

**INFORME DE GESTIÓN PQRSD
IV TRIMESTRE 2023**

ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN SALUD – ADRES-

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Bogotá D.C., Diciembre de 2023

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 octubre al 31 de diciembre 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 16.822 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA IV TRIMESTRE 2023	EN TERMINOS	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1.076	4.307	447	171	6.001
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	451	1.869	363	220	2.903
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	222	2.338	42		2.602
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	76	2.266	8	4	2.354
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	732	950	329	185	2.196
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	79	502	60		641
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	80		1	83
DIRECCIÓN GENERAL	9	27	2		38
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	-	1	1	2	4
Total general	2.647	12.340	1.252	583	16.822

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2023

Para el IV trimestre, se observa un incremento en las PQRSD radicadas frente al trimestre anterior pasando de 13.956 a 16.822, que corresponden a derechos de petición asignados a la Oficina Asesora Jurídica, en temas relacionados con los actos administrativos de cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT. Estas personas, que aparecen en mora con ADRES, están recibiendo notificaciones a través de la Central de Inversiones S.A. (CISA) para que se pongan al día con nuestra entidad. Esto deriva en peticiones de información, recursos de reposición y solicitudes de acuerdos de pago.

Frente al total de PQRSD recibidas en el período para la Dirección de Liquidaciones y Garantías corresponden a peticiones relacionadas con verificación de periodos compensados; Devolución de aportes realizados a EPS; certificación de aportes realizados a ADRES por BDEX, entre otras.

En tercer lugar, de PQRSD recibidas en el período, se encuentra la DGTIC en temas relacionados con: Inconsistencias en glosa; Solicita gestión de novedades y traslados – BDU A; Gestión régimen de excepción – BDEX; Actualización datos del afiliado en RNEC; Solicitud de información afiliados - datos laborales - histórico de afiliación al SGSSS y dirección notificación; Solicita corrección estado afiliado fallecido.

Respecto a las peticiones tramitada por la Dirección Administrativa y Financiera, que corresponden a solicitudes de primer nivel, se resaltan los siguientes temas:

TEMA
TRASLADO POR COMPETENCIA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDU A
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2023

Temas más consultados

El 61.18% del total de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a los siguientes temas caracterizados y clasificados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO:

TEMA	TOTAL PQRS
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	2.794
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	1.261
TRASLADO POR COMPETENCIA	911
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	595
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	551
CONTRIBUCION SOLIDARIA	521
EMBARGOS	351
ACUERDOS DE PAGO	332
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	325
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	229
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	224
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	191
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRS FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	190
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	188
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	164
NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION	158
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	142
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	110
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	87
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	72
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	68
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	67
EXCEPCIONES ARGUMENTOS CONTRA EL MANDAMIENTO DE PAGO	64
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	58
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN	47
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	46
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	45
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	44
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO	43
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	43
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	42
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SI	39
RESPUESTAS A COMUNICACIONES GENERAL	36
SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	36
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	35
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MÓDULO REX	35
OPERACIONES RECÍPROCAS	33
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	33
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	30
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	27
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	25

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2023

Oportunidad respuesta PQRS ADRES

Consolidada la información del indicador de oportunidad en la gestión de la PQRS durante el 2023, observamos que para el IV trimestre, el promedio en la gestión se mantiene en un 87%.



Fuente: Eureka ADRES 2023

Para este período se tiene que del total de PQRS radicadas el 3.47% se encuentran vencidas sin gestión; el 7,44% fueron tramitada fuera de términos; el 15.74% en términos para responder y fueron tramitadas en términos de ley el 73.36%.

Frente a estos resultados, es importante resaltar que tal como lo dispone la norma, la Dirección Administrativa y Financiera desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias y realiza un permanente acompañamiento a todas las dependencias, en especial en aquellas en las que se evidencia el incumplimiento

en la gestión oportuna de las PQRSD y uso inadecuado de las herramientas que provee la entidad (ORFEO) para el trámite y gestión de las peticiones.

Desde atención al ciudadano se han hecho esfuerzos para capacitarlos en la correcta gestión de las PQRSD en Orfeo y son los funcionarios los responsables de hacer uso adecuado de la herramienta y adelantar el procedimiento correspondiente para el cierre y archivo en el sistema, una vez resuelta la petición.

Por lo anterior, la DAF ha generado acciones y designado recurso humano, el cual permanentemente reporta a las directivas el estado de la gestión en cada dependencia y se elaboran planes de mejora para subsanar los hallazgos y continuará desarrollando acciones de sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad para que las comunicaciones sean atendidas de acuerdo con las condiciones específicas de cada petición, ajustadas a las normas y de acuerdo con el uso del sistema ORFEO. Es por ello por lo que dentro del plan de acción 2024, se encuentra contemplado adelantar las siguientes actividades: “Capacitar a servidores y colaboradores en la actualización del módulo de PQRSD-ORFEO”; “Elaborar informes cómo vamos en gestión de PQRSD”; “Generar reportes semanales gestión de PQRSD socializar resultados” y Socializar información de Servicio al Ciudadano a los funcionarios de la entidad” entre otros. Estas actividades serán incluidas en la herramienta Eureka de la entidad.

Se reitera que es responsabilidad de los directores y jefes de oficina, realizar seguimiento a la gestión de las peticiones en cada una de sus áreas y a los servidores y colaboradores asignados para realizar esta gestión, de conformidad con los informes y reportes periódicos remitidos.

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). El total de PQRSD corresponden a derechos de petición de interés particular y no se recibieron en el período denuncias por actos de corrupción.

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, el cual representó el canal preferido por los usuarios en un 71.9%.

CANAL DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo Electronico	4.063	4.519	3.521	12.103
Página web	1.634	1.562	982	4.178
Entrega personal	222	189	130	541
Total general	5.919	6.270	4.633	16.822

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2023

Consolidado el 2023, encontramos que la entidad recibió un total de 57.153 PQRSD de las cuales el 77.7% fueron tramitadas en términos y el 4.6% se encuentran en términos y por vencer (menor de tres días) para responder.

DEPENDENCIA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	935	141	12.067	2.761	171	16.075
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	384	67	8.129	2.794	264	11.638
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	220	2	10.070	579	-	10.871
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	64	12	8.522	47	4	8.649
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	634	98	2.479	2.976	228	6.415
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	71	8	2.792	249	-	3.120
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	-	255	4	1	262
DIRECCIÓN GENERAL	8	1	90	13	-	112
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	-	-	6	3	2	11
Total general	2.318	329	44.410	9.426	670	57.153

Atención primer nivel:

La atención de primer nivel de las PQRSD radicadas en la entidad, que corresponden a temas de atención directa, son gestionadas por la Dirección Administrativa y Financiera, que para este período corresponden a un total de 2.354 peticiones, de las cuales el 36.7% corresponden a traslados por competencia.

Entre las PQRSD de primer nivel, se tramitaron 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, Contribución Solidaria y cobro coactivo por accidentes de tránsito.

A través del canal telefónico y canal presencial, la entidad atendió en el IV trimestre un total de 19.549 usuarios, y en lo corrido del año 2023, se registraron un total de 75.684 interacciones, así:

Canal	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Telefono	5.375	6.342	7.318	5.923	6.090	5.635	5.528	5.641	6.271	6.315	6.992	5.485	72.915
Presencial	228	266	239	189	243	240	215	199	200	247	258	245	2769
Total	5.603	6.608	7.557	6.112	6.333	5.875	5.743	5.840	6.471	6.562	7.250	5.730	75.684

Fuente: Base de datos CRM ADRES IV Trimestre 2023

Para este trimestre se observa un incremento en el número de atenciones en ambos canales pasando de 18.054 a 19.542. No obstante, y dado el incremento en más de 1.000 atenciones, se puede decir que se mantienen un comportamiento normal respecto al trimestre anterior.

TOTAL USUARIOS ATENDIDOS POR EL CANAL TELEFÓNICO Y PRESENCIAL 2023	
I TRIMESTRE	19.768
II TRIMESTRE	18.320
III TRIMESTRE	18.054
IV TRIMESTRE	19.542
TOTAL	75.684

Los motivos principales de consulta fueron las siguientes:

Los temas más consultados a través del Centro de Contacto corresponden a temas relacionados con el cobro coactivo por parte de la Entidad Externa CISA, para lo cual y dado el alto volumen de llamadas recibidas por este tema, la entidad publicó en el portal web un aviso informando sobre este proceso. Igualmente se dispuso de un audio en el IVR de la línea gratuita nacional explicando a los usuarios sobre como consultar el valor de la obligación:



NO TENER SOAT ES UN MAL NEGOCIO

ADRES informa que está realizando el proceso de cobro coactivo a través de la Central de Inversiones S.A. (CISA) a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT. Estas personas, que aparecen en mora con ADRES, están recibiendo notificaciones vía telefónica para que se pongan al día con nuestra entidad. Puede consultar el valor capital de su obligación en nuestra página web:

WWW.ADRES.GOV.CO

Otros temas de consulta corresponden al estado de afiliación BDUA, Gestión de Novedades y traslados, estado de trámite auditoría persona natural, embargos, Contribución Solidaria, Gestión régimen de excepción BDEX, Como realizar aportes por REX e Información sobre Cobro prestaciones económicas.

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:

- ❖ **Encuesta de satisfacción Canal Presencial:** Medir la satisfacción de usuario atendido frente a la oportunidad, calidez y claridad en la orientación.
- ❖ **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:
- ❖ **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 Calidad y oportunidad en las respuestas a las PQRSD ADRES:** Mide la satisfacción de los usuarios frente a la respuesta recibida a su PQRSD.

Encuesta de Satisfacción Canal Presencial: Durante el cuarto trimestre, los ciudadanos que diligenciaron la encuesta por el canal presencial manifestaron que la respuesta dada fue clara y que el trato recibido fue excelente. Para este período, se atendieron por el canal presencial 699 usuarios y 481 respondieron la encuesta, es decir el 69 % de los usuarios atendidos. Para este trimestre no se evidencia atención a población vulnerable.

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

Desde el grupo de Atención al ciudadano se dispuso 3 puestos de trabajo con el fin de apoyar la gestión de radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite. igualmente, se habilitaron dos puestos de trabajo para notificaciones judiciales con el objetivo de brindar acompañamiento en el proceso de cobro coactivo. De este proceso podemos resaltar que los usuarios obtienen información veraz, precisa y clara en la gestión de sus peticiones disminuyendo así la generación de nuevas PQRSD en todos los canales disponibles.

Las atenciones brindadas por parte del personal de Dirección de Otras relacionadas con la radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite en el cuarto trimestre corresponden a un total de 137 ciudadanos y fueron encuestados 64 es decir el 47 % de los ciudadanos que aplicaron la encuesta.

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 continúa la poca evaluación de los usuarios que acceden al portal web por lo que se reitera la necesidad de fomentar su diligenciamiento a través de información publicada en la página web,

Los 7 usuarios que diligenciaron la encuesta, 4 mujeres y 3 hombres manifestaron lo siguiente:

- Que funcione la consulta de EPS No funciona la pregunta de seguridad o los hologramas, ninguno da la consulta
- La navegación por teclado se pierde.
- Tiene enlaces repetidos en diferentes secciones
- Enlaces a redes sociales no tienen nombre de la ADRES

PREGUNTA	Importante	Muy importante	Nada importante
La publicación de información por parte de la ADRES, le parece:	3	3	1

PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo califica el diseño y la calidad de los contenidos del nuevo sitio web?	3	1	1	2

PREGUNTA	Si	No
¿Encontró la información que buscaba?	2	5

Durante lo corrido del 2023, la encuesta fue diligenciada por un total de 30 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 y su percepción sobre el servicio prestado es muy importante para mejorar nuestra gestión. El usuario selecciona la opción que considera pertinente de acuerdo con el enunciado.

Para este período, el trámite más consultado fue “Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes”; “Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS”; Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios; y “Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados al régimen especial y exceptuados”.

La encuesta fue diligenciada por un total de 44 usuarios, en donde se resaltan los siguientes resultados:

¿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?

Algunas veces (Lenguaje medianamente complejo)	7
No (Lenguaje complejo)	12
Sí (Sencillo y de fácil interpretación)	25

¿La información encontrada en la página web fue útil?

Algunas veces	17
No	9
Sí	18

¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?

No	14
Si	30

Igualmente manifiestan en que podemos mejora los tramites así:

- 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;
- Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;
- Que sea electrónico o totalmente en línea;

Encuesta de Calidad y oportunidad en las respuestas a las PQRSD ADRES:

Para este período un total de 56 usuarios diligenciaron la encuesta, entre lo que se destaca lo siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPUESTA A PQRSD ADRES FORMULARIO WEB IV TRIMESTRE DEL 2023			
PREGUNTA	SI	NO	PARCIALMENTE
¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	20	24	10
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	27	29	0
¿La respuesta que recibió fue clara?	23	22	12
¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	25	31	0

Es importante resaltar que, para mejorar la calidad de las respuestas dadas a los usuarios, esta dirección adelanto con el apoyo del DNP un taller presencial para brindar a los funcionarios estrategias para dar respuesta en un lenguaje claro y oportuno a las PQRSD, desafortunadamente de un total de 45 servidores públicos invitados, solamente asistieron 12. Esta estrategia permite fortalecer las competencias de los servidores, pues entrega herramientas para construir respuestas oportunas y en lenguaje claro y nos sensibiliza para dar cumplimiento a la normatividad sobre los términos de ley para responder.

CONCLUSIONES:

- 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 a través de los canales dispuestos por la entidad.
- Se continuará brindando orientación y apoyo a las dependencias en la gestión oportuna de las PQRSD y la socialización de información relevante que oriente a los servidores públicos y colaboradores sobre los deberes en la atención oportuna de las peticiones, la calidad de sus respuestas en un lenguaje claro y en la apropiación de nuestros valores y principios.
- La Dirección Administrativa y Financiera continuará informado a los jefes y directores sobre el estado de la gestión de las PQRSD en sus dependencias y les remitirá el presente informe con el fin socializar los resultados, destacando la importancia del seguimiento que ellos realizan para el mejoramiento de los indicadores.
- Frente a los resultados de las encuestas, se solicitará a la oficina de comunicaciones, promover a través del portal WEB el diligenciamiento de las encuestas de percepción y satisfacción dispuestas para que los usuarios nos califiquen y poder obtener mayor información que nos permita atender los requerimientos y generar mejoras frente a los resultados obtenidos en el acceso a los tramites y servicios que brinda la entidad.

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.
- Se solicita a los directores y jefes de oficina la importancia de informar al Proceso de Atención al Ciudadano, sobre nueva normatividad que involucre a los grupos de valor y usuarios de la ADRES y que puedan generar un impacto en el incremento de PQRSD recibidas por los canales dispuestos por la entidad.
- Se recomienda a los directores y jefes de oficina, instruir a los servidores públicos de sus dependencias que asistan a las capacitaciones que han sido convocados.
- 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.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ADRES

Enero 2024

