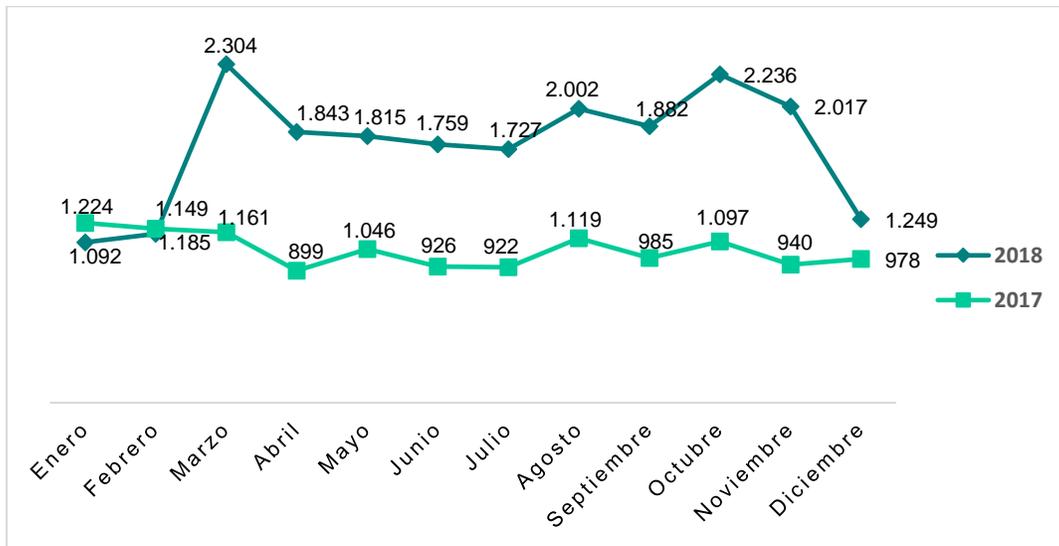
### Comportamiento de las PQRD.

En el año 2018 la EPS Savia Salud recibió 21.075 PQRD, 68.8% por encima del año 2017 donde se recibieron 12.482.

Respecto al mes de noviembre se observa una disminución del 38,0% (1.249) en las PQRD radicadas (2.017).

Comparando el mes de diciembre de 2018 respecto al mismo periodo del año anterior (2017) se presenta un aumento del 27,7% (gráfico 2).

**Gráfico 2.** Comportamiento histórico Q y R Savia Salud EPS 2017-2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017- 2018.

### Motivos de PQRD

En el mes de diciembre, la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS ocupó el primer lugar de PQRD, este mes disminuyó en un 55,4 frente al mes de noviembre (gráfico 3).

**Gráfico 3.** Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2018

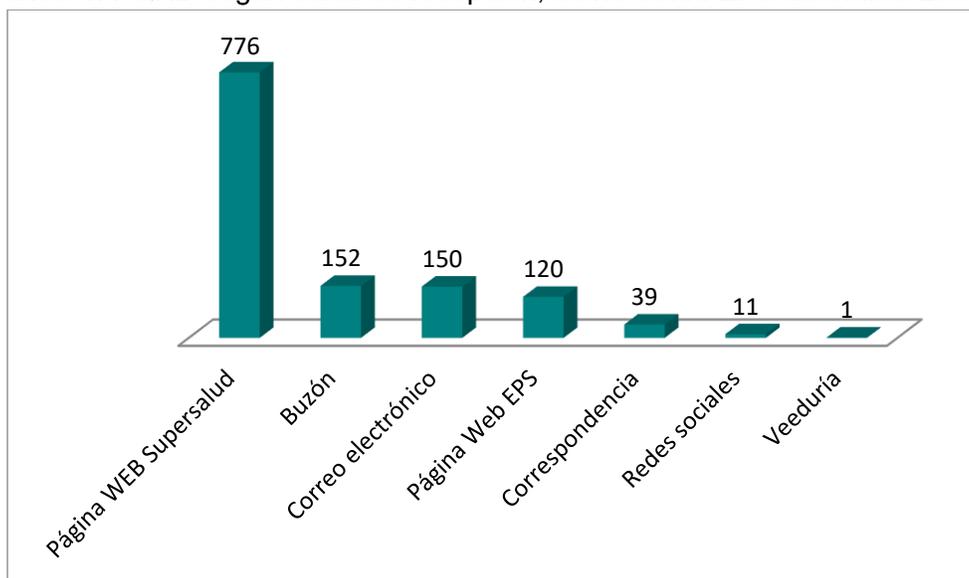


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018

### Canales de recepción

En el mes de diciembre, el principal canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud, representando el 62,1% (776) del total de las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes, en segundo y tercer lugar se ubica el buzón de sugerencia y correo electrónico con el 12,2% (152) y el 12,0% (150) respectivamente (gráfico 4).

**Gráfico 4.** PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS diciembre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018

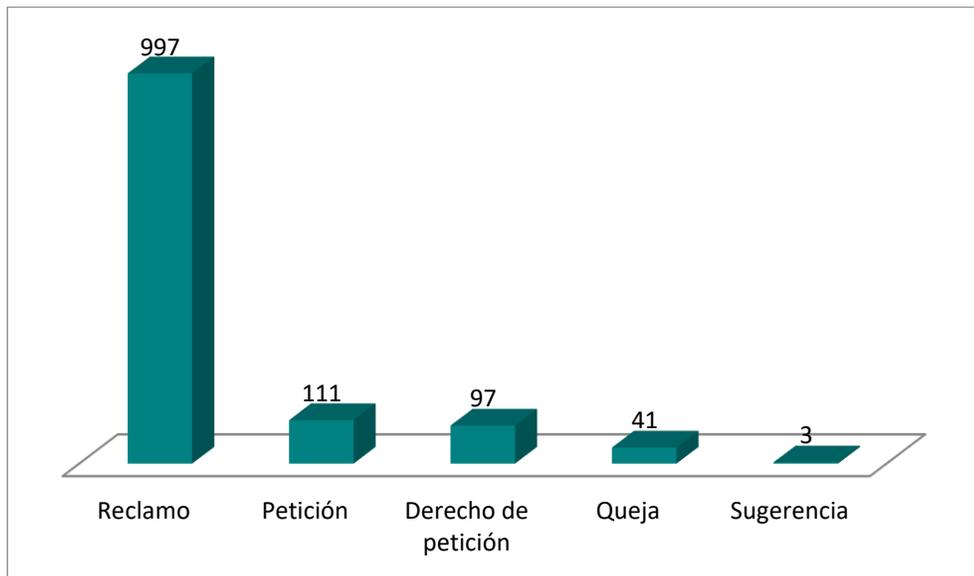
## Tipos de PQRD

Para el mes de diciembre, dentro de la clasificación de PQRD, los reclamos ocuparon el primer lugar del total, con un 79,8% (997). Las principales causas de los reclamos fueron **la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS** y la **solicitud de autorización de servicio**.

Las peticiones fueron el 8,9% (111) del total de PQRD, principalmente solicitud de autorización de servicio y de retiro de la EPS

Los derechos de petición fueron el 7,8% (97) del total de PQRD, este mecanismo fue utilizado principalmente para solicitud de citas de asignación de citas de consulta médica especializada y solicitud de autorización de servicio y (gráfico 5).

**Gráfico 5.** Tipos de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018.

## Variables socio - demográficas.

El análisis de las variables socio - demográficas sólo se realiza para los afiliados a la EPS, en el mes de diciembre suman 1.170, que corresponde al 93,7% de los usuarios que radicaron PQRD (1.249) en el mes, esto se debe que la información de sexo, edad, régimen, estado civil y estrato, son tomados de los datos registrados en la afiliación del mismo.

En el mes analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron quienes radicaron el mayor número de PQRD con el 63,1% (738), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 35,4% (414).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 82,6% (966), cabe resaltar que el 93,4% de los afiliados a Savia Salud EPS en el mes de diciembre pertenecen a este régimen (1.587.742) de un total de (1.700.594) afiliados (Tabla 1).

**Tabla 1.** Descripción de las PQRD según las variables socio - demográficas afiliados Savia Salud EPS diciembre 2018.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
<b>Sexo</b>	Femenino	738	63,1
	Masculino	432	36,9
	Total sexo	1.170	100
<b>Grupo de edad</b>	< 1 año	8	0,7
	De 1 a 4 años	24	2,1
	De 5 a 14 años	61	5,2
	De 15 a 44 años	401	34,3
	De 45 a 59 años	262	22,4
	Mayores de 60 años	414	35,4
	Total grupo edad	1.170	100
<b>Régimen de salud</b>	Contributivo	204	17,4
	Subsidiado	966	82,6
	Total Régimen de salud	1.170	100
<b>Estado civil</b>	Casado	73	6,2
	Soltero	1.006	86,0
	Unión libre	21	1,8
	Viudo	4	0,3
	No reportado	58	5,0
	Otro	8	0,7
	Total estado civil	1.170	100,0
<b>Estrato</b>	1	592	50,6
	2	228	19,5
	3	19	1,6
	No Reportado	331	28,3
	Total estrato	1.170	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018.

Se identifica que el 1,1% (13) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron una PQRD en el mes de diciembre presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 0,8% (9) (Tabla 2).

**Tabla 2.** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS diciembre de 2018.

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	9	0,8
Psíquica	2	0,2
Sensorial	2	0,2
No reportada	1.157	98,9
<b>Total</b>	<b>1.170</b>	<b>100</b>

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018.

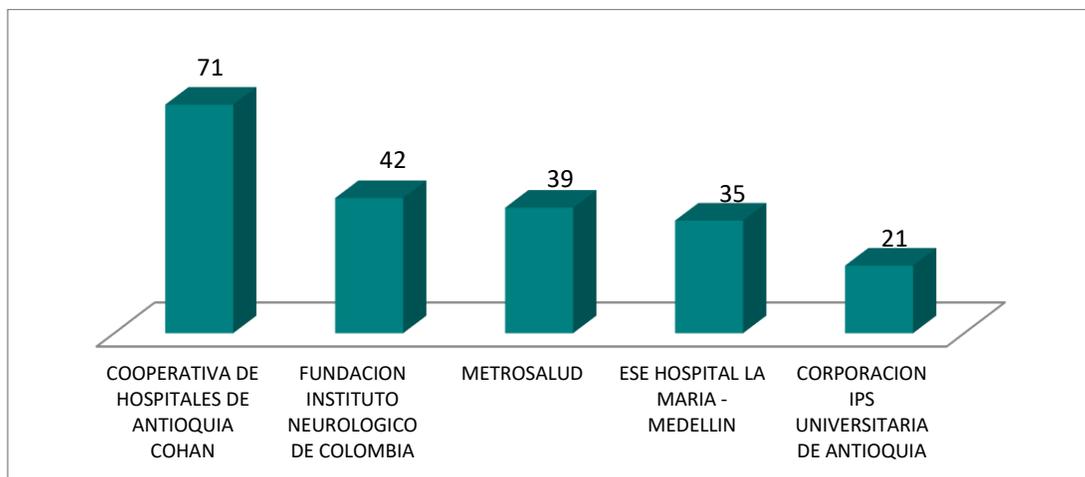
### PQRD por institución

La institución que presentó el mayor número de inconformidades en el mes de diciembre fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 71 casos registrados por la Atención al Ciudadano.

El segundo lugar lo ocupa la Fundación Instituto Neurológico de Colombia con el 9,2% (42), el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad para el acceso al asignación de citas de consulta médica especializada.

El tercer lugar lo ocupa la ESE Metrosalud con el 8,6% (39), el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general y especializada (gráfico 6).

**Gráfico 6.** Primeras cinco instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud diciembre 2018.

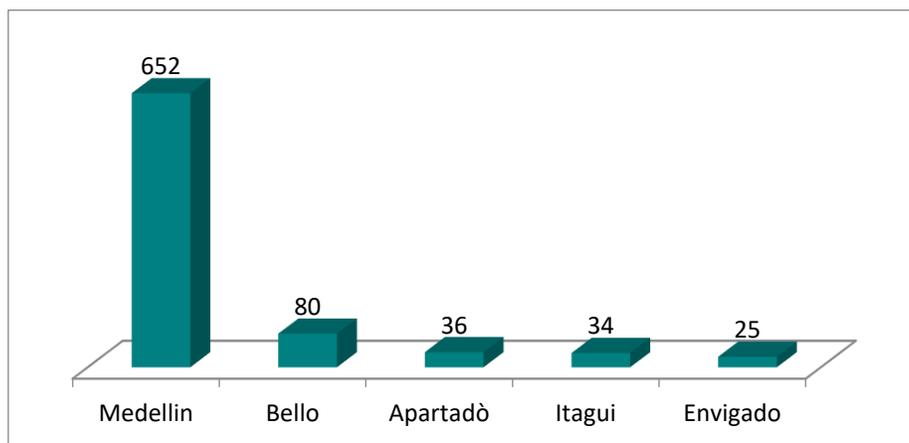


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018

## Municipios

Para el municipio de Medellín las principales causas de PQRD fueron por: Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y solicitud de autorización de servicios, es de anotar que en este municipio se concentra la mayor cantidad de afiliados de la EPS que corresponden al 30,8% ( 523.128) del total de la población afiliada en el mes de diciembre (1.700.594) también comprende una mayor demanda de servicios por la presencia de IPS de mayor complejidad (gráfico 7).

**Gráfico 7.** Primeros cinco municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018

## PQRD por ámbito

Las PQRD se clasifican de acuerdo al ámbito así:

- 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.
- Afiliación entre otras

El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

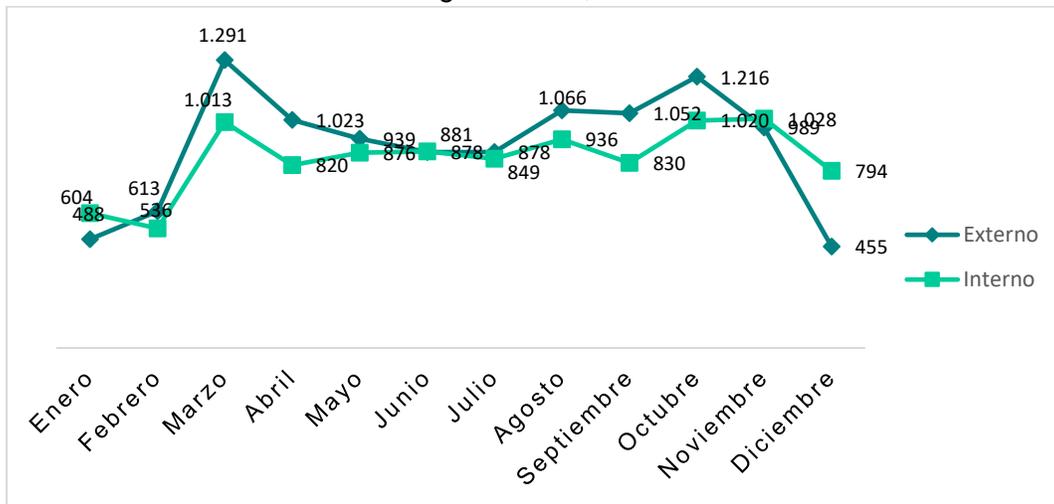
- Dispensación de medicamentos.

- Oportunidad en las citas médicas.
- Prestación del servicio en la IPS, entre otras.

En el mes de diciembre el 36,4%(455) de las PQRD radicadas en la EPS pertenecen al ámbito externo, la principal causa fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No PBS.

Para el ámbito interno se radicaron 794 PQRD (63,6%) la principal causa de PQRD fue la solicitud de autorización del servicio y solicitud de retiro de la EPS (gráfico 8).

**Gráfico 8. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2018.**

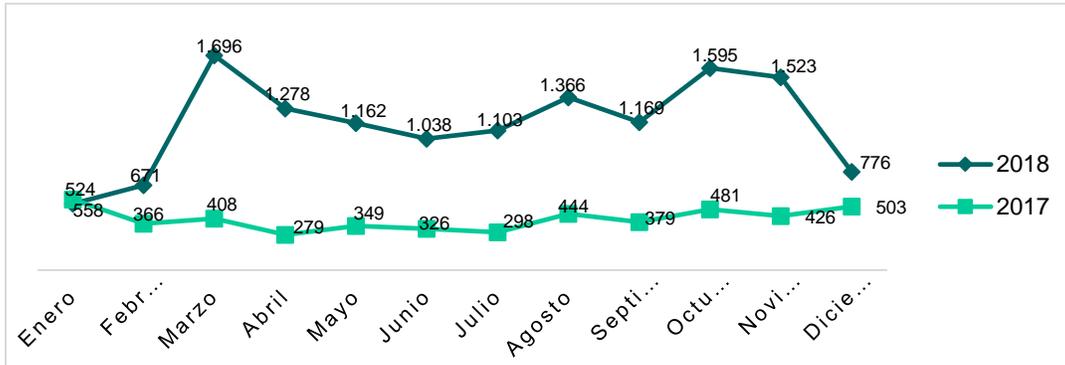


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018.

## Entidades

La Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el ente de vigilancia y control que radicó el mayor número de PQRD en el mes de diciembre con 776 casos que representan el 62,1% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS, este mes se tomaron todos los casos reportados por este entes como PQRD (gráfico 9).

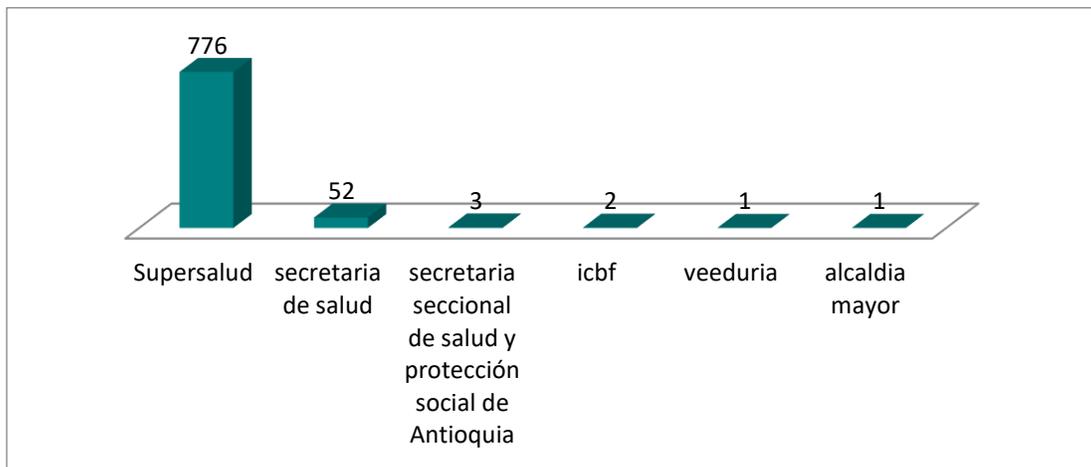
**Gráfico 9.** Comportamiento histórico PQRD Supersalud 2017-2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017- 2018.

Otros entes de vigilancia que reportaron PQRD en el mes analizado fue las secretarías de Salud y la seccional de salud con el 4,2%(52) y 0,2%(3) respectivamente (gráfico 10).

**Gráfico 10.** PQRD por entidades Savia Salud EPS diciembre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2018.

## Conclusiones

- En el motivo de **“falta de oportunidad en la asignación de las citas”**, para este mes, se observa una disminución de 55,4% con respecto al mes de noviembre donde se reportó 574.

- Se observa una disminución en la PQRD relacionadas con la entrega de medicamentos No PBS, 117 en noviembre comparado con 52 de diciembre.
- Con la estrategia de asignación de un autorizador en las oficinas de mayor afluencia de afiliados, se logra contener o evitar la recepción de PQRD en el mes de diciembre.

Revisó: AIGG,