

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

### **III 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 julio al 30 de septiembre de 2019 de conformidad con lo establecido en la Resolución 668 de 2018, que reglamenta el trámite interno de las PQRSD en la entidad.

El presente informe de gestión de las PQRSD recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención contiene:

1. La distribución de las PQRSD por canales;
2. La distribución de las PQRSD por dependencias y temas;
3. La distribución de las PQRSD por Modalidad de derecho de petición;
4. Los temas más consultados a la ADRES a través de PQRSD;
5. El informe de solicitudes de acceso a información;
6. Resultados de la gestión del Canal Telefónico y Presencial;
7. Resultados de las encuestas de Satisfacción y percepción página web; y
8. Conclusiones

La ADRES, para el registro ordenado de sus peticiones, cuenta con dos herramientas de gestión para la 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 SGD es el Sistema de Gestión Documental de la ADRES, en donde se radican todos los documentos y derechos de petición que recibe la entidad a través de empresas de mensajería y radicación presencial y el Sistema de Gestión de PQRS CRM, es la herramienta utilizada para el registro de todas las PQRSD que realizan los ciudadanos a través del formulario WEB y correo electrónico. Ambas herramientas se encuentran parametrizadas y caracterizadas de acuerdo con la modalidad del derecho de petición de la Ley 1755 de 2015.

#### **1. Distribución de las PQRSD por canales**

En los meses de julio, agosto y septiembre de 2019, se radicaron en la entidad por el SGD y Sistema de Gestión de PQRSD CRM un total de 8.918 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

- **Sistema de Gestión de PQRS CRM:** 3.337 PQRSD, radicadas a través del formulario web y correo electrónico, representando el 37,5% del total de PQRSD.

- **Sistema de Gestión Documental SGD:** 5.581 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 62,5% de las PQRSD registradas en el SGD.

### Consolidado PQRSD III Trimestre 2019

MES	Sistema de Gestión de PQRS CRM	Sistema de Gestión Documental SGD	Total	Porcentaje %
Julio	1.023	2.062	3.085	34,61%
Agosto	1.064	1.810	2.874	32,22%
Septiembre	1.250	1.709	2.959	33,17%
<b>TOTAL</b>	<b>3.337</b>	<b>5.581</b>	<b>8.918</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre 2019

Para este trimestre se observa un incremento en las PQRSD radicadas por el formulario de la página web. Esta herramienta le permite tanto a la persona natural como jurídica radicar y adjuntar documentos y recibir confirmación y número de su radicado para realizar seguimiento, sin realizar desplazamientos o generar costos en mensajería.

El canal de correspondencia, si presenta una disminución en el total de peticiones radicadas en el trimestre, generado especialmente por una mejor depuración de las bases de datos y como resultado de la capacitación brindada al grupo de correspondencia de la entidad, en donde se les brindó información sobre la modalidad de los derechos de petición (Resolución 668 de 2018) y sobre los trámites y servicios de la entidad, lo anterior para una mejor caracterización de las peticiones en el SGD al momento de radicar.

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

PQRSD POR DEPENDENCIAS III TRIMESTRE DE 2019	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Oficina Asesora Jurídica	2.201	24,7%
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	2.200	24,6%
Dirección de Liquidaciones y Garantías	1.668	18,7%
Dirección de Otras Prestaciones	1.143	12,8%
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	1.071	12,0%
Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Usuario	473	5,3%
Dirección General	114	1,3%
Oficina de Control Interno	48	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8.918</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre 2019

Para este trimestre, el mayor volumen de PQRSD asignadas fueron para la **Oficina Asesora Jurídica**, dependencia que viene presentando un incremento significativo para este período, pues paso de tener en el primer trimestre de 2019 un 6.44% del total de

PQRSD asignadas a un 24,7%. Esta situación obedece a los procesos de notificación de resoluciones por Cobro Coactivo y a nuevas modalidades de derecho de petición creadas en el CRM y SGD como son Conciliaciones, Demandas, Embargos, Recursos de reposición y Consultas jurídicas.

Le sigue la **Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones – DGTIC** que también presentó un incremento en el total peticiones asignadas, pasando del 21% el segundo trimestre al 24,57% para el presente.

Lo contrario sucede con la **Dirección de Liquidación y Garantías** que el trimestre pasado se le asignaron el 31,40% del total de peticiones radicadas en la entidad ese período a pasar al 18,23% en este trimestre, una disminución del 13,7% representado especialmente en una mejor validación de las bases de datos del SGD, pues se identificaron aquellos documentos que corresponden a trámites de la entidad y que no son clasificados como derechos de petición. (Resoluciones remitidas por la Supersalud en las que notifican actos administrativos; informes de auditoría y respuesta informe de auditoría; remisión reintegro (Actos administrativos ADRES).

La **Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud**, ha venido presentando una disminución en las PQRSD asignadas pasando del 16% en el primer trimestre, 14% en el segundo trimestre y 12,85% para el tercer trimestre. Esta disminución obedece a las herramientas dispuestas por esta dirección a los usuarios y grupos de valor como son el reporte de información relacionada con el recaudo y giro de las rentas territoriales con las cuales se cofinancia el régimen subsidiado y las rentas cedidas, pagos que realizan a través del portal las entidades territoriales “Módulo de Reporte y Pago de Rentas Territoriales”.

Las peticiones asignadas y gestionadas por la **Dirección de Otras Prestaciones** se mantienen estables en el volumen de peticiones radicadas. Para este trimestre se ha logrado realizar una mejor validación y clasificación de las solicitudes al momento de radicarse en el SGD y CRM, tal es el caso de los formatos de “Solicitud de Giro Previo” de los cuales se reciben grandes cantidades mensualmente y ya no se clasifican como PQRSD si no como correspondencia general, pues el mismo no requiere respuesta por parte de la ADRES, pero si una gestión al interior de la dirección.

De igual manera, esta dirección emitió la Circular 005 de 27 de agosto de 2019, mediante la cual se imparten los lineamientos para la radicación electrónica de las reclamaciones IPS, la cual se clasifica como trámite de la dependencia y no como PQRSD.

A la **Oficina de Control Interno** de la entidad se le asignaron un total de 48 PQRSD relacionadas con peticiones remitidas por entidades de control como la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía y la Supersalud y por otros ministerios como son el del Interior y de salud, que por sus características deben ser atendidos o consolidadas las respuestas por esta oficina.

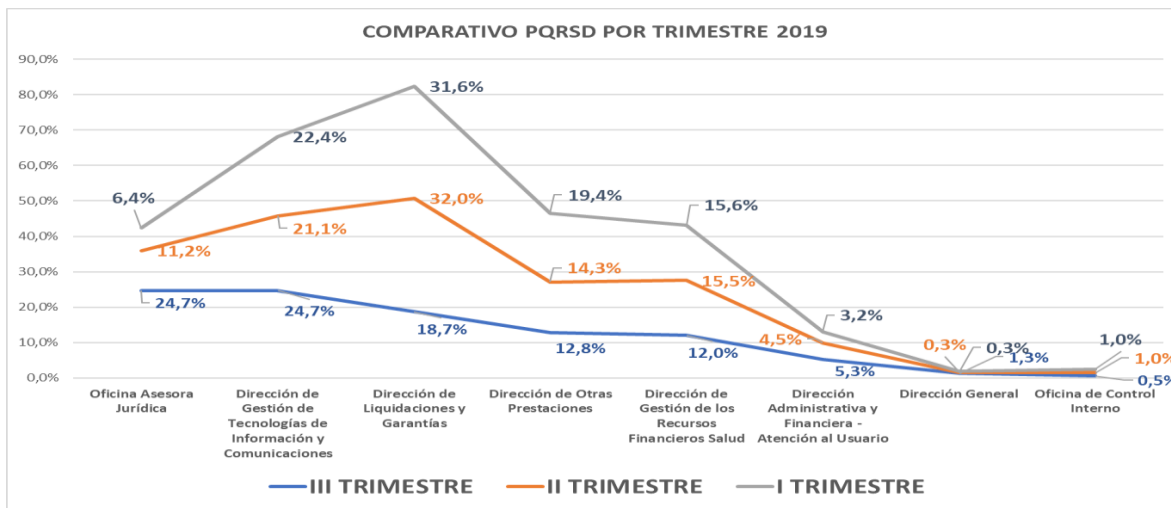
La **Dirección Administrativa y Financiera** presentó un incremento en el total de PQRSD gestionadas, lo anterior a una validación realizada con todas las dependencias de la entidad, en donde se identificaron otras respuestas de primer nivel para ser atendidas directamente por atención al ciudadano.

Las PQRSD asignadas a la **Dirección General**, también han presentado un incremento considerable en este período, sustentado en que se han recibido peticiones que deben ser atendidas directamente por el equipo de trabajo de la dirección y que se encuentran asignados a dicha planta en el SGD.

COMPARATIVO PQRSD POR DEPENDENCIAS I - II Y II TRIMESTRE DE 2019						
DEPENDENCIA	III TRIMESTRE		II TRIMESTRE		I TRIMESTRE	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Oficina Asesora Jurídica	2.201	24,68%	852	11,24%	500	6,44%
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	2.200	24,67%	1.598	21,09%	1.741	22,43%
Dirección de Liquidaciones y Garantías	1.668	18,70%	2.428	32,04%	2.453	31,60%
Dirección de Otras Prestaciones	1.143	12,82%	1.084	14,31%	1.508	19,43%
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	1.071	12,01%	1.177	15,53%	1.214	15,64%
Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Usuario	473	5,30%	344	4,54%	248	3,19%
Dirección General	114	1,28%	22	0,29%	21	0,27%
Oficina de Control Interno	48	0,54%	72	0,95%	78	1,00%
<b>TOTAL, PQRSD</b>	<b>8.918</b>	<b>100%</b>	<b>7.577</b>	<b>100%</b>	<b>7.763</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del SGD – CRM ADRES 1° de enero 1 al 30 de septiembre 2019

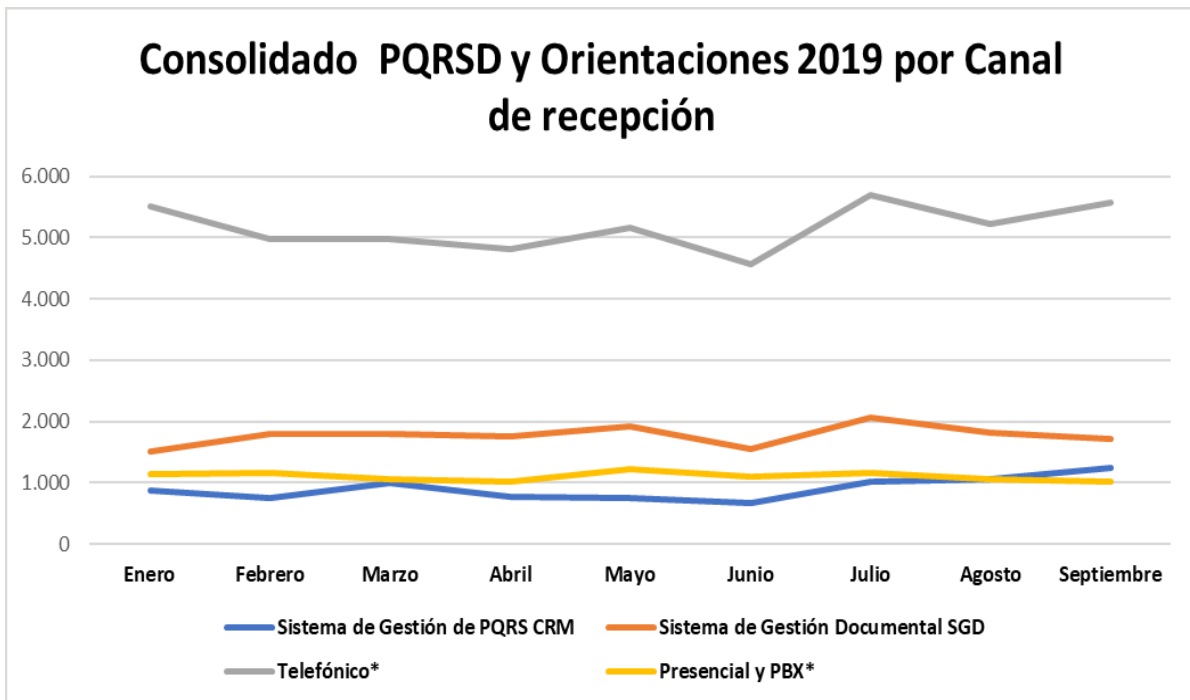
Comparando el comportamiento de las PQRSD radicadas en el trimestre con los dos trimestres anteriores, se observa un incremento del 17,7%, pasando de 7.577 PQRSD en el segundo trimestre, a 8.918 PQRSD en el tercer trimestre, representado por un mayor número de derechos de petición de competencia de la Oficina Asesora Jurídica que obtiene un incremento del 258% y de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información con un incremento del 37.67%.



**Comportamiento mensual Canales de Atención de PQRSD ADRES 2019**

Consolidado 2019	Sistema de Gestión de PQRS CRM	Sistema de Gestión Documental SGD	Total, PQRS	Telefónico	Presencial y PBX	Total, orientaciones
<b>Enero</b>	886	1.507	2.393	5.518	1.148	6.666
<b>Febrero</b>	759	1.801	2.560	4.975	1.156	6.131
<b>Marzo</b>	1.007	1.803	2.810	4.976	1.068	6.044
<b>Abril</b>	668	1.766	2.546	4.814	1.012	5.826
<b>Mayo</b>	725	1.928	2.680	5.158	1.233	6.391
<b>Junio</b>	947	1.543	2.219	4.569	1.095	5.664
<b>Julio</b>	1.023	2.062	3.085	5.701	1.406	7.107
<b>Agosto</b>	1.064	1.810	2.874	5.214	1.235	6.449
<b>Septiembre</b>	1.250	1.709	2.959	5.579	1.196	6.775
<b>TOTAL</b>	<b>8.329</b>	<b>15.929</b>	<b>24.126</b>	<b>46.504</b>	<b>10.549</b>	<b>57.053</b>

Fuente: Base de datos del SGD – CRM ADRES 1° de enero 1 al 30 de septiembre 2019



Fuente: Base de datos del SGD – CRM ADRES 1° de enero 1 al 30 de septiembre 2019

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

Modalidad Derecho de Petición	III Trimestre 2019	%
Petición de Interés Particular	6.034	67,66%
Petición Entre Autoridades	817	9,16%
Recursos de reposición	416	4,66%
Embargos	314	3,52%
Consulta Base de Datos	309	3,46%
No Competencia	303	3,40%
Demandas	261	2,93%
Conciliaciones	241	2,70%
Petición de Interés General	160	1,79%
Solicitud de Información	30	0,34%
Reclamo en Materia de datos	22	0,25%
Consulta	7	0,08%
Petición De Informes por los Congresistas	4	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>8.918</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del SGD – CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre 2019

Para este trimestre el 67,66% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de *petición de interés particular*, la cual presenta una disminución del 21% comparada con el II trimestre de 2019.

Las peticiones clasificadas como "*Entre Autoridades*" se mantienen como la segunda modalidad de derecho de petición que más se radicaron en este período en la entidad, representando el 9,16% del total e PQRSD radicadas. Pero comparando los períodos anteriores, se presenta una disminución considerable, en gran medida por que las resoluciones remitidas por la Supersalud, ya no se registran como PQRSD.

De igual manera se presentó un incremento en las peticiones que se trasladan por competencia a otras entidades.

Modalidad Derecho de Petición	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	6.651	6.033	6034
Petición Entre Autoridades	524	413	817
Consulta Base de Datos	214	360	309
Solicitud de Información	218	19	30
No Competencia	127	203	303
Petición de Interés General	23	82	160
Petición De Informes Por Los Congresistas	5	2	4
Felicitación	1	0	0
Conciliaciones	0	0	241
Demandas	0	258	261
Embargos	0	203	314
Reclamo en Materia de datos	0	0	22
Recurso de reposición	0	4	416
Consulta	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>7.763</b>	<b>7.577</b>	<b>8.918</b>

Fuente: Base de datos del SGD – CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre 2019

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 56% corresponden a derechos de petición presentados por Persona Jurídica y el 44% Persona Natural.

#### 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.

Temas PQRSD
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU A
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU A
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS
SOLICITUD VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS
INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA
INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA - INFORMACIÓN DEL PROCESO
INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCION 2199 DEL 2013
OTROS RECAUDOS
TEMAS CONTRATO 080

#### 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, PQRSD radicadas en la Entidad III trimestre de 2019: 8.918
- ✓ Tramitadas en términos 5.832
- ✓ Tramitadas fuera de términos 1.165
- ✓ Adjudicadas sin trámite y con términos vencidos 862
- ✓ Activas dentro de términos 1.059
- ✓ El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD atendidas fue de 9.83 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.

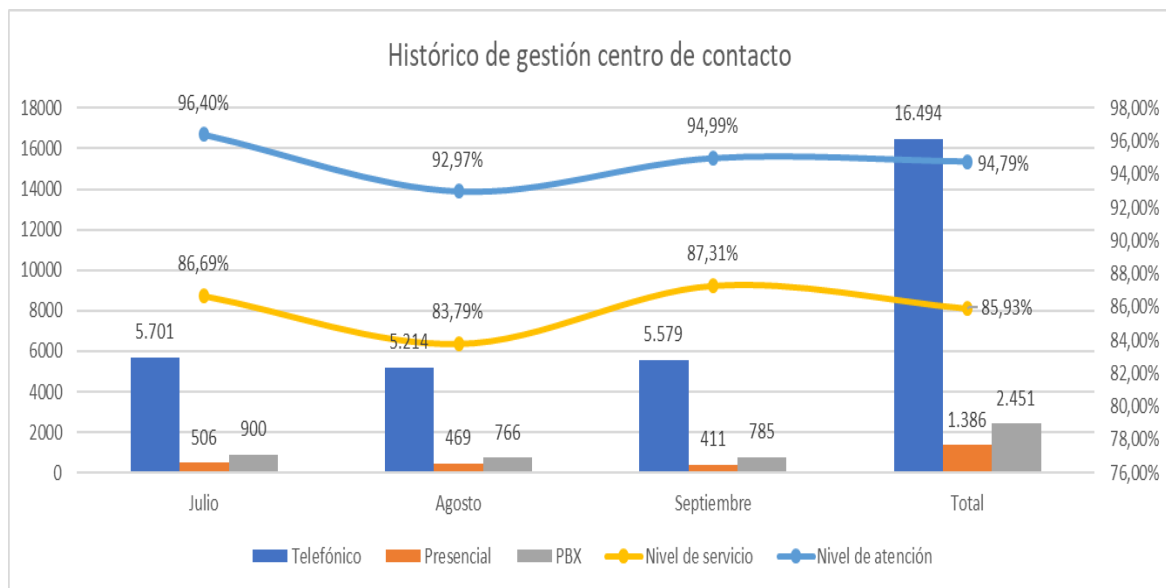


## 6. Orientación y Asesoría Canal Telefónico y Presencial:

La Adres a través de Colombia Compra Eficiente, Tienda Virtual, tiene contratado el canal de atención telefónica y presencial, por medio del cual se brinda orientación y asesoría a los usuarios y ciudadanos en general.

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:



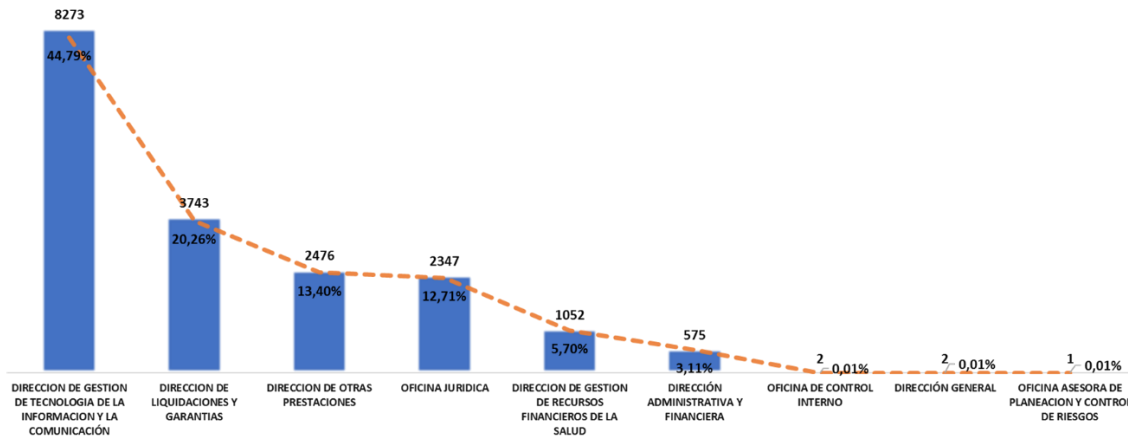
Durante la gestión del tercer trimestre del año 2019 la ADRES a través del centro de contacto realizó las siguientes interacciones:

MES	Telefónico	Presencial	PBX	Total	Nivel de servicio	Nivel de atención
<b>Julio</b>	5.701	506	900	7.107	86,69%	96,40%
<b>Agosto</b>	5.214	469	766	6.449	83,79%	92,97%
<b>Septiembre</b>	5.579	411	785	6.775	87,31%	94,99%
<b>Total</b>	<b>16.494</b>	<b>1.386</b>	<b>2.451</b>	<b>20.331</b>	<b>85,93%</b>	<b>94,79%</b>

Durante la gestión del tercer semestre del año 2019 la ADRES ha realizado 20.331 orientaciones por todos los canales dispuestos por la entidad.



De estos registros el 6,78% corresponden a llamadas no gestionables (llamada equivocada, llamada caída, llamada muda) y el 93,22% son orientaciones gestionadas.



De las orientaciones brindadas por la ADRES en este trimestre se muestra las dependencias que más atenciones brindadas realizaron los ciudadanos. Con una participación del 44,46% y (8.273) orientaciones, corresponde a la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información y la Comunicación, seguida de la Dirección de Liquidaciones y Garantías con el 20,26% (3.743) orientaciones y en tercer lugar la Dirección de otras Prestaciones con el 13,40% (2.476) Orientaciones.

Los ciudadanos ubicados en la ciudad de Santafé de Bogotá D.C, son los que más contactan a la ADRES con 27,46% y 5.190 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 12,00% con 2.268 interacciones, en tercer lugar el valle del cauca con una participación del 7,75% con 1465 interacciones y el departamento con menos participación fue Vaupés con 1 consulta teniendo como participación el 0,01%.

## 7. Encuestas de Satisfacción y percepción página web.

La Adres tiene dispuesto para sus usuarios cuatro encuestas, 3 de satisfacción y una de percepción, en donde se evalúa la prestación del servicio brindado por los diferentes canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) y percepción del Portal web, 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 satisfechos, detectar áreas de mejora concretas, entre otras.

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.

Consolidada la información se concluye que del total de 1.386 usuarios atendidos, 355 ciudadanos diligenciaron la encuesta, la cual es realizada de manera voluntaria.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

ENCUESTA DE SATISFACCION CANAL PRESENCIAL JULIO - AGOSTO 2019		
Cual de los siguientes temas fue el motivo de su consulta ... ?	198	BDOA
	16	REPORTE GASTOS MEDICOS
	86	TRAMITE DEVOLUCION-REX
	55	PRESENTACION O ESTADO DE RECLAMACIONES
La respuesta suministrada fue...?	95	ACORDE A LA SOLICITUD
	56	CLARA
	1	INSUFICIENTE
	0	CONFUSA
El trato recibido por el funcionario fue..?	118	EXCELENTE
	30	BUENO
	0	REGULAR
	0	MALO
El tiempo de ser atendido fue..?	123	EXCELENTE
	23	BUENO
	0	REGULAR
	0	MALO

La **Encuesta de Satisfacción del formulario web** fue diligenciada por 441 usuarios obteniendo los siguientes resultados.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPUESTAS A PQRS D ADRES FORMULARIO WEB				
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO	TOTAL, RESPUESTAS
1. ¿La respuesta que recibió fue clara?	250	48	142	<b>440</b>
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	231	56	152	<b>439</b>
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	239	75	127	<b>441</b>
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	264	66	110	<b>440</b>
<b>Total general</b>	<b>984</b>	<b>245</b>	<b>531</b>	<b>1.760</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>55,91%</b>	<b>13,92%</b>	<b>30,17%</b>	<b>100%</b>

Fuente CRM ADRES 2019

La **encuesta de satisfacción del canal telefónico** Los resultados por el canal telefónico de la encuesta de satisfacción, arrojan que durante el 2019 la encuesta ha sido diligenciada por 1.300 ciudadanos, quienes frente a la pregunta "oportunidad en la atención del canal" el 89,05% de los ciudadanos tienen una satisfacción positiva de este; frente a la pregunta "La información fue clara y satisfecha" el 88,17% de los ciudadanos se encuentran satisfechos mientras que el 10,83% no tiene la misma satisfacción, esto debido a que aunque se dio respuesta a la solicitud, la respuesta depende de otra entidad, como es el caso de las consultas de la BDOA en donde es la EPS quien debe subsanar las inconsistencias registradas en el reporte de la página web.

**Encuesta de percepción Portal WEB** : Para conocer la percepción de los ciudadanos que utilizan la página web de la ADRES con acceso a internet (ciudadanos usuarios, grupos de interés y para los servidores públicos y colaboradores de la ADRES), se puso a disposición un link donde los usuarios pueden manifestar sus recomendaciones o sugerencias frente a la calidad y contenidos de la información de la página, al igual que calificar algunos servicios como son acceso a la información, facilidad del portal para la navegación y utilidad de la información publicada.

Desde que se implementó la encuesta en la página web (4 de septiembre de 2018) a la fecha, la encuesta ha sido diligenciada por 281 ciudadanos, con los siguientes resultados:

1. El 50% de los usuarios y/o ciudadanos ingresan todos los días a la página web, 18,9% semanal y el 31,3% mensual.
2. Frente a la pregunta ¿Qué tipo de información consulta en nuestra página web, los usuarios respondieron:

Sobre trámites y servicios	126
Datos Abiertos	79
BDA	25
Información institucional de la ADRES	55
Datos de contacto y ubicación de nuestra sede	32
Aplicativos misionales de la ADRES	39
Normatividad	34
Giro directo	2
ECAT pagos glosas paquetes	1
Otras prestaciones Reclamaciones Personas Jurídicas	1

3. El 43% de los usuarios manifiestan que la información publicada por la entidad en la página web es importante.
4. Frente a la pregunta ¿Considera que la calidad y claridad de la información? El 41% considera que es buena.
5. A la pregunta ¿Qué otro tipo de información le gustaría que se incluyera en el sitio web de la ADRES? los usuarios respondieron:

Acceso desde el celular, no se deja consultar el estado de afiliación
Actualización de pagina
Conciliaciones con las cuentas ECAT-SOAT
Consulta de régimen de excepción
Datos de pensiones, más sobre la salud y sobre las empresas laboradas
Debería existir información condensada en Infografías, Vídeos Cortos e Imágenes con datos y cifras concretas.
Dirección de los prestadores de servicios médicos EPS, IPS, ESE.
Dirección y teléfono de los afiliados

Donde se pueda consultar el radicado para la consulta de incapacidades brindadas por la entidad a otras empresas.
El diseño de la página no es claro
Enlace de consultas a reclamaciones
Fecha de nacimiento en el módulo de consulta de afiliados BDUA
Información de eventos y estudios relacionados con el fenómeno de corrupción en el sector.
Información detallada paso a paso de lo que se debe hacer para iniciar procesos como radicación de recobros NO PBS
Información para víctimas del conflicto
La consulta básica de afiliados a BDEX
La información de ejecución de recursos ingresos y gastos mes a mes, al nivel de detalle.
Información que se encuentra en RUAF
La página no es amigable, llevo más de un mes tratando de ingresar al módulo devoluciones y no ha sido posible
Los pagos que hacen por medicamentos y tutelas las EPS a las IPS
más precisión en la presentación de reclamaciones por SOAT. (Auditoria) ya que el nivel de glosas que arroja cada paquete es demasiado alto, siendo este un factor que coadyuva a la crisis del sector
No aparece en la página el nuevo modelo de la presentación de las reclamaciones, a pesar de que se notificó a partir del 1 de nov del 2018. se haría en forma digital
Normatividad incompleta
Portal poco accesible
Publicar los históricos períodos compensado-antecedentes con la entrada en vigencia del Decreto 4023 de 2013
Que la pagina sea más veloz.
Que la pagina esté disponible 7/24
Se repite muchas veces el código numérico, y no deja ingresar para la consulta de afiliación de una EPS

Los resultados de las encuestas ha permitido a la entidad mejorar la accesibilidad y calidad de la información presentada por los diferentes canales de atención; desarrollar nuevas herramientas para agilidad en los trámites y servicios; fortalecer las competencias en servicio al ciudadano de los funcionarios que se encuentran de cara al ciudadano; y generar estrategias de comunicación a través de la página web.

## 8. Conclusiones

- Es importante socializar a los usuarios y grupos de interés por los diferentes canales dispuestos por la entidad, las competencias de la ADRES frente al reporte generado en la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA). La mayoría de las solicitudes realizadas sobre el resultado de este reporte, pueden estar relacionadas con el desconocimiento de los usuarios y afiliados sobre la responsabilidad de la calidad y

reporte oportuno a la BDUA es responsabilidad de las EPS. Esto también influye para que los usuarios tengan que desplazarse al punto de atención presencial de la ADRES, generando cargas y gastos innecesarios para el ciudadano y afectando la continuidad en la prestación de los servicios de salud de los usuarios.

- Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión del Talento Humano vienen realizando capacitaciones a los servidores y colaboradores de la Adres, frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en términos 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 conformidad con lo establecido en la Resolución 668 de 2018. Se ha reiterado en estas capacitaciones la responsabilidad disciplinaria que tienen los servidores públicos frente a la desatención de las PQRSD asignadas para el respectivo trámite. De igual manera se ha brindado capacitación en el adecuado uso de la herramienta del CRM y SGD.
- Con el fin de contar con una sola herramienta de gestión de PQRSD radicadas en la entidad, desde el mes de febrero de 2019 entró en operación el Sistema de Gestión de PQRSD- CRM, el cual viene siendo implementado por etapas, faltando solamente el proceso de radicación de PQRSD que ingresan por el canal de correspondencia física. Se tiene previsto que este desarrollo se encuentre disponible a partir del 2020.
- Por lo anterior, mientras se implementa al 100% 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.
- Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y percepción, nos impulsan a seguir mejorando la calidad y claridad de la información entregada a los ciudadanos, al igual que al mejoramiento de las herramientas dispuestas para interactuar con nuestros grupos e interés.
- Con el fin de conocer la satisfacción del servicio y el tiempo de atención por el canal presencial, la ADRES viene desarrollando en el Sistema de gestión de PQRSD CRM, la herramienta que permita, bajo los principios de la política de cero papel, medir los tiempos de atención y la satisfacción del servicio brindado.
- Frente a los resultados de la encuesta de satisfacción del formulario web, se vienen realizando acciones dirigidas a los funcionarios para el mejoramiento de la calidad de las respuestas y oportunidad en el trámite de las PQRSD en los siguientes temas:
  - Normatividad términos de Ley para el trámite oportuno de las PQRSD.
  - Lenguaje Claro en las comunicaciones que emite la entidad.
  - Inducción sobre las funciones asignadas a la entidad mediante decreto 1429 de 2017.
  - Código de Integridad

- Actualización normativa del SGSSS.
- Protocolos de Atención.

Es importante resaltar que los 57.053 usuarios atendidos a través del canal presencial y Centro de Contacto, a los cuales se les ha brindado orientación y asesoría, son PQRSD que se dejaron de recibir en la entidad, ahorrando costos y recursos para su gestión.

ADRES continuará fortaleciendo la gestión y trámite de las PQRSD, 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

## **Dirección Administrativa y Financiera**

Atención al Ciudadano

ADRES

Septiembre 10 de 2019