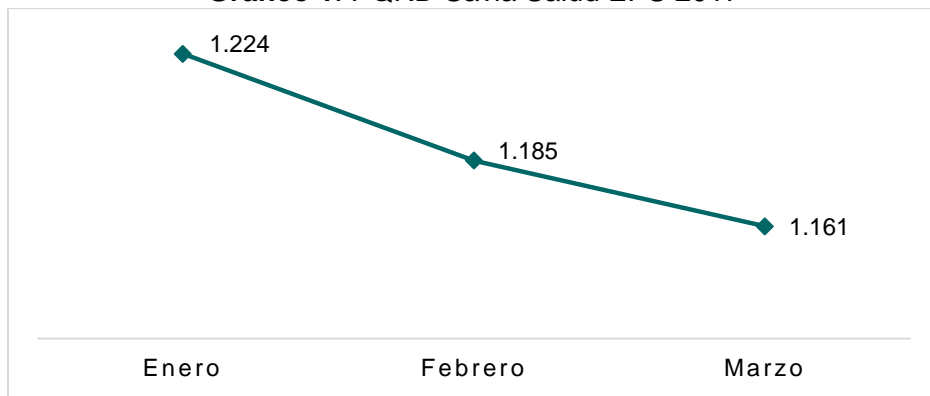


## INFORME GENERAL PQRD Marzo 2017

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el mes primer trimestre, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, módulo Servicio al cliente con corte en la radicación del 07 de abril de 2017.

En el primer trimestre de 2017 se radicaron un total de 3.570 PQRD con un comportamiento descendente en el número de casos, el mes más bajo fue marzo con 1.161 PQRD el cual representa una disminución del 2,0% respecto al mes de febrero (1.185) y 5,6% con enero (1.224) (gráfico 1).

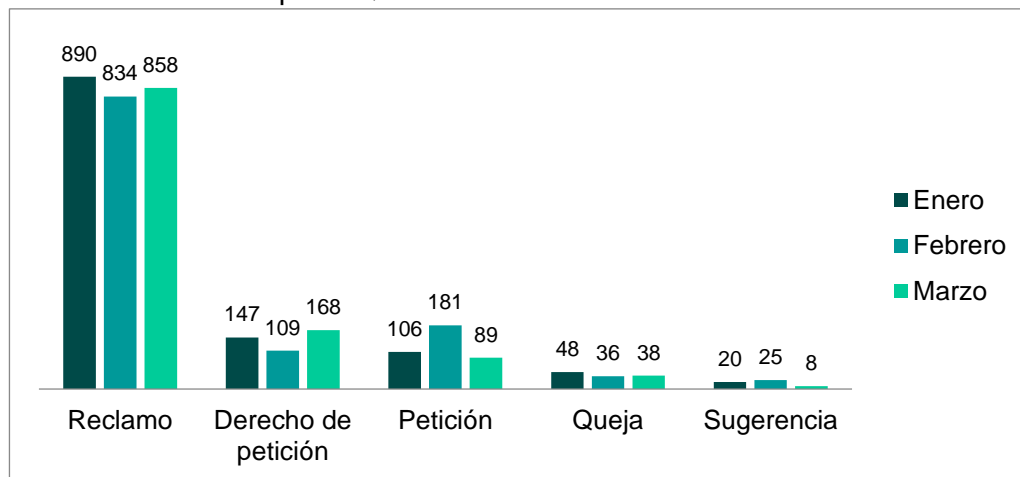
**Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2017**



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

El reclamo fue el tipo de PQRD que mayor porcentaje de radicación presentó en el primer trimestre del 2017 con 72,3% de los casos, en segundo y tercer lugar se ubicó el derecho de petición y petición con el 11,9% y 10,5% respectivamente (gráfico 2).

**Gráfico 2. Tipos PQRD Savia Salud EPS enero- marzo 2017**

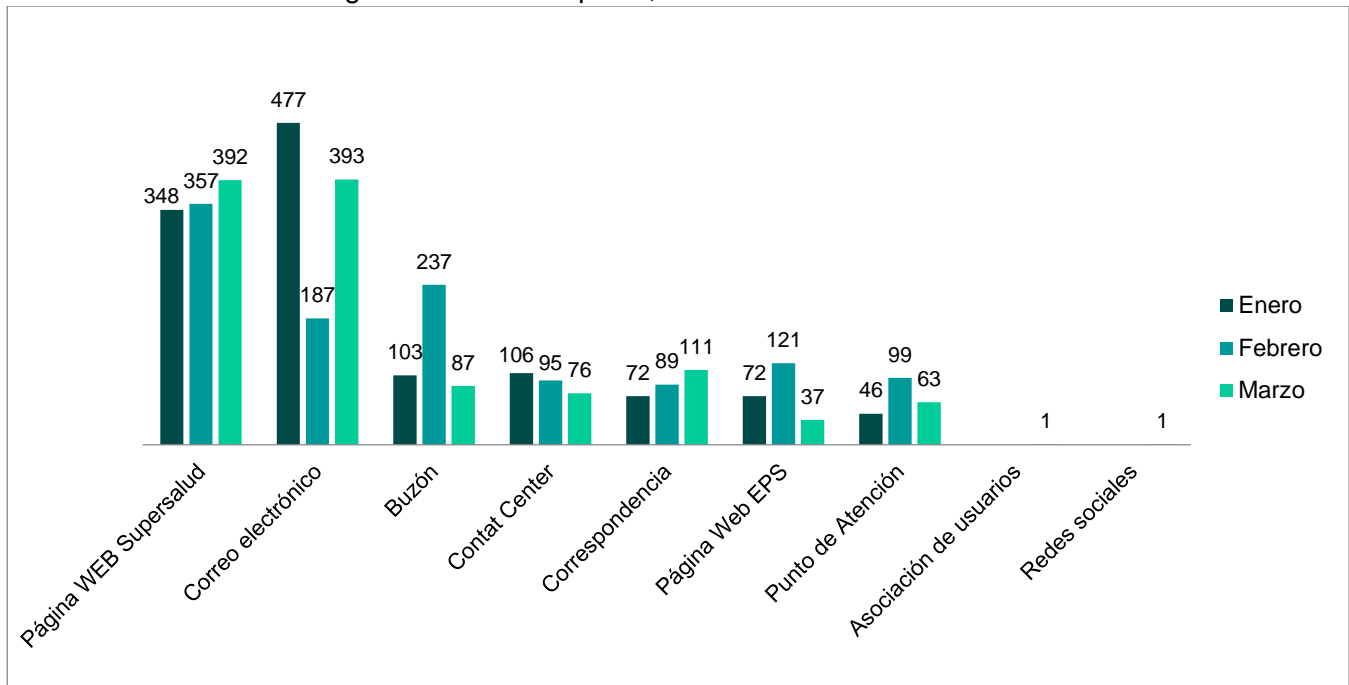


*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.*

En el gráfico 3 se observan los canales a través de los cuales se recibieron e identificaron las PQRD en el trimestre enero-marzo de 2017 en Savia Salud EPS.

La página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el primer canal de recepción en el trimestre analizado con el 30,7%, segundo el correo electrónico con 29,6% y en tercer lugar se ubicó el Buzón de sugerencia con el 12,0% (gráfico 3).

**Gráfico 3. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017**



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

El análisis de las variables socio-demográficas sólo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que radicaron alguna PQRD porque de estos se tiene la base de datos de afiliación, dato que no se tiene de los usuarios que no pertenecen a la EPS.

Los usuarios del sexo femenino fueron los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD En el trimestre analizado con el 61,6% de los casos.

Por grupo de edad, los usuarios mayores de 60 años fueron los que mayor porcentaje de PQRD radicaron en el trimestre con el 32,4%, seguido por el grupo de 15 a 44 años con el 31,3%.

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al régimen subsidiado son los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el trimestre con el 87,2% de los casos, respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,6%.

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 trimestre analizado con el 57,1%, le sigue el no reportado con el 20,9% en segundo lugar, y tercero nivel dos con el 20,0 % (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 trimestre enero-marzo 2017.

Variable	Categoría	Mes			Total	Porcentaje
		Enero	Febrero	Marzo		
<b>Sexo</b>	Femenino	701	706	715	2.122	61,6
	Masculino	494	436	395	1.325	38,4
	Total	1.195	1.142	1.110	3.447	100
<b>Grupo de edad</b>	< 1 año	12	9	8	29	0,8
	De 1 a 4 años	90	21	35	146	4,2
	De 5 a 14 años	65	80	55	200	5,8
	De 15 a 44 años	349	360	371	1.080	31,3
	De 45 a 59 años	284	304	286	874	25,4
	> 60 años	395	368	355	1.118	32,4
	Total grupo de edad	1.195	1.142	1.110	3.447	100
<b>Régimen de salud</b>	Contributivo	154	155	133	442	12,8
	Subsidiado	1.041	987	977	3.005	87,2
	Total régimen	1.195	1.142	1.110	3.447	100
<b>Estado civil</b>	Casado	68	63	76	207	6,0
	Soltero	1.017	986	947	2.950	85,6
	Unión Libre	26	22	15	63	1,8
	Viudo	10	7	7	24	0,7
	No Reportado	66	49	50	165	4,8
	Otro	8	15	15	38	1,1
	Total estado civil	1.195	1.142	1.110	3.447	100
<b>Nivel del SISBEN</b>	1	712	646	610	1.968	57,1
	2	225	229	234	688	20,0
	3	26	29	17	72	2,1
	No Reportado	232	238	249	719	20,9
	Total Nivel del SISBEN	1.195	1.142	1.110	3.447	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 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 esta se identifica que el 2,6% (88) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el trimestre enero-marzo presentan algún tipo de discapacidad, predominando la discapacidad física con el 47,7% (cuadro 2).

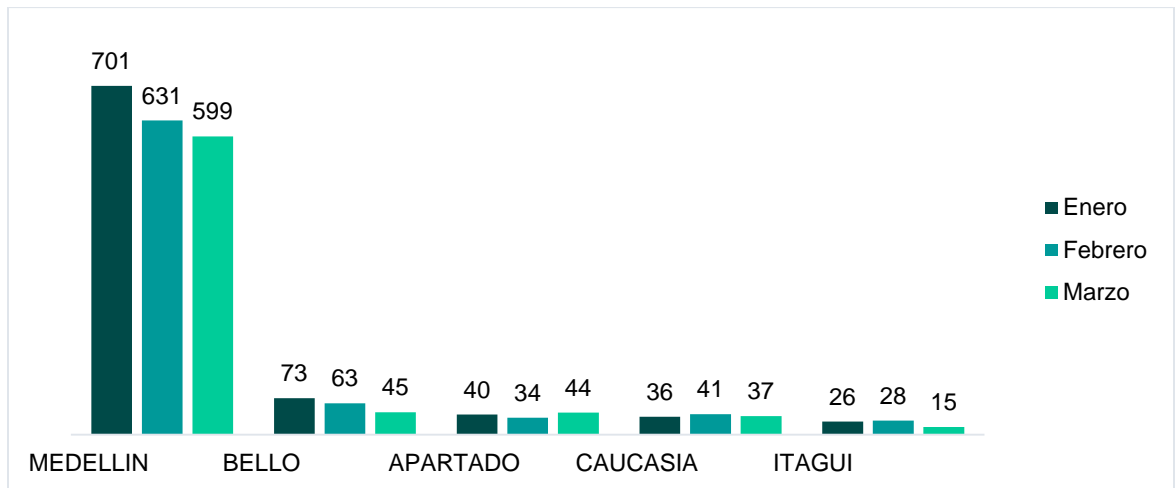
**Cuadro 2** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS trimestre enero- marzo de 2017.

Mes	Categoría	Física	Psíquica	Sensorial	No aplica	Total	Porcentaje
Enero	SI	13	6	5	6	30	2,5
	NO				1.165	1.165	97,5
	Total enero	13	6	5	1.171	1.195	100
Febrero	SI	8	9	7	2	26	2,3
	NO				1.116	1.116	97,7
	Total febrero	8	9	7	1.118	1.142	100
Marzo	SI	21	14	5		40	3,6
	NO				1.070	1.070	96,4
	Total Marzo	21	14	5	1.070	1.110	100

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

Medellín fue el primer municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el trimestre enero-marzo de 2017 con el 54,1%, es de aclarar que este municipio es el que tiene mayor número de afiliados con relación a los demás municipios del departamento con presencia de la EPS, en segundo y tercer lugar se encuentra Bello y Apartadó con el 5,1% y 3,3% respectivamente (gráfico 4).

**Gráfico 4.** Primeros cinco municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS trimestre enero-marzo 2017



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

El reclamo es el tipo de PQRD con mayor número de radicación en el mes de marzo entre los cinco primeros municipios a excepción de Caucasia donde predominó la petición, en su mayoría fue por auxilio de transporte (cuadro 3).

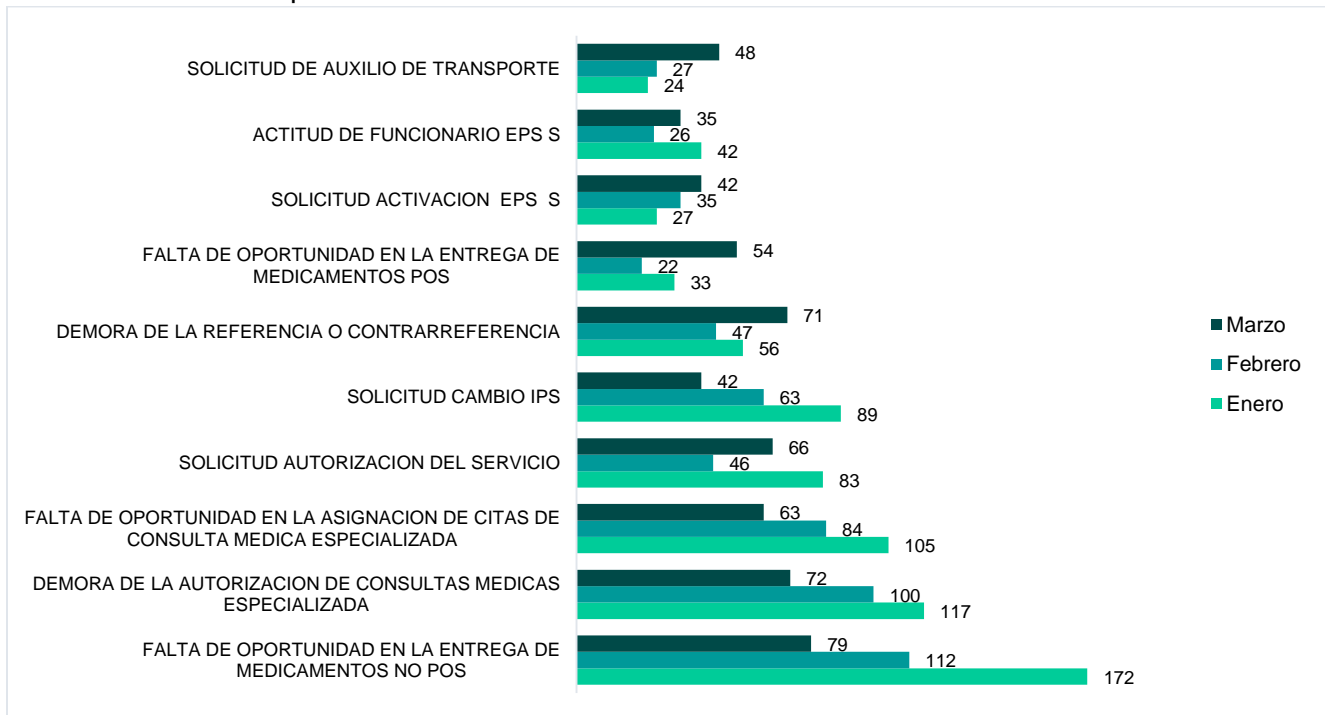
**Cuadro 3.** Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS Marzo 2017

Municipio	Tipo de solicitud					Total	Porcentaje
	Derecho de petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Medellín	68	51	18	456	6	599	51,6
Bello	2	2	4	37		45	3,9
Apartado	5	1		38		44	3,8
Caucasia	15	7		15		37	3,2
Sonsón				22	1	23	2,0
Chigorodo	4			15		19	1,6
Envigado	2	2	1	13		18	1,6
Turbo	1			17		18	1,6
Caldas				16		16	1,4
Copacabana	3			13		16	1,4
Municipios restantes	68	26	15	216	1	326	28,1
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>89</b>	<b>38</b>	<b>858</b>	<b>8</b>	<b>1.161</b>	<b>100</b>

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

La falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS fue la primera causa de PQRD en el primer trimestre de 2017 con el 10,2% (363), la segunda causa fue en la demora de la autorización de consultas médicas especializada 8,1%(289), y en tercer lugar la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada 7,1%(252) (gráfico 5).

**Gráfico 5.** Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017.



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

El ámbito interno presentó el mayor porcentaje de PQRD en el trimestre con el 69,8% (2.492), las principales causas fueron la demora de la autorización de consulta médica especializada y solicitud de autorización del servicio.

Las principales causas de PQRD en el ámbito externo fueron la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS y la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.

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

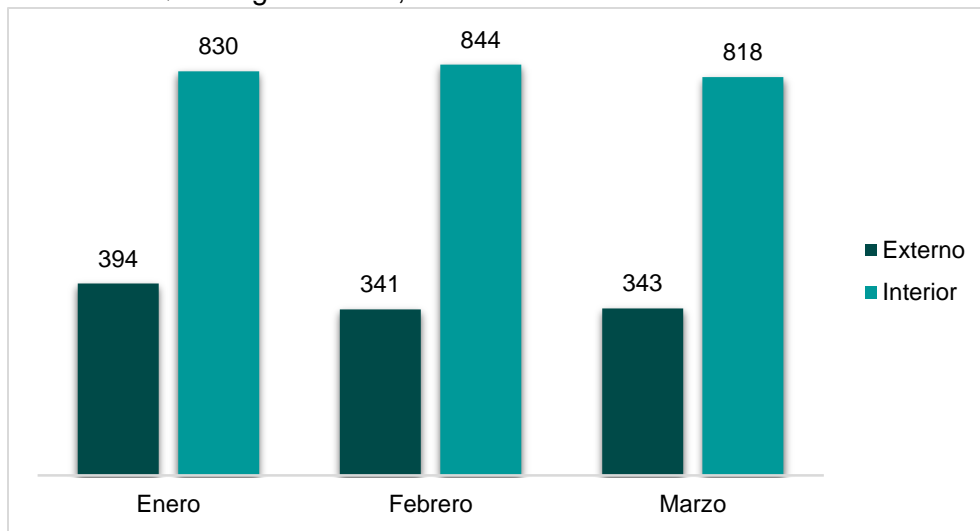
Las PQRD del ámbito interno están relacionadas con las actividades propias de la EPS tales como:

- 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 médicas.
- Prestación del servicio en la IPS.

**Gráfico 6.** PQRD según ámbito, Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017



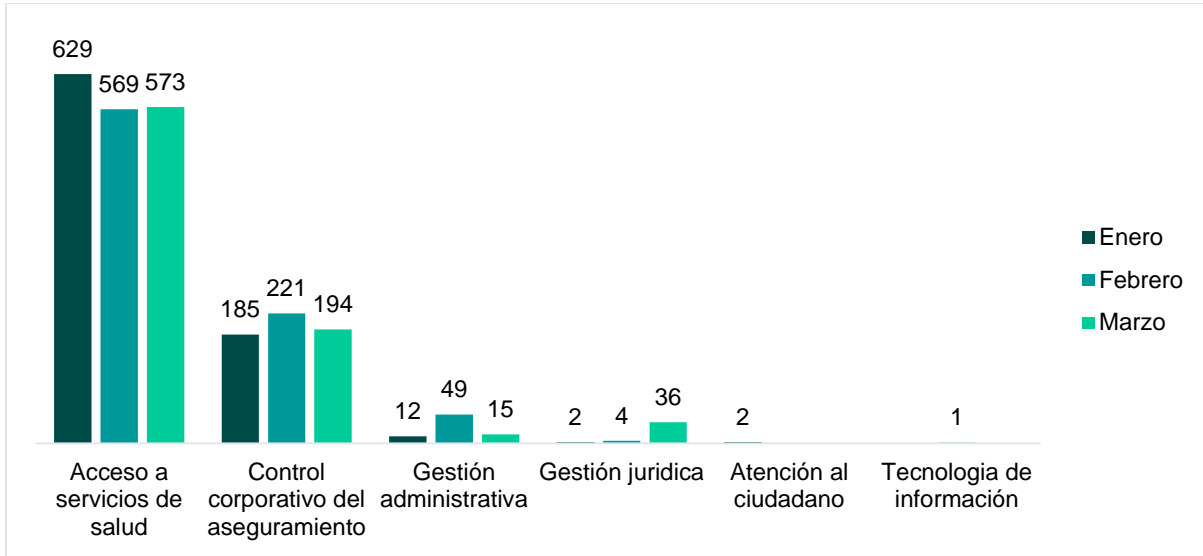
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

### PQRD internas

El área que presentó el mayor número de PQRD en el primer trimestre de 2017 fue Acceso a servicios de salud con un total de 1.771 PQRD que representan 71,1% de las PQRD internas.

El segundo lugar lo ocupa Control Corporativo del Aseguramiento con 600 casos representan el 24,1% y de tercero, Gestión administrativa 3,0% (75) (gráfico 7).

**Gráfico 7. PQRD por área Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017**



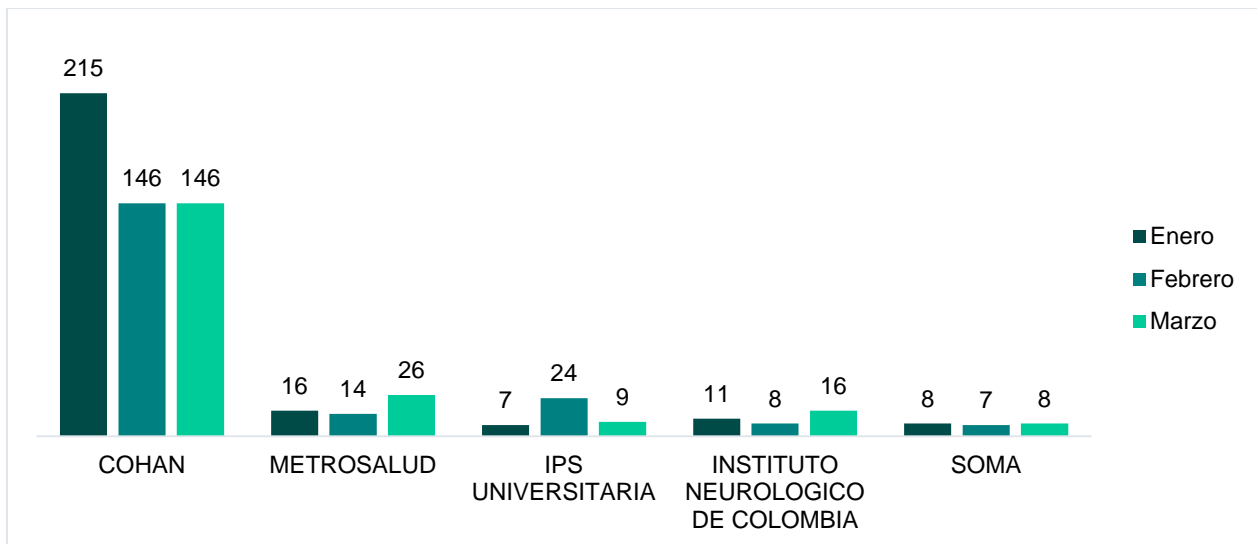
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

### PQRD externas

La institución que presentó el mayor número de PQRD en el primer trimestre de 2017 fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 507 casos, los cuales representan el 47,0% (1.078) de las PQRD externas, la principal causa es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

La segunda institución es Metrosalud con el 5,2% (56) y en tercer lugar la Corporación IPS universitaria de Antioquia 3,7%(40) en ambas, la principal causa de PQRD fue Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 8).

**Gráfico 8. Cinco primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud EPS trimestre enero-marzo 2017.**

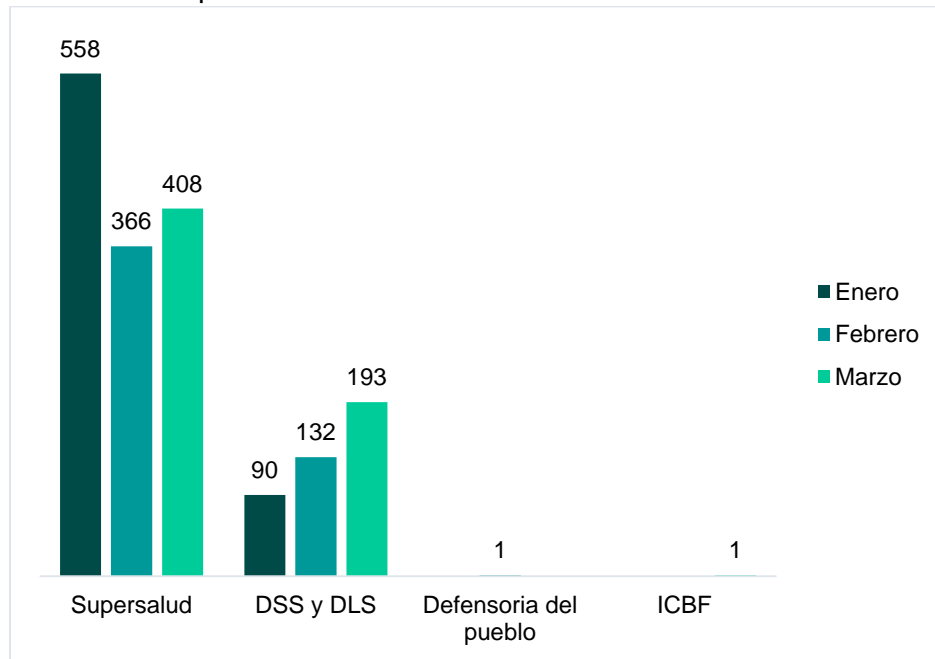


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

## Entidades

La Supersalud fue la entidad que mayor número de PQRD radicó en el primer trimestre de 2017 con 1.332 PQRD que representa el 37,3% de las PQRD, la principal causa fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS; seguido de la Dirección Seccional de Salud y Secretarías Locales de Salud con 415 PQRD que representa el 11,6% predominando la causa de solicitud de activación en la EPS (gráfico 9).

**Gráfico 9.** PQRD por entidades Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017.



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

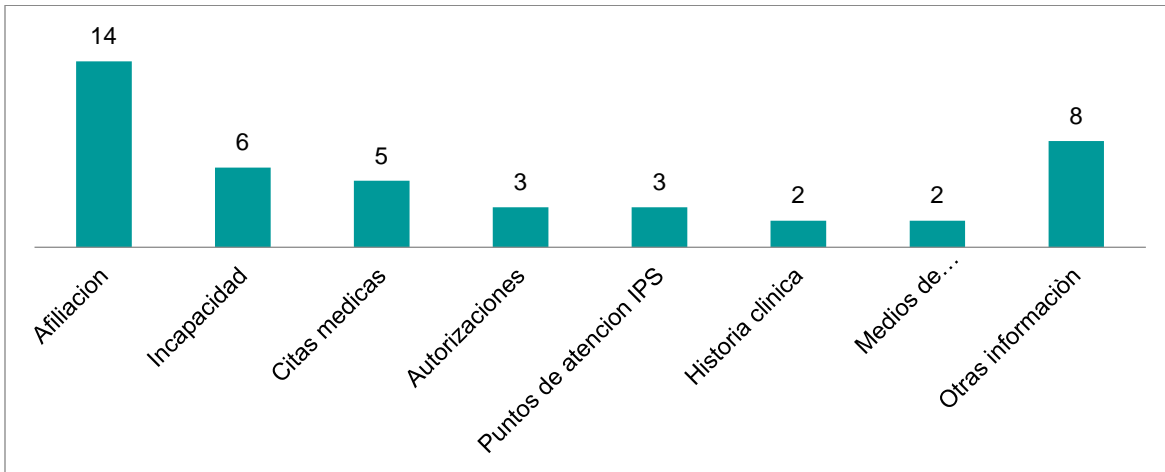
## Solicitud de información

Adicional a las PQRD ingresadas al aplicativo, también se registraron 43 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 para el proceso de creación de empresas, estado y certificación.
- 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 marzo 2017.



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

## Conclusiones

- Se mejora del porcentaje de cumplimiento del indicador de respuesta a las PQRD menor a 15 días en 23,2% en el marzo respecto del mes de febrero.
- Se presentó disminución en un 2,0% de las PQRD radicadas en el mes de marzo con respecto al mes de febrero de 2017.
- En el ámbito externo la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) es la institución que más PQRD recibió en el mes por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.
- 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.
- Los datos de radicación de PQRD en marzo de 2.016 fueron de 1.227 y en marzo de 2.017 fueron 1.161, observándose un comportamiento similar en ambos periodos con una diferencia de 66 PQRD menos para el presente año.

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