

Actividad de Experiencias en Inteligencia de Negocios con Power BI

Estudiantes:

Esteban Jaramillo

Sebastian Velez

Luis Miguel Caicedo

Profesor:

Ana Maria Lopez Moreno

Maestría en Ciencia de Datos y Analítica

Universidad EAFIT

2022-2

1. ¿Se evidencia una mejora o deterioro en la calidad del servicio en los años?

Utilizando la metrica de conteo general se evidencio un deterioro en la calidad del servicio puesto que el conteo total de PQRS aumentó en un 13% entre el 2019 al 2020. Esto es un indicio que las personas se sienten menos satisfechas con el servicio en el 2020 que en el 2019.

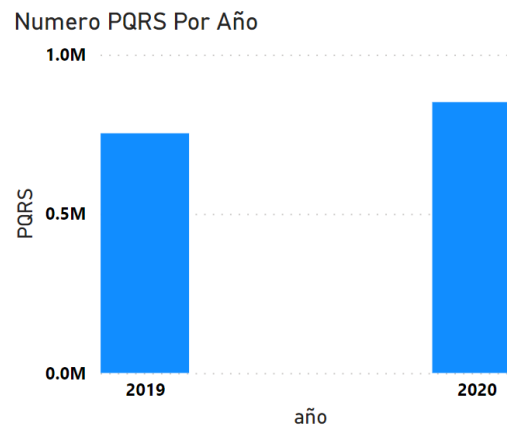


Figura 1. Número de PQRS por año

2. ¿A cuáles departamentos se le debería de prestar más auditoria para identificar porque se presentan tantos PQRD?

Los primeros 5 departamentos a los que deberíamos prestarles atención en orden descendente son Bogota, Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Cundinamarca. Cabe resaltar que estos departamentos son los más poblados del País, por ello tiene sentido que sean tambien las regiones con mayor cantidad de pacientes afectados.

año ● 2019 ● 2020

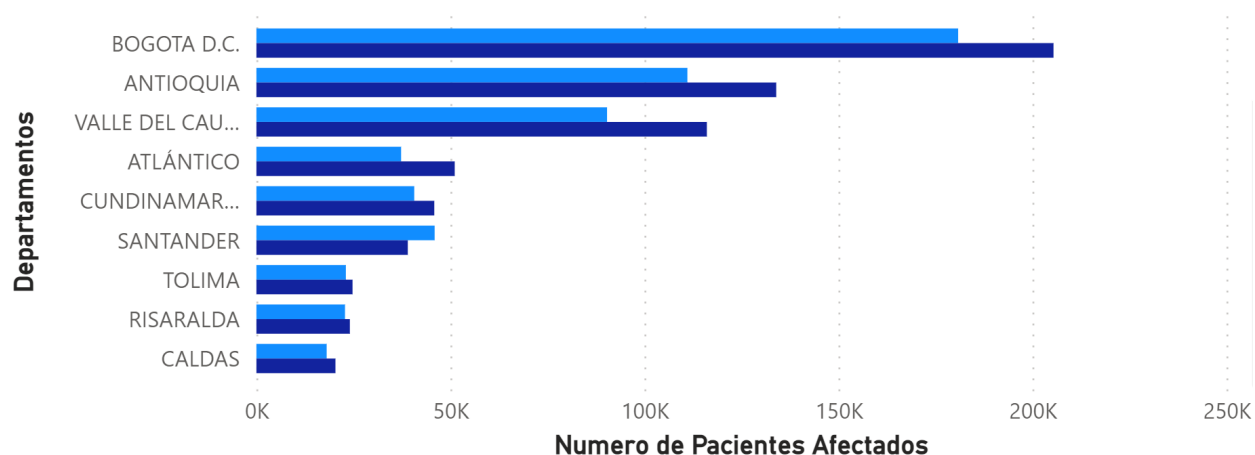


Figura 2. Numero de pacientes afectados por Departamento

Para esta pregunta se podría pensar en hacer la medicion con otro indicador de calidad que ponga bajo la misma base todas la ciudades. Para ello se puede dividir el numero de PQRD por cada departamento sobre el numero de afiliados al sistema de salud por cada departamento. Sin embargo creemos que para tomar este tipo de decisiones se debe conocer bien quien es cliente que utilizará el indicador de medida para evitar sesgos y tomar la mejor decisión.

Mientras tanto la figura 2 nos sugiere que por cantidad de PQRD total por región, en los primeros tres lugares (Bogota, Antioquia, y Valle del Cauca) se requiere una inversión importante siempre y cuando se desee disminuir el numero de PQRD totales por año. Estas tres poblaciones son responsables del 50% aproximadamente de todas las PQRD a nivel nacional, por ello allí se deberían hacer los mayores esfuerzos.

3. ¿Cuáles entidades de salud son las más críticas?

Las primeras 5 entidades de salud mas criticas en orden descendente son Medimas EPS, Nueva EPS, COOMEVA, SALUD TOTAL y FAMISANAR. Muy conocidas por los problemas financieros y de liquidez presentados en los últimos años.

En el caso de Medimas EPS, tuvo mayor cantidad de PQRD en el 2019 (posiblemente antes de la Pandemia). Es posible que por un masivo traslado de pacientes a otras EPSs en el 2020 existan menor cantidad de PQRD.

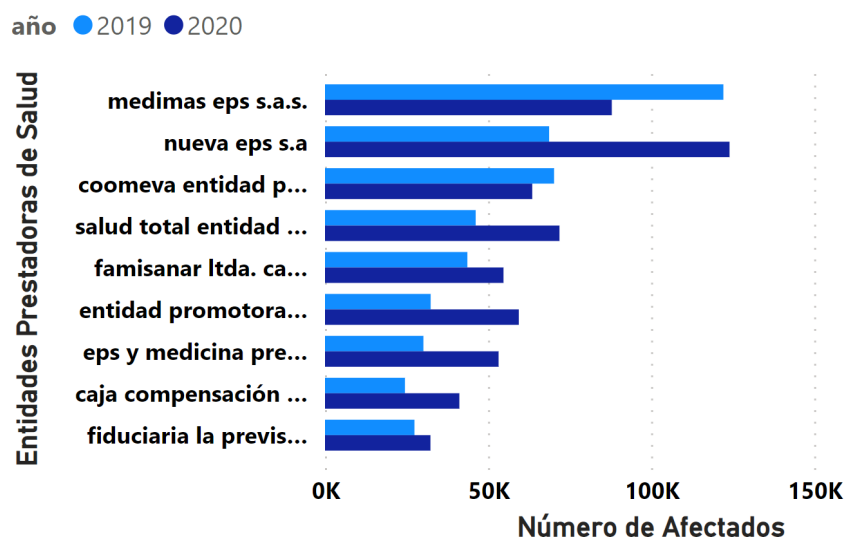


Figura 3. Numero de afectados por Entidad prestadora de Salud

4. ¿En que estado se encuentra las PQRD?

El estado en el que mas se encuentran las PQRDs es el llamado “respuesta entidad” (Figura 4). Este estado puede significar que ya la EPS dió respuesta a la PQRD, o que esta en el proceso de dar respuesta. Un dato adicional que se evidencia en la Figura 4, es que los casos cerrados en el 2019 fueron mayores a los cerrados en el 2020, sobrepasandolos en un 39% aproximadamente.

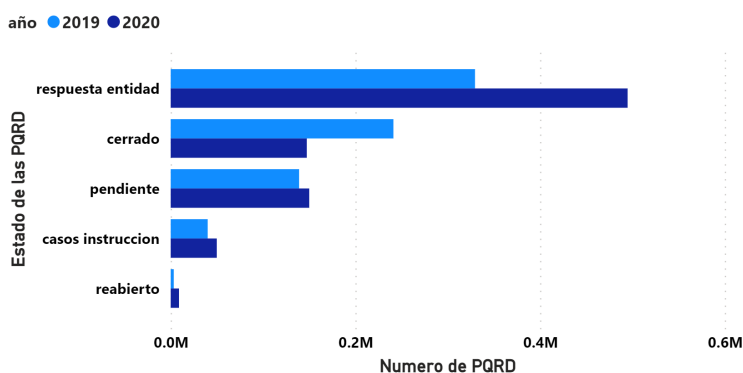


Figura 4. Estado de las PQRD por año

5. ¿Qué población es la que más presenta PQRD?

Analizando los datos consolidados (2019+2020) vemos que el grupo formado por las mujeres mayores de 63 años son las que mas PQRD presentan. El segundo grupo que mas presenta PQRD son las mujeres entre los 50 y 62 años, seguidas en tercer lugar por el grupo de los hombres mayores de 63 años.

Estos datos sugieren que las mujeres pueden ser mas precavidas a la hora de cuidar su salud, solicitando mayor cantidad de procedimientos y mejor calidad en los servicios que los hombres.

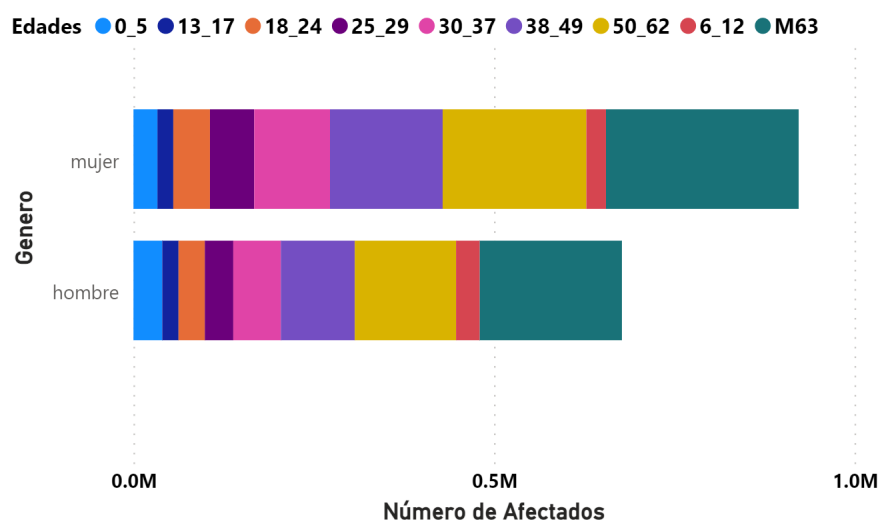


Figura 5. Numero de afectados por Genero y rango de edad.

6. ¿Qué motivos son los más frecuentes en las PQRD?

Los dos principales motivos para generar las PQRD son: (i) restriccion en el acceso por falta de oportunidad en la atención; y (ii) restricción en el acceso por demoras en la autorización. Con base en los resultados encontrados en la figura 6, podemos definir que el primer motivo fue el primero tanto para el año 2019 como para el 2020, generado en su mayoría por paciente mujeres.

El segundo motivo tambien fue para el 2019 y 2020 el segundo lugar en la generación de PQRD, motivado principalmente por pacientes mujeres. Sin embargo, los motivos restantes cambian su posición en el ranking según el año.

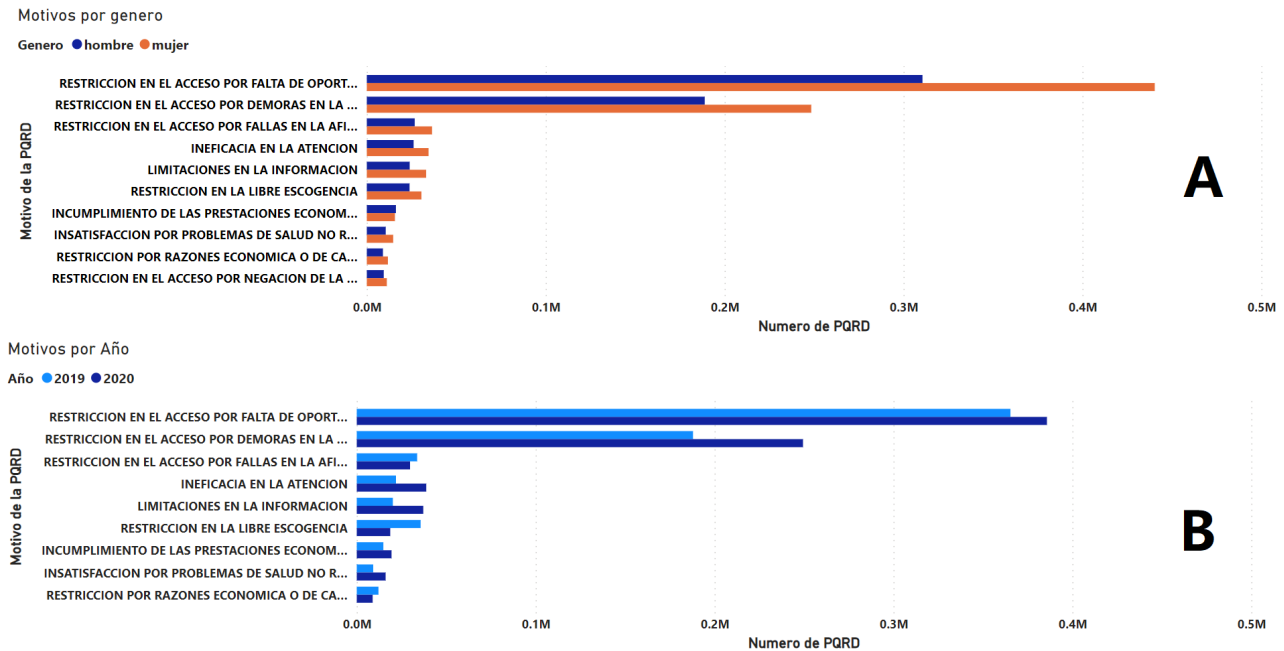


Figura 6. Motivos de las PQRD: (A) por Genero; (B) por Año

7. ¿Hay algún mes del año que presente más PQRD?

En la figura 7 encontramos que para el 2019 el mes con mayor cantidad de PQRD fue el mes de Octubre, mientras que para el año 2020 fue el mes de Julio.

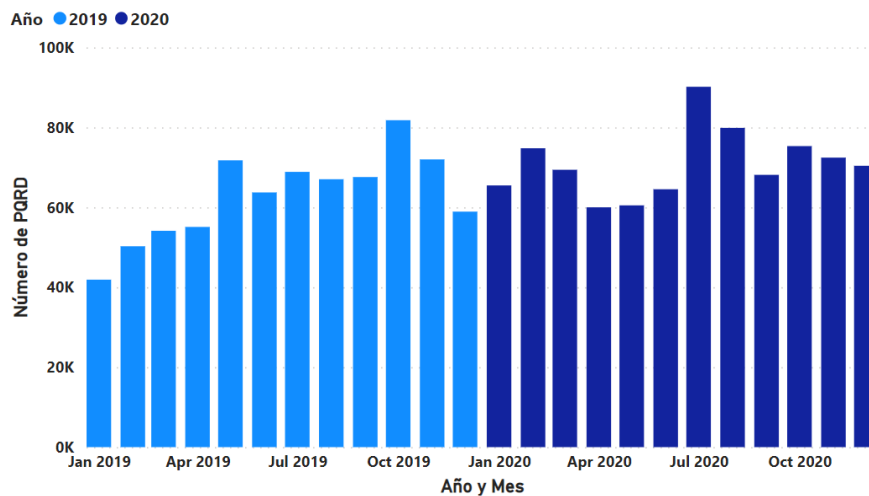


Figura 7. Numero de PQRD por Año y Mes.

8. ¿Se evidencia un incremento en PQRD después de la pandemia?

Con base en los datos utilizados no podemos concluir resultados postpandameia. Esto debido a que la Pandemia termina en el mes de Junio del 2021, por lo que los datos del 2020 no dan información sobre la postpandemia.

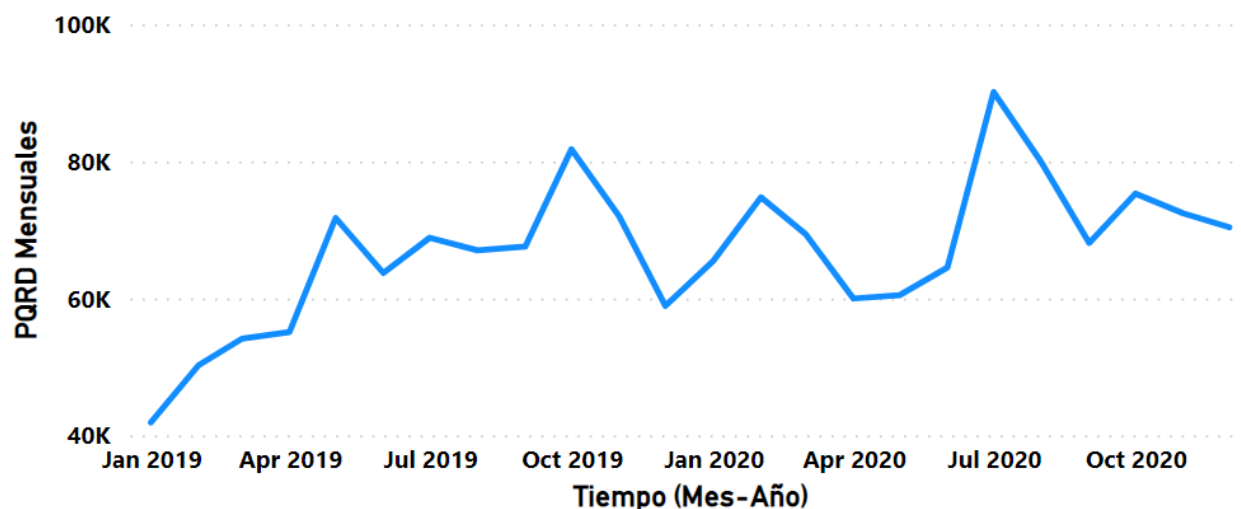


Figura 8. PQRD mensuales entre Enero del 2019 y Diciembre del 2020

Otra aproximación que se le podría dar a esta pregunta es mirando la tendencia a finales del 2020 para sugerir que podría estar sucediendo en el 2021. La Pandemia en Colombia se declaro por terminada el 1ro de Julio del 2022. Sin embargo, se puede inferir que para el 2021 la tendencia tomando los ultimos 3 meses del 2020, era a la baja.

Si se realiza un analisis predictivo utilizando los ultimo 6 meses de la figura 8, se podría inferir que hay una alta incertidumbre para predecir las PQRD en el 2021. Esto porque en Julio del 2020 se presento el número de PQRD más alto de los últimos dos años.

Lo que tal vez se podría sugerir es que lo más probable es que el numero de PQRD este entre 50 mil y 90 mil por mes en el sistema de salud Colombiano, manteniendose en una media cercana a los 70 mil mensuales.

Estos valores se pueden ver drasticamente afectados negativa o positivamente por las acciones extraordinarias que realizaron las instiuciones publicas y privadas en el sector salud para el 2021.

En la figura 9 se encuentra lo que probablemente sería un buen tablero de seguimiento (dashboard) para el posible cliente interesado en los indicadores medidos.

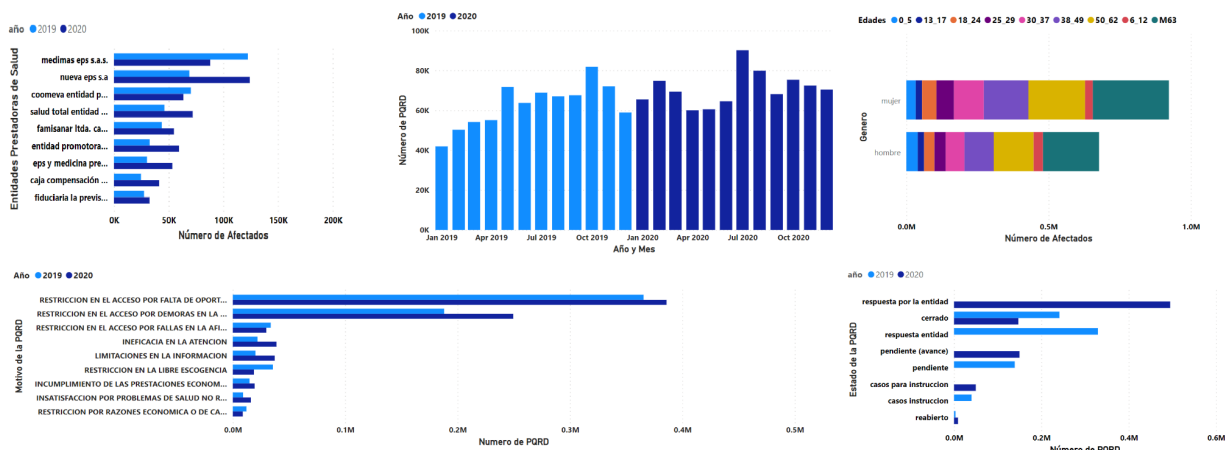


Figura 9. Tablero de Seguimiento de PQRD en sistema de salud Colombiano

Este tablero de seguimiento se realizó con la idea de ver primero la tendencia de como están cambiando el numero total de PQRD por cada mes durante los dos años medidos. Luego, las demás gráficas son todas complementarias, permitiendo observar (i) por genero y edades como se distribuyen las PQRD, (ii) por entidad de salud cuales son las que mas reciben PQRD, (iii) que motivo de PQRD es el que más se registra, y (iv) el estado en el que están las diferentes PQRD.