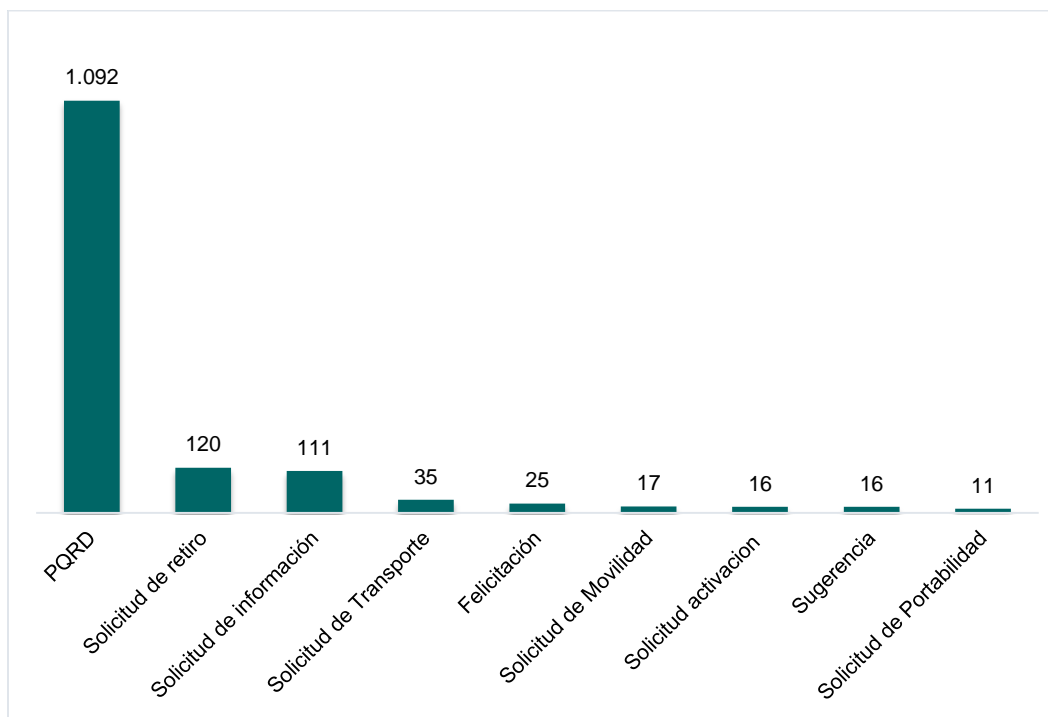


INFORME GENERAL PQRD ENERO 2018

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias (PQRD) y trámites recibidos en atención al ciudadano en Savia Salud EPS, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, Módulo Servicio al Cliente con corte del 31 de enero de 2018.

En enero de 2018 atención al ciudadano recibió 1.092 PQRD y 351 trámites para un total 1.443 comentarios, entre los trámites se cuentan 120 solicitudes de retiro de la EPS, 111 solicitudes de información, 35 solicitudes de transporte entre otras (gráfico 1).

Gráfico 1.Trámites y PQRD Savia Salud EPS 2018.

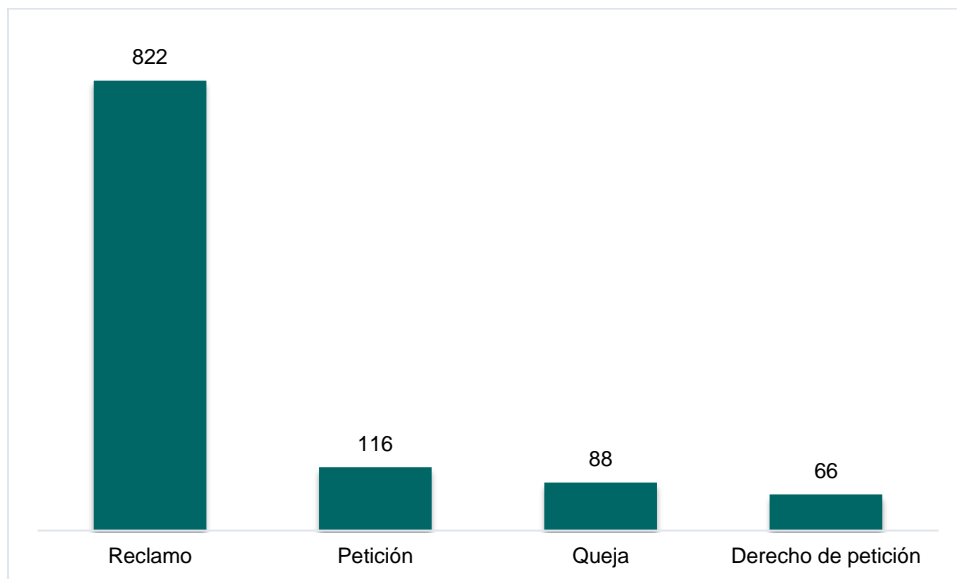


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2018.

El 75,3% de las PQRD radicadas en el mes de enero fueron reclamos, las principales causas de estos son la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS la mayoría radicados a través de la página de la Supersalud.

En el segundo lugar se encuentra petición con el 10,6%(116) utilizado principalmente para obtener respuesta de autorizaciones de servicio y cambio de IPS y en tercer lugar se ubicó la queja, por la atención del funcionario en la oficinas de atención (gráfico 2).

Gráfico 2. Tipos de PQRD Savia Salud EPS enero 2018.

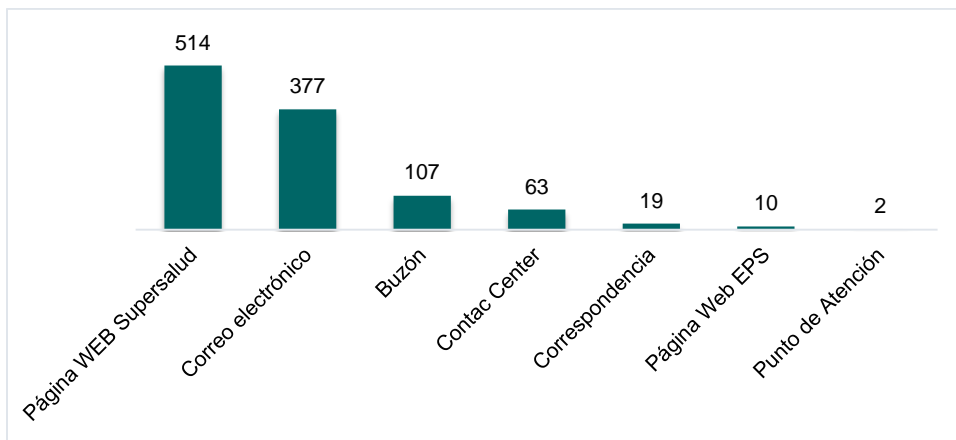


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2018.

En el mes de enero, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 514 casos los cuales representan el 47,1% de las PQRD que ingresaron a la EPS (1.092), en segundo y tercer lugar se ubicó el correo electrónico y el buzón de sugerencias con el 34,5%(377) y el 9,8%(107) respectivamente.

De las 19 PQRD que ingresaron por el canal correspondencia, el 68,4%(13) 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 enero 2018.



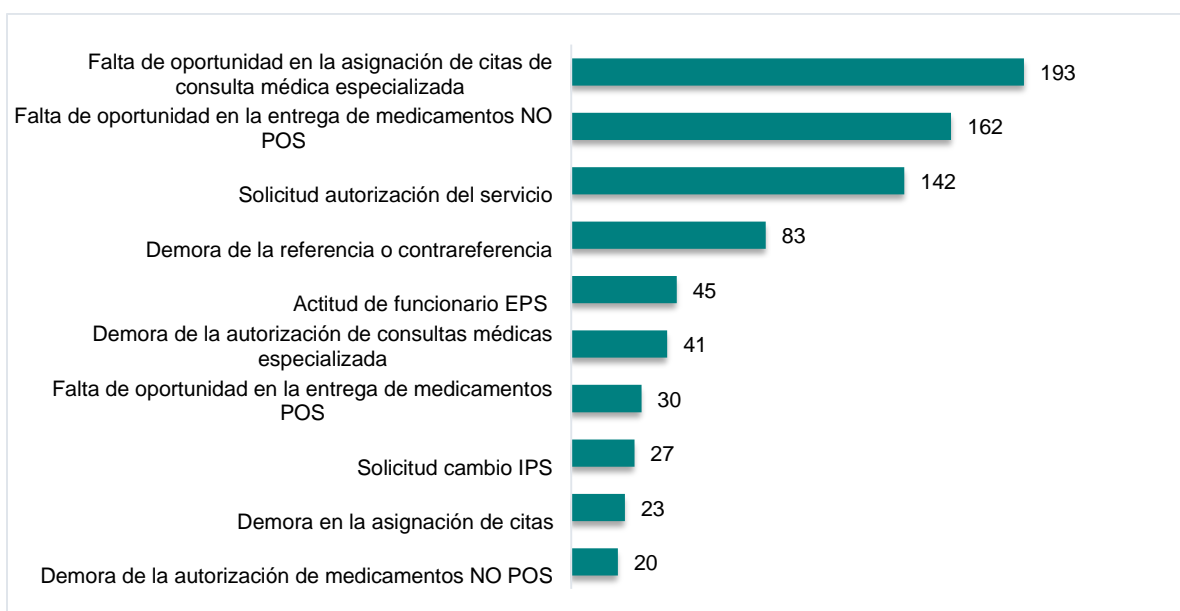
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2018.

En cuanto causas de PQRD, este mes predominó la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS, principalmente por neurología, ortopedia, oftalmología 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).

Otra causa importante fue la solicitud de autorización de servicio el 46,5% de estas ingresaron por entes de vigilancia como Supersalud y Dirección Seccional y Direcciones locales de Salud de los usuarios que acuden a estos entes para generar autorizaciones (gráfico 4) la mayoría de estas ya se encontraban autorizadas en el sistema de la EPS, también se encontraron usuarios que no acudieron previo a la oficina de atención para realizar el debido proceso

Gráfico 4. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS enero 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 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 enero suman 1.030 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 62,5%(644), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 38,0%(391), seguido de los de 15 a 44 años con el 31,5%(324).

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 84,0%(865), respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,8%(884).

Por estrato, los clasificados en el nivel obtuvieron el mayor porcentaje de PQRD con el 55,5%(572), seguido del estrato dos con el 21,8%(225) (Cuadro 1).

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

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	644	62,5
	Masculino	386	37,5
	Total sexo	1.030	100
Grupo de edad	< 1 año	7	0,7
	De 1 a 4 años	22	2,1
	De 5 a 14 años	48	4,7
	De 15 a 44 años	324	31,5
	De 45 a 59 años	238	23,1
	> 60 años	391	38,0
	Total grupo edad	1.030	100
Régimen de salud	Contributivo	165	16,0
	Subsidiado	865	84,0
	Total Régimen de salud	1.030	100
Estado civil	Casado	62	6,0
	Soltero	884	85,8
	Unión libre	19	1,8
	Viudo	11	1,1
	No reportado	42	4,1
	Otro	12	1,2
	Total estado civil	1.030	100
Estrato	1	572	55,5
	2	225	21,8
	3	17	1,7
	No Reportado	216	21,0
	Total estrato	1.030	100

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

Se identifica que el 1,9% (20) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el mes de enero presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la física con el 1,4%(14) (cuadro 2).

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

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	14	1,4
Psíquica	5	0,5
Sensorial	1	0,1
No reportada	1.010	98,1
Total	1.030	100

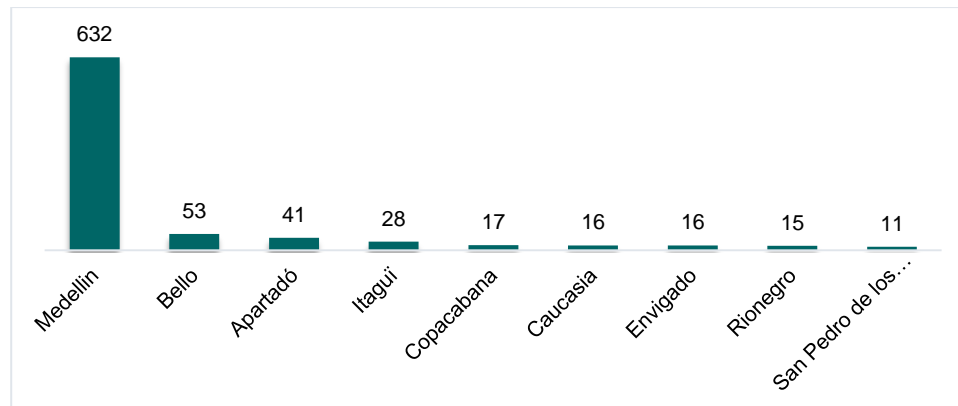
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 2018.

Medellín fue el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el mes de enero con un porcentaje de 57,9%(692) cabe resaltar que este municipio concentra más del 30% de la población afiliada, las principales causas fueron la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada por neurología, ortopedia y oftalmología seguido de la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No Incluidos en el Plan de Beneficios (NO POS).

En segundo lugar se ubica el municipio de Bello con el 4,9%(53) al igual que Medellín, falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada ocupó el primer lugar entre los motivos de PQRD seguido de la demora en la referencia y contrareferencia.

En tercer lugar se encuentra Apartadó por solicitud de autorización de servicio y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No Incluidos en el Plan de Beneficios (NO POS) (gráfico 5).

Gráfico 5. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS Enero 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS enero 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.

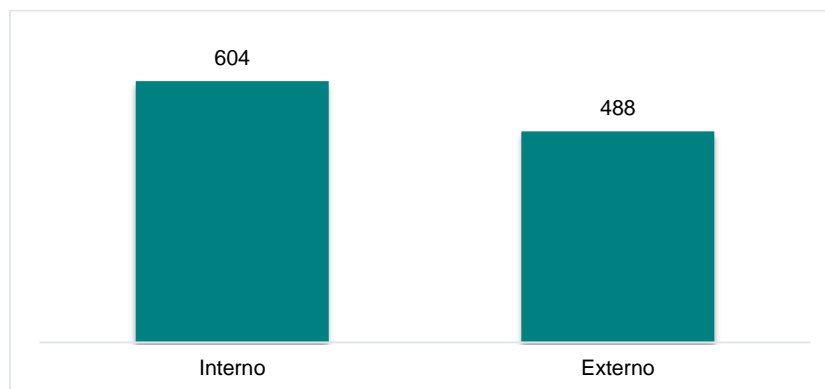
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

Este mes, el 72,3%(604) de las PQRD radicadas en la EPS 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 entrega de medicamentos NO POS y la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 6).

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



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

Del total de PQRD que ingresaron a la EPS en el mes de enero, el 38,4% obtuvieron respuesta y el 61,6% restante se encuentra en estudio el 55,0% de estas son falta de oportunidad o demora en la asignación citas y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS (Cuadro 3)



Cuadro 3. Distribución de la frecuencia PQRD según estado Savia Salud EPS enero 2018.

Estado	Total	Porcentaje
Cerradas	419	38,4
Abiertas	673	61,6
Total	1.092	100

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

El resultado del indicador tiempo de respuesta a las PQRD antes de 15 días para el mes de enero fue del 34,7%, frente al mes de diciembre de 2017 se presentó aumento del 10,3%, este indicador se vio afectado principalmente por la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada debido a la falta de disponibilidad de agendas en las IPS y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (NO POS) (Cuadro 4).

Cuadro 4. Indicador de respuesta a las PQRD antes de 15 días Savia Salud EPS 2018.

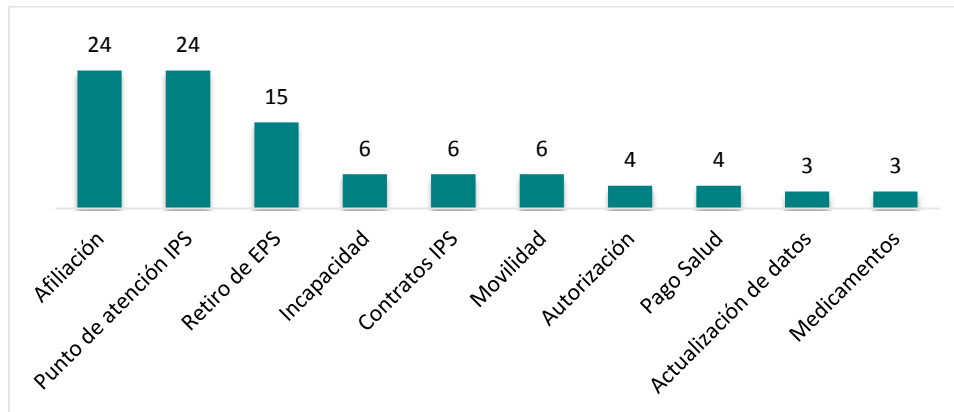
Proporción de PQRD solucionadas antes de 15 días	Número de PQRD solucionadas antes de 15 días	379	34.7%
	Total PQRD	1.092	

Solicitud de información

Las solicitudes de información se dividen en carácter interno y externo como se describe continuación:

- En el ámbito interno, la principal solicitud fue por afiliación las principales consulta en este tema fueron por estado, requisitos de personas naturales y empresas al igual que como se desafilia de la EPS, la mayoría de estas por cambio de ubicación geográfica y requisitos para realizar este trámite.
- En el ámbito externo, las solicitudes de información más frecuentes estuvieron relacionadas con el punto de atención en las IPS (gráfico 7).

Gráfico 7. Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS enero 2018



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

Conclusiones

- La primera causa de PQRD este mes fue la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS, principalmente por neurología, ortopedia, oftalmología y medicina interna.
- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) el principal motivo fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en enero de 2017 y enero del presente año se evidencia una disminución del 10,9%, al pasar de 1.224 en el año anterior a 1.092 en 2018.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en relación al número de afiliados del mes de enero, se observa que de cada 10.000 afiliados solo el 6,4 interpone una PQRD lo que evidencia una tasa baja de radicación comparado al número de afiliado de la EPS.
- 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 73,4% de las PQRD que cumplieron con el indicador, a diferencia del ámbito externo que solo logró 26,6%.

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