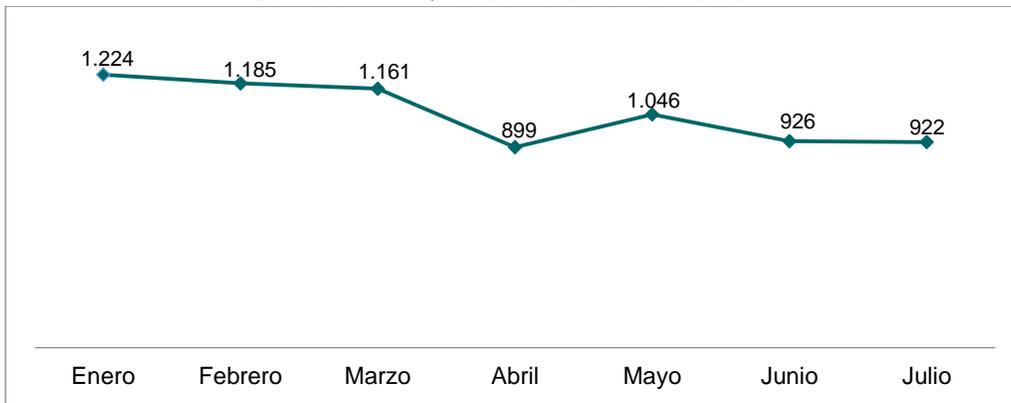


## INFORME GENERAL PQRD Julio 2017

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

En julio se radicaron 922 PQRD, observando con este comportamiento una disminución del 0,4% frente al mes anterior, sin embargo, la principal causa de PQRD es la falta de oportunidad en la asignación de citas en consulta médica especializada, principalmente en neurología, oncología y oftalmología (gráfico 1).

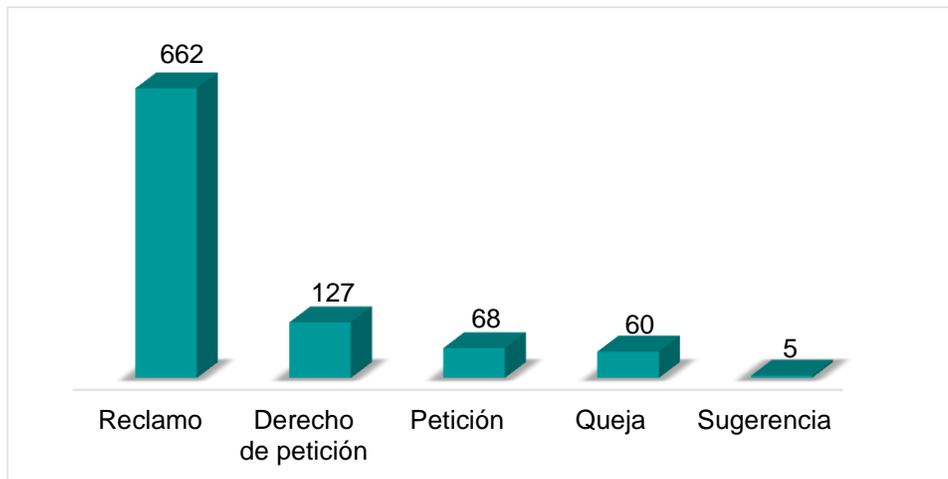
**Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2017**



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

El reclamo fue el tipo de PQRD de mayor radicación en el mes julio con un porcentaje de 71,8% (662), en segundo y tercer lugar se ubicó el derecho de petición y petición con el 13,8%(127) y 7,4%(68) respectivamente (gráfico 2).

**Gráfico 2. Tipos PQRD Savia Salud EPS julio 2017.**

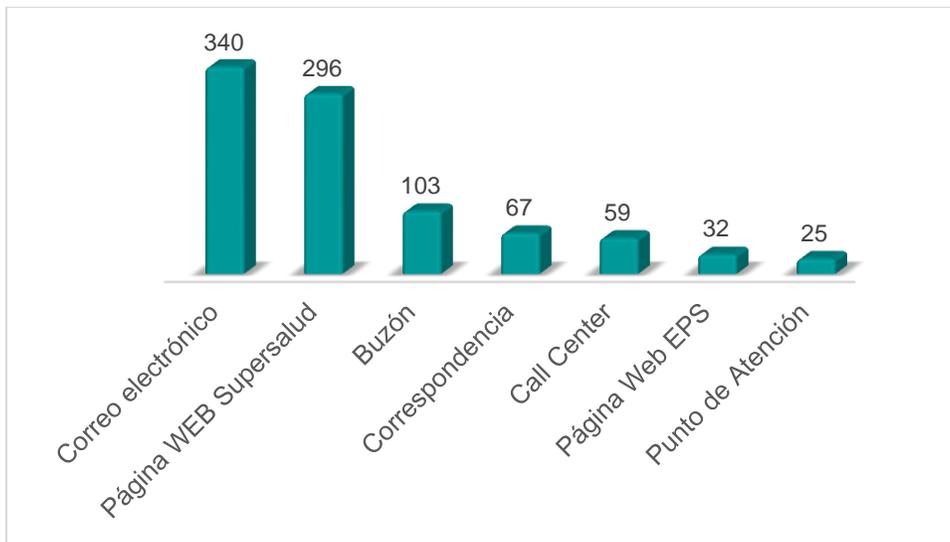


*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2017.*

El correo electrónico fue el primer canal de recepción de PQRD en el mes de julio con 340(36,9%) casos, el segundo lugar lo ocupa la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) con 296(32,1%), a diferencia del mes de junio donde esta última ocupaba el primer lugar.

Las PQRD que ingresaron por correspondencia, pertenecen a 67 derechos de petición que ingresaron a través del sistema de gestión documental (Mercurio) (gráfico 3).

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



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

El análisis de las variables socio-demográficas solo se realiza para los afiliados a la EPS debido a que la información de sexo, régimen, estrato y demás variables son datos extraídos de la afiliación del usuario que para el mes de julio suman 866.

En el mes de julio los usuarios del sexo femenino radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 62,9%(545) de los casos, por grupo de edad, los de mayor radicación fueron los mayores de 60 años con el 34,9%(302), seguido por el grupo de 15 a 44 años con el 33,7%(292).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado son los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el mes con el 85,2%(738), respecto al estado civil predominan los solteros con el 82,7%(716).

Por estrato, los clasificados en el nivel uno radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 54,7%(474), seguido del nivel dos con el 22,4%(194) (Cuadro 1).

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

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
Sexo	Femenino	545	62,9
	Masculino	321	37,1
	Total sexo	866	100
Grupo de edad	< 1 año	9	1,0
	De 1 a 4 años	24	2,8
	De 5 a 14 años	45	5,2
	De 15 a 44 años	292	33,7
	De 45 a 59 años	194	22,4
	> 60 años	302	34,9
	Total grupo edad	866	100
Régimen de salud	Contributivo	128	14,8
	Subsidiado	738	85,2
	Total Régimen de salud	866	100
Estado civil	Casado	63	7,3
	Soltero	716	82,7
	Unión libre	11	1,3
	Viudo	7	0,8
	No reportado	50	5,8
	Otro	19	2,2
	Total estado civil	866	100
Estrato	1	474	54,7
	2	194	22,4
	3	12	1,4
	No Reportado	186	21,5
	Total Nivel del SISBEN	866	100

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

Se identifica que el 1,0% (9) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron una PQRD en el mes de julio presentan algún tipo de discapacidad, de este 1% el tipo de discapacidad que predominó fue la física que corresponde al 0,6% (cuadro 2).

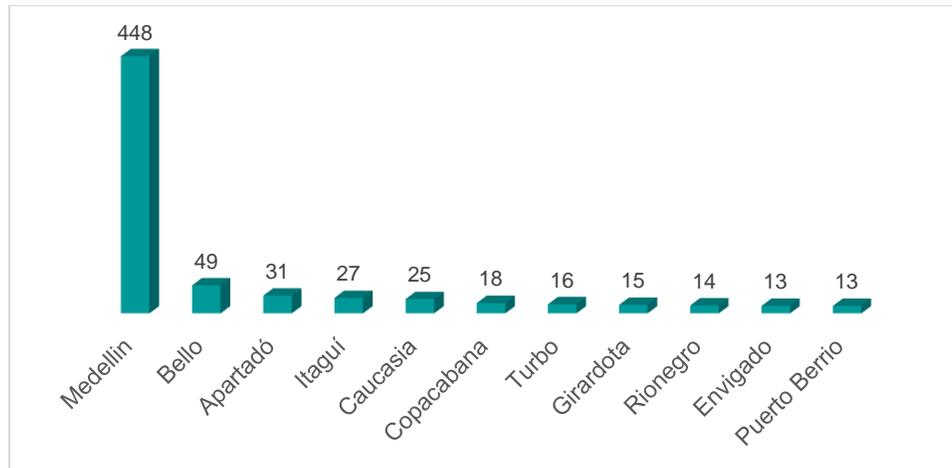
**Cuadro 2** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS julio de 2017.

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	5	0,6
Sensorial	2	0,2
Psíquica	2	0,2
No reporta discapacidad	857	99,0
Total	866	100

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

Medellín ha sido el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de julio obtuvo un porcentaje del 48,6%, en segundo y tercer lugar se encuentra Bello y Apartadó con el 5,3% y 3,1% respectivamente, la décima posición la comparten los municipios de Envigado y Puerto Berrio con 13 casos cada uno (gráfico 4).

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



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

En julio el reclamo fue el tipo de PQRD con el mayor número de radicación entre los diez primeros municipios, a excepción de Caucasia donde predominó el derecho de petición en su mayoría por cambio de IPS y solicitud de transporte (cuadro 3).

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

Municipio	Tipo de PQRD					Total	Porcentaje
	Derecho de petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Medellín	51	23	27	345	2	448	48,6
Bello	4	1	5	39		49	5,3
Apartadó	2	1	1	27		31	3,4
Itagüí	3	1	5	18		27	2,9
Caucasia	15	3		7		25	2,7
Copacabana	1	4	1	12		18	2,0
Turbo	1	1		14		16	1,7
Girardota	1	1	1	12		15	1,6
Rionegro	2	2	3	7		14	1,5
Envigado	1	1	1	9	1	13	1,4
Puerto Berrio	3	1		9		13	1,4
Municipios restantes	43	29	16	163	2	253	27,4
Total	127	68	60	662	5	922	100

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

La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, fue la primera causa de PQRD en el mes de julio con el 13,7%(126), especialmente por neurología, oftalmología y oncología, seguido de la demora de la referencia y contraferencia y tercero solicitud de autorización del servicio (gráfico 5).

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



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

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

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

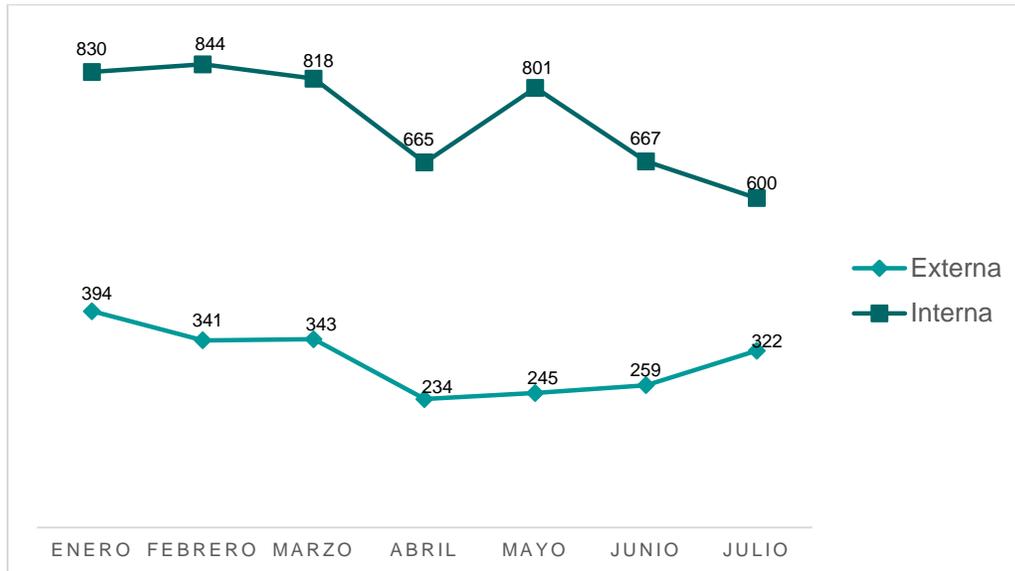
En el mes de julio el 65,1% de las PQRD radicadas pertenecen al ámbito interno, la principales causas fueron la demora en la referencia y contraferencia y la solicitud de autorización del servicio.

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

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

*La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS fueron las dos principales causas de PQRD en este ámbito (gráfico 6).*

**Gráfico 6. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2017**



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

### Solicitud de información

Así mismo, se registraron 56 solicitudes de información de carácter interno y externo:

- En el ámbito interno, la principal solicitud se relaciona al proceso de afiliación que comprende afiliación de empresas en línea, teléfono y estado de afiliación para los usuarios, el segundo lugar lo ocupa el punto de atención de la EPS, con referencia a traslados de las sedes de Junín e industriales al edificio de Elite de la moda en la Avenida del Ferrocarril.
- En ámbito externo solicitan información sobre citas en las IPS y puntos de atención. (grafico 7)
- Las solicitudes clasificadas en otras agrupan solicitudes de pago de cartera, convenios con IPS, protocolos AEIP entre otros.

**Gráfico 7. Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS julio 2017**



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

## Conclusiones

- La principal causa de PQRD en el mes de julio fue la falta de oportunidad en la asignación de citas en las IPS, afecta el indicador de cumplimiento en la respuesta a las PQRD debido a que la oportunidad de agendas dependen directamente de la IPS, lo que no permite el cierre de la PQRD en el sistema de la EPS hasta tanto el usuario obtenga la cita en la IPS.
- Continúa siendo COHAN la institución que más PQRD recibe 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 fue acceso a servicios de salud por la demora de la referencia y contrareferencia.
- Haciendo el comparativo de las PQRD entre julio de 2016 y julio del presente año se evidencia un incremento en la radicación de PQRD del 22,1%, al pasar de 755 el año anterior a 922 en 2017.

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