

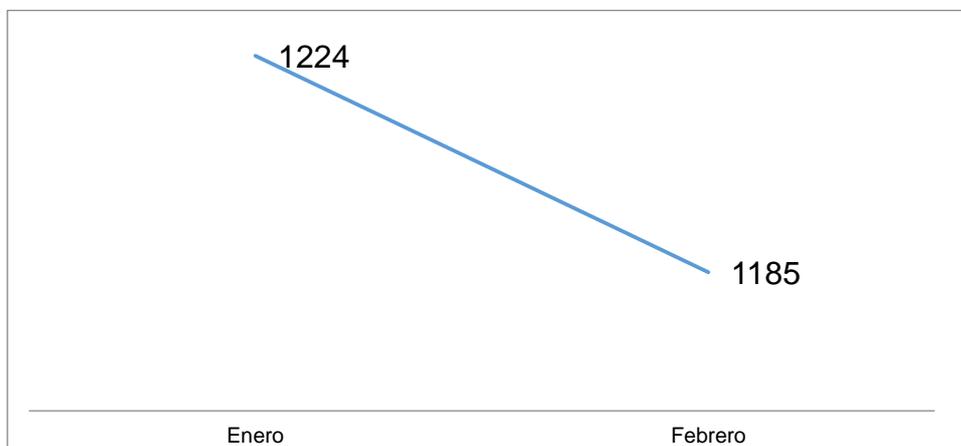
INFORME GENERAL PQRD Febrero 2017

El siguiente informe se presenta descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el mes de febrero 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 10 de marzo 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 febrero se registraron un total de 1.185 PQRD, lo que representa una disminución del 3.2% de casos de este mes respecto al mes de enero (1.224) (gráfico 1)

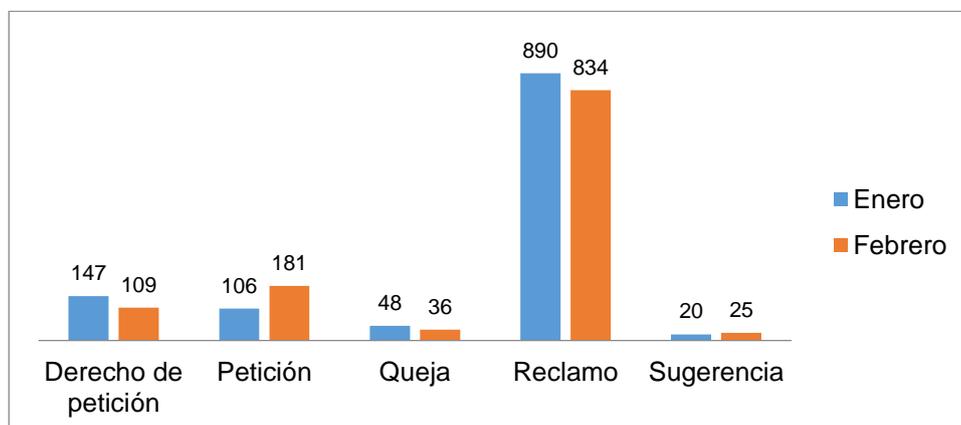
Gráfico 1. Comportamiento de la radicación de PQRD Savia Salud EPS 2017.



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

El reclamo fue el tipo de PQRD que mayor porcentaje de radicación presentó en los meses de enero y febrero, en este último obtuvo un porcentaje de 70.4% de los casos, en segundo y tercer lugar se ubican la petición y derecho de petición y petición con el 15.3% y 9.2% respectivamente (gráfico 2).

Gráfico 2. Tipos PQRD Savia Salud EPS enero- febrero 2017



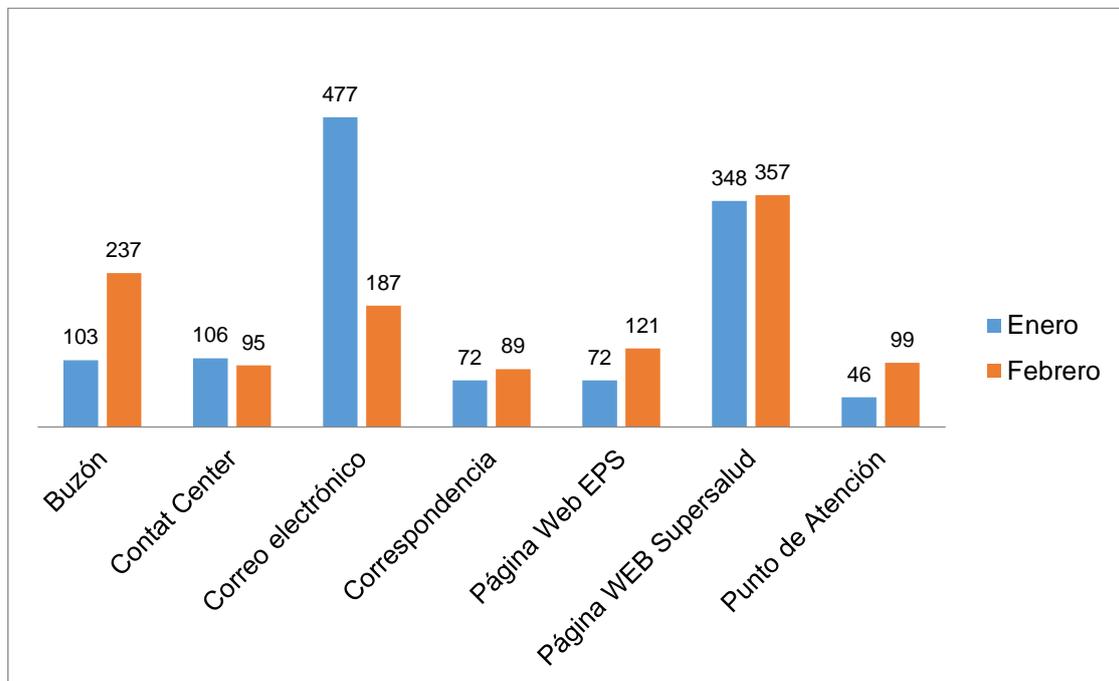
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2017.

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

A diferencia del mes de enero donde el primer canal de recepción lo ocupó el *correo electrónico*, en febrero este cambia a tercer lugar y la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) sube al primer puesto con el 30.1% de las PQRD ingresadas en este mes.

El buzón de sugerencia pasa del cuarto lugar en el mes de enero al segundo en febrero con el 20.0%(237) de las PQRD radicadas y tercero correo electrónico como se mencionaba anteriormente con el 15.8%(187) (gráfico 3)

Gráfico 3. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS bimestre enero- febrero 2017



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

El análisis de las variables sociodemográficas sólo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que radicaron alguna PQRD, en el mes de febrero suman en total 1142.

Respecto al sexo, en el bimestre enero-febrero, las mujeres fueron las que radicaron el mayor número de PQRD con el 60.1% de los casos.

Los usuario mayores de 60 años son el grupo que mayor porcentaje de PQRD radicaron en ambos meses con el 32.6%, en segundo lugar se ubican los de 15 a 44 años (30.4%), y tercero de 45 a 59 años (25.0%)

Respecto al régimen los usuarios que pertenecen al subsidiado son los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el bimestre (86.8%).

En relación al estado civil, los solteros ocupan el primer lugar en radicaron en ambos meses con el 85.1% de los casos, seguido de los casados y no reportados con el 5.6% y 4.9% 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 el bimestre con el 58.2%, seguido no reportado y nivel dos con el 20.2 % y 19.3% 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 2017.

Variable	Categoría	Mes		Total	Porcentaje
		Enero	Febrero		
Sexo	Femenino	701	706	1399	60,1
	Masculino	494	436	928	39,9
	Total	1195	1142	2327	100
Grupo de edad	< 1 año	12	9	21	0,9
	De 1 a 4 años	90	21	111	4,8
	De 5 a 14 años	65	80	145	6,2
	De 15 a 44 años	349	360	708	30,4
	De 45 a 59 años	284	304	582	25,0
	> 60 años	395	368	759	32,6
	Total grupo de edad	1195	1142	2327	100
Régimen de salud	Contributivo	154	155	307	13,2
	Subsidiado	1041	987	2020	86,8
	Total régimen	1195	1142	2327	100
Estado civil	Casado	68	63	131	5,6
	Soltero	1017	986	1993	85,6
	Unión Libre	26	22	48	2,1
	Viudo	10	7	17	0,7
	No Reportado	66	49	115	4,9
	Otro	8	15	23	1,0
	Total estado civil	1195	1142	2327	100
Nivel del SISBEN	1	712	646	1355	58,2
	2	225	229	448	19,3
	3	26	29	54	2,3
	No Reportado	232	238	470	20,2
	Total Nivel del SISBEN	1195	1142	2327	100

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

Adicional a la información demográfica 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 2.3% (26) de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el mes de febrero presentan alguna discapacidad, el tipo que mayor porcentaje presento fue la Psíquica (cuadro 2).

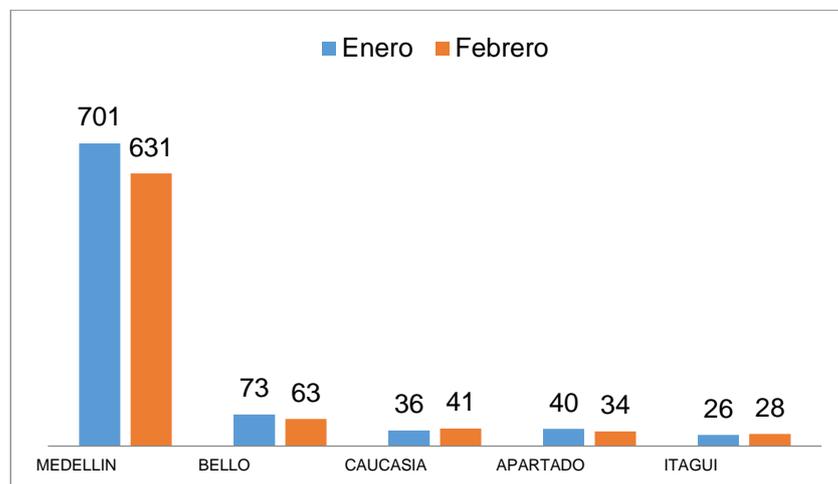
Cuadro 2 PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS de 2017.

MES	CATEGORÍA	FÍSICA	PSÍQUICA	SENSORIAL	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
FEBRERO	SI	8	9	7	2	26	2,3
	NO				1116	1116	97,7
	Total febrero	8	9	7	1118	1142	100

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

El primer municipio con mayor número de PQRD radicadas en los meses de enero y febrero fue Medellín con el 53.3%, 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 y Apartadó en el mes de enero, en febrero cambia Apartadó por Caucasia en el tercer puesto (gráfico 4).

Gráfico 4. Primeros cinco municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS bimestre enero- febrero 2017



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

En el mes de febrero, el reclamo es el tipo de PQRD mayor número de radicación entre los cinco primeros municipios a excepción de Caucasia donde predomino la petición (cuadro 3).

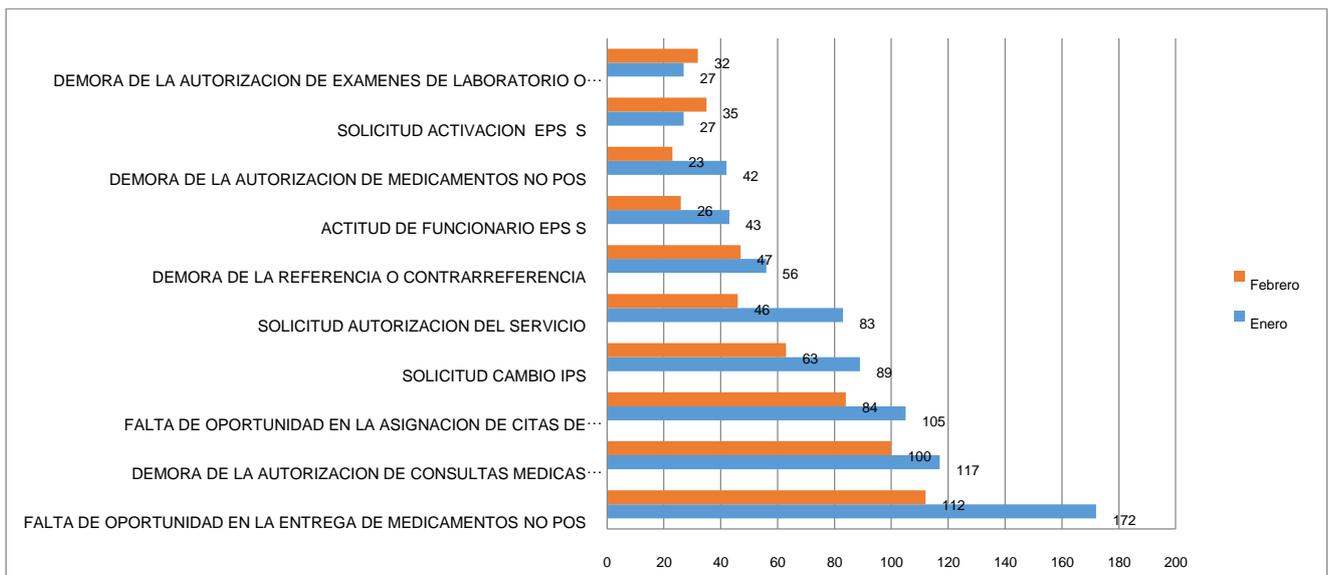
Cuadro 3. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS Febrero 2017.

Municipio	Derecho de petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	Porcentaje
Medellín	62	66	24	462	17	631	53,2
Bello	2	17		41	3	63	5,3
Caucasia	6	18	1	16		41	3,5
Puerto Berrio	1	16		21		38	3,2
Apartado	3	1		30		34	2,9
Itagüí	1	2	1	23	1	28	2,4
Carepa		14		9	2	25	2,1
Envigado	1	6		11	1	19	1,6
Girardota		6	1	10		17	1,4
Chigorodo	1			12		13	1,1
Municipios restantes	32	35	9	199	1	276	23,3
Total	109	181	36	834	25	1185	100

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

Al igual que en el mes de enero, la primera causa de la PQRD en el mes de febrero es la “falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS” con el 9.5% (112), en el segundo es la “demora de la autorización de consultas médicas especializada” 8.4%(100) y en tercer lugar “Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada” 7.1%(84) (gráfico 5).

Gráfico 5. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS bimestre enero - febrero 2017.



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

De acuerdo a los datos, el ámbito interno es que mayor porcentaje de radicación presentó con el 68.0% (830) para el mes de enero y 71.2%(844) en febrero.

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

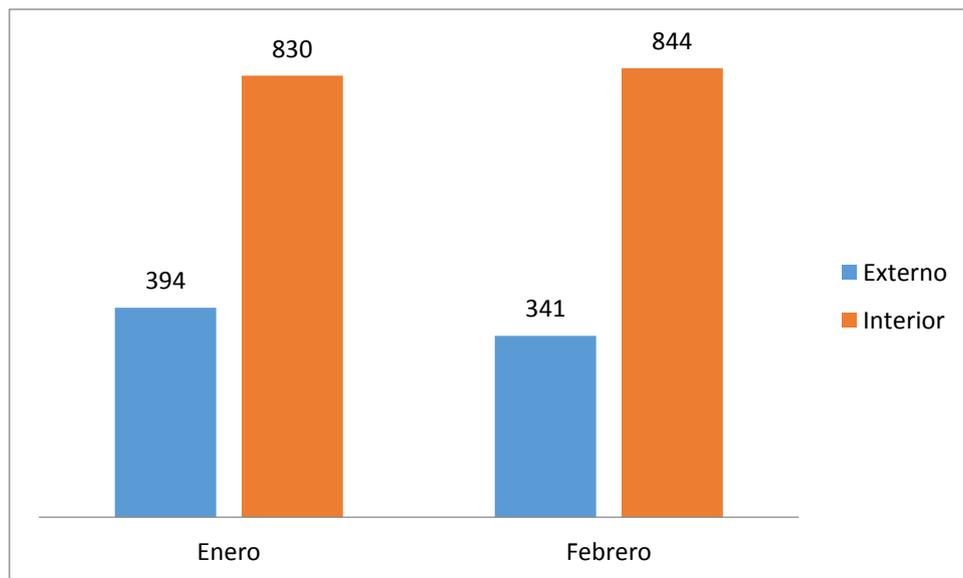
Las PQRD del ámbito interno están relacionadas con las actividades propias de la EPS tales como:

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

El ámbito externo está relacionado con las actividades o competencias de las instituciones o IPS tales como:

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

Gráfico 6. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS bimestre-febrero 2017.



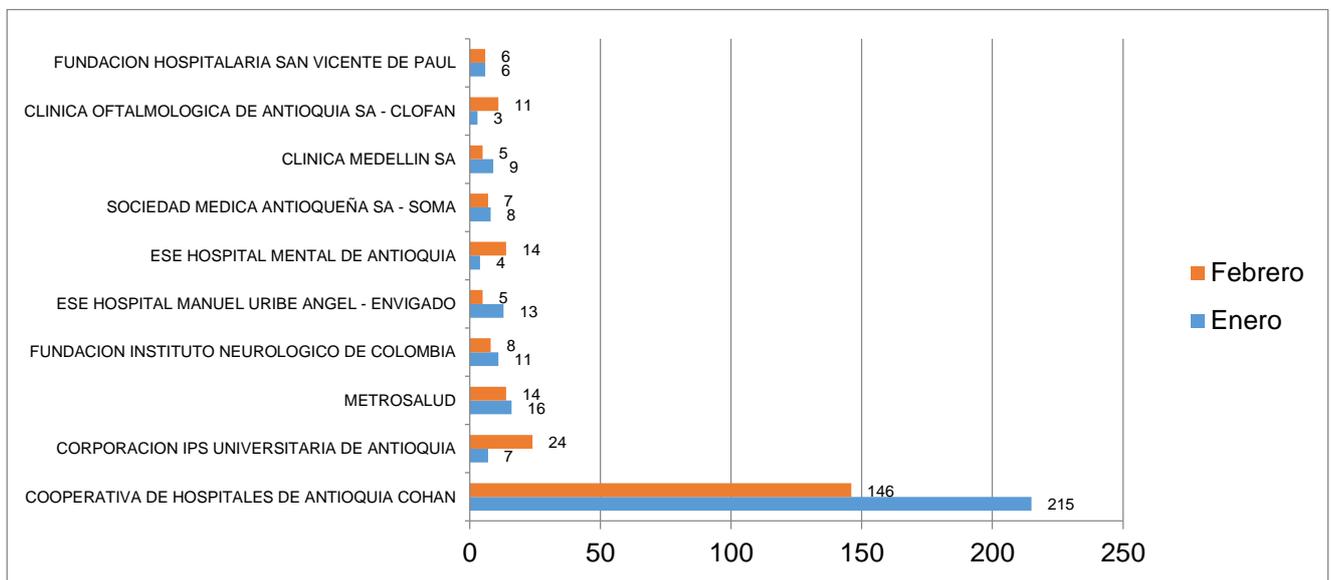
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2017.

PQRD externas

La primera institución externa con el mayor número de PQRD radicadas en los meses de enero y febrero es la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 361 casos, los cuales representan un 49.0% de las PQRD externas en el bimestre, la principal causa es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En segundo lugar en el mes de febrero, se ubica la Corporación IPS universitaria de Antioquia (7.0%) y Ese Hospital Mental de Antioquia en tercer lugar (4.1%) al contrario del mes de enero donde METROSALUD y Hospital Manuel Uribe Ángel ocupaban estas dos posiciones (gráfico 7).

Gráfico 7. Diez primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud EPS febrero 2017.



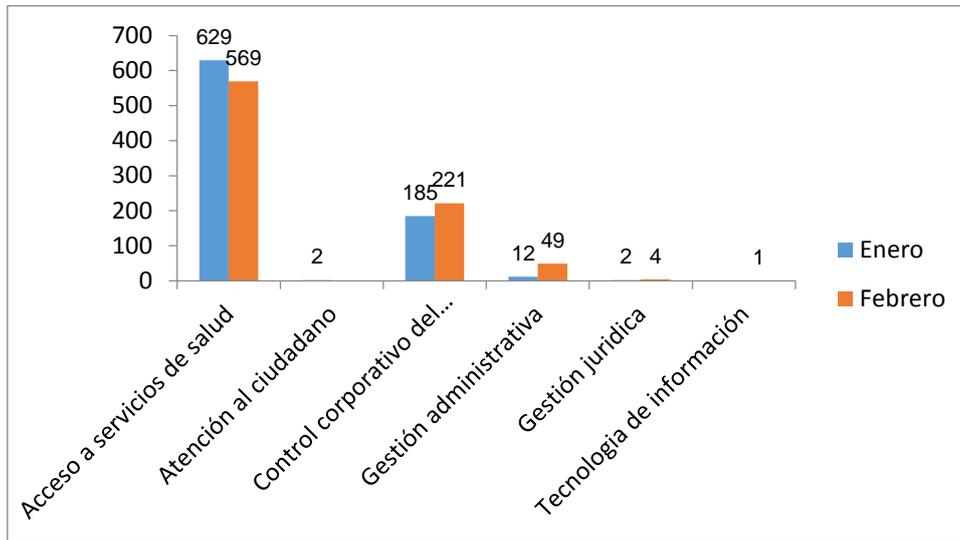
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2017.

PQRD internas

El área que presentó el mayor número de PQRD en el mes de febrero fue Acceso a servicios de salud con el 67.4% de los casos.

El segundo lugar lo ocupa Control Corporativo del Aseguramiento con el 26,2% y de tercero, Gestión administrativa (5.8%) (gráfico 8)

Gráfico 8. PQRD por área Savia Salud EPS febrero 2017.

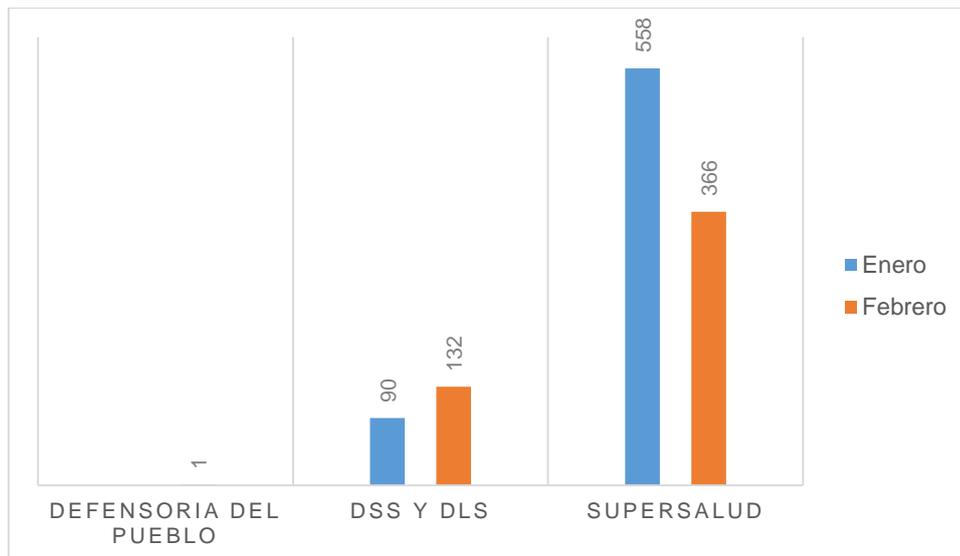


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2017.

Entidades

En el mes de febrero se radicaron 499 PQRD que ingresaron a través la Defensoría del Pueblo, Dirección Seccional de Salud, Secretarías Locales de Salud y Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) siendo esta última la que radicó el mayor porcentaje con el 73.3% (366) la principal causa es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS (gráfico 9).

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



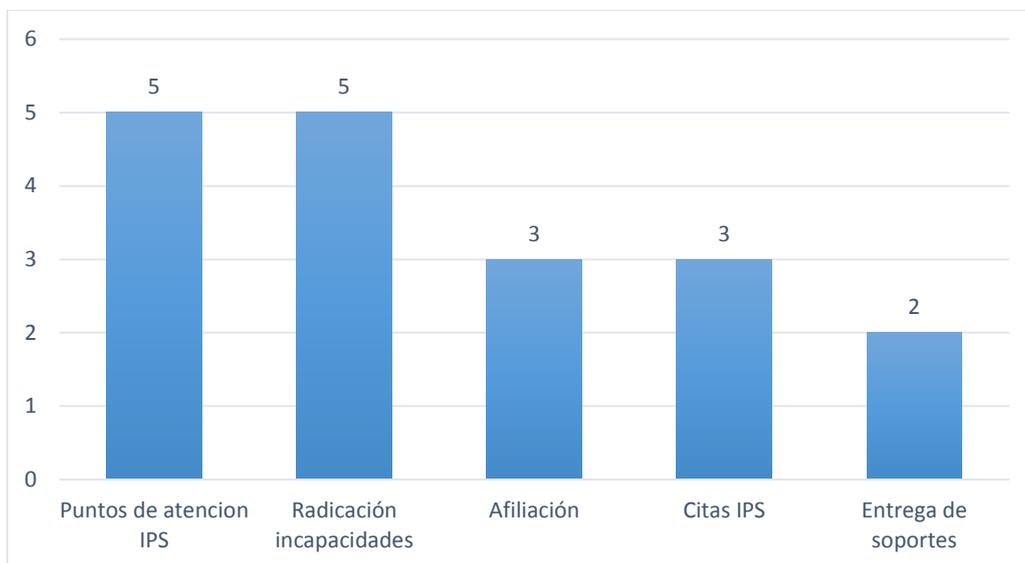
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS febrero 2017.

Solicitud de información

Adicional a las PQRD ingresadas al aplicativo, también se registraron 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.
- Las solicitudes de afiliación se refieren principalmente a los requisitos de proceso, estado y certificación.
- En ámbito externo la solicitan información sobre los puntos de atención y citas en las IPS (gráfico 13)

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



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

Conclusiones

- Se presentó una disminución en un 3,2% de las PQRD radicadas en el mes de febrero respecto a enero de 2017
- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) es la institución que más PQRD recibió en el mes seguida de la Corporación IPS Universitaria de Antioquia
- 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