

INFORME DE GESTIÓN PQRSD I TRIMESTRE 2023

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ADRES**

Bogotá D.C., abril de 2023

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo de 2023 y contiene adicionalmente, resultados de las encuestas de percepción y satisfacción realizadas a nuestros usuarios y la gestión de orientación y asesoría del centro de contacto de la entidad.

El informe de gestión de PQRSD tiene como objetivo presentar el comportamiento de las peticiones recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

El presente informe contiene:

- Distribución de las PQRSD por dependencias
- Oportunidad respuesta PQRSD ADRES
- Temas más consultados
- Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición y uso de canales
- Atención primer nivel
- Encuestas de Satisfacción y Percepción
- Conclusiones y recomendaciones

La Dirección Administrativa y Financiera -DAF, conforme a lo dispuesto en el numeral 15 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016, tiene dentro sus funciones la de *“Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos”*.

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.

2. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- 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 1437 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 Único 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.
- 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.
- Resolución 668 de 2018, a través de la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de las PQRSD en la ADRES

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

Las PQRSD se encuentran parametrizadas con los tiempos de ley así:

- Derecho de Petición de interés general: Quince (15) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos e información: diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consulta: treinta (30) días siguientes a su recepción

Para la gestión de las Peticiones, la entidad tiene dispuesto para los servidores públicos y colaboradores, una herramienta de gestión denominada ORFEO, a través de la cual se generan los reportes para la consolidación del presente informe. Esta herramienta permite a los funcionarios gestionar y hacer seguimiento a la gestión de las peticiones asignadas, informando los términos para resolver y generando semáforos del estado de la PQRSD, es decir activa, próxima a vencer y vencida.

Distribución de las PQRSD por dependencias:

Para este período, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 12.539 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	1.208	1.098	1.121	3.427
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	705	961	833	2.499
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	767	891	796	2.454
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	491	638	858	1.987
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	386	435	459	1.280
DIRECCIÓN DE GESTION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	252	389	205	846
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	17	14	41
DIRECCION GENERAL	1	2	2	5
Total general	3.820	4.431	4.288	12.539

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 2023

Se observa un incremento en el total peticiones radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 9.123 a 12.539. Este comportamiento obedece en especial al proceso de "solicitudes estados del proceso cobro coactivo" de la Oficina Asesora Jurídica, seguido por solicitudes a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en temas relacionados con la gestión Régimen de Excepción BDEX, Talento Humano en Salud y un incremento respecto al trimestre anterior en solicitudes sobre los nuevos decretos reglamentarios de la Contribución Solidaria.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	1.028	1.091	642	2.761
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	881	699	472	2.052
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	894	685	423	2.002
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	544	542	420	1.506
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	155	179	124	458
DIRECCIÓN DE GESTION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	151	116	64	331
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	4	2	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS	1	-	1	2
TOTAL	3.659	3.316	2.148	9.123

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2022

Oportunidad respuesta PQRSD ADRES

DEPENDENCIA	EN TERMINOS		TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
	PENDIENTE	POR VENCER			PENDIENTE	
OFICINA ASESORA JURIDICA	271	76	1.987	678	415	3.427
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	253	105	1.572	475	94	2.499
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	264	38	2.032	119	1	2.454
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	359	4	1.614	10		1.987
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	222	88	290	432	248	1.280
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	44	21	741	40		846
OFICINA DE CONTROL INTERNO			39	2		41
DIRECCIÓN GENERAL			3		2	5
Total general	1.413	332	8.278	1.756	760	12.539

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 2023

Consolidada la información de este período y frente a la oportunidad en la gestión de la PQRSD, observamos una leve mejoría respecto al trimestre anterior, pasando de 72,91% al 79.9% de las PQRSD gestionadas en términos de ley. Se registran activas dentro de términos el 14% las cuales vencen en el mes de abril de 2023; vencidas y sin gestión 6% de las peticiones y 14% de las peticiones se gestionaron con los tiempos vencidos.

Se resalta la gestión realizada por las diferentes dependencias para subsanar el vencimiento de las PQRSD asignadas e ir mejorando el indicador.

Temas más consultados

El 58% del total de las peticiones radicadas en la entidad, se concentran especialmente en los siguientes temas, entre los que se destacan los solicitados a la Oficina Asesora Jurídica como son información sobre procesos y acuerdos de pago. Durante este trimestre, la Oficina Asesora Jurídica fue la dependencia que recibió el mayor número de peticiones, con un total de 3.427 representadas especialmente por actos administrativos que se encuentran en proceso de notificación y frente a los cuales proceden recursos de reposición. Esto deriva en peticiones de información, recursos de reposición y solicitudes de acuerdos de pago.

Es importante resaltar que para este período se registran peticiones relacionadas con la reglamentación de la Contribución Solidaria a través del 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.”, que para este período representó un total 321 peticiones a cargo de la Dirección de Liquidaciones y Garantías.

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	299	352	277	928
TRASLADO POR COMPETENCIA	222	236	217	926
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	353	195	335	883
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	104	136	146	528
SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	136	191	174	501
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	128	175	119	422
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	125	129	117	371
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	123	127	116	366
CONTRIBUCION SOLIDARIA	70	137	114	321
ACUERDOS DE PAGO	137	105	73	315
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	72	125	107	304
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	31	79	109	219
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	55	71	85	211
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	65	49	92	206
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	30	74	49	153
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	54	48	45	147
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	26	49	63	138
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSD FORMULARIO WEB Y CORREO ELECTRÓNICO	47	43	30	120
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	26	43	51	120
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	15	63	23	101

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 2023

Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición y uso de canales

De conformidad con la modalidad de derecho de petición, las mismas se clasifican en la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO. Esta herramienta le permite al servidor público y colaborador tener acceso a los documentos de la PQRSD, historial de auditoría (fecha de ingreso, clasificación documental, tiempos de respuesta, días de vencimiento, dependencia y funcionario encargado del trámite).

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son el Correo electrónico, Formulario Web y el canal de Correspondencia Física. El más utilizado por los usuarios es a través del correo electrónico, seguido por el formulario web.

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN	Total general
Derecho de petición Interés Particular	11.471
Traslado por competencia	926
Petición Entes de Control	142
Total general	12.539

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 2023

Para este período se informa que los usuarios se contactaron con la entidad a través del derecho de petición, desde diferentes departamentos en el país, entre los que el Distrito Capital representa el 47.55% del total de peticiones radicadas.

DEPARTAMENTO	TOTAL	%
D.C.	5.962	47,55%
ANTIOQUIA	931	7,42%
VALLE DEL CAUCA	881	7,03%
ATLANTICO	494	3,94%
SANTANDER	414	3,30%
CORDOBA	398	3,17%
CUNDINAMARCA	372	2,97%
BOLIVAR	367	2,93%
CESAR	264	2,11%
NORTE DE SANTANDER	253	2,02%
HUILA	238	1,90%
TOLIMA	226	1,80%
NARIÑO	223	1,78%
CAUCA	201	1,60%
MAGDALENA	173	1,38%
SUCRE	149	1,19%
RISARALDA	145	1,16%
BOYACA	139	1,11%
CASANARE	125	1,00%
META	120	0,96%
CALDAS	112	0,89%
QUINDIO	99	0,79%
LA GUAJIRA	76	0,61%
CAQUETA	43	0,34%
PUTUMAYO	37	0,30%
CHOCO	35	0,28%
ARAUCA	24	0,19%
SAN ANDRES	20	0,16%
AMAZONAS	9	0,07%
GUAVIARE	4	0,03%
VICHADA	3	0,02%
EL VALLE	1	0,01%
VAUPES	1	0,01%
Total general	12.539	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 2023

Atención primer nivel:

En la gestión de las PQRSD radicadas en la entidad, se tiene establecido que aquellas que corresponden a un primer nivel de atención, deben ser atendidas por el Gestor asignado a la Dirección Administrativa y Financiera, y por los agentes del centro de contacto, encargados de la atención telefónica y presencial de los usuarios. El total de peticiones gestionada por esta dependencia corresponde a un total de 1.987 PQRSD.

Entre las PQRSD de primer nivel, encontramos los temas Traslados por competencia, respuestas de primer nivel y autorizadas por las dependencias, solicitudes de información general de la Adres dispuesta en el portal WEB, Reportes estados de afiliación BDUA, Reporte de Gastos médicos, estado de auditorías reclamaciones personas naturales, orientaciones relacionadas con el Talento Humano en Salud, y últimamente en temas relacionados con la Contribución Solidaria.

Para el registro ordenado de cada interacción realizada con los usuarios que acuden por orientación por el canal telefónico y presencial, la entidad dispuso la herramienta de Gestión de las relaciones con los clientes, recursos de software de CRM - Microsoft Dynamics 365 de CRM.

Consolidada la información del CRM, encontramos que la DAF atendió a través del Centro de Contacto, canal telefónico y presencial un total de 19.768 usuarios, así:

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total
Teléfono	5.375	6.342	7.318	19.035
Presencial	228	266	239	733
Total	5.603	6.608	7.557	19.768

Fuente: Base de datos CRM-ADRES | Trimestre 2023

Para este trimestre se observa un incremento en el volumen de llamadas relacionadas con la Contribución Económica Temporal, pasando de atender 354 llamadas en enero a 1.477 en marzo. En comparación con los trimestres anteriores, se observa una disminución en el volumen de llamadas, en especial por el tema de la bonificación del Talento Humano en Salud, que disparó el volumen de llamadas en el cuarto trimestre de 2022, lo anterior a que ya no se está entregando esta bonificación.

Los temas más consultados en este período corresponden a solicitudes de información del estado de afiliación en la BDUA, novedades y traslados BDUA, compensación económica temporal y estado de tramite auditoria reclamación persona natural, presentaron el mayor volumen de llamadas en el período.

La prestación del servicio a través del Centro de Contacto de la entidad ha permitido que no se radiquen PQRSD por los canales dispuestos para los usuarios.

El 83% de las interacciones realizadas a través del centro de contacto de la entidad, se concentran en los siguientes temas:

Temas	Enero	Febrero	Marzo	Total
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	1194	1447	1340	3981
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	746	1097	1164	3007
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	354	725	1477	2556
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	305	356	435	1096
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	240	230	217	687
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	181	226	217	624
EMBARGOS	238	165	208	611
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	236	194	126	556
PETICIONES EN GENERAL	189	139	65	393
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	128	89	151	368
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	103	105	138	346
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	124	99	123	346
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	115	123	107	345
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	79	92	97	268
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	64	80	114	258
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	61	103	86	250
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	54	67	92	213
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	54	56	48	158
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	41	52	58	151
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	29	37	23	89
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	32	26	29	87
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	20	15	20	55
NOTIFICACION DE RESOLUCION	21	17	10	48

Fuente: Base de datos CRM-ADRES I Trimestre 2023

Encuestas de Satisfacción y Percepción.

La Adres dispone para los usuarios que interactúan con la entidad encuestas de satisfacción y percepción en donde evalúan de manera voluntaria, la prestación del servicio, la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas y su percepción frente a los trámites y servicios que brindamos y los resultados nos permiten entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras.

El reporte de encuestas tiene como objetivo presentar recomendaciones a la alta dirección frente a las observaciones presentadas por los usuarios y consignadas en las encuestas:

Las encuestas del presente reporte corresponden a las aplicadas por la entidad a través de los diferentes canales de atención:

1. **Encuesta de satisfacción Canal Presencial:** Medir la satisfacción de usuario atendido frente a la oportunidad, calidez y claridad en la orientación.
2. **Encuesta de Percepción Página WEB:** Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los contenidos y presentación de la página web de la entidad. Estos fueron los resultados en el trimestre:
3. **Encuesta de satisfacción Trámites y OPA Página web:** La Adres dispone para los usuarios que interactúan con la entidad encuestas de satisfacción y percepción en donde evalúan de manera voluntaria, la prestación del servicio, la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas y su percepción frente a los trámites y servicios que brindamos y los resultados nos permiten entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras.

Encuesta de Satisfacción Canal Presencial: Durante el primer trimestre, los usuarios que diligenciaron la encuesta por el canal presencial manifestaron que la respuesta dada está acorde con lo solicitado y que el trato recibido fue excelente. Para este período, se atendieron por el canal presencial 733 usuarios de los cuales 533 respondieron la encuesta, es decir el 74%. Los resultados dan cuenta del profesionalismo y calidad del servicio que la entidad presta a sus usuarios.

El tema más consultado fue el relacionado con la BDUA como Novedades de Afiliación a la EPS de las Fuerzas Militares. 6 ciudadanos en condición de vulnerabilidad fueron atendidos,

Entre los Ciudadanos encuestados el 99% manifiestan que la respuesta brindada por el funcionario de atención al ciudadano fue acorde a la solicitud realizada y el 2% clara.

El 100 % de los Ciudadanos atendidos identifican que el trato recibido por el funcionario de atención al ciudadano fue excelente ante su consulta.

El 100% de los usuarios que diligenciaron la encuesta manifestaron que el tiempo en ser atendidos fue excelente.

Para el mejoramiento de los canales de atención, la entidad ha fortalecido aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, disponiendo de un canal presencial, accesible y exclusivo para los usuarios.

ENCUESTA DE PERCEPCION CANAL PRESENCIAL IV TRIMESTRE 2022			
LA RESPUESTA SUMINISTRADA FUE ..??	ACORDE A LA SOLICITUD	533	Entre los Ciudadanos encuestados el 99% confirma que su percepción que la respuesta brindada por el funcionario de atención al ciudadano fue acorde a la solicitud realizada
EL TRATO RECIBIDO POR EL FUNCIONARIO FUE..?	EXCELENTE	533	El 100 % de los Ciudadanos atendidos por atención al ciudadano presencial identifican que el trato recibido por el funcionario de atención al ciudadano fue excelente ante su consulta
EL TIEMPO EN SER ATENDIDO FUE ..?	EXCENTE	533	El tiempo en el que fue atendido con un 100% el ciudadano se presenta en una forma excelente por la mayoría de encuestas realizadas

Fuente: Base de datos Encuestas ADRES 2023

Para el mejoramiento de los canales de atención, la entidad ha fortalecido aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, disponiendo de un canal presencial, accesible y exclusivo para los usuarios.

Encuesta de percepción Tramites y Opas ADRES

Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre Trámites y procesos administrativos de la entidad, dispuestos en el portal web.

El trámite más consultado fue *“Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados al régimen especial y exceptuados”* y el proceso administrativo realizado con mayor número de usuarios fue la *“Certificación de aportes en salud a afiliados a los regimenes de excepción y especial”*

Trámite o proceso realizado	
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial	25
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios	15
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS	12
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes	4
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes	1
Solicitud compra de cartera	1
Total general	58
Proceso administrativo realizado	
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	51
Estado de cuenta entidades territoriales;	7
Total general	58
¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, normatividad) publicada en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT del DAFP fue clara y comprensible?	
Sí (Sencillo y de fácil interpretación)	33
No (Lenguaje complejo)	15
Algunas veces (Lenguaje medianamente complejo)	10
Total	58
¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?	
Sí	42
No	16
Total general	58
¿La información encontrada en la página web fue útil?	
Sí	33
Algunas veces	18
No	7
Total general	58
¿En qué podemos mejorar este trámite?	
Disminuir tiempo de respuesta;	19
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	18
Reducir o eliminar requisitos/documentos;	8
Que sea electrónico o totalmente en línea;	6
No solicitar documentos que registran en la entidad;	2
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;Que sea electrónico o totalmente en línea;No solicitar documentos que registran en la entidad;Disminuir tiempo de respuesta;	1
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;Que sea electrónico o totalmente en línea;No solicitar documentos que registran en la entidad;Reducir o eliminar requisitos/documentos;Disminuir tiempo de respuesta;	1
Disminuir tiempo de respuesta;No solicitar documentos que registran en la entidad;	1
Disminuir tiempo de respuesta;Que sea electrónico o totalmente en línea;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	1
Reducir o eliminar requisitos/documentos;No solicitar documentos que registran en la entidad;Que sea electrónico o totalmente en línea;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.	1
Total general	58

Fuente: Base de datos Encuestas ADRES 2023

Encuesta de percepción Página Web: Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los contenidos y presentación de la página web de la entidad. Los resultados para este trimestre muestran que hace falta socializar e invitar a los usuarios a calificar nuestro portal web, pues solamente 5 usuarios diligenciaron la encuesta, y manifiestan que ingresan al portal web de la entidad en busca de información sobre Estado de afiliación EPS en la BDU, Solicitud certificados, Validación pacientes EPS. Igualmente manifiestan que les es difícil buscar información en el portal y que no encontraron la información que necesitaban. Igualmente manifiestan que la información publicada en el portal es muy importante.

Los usuarios solicitan que la consulta de estado de afiliación en la BDU sea más sencilla y solicitan que se deje de hacer mantenimientos en el día, por el alto flujo de pacientes que deben consultar las IPS en las atenciones brindadas a los usuarios.

Frente a las recomendaciones de los usuarios realizadas en las encuestas diligenciadas, resaltamos las siguientes:

- Disminuir tiempo de respuesta;
- Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;
- Reducir o eliminar requisitos/documentos;
- Que sea electrónico o totalmente en línea;
- No solicitar documentos que registran en la entidad;
- Reducir o eliminar requisitos/documentos.
- Consulta de estado de afiliación en la BDU sea más sencilla.

- No mantenimientos en el día en la BDUA, por el alto flujo de pacientes que las IPS consultan durante el día.

Igualmente manifiestan que la información publicada en el portal web es importante, que es fácil navegar por ella, pero que no encontraron la información que necesitaban. Registran que el diseño del portal es bueno pero que puede mejorar.

El 56% resaltan que la información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, normatividad) publicada en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT del DAFP fue clara y comprensible, pero el 25.9% manifiesta que no, que el lenguaje es complejo; El 72.4% manifiesta que el acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado, pero un 27% manifiesta que fue difícil.

CONCLUSIONES:

- Se observa un mejoramiento en la oportunidad en la gestión de la PQRSD, pasando del 72,91% en el trimestre anterior a 79.9%.
- La atención a los grupos de interés de la ADRES se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial en el primer periodo de 2023.
- Durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2023, se refleja un mejoramiento en la clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el proceso de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para la correcta clasificación de los documentos, evitando reprocesos en la asignación de estas.
- El porcentaje de PQRSD con respuesta vencidas en el primer trimestre de 2023, corresponde a 760 PQRSD, equivalente a un 6%, del total de 12.539 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas.
- 926 solicitudes fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia de la ADRES, es decir el 7.4% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en un instrumento para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, en la ADRES a través de las diferentes herramientas y plataformas dispuestas, continúa prestando y ofreciendo sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes de los ciudadanos.
- Las dependencias de la entidad están obligadas a adelantar gestiones de autocontrol a PQRSD y/o trámites, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol a la respuesta de PQRSD y trámites.
- De conformidad con lo estipulado por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 la ADRES no recibió peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.
- No se recibieron denuncias por actos de corrupción.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda a las dependencias (segundo nivel) que presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos y así evitar la materialización del riesgo.
- Promover a través del portal WEB de la entidad, el diligenciamiento de la encuesta de percepción de la página, pues son pocos los usuarios que realizan la encuesta.
- Dado el alto volumen de PQRSD radicadas en la entidad respecto al estado de afiliación reportado en la BDUA, se deben implementar estrategias de socialización sobre las competencias de la ADRES frente al reporte generado en la base de datos *ADRES no hace traslados, ni modificaciones a su afiliación ante las EPS*;
- Dado el alto volumen de PQRSD que no son competencia de la ADRES se sugiere adelantar campañas a través de la página web de la entidad y redes sociales en donde se informen los temas en los cuales la ADRES no tiene competencia. Los siguientes temas son los que se han identificado a través de los Derechos de Petición:

- Solicitud de certificado de aportes a la Seguridad Social en Salud (Salud, Pensión, ARL) de competencia de los operadores pila.
 - Solicitudes para el reconocimiento y pago de prestaciones económicas del régimen contributivo, de competencia de las EPS.
 - Solicitudes de actualización de la información registrada en Miseguridadsocial.gov.co, portal virtual del Ministerio de Salud y Protección Social;
 - Certificado de discapacidad y registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, de competencia del Ministerio de Salud y Protección Social.
 - Solicitud de reporte de semanas cotizadas a Pensión, de competencia de los fondos de pensiones.
 - Solicitud de traslado, retiro, activación en las EPS, responsabilidad de las aseguradoras que reportan a la BDUA.
 - Reclamos en el aseguramiento y prestación de los servicios de salud, de competencia de la Supersalud, entidad encargada de realizar inspección, vigilancia y control a las EPS.
 - Información que se encuentra en Registro Único de Afiliados - RUAF Sistema de información que consolida las afiliaciones que reportan las entidades y administradoras del Sistema de Protección Social. El contenido de este informe es responsabilidad exclusiva de las administradoras que reportan la información al ministerio y cualquier inconsistencia debe ser reportada a la administradora respectiva, quien debe resolverla.
 - Informar porque no se registra la fecha de nacimiento en el módulo de consulta de afiliados BDUA; en el reporte de la BDUA no se reporta información confidencial como la Dirección y teléfono de los afiliados, lo anterior a la política de protección de datos Ley 1581 de 2012.
- Teniendo en cuenta que el servicio de atención presencial de la entidad dispuesto en el piso 16 es atendido a través de agentes del centro de contacto y recientemente con contratistas de la Oficina Jurídica y de Otras prestaciones con un total de 10 puestos de trabajo, sería importante considerar disponer de un equipo tecnológico para que todos los usuarios califiquen el servicio en cada uno de los temas tratados, teniendo en cuenta que este proceso se realiza manualmente a través de formatos impresos.
 - Se solicitó a la Dirección de Otras Prestaciones, capacitación para los Agentes del Centro de Contacto y Atención al Ciudadano, sobre la nueva reglamentación de la Contribución Solidaria a través del 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. Corresponde a un pago entre el 1% y el 15% de la UPC del régimen subsidiado que se define según la clasificación en el Sisbén*". Lo anterior al incremento mes a mes en el total de solicitudes realizadas a la ADRES.
 - Fortalecer a través de capacitaciones la gestión de las peticiones a través de ORFEO, para que los funcionarios generen las respuestas vinculadas al número de radicado de entrada y realicen el procedimiento establecido para el archivo de la PQRSD una vez ha sido resuelta.
 - Se continuará presentando a la alta dirección, los resultados de la gestión con las dependencias que mayor impactan los indicadores, con el fin de atacar las causas que dieron origen a la falta de oportunidad en la respuesta.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ADRES

Abril 2023