Control Interno

Informe de Seguimiento : *Informe de Seguimiento PQRD Primer Semestre 2021*

Normatividad Aplicable del Informe : *Ley 1474 de 2011*

Fecha del Reporte : *Agosto de 2021*

Número Reporte :*010*

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) 5
6. PQRD CONVERTIDAS A TUTELAS 6
7. PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRD 6
8. GESTIÓN DE RESPUESTA A LAS PQRD 8
9. CONCLUSIONES 9
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 el primer semestre 2021 por los canales de Ecoopsos S.A.S, la gestión realizada para su respuesta, inicia desde su clasificación (Regulares, Riesgo de vida), 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 y así mantener la prestación de servicios de salud oportuno 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 efectiva y oportuna 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 durante el primer semestre de 2021, 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 "*matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones*" durante el primer semestre de 2021 con identificación de los causas o motivos relevantes 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 validando las estrategias o acciones implementadas para su intervención en el primer semestre 2021.
- 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

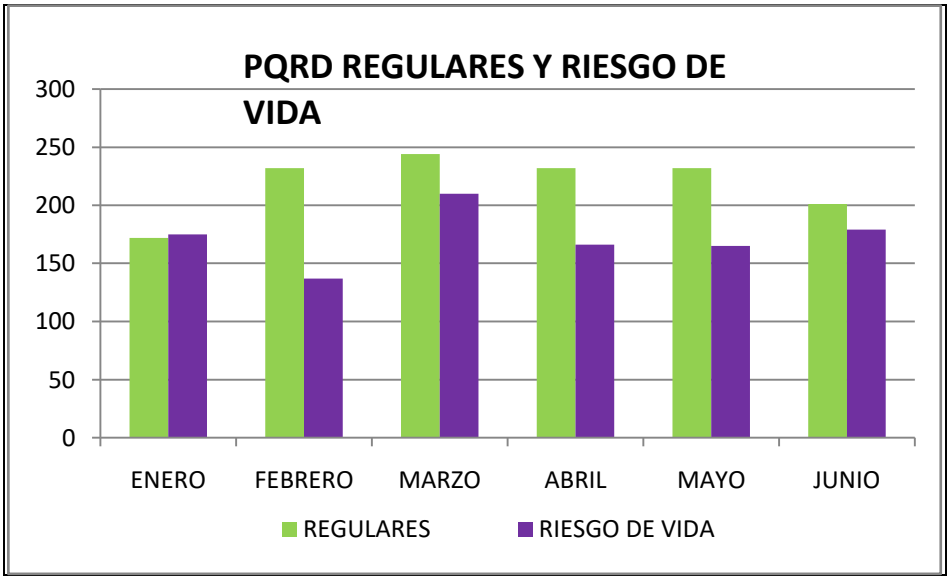
Durante el primer semestre 2021 se recepcionaron un total de 2,345 comentarios de los ciudadanos y afiliados por los diferentes canales con los cuales cuenta Ecoopsps S.A.S, las cuales fueron registradas en la "*Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones"*, manteniendo un promedio mensual de 391 comentarios para el primer semestre del 2021. Se evidencia que durante los dos primeros meses (enero y febrero) los comentarios estuvieron por debajo del promedio mensual, 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 primer semestre del 2021 las tipificaciones de PQRD identificadas y clasificadas se categorizaron en su mayoría, con un 76% en "Reclamo", conforme lo estipula la MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LA RADICACION Y TRAMITE DE LAS PETICIONES, la cual no amplia la descripción de las tipologías "Petición, Reclamo o Denuncia" adicional de Queja.

TABLA No. 1 TOTAL PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2021

FORMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
REGULARES	172	232	244	232	232	201	1,313
RIESGO DE VIDA	175	137	210	166	165	179	1,032
TOTAL GENERAL	**347**	**369**	**454**	**398**	**397**	**380**	**2,345**

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

GRAFICA No. 1



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

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

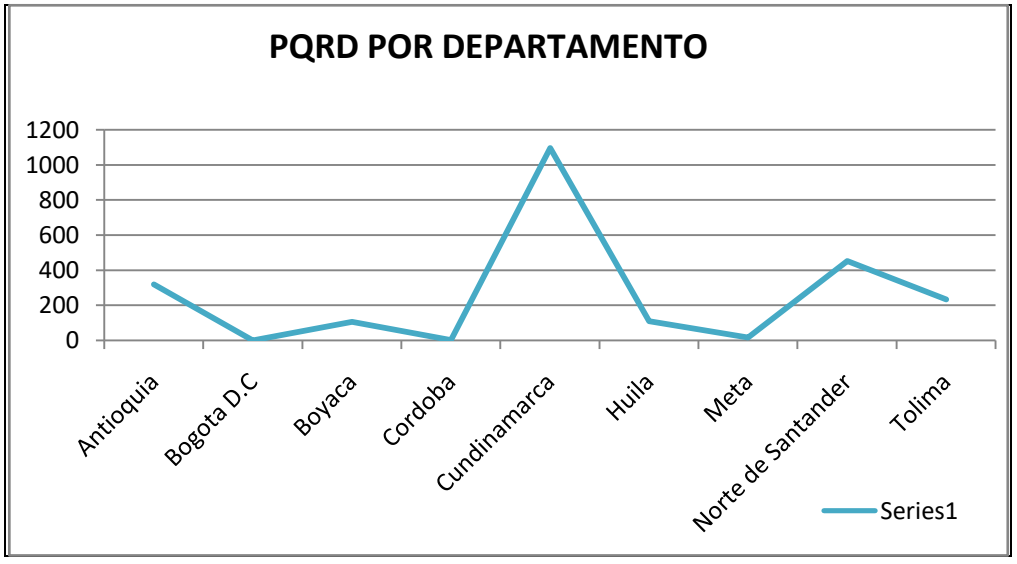
En la siguiente tabla se detalla el comportamiento por Departamento para el primer semestre del año 2021, donde se observó que las regionales con mayor número de PQRD fueron Cundinamarca con un 46,78%, seguido de Norte de Santander con un 19,36%, y con Antioquia con un 13,69%, así:

TABLA No. 2 TOTAL PETICIONES POR DEPARTAMENTO

REGIONAL / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO %
CUNDINAMARCA	169	155	214	174	190	195	1,097	**46.78%**
NORTE DE SANTANDER	80	85	88	63	72	66	454	**19.36%**
ANTIOQUIA	46	67	54	54	54	46	321	**13.69%**
TOLIMA	27	27	46	46	47	41	234	9.98%
HUILA	12	17	21	28	17	16	111	4.73%
BOYACA	13	14	28	24	14	14	107	4.56%
META		3	3	7	3	2	18	0.77%
CORDOBA		1		1			2	0.09%
BOGOTA D.C.				1			1	0.04%
TOTAL	**347**	**369**	**454**	**398**	**397**	**380**	**2,345**	**100%**

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

GRAFICA No. 2



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

6. PQRD CONVERTIDAS A TUTELAS

Durante el primer semestre de 2021, el 26% de las 2.345 PQRD que fueron interpuestas por los usuarios en el canal disponible por la Superintendencia Nacional de Salud, se convirtieron a tutelas, correspondientes a 612 PQRD tal y como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA No. 3 PQRD CONVERTIDAS A TUTELAS

TUTELA	PQRD	%
NO	1733	74%
SI	612	26%
TOTAL	**2345**	**100%**

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

7. PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRD

De las 2.345 PQRD presentados durante el primer semestre de 2021, 1.093 correspondientes al 46.6% de PQRD, corresponden a los 20 motivos con mayor cantidad de PQRD interpuestas por los usuarios, como se detalla a continuación:

TABLA No 4 MOTIVOS DE PQRD

MOTIVO PQRD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	36	35	51	34	31	33	220	12%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	25	31	41	30	34	35	196	10%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	32	31	26	30	31	26	176	9%
SOLICITUD DE TRASLADO DE EPS	17	18	23	31	52	34	175	9%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	32	25	35	22	17	26	157	8%
DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	13	20	26	26	28	36	149	8%
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE EPS	21	32	28	43	3	14	141	7%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE INSUMOS NO-POS	11	21	19	13	25	18	107	6%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	12	9	13	12	17	16	79	4%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE HOSPITALIZACIONES	16	16	15	12	12	7	78	4%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADA	13	16	14	14	9	11	77	4%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS POS	5	15	14	10	12	12	68	4%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CIRUGIA POS.	10	9	11	9	7	5	51	3%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE SERVICIOS DE ALTO COSTO PARA: CANCER	7	6	13	8	6	5	45	2%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE ATENCIONES DOMICILIARIAS	6	3	5	4	10	6	34	2%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO Y ANATOMO-PATOLOGIA	19	4	1	5	1	3	33	2%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE MEDICAMENTOS NO-POS.	4	6	5	3	10	3	31	2%
MALA O DEFICIENTE INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS	5	3	6	6	5	6	31	2%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	2	5	5	7	5	5	29	2%
DIFICULTAD DE COMUNICACION CON LAS LINEAS PARA CITAS.	7	3	6	3	6	1	26	1%
TOTAL							**1903**	**100%**

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

TABLA No. 5 COMPARATIVO DE PQRD II SEMESTE 2020 & I SEMESTRE 2021

MOTIVO PQRD	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021	DISMINUCION
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	245	157	36%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	338	220	35%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	244	176	28%
SOLICITUD DE TRASLADO DE EPS	215	175	19%
TOTAL	**1042**	**728**	**30%**

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

Al establecer comparativo en la cantidad presentada de PQRD detallada por motivo entre el segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021, se observó una disminución considerable del 30% en los principales 4 motivos que generaron inconformidades presentadas por los usuarios, donde la "falta de oportunidades en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas" presentó la mayor disminución con un 36% respecto del semestre anterior, seguido de "Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no pos" con una disminución del 35% respecto del semestre anterior, al igual que la "Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos Pos" y "Solicitud de traslados de EPS" con disminución de 28% y 19% respectivamente, esto debido a que Ecoopsos EPS S.A.S ha implementado las siguientes estrategias:

- ✓ MESAS DE TRABAJO CON PROCESO ESPECÍFICOS: Se realizaron con las diferentes áreas responsables y actores con el fin de analizar los motivos específicos que generaron PQRD, en aras a 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 diario (días hábiles) durante el primer semestre 2021 con 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 así encontrar estrategias y acciones de mejora que permitan mitigar el impacto, logrando 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 dio apertura a la gestión oportuna y eficiente de las solicitudes que ingresan por la WEB de la Superintendencia Nacional de Salud, 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 y 2021 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 primer semestre de 2021, a continuación se detalla el estado de cada una de las PQRD:

TABLA No. 5 ESTADOS DE LAS PQRD

ESTADO DE PQRD	CANTIDAD	%
Cierre definitivo	2,254	96%
En Proceso de Gestión	91	4%
TOTAL	**2.345**	**100%**

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

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 No. 5. La gestión consolidada de respuestas de las PQRD fue de un 96% con "Cierre definitivo" y un 4% "en proceso de gestión", que obedece a situaciones cuyo análisis amerita mayores tiempos e ingerencia de otras dependencias internas y prestadores para dar solución integral, dado la complejidad de algunos servicios de salud requeridos por los usuarios de difícil consecución que dependen de factores externos administrativos los cuales generan ampliación en los tiempos de respuesta, sin embargo Ecoopsos EPS sigue trabajando intensamente para dar respuesta con mayor oportunidad en el segundo semestre del año 2021.

9. CONCLUSIONES

- En el primer semestre 2021 se recibieron un total de 2,345 comentarios de los usuarios 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, de conformidad con lo estipulado en el PROCEDIMIENTO "*GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS".*
- Eficiencia en la implementación de las estrategias y acciones ejecutadas para intervenir las 2.345 PQRD recibidas durante el primer semestre de 2021, donde se observó una tendencia de disminución en 4 de los motivos por los cuales los usuarios presentan PQRD, comparativo realizado entre el II semestre de 2020 & el I semestre de 2021, con disminución entre el 19% y 36%, concluyéndose una disminución total del 30% .
- 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.
- 100% de respuesta a las PQRD recepcionadas en el primer semestre 2021 con respuesta provisional inmediata, aclarando que a nivel de cierre definitivo, se concluye que el 96% tuvieron "*Cierre definitivo*" y un 4% 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

- 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:
CONTROL INTERNO