

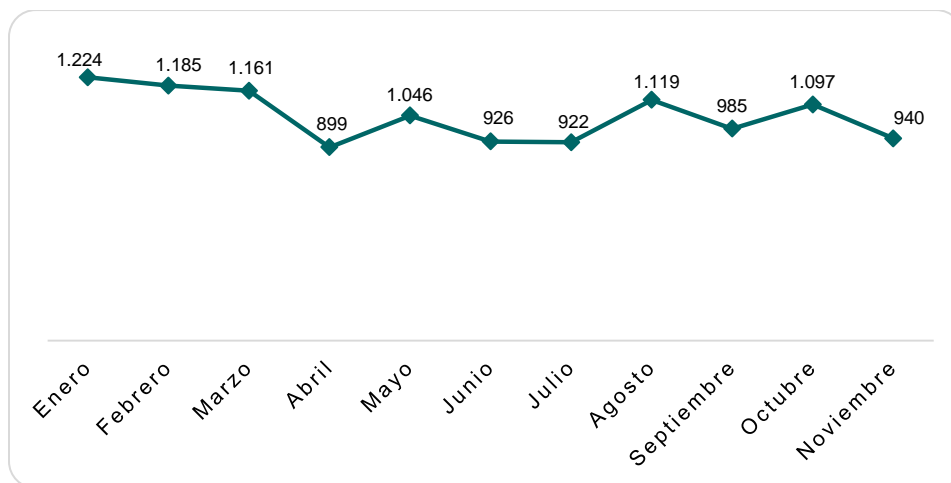


## INFORME GENERAL PQRD NOVIEMBRE 2017

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 30 de noviembre de 2017.

En el mes de noviembre se radicaron 940 PQRD, frente al mes anterior se presentó disminución del 14,3%, al igual que en el mes de octubre, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas en consulta médica especializada, principalmente por neurología, medicina interna, oftalmología y otorrinolaringología (gráfico 1).

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



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

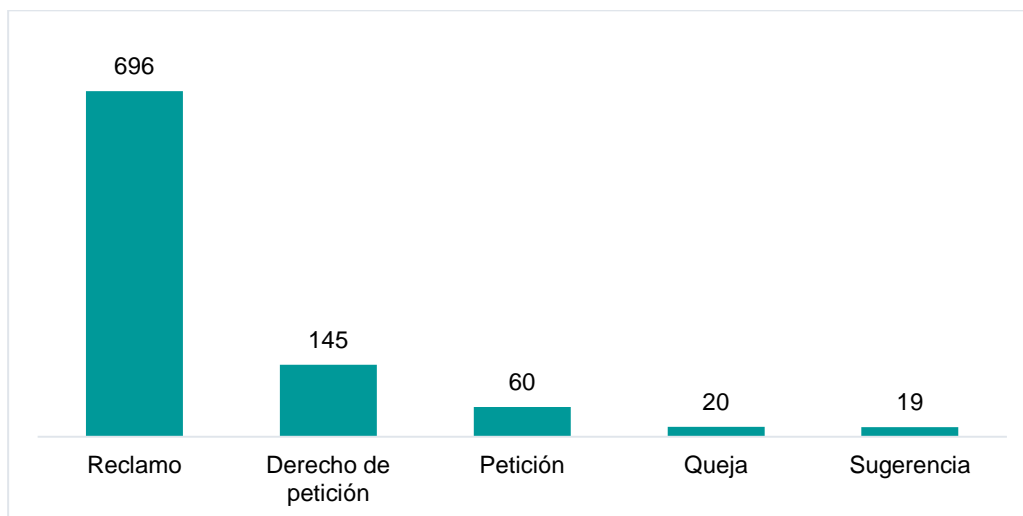
Con respecto al tipo de PQRD el reclamo presentó el mayor porcentaje de radicación con el 74.0%(696) esto se debe a que las principales causas están relacionadas con la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS, demora de la referencia y contrareferencia y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No incluidos en el Plan de Beneficios.

En el segundo lugar se encuentra el derecho de petición con el 15,4%(145) este mecanismo es utilizado por los usuarios para obtener respuesta principalmente de solicitud de autorización de servicios, reembolsos por gastos de transporte, alojamiento y solicitud de retiro de la EPS.

En el tercer puesto se ubicó la petición con el 6,4%(60) se utiliza primordialmente para cambio de IPS, traslados de municipio y solicitudes de referencia y contrarreferencia (gráfico 2).



**Gráfico 2.** Tipos de PQRD Savia Salud EPS noviembre 2017.

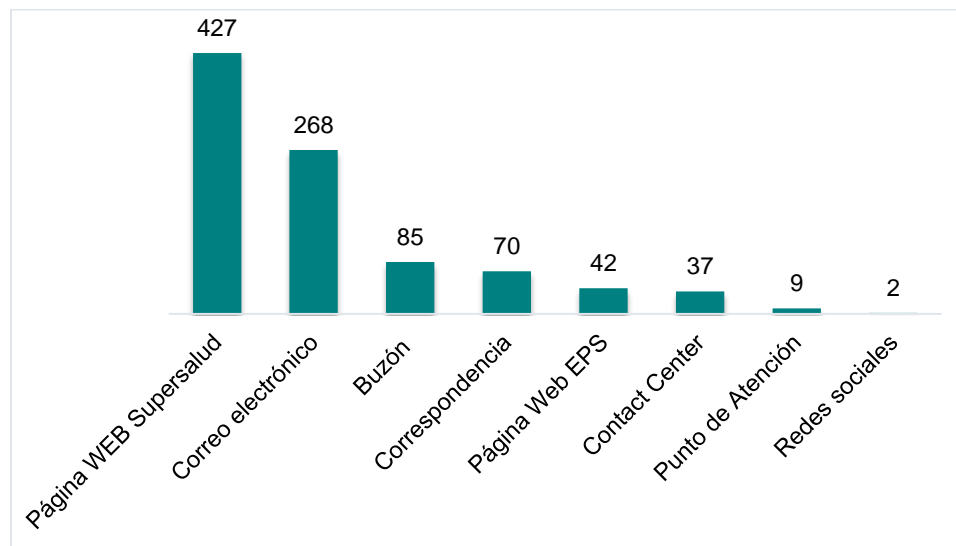


*Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2017.*

En el mes de noviembre, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 427 casos que representan el 45,4% de las PQRD que ingresan a la EPS, en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y buzón de sugerencias con el 28,5%(268) y el 9,0%(85) respectivamente.

De las 70 PQRD que ingresaron por el canal correspondencia, el 94,3%(66) 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 noviembre 2017.



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

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 noviembre suman 890.

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 62,0%(554), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 35,1%(312), seguido de los de 15 a 44 años con el 31,9%(284).

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 88,5%(788) de los casos, respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,1%(757).

De acuerdo al estrato, los clasificados en el nivel uno radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 54,6%(486), seguido del estrato dos con el 21,9%(195) (Cuadro 1).

**Cuadro 1.** Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas afiliados savia salud noviembre 2017.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	554	62,0
	Masculino	336	37,8
	Total sexo	890	100
Grupo de edad	< 1 año	8	0,9
	De 1 a 4 años	48	5,4
	De 5 a 14 años	17	1,9
	De 15 a 44 años	284	31,9
	De 45 a 59 años	221	24,8

	> 60 años	312	35,1
	Total grupo edad	890	100
Régimen de salud	Contributivo	102	11,5
	Subsidiado	788	88,5
	Total Régimen de salud	890	100
Estado civil	Casado	56	6,3
	Soltero	757	85,1
	Unión libre	24	2,7
	Viudo	7	0,8
	No reportado	38	4,3
	Otro	8	0,9
	Total estado civil	890	100
Estrato	1	486	54,6
	2	195	21,9
	3	10	1,1
	No Reportado	199	22,4
	Total estrato	890	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS noviembre 2017.

Se identifica que el 2,3% (22) de los afiliados a Savía Salud EPS que radicaron PQRD en el mes de noviembre presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física y psíquica con el 2,0%(18) (cuadro 2).

#### Cuadro 2 PQRD por tipo de discapacidad, Savía Salud EPS noviembre de 2017

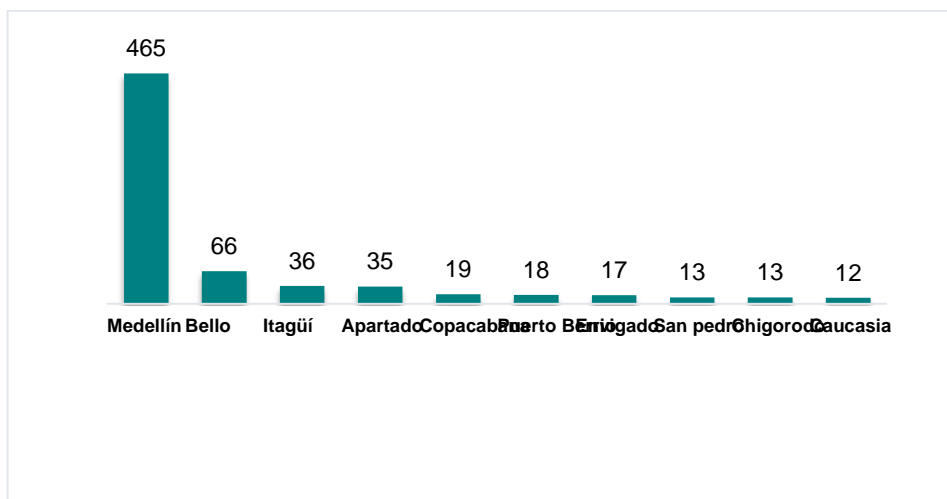
Tipo de discapacidad	total	porcentaje
Física	9	1,0
Psíquica	9	1,0
Sensorial	4	0,4
No reportada	918	97,7
Total	940	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS noviembre 2017.

Medellín ha sido el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de noviembre obtuvo el 49,9%(465), la principal causa para este mes fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No Incluidos en el Plan de Beneficios a diferencia del mes de octubre donde predominó la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.

En segundo y tercer lugar se encuentra Bello con el 7,0%(66) por demora en la referencia y contrareferencia e Itagüí con el 3,8%(36) por falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada respectivamente (gráfico 4).

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



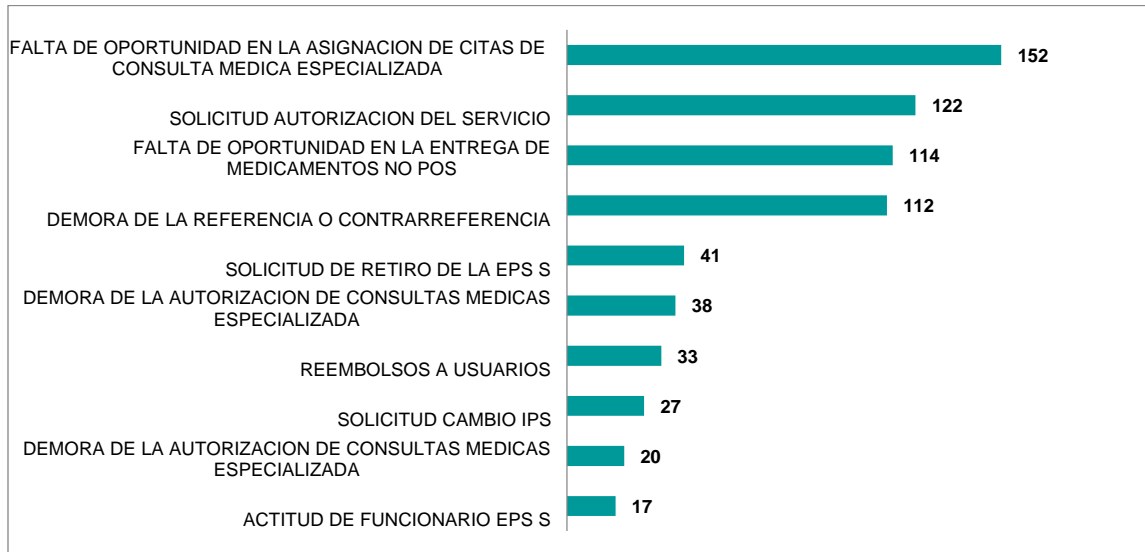
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2017.

Como se menciona en el comportamiento de las PQRD, la primera causa de PQRD en el mes de noviembre fue la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS, principalmente neurología, medicina interna, oftalmología y otorrinolaringología, esto se debe principalmente a la falta de disponibilidad de agendas, citas lejanas (próximo año).

Respecto a la demora de la referencia y contrareferencia, son solicitudes que ingresan a la EPS principalmente por la página de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) por falta de disponibilidad de camas en las IPS.

Los principales motivos de la solicitud de cambio de IPS, se debe cambio de atención para una IPS más cercana al lugar de residencia del usuario e IPS sin agenda para la asignación de citas y continuidad de tratamientos médicos (gráfico 5).

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



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

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.

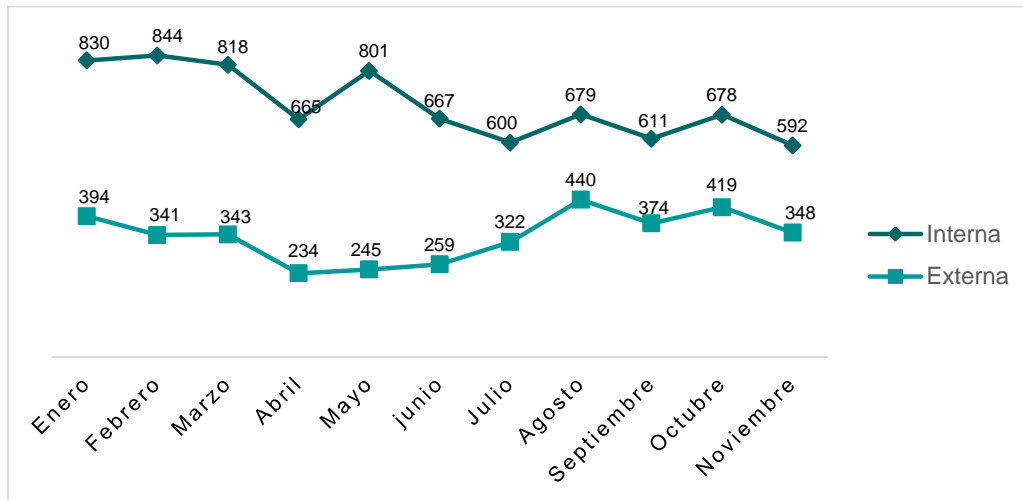
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el mes de noviembre el 63,0%(592) de las PQRD radicadas pertenecen al ámbito interno, la principales causas fueron la solicitud de autorización de servicios y demora en referencia y contrareferencia.

En el ámbito externo predominó 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 (gráfico 6).

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



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2017

Del total de PQRD que ingresaron a la EPS en el mes, el 40% obtuvieron respuesta y el 60,0% restante se encuentra en estudio (Cuadro 3).

**Cuadro 3. Distribución de la frecuencia PQRD según estado Savia Salud EPS noviembre 2017.**

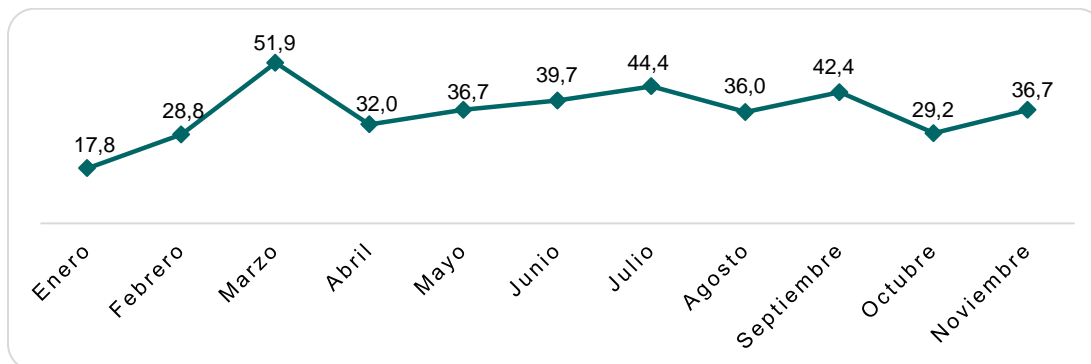
Estado	Total	Porcentaje
Cerradas	376	40,0
Abiertas	564	60,0
<b>Total</b>	<b>940</b>	<b>100</b>

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

El porcentaje de cumplimiento para el indicador de respuesta a las PQRD antes de 15 días presentó un aumento del 7,5% pasando de 29,2% en el mes de octubre a 36,7% en el mes de noviembre, aunque hay una tendencia positiva aún no se cumple con la meta establecida del 90% por esta razón se continuara diseñando acciones que permitan mejorar el indicador (gráfico7 ).



**Gráfico 7 .** Porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRD antes de 15 días Savia Salud EPS 2017.



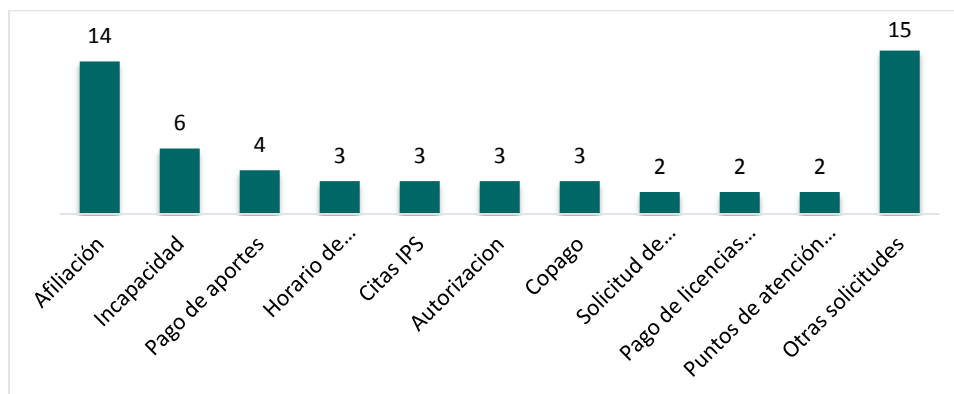
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2017.

### Solicitud de información

Además de la información de PQRD registrada en el módulo de Servicio al Cliente también se recibieron 29 solicitudes de transporte, 2 de movilidad, 9 de portabilidad y 57 solicitudes de información, esta última se discrimina en carácter interno y externo:

- En el ámbito interno, la principal solicitud es por afiliación, las preguntas más frecuentes están relacionadas con el proceso, estado y certificado, en segundo lugar se ubican las incapacidades que se refieren principalmente a la transcripción seguida de los mecanismos para el pago de aportes.
- En el ámbito externo, las solicitudes de información más frecuentes están relacionadas con citas en las IPS, IPS para solicitar historias clínicas y puntos de atención seguida de puntos de atención y atención en general (gráfico 8).

**Gráfico 8.** Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS noviembre 2017



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

## Conclusiones

- El porcentaje de cumplimiento para el indicador de respuesta a las PQRD antes de 15 días presentó un aumento del 7,5%.
- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) Continúa siendo la institución que más PQRD recibe en el mes por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS, seguido corporación IPS Universitaria de Antioquia y Metrosalud por la falta de oportunidad en la asignación de citas.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en noviembre de 2016 y noviembre del presente año se evidencia una disminución del 20,9%, al pasar de 1.189 en el año anterior a 940 en 2017.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en relación al número de afiliados se observa que de cada 10.000 afiliados solo el 5,5% radicó una PQRD en el mes de noviembre, lo que evidencia una tasa baja de radicación comparado al número de afiliados.

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