

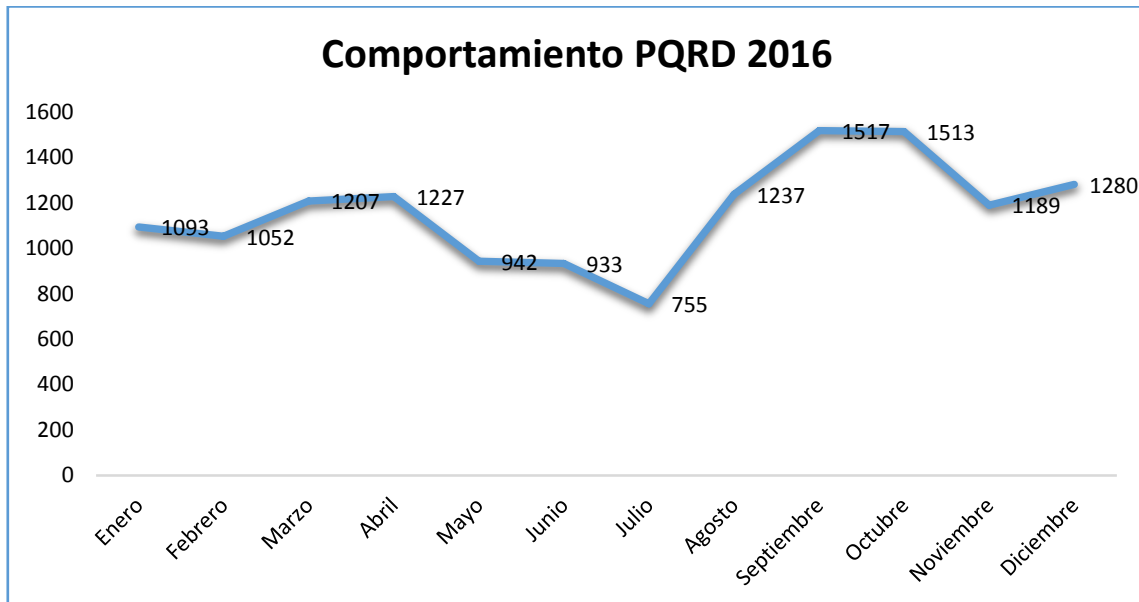
INFORME GENERAL PQRD Diciembre 2016

En el siguiente informe se presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el mes de diciembre en Savia Salud EPS, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, modulo Servicio al cliente con corte en la radicación del 6 de enero de 2017.

En el mes de diciembre se registraron 1280 PQRD, 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.

De acuerdo a los datos se observa un incremento del 7.1% en el número de PQRD radicadas en el mes diciembre con respecto al mes de noviembre (grafico 1).

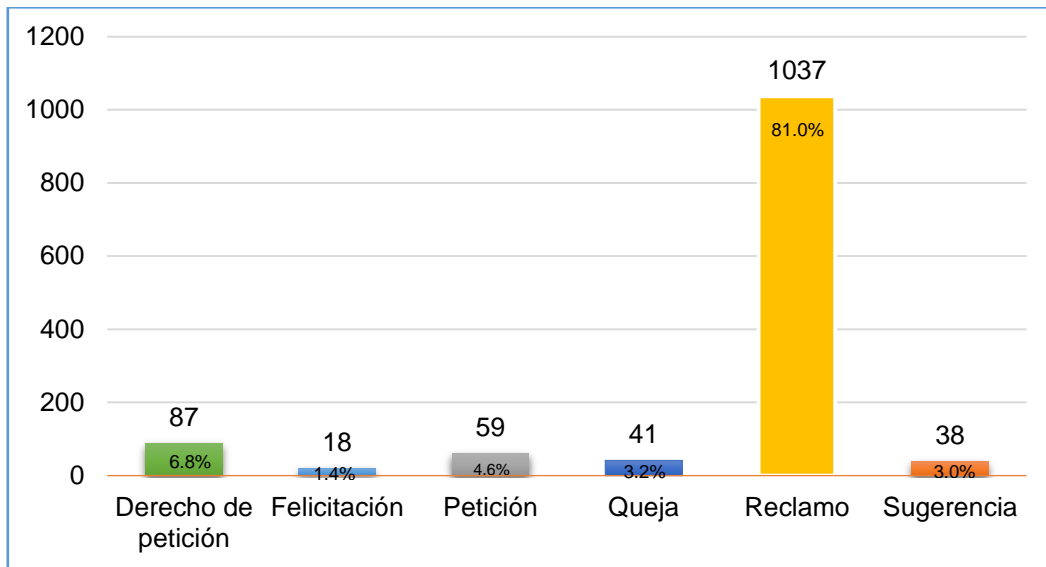
Gráfico 1. Comportamiento de radicación de PQRD Savia Salud EPS 2016.



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

El mayor porcentaje de PQRD que se radicaron en el mes de diciembre en Savia Salud EPS corresponden a reclamos con el 81.0% de los casos, seguido del derecho de petición (6.8%), petición (4.6%), queja (3.2%) sugerencia (3.0%), y felicitación (1.4%) (grafico 2).

Gráfico 2. Tipos PQRD, Savia Salud EPS diciembre 2016.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 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 diciembre de 2016 en Savia Salud EPS.

- 1) Para este mes, el primer canal de ingreso de PQRD fue por medio de la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) con 706 casos, la mayor manifestación corresponde al reclamo con el 99.4%, a diferencia del mes noviembre donde el principal canal fue el correo electrónico.
- 2) El segundo canal corresponde al correo electrónico donde se registraron 234 PQRD, de las cuales el 76.5% fueron reclamos.
- 3) El tercer canal lo ocupa el buzón con 114 PQRD, el reclamo fue la mayor manifestación con el 42.1%.
- 4) En el cuarto canal se ubican las PQRD que ingresaron por medio de sistema de gestión documental (Mercurio) con 107 casos, el derecho de petición ocupa el primer lugar con el 42.1%.
- 5) En el quinto lugar se ubica el Contact Center con 76 casos, la mayor manifestación corresponde a la petición con el 44.7%.
- 6) En la sexta y última posición se encuentra el punto de atención con 43 casos, la mayor manifestación fue el reclamo con el 72,1%

Cuadro 1. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS diciembre de 2016.

Tipo PQRD	Canal de recepción						
	n(%)						
	Buzón	Contact Center	Correo Electrónico	Mercurio	Página Web Supersalud	Punto de Atención	Total
Derecho de petición		6	36	45			87
Felicitación	17					1	18
Petición	2	28	15	8	1	5	59
Queja	10	8	3	11	3	6	41
Reclamo	48	34	179	43	702	31	1037
Sugerencia	37		1				38
Total	114	76	234	107	706	43	1280

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

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 diciembre suman en total 1240.

De acuerdo con los datos, de las 1240 PQRD radicadas por los usuarios afiliados a la EPS en el mes de diciembre, el 61.0% pertenecen al sexo femenino y el 39.0% restante al masculino.

Los usuarios > de 60 años son el grupo que mayor porcentaje de PQRD radicaron en el mes con el 37.7%, en segundo lugar se ubican los de 15 a 44 años (27.3%), y tercero de 45 a 59 años (24.8%).

Respecto al régimen de salud, se observa que el 91.9% de los usuarios que presentaron algún tipo de PQRD pertenecen al régimen subsidiado y el 8.1% restante al contributivo.

En relación al estado civil, los solteros son los que radicaron el mayor número de PQRD en el mes de diciembre con un 86.5% de los casos, seguido de los casados y no reportados con el 5.1% y 4.8% 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 en la EPS en el mes de diciembre con el 56.8%, seguido no reportado y nivel dos con el 20.4 % y 20.1% respectivamente (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 diciembre de 2016.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
sexo	Femenino	757	61,0
	Masculino	483	39,0
	Total	1240	100
Grupo de edad	< 1 de un año	15	1,2
	De 1 a 4 años	34	2,7
	De 5 a 14 años	77	6,2
	De 15 a 44 años	339	27,3
	De 45 a 59 años	308	24,8
	> 60 años	467	37,7
	Total	1240	100
Régimen de salud	Contributivo	100	8,1
	Subsidiado	1140	91,9
	Total	1240	100
Estado civil	Casado	63	5,1
	No Reportado	59	4,8
	Otro	7	0,6
	Soltero	1072	86,5
	Unión Libre	21	1,7
	Viudo	18	1,5
	Total	1240	100
Nivel del SISBEN	1	704	56,8
	2	249	20,1
	3	34	2,7
	No reportado	253	20,4
	Total	1240	100

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

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% (32) de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que presentaron alguna PQRD en el mes de diciembre presentan alguna discapacidad, de estos, el tipo que mayor porcentaje presenta es la física con el 43.8% (cuadro 3).

Cuadro 3 PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS diciembre de 2016.

Categoría	Tipo de discapacidad					Total
	Física	No aplica	Sin dato	Psíquica	Sensorial	
No		1208				1208
SI	14	6		8	4	32
Sin dato			40			40
Total	14	1214	40	8	4	1280

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

Entre los principales municipios con mayor número de PQRD radicadas en el mes de diciembre se encuentra Medellín con el 61.3%, 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 (4.5%) y Envigado (2,6%) respecto al mes de noviembre el municipio de Bello sigue ocupando el segundo lugar, en el tercer puesto cambia Apartadó por Envigado en diciembre (cuadro 4).

Cuadro 4. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2016.

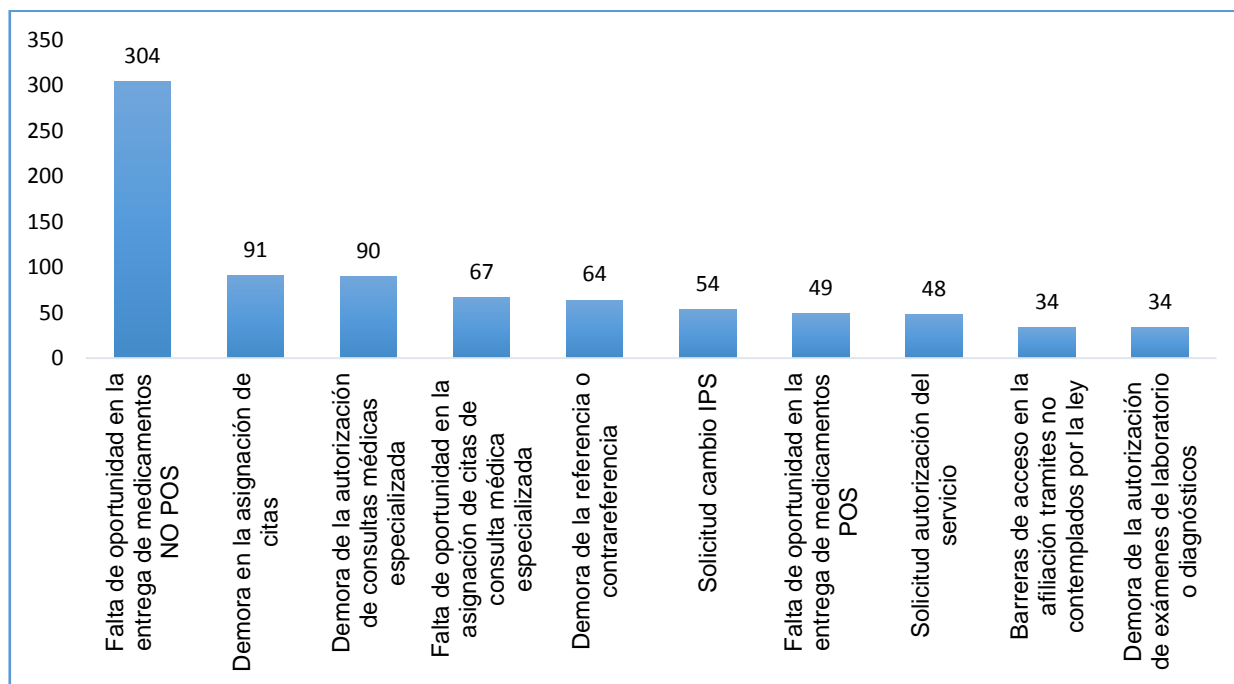
Municipio	Tipo de PQRD						Total	Porcentaje
	Derecho de petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Medellin	39	2	36	32	668	8	785	61,3
Bello	3		1	1	50	2	57	4,5
Envigado	2	2	1		22	6	33	2,6
Itagui		3	1	1	25	3	33	2,6
Apartado	4		1		21	3	29	2,3
Caucasia	5		1		16		22	1,7
Carepa	5		1		9	3	18	1,4
Marinilla	1			1	11	1	14	1,1
Puerto berrio	1				12		13	1,0
Andes	1			1	10		12	0,9
Reso	26	11	17	5	193	12	264	20,6
Total	87	18	59	41	1037	38	1280	100

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

La primera causa de las PQRD en el mes de diciembre es *la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS* con el 23,8% (304), a diferencia del mes noviembre donde la primera causa se debió a la solicitud de cambio de IPS.

En segundo y tercer lugar se encuentra *demora en la asignación de citas* 7.1%(91) y *demora de la autorización de consultas médicas especializada* 7.0%(90) (grafico 3).

Grafico 3. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2016.



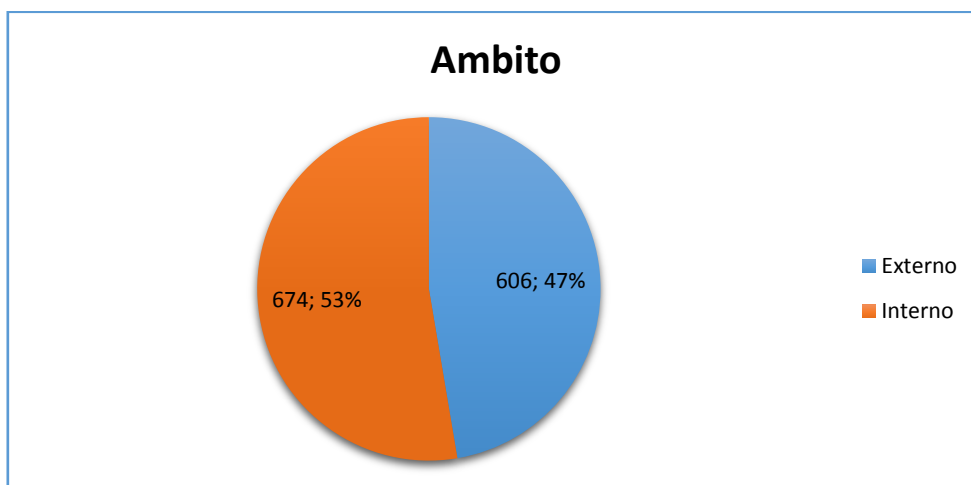
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2016.

De las 1280 PQRD radicadas en el mes de diciembre, el 53,0% corresponden al ámbito interno (674) y el 47.0% restante al externo (606).

A pesar de que la primera de PQRD es la *falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS* que pertenece al ámbito externo al igual que la demora en la asignación de citas, la sumatoria de las causas del ámbito interno, es superior al externo. (grafico 4).

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

Grafico 4. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS diciembre 2016.



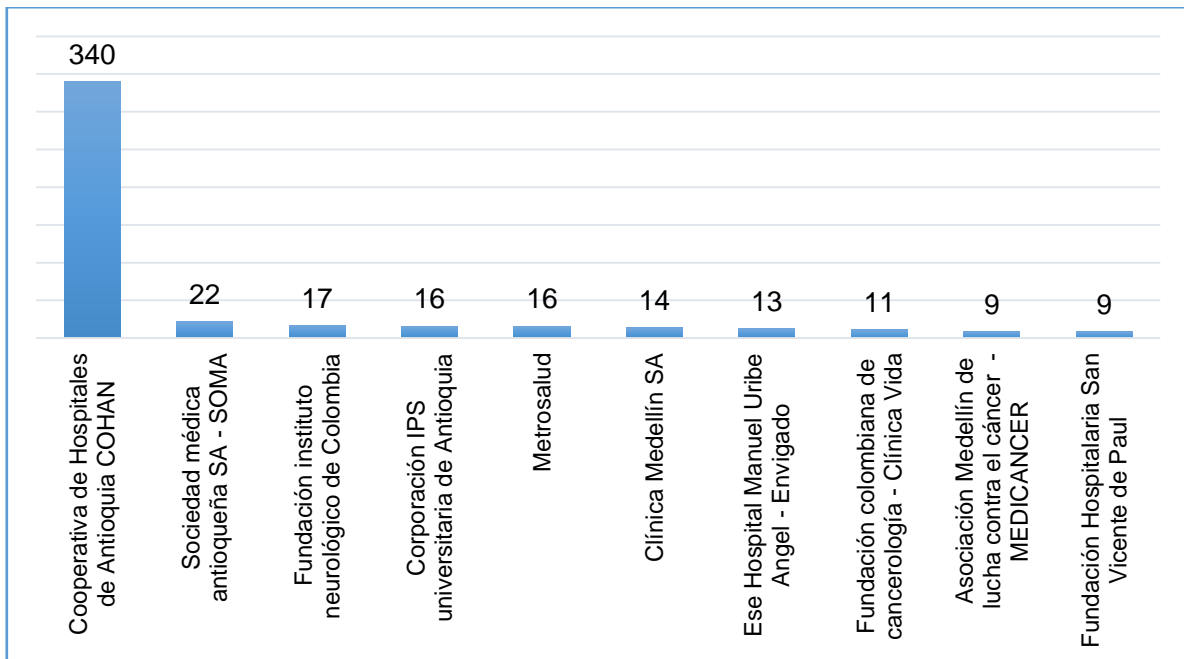
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2016.

PQRD externas

La primera institución externa con el mayor número de PQRD radicadas en el mes de diciembre es la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 340 casos, los cuales representan un 56.1% de las PQRD externas.

En segundo lugar, se ubica Sociedad Médica Antioqueña SA SOMA (3,6%) y en tercero fundación instituto neurológico de Colombia (2,8%) (Grafico 5).

Grafico 5. Diez primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud EPS diciembre 2016.



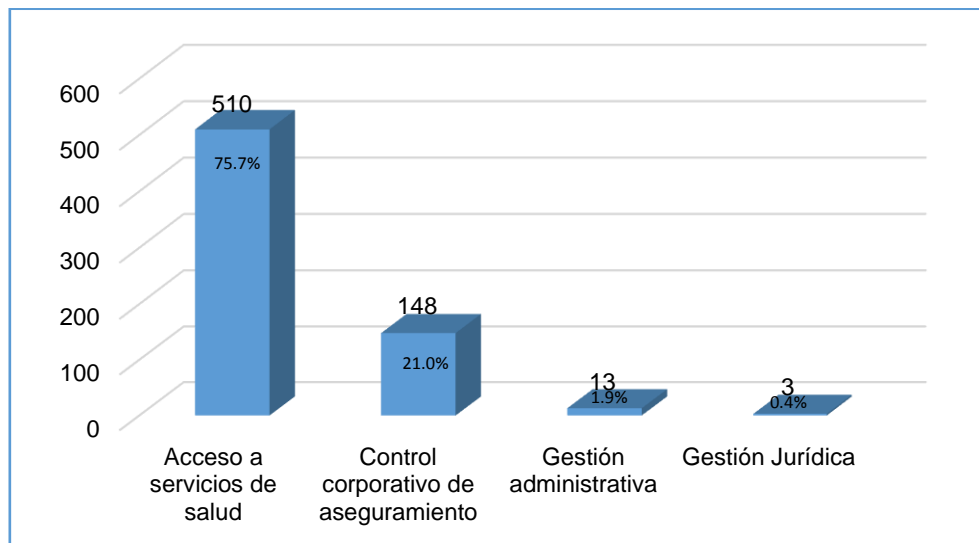
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2016.

PQRD internas

El área que presentó el mayor número de PQRD en el mes de diciembre fue Acceso a servicios de salud con el 75.5% de los casos.

El segundo lugar lo ocupa Control corporativo de aseguramiento 21,8% tercero, Gestión administrativa (2.2%) y por ultimo Gestión Jurídica con el 0.4% (grafico 6).

Grafico 6. PQRD por área Savia Salud EPS diciembre 2016.



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

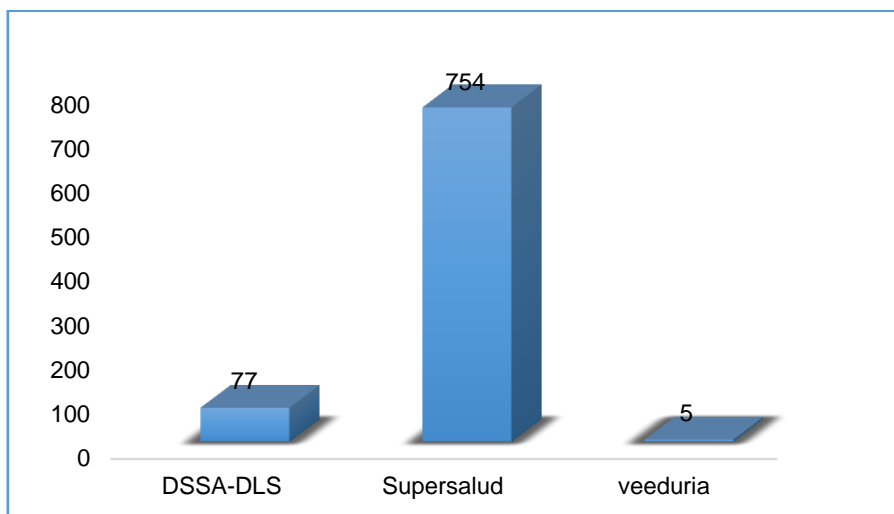
Entidades

En el mes de diciembre se radicaron 836 PQRD que ingresaron a través de diferentes entidades, el mayor número ingresó por Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) con 754 casos respecto al mes de noviembre (304) se aumentó en 59,7%, la principal causa es *la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS* (33,3).

En segundo lugar se encuentra Dirección Seccional de Salud y Secretarías de Salud Municipales con 77 (9.2%) el principal motivo de PQRD es *la Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada* (19.5%)

En tercer lugar se ubica la veeduría con el 0.6%, la principal causa PQRD es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS (grafico 11).

Grafico 7 PQRD por entidades Savia Salud EPS diciembre 2016.



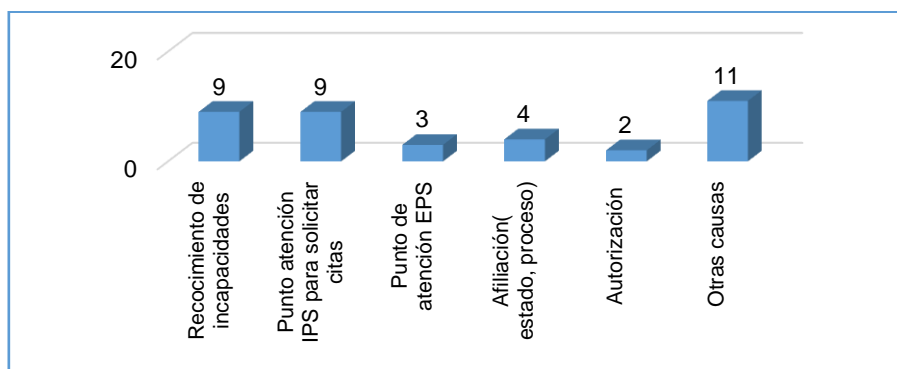
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS diciembre 2016.

Del total de PQRD que ingresaron a la EPS en el mes de diciembre, el 26.6% se les dio respuesta y el 73,4% restante se encuentran en estudio en espera de respuesta pendiente de entrega de medicamento o asignación de citas (Cuadro 8)

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

En el interno el mayor porcentaje se relaciona con el reconocimiento de incapacidades, proceso y estado de afiliación y puntos de atención de la EPS y en el externo punto de atención de las IPS (grafico 12)

Grafico 8. Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS diciembre 2016



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

Conclusiones

- El porcentaje de radicación de PQRD de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) aumentó en 59, 7% en el mes de diciembre en relación al mes de noviembre.

- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) sigue siendo la institución que más PQRD recibe 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
- El porcentaje de cumplimiento del indicador de respuesta a las PQRD menor a 15 días paso de 51,0% en el mes de noviembre a 22.3% en el mes de diciembre, siendo la meta de cumplimiento es del 90% debido a:
 - Se incrementó sustancialmente las PQRD de la Supersalud
 - Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS que no permite cerrar de manera oportuna la PQRD.
 - Falta de oportunidad de asignación de citas de la Red.

Elaboró: María Yesenia Perea
Analista atención al Ciudadano
Revisó: AIGG