

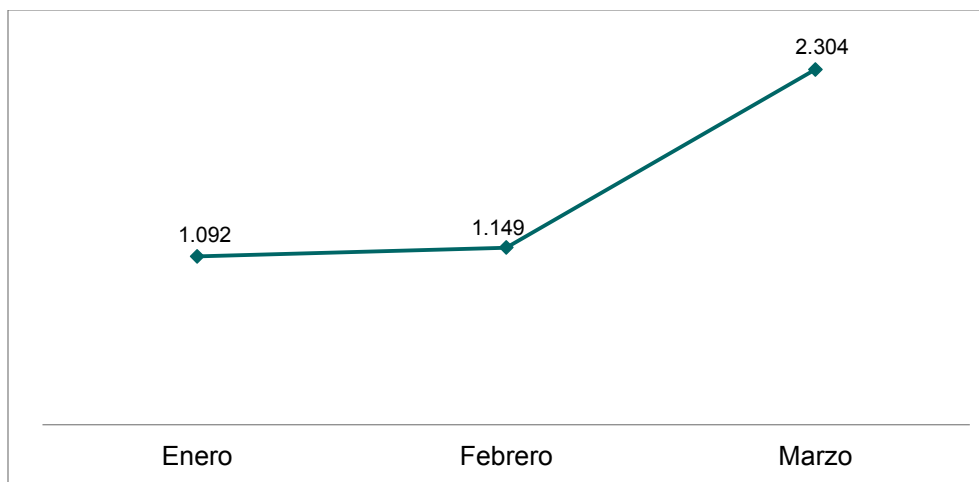


## INFORME GENERAL PQRD MARZO 2018

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) 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 31 de marzo de 2018.

En el mes marzo se radicaron 2.304 PQRD, comparado con el mes de febrero donde se registraron 1.149 PQRD se evidencia un aumento del 100,5%, presentando como las principales causas la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada con un incremento del 174%, y un 74% en las PQRD por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS (gráfico 1) (gráfico 1).

**Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2018**



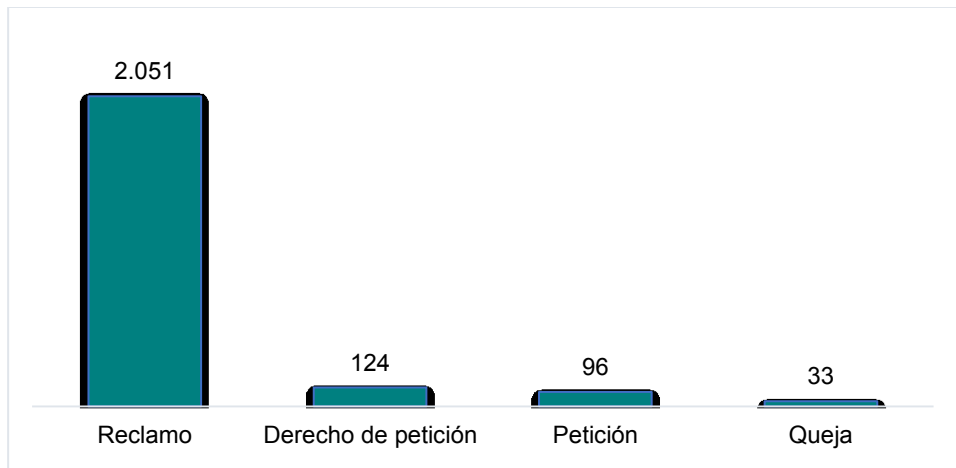
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

Para el mes de marzo, el reclamo ocupó el primer lugar en los tipos de PQRD 89.0%(2.051) respecto al mes de febrero se incrementó en un 121,1%, las principales causas de este incremento están relacionadas con el aumento en las PQRD por falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el segundo lugar se ubicó el derecho de petición con el 5,4%(124) este mecanismo fue utilizado principalmente para obtener respuesta sobre autorización de servicio, asignación de citas en las IPS y solicitudes de reembolsos de dinero.

En el tercer puesto se encuentra la petición con el 4,2%(96) utilizado principalmente para obtener respuesta sobre autorización de servicio, cambio de IPS y certificaciones (gráfico 2).

**Gráfico 2.** Tipos de PQRD Savia Salud EPS marzo 2018.

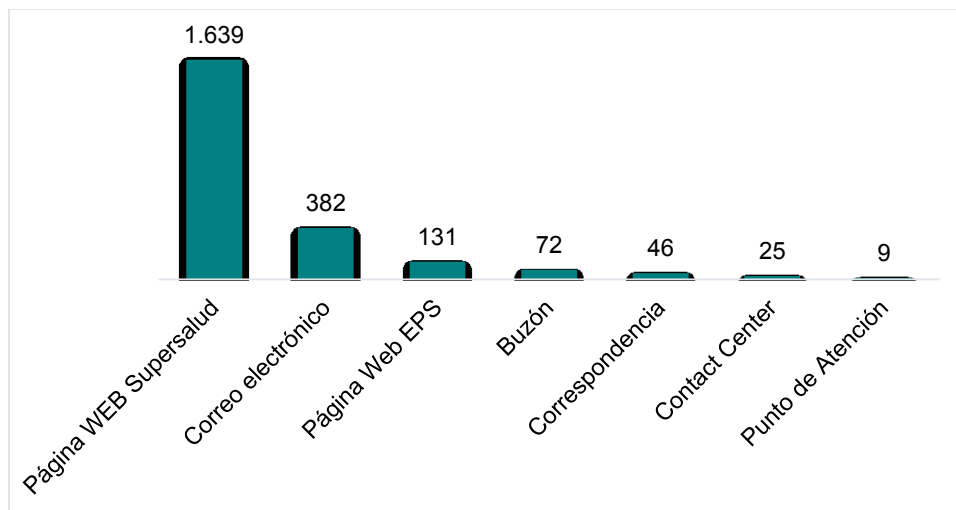


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

En el mes de marzo, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 1.639 casos que representan el 71,1% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes (2.304), en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y página web de la EPS con el 16,6%(382) y el 5,7%(131) respectivamente.

Las 46 PQRD que ingresaron por el canal correspondencia fueron derechos de petición radicados a través del sistema de gestión documental de la EPS “Mercurio” (gráfico 3).

**Gráfico 3.** PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS marzo 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018

El análisis de las variables socio-demográficas solo se realiza para los afiliados a la EPS debido a que la información de sexo, edad, régimen, estado civil y estrato, son tomados de la afiliación del usuario, para el mes de marzo suman 2.262 afiliados.

En el mes analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 64,3%(1.445), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 38,8%(877).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el mes con el 88,3%(1.997), es de anotar que el 94,1% de los afiliados a la EPS en el mes de marzo pertenecen a este régimen%

Respecto al estado civil predominan los solteros con el 86,4%(1.954), por estrato, predomina el 1 con 1.262 que representan el 55,8%, seguido del estrato dos con el 21,0%(487) (Cuadro 1).

**Cuadro 1.** Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas afiliados savia salud marzo 2018.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1.455	64,3
	Masculino	807	35,7
	Total sexo	2.262	100
Grupo de edad	< 1 año	18	0,8
	De 1 a 4 años	71	3,1
	De 5 a 14 años	136	6,0
	De 15 a 44 años	569	25,2
	De 45 a 59 años	591	26,1
	> 60 años	877	38,8
	Total grupo edad	2.262	100
Régimen de salud	Contributivo	265	11,7
	Subsidiado	1.997	88,3
	Total Régimen de salud	2.262	100
Estado civil	Soltero	1.954	86,4
	Casado	144	6,4
	No reportado	81	3,6
	Unión libre	42	1,9
	Viudo	27	1,2
	Otro	14	0,6
	Total estado civil	2.262	100

Variable	Categoría	Total	%
Estrato	1	1.262	55,8
	2	487	21,5
	3	37	1,6
	No Reportado	476	21,0
	Total estrato	2.262	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

Se identifica que el 1,9% (43) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el mes de marzo presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 1,3%(29) (cuadro 2).

**Cuadro 2** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS marzo de 2018.

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	29	1,3
Psíquica	11	0,5
Sensorial	3	0,1
No reportada	2.219	98,1
Total	2.262	100

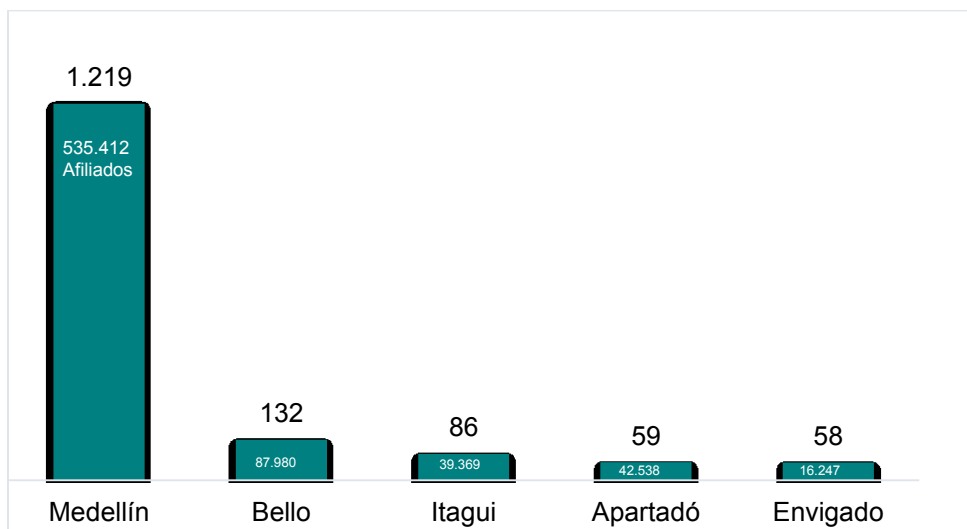
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

Medellín ha sido el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de marzo obtuvo el 52,9%(1.219) de los casos, los principales motivos fueron 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.

En segundo lugar se ubicó el municipio de Bello con el 5,7%(132), al igual que en el municipio de Medellín, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, en segundo y tercer lugar se encuentran la solicitud de autorización del servicio y falta de oportunidad en la entrega de medicamento NO POS (gráfico 4).

En tercer lugar se situó el municipio de Itagüí, con el 3,7%(86), al igual que en el municipio y Bello de Medellín, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, en segundo y tercer lugar se encuentran demora de la autorización de consultas médicas especializada y falta de oportunidad en la entrega de medicamento NO POS (gráfico 4).

**Gráfico 4.** Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS marzo 2018.

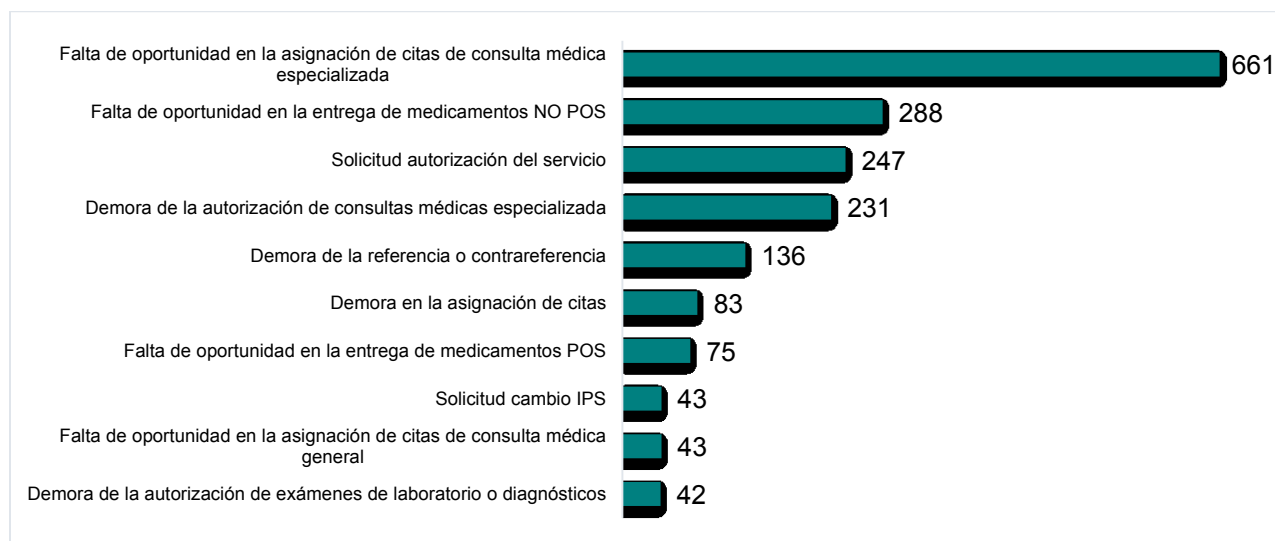


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

En cuanto a las causas de PQRD, al igual que en el mes de febrero, la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS sigue ocupando el primer lugar, especialmente consultas por oftalmología, ortopedia y traumatología, neurología y medicina interna.

En el segundo lugar se ubicó la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No Incluidos en el Plan de Beneficios (NO POS) (gráfico 5).

**Gráfico 5.** Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS marzo 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

Las PQRD se clasifican de acuerdo al ámbito así:

- 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.

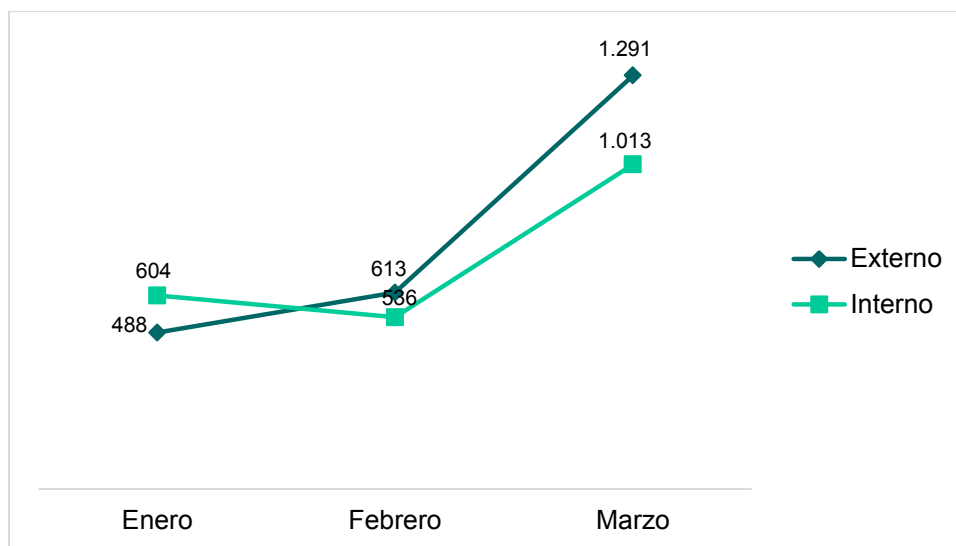
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el mes de marzo el 56,0%(1.291) de las PQRD radicadas pertenecen al ámbito externo, la principales causas fueron falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el ámbito interno predominó la solicitud de autorización de servicio y demora de la autorización de consulta médica especializada (gráfico 6).

**Gráfico 6.** PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2018



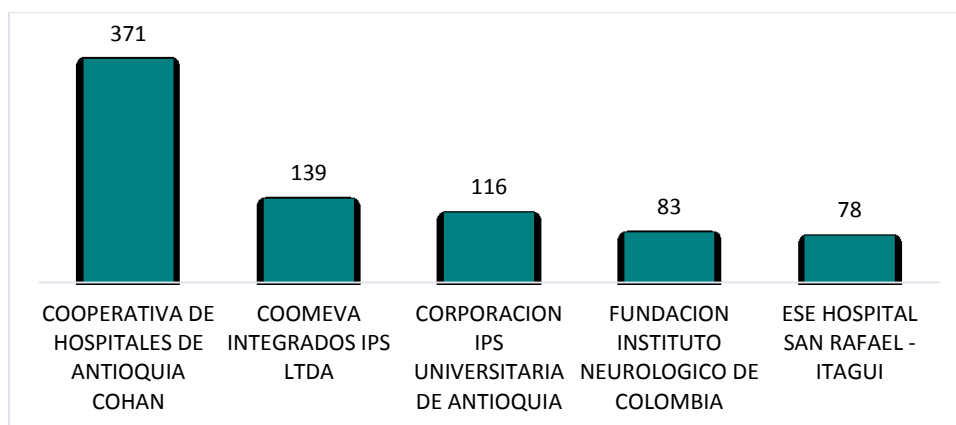
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

### PQRD por institución

La institución que presentó el mayor número de PQRD en el mes, fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 1.289 casos registrados por la coordinación de medicamentos, de estos, 371 ingresaron por atención al ciudadano, el área de medicamentos comprende otros canales de ingreso diferentes a los de atención al ciudadano como Jurídica, personería, gestor de las oficinas entre otros.

En atención al ciudadano, la IPS que ocupa el segundo lugar en PQRD es Coomeva Integrados con el 6,0%(139) el motivo principal es la falta de oportunidad en la asignación de citas oftalmológicas, le sigue la Corporación IPS Universitaria de Antioquia en tercer lugar con 5.0%(116) el principal motivo de PQRD para este IPS fue la falta oportunidad asignación citas de consulta especializada por medicina interna (gráfico 7).

**Gráfico 7.** Primeras cinco instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud marzo 2018.



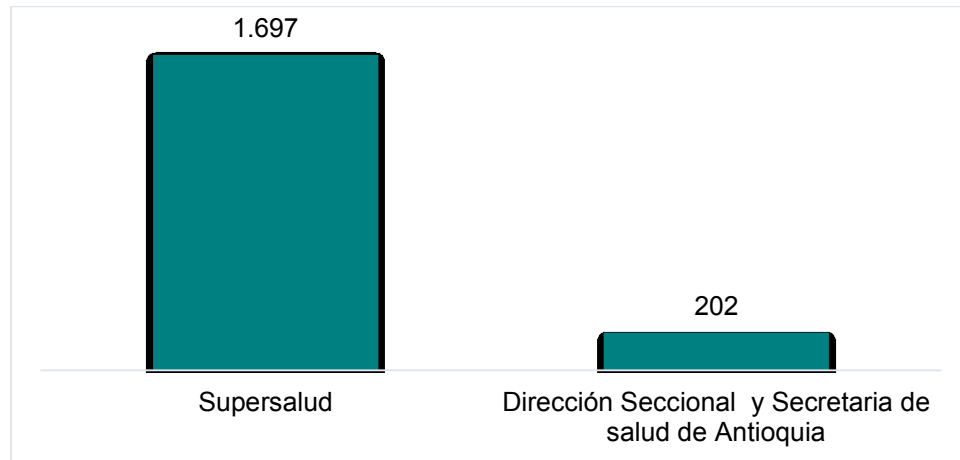
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

### Entidades

La Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el ente de vigilancia y control que radicó el mayor número de PQRD en el mes de marzo con 1.697 casos que representan el 73,7% constituyéndose así, como el mes con mas PQRD ingresadas por este ente de enero a marzo de 2018; la principal causa de PQRD fue la de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

Otros entes de vigilancia que radicaron PQRD fueron la Dirección Seccional y Secretarías de Salud de Antioquia con el 8,8%(202), a diferencia de la Supersalud, en este ente predomina la Solicitud de autorización del servicio (gráfico 8).

**Gráfico 8.** PQRD por entidades Savia Salud EPS marzo 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

### Solicitud de información

Además de las 2.304 PQRD registrada en el módulo de Servicio al Cliente, también se recibieron 28 solicitudes de transporte, 24 de movilidad, 12 de portabilidad, 33 solicitudes de activación en la EPS, 215 solicitudes de retiro, 9 sugerencias, 27 felicitaciones, 8 actualizaciones de datos y 194 solicitudes de información *para un total de 2.854 comentarios en el mes*, las solicitudes de información se dividen en carácter interno y externo como se describe continuación:

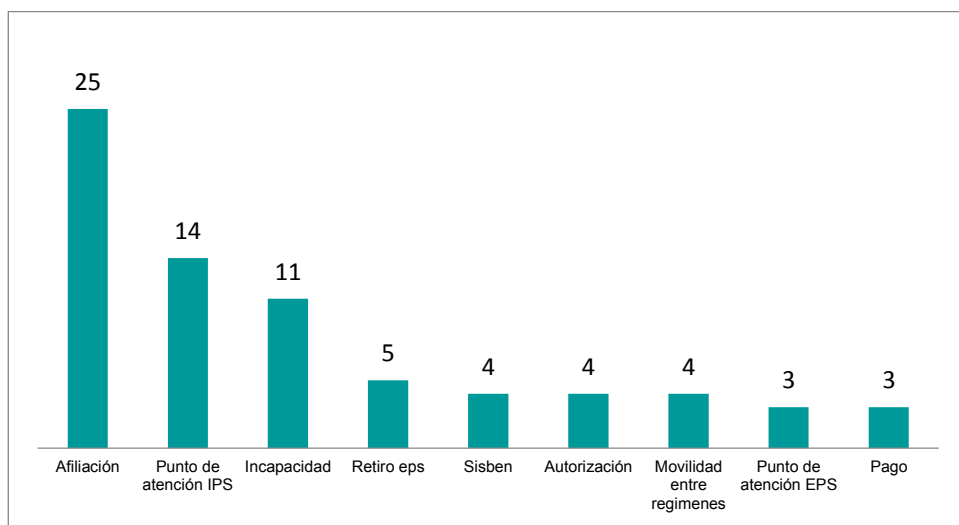
- En el ámbito interno, la principal solicitud es por afiliación, en segundo lugar se ubican las solicitud de activación e información sobre el pago de incapacidades.

Otra solicitud importe en este ámbito, es lo referente a la visualización de las autorizaciones por internet, por fallas con la autenticación de la página web de la EPS que no les permite ver si la autorización esta generada o no.

- En el ámbito externo, las solicitudes de información más frecuentes estuvieron relacionadas con puntos de atención en las IPS y cambio de nivel en el Sistema de Selección de Beneficiarios Para Programas Sociales (SISBEN) (gráfico 9).



**Gráfico 9.** Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS marzo 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2018.

## Conclusiones

- La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada fue la primera causa de PQRD del mes de marzo, respecto al mes de febrero se observa un incremento sustancial de 174%; esta situación afecta el cumplimiento del indicador tiempo de respuesta a las PQRD antes de 15 días, debido a que el cierre efectivo de dichas solicitudes depende de la oportunidad en la respuesta de las IPS que prestan el servicio.
- Otra de las causas que afecta indicador de tiempo de respuesta a las PQRD antes de 15 días es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS que para el mes de marzo se incrementó en un 74%, en consecuencia no realiza el cierre de la PQRD en el sistema hasta tanto no se haga entrega efectiva del medicamento al usuario, sumado a la no contratación entre el ente territorial y el proveedor de medicamentos.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en marzo de 2017 y marzo del presente año, se evidencia un aumento del 98,4%, al pasar de 1.161 en el año anterior a 2.304 en 2018.
- Haciendo el análisis de las PQRD que cumplieron con el indicador de respuestas antes de 15 días por ámbito, se observa que en el ámbito interno se presenta un mayor cumplimiento, dado que se alcanzó un 32,8% de las PQRD, a diferencia del ámbito externo que solo logró 16,5%.



- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en relación al número de afiliados a la EPS en el mes de marzo, se observa que por cada 10.000 afiliados a la EPS, 13 radicaron una PQRD.

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