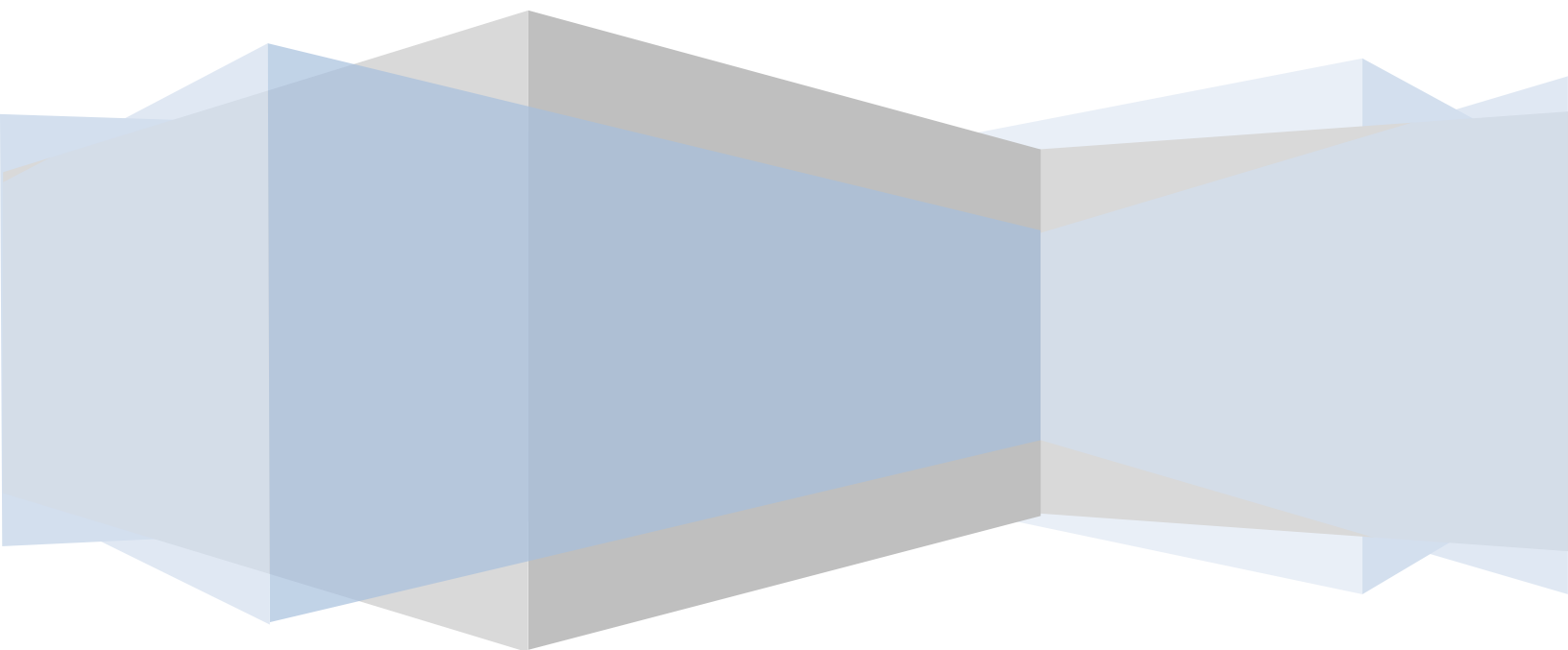


# **INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS III TRIMESTRE DE 2018**

**Dirección Administrativa y Financiera  
Atención al ciudadano**



## ALCANCE

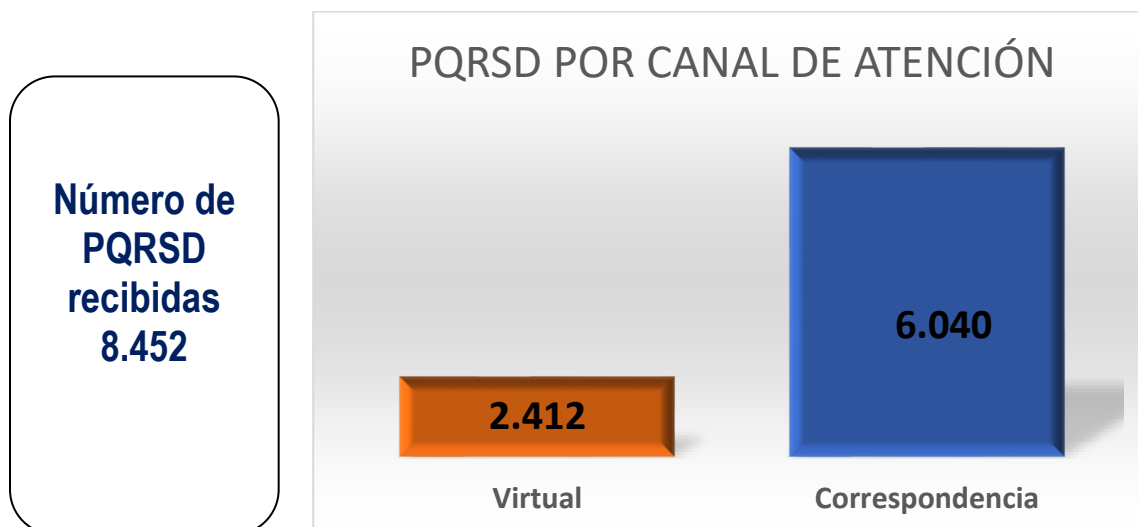
La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, de acuerdo con el Decreto 1429 de 2016, es la entidad que se encarga de Administrar los recursos que hacen parte del Fondo de Solidaridad y Garantías (FOSYGA), los recursos del Fondo de Salvamento y Garantías para 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.

Mediante Resolución 668 de 2018, se reglamenta al interior de la Entidad el trámite interno de las PQRSD, en la cual se estableció en el **Artículo 35. Informes**. La Dirección Administrativa Financiera a través de Atención al Ciudadano, presentará ante la Oficina de Control Interno un informe mensual de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Igualmente presentará y publicará en la página electrónica de la ADRES, con corte semestral, un informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta.

Mediante Resolución 2961 de julio de 2018, se determinó que los informes se presentaran a la Oficina de Control Interno de la entidad trimestralmente.

El informe de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presenta un análisis estadístico del comportamiento trimestral de las PQRSD formuladas por los ciudadanos entre el 1° de julio al 30 de septiembre de 2018 por los canales de atención Virtual y de correspondencia.

### 1. PQRSD RECIBIDAS EN EL MES

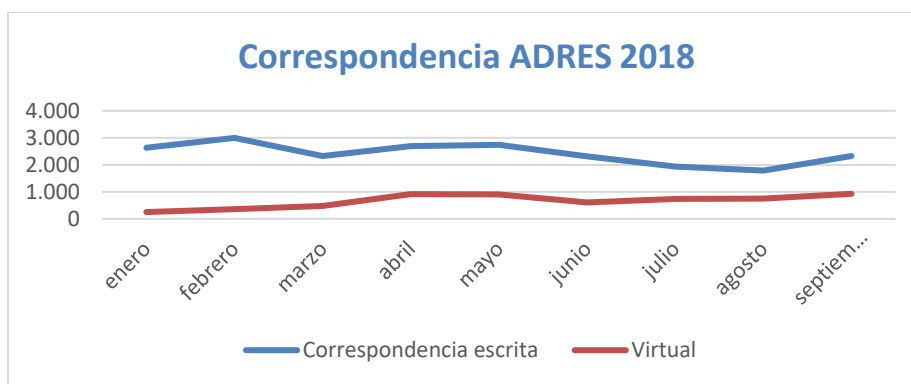


Fuente: Base de Datos del SGD Adres Julio-septiembre 2018 2018

**Uso de Canales de Atención:** Para el mes de junio, el uso de los canales y medios de atención tuvo la siguiente distribución:

- Virtual: 2.412 PQRSD, correspondiente al 29% – Recibidas a través del formulario Web y correo electrónico [pgrsd@adres.gov.co](mailto:pgrsd@adres.gov.co)
- Correspondencia: 6.040 PQRSD, correspondiente al 71% – Recibidas a través de: Correo electrónico, Empresa de Mensajería y Radicación Presencial.

El comportamiento mensual en el uso de los canales de atención de la Entidad, virtual y correspondencia, presentan un comportamiento estable durante lo corrido del año y se ve reflejada la preferencia en un 78.5% la radicación de PQRSD por el canal correspondencia.



Correspondencia ADRES 2018	Correspondencia escrita	Virtual	Total Mes
<b>Enero</b>	2.631	252	2.883
<b>Febrero</b>	2.997	360	3.357
<b>Marzo</b>	2.325	482	2.807
<b>Abril</b>	2.690	921	3.611
<b>Mayo</b>	2.736	908	3.644
<b>Junio</b>	2.317	609	2.926
<b>Julio</b>	1.930	736	2.666
<b>Agosto</b>	1.788	748	2.536
<b>Septiembre</b>	2.322	928	3.250
<b>Total</b>	<b>21736</b>	<b>5944</b>	<b>27.680</b>

## 2. CLASIFICACIÓN PQRSD

Para el tercer trimestre de 2018, se tomó la base de datos generada por el SGD de correspondencia, herramienta por medio de la cual la Entidad radica, registra y direcciona toda la correspondencia física que ingresa a la entidad, al igual que las peticiones que ingresaron por el Formulario Único de PQRSD de la página web, proceso este último a cargo de Atención al Ciudadano.

Para la realización de los informes de PQRSD, se realizó una depuración manual de la Base de Datos del SGD con el fin de identificar el mayor número de documentos que por sus características se determinan como PQRSD, clasificándolos dentro de la categoría documental y los tiempos definidos por la normatividad vigente.

Es así como en esta depuración, de un total de 43.095 registros en el SGD, no se incluyeron los registros clasificados como tutelas (31.523), facturas, permisos, situaciones administrativas de los funcionarios, memorandos internos (3.120 documentos), quedando un registro total de 8.452 PQRSD.

Así las cosas, y una vez depurada la base de datos del SGD, se obtienen los siguientes resultados en el trámite interno de las PQRSD por modalidad de petición y dependencias.

Modalidades de petición. Para efectos del trámite de las peticiones en la Adres y luego de la depuración de la Base de Datos del SGD se clasificaron teniendo en cuenta las modalidades de Derechos de Petición determinadas en la Resolución 668 de 2018 que establece el Trámite Interno de las PQRSD en la Adres.

<b>MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN RADICADOS EN LA ADRES III TRIMESTRE 2018</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	6.897	81,6%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	644	7,6%
ACTOS ADMINISTRATIVOS COLPENSIONES	218	2,6%
NO COMPETENCIA	155	1,8%
EMBARGOS	144	1,7%
DEMANDAS	126	1,5%
CONSULTA BASE DE DATOS	95	1,1%
PETICION DE INFORMACIÓN	91	1,1%
RECURSOS	67	0,8%
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	7	0,1%
PETICION DE INTERES PARTICULA	5	0,1%
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	2	0,0%
DENUNCIA	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>8.452</b>	<b>100%</b>

FUENTE BASE DE DATOS DEL SGD ADRESEPTIEMBRE 2018

En el ejercicio del derecho de petición, encontramos que el 81.6% corresponden a Peticiones de interés particular, las cuales corresponden a solicitudes elevadas por un ciudadano en busca de una respuesta de fondo a una situación que afecta intereses individuales o le concierne a él mismo.

Las peticiones clasificadas como petición entre autoridades corresponden al 7.6%, peticiones que corresponden a solicitudes de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Fiscalía General de la Nación. Igualmente se destacan los traslados y peticiones recibidas del Ministerio de Salud y Protección Social, que registra el 55.28% por este concepto, seguidos por la Supersalud.

Para el período evaluado, se registro una denuncia, la cual fue puesta en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad.

<b>PETICIONES ENTRE AUTORIDADES III TRIMESTRE 2018</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	356	55,28%
SUPERSALUD	87	13,51%
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	62	9,63%
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	36	5,59%
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	25	3,88%
CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION	15	2,33%
DEFENSORIA DEL PUEBLO	3	0,47%
DIAN	3	0,47%
<b>Total general</b>	<b>644</b>	<b>100%</b>

FUENTE BASE DE DATOS DEL SGD ADRES SEPTIEMBRE 2018

De acuerdo con la información de radicados por dependencias, la Dirección de Liquidación y Garantías es la dependencia que registra con el mayor volumen de PQRSD asignadas, es decir que el 34.5% PQRSD de la entidad, son tramitadas por esta dependencia. Le sigue la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones con el 17.4% y Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud 16.8%.

La Oficina Asesora Jurídica se le asignaron el 11.35% de las PQRSD, sin contar las 9.921 tutelas recibidas por el correo de notificaciones judiciales y correspondencia.

<b>PETICIONES ENTRE AUTORIDADES III TRIMESTRE 2018</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Dirección de Liquidaciones y Garantías	2918	34,5%
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	1468	17,4%
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	1421	16,8%
Oficina Asesor Jurídica	1080	12,8%
Dirección de Otras Prestaciones	986	11,7%
Dirección Administrativa y Financiera- Atención al Usuario	438	5,2%
Oficina de Control Interno	114	1,3%
Dirección General	27	0,3%
<b>Total general</b>	<b>8452</b>	<b>100%</b>

FUENTE BASE DE DATOS DEL SGD ADRES SEPTIEMBRE 2018

**Nota:** En el SGD de la Adres, registran 114 PQRSD a cargo de la Oficina de Control Interno, de las cuales 10 registran a cargo de funcionarios de esa dependencia; 4 de la Contraloría General de la República, 2 de la Procuraduría General de la Nación, 2 del MinSalud, 1 del Congreso de la República y 1 de la Supersalud. El SGD de la entidad, no modifica el área tramitadora cuando la PQRS se reasigna a otra dependencia, es por ello que la OCI registra con un total de 114 derechos de petición.

De acuerdo con las peticiones más reiterativas que se radican en la entidad, se resaltan las siguientes:

- PROCESO DE COMPENSACION
- INFORMES DE AUDITORIA EPS
- RECLAMACIONES
- DEVOLUCIÓN DE APORTES
- CONCILIACION MENSUAL DE CUENTAS MAESTRAS DE RECAUDO
- AUDITORIA DEL REGIMEN SUBSIDIADO REGIMEN ESPECIAL Y DE EXCEPCION
- AUDITORIA DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO
- CERTIFICACION DE ACLARACION Y/O RESTITUCION POR AUDITORIA ENTREGADOS POR EL ADRES
- CERTIFICACION COBRO DE INCAPACIDADES
- CERTIFICACION DE PRESTACIONES ECONOMICAS
- CERTIFICACION DE RECURSOS PROMOCION Y PREVENCION
- CERTIFICACION DE SALDOS NO CONCILIADOS
- CERTIFICACION-SOLICITUD LIQUIDACION DE INCAPACIDADES
- COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS
- REGISTRO GLOSADOS PENDIENTES
- ACLARACION DE PAGOS
- ACTUALIZACION DE DATOS
- CAMBIO DE CUENTA BANCARIA PARA PAGOS
- CONCEPTO ABONOS REALIZADOS ADRES A EPS
- CONSULTA DE PAGOS
- FORMULARIO DE CREACION Y/O ACTUALIZACION DE DATOS
- FORMULARIO DE REGISTRO SUSTITUCION Y TERMINACION DE CUENTAS BANCARIAS
- RADICACION DOCUMENTOS GIRO DIRECTO REGIMEN CONTRIBUTIVO
- RADICACION DOCUMENTOS GIRO DIRECTO REGIMEN SUBSIDIO
- RECAUDO COMPONENTE ESPECIFICO IMPUESTO AL CONSUMO DE CIGARRILLOS Y TABACO DECRETO 1684
- RECURSOS DEL LOTTO EN LINEA
- REQUERIMIENTO APORTES PARAFISCALES ICBF

Se registran 409 derechos de petición tramitados por Atención al Ciudadano, las cuales corresponden a respuesta directa y traslados por competencia, gestión a cargo de Atención al Ciudadano de las peticiones radicadas por el canal virtual.

CLASIFICACIÓN PQRS	Dirección Administrativa y Financiera-Atención al Usuario	Oficina de Control Interno	Dirección General	Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	Oficina Asesora Jurídica	Dirección de Liquidaciones y Garantías	Dirección de Otras Prestaciones	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Total general
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	291	2	9	1.312	453	2.775	891	1.164	6.897
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	5	110	13	104	93	115	81	123	644
ACTOS ADMINISTRATIVOS COLPENSIONES					214	4			218
NO COMPETENCIA	138				1	3	11	2	155
EMBARGOS				1	142		1		144
DEMANDAS				1	123	1		1	126
CONSULTA BASE DE DATOS					2	2		91	95
PETICION DE INFORMACIÓN				3	3		1	84	91
RECURSOS	3				47	17			67
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS		1	5					1	7
PETICION DE INTERES PARTICULA	1				2	1		1	5
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL							1	1	2
DENUNCIA		1							1
<b>Total general</b>	<b>438</b>	<b>114</b>	<b>27</b>	<b>1.421</b>	<b>1.080</b>	<b>2.918</b>	<b>986</b>	<b>1.468</b>	<b>8.452</b>

FUENTE BASE DE DATOS DEL SGD ADRES SEPTIEMBRE 2018

Se evidencia que el 52.2% de PAQSD radicas en la entidad provienen de la ciudad de Bogotá, en donde se concentra el mayor número de usuarios o grupos de valor de la ADRES.

Departamento	Total	%
BOGOTA D.C.	4416	52,2%
ANTIOQUIA	596	7,1%
VALLE	542	6,4%
SANTANDER	376	4,4%
ATLANTICO	311	3,7%
CORDOBA	251	3,0%
CUNDINAMARCA	209	2,5%
NARINO	172	2,0%
BOLIVAR	163	1,9%
NORTE DE SANTANDER	150	1,8%
HUILA	144	1,7%
BOYACA	126	1,5%
CESAR	115	1,4%
META	96	1,1%
TOLIMA	95	1,1%
RISARALDA	93	1,1%
CAUCA	90	1,1%
MAGDALENA	84	1,0%
QUINDIO	84	1,0%
LA GUAJIRA	62	0,7%
SUCRE	59	0,7%
CALDAS	56	0,7%
CASANARE	53	0,6%
PUTUMAYO	39	0,5%
CAQUETA	23	0,3%
CHOCO	19	0,2%
AMAZONAS	7	0,1%
ARAUCA	7	0,1%
SIN REGISTRO	5	0,1%
GUAVIARE	4	0,0%
SAN ANDRES	3	0,0%
VAUPES	1	0,0%
VICHADA	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>8452</b>	<b>100%</b>

### 3. PETICIONES TRAMITADAS Y SIN TRAMITE EN EL SGD ADRES

Del total de las 8.452 solicitudes recibidas en la Adres, se encuentran con estado tramitadas 6.491 (1.472 tramitadas fuera de términos): el 16% se encuentran dentro del rango para resolver, es decir, 1338 peticiones tienen fecha de vencimiento en el mes de octubre de 2018. El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD atendidas es de 10.06 días en promedio.

Se ha podido determinar que los servidores públicos no registran en el SGD acciones que permitan establecer el tipo de tramite dado a la PQR, esto debido al mal uso de la Herramienta del SGD y al tramite de las PQRSD a través de correo electrónicos que no son dejados como evidencia en el sistema.

TERMINOS PARA RESOLVER LA PQRS	OPORTUNIDAD	%
Dentro de términos	5602	66%
En terminos	1338	16%
Sin tramite y vencidos	623	7%
Fuera de términos	889	11%
<b>Total general</b>	<b>8452</b>	<b>100%</b>

FUENTE BASE DE DATOS DEL SGD ADRES SEPTIEMBRE 2018

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.

#### 4. TRASLADO POR COMPETENCIA

El SGD refleja las peticiones clasificadas como No competencia un total de 138 PQRS, trasladadas principalmente a la Supersalud y a las EPS.

Nota: Los Derechos de petición no competencia Artículo 15. Falta de competencia. Si las dependencias encargadas de recepcionar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, no son competentes, las mismas deben informar al peticionario de manera inmediata si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición escrita o virtual, término dentro del cual, se remitirá la petición a la Entidad competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

#### 5. OTROS CANALES DE ATENCIÓN:

##### CANAL TELEFÓNICO Y PRESENCIAL:

A través de este canal la ADRS presta la atención telefónica a la ciudadanía, cuyo objetivo es brindar información y orientación sobre temas relacionados con la Administración de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Para el período evaluado, se detallan las llamadas atendidas y atención presencial por el Centro de Contacto para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N°18978 de 2017:

Acontinuación los resultados de la gestión:

Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas Atendidas en el umbral 30 Seg	Llamadas abandonadas	%Nivel de atencion	%Nivel Servicio	% Nive de Abandono	Tiempo Promedio de espera (Segs)	Tiempo promedio llamada (Mins)
		<b>TOTALES</b>							
<b>JULIO</b>	4898	4590	4133	308	93,7%	84%	6,3%	11,9	0:06:28
<b>AGOSTO</b>	5928	5544	4684	384	93,5%	79,0%	6,5%	16,3	0:06:07
<b>SEPTIEMBRE</b>	5806	5399	4594	407	93,0%	79,1%	7,0%	16	0:05:39
<b>TOTAL</b>	<b>16632</b>	<b>15533</b>	<b>13411</b>	<b>1099</b>	<b>93,4%</b>	<b>81%</b>	<b>6,6%</b>	<b>14,73</b>	<b>5,9</b>

Através del Centro de Contacto al Ciudadano se recibieron un total de 16.632 llamadas en el tercer trimestres de 2018, de las cuales se atendieron un total de 15.533 llamadas.

Lo anterior muestra un nivel de atención de llamadas efectivas del 93.4% con un 6.6% de abandono, que se presenta cuando el usuario cuelga la llamada antes de ser atendido por el agente.

Así mismo, se tiene definido un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en un 80%, lo que significa que del 100% de llamadas que ingresaron al Centro de contacto, el 80% deben ser



contestadas antes de 30 segundos. Para el periodo reportado la línea de la Adres alcanzó un ANS promedio del 81%.

En referencia a los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan por presentar los más altos porcentajes de consulta DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN, seguido por temas de competencia de la DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS, en tercer lugar la opción de ATENCION A TERCEROS que se refiere a información general de la ADRES como la dirección, telefono, página web, solicitan informacion general de SSGS.

Los temas reiterativos son consultas de la (BDUA), en la que requieren información sobre el estado de afiliación, retiro de EPS, actualización de la información que reporta la BDUA y el retiro de la BDEX

Con relación al segundo tema mas consultado por los usuarios al centro de contacto, se refieren a solicitud información sobre reconocimiento y pago de incapacidades, certificación aportes al SGSSS, Información sobre como se realizan los aportes a la ADES por REX, y procedimiento para realizar la solicitud de cobro de prestaciones económicas.

Otro tema reiterativo son los correspondientes a la devolución de aportes realizados a EPS con y verificación de periodos compensados; presentación reclamación natural y estado de la reclamación.

La atención por el canal presencial de la Entidad es prestado por agentes del Centro de Contacto, en cumplimiento de la Orden de Compra N°18978 de 2017.

En el III Trimestre del 2018, se han atendido por este canal un total de 995 usuarios. Los principales temas de consulta se refieren al estado de Afiliación EPS, Reporte BDUA, Correcciones y retiros. Igualmente se atienden usuarios que requieren información sobre los tramites y servicios de la entidad, información y orientación relacionada con el SGSSS, funciones de la ADRES y otros temas relacionados con la protección social.

En promedio se realizaron 331 atenciones mensuales por este canal.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De conformidad con total de PQRSD radicadas por el canal correspondencia y virtual de la Entidad durante el período, se presentan un comportamiento estable con relación a los dos anteriores trimestres, con un incremento en el mes de septiembre, relacionado con las consultas sobre radicación de las reclamaciones de persona natural ECAT, consulta BDUA, solicitud de prestaciones económicas y afiliación y aportes a la ADRES.

Es importante que a través de las redes sociales de la Entidad y la página web se realicen avisos informativos sobre las competencias de la ADRES y en los que se pueda dar a conocer al ciudadano de que es responsabilidad de las EPS la información que reporta la ADRES en la BDUA.

Debido a que el actual SGD de la entidad no corresponde a un Sistema de PQRSD, mensualmente se debe realizar una depuración de la Base de datos y realizar una serie de filtros y correcciones para lograr una mejor clasificación documental de PQRSD. De igual manera y dado el alto volumen de PQRSD, el SGD no contiene en su estructura la clasificación de los motivos generales y específicos de las peticiones de los usuarios y grupos de interés, lo cual no permite su identificación y determinación de manera expedita los principales motivos de PQRSD radicadas en la Entidad.

Es por ello que con la implementación del aplicativo para atención a clientes (CRM), Sistema de PQRSD de la Adres, la presentación de los informes de PQRSD de la Entidad contará con información confiable para la generación de los informes. Adicionalmente se tendrán reportes como los siguientes:

- Seguimiento en línea de las PQRSD radicadas.
- Motivos y Submotivos de PQRSD
- Dependencias responsables de tramite
- PQRSD tramitadas en términos y fuera de términos
- Generación de alertas por vencimiento
- Trazabilidad de la PQRSD desde su ingreso hasta el tramite dado.
- Clasificación documental por tipo de PQRSD
- Reserva de PQRSD de interés para la Oficina de Control Interno Disciplinario, dado que el actual SGD, no tiene control y la información puede ser conocida por todos los funcionarios.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Lo anterior en cumplimiento a los lineamientos normativos que establecen que la administración Pública Proveerá la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

De otra parte, con el fin de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental; es por ello que Atención al Ciudadano realizó una capacitación a un grupo de servidores y colaboradores de la Adres encargados del trámite de las PQRSD en las dependencias, sobre las generalidades de las PQRSD, términos de ley para responder y lenguaje claro para las respuestas. Lo anterior con el fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos en el manejo de las PQRSD de la Entidad de conformidad con lo establecido en la Resolución 668 de 2018.

Se ha venido generando alertas a las áreas misionales y funcionarios sobre el registro de PQRSD en el SGD adjudicados, si tramite y vencidos, para lo cual se les ha socializado la resolución 668 de 2018 sobre el tramite interno de PqRSD y la importancia de resolver dentro de los terminos de ley.

Por último, es importante resaltar lo establecido por el Decreto 2265 de 2017 en su artículo 3 que establece un proceso de transición para la operación de la ADRES en las que se tendrá en cuenta entre otras acciones que la Entidad dispondrá de un (1) año, contado a partir de la expedición del presente decreto (29 de diciembre de 2017), para adecuar los procesos y procedimientos de acuerdo a su naturaleza y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de que trata el Decreto 1499 de 2017.

Por lo anterior, durante esta vigencia 2018, se han venido creando y fortaleciendo los procesos de Atención al Ciudadano para el desarrollo de sus funciones, para lo cual el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, sugirió las funciones esenciales que deben desempeñar las oficinas o dependencias que lideran el tema de Servicio al Ciudadano para garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y resalta que para el efectivo Servicio al Ciudadano resulta fundamental que las entidades cuenten con una estructura organizacional que les permita ejecutar sus funciones de forma ordenada y sistemática, estructurada alrededor de procesos que dinamicen los trámites y

servicios que ofrece la entidad. Las funciones generales a desarrollar en el proceso de servicio atención al ciudadano en las entidades son:

**1: “Planear acciones para el servicio al ciudadano”.**

**2: “Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de los planes de acción e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano”**

**3: “Proporcionar los trámites, servicios y productos, de acuerdo con las necesidades y derechos de los ciudadanos”.**

**4: “Ejecutar planes y proyectos de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los objetivos, resultados de evaluación y expectativas de los ciudadanos o usuarios”.**

**5: “Evaluar la gestión del Servicio al Ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos”.**

Por lo anterior se recomienda la formalización del Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad, el cual está siendo desarrollado por un Gestor de Operaciones y un Gestor que encargado del trámite de las PQRSD No Competencia y respuesta directa; equipo insuficiente frente a los altos requerimientos funcionales y normativos necesarios para la ejecución eficiente y oportuna de las funciones asignadas.

**Martha Ligia Serna Pulido**

Gestor de Operaciones

Dirección Administrativa y Financiera

ADRES



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**