ADRES

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS INTERÉS

Canales de Atención

Agosto 2024

Introducción

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

Este documento es una apuesta por la construcción de confianza pública, entendida como una forma de relacionamiento entre los diferentes actores de la institucionalidad pública y la sociedad (ciudadanías, entidades públicas o mixtas y academia, entre otros) que busca equilibrar las necesidades y expectativas ciudadanas frente a las responsabilidades públicas. En este sentido, la adopción del enfoque de Estado abierto exige a las entidades públicas como lo es la ADRES, saber quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y qué necesitan para que puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Estado, con ello se busca garantizar sus derechos, así como la interacción con las entidades para acceder a información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana.

Es así como esta caracterización se convierte en el punto de partida, al igual que un insumo fundamental y transversal para cualquier escenario de relacionamiento del ciudadano con el Estado y, por tanto, a las políticas públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas, integridad, transparencia y acceso a información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano.

Este documento de caracterización de ciudadanías y grupos de valor cuenta con siete numerales, en los cuales se describe, quienes somos, su alcance, los objetivos que se pretenden alcanzar con la caracterización, las variables contempladas en la caracterización y sus resultados, y la descripción de nuestros grupos de valor.

Para la presente caracterización se tomaron variables geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento y relacionales, así como experiencias implementadas por la entidad, con el fin de que se unificar y caracterizar aspectos claves en torno de la ciudadanía y grupos de valor.

Presentación de la Entidad

¿Qué es la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud?

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –ADRES-es la entidad del Estado que gestiona y protege el adecuado uso de los dineros que soportan la prestación de los servicios de salud, así como de los pagos, giros y transferencias que se debe realizar a los diferentes agentes que intervienen en el mismo sistema.

Igualmente, administra la Base de Datos Única de Afiliados –BDUA- del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), que contiene información de los asegurados en los distintos regímenes: contributivo, subsidiado, excepción, especiales y entidades prestadoras de planes voluntarios de salud.

ADRES cuenta con una naturaleza especial asimilada a una empresa industrial y comercial del Estado, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio independiente, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social.

- **Misión**

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) es una entidad pública, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, creada para gestionar y administrar los recursos financieros del sistema de salud colombiano a través del recaudo, el reconocimiento y giro de los mismos con el propósito de soportar la prestación de los servicios de salud a los habitantes del territorio nacional, contribuyendo a la transparencia y sostenibilidad financiera y generando seguridad, confianza y certidumbre a los grupos de valor e interés.

- **Visión**

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), como entidad responsable de administrar los recursos financieros del sistema de salud, será reconocida en el 2033 por los grupos de valor e interés, como una entidad técnica del orden nacional que gestiona con oportunidad y eficacia el flujo de recursos que soporta la prestación de servicios a los habitantes del territorio nacional, generadora de información con valor para la toma de decisiones del sector, posicionándose como referente internacional de eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos de la salud.

- **Objetivos estratégicos**

Procesos estratégicos corresponde a las políticas sectoriales que como instrumento de gestión permiten orientar las acciones a partir de los objetivos y metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo. Los planteamientos estratégicos definidos por la entidad se encuentran concentrados en los siguientes 5 objetivos:

1. Fortalecer el desempeño institucional mediante el rediseño organizacional, la Gestión del Talento Humano y la Gestión del Conocimiento con el fin mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios y contribuir al cumplimiento de las metas, objetivos y misión de la entidad.

2. Optimizar las capacidades organizacionales dentro del marco de la arquitectura empresarial de la Entidad mediante la implementación de la transformación digital que permita modernizar la entidad, facilitar la prestación de los servicios a los grupos de valor y mejorar la transparencia y publicidad de la información para el seguimiento de los recursos de la salud.

3. Fortalecer las gestiones de presupuesto, relaciones interinstitucionales y pagos mediante la optimización de la estructura orgánica, la gestión de consecución de recursos, el desarrollo e implementación de validaciones y/o auditorías aleatorias, según corresponda, el giro oportuno y el seguimiento a los recursos con el fin de contribuir a la sostenibilidad, saneamiento y continuidad del sistema de salud con transparencia, integridad, eficiencia y eficacia.

4. Consolidar la gestión de riesgos de la entidad mediante la implementación de un modelo integral que permita la detección temprana de posibles eventos y el tratamiento de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. Posicionar a la ADRES frente a los grupos de valor y de interés con reconocimiento nacional y como referente internacional por su eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos de la salud, mediante el fortalecimiento y ampliación de instrumentos, medios y canales de participación y la producción de información con valor sobre el gasto en salud para la toma de decisiones del sector, que permita aumentar su confianza y credibilidad en la Entidad. Plan Estratégico Institucional ADRES 2023 - 2026.pdf

- **Cuáles son los Valores ADRES**

- **Portafolio de trámites y Otros procedimientos administrativos**

NOMBRE TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	USUARIOS	TIPO	EN LINEA?
Reconocimiento de prestaciones económicas a los afiliados a los regímenes especial y /o de excepción.	15 días.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción	Trámite	NO
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES.	10 días para el acto administrativo dedevolución.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción	Trámite	NO
Registro y modificación de cuentas bancarias para giro directo.	10 días hábiles.	Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS)	Trámite	NO

Solicitud compra de cartera.	1 Mes	Entidades Promotoras de Salud (EPS) o Cajas de Compensación Familiar (CCF).	Trámite	NO
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito a sus beneficiarios.	3 Meses.	Personas Naturales (indemnizaciones por muerte, gastos funerarios e Incapacidad permanente). Personas Jurídicas - IPS (servicios de salud).	Trámite	NO
Certificación de aportes en salud en los regímenes de excepción y especial.	Inmediata.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción.	Otro Procedimiento Administrativo OPA	SI
Estado de cuenta entidades territoriales.	Inmediata. Se publica extracto mensual de cuentas los primeros 15 días del mes.	Entidades Territoriales	Otro Procedimiento Administrativo OPA	SI

1. Alcance

El presente documento está dirigido a los interesados internos y externos que requieran información detalladas sobre los grupos de valor, características, usabilidad y otros datos de interés.

La Entidad adelanta la presente caracterización siguiendo los lineamientos definidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en su "Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados" para realizar la caracterización de usuarios institucional.

2. Objetivos de la Caracterización

La caracterización busca establecer las particularidades y preferencias de los grupos de valor y de interés con los cuales la Entidad interactúa a través de la utilización de los diferentes canales de atención disponibles con el fin de fortalecer y mejorar estos espacios de participación e interacción, así como la oferta de servicios de la Entidad. Se destacan los siguientes:

- *Caracterizar usuarios internos y externos de la ADRES para facilitar la planeación de acciones institucionales desde la segmentación e identificación de rasgos comunes, necesidades y expectativas.*
- *Identificar oportunidades de mejora en la recolección de información en los instrumentos empleados para ello.*
- *Facilitar la disponibilidad de datos de usuarios para la toma de decisiones en el diseño o mejora de los procesos y servicios institucionales, así como en la implementación de políticas de desempeño institucionales en el marco del MIPG.*

3. Niveles de servicio para la atención

La Gestión de solicitudes o requerimientos en ADRES, se encuentra establecida en el siguiente diagrama:

4. Metodología y priorización de variables

Una vez definiendo quienes somos "ADRES", la selección y clasificación de datos se realiza a partir de la información recolectada a través de:

- Definición del tipo de usuario y grupos de interés que acuden a la entidad para adelantar sus trámites y servicios y realizar peticiones.
- Información de afiliados en la Base Única de Afiliados (BDUA) y Base de Datos de Régimen Especial o exceptuado (BDEX).
- Usuarios de los aplicativos institucionales misionales.
- Encuestas de satisfacción que aplica la Entidad.
- Listados de participación ciudadana con los asistentes a sesiones de trabajo y reuniones realizadas en la entidad con entidad públicas, usuarios y grupos de interés.
- Base de Datos Sistema de Gestión de PQRSD

La información recolectada para adelantar la caracterización está contenida en las bases de datos de PQRSD, ORFEO y CRM del Centro de contacto de la entidad, en el período comprendido entre el 1 de julio del 2023 al 31 de julio del 2024.

5. Variables contempladas en la caracterización y resultados

La caracterización de los grupos de valor de la ADRES, parte de la necesidad de conocer la composición de los usuarios de los servicios de la entidad y sus atributos principales, para implementar acciones de mejora en la prestación de sus servicios. El informe permite determinar condiciones particulares de los grupos de valor, logrando de este modo identificar, ubicar y definir las características principales de nuestros usuarios, los cuales corresponden, en especial, a entidades públicas del orden nacional y territorial, IPS, EPS, Entes de Control, servidores públicos y ciudadanías.

Para la caracterización de usuarios y Grupos de Valor de la entidad, se seleccionaron las siguientes variables:

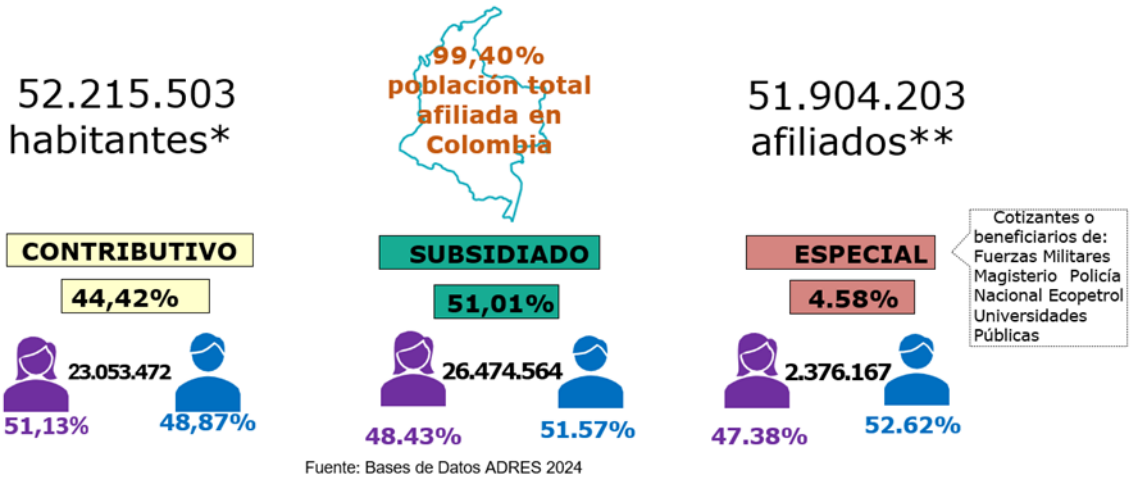
6.1 Demográficas: se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo; al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

Para esta caracterización se tuvo en cuenta el tipo y número de documento. Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad

- **Afiliación al Sistema General de Seguridad Social.**

Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

Los ciudadanos se encuentran afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) a través de los regímenes Contributivo, Subsidiado y Especial o de Excepción. Los afiliados y usuarios de servicios de salud son el público más amplio de la oferta de valor de la Entidad y del sector – la base para la garantía de derechos.



Tipo de variable: Demográfica Tipo de persona
Fuente: Base de datos ADRES- BDUA Total Habitantes Colombia 52.215.503

6.2. Intrínsecas

Uso y Acceso a canales: Acceso a canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso, corresponde a una variable intrínseca, la cual hace referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

Uso de canales: Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.

La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.

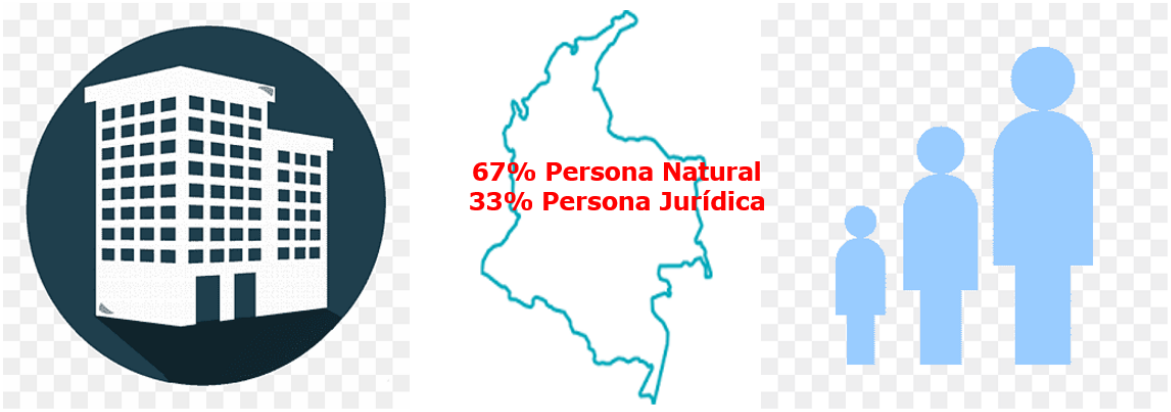
Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son: el Correo electrónico, Formulario Web y el canal de Correspondencia Física. El más utilizado por los usuarios es el correo electrónico, seguido por el canal virtual y finalmente correspondencia física.

Frente al uso de canales por parte de los usuarios para presentar sus derechos de petición a la entidad, estos resultados nos han permitido generar estrategias para que los usuarios hagan un mayor uso del Portal web de PQRSD, pues esta herramienta permite el registro de los derechos de petición de una manera ordenada y nos permiten capturar información relevante para esta caracterización.

MEDIO	TOTAL	%
Correo Electronico	54.337	69%
Página web	21.875	28%
Entrega personal	2.575	3%
TOTAL	**78.787**	**100%**

Fuente: Base de datos PQRD ORFEO 2024

De igual manera, se evidencia un predominio de la utilización de los canales de atención en la ADRES por personas naturales.



Tipo de variable: Intrínseca Tipo de persona
Fuente: Base de datos PQRD ORFEO 2024

- **Canal de correspondencia física, virtual y correo electrónico:**

Usuarios que realizaron derechos de petición en la entidad: Total, PQRSD junio 2023 a julio 2024: 78.787

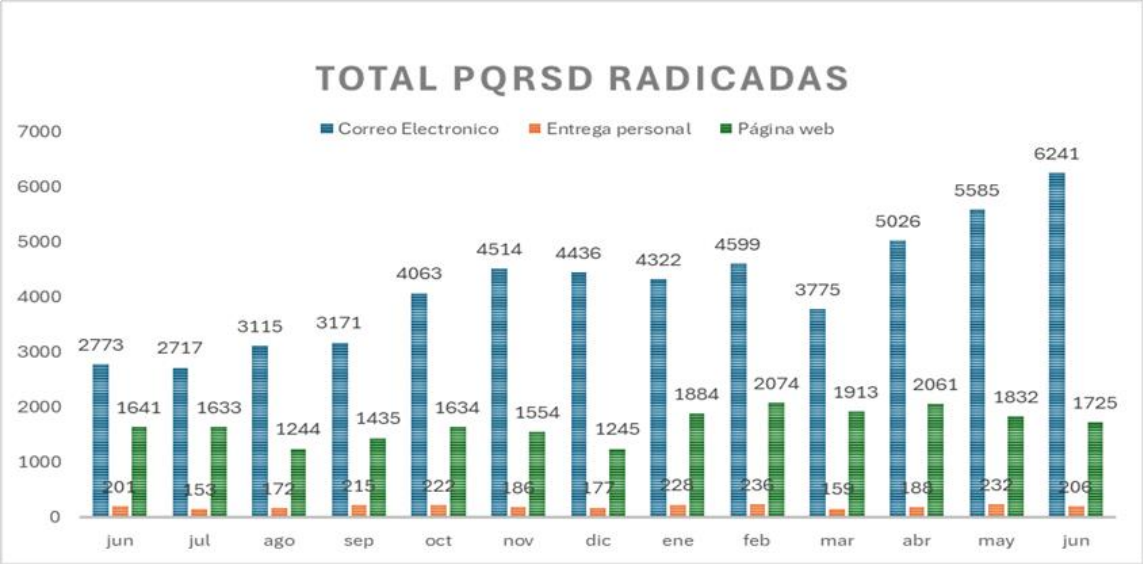
Comparando el total de derechos de petición recibidos en la entidad en el período 2022-2023, observamos que se presentó un incremento del 63% pasando de 48.381 a 78.787 en el período 2023-2024 causado principalmente por el alto número de peticiones recibidas como resultado del proceso adelantado por la Oficina Asesora Jurídica, frente a la expedición de más de 25 mil 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.

Otro de los temas que más influyeron en el incremento de peticiones radicadas en la entidad, corresponden a los asignados a la Dirección de Otras Prestaciones por *"Solicitud estado de cuenta ó información del estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personal natural".*

Importante también resaltar el incremento en las PQRSD asignadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en temas relacionados con *"Solicitud de*

verificación de periodos compensados; Solicitud información sobre incapacidades radicadas y Devolución de aportes".



Tipo de variable: Intrínseca Uso de canales Tipo de persona
Fuente: Base de datos PQRD ORFEO 2024

- **Temas más consultados a través de los diferentes canales de atención:**

Esta información corresponde a la variable del "Conocimiento", que da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. Ejemplo.

Los temas más consultados por los diferentes canales de atención corresponden a:

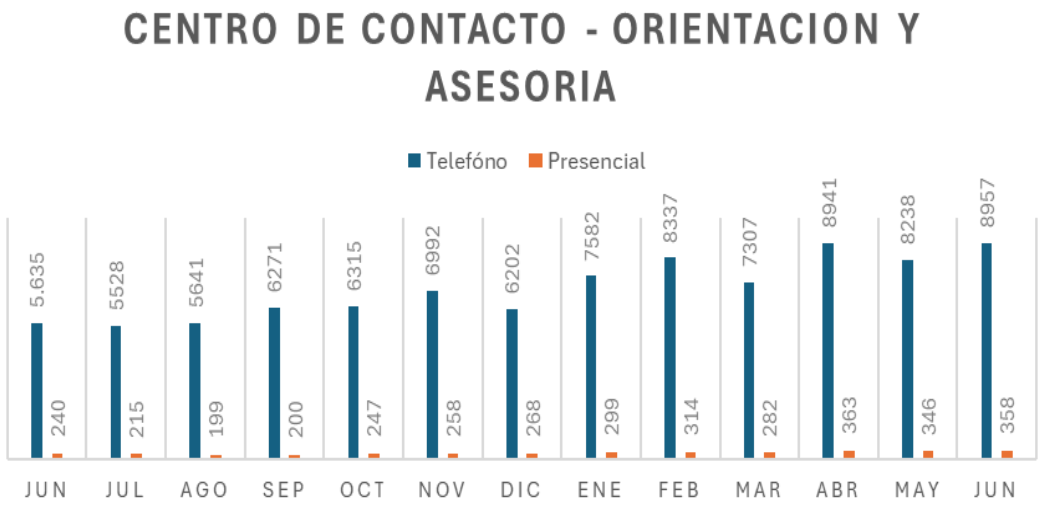
TEMA GENERAL
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA O INFORMACIÓN DEL PROCESO
TRASLADO POR COMPETENCIA
EMBARGOS
RESPUESTA DIRECTA
CONTRIBUCION SOLIDARIA
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC
ACUERDOS DE PAGO
INCONSISTENCIAS EN GLOSA
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL
NOTIFICACION DE RESOLUCION
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA

ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048

Tipo de variable: intrínseca de Conocimiento Tipo de persona
Fuente: Base de datos ORFEO 2024

- **Canal telefónico:**

Usuarios que contactaron a la entidad a través del Call Center en busca de orientación y asesoría 95.595



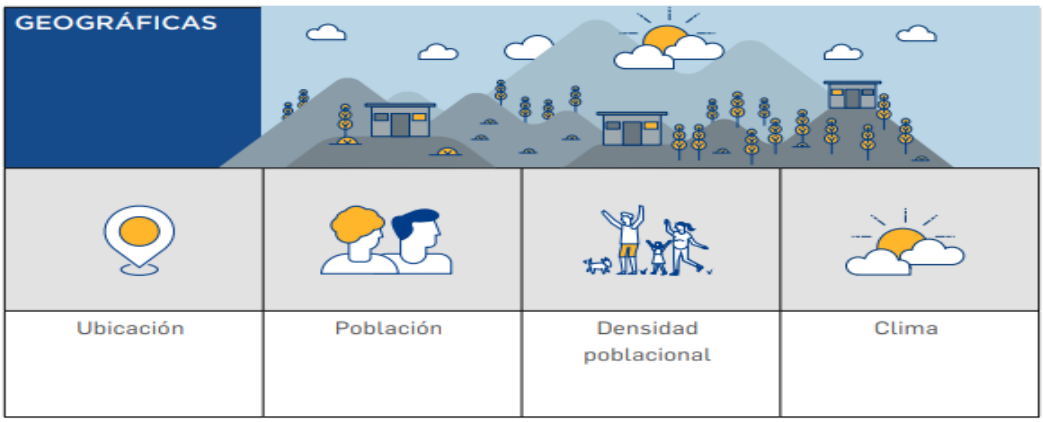
Tipo de variable: Intrínseca Tipo de persona. Fuente: Base de datos CRM CENTRO DE CONTACTO 2024

Los motivos principales de consulta realizadas a la entidad a través del Centro de Contacto fueron en 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:

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.

6.3 Geográficas:

Se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría.



- **Ubicación** Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten

a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, entro otros.

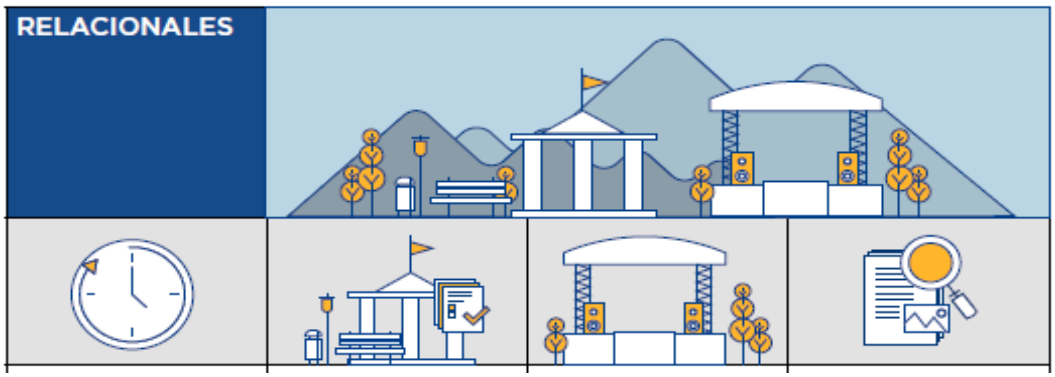
Del total de derechos de petición radicados en la entidad durante este período encontramos que Bogotá, es la ciudad de Bogotá desde donde más nos consultan los usuarios, seguido por los departamentos de Valle, Antioquia y Córdoba. Encontramos que el 67% corresponden a persona natural y el 33% a persona jurídica.

DEPARTAMENTO	TOTAL USUARIOS
BOGOTA D.C.	33.772
VALLE DEL CAUCA	5.800
ANTIOQUIA	5.158
CORDOBA	4.104
ATLANTICO	2.553
CESAR	2.319
SANTANDER	1.962
BOLIVAR	1.783
CUNDINAMARCA	1.597
MAGDALENA	1.536
SUCRE	1.445
NORTE DE SANTANDER	1.389
HUILA	1.175
TOLIMA	1.162
NARIÑO	1.124
CAUCA	1.062
CASANARE	964
BOYACA	828
RISARALDA	817
META	737
CALDAS	720
LA GUAJIRA	528
QUINDIO	379
PUTUMAYO	351
CAQUETA	244
CHOCO	198
ARAUCA	167
SAN ANDRES	87
GUAVIARE	79
GUAINIA	23
VICHADA	17
EL VALLE	16
VAUPES	2

Tipo de variable: Geográfica Tipo de persona. Fuente: Base de datos CRM CENTRO DE CONTACTO 2024

6.4 Relacionales

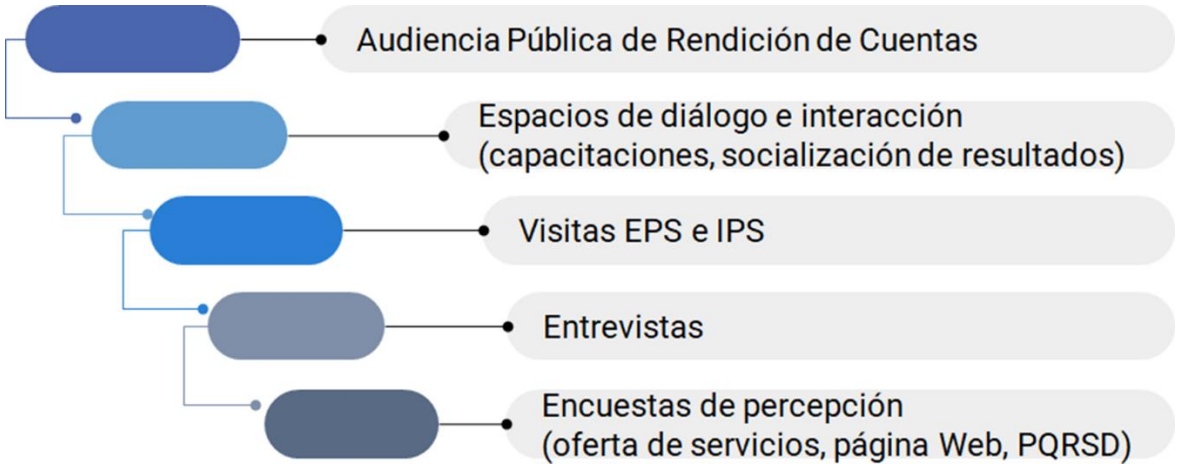
Se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Por ejemplo, las distintas formas o relaciones entre organizaciones, asociaciones o redes, la frecuencia o tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos.



- **Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**

El objetivo de incluir esta variable dentro de la caracterización de usuarios de la entidad, tiene como propósito identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo; identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales), Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional, identificar propuestas ciudadanas para la mitigación de problemas o generación de procesos de innovación en la gestión Institucional.

La ADRES, con el fin de promover y adelantar el relacionamiento con el usuario y grupos de valor, genera espacios de participación como son:



- **Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la

sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo.

La audiencia de Rendición de Cuentas establecida entre el periodo 2022 -2023, se llevó a cabo el 28 de agosto del 2023.

Durante la transmisión de la rendición de cuentas que fue realizada virtualmente, se registraron en el enlace definido 219 visualizaciones, entre quienes se destaca la participación de Servidores públicos de la entidad y entidades y empresas del sector salud.

- **Espacios de diálogo e interacción:**

Se destaca en estos espacios de participación ciudadana, las visitas que realizan las diferentes dependencias de la entidad, entre las que se destacan las siguientes:

Dirección de Otras Prestaciones, brindó orientación y asesoría a nuestros grupos de valor, en temas relacionados con:

- Recobros, que corresponde a la liquidación, reconocimiento y pago a las entidades recobrantes por concepto de servicios y tecnologías en salud no cubiertos por el plan de beneficios con cargo a la UPC, una vez se efectúa el proceso de auditoría integral (técnica, financiera y jurídica). Se hace para los afiliados al régimen contributivo. Para los afiliados al régimen subsidiado la responsabilidad recae en las Entidades Territoriales.
- Mesas técnicas
- Capacitaciones MIPRES
- Capacitaciones y Socializaciones auditorias presupuestos Máximos, figura a través de la cual se asigna un presupuesto anual a las EPS del régimen contributivo y subsidiado para que estas realicen gestión y garanticen a sus afiliados la prestación de los servicios y tecnologías en salud no financiados con la UPC prestados con posterioridad a dicha fecha.
- COVID y Reclamaciones
- Información sobre RETHUS
- Información REPS

- **Visitas EPS – IPS.**

Las siguientes entidades que hacen parte de nuestro grupo de valor fueron atendidas por la entidad en estos espacios de capacitación y asesoría:

ENTIDAD	ENTIDAD
ALIANSALUD	IPS SHAIO
Aliansalud	MALLAMAS
Aliansalud EPS	Mallamas EPS
CAJACOPI	MSPS
Capresoca EPS	MUTUAL SER
COMPARTA	NEPS EPS
COMPENSAR	NUEVA EPS
CONTRALORIA	Pijaos
Convida EPS	Pijaos EPS
COOMEVA	Salud Total
COOSALUD	SALUD TOTAL
EMMSANAR	SANITAS
Emssanar EPS	Sanitas EPS
EPS ANAS WAYUU	SAVIA SALUD
EPS CAJACOPI	SOS
EPS CAPRESOCA	SURA
EPS COOSALUD Y ALBERGUE SUKURAMA	SURA EPS
EPS FAMILIAR	Valenctech
FERROCARRILES NCIONALES DE COLOMBIA	Valentech Pharma
Ferronales	Veeduría de salud-Albergues-Coosalud-ADRES
IETS	

Inicio (adres.gov.co) Audiencia de Rendición de Cuentas ADRES 2022-2023

- Reclamaciones por atenciones en salud, indemnizaciones por muerte y gastos funerarios por accidentes de tránsito, eventos catastróficos y terroristas

Se brindó orientación y asesoría en el procedimiento para adelantar en la entidad las reclamaciones tanto de persona natural como jurídica, en todos los departamentos del país.

- **Entrevistas.**

La ADRES cuenta con un equipo de comunicaciones, a través de los cuales se socializa información de interés para nuestros usuarios, en temas relacionados con las funciones, tramites y servicios de la entidad. Esta información es socializada a través de las plataformas dispuestas por la entidad para usuarios como son nuestro portal web www.adres.gov.co y,

@AdresColombia @AdresCol @AdresCol

En nuestro portal web se puede acceder a información de interés de acuerdo al tipo de usuario y tema de interés.

ADRES realizó giros por más de $7 billones al sistema de salud en julio

Le invitamos a que responda la encuesta de Rendición de Cuentas

Le invitamos a que califique nuestro portal web

Información de interés para las IPS que radican reclamaciones ante ADRES

Más de 18 mil reclamaciones por vehículos fantasmas llegaron a la ADRES en junio

Giros de ADRES por UPC ascendieron a 6,95 billones en junio; en el primer semestre, alcanzó los 44,8 billones

ADRES precisa plazo para radicación de reclamaciones por accidentes de tránsito

Ciudadano que defraudó a la ADRES devuelve dinero y presenta excusas públicas a la entidad

ADRES recibió en mayo más de 36 mil nuevas reclamaciones de accidentes causados por vehículos sin SOAT

- **Encuestas de percepción:**

La entidad cuenta con esta herramienta de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.

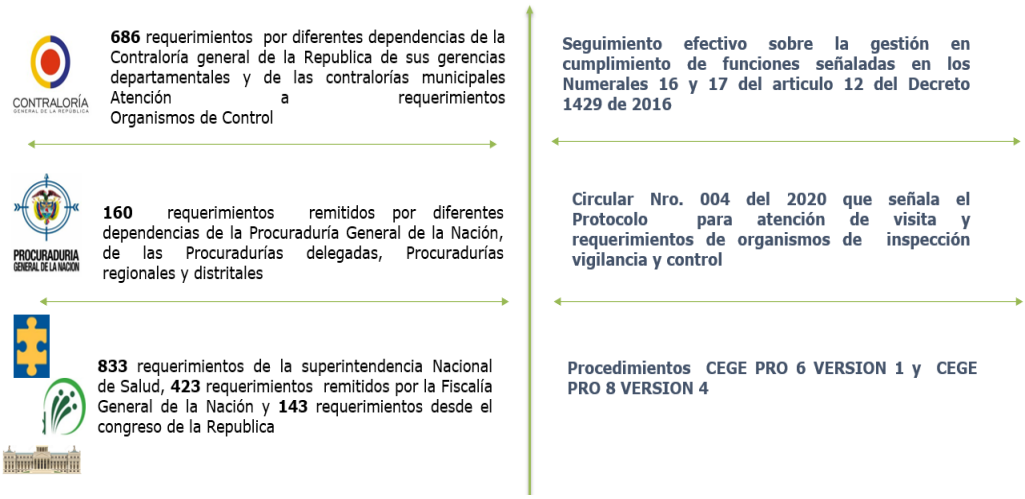
Contamos con 4 diferentes encuestas; Encuesta de satisfacción Canal presencial, Encuesta de Percepción Página WEB, Encuesta de satisfacción Trámites y OPA Página web, Encuesta de Calidad y oportunidad en las respuestas a las PQRSD ADRES

A través de estas encuestas buscamos que nuestros usuarios nos califiquen y presentes recomendaciones e información relevante para la mejora de nuestros servicios.

Frente a los resultados obtenidos a través del diligenciamiento de las encuestas del portal web de la entidad, encontramos que 371 usuarios la diligenciaron, resultados muy bajos frente al alto volumen de consultas realizadas a la entidad. Por lo anterior, estamos adelantando una campaña para que los usuarios nos califiquen por los diferentes canales lo que nos permite tener información para caracterizarlos y conocer sus las necesidades para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras.

6.5 Tipología Organizacional

Entre los Grupos de valor de la entidad, se encuentran los entes de control, los cuales ejercen inspección, vigilancia y seguimiento efectivo sobre la gestión, en cumplimiento de las funciones asignadas a la ADRES y señaladas en los Numerales 16 y 17 del artículo 12 del Decreto 1429 de 2016.



6. Grupos de Interés y de Valor de la ADRES:

La ADRES reconoce la importancia de identificar las características y particularidades de los usuarios (grupos de valor) hacia los cuales van dirigidos los servicios institucionales y de conocer su percepción frente a esta entrega de valor, así como las expectativas de otros grupos de interés con quienes interactúa, a través de los diferentes medios dispuestos para la atención. Este entendimiento de los actores con los cuales se mantiene una permanente interrelación permite identificar oportunidades de mejora en su oferta de servicios a partir de las necesidades manifestadas y optimizar la gestión institucional mediante su modelo de operación por procesos.

- **Grupos de Interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas

y que pueden incidir en la generación y prestación de los bienes y servicios que son suministrados por la entidad. De acuerdo con lo anterior, el mapa de actores a nivel de grupos de interés externo con los que la ADRES tiene algún tipo de relación, es el siguiente:

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Adres

- **Grupos de Valor:** Grupo de individuos u organizaciones, que se convierten en el propósito principal de La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social 22 en Salud – ADRES –, a través de satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades, en otras palabras, son aquellos que reciben de manera directa los bienes o servicios de la entidad. De acuerdo con lo anterior, el mapa de actores a nivel de grupos de valor de la ADRES, todos con un alto nivel de influencia en la entidad, es el siguiente:

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Adres

De éstos, los que mayor influencia ejercen en la entidad son las entidades de gobierno, los organismos de control y los medios de comunicación.

7. Conclusiones:

La toma de decisiones en la ADRES, se sustentan en distinguir los intereses, preferencias, expectativas de relacionamiento, así como derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, usuarios o interesados con la entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares para diseñar o rediseñar servicios de manera focalizada en garantía de derechos e implementar estrategias que permitan fortalecer la relación Estado Ciudadano y contribuir en el ejercicio de derechos basados en el enfoque diferencial.

A partir de esta caracterización se deben diseñar estrategias que permitan fortalecer espacios de diálogo, atender las necesidades y cumplir con las expectativas de grupos de valor, mejorar los atributos de calidad de los servicios, así como de la información divulgada y aumentar los niveles de participación de usuarios a través de los diferentes planes institucionales.

De lo anterior, es posible establecer que las variables geográficas y demográficas son las que más nos ofrecen información al momento de la caracterización de usuarios de la entidad, pues agrupa en un grado muy general a los usuarios; por otra parte, las variables intrínsecas, de comportamiento y relacionales generan un mayor detalle del grupo poblacional que caracterizamos, y nos permiten generar estrategias para un mejor relacionamiento con nuestros grupos de interés y de valor.