

# **Informe de seguimiento a PQRD**

## **II semestre 2021**

**N° de reporte: 01**

**Normatividad aplicable del informe:**  
**Ley 1474 de 2011**

**Fecha: Enero 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.Volumen de PQRD recibidos por Regionales.....	7
7. PQRD CON TUTELA.....	9
8. PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRD .....	10
9. GESTION DE RESPUESTAS A LAS PQRD.....	12
10. CONCLUSIONES.....	13
11. RECOMENDACIONES.....	14

## Informe Ejecutivo

---

### 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 segundo semestre de 2021 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 segundo 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.

La información consignada en este documento, comprende el seguimiento al área de PQRD, que hace parte del proceso de Gestión Integral en 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 segundo semestre de 2021, 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 segundo semestre de 2021 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 institución.

### 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 julio al 31 de diciembre de 2021.

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: **Título VII de Circular Única, Capítulo 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 segundo semestre del año 2021 los ciudadanos y afiliados a Ecoopsos EPS S.A.S, radicaron un total de 2.043 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 341 peticiones, promedio que disminuyó en 50 solicitudes, con respecto al primer semestre 2021 (391 PQRD promedio).

Solo en los meses de octubre y diciembre se evidencia que los comentarios y/o peticiones presentaron cifras por debajo del promedio mensual, sin embargo en los meses de julio y noviembre se observa, una mayor cantidad de PQRD en la entidad.

Durante el segundo semestre del año 2021 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.

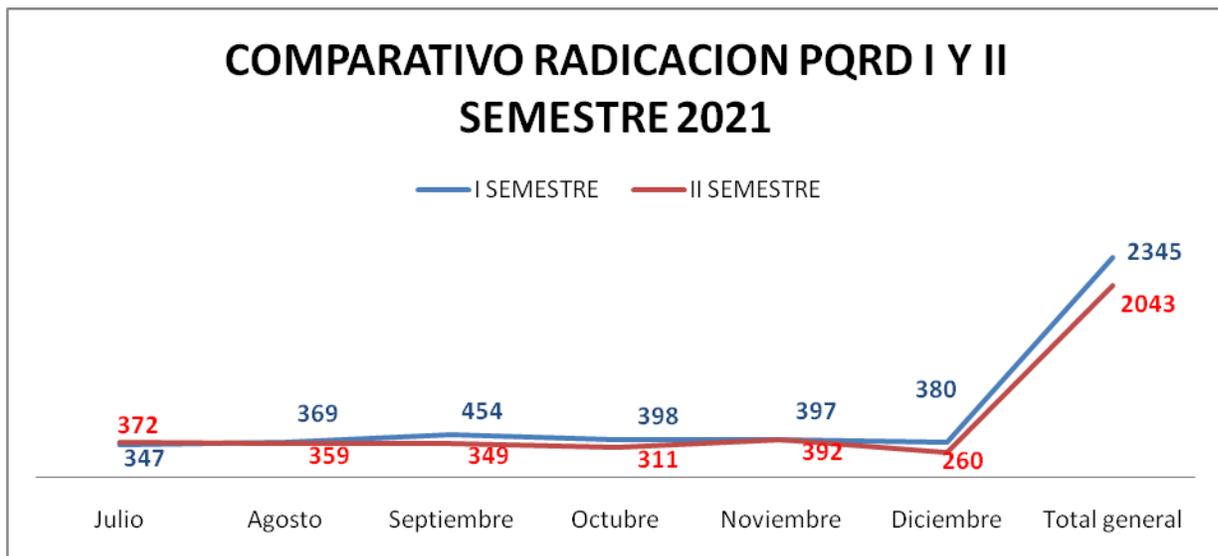
La radicación de peticiones del II semestre 2021 comparadas con el I semestre disminuyeron 13%, con 302 peticiones menos. Se evidencia disminución en los meses de agosto a diciembre, sin embargo el mes de julio presenta un aumento de PQRD del 7% y el mes donde mayor disminución se observa es diciembre, como se evidencia a continuación:

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

COMPARATIVO I Y II SEMESTRE 2021					
MES	I SEMESTRE	II SEMESTRE	DIFERENCIA	%	PERCEPCION
Julio	347	372	-25	7%	↑
Agosto	369	359	10	3%	↓
Septiembre	454	349	105	23%	↓
Octubre	398	311	87	22%	↓
Noviembre	397	392	5	1%	↓
Diciembre	380	260	120	32%	↓
<b>Total general</b>	<b>2.345</b>	<b>2.043</b>	<b>302</b>	<b>13%</b>	↓

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

**GRAFICA No. 1**



En cuanto a la forma de recepción se puede observar que el 43% de los registros corresponden a la forma Riesgo de vida, con 872 PQRD y 57% son Regulares con 1.171.

**TABLA No.2 FORMA DE RECEPCION DE PQRD II SEMESTRE 2021**

FORMA	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Regular	214	221	184	176	230	146	1.171
Riesgo de vida	158	138	165	135	162	114	872
<b>Total general</b>	<b>372</b>	<b>359</b>	<b>349</b>	<b>311</b>	<b>392</b>	<b>260</b>	<b>2.043</b>

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

### 6.1. Volumen de PQRD recibidos por Regionales

De los 2.043 comentarios (Peticiones, quejas, reclamos, denuncias) recibidos por la entidad, se evidencia una mayor recepción por parte de la regionales Cundinamarca con 43%, Norte de Santander con 20% y Antioquia con 17% del total, como se puede observar en la siguiente tabla.

**TABLA No.3 SEGUIMIENTO DEL PQRD POR REGIONALES**

Departament	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Cundinamarca	152	150	144	139	177	113	875	43%
Norte de Santander	55	65	100	58	69	53	400	20%
Antioquia	67	60	43	58	66	44	338	17%
Tolima	51	38	32	25	34	26	206	10%
Huila	27	21	16	14	24	11	113	6%
Boyacá	15	21	10	15	16	12	89	4%
Meta	5	3	4	2	6	1	21	1%
Córdoba	0	1	0	0	0	0	1	0.05%
<b>Total general</b>	<b>372</b>	<b>359</b>	<b>349</b>	<b>311</b>	<b>392</b>	<b>260</b>	<b>2043</b>	<b>100%</b>

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

Comparado con el primer semestre de 2021, las regionales Cundinamarca, Norte de Santander y Antioquia, en el mismo orden, continúan generando la mayor cantidad de PQRD en la institución, información que se puede constatar en la Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de las peticiones.

Sin embargo se evidencia disminución de 222 PQRD en la Regional Cundinamarca

equivalente al 20%, la Regional Norte de Santander disminuyó 54 PQRD, equivalente al 20%, por el contrario la Regional Antioquia aumento sus resultados en 5% con 17 PQRD.

Las otras Regionales presentan los siguientes resultados:

Regional Tolima disminuyó en 12%, con 28 solicitudes

Regional Huila aumentó en 2%, con 2 solicitudes

Regional Boyacá disminuyó en 17%, con 18 solicitudes

Regional Meta aumentó en 3%, con 14 solicitudes

Regional córdoba disminuyó en 50%, con 1 solicitud

En cuanto a Bogotá D.C. no presentó ninguna solicitud.

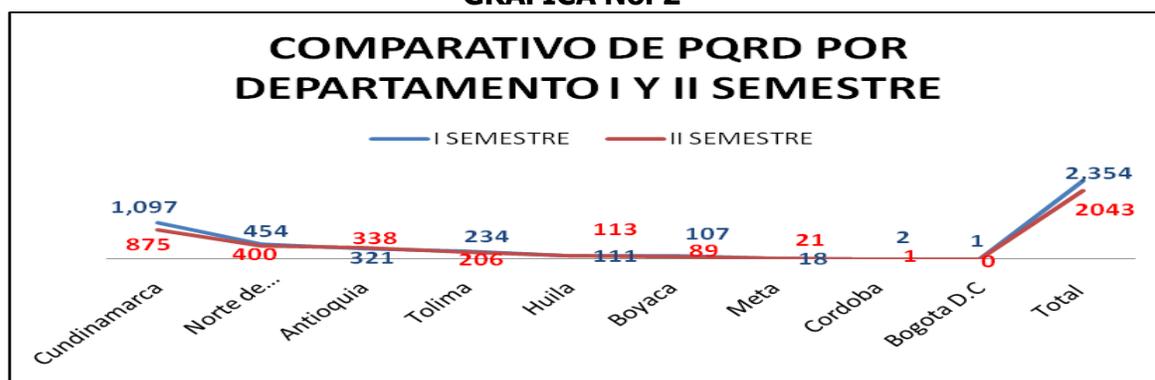
A continuación se presenta el comparativo:

**TABLA No.4 COMPARATIVO REGIONALES I Y II SEMESTRE 2021**

AÑO 2021		
REGIONAL	I SEMESTRE	II SEMESTRE
Cundinamarca	1.097	875
Norte de Santander	454	400
Antioquia	321	338
Tolima	234	206
Huila	111	113
Boyacá	107	89
Meta	18	21
Córdoba	2	1
Bogotá D.C	1	0
<b>Total</b>	<b>2.354</b>	<b>2.043</b>

Fuente: Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de peticiones e Informe I Semestre 2021

**GRAFICA No. 2**



## 7. PQRD CON TUTELA

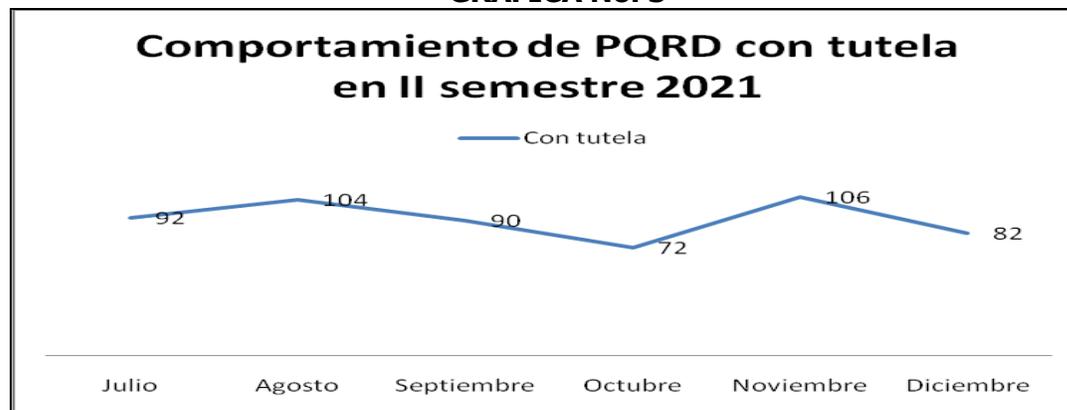
De las 2.043 PQRD recibidas en la institución durante el II semestre 2021 el 73% no presenta tutela, el 27% cuenta con tutela.

**TABLA No.5 PQRD CON TUTELA**

TIENE TUTELA	CANTIDAD	%
NO	1.497	73%
SI	546	27%
<b>Total</b>	<b>2.043</b>	<b>100%</b>

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

**GRAFICA No. 3**



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

**TABLA No.6 SERVICIOS REQUERIDOS EN PQRD CON TUTELA**

Servicio requerido	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Farmacia	38	34	33	20	31	33	189
Consulta externa	23	29	17	19	22	13	123
Imágenes diagnosticas	5	12	11	5	8	2	43
Referencia	8	4	9	7	7	6	41
Cirugía	3	5	8	5	6	4	31
Hospitalización	5	4	1	2	8	7	27
Administrativo	3	4	3	7	6	1	24

Servicio requerido	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Domiciliario	5	7	2	3	3	3	23
Traslado de pacientes		2	1		9	6	18
Laboratorio	1	1	3		3	4	12
Medicina Interna	1	2	1	2	1	3	10
Urgencias			1	2	1		4
Comité ético (Infecciones)					1		1
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>104</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>106</b>	<b>82</b>	<b>546</b>

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

Durante los meses de julio, agosto y noviembre se evidencia la mayor cantidad de PQRD con tutela. Así como se evidencia disminución de las PQRD que presentan tutela en los meses de octubre y diciembre.

La comparación de las PQRD que presentan tutela en I y II semestre, deja claro una disminución del 11% con 66 solicitudes, durante el periodo comprendido de julio a diciembre del año 2021.

**TABLA No.7 COMPARATIVO I Y II SEMESTRE PQRD CON TUTELA**

PQRD CON TUTELA	I SEMESTRE	II SEMESTRE	DIFERENCIA
NO	1.733	1.497	236
SI	612	546	66
<b>Total</b>	<b>2345</b>	<b>2043</b>	<b>302</b>

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

## 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 "Solicitud de traslado de la EPS" con 12% 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 11% y "Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos POS", 8% del total de PQRD generadas durante el II semestre 2021.

En cuanto al porcentaje de las 20 primeras causas y/o motivos, equivalen al 84% del total de 2.043 PQRD interpuestas en la entidad durante el II semestre 2021, podemos observar la siguiente tabla:

**TABLA No.8 PRIMERAS 20 CAUSAS DE PQRD II SEMESTRE 2021**

MOTIVO PQRD	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Solicitud de traslado de eps	48	41	39	42	45	24	239
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	40	39	35	37	52	31	234
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pos	32	32	31	19	27	24	165
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no pos	32	30	27	22	17	22	150
Demora de la referencia o contra referencia	27	18	19	28	29	20	141
Demora de la autorización de exámenes de laboratorio o diagnósticos	20	28	30	16	26	9	129
Falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel	15	15	15	21	23	16	105
falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	13	21	10	7	10	5	66
demora de la autorización de insumos no-pos	7	20	18	8	7	3	63
demora de la autorización de consultas medicas especializada	11	15	11	7	10	7	61
demora de la autorización de hospitalizaciones	8	6	8	8	16	15	61
Demora de la autorización de cirugía pos.	14	13	10	9	5	1	52
falta de oportunidad en la programación de cirugía	5	3	14	4	12	9	47
falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de medicina interna	10	5	9	5	5	8	42
solicitud de transporte	5	5	3	7	13	7	40
mala o deficiente información sobre los servicios	9	2	7	4	5	1	28
demora de la autorización de atenciones domiciliarias	3	5	4	4	8	2	26
falta de oportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos	6	4	2	5	5	2	24
demora de la autorización de procedimientos pos	3	1	3	5	6	2	20
demora de la autorización de servicios de alto costo para: cáncer		5	7	4	4		20
<b>Total primeras 20 Causas PQRS</b>	<b>308</b>	<b>308</b>	<b>302</b>	<b>262</b>	<b>325</b>	<b>208</b>	<b>1713</b>

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

Por otra parte el motivo "Demora de la Autorización" (Citas, insumos y procedimientos), aunque no se encuentre dentro de las primeras causas, generó 490 PQRD, lo que equivale al 24% del total de PQRD de la entidad.

En el II semestre 2021, continúan los cuatro primeros motivos de PQRD del I semestre. Para ambos periodos, la primera causa “Solicitud de traslado de EPS”, continúa dentro de las cuatro primeras, con un aumento del 27% para el segundo semestre, con respecto al primero. Las otras 3 causas presentan el siguiente comportamiento:

“Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas”, es la segunda causa en el II semestre aumentando en 33% con respecto al I semestre.

“Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pos”, disminuyó en 7% en el II semestre con respecto al semestre inmediatamente anterior.

“Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no pos”, disminuyo en 32% con respecto al I semestre.

## 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 evalúan dos aspectos, primero el Tiempo de respuesta y segundo el estado de cierre definitivo.

En cuanto al primer aspecto, tiempos de respuesta, es adecuado y cumple con 99.5%, el 0.5% restante, equivalente a 10 PQRD que no cumplen con el tiempo estipulado de respuesta, además 2 de ellas cuentan con tutela.

**TABLA No.9 TIEMPO DE RESPUESTA PQRD**

Tiempo de respuesta de PQRD	Cantidad	%
Cumple	2.033	99.5%
No cumple	10	0.5%
<b>Total</b>	<b>2.043</b>	<b>100%</b>

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

Frente al segundo aspecto evaluado en la gestión PQRD de la Matriz de seguimiento a la radicación y tramite de peticiones, el estado de las solicitudes del II semestre 2021 indica que de las 2.043 radicaciones, 1.738 equivalentes al 85%, se encuentran cerradas definitivamente, a diferencia del 15% restante, lo que equivale a 305 solicitudes se encuentran pendientes por cierre definitivo.

Ecoopsos EPS S.A.S continúa fortaleciendo 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 segundo 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 da continuidad 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.

## 10. CONCLUSIONES

1. En el II semestre del año 2021, se evidencia un total de 2.043 PQRD radicadas, que al compararlas con el semestre inmediatamente anterior se observa una disminución del 13% lo que equivale a 302 solicitudes
2. Se dio cumplimiento en 99.5%, al tiempo de respuesta normativo para PQRD, por parte de Ecoopsos EPS S.A.S a los afiliados y ciudadanos.
3. Continúan las Regionales Cundinamarca, Norte de Santander y Antioquia, siendo las primeras con más volumen de PQRD en la entidad durante el segundo semestre de 2021.
4. Las cuatro primeras causas de radicación de PQRD son las mismas para I y II semestre.
5. Se observó el 100% de respuesta a las PQRD radicadas en el segundo semestre 2021, los cierres definitivos de las PQRD reportadas en la Matriz de seguimiento a la radicación

y trámite de peticiones equivalen al 85%, por el contrario se evidencia un 15% con cierre provisional.

## 11. RECOMENDACIONES

1. Continuar, reevaluar y/o fortalecer 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 específicas 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 Nayibe Niño Leal  
Coordinadora de Control Interno