Informe de seguimiento a PQRD

I semestre 2022

N° de reporte: 014

Normatividad aplicable del informe:

Ley 1474 de 2011

Fecha: Julio 2022

CONTENIDO

1. INTRODUCCION 3
2. OBJETIVO GENERAL 3
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS 4
4. ALCANCE 4
5. NORMATIVIDAD APLICABLE: 4
6. VOLUMEN DE PQRD POR MES 5
6.1. Recepción PQRD 6
6.2. Volumen de PQRD recibidos por Regionales 7
7. PQRD CON TUTELA 7
8. PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRD 9
9. GESTION DE RESPUESTAS A LAS PQRD 10
10. ACCIONES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD 10
11. CONCLUSIONES 12
12. RECOMENDACIONES 12

1. INTRODUCCION

Desde la oficina de Control Interno se da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presentando el informe del primer semestre de 2022 correspondiente al seguimiento y evaluación a las peticiones que presenta la ciudadanía, afiliados, partes interesadas y grupos de valor.

El presente documento contiene información del trámite y recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) recibidas y atendidas en el primer semestre 2022 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.

La información consignada en este documento, comprende el seguimiento al área de PQRD, que hace parte del proceso de Salud, la cual tiene a cargo la recepción y remisión de las peticiones 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

Verificar y evaluar la gestión y trámite dado por Ecoopsos EPS S.A.S, con relación a las PQRD interpuestas durante el primer semestre de 2022, en el marco normativo establecido en la Circular externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, bajo los principios de calidad y oportunidad en la solución al requerimiento realizado por el peticionario.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Cuantificar el volumen de PQRD registradas en la "matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones" durante el primer semestre de 2022 con identificación de las causas las causas frecuentes que generan PQRD 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 en la prestación del servicio.
- Identificar las Regionales y Departamentos con mayor número de PQRD interpuestas, validando las estrategias o acciones implementadas para su intervención.
- Definir recomendaciones que puedan apoyar a la mitigación o disminución de las fallas encontradas en la generación de PQRD en la entidad.

4. ALCANCE

Este informe contiene el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por Ecoopsos EPS S.A.S, plasmadas en la herramienta "Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones", durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2022.

Se inicia con el descargue de la información contenida en la "Matriz de seguimiento a la radicación y trámite de las peticiones", continua con la organización, consolidación del dato y análisis de la gestión, tramite y respuesta a usuarios, finalizando con el informe de seguimiento por parte de la oficina de control interno, para la toma de decisiones, teniendo en cuenta las recomendaciones.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE:

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Circular externa N° 008 de 2018, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007"
III Modificaciones, Subnumeral 1.3. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
Modificación de: **Titulo VII de Circular Única, Capitulo primero "**Protección al usuario y Participación ciudadana" **Numeral 3** "Sistema de atención al usuario" **Subnumeral 3.3.** "Peticiones".

6. VOLUMEN DE PQRD POR MES

En el primer semestre del año 2022 los ciudadanos y afiliados a Ecoopsos EPS S.A.S, radicaron un total de 2.955 comentarios y solicitudes por diferentes canales dispuestos para tal fin, las cuales fueron registradas en la "*Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones"*, manteniendo un promedio mensual de 493 peticiones, promedio que aumentó en 102 solicitudes, con respecto al primer semestre 2021 (391 PQRD promedio).
Solo en el mes de enero, se evidencia que los comentarios y/o peticiones presentaron cifras iguales al del promedio mensual, sin embargo en los meses de febrero, marzo, mayo y junio se observa, una mayor cantidad de PQRD en la entidad.
Durante el primer semestre del año 2022 las tipificaciones de PQRD identificadas y clasificadas se categorizaron en su mayoría, con un 99% en "Reclamo", conforme lo evidencia la MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LA RADICACION Y TRAMITE DE LAS PETICIONES.

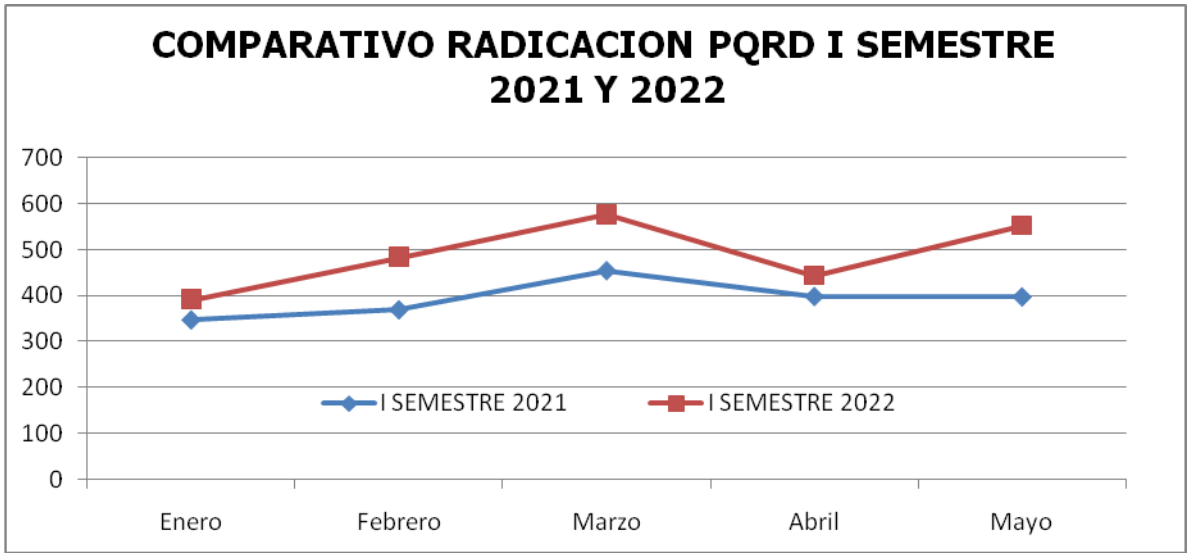
La radicación de peticiones del I semestre 2022 comparadas con el I semestre 2021 aumentaron en un promedio de 17%, con 610 peticiones.
Se evidencia incremento de las PQRD en todos los meses con respecto al primer semestre 2021, tal y como se muestra en la tabla No 1:

TABLA No.1 COMPARATIVO DEL TOTAL PQRD I SEMESTRE 2021 Y 2022

COMPARATIVO I SEMESTRE (2021) Y I SEMESTRE (2022)					
MES	**I SEMESTRE 2021**	**I SEMESTRE 2022**	**DIFERENCIA**	**Porcentaje**	**PERCEPCION**
Enero	347	391	44	7%	↑
Febrero	369	484	115	19%	↑
Marzo	454	577	123	20%	↑
Abril	398	443	45	7%	↑
Mayo	397	552	155	25%	↑
Junio	380	508	128	21%	↑
Total general	**2.345**	**2.955**	**610**	**17%**	↑

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

GRAFICA No. 1



6.1.Recepción PQRD

En cuanto a la forma de recepcion se puede observar que el 43% de los registros corresponden a la forma Riesgo de vida, con 1.269 PQRD y 57% son Regulares con 1.686, tal y como se muestra en la tabla No 2.

TABLA No.2 FORMA DE RECEPCION DE PQRD I SEMESTRE 2022

FORMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Porcentaje
Regular	228	283	341	247	299	288	1,686	57%
Riesgo de Vida	163	201	236	196	253	220	1,269	43%
Total	**391**	**484**	**577**	**443**	**552**	**508**	**2,955**	**100%**

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

6.2.Volumen de PQRD recibidos por Regionales

De los 2.955 comentarios (Peticiones, quejas, reclamos, denuncias) recibidos por la entidad, se evidencia una mayor recepción por parte de la regionales Cundinamarca con 44%, Norte de Santander con 21% y Antioquia con 17% del total, como se puede observar en la siguiente tabla.

TABLA No.3 SEGUIMIENTO DEL PQRD POR REGIONALES

Departamento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Porcentaje
Cundinamarca	156	223	250	198	231	229	1287	44%
Norte de Santander	107	94	108	102	106	112	629	21%
Antioquia	50	76	109	62	113	87	497	17%
Tolima	39	46	63	38	53	45	284	10%
Huila	15	22	29	21	25	17	129	4%
Boyacá	22	20	17	18	20	17	114	4%
Meta	2	3	1	4	4	1	15	1%
Total	**391**	**484**	**577**	**443**	**552**	**508**	**2.955**	**100%**

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

Comparado con el primer semestre de 2022, las regionales Cundinamarca, Norte de Santander y Antioquia, en el mismo orden, continúan generando la mayor cantidad de PQRD en la entidad, información que se puede constatar en la Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones.

7. PQRD CON TUTELA

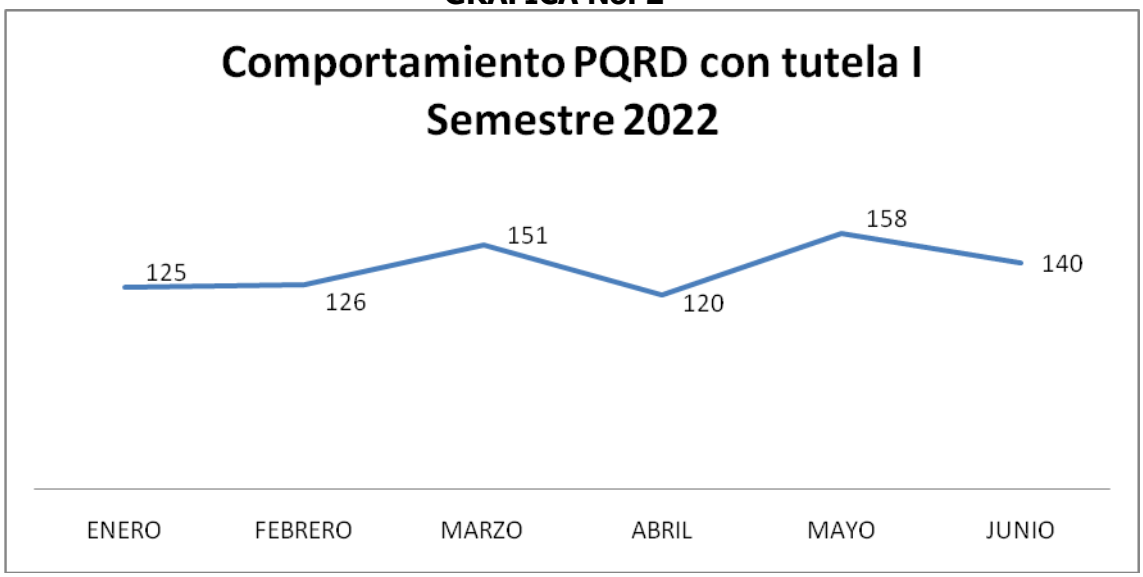
De las 2.955 PQRD recibidas en la entidad durante el I semestre 2022 el 72% no presenta tutela, el 28% cuenta con tutela.

TABLA No.4 PQRD CON TUTELA

TIENE TUTELA	CANTIDAD	Porcentaje
NO	2.135	72%
SI	820	28%
Total	**2.955**	**100%**

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

GRAFICA No. 2



De estas PQRD que presentan tutela, los servicios que más solicitan son: Farmacia en primer lugar, seguido por Consulta externa, Referencia de servicios y Cirugía.

TABLA No.5 SERVICIOS REQUERIDOS EN PQRD CON TUTELA

Servicio Requerido	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
FARMACIA	59	49	60	42	54	65	329
CONSULTA EXTERNA	17	26	39	25	38	30	175
REFERENCIA	4	9	16	17	20	10	76
CIRUGÍA	7	5	10	14	19	10	65
RAYOS X	10	9	5	6	11	2	43
ADMINISTRATIVA	5	9	5	6	9	6	40
HOSPITALIZACION	12	7	2	5	3	8	37
DOMICILIARIO	4	5	6	3		5	23
LABORATORIO	1	2	2		4	4	13
TRASLADO DE PACIENTES	3	2	2	2			9
MEDICINA INTERNA	2	2	3				7
URGENCIAS	1	1	1				3
Total	**125**	**126**	**151**	**120**	**158**	**140**	**820**

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

Durante los meses de enero, marzo y junio se evidencia la mayor cantidad de PQRD con tutela. Así como se evidencia disminucion de las PQRD que presentan tutela en los meses de febrero y abril.

8. PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRD

Con respecto a las principales causas que motivan la generación de PQRD, se evidencia que la mayor cantidad la presenta "Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos POS" con 16% del total de PQRD de la entidad, seguido por "falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas" con 15% y "Demora de la referencia o contrarreferencia", 9% del total de PQRD generadas durante el I semestre 2022.

En cuanto al porcentaje de las 20 primeras causas y/o motivos, equivalen al 83% del total de 2.955 PQRD interpuestas en la entidad durante el I semestre 2022, podemos observar la siguiente tabla:

TABLA No.6 PRIMERAS 20 CAUSAS DE PQRD I SEMESTRE 2022

MOTIVO PQRD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	70	68	86	64	72	103	463
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	35	65	97	79	79	90	445
DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	24	39	49	59	63	41	275
SOLICITUD DE TRASLADO DE EPS	22	38	51	31	22	31	195
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	30	18	22	16	17	31	134
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE HOSPITALIZACIONES	25	27	19	11	24	19	125
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	8	20	28	21	31	15	123
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	17	13	19	23	14	13	99
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	15	20	14	14	21	11	95
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	13	7	17	9	14	10	70
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADA	8	13	18	6	18	3	66
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	5	11	11	5	10	5	47
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE PRIMER NIVEL	9	11	8	3	5	11	47
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CIRUGIA POS.	4	11	10	6	7	6	44

RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIADE EPS POR ASIGNACIÓN FORZOSA		5	9	11	10	7	42
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE ATENCIONES DOMICILIARIAS	7	9	8	6	3	7	40
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE INSUMOS POS	4	7	3	3	9	11	37
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE INSUMOS NO-POS	6	7	6	4	9	4	36
Total primeras 20 Causas PQRS	**302**	**389**	**475**	**371**	**428**	**418**	**2,383**

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

9. GESTION DE RESPUESTAS A LAS PQRD

Con referencia a la gestión y trámite que la EPS brindo a los usuarios y ciudadanos que interpusieron PQRD, se evaluó el Tiempo de respuesta con cierre definitivo.

La entidad en el primer semestre de 2022 cumplió con un 100%, con cierre definitivo en la respuesta dada al usuario, tal y como se muestra en la tabla No 7.

TABLA No.7 TIEMPO DE RESPUESTA PQRD

Tiempo de respuesta de PQRD	Cantidad	Porcentaje
Cumple	2.955	100%
Total	2.955	100%

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

10. ACCIONES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD

Debido al incremento en los resultados de las PQRD para el I semestre 2022, la entidad fortaleció e implemento acciones de mejoramiento, con el fin de brindar un adecuado servicio a los usuarios, cumpliendo con la accesibilidad, oportunidad, seguridad, continuidad y pertinencia, para finalmente lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

Dichas acciones se desarrollan de la siguiente manera:

- **Trabajo articulado entre sede nacional y las regionales**

  El equipo a cargo de la gestión de PQRD, realiza de manera constante seguimientos por medio de llamadas telefónicas, envíos de correos electrónicos y otros medios de comunicación corporativos, a aquellos casos que se encuentran en estado abierto, así mismo se fortaleció la comunicación con las gerencias

regionales y equipos de trabajo de la sede nacional, para dar cierre definitivo a dichas solicitudes.

- **Contención canales propios**

  Para fortalecer la radicación de nuestros canales propios, la entidad creo la estrategia "**Contención**", la cual consiste en generar y tramitar los servicios que necesiten los usuarios y que no requieran de radicación PQRD, estas solicitudes se registran en los canales propios tales como: correo electrónico, pagina web y vía whatsapp, cuya finalidad, es reportar oportunamente al área encargada, para que puedan dar una respuesta eficaz al usuario.

- **Fortalecimiento en la red de prestadores**

  Identificación de los prestadores que presenten mayor cantidad de PQRD, indagando acerca de las causales de dichas solicitudes y se realiza trabajo articulado para proveer respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios, procurando eliminar la raíz del problema y brindando facilidades de comunicación con nuestros prestadores, para que a su vez eduquen a los usuarios frente a la utilización de los canales propios de comunicación

- **Acercamiento Estratégico con actores del Sistema de Salud, para realizar gestión de PQRD**

  Dada la importancia que reviste el seguimiento a las PQRD y la articulación permanente y efectiva con los actores territoriales del sistema de salud, entre los que se encuentran Alcaidías Municipales, secretarías de Salud, Personerías, Veedurías, Asociaciones de Usuarios y usuarios en general; Ecoopsos EPS adelanta visitas y seguimientos en los diferentes territorios, con el fin de fortalecer la comunicación y mejorar la resolutividad en las solicitudes manifestadas por los usuarios. Esta estrategia tiene como objetivo generar más cercanía y mejorar el trato humanizado en la prestación de los servicios brindados por la EPS, conociendo de primera mano las necesidades de la población.

- **Seguimiento a usuarios**

  Por medio del Contact Center, de manera diaria, se realiza seguimiento telefónico a los usuarios que han radicado PQRD, generando un contacto inmediato, esto con el objetivo de dar solución y cierre a dichas solicitudes, así mismo busca dar a conocer a los usuarios, los canales propios de radicación. Además de manera mensual se reportan las PQRD cerradas del mes anterior, para realizar seguimiento y verificación del cierre.

11. CONCLUSIONES

1. Se dio cumplimiento en 100%, al tiempo de respuesta normativo para PQRD, por parte de Ecoopsos EPS S.A.S a los afiliados y ciudadanos.
2. Continúan las Regionales Cundinamarca, Norte de Santander y Antioquia, siendo las primeras con más volumen de PQRD en la entidad durante el primer semestre de 2022.
3. Dos de las causas de radicación de PQRD siguen siendo las mismas en el I semestre 2021 y I semestre 2022.
4. La entidad continua fortaleciendo e implementando acciones de mejoramiento, con el fin de brindar un adecuado servicio a los usuarios, mayor accesibilidad, oportunidad, seguridad, continuidad y pertinencia, para finalmente lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

12. RECOMENDACIONES

1. Continuar reevaluando y fortaleciendo las estrategias institucionales como: Mesas de trabajo con proceso específicos, alertas diarias de PQRD, seguimiento y acompañamiento a los usuarios reiterativos, jornadas de gestión de servicio, fortalecimiento de los canales propios de radicación.
2. Verificar continuamente los tiempos de respuesta estipulados para cada una de las PQRD radicadas, así mismo hacer uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al usuario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.
3. Realizar o fortalecer acciones que permitan la fidelización de los usuarios.
4. Verificar cuales son las debilidades especificas de la Red contratada, para gestionar la demora en la oportunidad de las citas solicitadas y entrega de medicamentos, para dar cumplimiento a la Resolución 256 de 2016 y Resolución 1604 de 2013.
5. Capacitar e incentivar a los colaboradores que tienen contacto con los afiliados para reforzar el uso de los canales internos de comunicación.

Cordialmente,

SONIA NIÑO LEAL
Coordinadora de Control Interno