

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ADRES

## II TRIMESTRE DE 2019

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en salud, ADRES, a través de la Dirección Administrativa y Financiera, presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2019, en cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015)

El objeto del presente informe es dar a conocer a los usuarios internos y externos el total de PQRSD radicadas en la entidad, la gestión y trámite dado a cada una, las dependencias encargadas del trámite, modalidad de petición y canal de radicación.

### 1. Distribución de las PQRSD por canales

Durante el II trimestre de 2019, se radicaron en la ADRES un total de 7.577 PQRSD por los canales de atención virtual y por correspondencia.

- **Canal Virtual:** 2.340 PQRSD, radicadas a través del formulario web y correo electrónico, representando el 31% del total de PQRSD.
- **Canal de Correspondencia:** 5.237 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 69% de las PQRSD registradas en el SGD.

La ADRES, para el registro ordenado de sus peticiones, cuenta con dos herramientas para radicación de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los usuarios a la entidad, ellos son el Sistema de Gestión Documental SGD y el Sistema de Gestión de PQRSD CRM.

El CRM, es la nueva herramienta utilizada para el registro de todas las PQRSD que ingresan a la entidad, la cual ha sido implementada por etapas y que se consolidará en el único sistema de gestión de PQRSD de la ADRES. Actualmente se registra por en esta herramienta las PQRSD radicadas por la página web y por correo electrónico, la cual está parametrizada y caracterizada de conformidad con los términos de ley para el trámite de las peticiones y de conformidad con las competencias, tramites y servicios de la entidad.

Para el Segundo semestre de 2019 se tiene proyectado su implementación en la radicación de todas las PQRSD que ingresan por el canal de correspondencia física, consolidándose así, en el único sistema de radicación y trámite de todas las PQRSD.

Por lo anterior, y mientras se implementa el Sistema de Gestión de PQRSD CRM, se continuará realizando la depuración manual de la base de datos del SGD con el fin de filtrar aquellas peticiones registradas como Correspondencia general, tutelas y demás documentos referenciados como copia informativa y respuesta a peticiones realizadas por la ADRES que no corresponden a un derecho de petición. El presente informe consolida los derechos de petición radicados en las dos herramientas.

El resultado de la consolidación de las bases de datos nos presenta el siguiente comportamiento de radicación de PQRSD para los meses de abril, mayo y junio de 2019, por los dos canales de atención Virtual y Presencial de Correspondencia.

PQRSD radicadas en el II trimestre de 2019:

II Trimestre de 2019	Formulario PQRSD WEB - CRM /Correo Electrónico SGD	Correspondencia Física	Total	%
ABRIL	742	1.766	2.508	33%
MAYO	829	1.928	2.757	36%
JUNIO	769	1.543	2.312	31%
<b>TOTAL</b>	<b>2.340</b>	<b>5.237</b>	<b>7.577</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del SGD ADRES 1° de enero al 30 de junio 2019

## 2. Distribución de las PQRSD por dependencias y temas:

PQRSD POR DEPENDENCIAS II TRIMESTRE DE 2019		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
Dirección de Liquidaciones y Garantías	2.428	32%
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	1.598	21%
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	1.177	16%
Dirección de Otras Prestaciones	1.084	14%
Oficina Asesora Jurídica	852	11%
Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Usuario	344	5%
Oficina de Control Interno	72	1%
Dirección General	22	0%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>7.577</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del SGD ADRES 1° de enero al 30 de junio 2019

Para este trimestre el comportamiento de PQRSD radicadas por dependencias conserva la misma tendencia presentada en el I trimestre de 2019, siendo la **Dirección de Liquidación y Garantías** la dependencia con el mayor número de peticiones asignadas, representando 32% del total de peticiones radicadas en el período, igual porcentaje obtenido en el primer trimestre del año.

La **Dirección de Liquidación y Garantías** es la encargada de atender las peticiones relacionadas con los procesos de liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del régimen subsidiado; auditorías a los procesos de compensación; liquidación y reconocimiento de las prestaciones económicas entre otras.

Continuando con la misma tendencia del primer trimestre, la **Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones** – DGTIC le fueron asignadas para trámite el 21% del total de PQRSD, presentando una pequeña disminución de un 1,4% con relación al período anterior.

Esta Dirección es la encargada de gestionar las peticiones en temas relacionados con novedades y traslados – BDUA; Gestión contraseñas aplicativos BDUA; Claves de ingreso a aplicativo y SFTP; información de afiliados, datos laborales, histórico de afiliación al SGSSS y dirección

notificación entidades de control; Información para dar soporte malla validadora MYT y ECAT.

Las direcciones de **Gestión de los Recursos Financieros y Otras Prestaciones** les fueron asignadas para su gestión el 16% y 14% respectivamente de las PQRSD radicadas en el período, presentando una disminución respecto a las asignadas en el trimestre anterior.

Las peticiones gestionadas por la Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de Salud corresponden Identificación de pagos realizados por la ADRES; certificados de retención, valores descontados por retención; recaudos; creación de terceros y/o actualización en el sistema; certificación de cuentas bancarias – RC / RS, entre otras.

Las peticiones gestionadas por la **Dirección de Otras Prestaciones**, corresponden a solicitudes de información sobre auditoría de recobros; trámite para presentación reclamaciones IPS; información sobre pago de paquete entidad prestadora de servicios de salud; reporte de gastos médicos pagados a IPS; solicitud de contraseñas consultas web reclamaciones; estado de cuenta o conciliación de cartera o pago de cartera; estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personas jurídicas; Indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos y terroristas–Reclamaciones (Personas Naturales); liquidación y reconocimiento y pago de otras prestaciones por concepto de los servicios de salud (IPS).

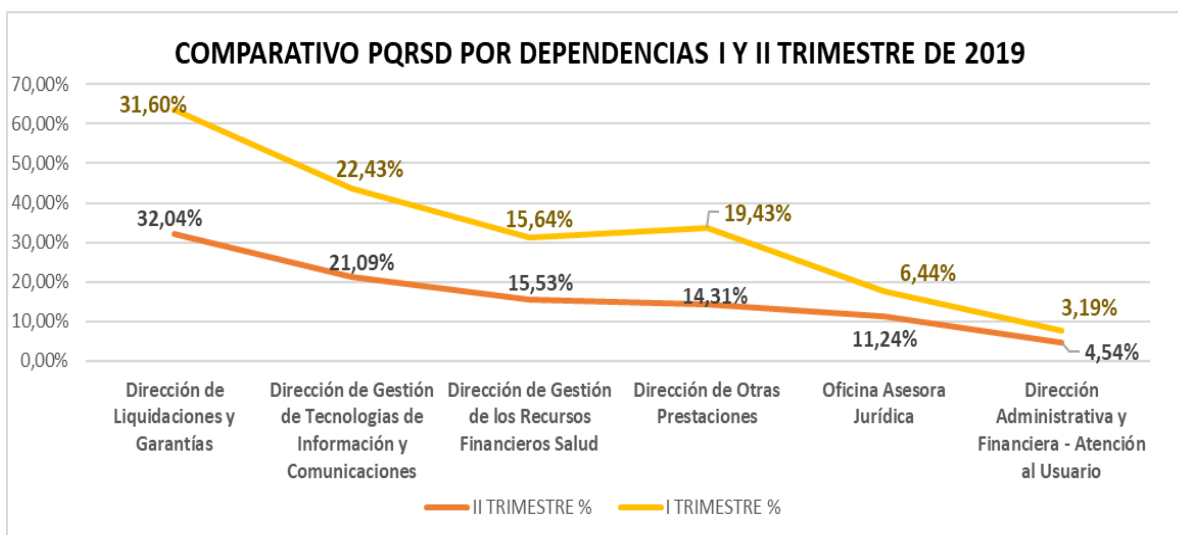
A la **Oficina Asesora Jurídica** le asignan las consultas y peticiones de carácter jurídico elevadas a la ADRES y corresponden al 11% de las PQRSD del período, presentando un incremento con respecto al período anterior, pasando del 6.4% al 11%. Este incremento se relaciona con los procesos de notificación de resoluciones a cargo de esta oficina, la cual tiene entre otras funciones, ejercer la facultad del cobro coactivo de conformidad con la normativa que rige la materia; coordinar y tramitar los recursos, revocatorias directas y en general las actuaciones jurídicas relacionadas con las funciones de la entidad.

A la **Oficina de Control Interno** de la entidad se le asignaron un total de 72 PQRSD relacionadas con peticiones de entidades de control como la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y la Supersalud.

**La dirección Administrativa y Financiera**, a través del proceso de atención al ciudadano, le corresponde gestionar las respuestas directas y traslados por competencia, de conformidad con la caracterización de PQRSD de la entidad. Para este período, se atendieron un total de 344 peticiones, de las cuales 195 corresponden a traslados por competencia y 137 a respuesta directa autorizada por las direcciones, así como información contenida en la página web de la entidad.

El siguiente cuadro presenta el comparativo del I y II trimestre de 2019.

COMPARATIVO PQRSD POR DEPENDENCIAS I Y II TRIMESTRE DE 2019				
DEPENDENCIA	II TRIMESTRE		I TRIMESTRE	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Dirección de Liquidaciones y Garantías	2.428	32,04%	2.453	31,60%
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	1.598	21,09%	1.741	22,43%
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	1.177	15,53%	1.214	15,64%
Dirección de Otras Prestaciones	1.084	14,31%	1.508	19,43%
Oficina Asesora Jurídica	852	11,24%	500	6,44%
Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Usuario	344	4,54%	248	3,19%
Oficina de Control Interno	72	0,95%	78	1,00%
Dirección General	22	0,29%	21	0,27%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>7.577</b>	<b>100%</b>	<b>7.763</b>	<b>100%</b>



### 3. Distribución de las PQRSD por Modalidades de derecho de petición.

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN II TRIMESTRE 2019		
MODALIDA PQRSD	II TRIMESTRE	%
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	6.033	79,62%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	415	5,48%
CONSULTA BASE DE DATOS	360	4,75%
DEMANDAS	258	3,41%
EMBARGOS	203	2,68%
NO COMPETENCIA	203	2,68%
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	82	1,08%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19	0,25%
RECURSOS DE REPOSICIÓN	4	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>7.577</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del SGD ADRES 1° de enero al 30 de junio 2019

El 79.62% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de *petición de interés particular*, la cual presenta una disminución del 9,29% comparada con el I trimestre de 2019. Este comportamiento en los derechos de petición de Interés particular, en gran medida debido a una mejor depuración de la base de datos del SGD, de las cuales se ha podido determinar que corresponden a correspondencia general y no a un derecho de petición.

Las peticiones clasificadas como "*Entre Autoridades*" representan el 5,48% del total de solicitudes recibidas en la entidad y corresponden a peticiones de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de estas peticiones se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo, la Supersalud, el Ministerio de Salud, la Fiscalía General de la Nación, el Ministerio de Defensa y los juzgados.

Para este período se observa una disminución del 21,55% en la modalidad de Peticiones entre autoridades. Lo anterior a solicitud realizada por la Dirección de Liquidaciones y Garantías, en el sentido de no radicar como derecho de petición las resoluciones remitidas por la Supersalud en las que notifican actos administrativos, como tampoco los documentos que

corresponden a informes de auditoría y respuesta informe de auditoría. De igual manera los documentos identificados como remisión reintegro (Actos administrativos ADRES) y presentación de formato de giro previo realizado por las diferentes IPS para acogerse al mecanismo de Giro Previo previsto por el Decreto 2497 de 2018 de la Dirección de Otras Prestaciones no se clasifican como una PQRSD.

De igual manera se presentó una disminución en las peticiones que se trasladan por competencia a otras entidades y las solicitudes de información, lo anterior a una mejor caracterización de la modalidad del derecho de petición.

Con relación al total de PQRSD radicadas en la entidad, se puede establecer que las peticiones que presentaron un mayor incremento en este trimestre corresponden a peticiones "Consulta Bases de Datos" y "Petición de Interés General" como se muestra en el siguiente cuadro.

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN II TRIMESTRE 2019			
MODALIDA PQRSD	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	VARIACIÓN %
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	6.651	6.033	-9,29%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	529	415	-21,55%
CONSULTA BASE DE DATOS	214	360	68,22%
DEMANDAS	0	258	0,00%
EMBARGOS	0	203	0,00%
NO COMPETENCIA	127	203	59,84%
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	23	82	256,52%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	218	19	-91,28%
RECURSOS DE REPOSICIÓN	0	4	0,00%
FELICITACION	1	0	-100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7.763</b>	<b>7.577</b>	<b>-2,40%</b>

Se destacan las peticiones clasificadas como "entre autoridades" las siguientes entidades:

- ✓ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
- ✓ COLPENSIONES S.A
- ✓ MINISTERIO DE DEFENSA
- ✓ FIDUPREVISORA

- ✓ CONSEJO DE ESTADO
- ✓ MINHACIENDA
- ✓ CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION
- ✓ PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
- ✓ SUPERSALUD
- ✓ DEFENSORIA DEL PUEBLO
- ✓ FISCALIA GENERAL DE LA NACION

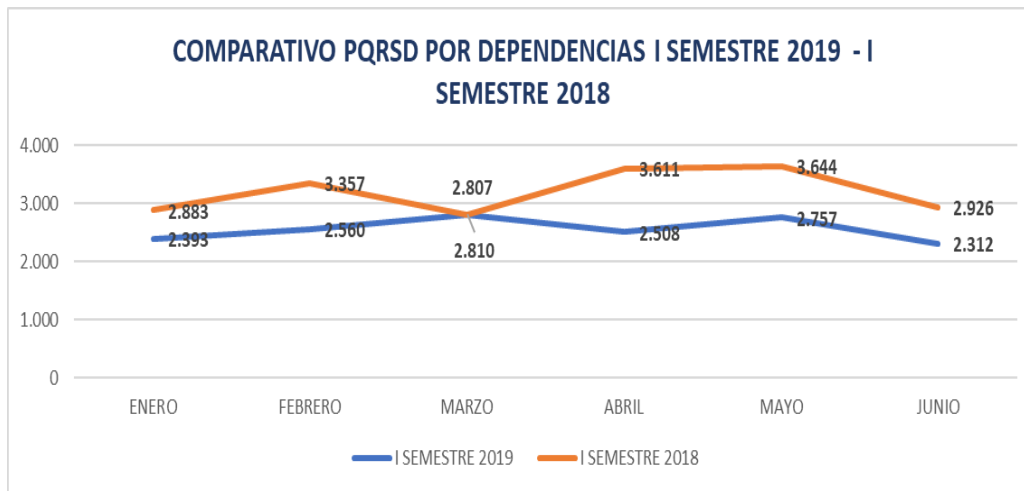
Se evidencia que el mayor número de PQRSD radicas en la entidad provienen de la ciudad de Bogotá, seguido por los departamentos de Antioquia, Valle, Santander y Atlántico y se destaca el grupo de valor identificado de la ADRES que el 67.25 corresponden a derechos de petición presentados por Persona Jurídica y el 32.75 Persona Natural.

- ✓ BOGOTA D.C. 2844
- ✓ ANTIOQUIA 278
- ✓ VALLE 237
- ✓ SANTANDER 190
- ✓ ATLANTICO 151
- ✓ TOLIMA 114
- ✓ BOLIVAR 92
- ✓ NARINO 89
- ✓ CUNDINAMARCA 82
- ✓ NORTE DE SANTANDER 80

#### 4. Comparativo I semestre de 2018 - 2019

COMPARATIVO PQRSD I SEMESTRE 2018 -2019			
CANAL DE ATENCIÓN	I SEMESTRE DE 2018	I SEMESTRE DE 2019	VARIACIÓN %
VIRTUAL	3.532	4.992	41%
ESCRITO	15.696	10.348	-34%
<b>TOTAL</b>	<b>19.228</b>	<b>15.340</b>	<b>-20%</b>





### 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:

- ✓ Total, PQRS D radicadas en la Entidad II trimestre de 2019: 7.577
- ✓ Tramitadas en términos 5.043
- ✓ Tramitadas fuera de términos 1.199
- ✓ Adjudicadas sin tramite y con términos vencidos 828
- ✓ El tiempo promedio de respuesta a las PQRS D atendidas fue de 12.3 días.
- ✓ El tiempo promedio de respuesta a las PQRS D atendidas en la ADRES es:
- ✓ Canal Virtual 8.46 días.
- ✓ Canal Correspondencia: 12.3 días.
- ✓ 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.

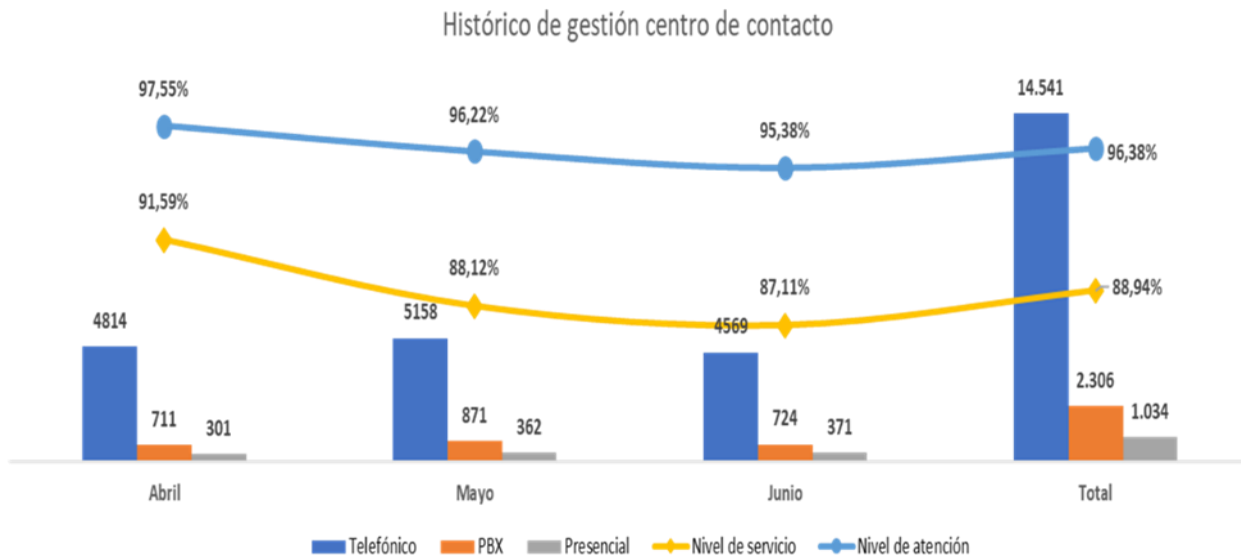
### 6. Orientación y Asesoría Canal Telefónico y Presencial:

La ADRES tiene dispuesto para los ciudadanos, el canal de atención telefónica y presencial, por medio del cual se brinda orientación y asesoría a los usuarios y ciudadanos en general.

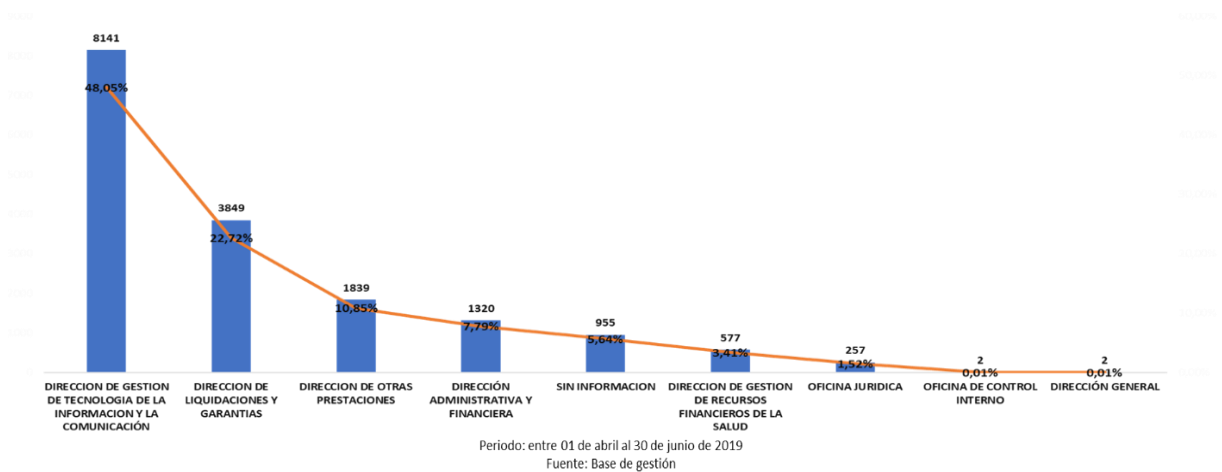
Lo registros de las interacciones del Centro de Contacto con los usuarios, no son considerados como PQRS D, pero sí contienen información relevante para la toma de decisiones y elaboración de los informes de gestión de PQRS D. Con el nuevo desarrollo del CRM Sistema Único de PQRS D de la entidad, el centro de contacto a partir del 1 de abril se encuentra registrando en esta herramienta todas las

interacciones con los usuarios que contacta a la entidad tanto por el canal telefónico como el presencial.

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:



Durante la gestión del segundo trimestre del año 2019 la ADRES ha realizado 17,881 orientaciones por todos los canales dispuestos por la entidad. De estos registros el 5,84% corresponden a llamadas no gestionables (llamada equivocada, llamada caída, llamada muda) y el 94,16% son orientaciones gestionadas.



Los temas que más consultan los usuarios se relacionan con la competencias de la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información y la Comunicación con un 48,05 de las interacciones realizadas con los usuarios por el canal telefónico.

Le sigue los temas de competencia de la Dirección de Liquidaciones y Garantías con el 22,72% (3849) y en tercer lugar la Dirección de otras Prestaciones con el 10,85% (1,839) Orientaciones.

Los ciudadanos ubicados en la ciudad de Santafé de Bogotá D.C, son los que más contactan a la ADRES con 29.76% y 3,280 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 13,39% y 1,476 interacciones, en tercer lugar el valle del cauca con una participación del 6,60% y 728 interacciones y el departamento con menos participación fue vichada con 5 consulta teniendo como participación el 0,05%.

## 7. Conclusiones

- ✓ La Dirección de Liquidación y Garantías es la dependencia con el mayor número de PQRSD en el período, se sugiere generar estrategias de comunicación a través de la página web y redes sociales sobre los trámites y servicios que brinda esta dirección y el mecanismo para acceder a los trámites que se encuentran inscritos en el SUIT. De igual manera, y mientras se implementa el CRM, continuar realizando una mejor depuración de los documentos radicados por correspondencia que no corresponden a un derecho de petición.
- ✓ Para una mejor clasificación de las PQRSD en el SGD de la entidad, se programa para el mes de julio de 2019 una capacitación a los funcionarios encargados de radicar las peticiones en el SGD, en especial en competencias de las dependencias de la ADRES, y modalidades de derecho de petición.
- ✓ Se debe continuar con las capacitaciones y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos y contratistas tanto en las competencias de la ADRES, como en la normatividad que regula el trámite de las PQRSD. Se deben crear campañas para que los funcionarios no dejen vencer las PQRSD, pues para este período el 26,75% se encuentran vencidas sin trámite (828) y tramitadas fuera de términos (1.199).
- ✓ Se requiere continuar realizando campañas por redes sociales y página web sobre las competencias de la entidad referente al reporte que genera la BDUA, pues se ha podido establecer de conformidad con el alto volumen de consultas y peticiones que realizan los usuarios, están relacionadas con el desconocimiento sobre la responsabilidad de la calidad y reporte oportuno

sobre dicha Base de Datos en cabeza de las Entidades Promotoras. Esto también genera que los usuarios tengan que desplazarse a las oficinas donde está ubicada la ADRES, generando cargas y gastos innecesarios para el ciudadano y afectando la prestación de los servicios de salud.

- ✓ Contar para el II semestre de 2019 con la implementación de la herramienta de Gestión de PQRSD-CRM por todos los canales de atención.
- ✓ Toda vez que se reciben PQRSD y consultas telefónicas que no son competencia de la ADRES, se solicitará a Comunicaciones de la entidad, generar una estrategia de socialización a través de la página web y redes sociales sobre "Que no hace la ADRES" como por ejemplo:
  - 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.
  - 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.

## **Dirección Administrativa y Financiera**

ADRES

Julio 10 de 2019