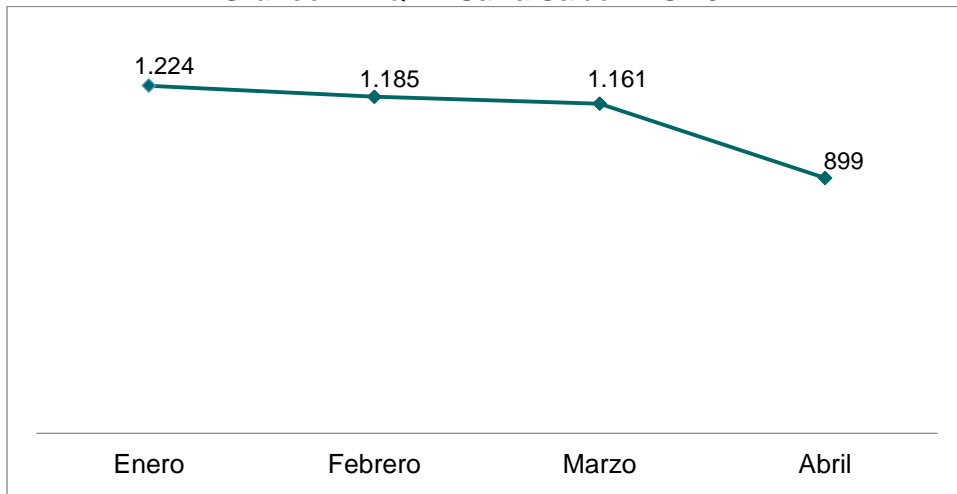


INFORME GENERAL PQRD Abril 2017

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el mes de abril, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, módulo Servicio al cliente con corte en la radicación del 10 de mayo de 2017.

En abril se radicaron 899 PQRD para un total de 4.469 en el año, con un comportamiento descendente en el número de casos, el mes más bajo es abril con 899 el cual representa una disminución del 22,5% respecto al mes de marzo (gráfico 1).

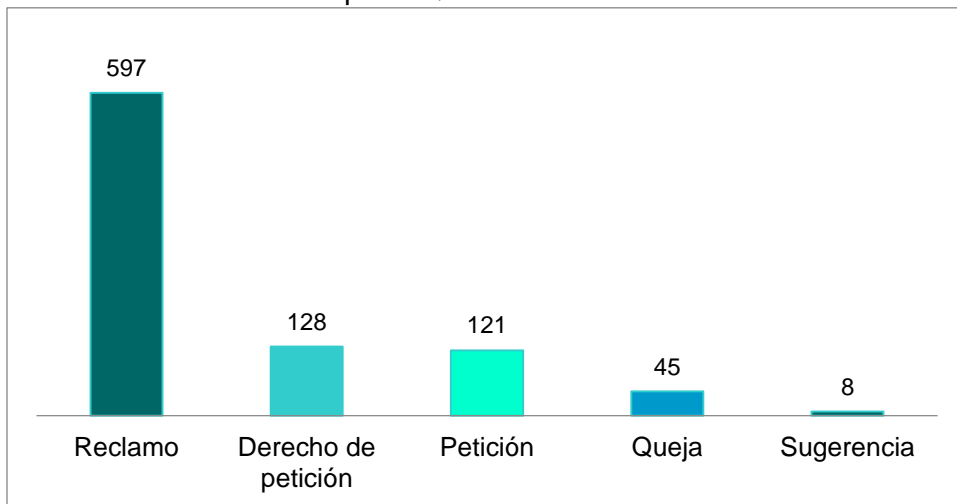
Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2017



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

El reclamo fue el tipo de PQRD de mayor radicación en el periodo enero-abril de 2017 con un total de 3.179 casos, el porcentaje en abril fue de 66,4% (597), en segundo y tercer lugar se ubicó el derecho de petición y petición con el 14,2%(128) y 13,5%(121) respectivamente (gráfico 2).

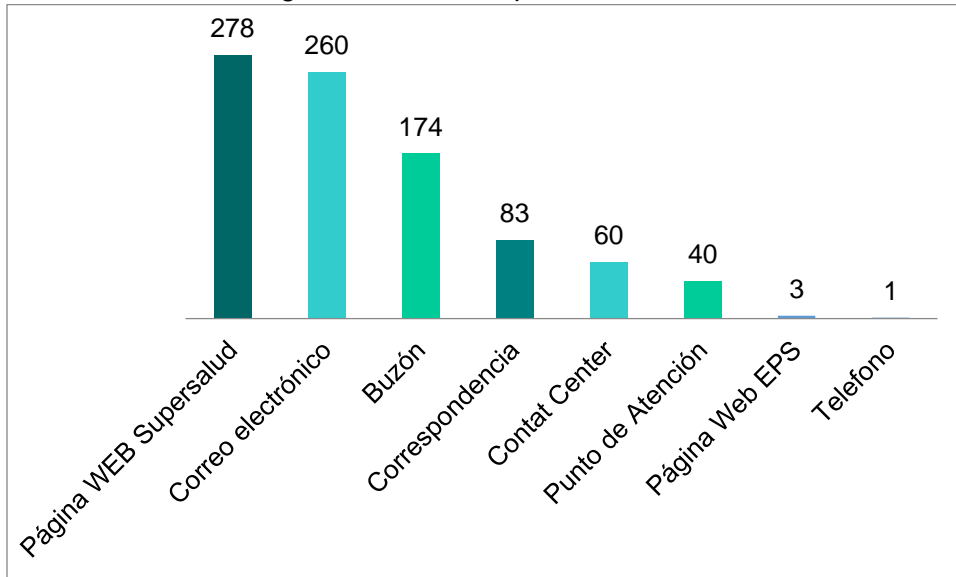
Gráfico 2. Tipos PQRD Savia Salud EPS 2017



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

La página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el principal canal de recepción de PQRD en el periodo enero-abril de 2017 con 1.375 casos, en abril el porcentaje de radicación fue del 30,9%(278), en segundo lugar se ubicó el correo electrónico con 28,9%(260) (gráfico 3).

Gráfico 3. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS abril 2017



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

En el análisis de las variables socio-demográficas se identificó que los usuarios del sexo femenino fueron los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 64,0% de los casos, por grupo de edad, los mayores de 60 años con el 35,3%, seguido por el grupo de 15 a 44 años con el 29,5%.

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al régimen subsidiado son los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el mes con el 88,6% de los casos, respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,1%.

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 el mes con el 55,6%, siguiendo el nivel dos con el 27,7% (Cuadro 1).

Cuadro 1. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas abril 2017.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
Sexo	Femenino	533	64,0
	Masculino	300	36,0
	Total sexo	833	100
Grupo de edad	< 1 año	9	1,1
	De 1 a 4 años	21	2,5
	De 5 a 14 años	41	4,9
	De 15 a 44 años	246	29,5
	De 45 a 59 años	222	26,7
	> 60 años	294	35,3
	Total grupo edad	833	100
Régimen de salud	Contributivo	95	11,4
	Subsidiado	738	88,6
	Total Régimen de salud	833	100
Estado civil	Casado	56	6,7
	Soltero	709	85,1
	Unión libre	24	2,9
	Viudo	7	0,8
	No reportado	31	3,7
	Otro	6	0,7
Nivel del SISBEN	1	463	55,6
	2	189	22,7
	3	7	0,8
	No Reportado	174	20,9
	Total Nivel del SISBEN	833	100

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

Adicional a la información demográfica presentada anteriormente, se agrega la variable de discapacidad con el objetivo conocer y fortalecer la atención de nuestros afiliados, a partir de ésta se identifica que el 1,6% (13) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el mes de abril presentan algún tipo de discapacidad, de éstas la que predominó fue la discapacidad física con el 69,2% (cuadro 2).

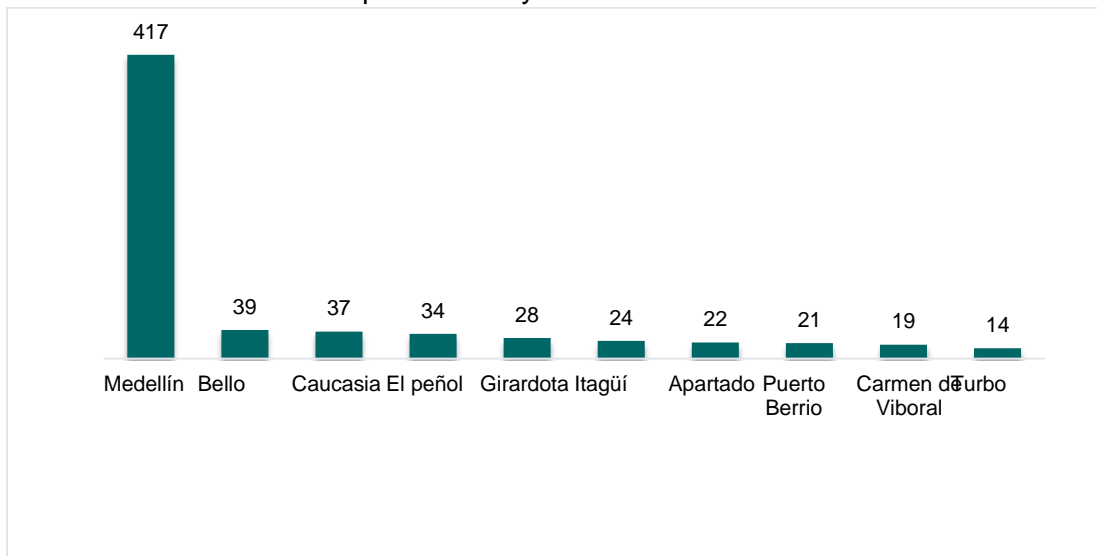
Cuadro 2 PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS abril de 2017.

Tipo	No	Si	Total	Porcentaje
Física		9	9	1,1
Psíquica		3	3	0,4
Sensorial		1	1	0,1
No aplica	819	1	820	98,4
Total	819	14	833	100

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

Medellín fue el primer municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el mes de abril de 2017 con el 46,4%, en segundo y tercer lugar se encuentra Bello y Caucasia con el 4,3% y 4,1% respectivamente (gráfico 4).

Gráfico 4. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS abril 2017



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

El reclamo es el tipo de PQRD con mayor número de radicación en el mes de abril entre los diez primeros municipios con el mayor número mayor PQRD, a excepción del Peñol donde predominó la petición por falta de personal administrativo (gestores) y Girardota por la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (cuadro 3).

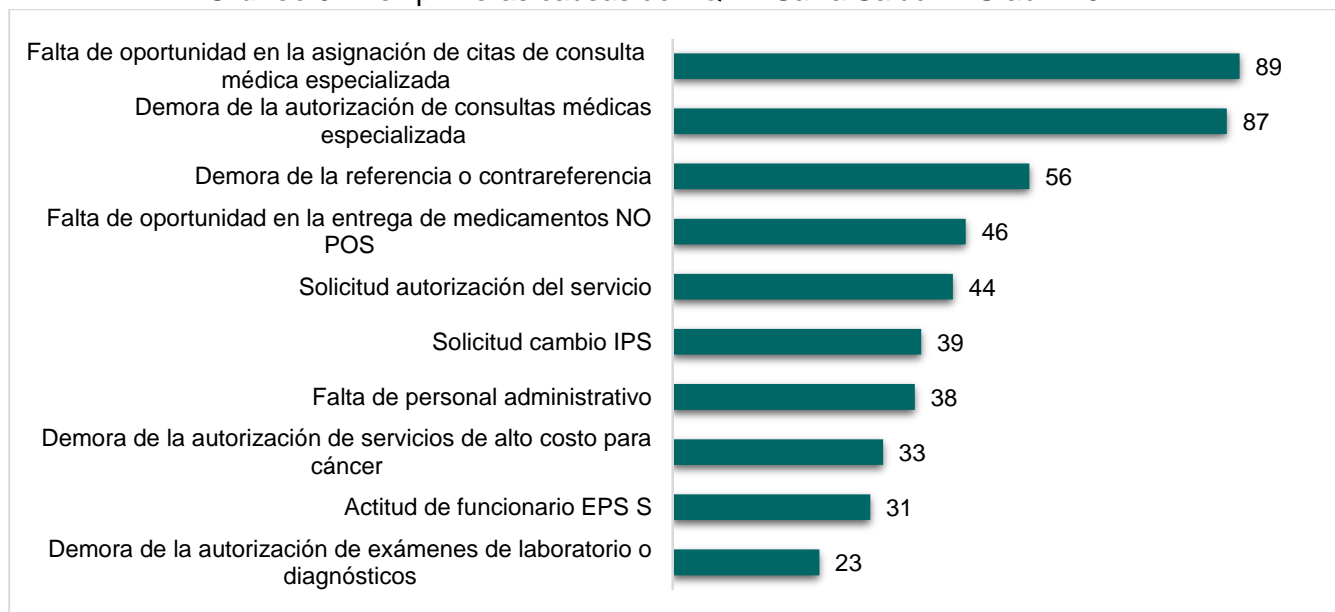
Cuadro 3. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS abril 2017

Municipio	Tipo de solicitud					Total	Porcentaje
	Derecho de petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Medellín	67	20	29	299	2	417	46,4
Bello	2	4	1	32		39	4,3
Caucasia	5	7		24	1	37	4,1
El peñol	1	32		1		34	3,8
Girardota		23		5		28	3,1
Itagüí	1	4		18	1	24	2,7
Apartado	6			16		22	2,4
Puerto Berrio	3	1		17		21	2,3
Carmen de Viboral	3			16		19	2,1
Turbo	1			13		14	1,6
Municipios restantes	39	30	15	156	4	244	27,1
Total	128	121	45	597	8	899	100

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

La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada fue la primera causa de PQRD en el mes de abril con el 9,9%(89) de los casos, en el primer trimestre este lugar lo ocupaba la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS, en abril pasó al cuarto lugar (gráfico 5).

Gráfico 5. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS abril 2017.



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

Las PQRD del ámbito interno son las radicadas directamente a la EPS y están relacionadas con las actividades propias de la EPS tales como:

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

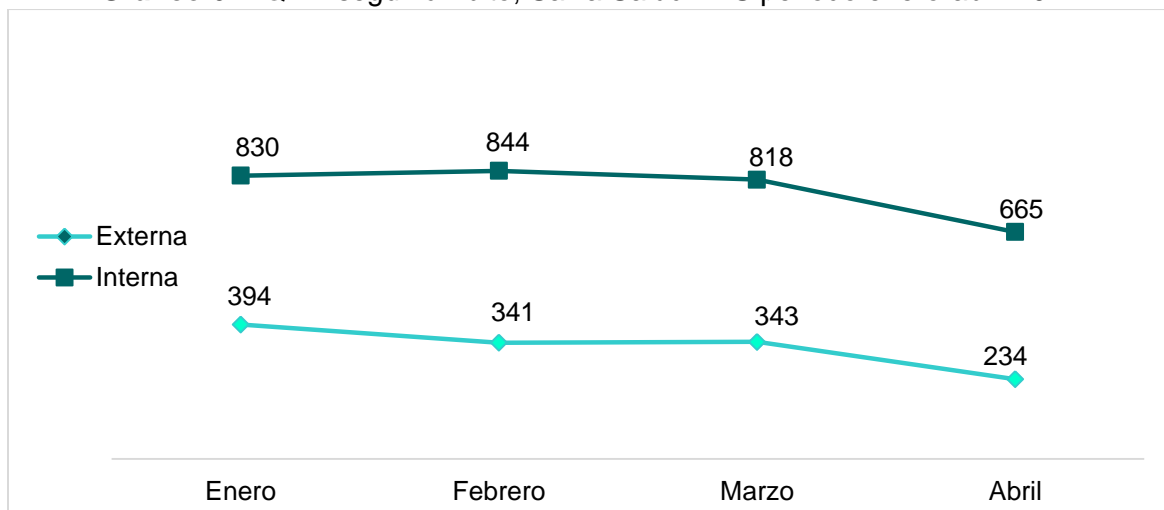
En el mes de abril el 74,0% de las PQRD pertenecen al ámbito interno, la principal causa fue la demora de la autorización de consulta médica especializada y la solicitud de autorización del servicio, estas mismas causas fueron las que predominaron en el primer trimestre del 2017.

En el ámbito externo están las PQRD radicadas a otros actores del sistema, las cuales están relacionadas con las actividades o competencias de las instituciones o IPS tales como:

- Dispensación de medicamentos.
- Oportunidad en las citas médicas.
- Prestación del servicio en la IPS.

Para el ámbito externo, la causa que ocupó el primer lugar fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, seguido de la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS esta última ocupaba el primer lugar en los meses anteriores.

Gráfico 6. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS periodo enero-abril 2017



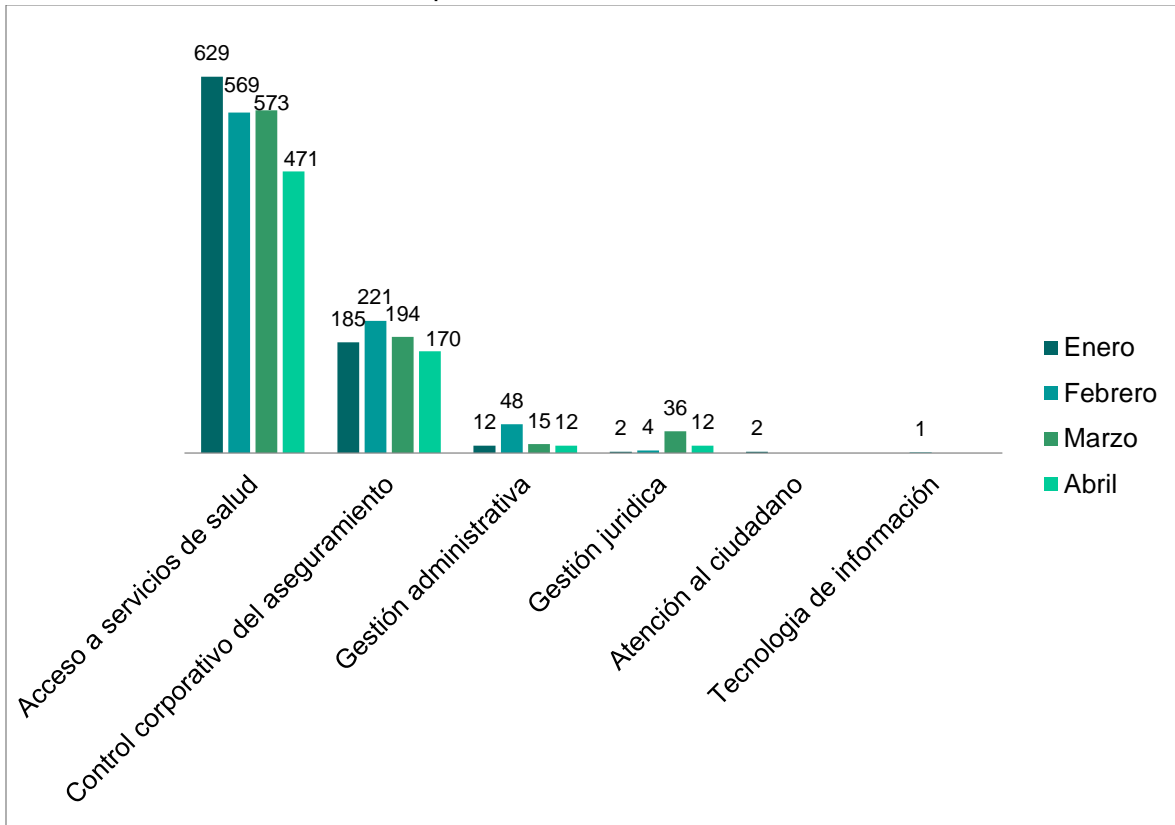
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2017.

PQRD internas

Acceso a servicios de salud es el área que presentó el mayor número de PQRD radicadas en el periodo enero-abril con 2.242, en abril obtuvo un porcentaje de 52,2% (471).

El segundo lugar lo ocupa Control Corporativo del Aseguramiento con 170 casos representan el 18,9% y el tercero Gestión administrativa 1,3% (12) (gráfico 7).

Gráfico 7. PQRD por área Savia Salud EPS enero-abril 2017



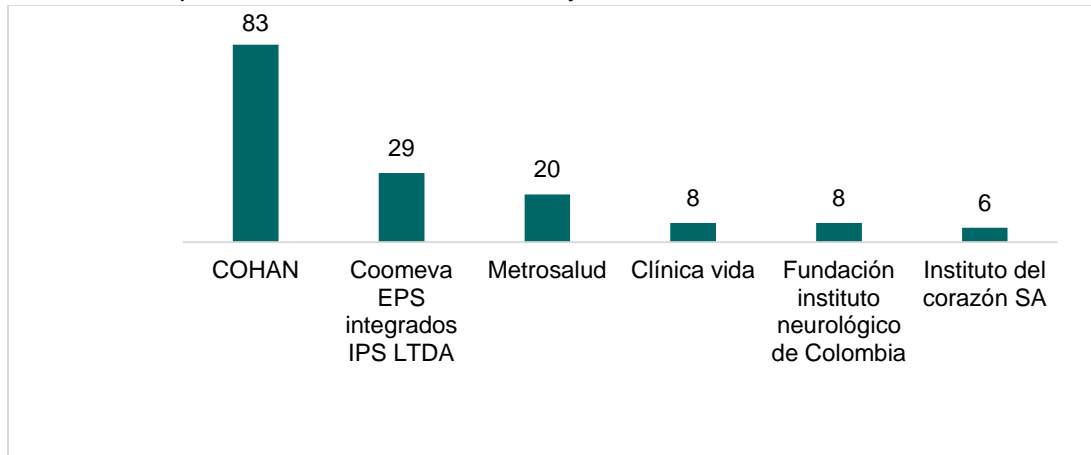
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2017.

PQRD externas

La institución que presentó el mayor número de PQRD en el mes de abril de 2017 fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 83 casos, los cuales representan el 35,5% de las 234 PQRD externas, la principal causa es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

La segunda institución es Coomeva EPS integrados IPS LTDA con el 12,4% (29) la principal causa fue la falta de oportunidad en la asignación de citas oftalmológicas y en tercer lugar Metrosalud con el 8,5%(20) por la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general (gráfico 8).

Gráfico 8. Cinco primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud abril 2017.

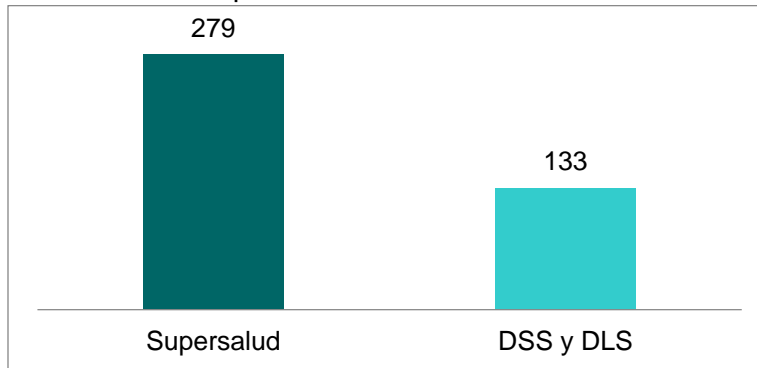


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2017.

Entidades

A través de los entes de vigilancia y control ingresaron 412 casos en el mes de abril, de los cuales el 67,7% (279) ingresaron por la Supersalud y su principal causa fue la demora de la autorizaciones de consulta médica especializada; seguido de la Dirección Seccional de Salud y Secretarías Locales de Salud con 133 PQRD la principal causa la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 9).

Gráfico 9. PQRD por entidades Savia Salud EPS abril 2017.



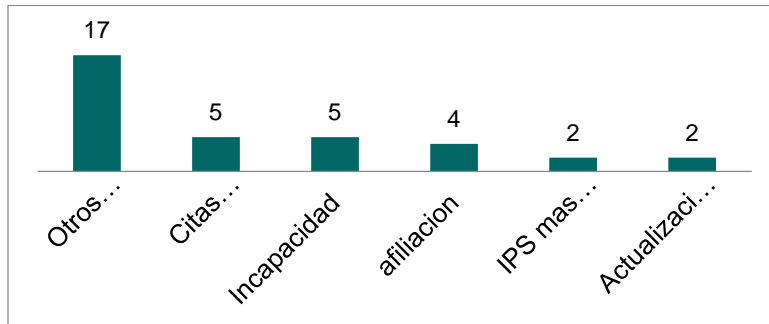
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2017.

Solicitud de información

Adicional a las PQRD ingresadas al aplicativo, también se registraron 35 solicitudes de información de carácter interno y externo:

- En el interno la mayor solicitud de los usuarios hace referencia al pago y transcripción de incapacidades, seguido de la solicitud de certificados y estados de afiliación.
- En ámbito externo solicitan información sobre los puntos de atención y citas en las IPS (gráfico 10).

Gráfico 10. Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS abril 2017.



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

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