

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ADRES I TRIMESTRE 2020

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, es la entidad que se encarga de Administrar los recursos que hacen parte del Fondo de Solidaridad y Garantías (FOSYGA), los recursos del Fondo de Salvamento y Garantías para el Sector Salud (FONSAET), los recursos que financien el aseguramiento en salud, los copagos por concepto de prestaciones no incluidas en el plan de beneficios del Régimen Contributivo, los recursos que se recauden como consecuencia de las gestiones que realiza la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), los cuales confluirán en la Entidad. (Decreto 1429 de 2016).

Mediante Resolución 668 de 2018, modificada por la Resolución 2961 de julio de 2018, se reglamenta el trámite interno de las Peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias - PQRSD en la entidad y establece que, la Dirección Administrativa y Financiera a través del proceso de Atención al Ciudadano, presentará ante la Oficina de Control Interno un informe trimestral de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En este documento encontrará información consolidada sobre el total de peticiones radicadas y atendidas; las dependencias encargadas de la gestión; las modalidades de petición; la oportunidad en la atención dentro de los términos de ley y acciones de mejora frente a los resultados.

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Presentar a la Dirección General y a la Oficina de Control Interno informe trimestral de la gestión de las PQRSD, radicadas en la entidad, durante enero y marzo de 2020, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 2961 de 2018.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

El informe de gestión de PQRSD tiene como objetivos específicos, presentar el comportamiento de las peticiones recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención y que contiene:

- Distribución de PQRSD por canales
- Distribución de las PQRSD por dependencias
- Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición.
- Temas más consultados a la ADRES a través de PQRSD:
- Informes de solicitudes de acceso a información.
- Atención y orientación solicitudes de primer nivel.
- Encuestas de Satisfacción.
- Conclusiones

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe consolida las PQRSD, radicadas en la entidad por los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2020, así como la gestión realizada a cada petición de conformidad con los tiempos de Ley.

La ADRES, para el registro ordenado de sus peticiones, cuenta con dos herramientas para la radicación de las PQRSD que presentan los usuarios; el Sistema de Gestión Documental SGD, en donde se radican todos los documentos y derechos de petición recibidos a través de empresas de mensajería y radicación presencial y el Formulario WEB de PQRS y Correo Electrónico, cuyas peticiones son administradas a través del Sistema de Gestión de PQRSD CRM. Ambas herramientas se encuentran parametrizadas y caracterizadas de acuerdo con la modalidad del derecho de petición de la Ley 1755 de 2015.

3. RESPONSABILIDAD

La Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD radicadas en la entidad por los diferentes canales de atención.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 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.
- 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.
- 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.
- Decreto 491 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas; artículo 5 establece la ampliación de plazos para dar respuesta a Derechos de Petición a 30 días.

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el primer trimestre del año 2020, la Dirección Administrativa y Financiera, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental y CRM (Custom Relationship Management – Administración de Relaciones con Clientes), el cual notifica a cada servidor el estado de las PQRSD por responder.
- Difusión, comunicación y capacitación sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- Reporte a los Directores y Jefes de oficina sobre el estado de las PQRSD. (vencidas y próximas a vencer).

- Acompañamiento como administrador funcional de la herramienta de Gestión de PQRSD CRM a la DGTIC en la identificación de mejoras.

6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la ADRES a través de los canales de atención habilitados por la Entidad para tal fin:

- Página web: Link <https://www.adres.gov.co/Atención-al-ciudadano/PQRSD-en-línea>
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423737
- Presencial y Correspondencia: Avenida calle 26 No. 69-76 Torre 1 piso 17

En marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional el pasado 28 de marzo, todas las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, los plazos para su gestión se ampliaron de la siguiente manera: (DECRETO 491 DE 2020). El presente informe se elaboró con estos nuevos plazos:

- Derecho de Petición: Treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos: veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Petición de Información: veinte (20) días siguientes a su recepción
- Consulta: treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción

6.1. Distribución de PQRSD por canales

En los meses de enero, febrero y marzo de 2020, se radicaron en la entidad por el SGD y CRM un total de **7.108 PQRSD** distribuidas de la siguiente manera:

Sistema de Gestión de PQRSD CRM: 4.583 PQRSD, radicadas a través del formulario web y correo electrónico, representando el 65% del total de PQRSD.

Sistema de Gestión Documental SGD: 2.525 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 35% del total de PQRSD.

Consolidado PQRSD I Trimestre 2020			
Mes	Sistema de Gestión de PQRSD CRM	Sistema de Gestión Documental SGD	Total mes
Enero	1.388	837	2.225
Febrero	1.667	948	2.615
Marzo	1.528	740	2.268
TOTAL	4.583	2.525	7.108

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de marzo de 2020

Para este trimestre se observa una disminución respecto al trimestre anterior del 16.6% PQRSD, esto debido a una mejor depuración de las PQRSD radicadas en el SGD, y que no corresponden a una petición y a una mejor caracterización de las peticiones en el SGD al momento de radicar.

El SGD es la herramienta con la que actualmente la entidad registra todas las peticiones y correspondencia general que ingresa a la entidad, tal es el caso que para este trimestre, se registraron por esta herramienta un total de 53.327 documentos distribuidos así: PQRSD 2.525; Tutelas: 41.938; Demandas, Embargos, Acciones constitucionales, Recursos y Conciliaciones: 1.258; y Correspondencia general: 7.606.

Es importante resaltar, que con el propósito de que la entidad cuente con una sola herramienta de gestión de PQRSD, se ha venido brindando acompañamiento en la implementación a la Dirección de las Tecnologías de la Información, para que las peticiones recibidas por correspondencia física y que se radica por el SGD, ingresen a la herramienta de gestión de

PQRS CRM. Este proceso viene siendo implementado escalonadamente por dependencias, teniendo ya que todas las PQRS radicadas en físico de la DGTIC entran por el CRM

Actualmente iniciamos el proceso con las PQRS de la Dirección de Liquidaciones y Garantías, y se tiene proyectado a septiembre para toda la entidad. Este proceso se realizará con las demás dependencias de la entidad, de manera escalonada, de conformidad con el cronograma establecido en el plan de mejoramiento acordado con la Oficina de Control Interno, frente al seguimiento a la implementación del Sistema de gestión de PQRS CRM en la ADRES.

6.2 Distribución de las PQRS por dependencias:

COMPARATIVO I TRIMESTRE 2020 - IV TRIMESTRE 2019			
DEPENDENCIAS	I TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2019	VARIACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTION DE LAS TECNOLOGÍAS	1.809	2.025	-10,7%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	1.689	1.542	9,5%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	1.191	1.186	0,4%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.106	320	245,6%
DIRECCION GESTION RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	642	861	-25,4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	635	2.361	-73,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	32	33	-3,0%
DIRECCIÓN GENERAL	4	90	-95,6%
Total general	7.108	8.418	-15,6%

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de marzo de 2020

Para este trimestre, la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones DGTIC y la Dirección de Liquidación y Garantías, son las dependencias que mas registraron PQRS en la entidad.

La DGTIC, presenta una disminución en las PQRS asignadas debido a que la DAF asumió las respuestas a peticiones de temas relacionados con la BDUA de primer nivel. A esta dirección le fueron asignadas peticiones en temas relacionados con la Gestión de novedades y traslados – BDUA; Actualización datos del afiliado Registraduría Nacional Estado Civil; Corrección estado afiliado fallecido; Estado de giros; Gestión contraseñas aplicativos BDUA; Claves de ingreso a aplicativo y SFTP; Información afiliados, datos laborales, histórico de afiliación al SGSSS y dirección notificación; Soporte malla validadora MYT; Soporte malla validadora ECAT; Solicitud de traslados entre EPS.

A la Dirección de L y G se le asignaron peticiones relacionadas con: Proceso de compensación para el reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC; Liquidación y pago de las prestaciones económicas de los afiliados al régimen contributivo y a los regímenes especiales y exceptuados con ingresos adicionales; Peticiones sobre el proceso de liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del régimen subsidiado; Solicitudes sobre las auditorías a los procesos de compensación, liquidación y reconocimiento de las prestaciones económicas y de liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del Régimen Subsidiado; Devolución de aportes; y Giro directo compensación régimen contributivo.

La Dirección Administrativa y Financiera -DAF, dependencia encargada de atender todas las peticiones y consultas de primer nivel, gestionó peticiones en temas relacionados Acuerdos de pago; Clave de acceso al modulo REX; solicita información estado de afiliación en la BDUA; Certificación de aportes realizados a ADRES por BDEX; Confirmación de reintegro; Gestión de novedades y traslados – BDUA; Reporte de gastos médicos pagados a IPS; Gestión régimen

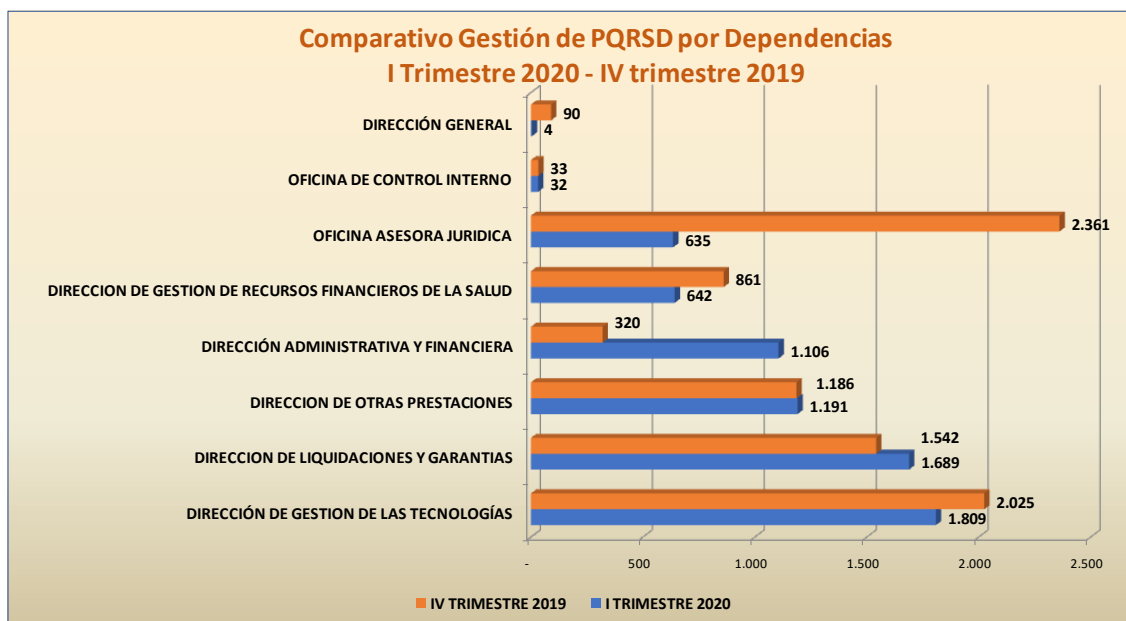
de excepción – BDEX; Requisitos para radicación reclamación persona natural y jurídica; Estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personal natural; Verificación de periodos compensados; Temas contrato 080; Solicitud de notificación vía email; Notificación de resolución; Información sobre cómo realizar aportes a la ADRES por REX; Respuesta a la solicitud de aclaración de la auditoría; y Traslados por competencia;

Para este trimestre, la DAF gestionó las PQRSD de primer nivel radicadas por el canal de correspondencia física, autorizadas por la DGTIC, como mecanismo de descongestión de PQRSD.

A la Dirección de Otras Prestaciones, se le asignaron para gestión, peticiones en temas relacionados con: Estado trámite de auditoría y/o pago reclamación personal natural; Requisitos registro o actualización entidad /art. 4 res. 1645 del 2016; Proceso de recobros (fecha estimada pago paquetes; Estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personas jurídicas); Información auditoría de recobros; Información de giros por recobros; Estado de cuenta o conciliación de cartera o pago de cartera; Información sobre pago de reclamación natural; Información periodos de radicación; Solicitud clave y usuario para consultas web de reclamaciones; Acuerdo de punto final; Acuerdos de pago; Solicitud de información de la base de recobros; Giro previo - reclamaciones de IPS; Novedades malla validadora; Identificación de pagos realizados por la adres; Acuerdo punto final.

La Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud, gestionó peticiones relacionadas con certificación de cuentas bancarias – RC / RS; certificados de retención, valores descontados retención; creación y/o actualización de creación de terceros en el sistema; identificación de pagos realizados por la ADRES; operaciones recíprocas; Recaudo cajas de compensación familiar y régimen de excepción; Saldos de cuentas por cobrar o cuentas por pagar entre otras más; Reporte y Pago de Rentas Territoriales.

La Oficina Asesora Jurídica, presentó una disminución considerable en la asignación de PQRSD, esto debido a una mejor caracterización de la petición al momento de radicar, pues para este período no se incluyeron los recursos de reposición, demandas, conciliaciones, gestión que desempeña esta oficina, pero que no ingresan como PQRSD en el SGD y CRM.



Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de marzo de 2020

6.3 Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición.

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
PETICION INTERES PARTICULAR	5.086
PETICIÓN DE INFORMACION	964
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	433
PETICIÓN NO COMPETENCIA	240
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	250
CONSULTA BASE DE DATOS	90
CONSULTA	29
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	6
PETICIÓN IRRESPETUOSA	3
SUGERENCIA	5
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2
Total general	7.108

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de marzo de 2020

Para este trimestre el 71.5% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de petición de interés particular, representando una pequeña disminución respecto al trimestre anterior. (301 PQRSD).

De la capital del país es de donde más se reciben PQRSD, seguido por los departamentos de Cundinamarca y Tolima. Se destaca que por el canal presencial de correspondencia SGD, el 81.6 corresponden a peticiones realizadas por Persona Jurídica y por el formulario WEB, el 62.92%, lo que nos orienta a determinar que nuestro Grupo de Valor, son entidades con personería jurídica.

6.4 Temas más consultados a la ADRES a través de PQRSD:

Los temas por los que más consultaron los usuarios o grupos de interés a la Adres durante este período, se relacionan principalmente con los siguientes temas.

- Procesos de Repetición
- Consulta BDUA y BDEX
- Compensación
- Gestión De Portafolios Y Pago
- Régimen de Excepción
- Proceso Integral Régimen Subsidiado
- Gestión Contable Y Control De Recursos
- Defensa Judicial
- Reintegro de Recursos Apropriados o Reconocidos sin justa causa
- Recobros
- Cobro Coactivo
- Control de Recaudo y Fuentes de Financiamiento
- Reclamación Persona Natural y Jurídica

6.5 Informes de solicitudes de acceso a información.

De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta:

Informes de solicitudes de acceso a información	✓ En términos		✓ Total en términos	☐ Vencido		Total ☐ Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
Total general	4.836	802	5.638	370	1.100	1.469	7.108
Oportunidad trámite PQRSD	68,04%	11,28%	79,32%	5,21%	15,48%	20,67%	100%

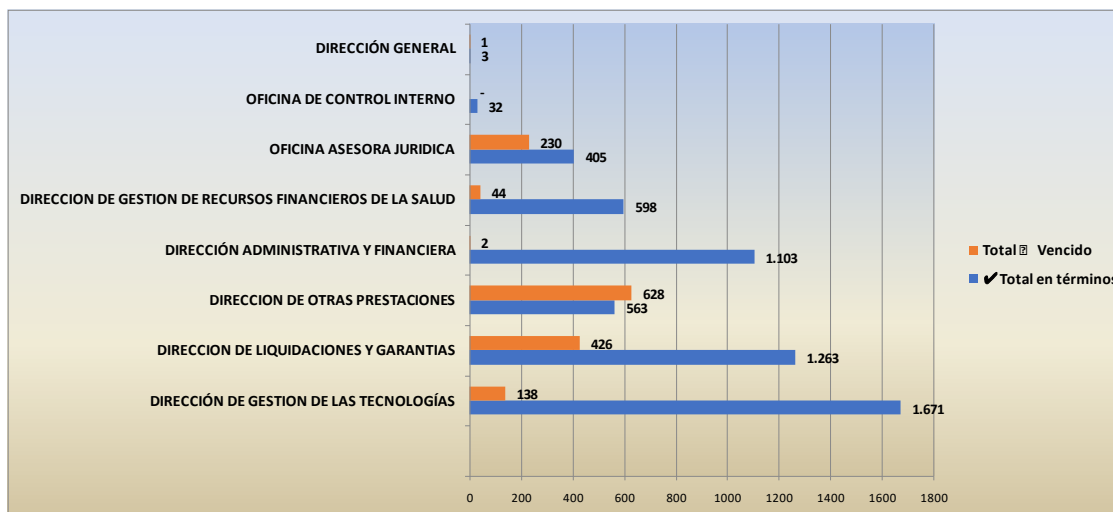
A continuación se presenta la gestión mensual por cada dependencia, durante este trimestre.

PQRSD POR DEPENDENCIAS ENERO 2020							
Dependencia	✓ En términos		✓ Total en términos	Vencido		Total Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	528	-	528	-	58	58	586
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	382	-	382	-	156	156	538
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	62	-	62	78	255	333	395
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	272	-	272	-	1	1	273
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	205	-	205	-	26	26	231
OFICINA ASESORA JURÍDICA	77	-	77	3	113	116	193
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	-	7	-	-	-	7
DIRECCIÓN GENERAL	2	-	2	-	-	-	2
Total general	1.535	-	1.535	81	609	690	2.225

PQRSD POR DEPENDENCIAS FEBRERO 2020							
Dependencia	✓ En términos		✓ Total en términos	Vencido		Total Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	710	-	710	3	60	63	773
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	445	1	446	29	188	217	663
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	136	-	136	159	118	277	413
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	334	-	334	-	1	1	335
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	180	-	180	2	14	16	196
OFICINA ASESORA JURÍDICA	161	-	161	29	35	64	225
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9	-	9	-	-	-	9
DIRECCIÓN GENERAL	-	-	-	1	-	1	1
Total general	1.975	1	1.976	223	416	639	2.615

PQRSD POR DEPENDENCIAS MARZO 2020							
Dependencia	✓ En términos		✓ Total en términos	Vencido		Total Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	275	158	433	-	17	17	450
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	254	181	435	15	38	53	488
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	91	274	365	13	5	18	383
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	427	70	497	-	-	-	497
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	141	72	213	-	2	2	215
OFICINA ASESORA JURÍDICA	122	45	167	38	12	50	217
OFICINA DE CONTROL INTERNO	15	1	16	-	-	-	16
DIRECCIÓN GENERAL	1	-	1	-	1	1	2
Total general	1.326	801	2.127	66	75	141	2.268

CONSOLIDADO PQRSD POR DEPENDENCIAS ENERO A MARZO 2020							
Dependencia	✓ En términos		✓ Total en términos	Vencido		Total Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	1.513	158	1.671	3	135	138	1.809
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1.081	182	1.263	44	382	426	1.689
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	289	274	563	250	378	628	1.191
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.033	70	1.103	-	2	2	1.106
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	526	72	598	2	42	44	642
OFICINA ASESORA JURÍDICA	360	45	405	70	160	230	635
OFICINA DE CONTROL INTERNO	31	1	32	-	-	-	32
DIRECCIÓN GENERAL	3	-	3	1	1	1	4
Total general	4.836	802	5.638	370	1.100	1.469	7.108



De acuerdo con la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD atendidas durante el período fue de 11.9 días.

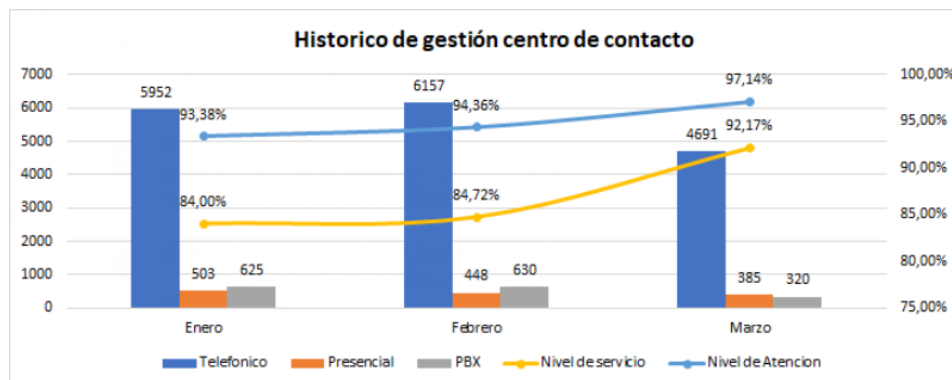
6.6 Atención Primer Nivel:

La Dirección Administrativa y financiera es la encargada de gestionar las peticiones cuyas respuestas corresponde a un primer nivel de atención, evitando escalarlas a otras dependencias.

Entre las actividades realizadas por la DAF se tiene a cargo la gestión del Centro de Contacto, que durante este período, brindó orientación y asesoría a un total de 19.698 usuarios y ciudadanos que contactaron la entidad, lo que ha permitido que estas orientaciones no se conviertan en PQRSD para la ADRES.

Las interacciones realizadas telefónicamente por los agentes del centro de contacto corresponden a orientaciones y asesoría a los usuarios que contactan a la entidad por este canal y no corresponden a PQRSD.

Para este trimestre el comportamiento de la línea de atención telefónica y atención por el canal presencial y PBX a cargo del Centro de Contacto de la entidad es el siguiente:



Mes del 2020	Telefónico	Presencial	PBX	Nivel de servicio	Nivel de Atención
Enero	5.952	503	625	84,00%	93,38%
Febrero	6.157	448	630	84,72%	94,36%
Marzo	4.691	385	320	92,17%	97,14%
Total	16.800	1.336	1.575	86,49%	94,77%

Los temas de mayor consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención son los relacionados con las consultas en la BDUA y BDEX, estado de reclamación, solicitud claves y contraseñas para acceder a las herramientas dispuestas por la entidad.

Los ciudadanos ubicados en la ciudad de Santafé de Bogotá D.C, son los que más contactan a la ADRES, seguido por Antioquia, Valle del Cauca y el departamento con menos participación fue Vichada con 3 consulta.

6.7 Encuestas de Satisfacción.

La Adres tiene dispuesto para sus usuarios 3 encuestas de satisfacción, en donde evalúa la prestación del servicio por los diferentes canales de atención (Presencial, telefónico y virtual), buscando con ello conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad, detectar áreas de mejora concretas, entre otras acciones.

La **Encuesta de Satisfacción Canal presencial**, se concluye que el servicio brindado a los usuarios, cumple con los lineamientos establecidos en los Protocolos de Servicio al ciudadano

de la ADRES (<https://www.adres.gov.co/Atención-al-ciudadano>) y lineamientos de calidad y oportunidad establecidos por la entidad.

La **Encuesta de Satisfacción del formulario web** fue diligenciada por 13 usuarios obteniendo los siguientes resultados.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPUESTAS A PQRSD ADRES FORMULARIO WEB				
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO	TOTAL, RESPUESTAS
1. ¿La respuesta que recibió fue clara?	5	5	3	13
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	5	3	5	13
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	5	5	3	13
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	5	5	3	13
Total general	38%	35%	27%	100%

La **encuesta de satisfacción del canal telefónico**, valida las respuestas calificadas como satisfecho e insatisfecho, donde se evidencia que en promedio el 89% de los ciudadanos tienen una perspectiva optima sobre la oportunidad del canal, y las respuestas por parte del centro de contacto.

Conclusiones:

- Es importante resaltar que la Dirección Administrativa, encargada del Centro de Contacto, durante este período, brindó orientación y asesoría a un total de 19.698 usuarios y ciudadanos que contactaron la entidad, lo que ha permitido que estas orientaciones no se conviertan en PQRSD para la ADRES.
- La Dirección Administrativa y Financiera continuará fortaleciendo las competencias de los funcionarios de la entidad, mediante programas de capacitación, inducción y reinducción, al igual que al fortalecimiento y nuevos desarrollos de las herramientas tecnológicas existentes y nuevas, que puedan mejorar la interacción con el usuario y grupos de interés.
- Para este período se reflejó una mejoría en la Porcentaje de PQRSD respondidas dentro de los términos de ley, lo que nos indica mayor compromiso por parte de los funcionarios en la gestión de las PQRSD y de los directores en el seguimiento a sus equipos de trabajo. No obstante lo anterior, se tiene con corte al 31 de marzo, que el 5.2% de las PQRSD, se encuentran activas en el sistema sin trámite y el 15% fueron tramitadas vencidas, por lo que se continuará realizando los reportes a los directores y jefes de oficina, sobre la importancia de gestionar estas solicitudes y archivarlas en el sistema.
- Se deben generar estrategia y acuerdos con las dependencias para mejorar el tiempo promedio de respuesta a las PQRSD atendidas de 11.9 días.
- Dentro de las oportunidades de mejora detectadas en la evaluación de las líneas de defensa de la entidad, Autodiagnóstico de MIPG y en el diligenciamiento del Furag, se tienen las siguientes actividades para implementar:
 - Diseñar una encuesta unificada para los trámites y OPAS de la entidad
 - Diseñar un solo procedimientos para todos los canales de atención de PQRSD, incluyendo los puntos de control pertinentes
 - Revisar y ajustar los riesgos del proceso
 - Establecer Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS
 - Revisar y ajustar los indicadores del proceso.
 - Desarrollar la Política de Servicio al Ciudadano de la entidad
- De conformidad con la usabilidad de los canales de atención dispuestos por parte de los usuarios y Grupos de interés, es importante realizar una nueva caracterización que nos

permitan establecer mejoras en nuestros canales, de conformidad con sus necesidades ante la ADRES.

- Con base en los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción, las cuales son positivas para la entidad, debemos buscar estrategias para que los usuarios que radican sus PQRSD a través del formulario web nos califique el servicio, pues solamente 13 usuarios realizaron la encuesta de un total de 4.583 peticiones radicadas en el trimestre, se observa que el 3.5% de las encuestas manifestaron que la respuesta no fue clara, ni oportuna y no recomendarían el canal web de PQRSD para comunicarse con la entidad.
- Se debe fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano con talento humano, pues cada vez son más los requerimientos al área por parte de las dependencias y ordenamientos normativos.

Dirección Administrativa y Financiera

Atención al Ciudadano

Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –
ADRES

Abril 2020