

INFORME PQRS Abril 2016

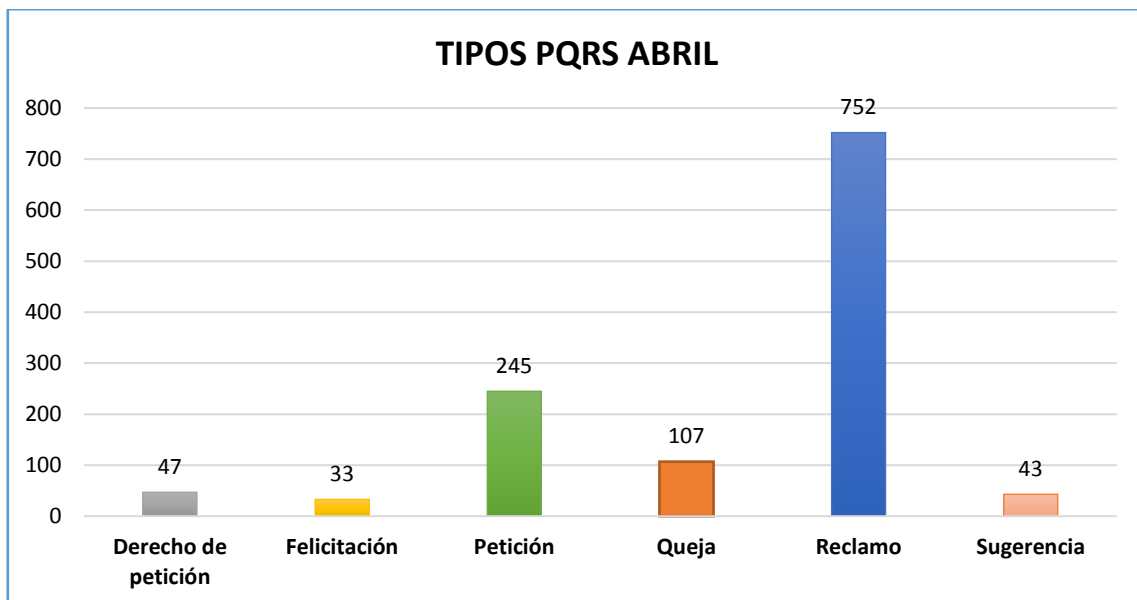
PQRS en municipios con cobertura de la EPS savia Salud.

En el siguiente informe se presenta la descripción general y específica de las (peticiones, Quejas, reclamos y sugerencia) PQRS presentadas en el mes de abril en Savia Salud EPS en el departamento de Antioquia en sus municipios presentes.

Se utiliza como fuente de información las bases del Integral de la EPS con corte a 05 de abril de 2016.

De acuerdo al grafico 1, el mayor porcentaje de PQRS que se radicaron en el mes de abril en Savia Salud EPS corresponden a reclamos con el 61.3% de los casos, seguido de la petición, Queja, derecho de petición, sugerencia, felicitación y denuncia con 20,0%, 8,7%, 3,8%, 3,5% y 2.7% respectivamente (grafico 1).

Grafico 1. Distribución de la frecuencia de PQRS según tipo de PQRS, Savia Salud EPS abril 2016.



Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

En el cuadro No.1 se observan los canales a través de los cuales se recibieron e identificaron las PQRS en el mes de abril de 2016 en Savia Salud EPS.

- 1) El primer canal es a través de la página web donde se registraron 752 PQRS, de las cuales el 91.4 % fueron peticiones.
- 2) El segundo de los canales fue por medio del Contac Center, donde la petición ocupa el primer lugar con el 64.4% que corresponden a 219 casos.
- 3) El tercer canal corresponde a las PQRS que ingresaron a través del buzón con 174 casos, la mayor manifestación corresponde a queja con el 32.8.7 %.

4) El cuarto y quinto lugar corresponde al punto de atención con 95 casos, y correspondencia con 1 caso, en ambos el reclamo ocupa el primer lugar con un 70.5% 100% respectivamente (Cuadro 1).

Cuadro 1. Distribución de la frecuencia de PQRS según canal de recepción, Savia Salud EPS abril de 2016.

Tipo PQRS	Canal					
	n(%)					
	Buzón	Contac Center	Correspondencia	Punto de Atención	Web	Total
Derecho de petición	2(1,1)	4(1,2)		3(3,2)	38(6,1)	47
Felicitación	32(18,4)	1(0,3)				33
Petición	7(4,0)	219(66,4)		15(15,8)	4(0,6)	245
Queja	57(32,8)	28(8,5)		10(10,5)	12(1,9)	107
Reclamo	33(19,0)	78(23,6)	1(100)	67(70,5)	573(91,4)	752
Sugerencia	43(24,7)					43
Total	174 (100)	330(100)	1(100)	95(100)	627(100)	1227

Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

El análisis de las variables sociodemográficas solo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que se encuentran en la base de datos del sistema de información Integral que suman en total 1220.

De acuerdo a los datos, de las 1220 PQRS de los usuarios afiliados, el 63.3% pertenecen al sexo al masculino y 36.7% al femenino.

El rango de edad estuvo entre 2 meses y 96 años, de estos la mayor proporción la ocupan los usuarios mayores de 60 años con 34.5% seguido de los de 45 a 59 años con 28.5%, y 15 a 44 años con 27.0%.

Respecto al régimen en salud, se observa que el 94.3% de los usuarios que presentaron algún tipo de PQRS pertenecen al régimen subsidiado y el 5,7% restante al contributivo.

De acuerdo al estrato, los afiliados al estrato uno fueron los que mayor porcentaje PQRS radicaron con el 55.7% de los casos, seguido del estrato dos con 23.2%.

Según el estado civil, los solteros son los que radicaron el mayor número de PQRS este en el mes de abril con un 84.9% de los casos (Cuadro 2).

Cuadro 2. Descripción de las PQRS según las variables socio-demográficas de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS por sexo, grupo de edad, régimen de salud, estrato socio económico y estado civil abril de 2016 Savia Salud EPS.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	448	36,7
	Masculino	772	63,3
	Total	1220	100
Grupo de edad	< 1 año	9	0,7
	De 1 a 4 años	38	3,1
	De 5 a 14 años	74	6,1
	De 15 a 44 años	330	27,0
	De 45 a 59 años	348	28,5
	> 60 años	421	34,5
	Total	1220	100
Régimen	Contributivo	69	5,7
	Subsidiado	1151	94,3
	Total	1220	100
Estrato	Uno	679	55,7
	dos	288	23,6
	Tres	35	2,9
	N	218	17,9
	Total	1220	100
Estado Civil	Casado	74	6,1
	No reportado	70	5,7
	Otro	8	0,7
	Soltero	1036	84,9
	Unión libre	21	1,7
	Viudo	11	0,9
	Total	1220	100

Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

Entre los tres primeros municipios con mayor número de PQRS se encuentra Medellín con el 49.1%, de las PQRS radicadas, en segundo lugar se encuentra Bello con 5.8 y tercer lugar Apartadó con el 4.0%.

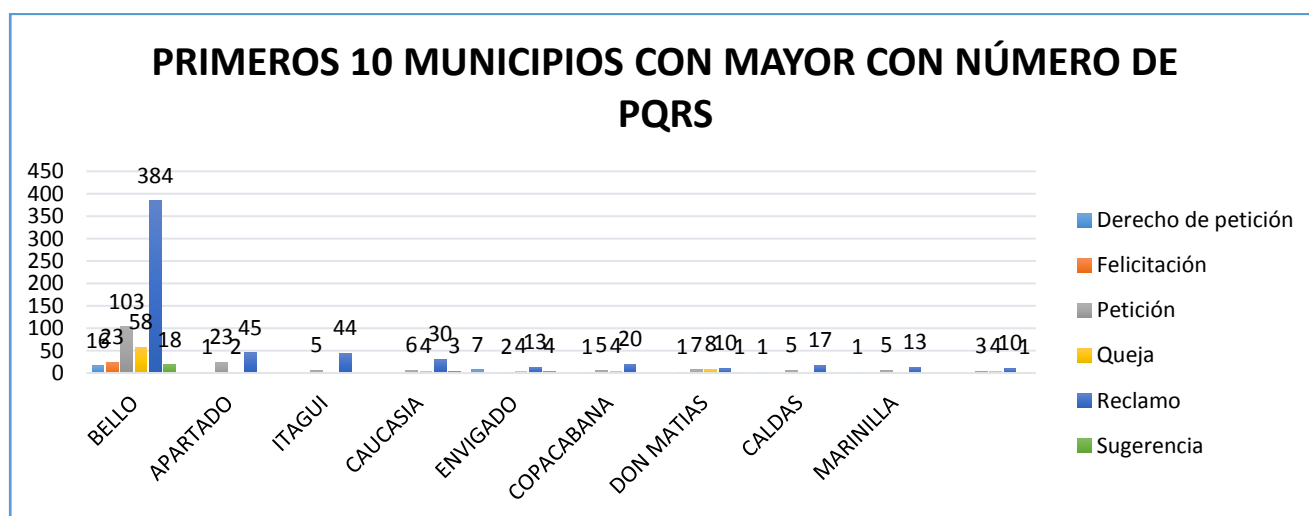
Porcentualmente el municipio que más quejas registra es Barbosa con el 55% de las PQRS radicadas, seguido de Copacabana, Don Matías y Caucasia con el 26.9%, 23.5% y 21.2% respetivamente. (Cuadro 3, grafico 2).

Cuadro 3. 21 primeros municipios con mayor número de PQRS Savia Salud EPS abril 2016.

Municipio	Tipo PQRS						Total	%
	Derecho de petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
MEDELLIN	16	23	103	58	384	18	602	49,1
BELLO		1	23	2	45		71	5,8
APARTADO			5		44		49	4,0
ITAGUI			6	4	30	3	43	3,5
CAUCASIA	7		2	4	13	4	30	2,4
ENVIGADO		1	5	4	20		30	2,4
COPACABANA		1	7	8	10	1	27	2,2
DON MATIAS	1		5		17		23	1,9
CALDAS	1		5		13		19	1,5
MARINILLA			3	4	10	1	18	1,5
RIONEGRO				4	4	9	17	1,4
ANTIOQUIA		3		3	2	6	14	1,1
YARUMAL			6	1	7		14	1,1
PUERTO BERRIO			2	1	9		12	1,0
ARBOLETES	3		1	1	5		10	0,8
SONSON			2		8		10	0,8
ANDES	2		4		3		9	0,7
GIRARDOTA			4	2	3		9	0,7
BARBOSA					8		8	0,7
GUARNE			5		3		8	0,7
SAN CARLOS				3	5		8	0,7
RESTO	17	4	57	8	109	1	196	16,0
TOTAL	47	33	245	107	752	43	1227	100

Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

Gráfico 2. 10 primeros municipios con mayor número de PQRS Savia Salud EPS abril 2016.

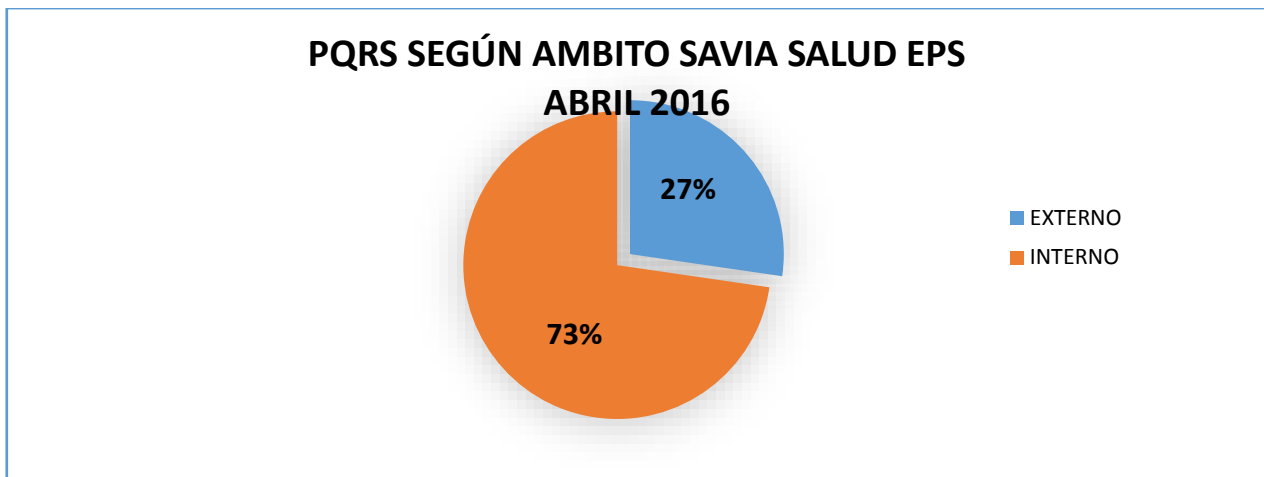


Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016

De acuerdo al ámbito, de las PQRS 1227 radicadas en el mes de abril, 73% pertenecen al ámbito interno (895) y el 27% restante al externo (332) (Grafico 3)

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

Grafico 3. Frecuencia de las PQRS según ámbito abril de 2016 Savia Salud EPS Antioquia.

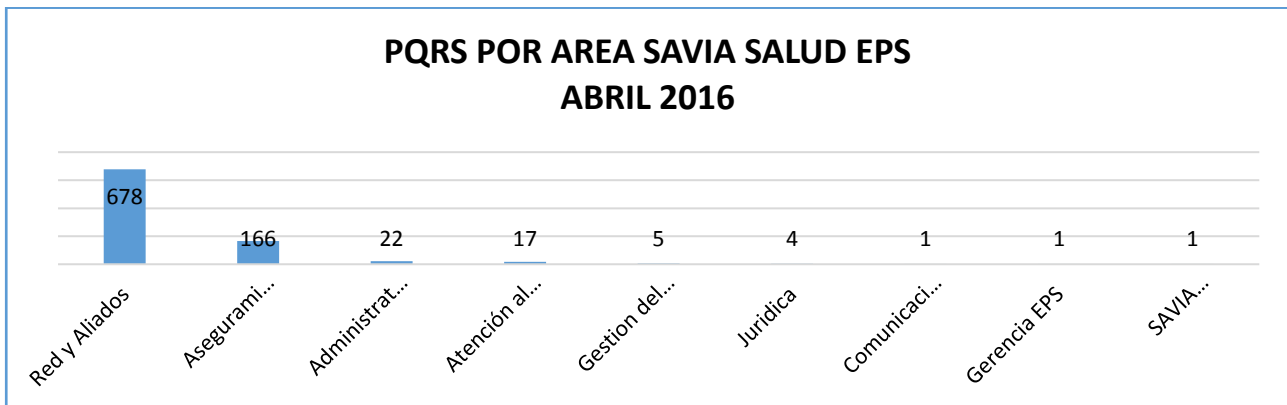


Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

En el grafico 4 se observan las áreas que presentaron PQRS en el ámbito interno en el mes de abril de 2016 que en su orden son:

1. Red y Aliados 75.8%,
2. Aseguramiento 18.5%
3. Administrativa 2.5%
4. Atención al ciudadano 1.9%
5. Gestión del riesgo 0.6%
6. Jurídica 0.4%
7. Comunicaciones 0.1%
8. Gerencia 0.1%
9. Savia Salud 0.1%

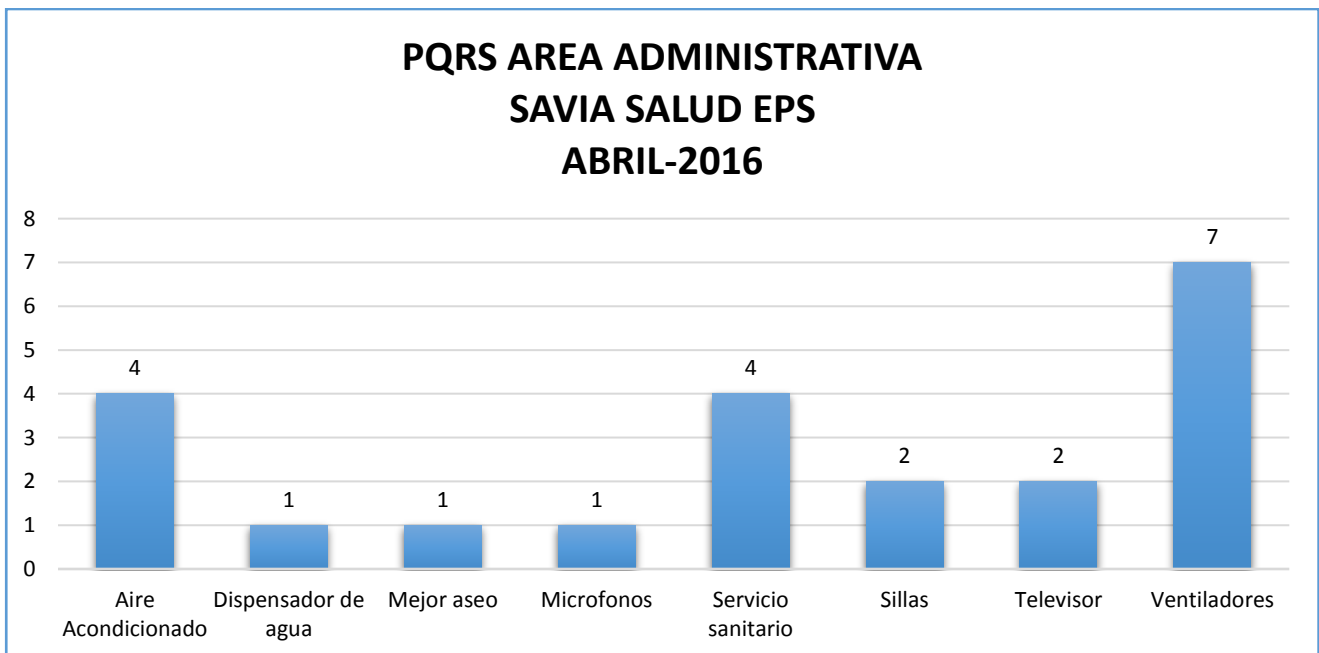
Grafico 4. Frecuencia de PQRS por área abril Savia Salud EPS Antioquia 2016.



Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

De acuerdo a los resultados, la principal causa de PQRS para el área administrativa en el mes de abril de 2016, es la solicitud de ventiladores con el 31,8%, en el segundo lugar se encuentra la solicitud de aire acondicionado y servicio sanitario 18.1%, sillas y televisor 9.1%, dispensador de agua, mejor aseo y micrófonos 4.5% c/u (grafico 5)

Grafico 5. Frecuencia de PQRS por área administrativa abril Savia Salud EPS Antioquia 2016.



Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

Los tres primeros municipios donde se concentran el mayor porcentaje de PQRS del área administrativa son Medellín con el 40.9%, Santa Fé de Antioquia, 31.8% e Itagüí y Rionegro 9.1% (cuadro 4).

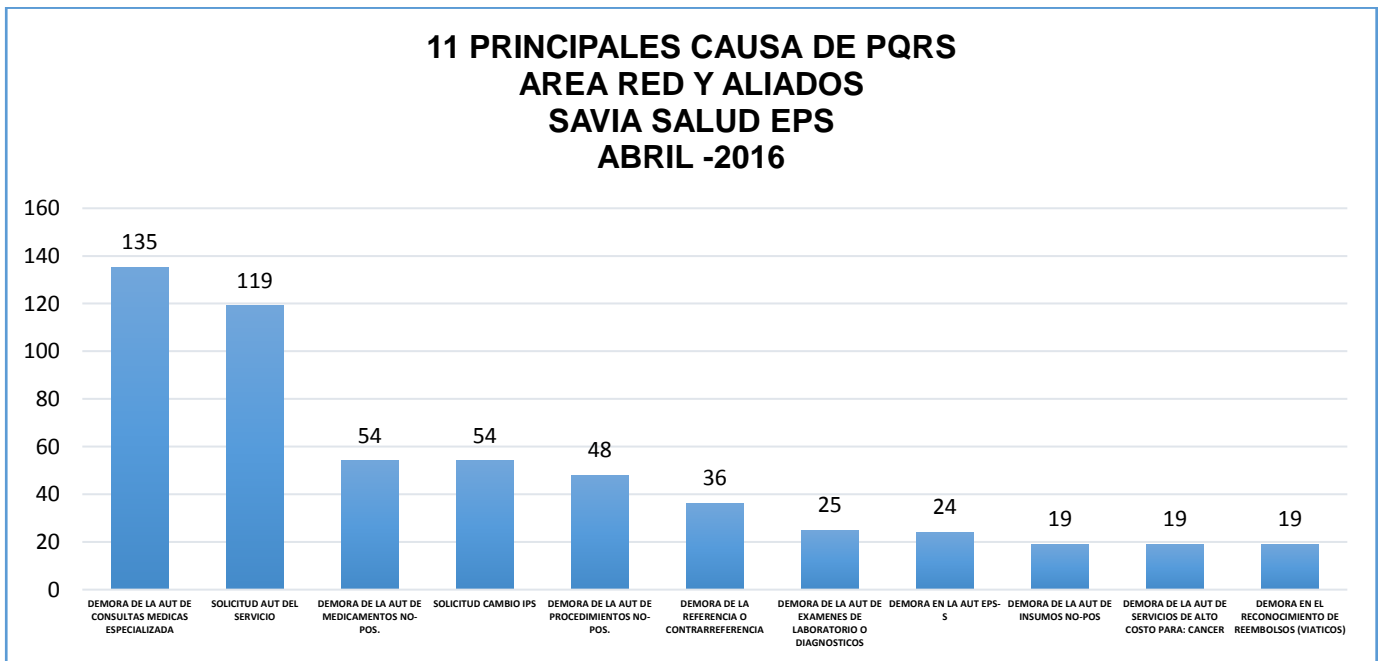
Cuadro 4. Municipios con PQRS área administrativa abril 2016 Savia Salud EPS Antioquia.

Municipio	Tipo PQRS								
	Aire Acondicionado	Dispensador de agua	Mejor aseo	Microfonos	Servicio sanitario	Sillas	Televisor	Ventiladores	Total
Medellín		1			3		1	4	9
Santa Fé de antioquia	4							3	7
Itagú						2			2
Rionegro				1	1				2
Caucasia							1		1
Envigado			1						1
Total	4	1	1	1	4	2	2	7	22

Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

En el área de red aliados, autorizaciones fue el proceso que mayor porcentaje de PQRS presentó en el mes de abril con 75.7% la principal causa fue la demora en la autorización de consulta médica especializada con el 19,9% de los casos (grafico 6).

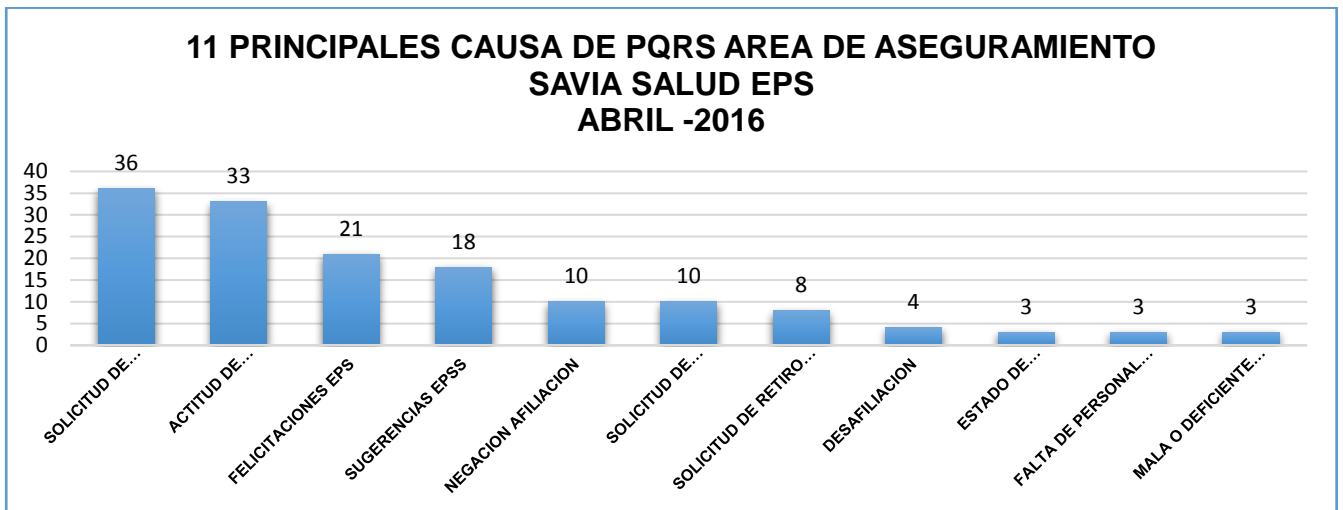
Grafico 6. Frecuencia de PQRS según causa, área de Red y Aliados abril de 2016 Salud EPS Antioquia.



Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

Las tres principales causas de PQRS en el área de aseguramiento en el mes de abril corresponden a solicitud de traslado de municipio (portabilidad) con el 21.7% de los casos, seguido de Solicitud de servicio y felicitación con el 19.7% y 12.7% respectivamente (grafico 7)

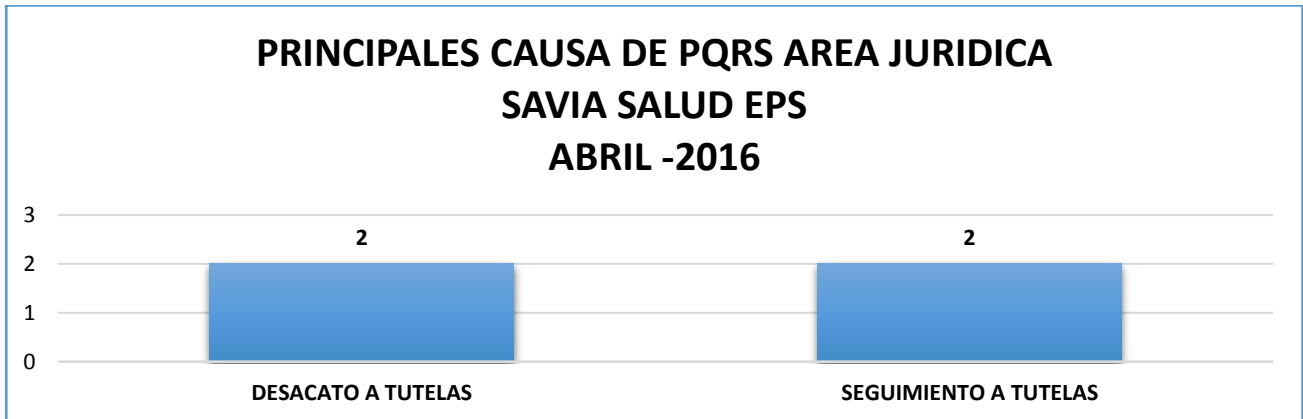
Grafico 7. Frecuencia de PQRS según causa, área de aseguramiento abril de 2016 Salud EPS Antioquia.



Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

En el área jurídica las PQRS recaen en desacatos y seguimiento a tutelas con el 50% c/u (grafico 8)

Grafico 8. Frecuencia de PQRS según causa, área Jurídica abril de 2016 Savia Salud EPS Antioquia.



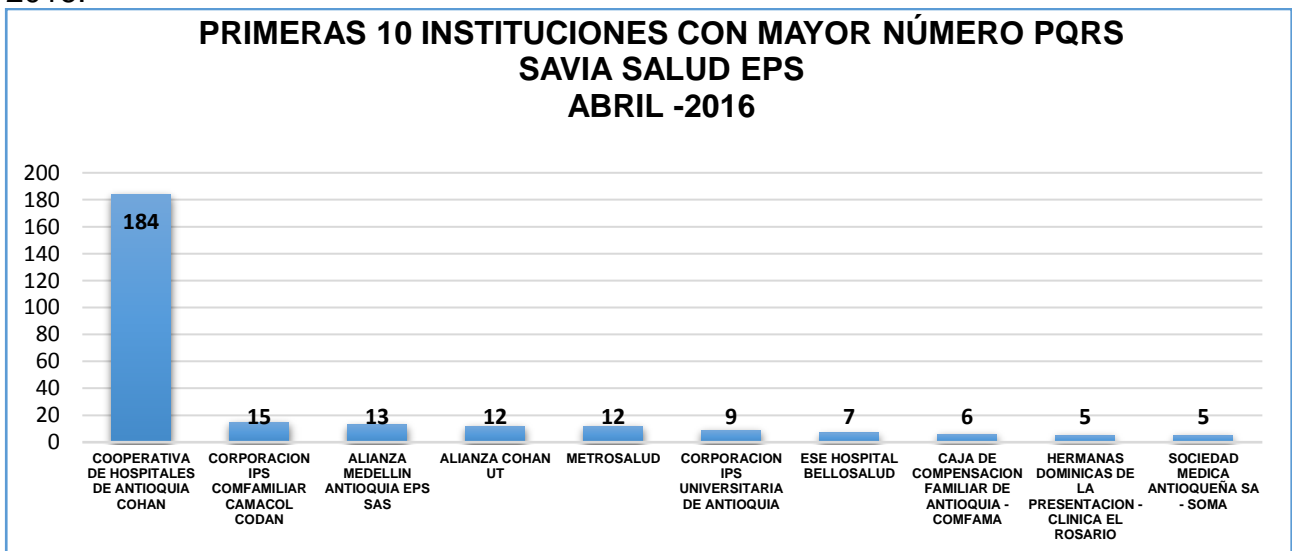
Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

En el área de atención al ciudadano, comunicaciones y gerencia de la EPS, solo presentaron una sola causa o motivo, en la primera solicitud de información, la segunda deficiente información sobre los servicios y en la tercera y última felicitación.

De las diez primeras instituciones externas con mayor porcentaje de PQRS se encuentra la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) que ocupa el primer lugar con 184 casos, los cuales representan el 55.4% de las PQRS externas.

En segundo lugar está la Corporación IPS Comfamiliar Camacol Codan con 15 casos (4,5%) Alianza COHAN UT con 13 casos (3,9%) Metrosalud 12 casos (3,6%), seguido de la Corporación Ips Universitaria, ESE Hospital Bellosalud, COMFAMA, Clínica el Rosario Sociedad Medica Antioqueña Soma con el 2.7%, 2.1%, 1.8% y 1.5% respectivamente (grafico 9).

Grafico 9. Diez primeras instituciones con mayor número de PQRS Savia Salud EPS abril 2016.

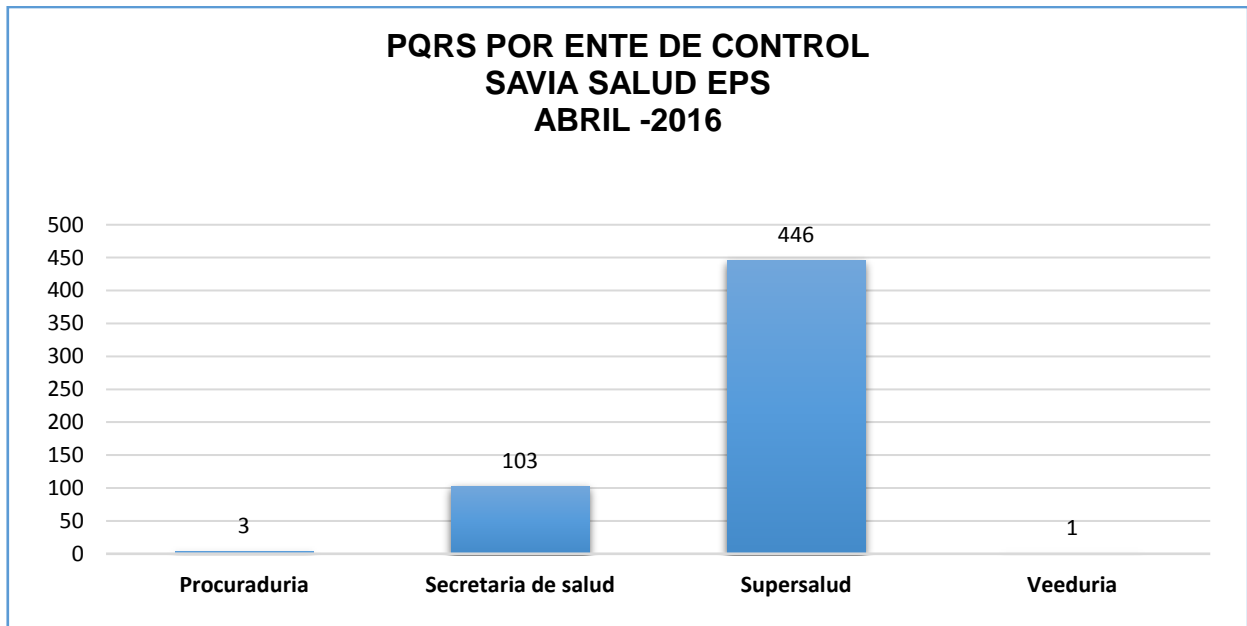


Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

ENTES TERRITORIALES

Se radicaron 553 PQRS de los entes de control, el mayor número la radicó la Supersalud con 446 casos, que representa el 80.7%, seguido de las Secretarías de Salud con 103 (18.3%) casos, procuraduría 05. % y por último veeduría 01. % (gráfico 10).

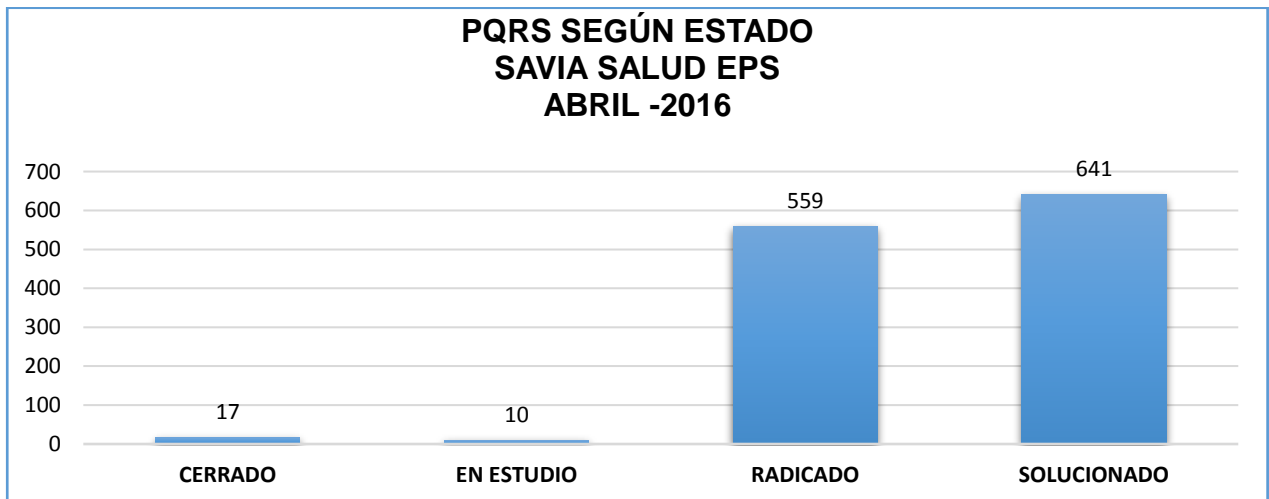
Gráfico 10. Distribución de la frecuencia PQRS por ente de control abril de 2016 Salud EPS Antioquia.



Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

Del total de PQRS que ingresaron a la EPS por los diferentes medios en el mes de abril, el 53.6% se les dio respuesta acorde a la petición o solicitud del usuario, comprenden los datos solucionados y cerrados, y el 46,4 restante corresponde a los casos radicados y en seguimiento pendientes de respuesta (gráfico 11)

Gráfico 11. Distribución de la frecuencia PQRS según estado abril de 2016 Salud EPS Antioquia.



Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016.

De acuerdo al cumplimiento del indicador de 15 días (otros) y 5 días (Supersalud) para dar respuesta oportuna a las PQRS, se observa que las PQRS que ingresaron por otros (canales diferentes a la Supersalud), obtuvieron mayor porcentaje de cumplimiento del 85.3%, en cambio los del ente Supersalud el 18.2% (cuadro 5)

Cuadro 5. Porcentaje de cumplimiento en respuesta de las PQRS en 15 y 5 días hábiles Savia Salud EP abril 2016.

PQRS excepto Supersalud			
Proporción de quejas solucionados en 15 días	Número de quejas solucionadas en 15 días	666	85.3%
	Total de quejas y reclamos	781	
Supersalud			
Proporción de quejas solucionados en 5 días	Número de quejas solucionadas en 5 días	81	18.2%
	Total de quejas y reclamos	446	

Fuente. Integral Savia Salud EPS abril 2016

Conclusiones

- La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) sigue siendo por prestador externo la institución que más PQRS recibe el mes.
- En el ámbito interno el área con mayor número de PQRS radicadas es Red y aliados, por subproceso autorizaciones.
- En el área administrativa la solicitud más frecuente fue por la instalación de ventiladores
- En el área de aseguramiento la solicitud de traslado de municipio (portabilidad).