

# Control Interno

**Informe de Seguimiento** : Informe de Seguimiento PQRD 2020

**Normatividad Aplicable del Informe** : Ley 1474 de 2011

**Fecha del Reporte** : Febrero de 2021

**Número Reporte** : 02

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO GENERAL .....	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
4. VOLUMEN DE PETICIONES POR MES .....	4
5. VOLUMEN DE PETICIONES RECIBIDOS POR REGIONALES (más representativos) .....	4
6. IDENTIFICACION DE CANALES DE RECEPCIÓN MAS UTILIZADO PARA PETICIONES .....	5
7. PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRD .....	6
8. GESTIÓN DE RESPUESTA A LAS PQRD .....	8
9. CONCLUSIONES .....	8
10. RECOMENDACIONES .....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el marco normativo, que va desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1993, Decreto 780 de 2016, el Decreto 1011 de 2006, la Ley 1474 de 2011, tiene desde su hacer, un enfoque alineado con el modelo de atención Institucional, centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y problemas que dilatan el acceso a los servicios de salud.

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) recibidas y atendidas en 2020 por los diferentes canales de Ecoopsos EPS S.A.S (cartas, buzón de sugerencias, CAU, derechos de petición, fax y/o correo, página web, atención personalizada, telefónica, redes sociales y las interpuestas por los usuarios ante la Superintendencia Nacional de Salud) la gestión realizada para su respuesta, iniciando desde su clasificación, revisión, direccionamiento, validación y alcance de la información contenida en la PQRD, enfocando el análisis en las posibles causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad con el fin de determinar las oportunidades de mejora en cada uno de los servicios prestados por la EPS SAS con el fin de mantener la prestación de servicios de salud oportunos y con calidad

El área de PQRD, adscrita al proceso de Mercadeo y Comunicaciones, tiene a cargo la recepción de las mismas, y a su vez se encarga de remitirlas a las Direcciones y/o Regionales responsables de dar el cierre definitivo; sin embargo desde el área de PQRD se emite una respuesta provisional para dar cumplimiento a lo establecido en la **Circular 008 de 2018 numeral 3.3.2 “Término para resolver las PQRD”**; con el fin de brindar al ciudadano un servicio de calidad que permita dar una respuesta eficiente a sus necesidades y requerimientos, bajo criterios de focalización, capacidad y priorización.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión realizada por Ecoopsos EPS SAS, con relación a las PQRD interpuestas por los usuarios de servicios, en el marco normativo establecido en la Circular 008 de 2018, bajo los principios de calidad y oportunidad en la solución de fondo al requerimiento realizado por el peticionario.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Cuantificar el volumen de PQRD registradas en la *de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones*” durante el 2020 con identificación de los causas o motivos relevante y las estrategias implementadas por Ecoopsos EPS S.A.S, para mejorar la gestión institucional
- Identificar las Regionales y Departamento con mayor volumen de PQRD identificando las estrategias o acciones implementadas para su intervención en 2020
- Identificar las alertas e incidencias que motivaron a los usuarios a radicar peticiones, quejas, reclamos y denuncias con el fin de fortalecer la articulación de las diferentes áreas implicadas en la solución.

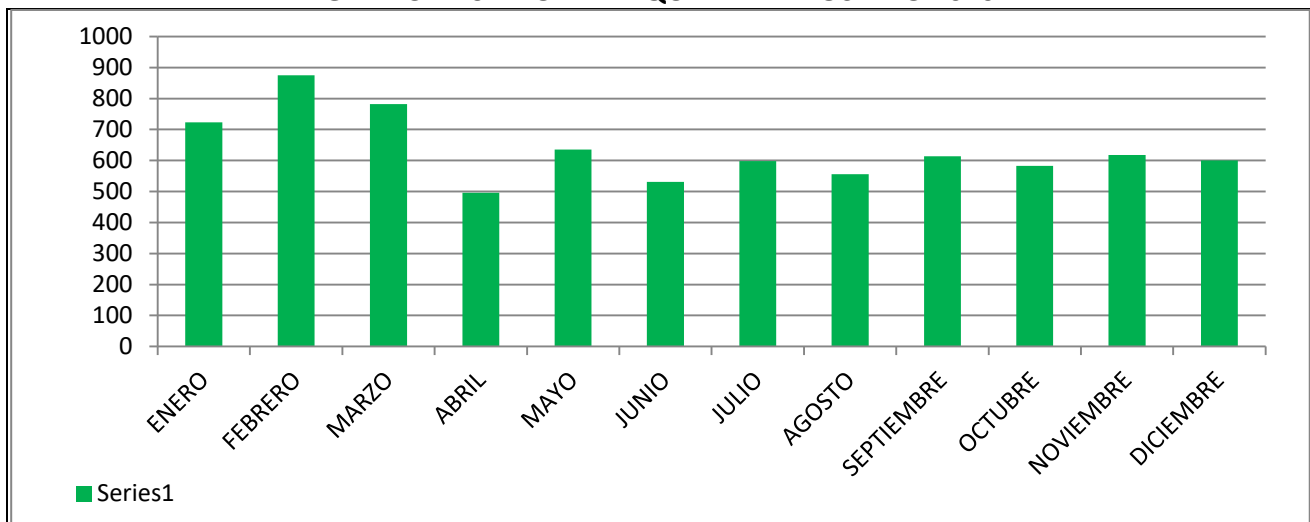
#### 4. VOLUMEN DE PETICIONES POR MES

Durante la vigencia 2020 se recibieron un total de 7611 comentarios de los ciudadanos y afiliados por los diferentes canales, las cuales fueron registradas en la “*Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones*”, manteniendo un promedio mensual de 673 peticiones para el primer semestre y de 594 comentarios para el segundo semestre. Se evidencia que durante el II semestre hubo disminución de los comentarios recibidos producto de la implementación de estrategias promovidas en los Comités de PQRD programados con las diferentes Regionales de Ecoopsos y las Direcciones competentes. Durante el 2020 las tipificaciones de PQRD identificadas y clasificadas se categorizaron en su mayoría en “Quejas”, conforme lo estipula la MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LA RADICACION Y TRAMITE DE LAS PETICIONES, la cual no amplía la descripción de las tipologías “Petición, Reclamo o Denuncia” adicional de Queja.

**TABLA No 1 TOTAL PETICIONES AÑO 2020**

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	723	875	782	496	635	531	598	556	614	583	618	600	7,611

**GRAFICA No 1 TOTAL REQUERIMIENTOS AÑO 2020**



Fuente: *Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones*

#### 5. VOLUMEN DE PETICIONES RECIBIDOS POR REGIONALES (más representativos)

Para el primero y segundo semestre del año 2020 las regionales con mayor número de PQRD fueron Cundinamarca, seguido de Norte de Santander y finalizó con Antioquia tal y como se ilustra en la tabla que a continuación se relaciona:

**TABLA No 2 TOTAL PETICIONES POR DEPARTAMENTO**

REGIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>Antioquia</b>	81	114	110	53	85	78	72	71	113	93	71	86	<b>1027</b>
Bogotá D.C	23	29	15	3	4	4	8	1	5	6	1	3	102
Boyacá	45	43	40	40	34	29	29	21	26	31	24	32	394
Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2	2	7
<b>Cundinamarca</b>	352	407	364	242	317	267	289	321	301	287	301	285	<b>3733</b>
Huila	52	66	63	27	39	22	39	32	27	35	33	31	466
Meta	5	8	16	2	2	1	2	2	2	2	4	3	49
<b>Norte de Santander</b>	92	114	115	79	94	79	102	73	91	81	126	107	<b>1153</b>
Tolima	73	94	59	50	60	51	57	33	48	48	56	51	680
	<b>723</b>	<b>875</b>	<b>782</b>	<b>496</b>	<b>635</b>	<b>531</b>	<b>598</b>	<b>556</b>	<b>614</b>	<b>583</b>	<b>618</b>	<b>600</b>	<b>7611</b>

**6. IDENTIFICACION DE CANALES DE RECEPCIÓN MAS UTILIZADO PARA PETICIONES**

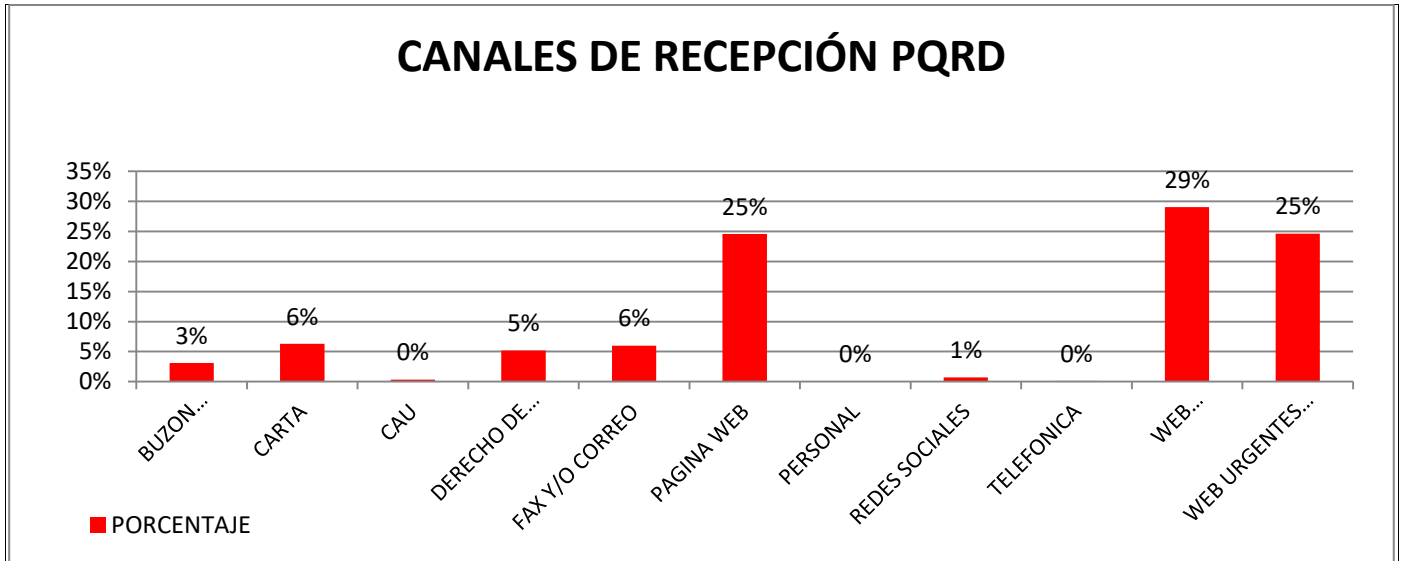
El canal que prevalece como medio usado para la recepción de peticiones durante el año 2020 es el uso de la WEB (Superintendencia Nacional de Salud) con un 29%, seguido por WEB URGENTES Superintendencia Nacional de Salud) con un 25%.

Con otro 25% están las peticiones recibidas a través de la página web de Ecoopsos EPS S.A.S, las demás se recibieron por los diferentes canales con porcentajes más bajos tal y como aparece en la gráfica que a continuación se muestra:

**TABLA No 3 PQRD RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES**

CANALES DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
BUZON SUGERENCIAS	42	53	30	15	3	19	15	9	13	11	12	14	236
CARTA	122	130	132	8	6	6	6	11	14	14	12	17	478
CAU	0	0	0	4	1	12	1	2	0	0	4	0	24
DERECHO DE PETICION	56	56	51	11	21	22	41	26	28	26	27	31	396
FAX Y/O CORREO	17	29	38	37	48	41	57	29	41	42	42	36	457
PAGINA WEB	122	142	133	158	241	147	168	152	183	161	150	112	1869
PERSONAL	0	1	2		1	0	0	0	0	0	0	0	4
REDES SOCIALES	2	1	2	3	1	7	9	10	6	6	0	9	56
TELEFONICA	0	2	0		4	1	0	0	0	0	0	2	9
<b>WEB Superintendencia Nacional de Salud</b>	<b>211</b>	<b>283</b>	<b>237</b>	<b>126</b>	<b>170</b>	<b>156</b>	<b>152</b>	<b>146</b>	<b>169</b>	<b>184</b>	<b>194</b>	<b>182</b>	<b>2210</b>
<b>WEB URGENTES Superintendencia Nacional de Salud</b>	<b>151</b>	<b>178</b>	<b>157</b>	<b>134</b>	<b>139</b>	<b>120</b>	<b>149</b>	<b>171</b>	<b>160</b>	<b>139</b>	<b>177</b>	<b>197</b>	<b>1872</b>
<b>Total general</b>	<b>723</b>	<b>875</b>	<b>782</b>	<b>496</b>	<b>635</b>	<b>531</b>	<b>598</b>	<b>556</b>	<b>614</b>	<b>583</b>	<b>618</b>	<b>600</b>	<b>7611</b>

GRAFICA No 2 TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN



Fuente: Matriz de seguimiento a la radicación y trámite de las peticiones

## 7. PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRD

De las 7,611 PQRD que se presentaron durante el año 2020 los tres principales motivos que se presentaron en el primer y segundo semestre corresponden a:

TABLA No 4 MOTIVOS DE LA PQRD

MOTIVO PETICIÓN	PRIMER SEMESTRE		SEGUNDO SEMESTRE	
	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	22	1%	22	1%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE ATENCIONES DOMICILIARIAS	30	1%	32	1%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CIRUGIA POS.	67	2%	62	2%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADA	39	1%	82	2%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	149	4%	167	5%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE HOSPITALIZACIONES	109	3%	79	2%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE INSUMOS NO-POS	128	3%	146	4%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS POS	184	5%	149	4%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: CANCER	68	2%	62	2%
DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	153	4%	113	3%
DESAFILIACION	218	5%	141	4%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	369	9%	245	7%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	59	1%	123	3%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	333	8%	338	9%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	284	7%	244	7%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	21	1%	19	1%

MOTIVO PETICIÓN	PRIMER SEMESTRE		SEGUNDO SEMESTRE	
	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	45	1%	24	1%
INCONSISTENCIAS EN EL REPORTE DE NOVEDADES	91	2%	84	2%
MALA O DEFICIENTE INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS	78	2%	106	3%
NO RECONOCIMIENTO Y PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS DERIVADAS DE LICENCIA DE ENFERMEDAD GENERAL.	21	1%	28	1%
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE EPS	83	2%	142	4%
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS	35	1%	52	1%
SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION	26	1%	32	1%
SEGUIMIENTO A TUTELAS	50	1%	31	1%
SOLICITUD DE TRANSPORTE	53	1%	47	1%
<b>SOLICITUD DE TRASLADO DE EPS</b>	<b>446</b>	<b>11%</b>	<b>215</b>	<b>6%</b>
TRASLADO DE MUNICIPIO	68	2%	50	1%
TOTAL	4042	100%	3569	100%

Se observa una disminución en los motivos de “Solicitud de traslado de EPS”, “Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos POS” y “Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas”, esto debido a que Ecoopsos EPS S.A.S durante el año 2020, implementó las siguientes estrategias:

- ✓ **MESAS DE TRABAJO CON PROCESO ESPECÍFICOS:** fueron generadas con el fin de analizar los motivos específicos de PQRD con las diferentes áreas responsables y actores, en aras identificar soluciones a la problemática generada desde el análisis de la causa raíz de las quejas.
- ✓ **FORTALECIMIENTO DE LAS ALERTAS DIARIAS DE PQRD:** Se entregó un reporte todos los días hábiles del año 2020 de la relación en detalle de las quejas por motivos, Departamento, Municipio, IPS, área involucrada, sujeto de especial protección, entre otras, a las diferentes áreas y procesos implicados en la radicación de las PQRD, con el fin de mantener un estado actualizado del comportamiento en la radicación de PQRD y encontrar estrategias y acciones de mejora que permitieran mitigar el impacto y lograr una reducción de las mismas.
- ✓ **SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS USUARIOS REITERATIVOS:** Se establecieron seguimientos y compromisos por parte de las Gerencias regionales frente al fortalecimiento de la comunicación y la gestión con los usuarios que han interpuesto mayor número de PQRD para acceder a sus servicios, con el fin de impulsar acciones efectivas y de impacto que mejoren la oportunidad en la gestión de sus trámites evitando así el inconformismo que luego se podría ver representado en la radicación de una PQRD, así como la insatisfacción en los servicios.
- ✓ **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES PROPIOS DE RADICACIÓN DE SOLICITUDES:** Se dió apertura a la gestión oportuna y eficiente de las solicitudes que ingresan por nuestro Contact Center, páginas WEB y oficinas de atención al usuario, así como el fortalecimiento de la participación de los integrantes de los CAU, a fin de lograr un mayor ejercicio de representación de nuestros usuarios frente a sus trámites administrativos, logrando de esta manera mitigar sus inconformismos contra la EPS.

- ✓ JORNADAS DE GESTION DE SERVICIO: Esta es una estrategia que se viene desarrollando desde el año 2019 y fue fortalecida en el año 2020 con las jornadas de **Ecoopsos al Barrio**, que busca brindar los servicios con una mayor cercanía a nuestros afiliados.

## 8. GESTIÓN DE RESPUESTA A LAS PQRD

De conformidad a lo establecido en la Circular 008 de 2018, Ecoopsos EPS S.A.S gestionó las respuestas a las PQRD interpuestas por los usuarios, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.2 “Término para resolver las PQRD” de dicha circular, dando cumplimiento a dicho mandato, referido en la norma. Para tal fin la entidad adoptó como estrategia dos mecanismos de respuesta consistente en dar respuesta al 100% de las peticiones con solución provisional y respuesta de fondo y definitiva a los usuarios según motivo o causa de origen que requiere tiempos adicionales (porque involucra mas gestión donde participan en algunos casos prestadores, regionales y/u otras dependencias), para dar respuesta integral que subsane la causa origen de la petición.

De acuerdo a los radicados presentados durante el año 2020 se describen a continuación el estado de cada una de las PQRD:

**TABLA No 5 ESTADOS DE LAS PQRD**

ESTADO DE LA PQRD	PQRD PRIMER SEMESTRE	%	PQRD SEGUNDO SEMESTRE	%	TOTAL	%
Cerradas	3,821	95%	2,768	78%	6589	87%
En Proceso de Gestión	221	5%	801	22%	1022	13%
<b>TOTAL</b>	<b>4,042</b>	<b>100%</b>	<b>3,569</b>	<b>100%</b>	<b>7611</b>	<b>100%</b>

Ecoopsos EPS ha ahondado sus esfuerzos en la implementación de estrategias que permitan dar solución de fondo a las PQRD interpuestas por los usuarios del servicio; tal y como lo muestra la tabla 5 la gestión consolidada de respuestas de las PQRD fue de un 87% con “Cierre definitivo” y un 13% en proceso de gestión, que obedece a situaciones cuyo análisis amerita mayores tiempos e involucramiento de otras dependencias internas y prestadores para dar solución integral, dado que la complejidad de algunos servicios de salud requeridos por los usuarios han sido de difícil consecución y dependen de factores externos administrativos que generan ampliación en los tiempos de respuesta, sin embargo Ecoopsos EPS sigue trabajando para dar respuesta en el primer bimestre del año 2021.

## 9. CONCLUSIONES

- En 2020 se recibieron un total de 7611 comentarios de los ciudadanos y afiliados debidamente recepcionadas, registradas en la “Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones” y direccionadas a las diferentes Regionales y/o Departamentos para su análisis e intervención, en conformidad con lo estipulado en el PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.



- El formato MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LA RADICACION Y TRAMITE DE LAS PETICIONES, solo desagrega la tipología “quejas”, por lo cual se requiere su actualización.
- Eficiencia en la implementación de las estrategias y acciones ejecutadas para intervenir las 7611 PQRD recibidas en 2020, al observarse una tendencia de disminución frente al volumen radicado de PQRD al compararse por semestres, pasando del 53% en primer semestre al 47% en segundo semestre, concluyéndose una disminución de 6 puntos porcentuales en segundo semestre de 2020.
- Cumplimiento en la operación y continuidad del Comité de PQRD como espacio de análisis y toma de decisiones frente a las PQRD recibidas en el año en la EPS S.A.S, con participación de los Gerentes Regionales y Directores involucrados según causas reiterativas detectadas, concluyéndose el cumplimiento de la actividad 4 del PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.
- Los afiliados y/o usuarios de la entidad tienen mayor preferencia de “USO” para colocar PQRD en los canales de la página web de la SNS con un 29%, seguido de la página web “SNS – Urgentes” con un 29% y en tercer lugar la página web de Ecoopsos EPS SAS con un 25%, frente al total de PQRD interpuestas en 2020 (7611).
- 100% de respuesta a las PQRD recepcionadas en 2020 con respuesta provisional inmediata, aclarando que a nivel de cierre definitivo se concluye el 88% tuvieron “Cierre definitivo” y un 22% de con respuesta provisional que obedece a situaciones cuyo análisis amerita mayores tiempos e involucramiento de otras dependencias internas y prestadores para dar solución integral.

## **10. RECOMENDACIONES**

- Actualizar el formato MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LA RADICACION Y TRAMITE DE LAS PETICIONES, que incluya la tipificación de “petición, queja, reclamo o denuncia”
- Intensificar los controles por parte de la aseguradora frente a las obligaciones contractuales establecidas en los contratos vigentes con los prestadores, con el fin de generar plazos máximos de respuesta ante las demoras presentadas relacionadas con los motivos de demora en entrega de medicamentos y demoras en asignación de citas de especialistas, mejorando los tiempos de respuesta de las PQRD con soluciones efectivas.
- Continuar con el apoyo desde el nivel Directivo y las acciones articuladas de las Direcciones de la entidad y las Gerencias Regionales para generar estrategias que impacten en la reducción de las PQRD y recobren la confianza de los afiliados, en el marco de una atención en salud centrada en los usuarios bajo un enfoque de oportunidad, continuidad y seguridad de la atención prestada.

**ELABORO: LUZ MARIA COTRINA ROMERO**  
**CONTROL INTERNO**