



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

**ADRES**

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS  
INTERÉS**  
**Canales de Atención julio 2022 a junio 2023**

Administradora de los recursos del Sistema General de  
Seguridad Social en Salud - ADRES  
Julio 2023

La toma de decisiones en la ADRES se soportan en identificar las características, intereses, necesidades y preferencias de sus usuarios y grupos de valor, con el fin de implementar estrategias que permitan fortalecer la relación Estado Ciudadano y contribuir en el ejercicio de derechos basados en el enfoque diferencial.



# ADRES





# Contenido



1. Presentación
2. Objetivos
3. Metodología y priorización de variables
4. Niveles de servicio para la atención
5. Sector Salud y Protección Social
6. Grupos de Valor
7. Grupos de Interés
8. Participación en toma de decisiones
9. Usuarios internos
10. Grupos de Valor
11. Oferta de servicios y atributos de calidad
12. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos
13. Participación grupos de valor e interés
14. Ruta de Acción

# 1 Presentación

# ADRES

Los lineamientos de las políticas de relacionamiento Estado Ciudadano facilitan la gestión pública orientada a satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de valor. A través de los ejercicios de caracterización, y con la claridad técnica de cada política, se puede profundizar en la identificación de características, necesidades, intereses, preferencias y expectativas de los grupos de valor, para fortalecer cada vez más la gestión institucional de la ADRES centrada en el usuario. A continuación, se genera un breve recuento sobre los objetivos de cada política y su enfoque, ofreciendo un marco de referencia del para qué realizar la caracterización.

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos **accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas** de manera ágil y efectiva frente al Estado.

## TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Garantizar a los ciudadanos el ejercicio del **derecho fundamental de acceso a la información pública** y responder de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes

## CARACTERIZACIÓN

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Garantizar la **incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones** en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución, evaluación de la gestión a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas que incentiven la participación ciudadana, incluyendo la rendición de cuentas

## SERVICIO AL CIUDADANO

Orientar la gestión a la generación de valor público y **garantizar el acceso a los derechos** de los ciudadanos y otros grupos de valor.



## 2.1. Objetivo General

---

La caracterización busca establecer las particularidades y preferencias de los grupos de valor y de interés con los cuales la Entidad interactúa a través de la utilización de los diferentes canales de atención disponibles con el fin de fortalecer y mejorar estos espacios de participación e interacción, así como la oferta de servicios de la Entidad.

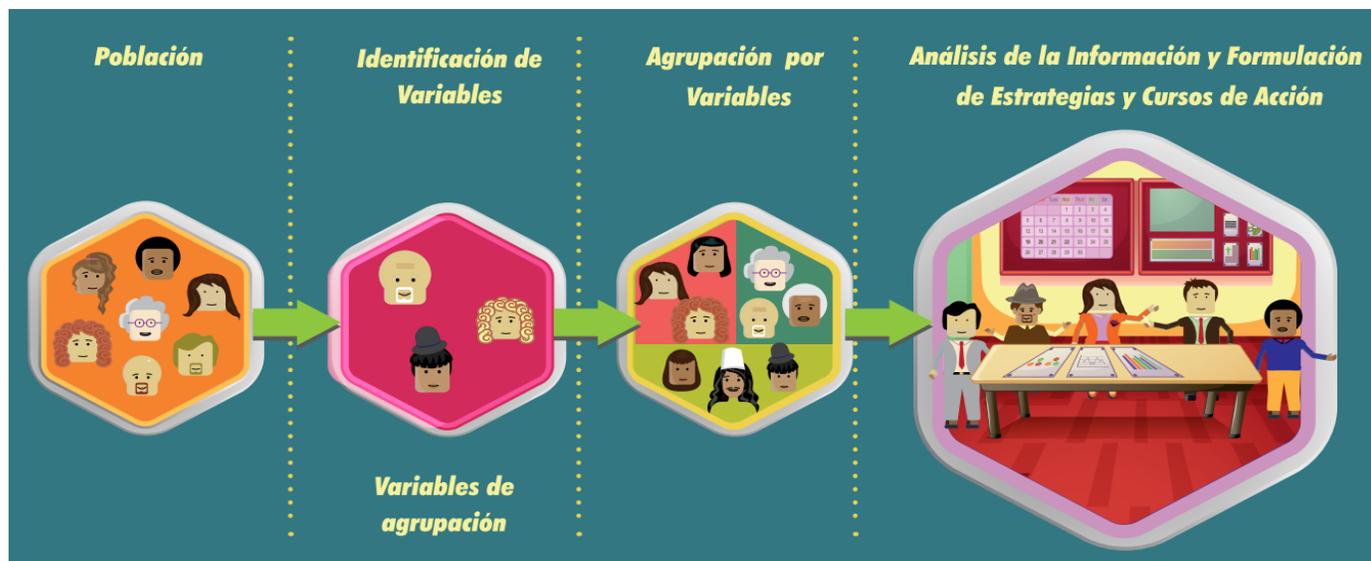
## 2.2. Objetivos Específicos

---

- ✓ Caracterizar usuarios internos y externos de la ADRES para facilitar la planeación de acciones institucionales a partir de segmentación e identificación de rasgos comunes, necesidades y expectativas.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en la recolección de información y en los instrumentos empleados para ello.
- ✓ Facilitar la disponibilidad de datos de usuarios para la toma de decisiones en el diseño o mejora de los procesos y servicios institucionales, así como en la implementación de políticas de desempeño institucionales en el marco del MIPG.



# 3 Metodología y priorización de variables



La Entidad cuenta con un lineamiento para realizar la caracterización de usuarios institucional, que adopta los elementos de la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados” del DAFP.

Fuente: DAFP – Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. <https://www.funcionpublica.gov.co/caracterizacion-de-usuarios>

De acuerdo con la información recopilada en las bases de datos, se reconocen dos grandes grupos en los que se identifican variables para la agrupación y análisis de la información:

## Personas Naturales

Geográficas: Ubicación

Demográficas: Género, edad, régimen de afiliación

De comportamiento: Beneficios buscados

Intrínsecas: Participación en eventos, acceso y uso de canales, trámites y servicios.

## Personas Jurídicas

Geográficas: Ubicación

Tipo de Organización

De comportamiento: Beneficios buscados, temas de interés.

Intrínsecas: Eventos, servicios, trámites

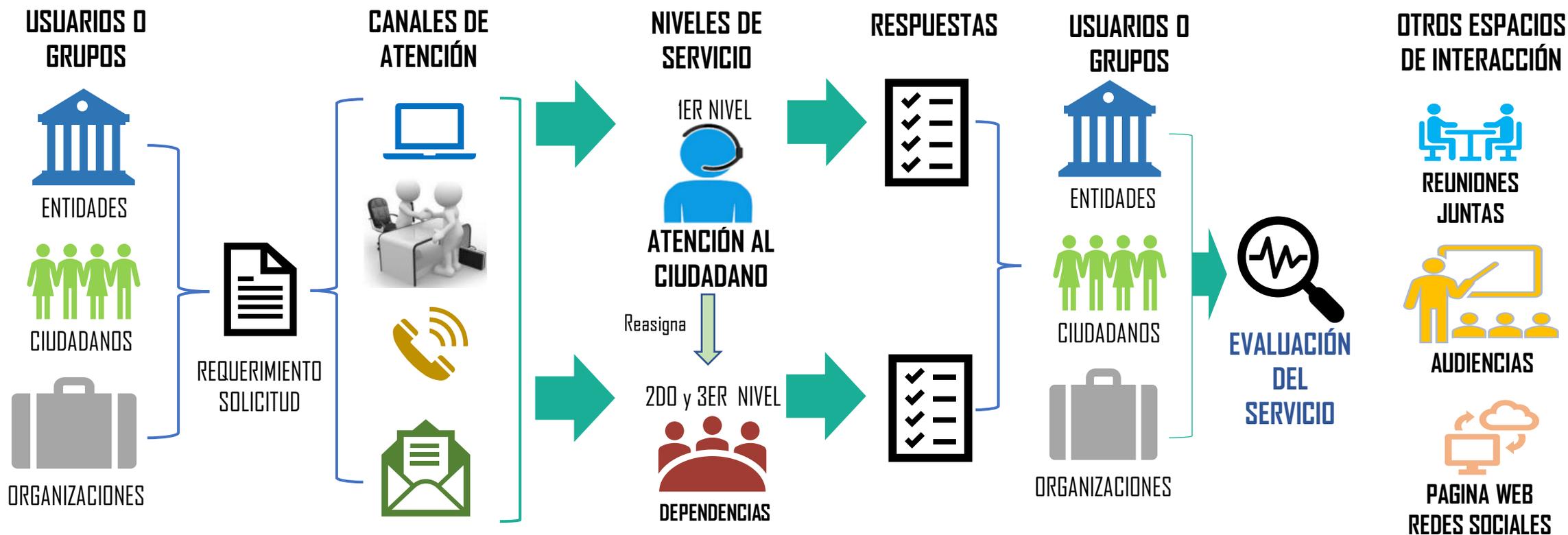
# 3 Metodología y priorización de variables

La recolección y clasificación de datos se realiza a partir de:

- ❖ Información de afiliados en la Base Única de Afiliados (BDUA) y Base de Datos de Régimen Especial o exceptuado (BDEX).
- ❖ Usuarios de los aplicativos institucionales misionales.
- ❖ Encuestas de satisfacción que aplica la Entidad.
- ❖ Listados de asistencia a sesiones de trabajo y reuniones realizadas en la entidad con entidad públicas, usuarios y grupos de interés.
- ❖ Base de Datos Sistema de Gestión de PQRSD (Todos los canales virtual, correo electrónico, telefónico y presencial).

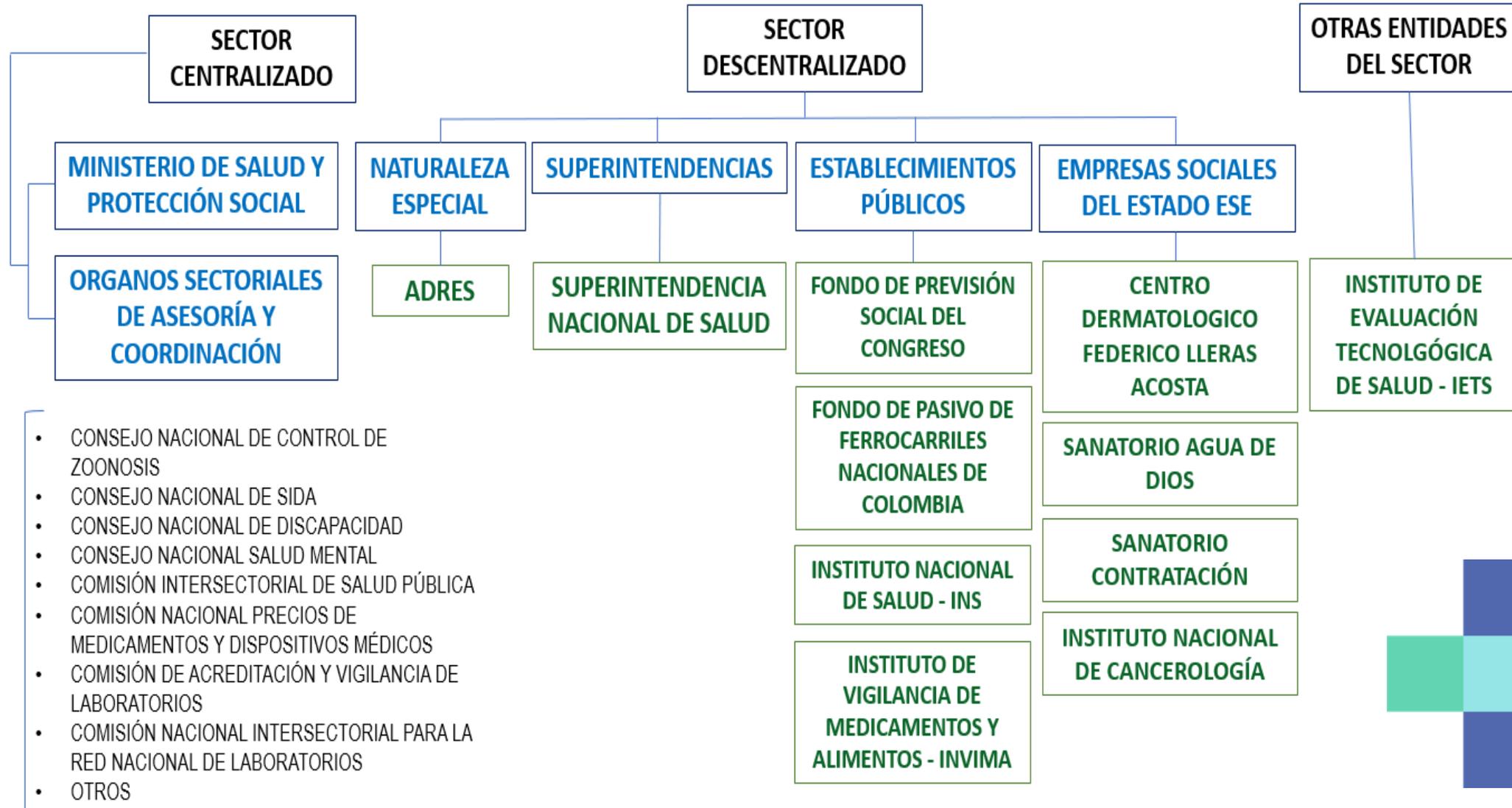


## Gestión de solicitudes o requerimientos en ADRES



Satisfacción de Usuarios y Grupos de Interés de acuerdo a sus necesidades





Integrado por su entidad rectora, el **Ministerio de Salud y Protección Social**, sus entidades adscritas y vinculadas y los órganos sectoriales de asesoría y coordinación.

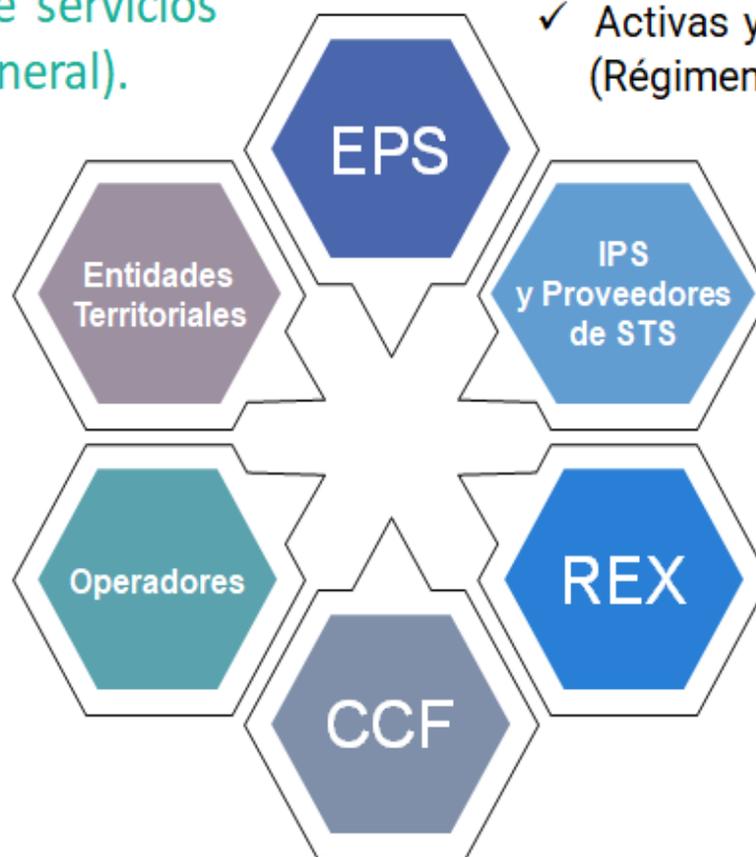


# 6 Grupos de valor

Conjunto de personas naturales y/o jurídicas con características similares que se benefician de los servicios que presta una Entidad.

Usuarios y beneficiarios de servicios en salud (Ciudadanía en general).

- ✓ Direcciones Territoriales
- ✓ Secretarías de Salud
  
- ✓ Operadores Pila
- ✓ Operadores Bancarios
- ✓ Operadores de chance y juegos de azar
- ✓ Operadores REX
- ✓ Aseguradores SOAT



✓ Activas y en liquidación  
(Régimen contributivo y subsidiado)

- ✓ IPS activas y en liquidación
- ✓ Empresas Sociales del Estado – ESE Activas y en liquidación
- ✓ Gestores farmacéuticos

- ✓ Fuerzas Militares
- ✓ Magisterio
- ✓ ECOPETROL
- ✓ Universidades



# 7 Grupos de interés

Conjunto de personas naturales y/o jurídicas con características similares que tienen interés en las actividades de una Entidad.



# 8

## Participación en toma de decisiones

### PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES

En este punto se analiza el nivel de participación de los grupos de interés y de valor en la toma de decisiones teniendo en cuenta los niveles de:

- **Poder** – Capacidad y competencia en la toma de decisiones
- **Interés** – demanda de uso de servicios
- **Impacto** – Sus acciones y omisiones comprometen recursos y cumplimiento de objetivos de política pública.
- **Influencia** – Capacidad de influir en imagen de la Entidad



## PODER

Presidencia de la República  
 Ministerio de Salud y Protección Social  
 Ministerio de Hacienda  
 Junta Directiva – Alta Dirección  
 Órganos de Control



Alto

EPS e IPS  
 Aseguradores de salud  
 Equipos de trabajo (ADRES)  
 Departamento Nacional de Planeación – DNP  
 Entidades Territoriales



Medio

Operadores Pila  
 Proveedores de servicios y tecnologías en salud  
 Gestores farmacéuticos  
 Veedurías y grupos ciudadanos



Bajo

## INTERES

EPS, EOC, EPSS e IPS  
 Proveedores de servicios y tecnologías en salud  
 Ministerio de Salud y Protección Social  
 Medios de Comunicación  
 Congreso de la República  
 Órganos de Control

Afiliados a Regímenes de Salud (Subsidiado,  
 Contributivo, Especial)  
 Entidades territoriales  
 Instancias de Diálogo y Participación  
 Operadores Pila y Bancarios  
 Agremiaciones  
 Veedurías y grupos ciudadanos

Gestores farmacéuticos  
 Organismos Internacionales

## IMPACTO

Usuarios y beneficiarios de servicios de salud  
 EPS Régimen Contributivo y Subsidiado  
 Prestadores de servicios de Salud - IPS y ESE  
 Equipos de Trabajo (ADRES)  
 Víctimas de eventos catastróficos, terroristas o de  
 accidentes de tránsito por vehículos no  
 asegurados por SOAT o no identificados y no  
 aseguradas en el SGSSS

Usuarios de seguros (SOAT y planes  
 voluntarios)  
 Aseguradores de salud  
 Trabajadores del sector salud

Gestores farmacéuticos  
 Veedurías y grupos ciudadanos



Alto



Medio



Bajo

## INFLUENCIA

Medios de Comunicación  
 Agremiaciones  
 Ministerio de Hacienda  
 EPS e IPS  
 Rama legislativa - Congreso de la República  
 Ministerio de Salud y Protección Social  
 Organismos de Control

Afiliados y usuarios de servicios de Salud  
 Entidades territoriales  
 Instancias de Diálogo y Participación  
 Operadores Pila y Bancarios  
 Equipos de Trabajo (ADRES)  
 Gestores farmacéuticos  
 Proveedores de tecnologías en salud  
 Trabajadores del sector salud  
 Entidades de Régimen Especial o de Excepción

# USUARIOS INTERNOS

El Talento Humano es el activo más importante para la ADRES, por ello, conocer a sus colaboradores es prioritario en el camino de especializar el conocimiento interno, fortalecer las capacidades institucionales, generar innovación y mejorar la entrega de valor al sector salud y al país.

## Nivel Directivo

- Dirección General
- Directores Técnicos y Subdirectores  
(5 Directores, 2 subdirectores)
- Jefes de Oficina (3 jefes)

## Instancias de decisión

- Junta Directiva (Con representación de MSPS, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Departamento Nacional de Planeación -DNP y entidades territoriales)
- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Comité de Contratación
- Comité de Conciliación
- Comité Técnico de Sostenibilidad Contable
- Comité de Gestión de Cartera





# USUARIOS EXTERNOS

La adecuada entrega de valor a usuarios y grupos de interés requiere la identificación de sus necesidades y de su percepción frente a la oferta de servicios

**51'095.847  
habitantes\***

**98.69% población  
total afiliada en  
Colombia**

**50.425.384  
afiliados\*\***

**CONTRIBUTIVO**

**47,38%**



22.875.688

**51,03%**



**48,97%**

**SUBSIDIADO**

**52,62%**



25.400.616

**51,54%**



**49%**

**ESPECIAL**

**4.45%**



2.149.080

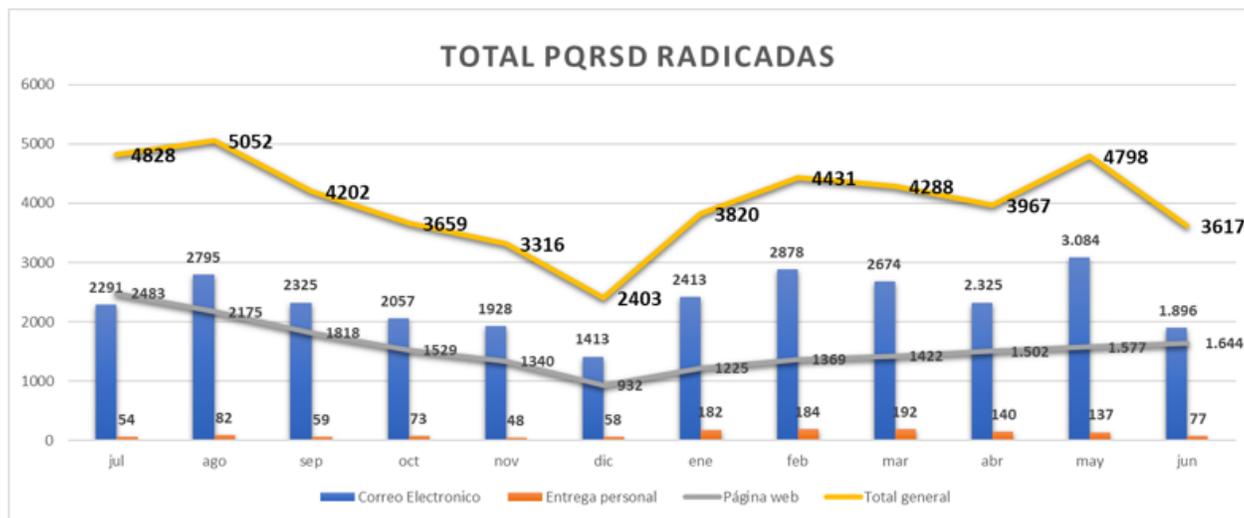
**47,38%**



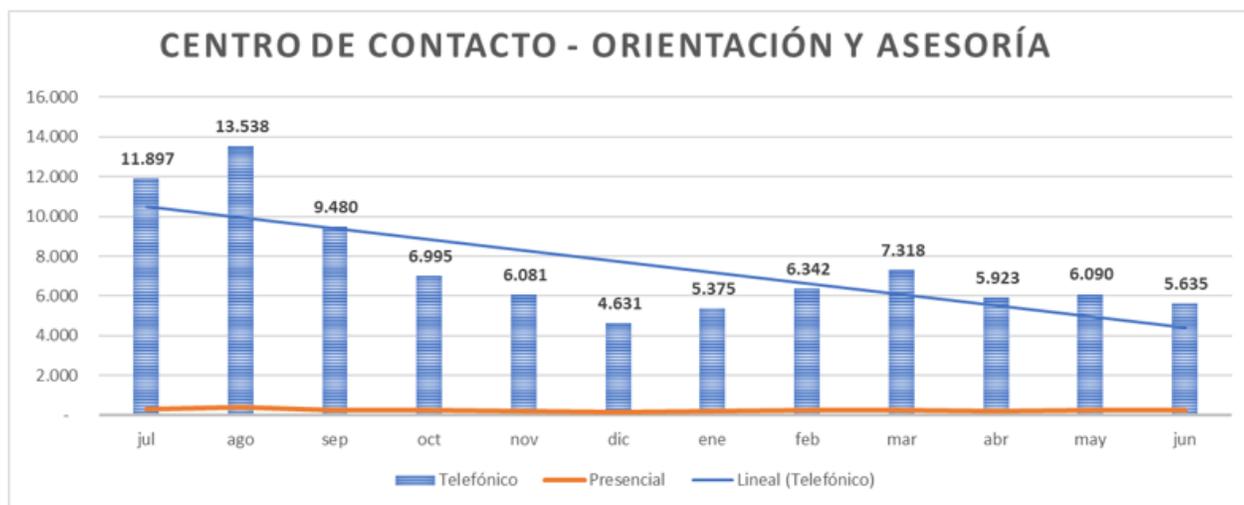
**52,62%**

Cotizantes o beneficiarios de:  
Fuerzas Militares  
Magisterio  
Policía Nacional  
Ecopetrol  
Universidades  
Públicas

Los ciudadanos se encuentran afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) a través de los regímenes Contributivo, Subsidiado y Especial o de Excepción. Los afiliados y usuarios de servicios de salud son el público más amplio de la oferta de valor de la Entidad y del sector – la base para la **garantía de derechos**.



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera – Sistema de Gestión Documental ORFEO Junio 2022 al Julio 2023



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera – Junio 2022 al Julio 2023

## Gestión de Servicio al Ciudadano

La Adres para recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes y Denuncias- PQRSD tiene dispuesto para los usuarios el canal Virtual, Presencial- correspondencia y correo electrónico

**Total PQRSD Junio 2022 al Julio 2023: 48.381**

**Centro de Contacto: Total de solicitudes de información y orientación 92.366 llamadas.**

### Temas más consultados:

- ✓ Procesos de cobro coactivo;
- ✓ Devolución de aportes realizados a EPS;
- ✓ Verificación periodos compensados;
- ✓ Certificación de aportes realizados a ADRES por BDEX
- ✓ Inconsistencias en glosa;
- ✓ Gestión de novedades y traslados – BDUA;
- ✓ Actualización datos del afiliado en RNEC;
- ✓ Solicitud de información afiliados - datos laborales - histórico de afiliación al SGSSS y dirección notificación;
- ✓ Corrección estado afiliado fallecido.
- ✓ Reglamentación Contribución Solidaria Decreto 616 de 2022 "Mecanismo de afiliación al régimen subsidiado en salud para la población no pobre y no vulnerable, con capacidad de pago parcial."

10

## GRUPOS DE VALOR ADRES

Tipo de variable: Demográfica

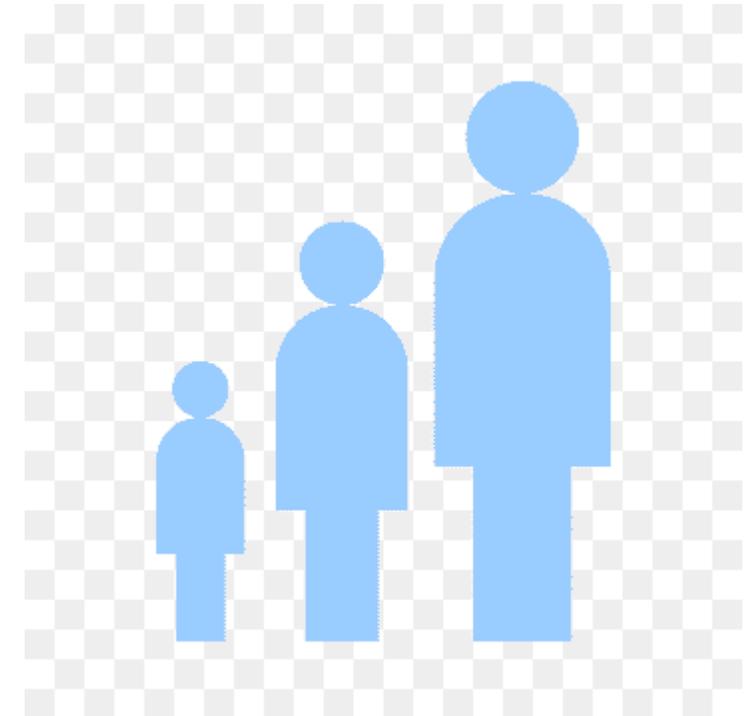
Variable: Tipo de persona

Fuente: Base de datos PQRSD\* julio 2022-junio 2023

Total PQRSD 48.381

# ADRES

Se evidencia un predominio de la utilización de los canales de atención en la ADRES por personas naturales.



## Gestión de Información de Afiliados

- Auditorías a Bases de Datos.
- Verificación de novedades y de actualización de información.
- Consulta a Bases de Datos (BDUA – BDEX).
- Atención PQRSD relacionada con información de afiliados.

EPS, EPSS y Entidades Obligadas a Compensar (EOC)  
IPS

Entidades territoriales

Usuarios y beneficiarios del sistema de salud (ciudadanía en general)

Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS)

Aseguradores planes voluntarios

Los beneficiarios reconocen la importancia de mejorar la calidad de los datos y disponibilidad de información para consulta, a través de la adecuada cobertura en las muestras de auditoría seleccionadas, la claridad de los informes y la oportunidad en la entrega de los mismos. Esperan mayor oportunidad en respuestas a PQRSD.

## Giro de Recursos del Aseguramiento Colectivo

- Liquidación, reconocimiento y giro de Unidades de Pago por Capacitación (UPC\*) del Régimen Contributivo (RC) y Subsidiado (RS).
- Liquidación, reconocimiento y pago de presupuestos máximos.
- Liquidación y pago de prestaciones económicas RC.
- Devolución de aportes adicionales.

EPS, EPSS y EOC  
IPS

Usuarios y beneficiarios del sistema de salud  
(ciudadanía en general)

Los usuarios reconocen que estos servicios se desarrollan de forma ágil, precisa y oportuna. Identifican oportunidades de mejora en la disponibilidad de información agregada para consulta en página Web. Expectativas en implementación de presupuestos máximos y mantener la oportunidad y agilidad en los pagos.

SERVICIOS

BENEFICIARIOS

ATRIBUTOS

\*UPC: Es el valor anual que se reconoce por cada uno de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) para cubrir las prestaciones del Plan de Beneficios en Salud (PBS), en los regímenes contributivo y subsidiado.

Nota: Atributos de calidad identificados en entrevistas y encuestas aplicadas, sugerencias y comentarios recibidos en espacios de diálogo, informes de auditorías externas (CGR).

### Giro de Recursos del Aseguramiento Individual

- Verificación, liquidación y pago servicios de salud no financiados con UPC.
- Verificación y pago de reclamaciones por eventos catastróficos, terroristas y accidentes de tránsito y de indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos y terroristas.
- Liquidación y pago de prestaciones económicas de régimen especial o de excepción.
- Devolución y certificación de aportes Régimen Especial o de Excepción.

**EPS, EOC, IPS y proveedores de servicios y tecnologías en salud**  
**Personas Naturales – Afiliados al Régimen Especial o de excepción**  
**Personas naturales o jurídicas** - víctimas de eventos catastróficos, terroristas o accidentes de tránsito ocasionados por vehículo no asegurado no afiliados al SGSSS.

Se identifican oportunidades de mejora asociadas a la precisión y oportunidad en pagos (recobros, reclamaciones), así como agilidad en resultados. Los usuarios esperan para el Acuerdo de Punto Final mecanismos ágiles de intercambio de información, oportunidad, metodologías claras y simplificación en los trámites y procedimientos definidos para una efectiva transferencia de recursos, claridad en la definición de atributos y requisitos, y oportunidad en la publicación de información.

### Mecanismos de fortalecimiento financiero al SGSSS

- Compra de Cartera.
- Compra centralizada de medicamentos.
- Descuento y giro de recursos de créditos de tasa compensada – Findeter.
- Ejecución de mecanismos reglamentados por el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS)

**EPS**

**IPS**

**Cajas de Compensación Familiar**

Los usuarios esperan facilidad y agilidad en el otorgamiento de mecanismos, y simplificación de procedimientos y trámites asociados a estos servicios.

SERVICIOS

BENEFICIARIOS

ATRIBUTOS

### Gestión financiera e identificación de fuentes

- Recaudo de fuentes de financiación del SGSSS
- Restituciones
- Recaudo y giro de las rentas territoriales que financian Régimen Subsidiado.
- Estado de cuenta entidades territoriales.

**EPS y EOC, IPS <sup>(1)</sup>**  
**Entidades territoriales**  
**Aseguradoras SOAT**  
**Operadores Pila**  
**Operadores Bancarios**  
**Operadores de chance**  
**MSPS**

Reconocen que los mecanismos para el recaudo de recursos y para el intercambio de información son funcionales y de fácil acceso. Resaltan la agilidad de la disposición de información de consulta (estado de cuenta de entidades financieras – trámite 100% en línea)

### Verificación y Análisis de Información para el SGSSS

- Auditorías e identificación de recursos a reintegrar por reconocimientos sin justa causa.

**EPS e IPS**  
**Superintendencia Nacional de Salud**  
**Organismos de Control**  
**Ministerio de Salud y Protección Social - MSPS**  
**y entidades del sector Salud**

Los usuarios identifican oportunidades de mejora en la exactitud y oportunidad en temas de auditorías de reintegro y esperan retroalimentación directa entre la SNS, MSPS y ADRES respecto de las respuestas que las EPS dan a las Resoluciones de solicitud de reintegro de recursos indebidamente apropiados.

SERVICIOS

BENEFICIARIOS

ATRIBUTOS

# 12 Trámites y Opas de la entidad

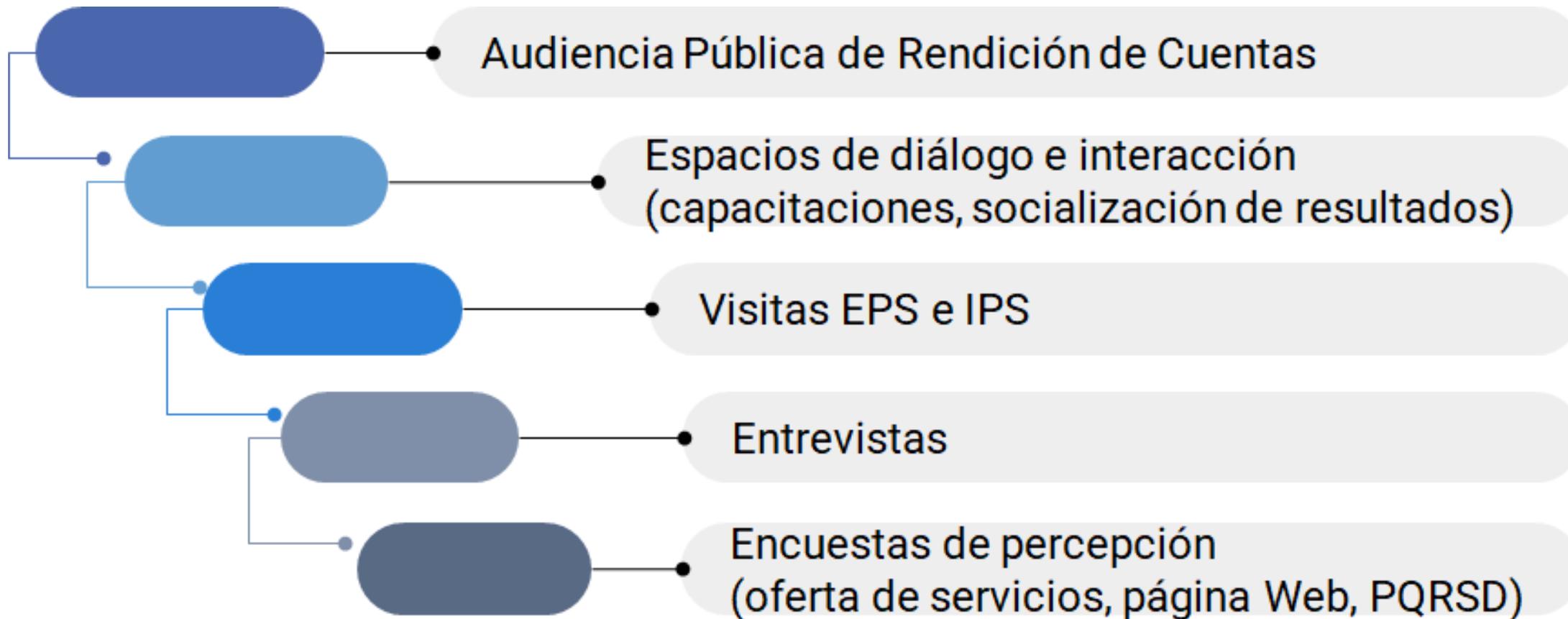
ADRES

NOMBRE TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	USUARIOS	TIPO	EN LINEA?
Reconocimiento de prestaciones económicas a los afiliados a los regímenes especial y /o de excepción.	15 días.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción.	Trámite	NO
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES.	10 días para el acto administrativo de devolución.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción.	Trámite	NO
Registro y modificación de cuentas bancarias para giro directo.	10 días hábiles.	Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS)	Trámite	NO
Solicitud compra de cartera.	1 Mes	Entidades Promotoras de Salud (EPS) o Caja de Compensación Familiar (CCF).	Trámite	NO
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios.	3 Meses.	Personas Naturales (indemnizaciones por muerte, gastos funerarios e Incapacidad permanente). Personas Jurídicas - IPS (servicios de salud).	Trámite	NO
Certificación de aportes en salud en los regímenes de excepción y especial.	Inmediata.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción.	Otro Procedimiento Administrativo OPA	SI
Estado de cuenta entidades territoriales.	Inmediata. Se publica extracto mensual de cuentas los primeros 15 días del mes.	Entidades Territoriales	Otro Procedimiento Administrativo OPA	SI

# 13 Participación Grupos de Interés



ADRES



## Atención a requerimientos de organismos de control

Estadísticas de atención entre 1 de julio de 2022 y 30 de junio de 2023



359 requerimientos remitidos por diferentes dependencias de la Contraloría General de la República, de sus gerencias departamentales y de las contralorías municipales.



71 requerimientos remitidos por diferentes dependencias de la Procuraduría General de la Nación, de las procuradurías delegadas, procuradurías regionales y distritales.



162 requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud, 273 requerimientos de la Fiscalía General de la Nación y 61 requerimientos desde el Congreso de la República



Seguimiento efectivo sobre la gestión en cumplimiento de funciones señaladas en los Numerales 16 y 17 del artículo 12 del Decreto 1429 de 2016

- Circular No 004 del 2020 que señala el Protocolo para atención de visitas y requerimientos de organismos de inspección, vigilancia y control
- Procedimientos CEGE-PR06 y CEGE-PR08



La audiencia de Rendición de Cuentas 2022 -2023 se llevó a cabo el 28 de agosto del 2023 el evento se realizó de forma virtual.

Durante la transmisión de la rendición de cuentas, se registraron en el enlace definido 59 personas de los cuales el 80% pertenecen al género femenino y el 20% al género masculino. Teniendo en cuenta el tipo de participante o entidad, los asistentes registrados se identificaron así:

Además de los colaboradores de la entidad, se identifica la participación de los prestadores de servicios y tecnologías de salud, Ciudadanos y personal de salud, así como otro tipo de partes interesadas en la gestión institucional. En cuanto a los departamentos desde los cuales se conectaron, se identifica que el 85% lo hizo desde Cundinamarca (76% Bogotá).

[Inicio \(adres.gov.co\)](https://adres.gov.co) Audiencia de Rendición de Cuentas ADRES 2022-2023

### Acercamiento regional con Actores SGSSS

- Balance de cuentas, acciones de depuración y aclaración.
- Socialización de nuevos mecanismos.

### Encuentros realizados

- Antioquía
- Atlántico
- Bolívar
- Córdoba
- Caldas
- Cesar
- Huila
- Meta
- Boyacá
- Magdalena
- La Guajira
- Quindío
- Nariño
- Sucre
- Valle del Cauca
- Risaralda
- Norte de Santander

### Participantes



**EPS**



**THS**



**Autoridades  
de salud**



**Usuarios**

## Avance objetivos estratégicos

2022 -2023

Cumplimiento =  
Tareas ejecutadas al  
30 de junio de 2023 /  
tareas programadas  
al 30 de junio de  
2023.

99% 

### Grupos de valor

GI1. Obtener el reconocimiento de los beneficiarios directos y actores institucionales por la transparencia y eficiencia de su gestión

95%  
CUMPLIMIENTO

### Recursos

R1. Mejorar la eficiencia y el seguimiento al gasto institucional para fortalecer la administración de los recursos de la UGG

100%  
CUMPLIMIENTO

### Gestión misional

GM1. Fortalecer la gestión del riesgo financiero, jurídico y de fraude, implementando mecanismos de monitoreo y detección de eventos atípicos, inconsistentes o irregulares, contribuyendo a la sostenibilidad financiera del SGSSS

90%  
CUMPLIMIENTO

GM2. Optimizar la operación de la entidad a partir de la implementación de un modelo que integre las diferentes etapas en la administración de los recursos del sector salud y la modernización de los procesos misionales.

100%  
CUMPLIMIENTO

GM3. Proveer insumos para la toma de decisiones sobre los recursos del SGSSS a través de la producción y análisis de información.

N/A  
CUMPLIMIENTO

GM4. Contribuir al saneamiento financiero del SGSSS, conciliando y pagando las diferencias en las cuentas por concepto de servicios y tecnologías no financiadas con la UPC entre la ADRES y sus posibles acreedores.

N/A  
CUMPLIMIENTO

GM5. Mejorar el control al gasto derivado de la prestación de servicios y tecnologías no financiados con la UPC, con la implementación de los Presupuesto Máximos y su monitoreo.

100%  
CUMPLIMIENTO



DO1. Optimizar la gestión de la ADRES a través de la redefinición del modelo de operación basado en procesos y la estructura organizacional, alineados con los nuevos retos de la entidad, a la estrategia definida y a las exigencias del entorno y sus grupos de valor.

100%  
CUMPLIMIENTO

DO2. Fortalecer la gestión del conocimiento con el fin de potenciar las habilidades del talento humano y los resultados institucionales.

100%  
CUMPLIMIENTO

DO3. Apropiar soluciones tecnológicas que mejoren la entrega de valor a los beneficiarios y grupos de interés.

95%  
CUMPLIMIENTO

## Comportamiento de giros

La ADRES ha aumentado los giros de recursos, así:

Enero - junio



### Régimen Contributivo\*

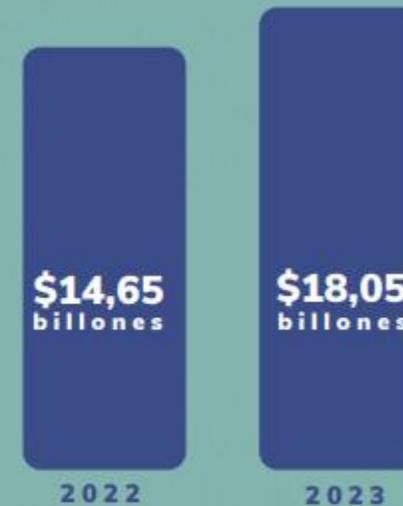
12,91% ↑



\*Se incluye además de la UPC, per cápita de promoción y prevención, provisión de incapacidades por enfermedad general y prestaciones económicas de Régimen Contributivo

### Régimen Subsidiado\*\*

23,18% ↑



\*\*Hace referencia a la UPC reconocida para los afiliados al régimen subsidiado



## Ejecución presupuestal

Julio 2022 – junio 2023

UPC



\$ 34.991.588  
millones

UPC Régimen  
**Contributivo**

\$ 33.242.161  
millones

UPC Régimen  
**Subsidiado**



## Fortalecimiento de canales de comunicación

### Contacto

Portal web actualizado y buzón de contacto para atención personalizada

[acesodirectoips@adres.gov.co](mailto:acesodirectoips@adres.gov.co)  
[radicacionpjdop@adres.gov.co](mailto:radicacionpjdop@adres.gov.co)

### Tablero de Power BI

Implementación exitosa de tablero de Power BI y estrategias de comunicación efectivas.

### Análisis de datos

Para mejorar la toma de decisiones:

- Médicos con mayor número atenciones
- Material de osteosíntesis
- Vehículos fantasmas



### Página WEB

Actualización de:

- Preguntas frecuentes
- Videos explicativos
- Boletín mensual de reclamaciones
- Sección ABC de Dirección de Otras Prestaciones

### Extracto bimestral

Estado de cuenta de reclamaciones por IPS.

### Encuestas de percepción

Posteriores a cada visita en territorio y capacitación.