

INFORME SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ADRES AGOSTO A DICIEMBRE 2017



Dirección Administrativa y Financiera
Atención al Ciudadano
Diciembre 2017

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones ", la Dirección Administrativa y Financiera de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, **ADRES**, presenta el informe de "Solicitudes de acceso a la información pública".

Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, la ADRES ha establecido los canales idóneos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad. Para tales efectos, se establecieron los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública (Artículo 16 Decreto 103 de 2015).

Atención Telefónica: Línea gratuita nacional: Líne01 8000 423 737 Horario de atención: 7/24

Atención Personalizada: Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17. Centro Empresarial Elemento. Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. Jornada Continua. Bogotá, D.C. Conmutador/ PBX: (571) 432 27 60 Bogotá. Código Postal 111071

Atención Correo electrónico: Para radicar Peticiones, Quejas y Reclamos: atencionalciudadano@adres.gov.co

Notificaciones judiciales: notificaciones.judiciales@adres.gov.co

Sitio web: www.adres.gov.co **Canal Twitter:** @adrescol

Canal escrito / correspondencia: Ventanilla Única: Dirección: Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17. Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua

En este informe encontrará las cifras de la atención de usuarios por los canales dispuestos por la entidad en el periodo comprendido del 1 de agosto de 2017 a 31 de diciembre de 2017, incluyendo los siguientes temas:

1. Número de solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas –PQRSD-).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. Tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Informe de solicitudes de acceso a información:

1. **Número de solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas –PQRSD-) discriminadas por canal de atención durante el período comprendido entre el 1 de agosto a 31 de diciembre de 2017:**

TRAMITES PQRS ATENCION AL CIUDADANO ADRES						
MES	PERSONAL	TELEFONICO	TUTELAS	CORREO	ESCRITO	TOTAL MES
AGOSTO	391	3690	1226	1311	4710	6618
SEPTIEMBRE	411	3556	2966	1953	7518	8886
OCTUBRE	456	3700	3248	2966	4173	14543
NOVIEMBRE	324	3053	4043	1440	5381	14241
DICIEMBRE	235	2271	2614	1008	5322	7828
TOTAL	1817	16270	11483	7670	27104	64344

FUENTE: Informe Base de datos Tutelas, Tipificador Call Center, Base correos Electrónicos Atención al Ciudadano Dic 18 de 2017

Peticiones objeto de respuesta por Canales de Atención:

➤ **Atención Telefónica (Call Center)**

A través de este canal ADRES presta la atención telefónica a la ciudadanía, cuyo objetivo es brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CONSOLIDADO PQRS CANAL TELEFÓNICO ADRES 1 DE AGOSTO A 26 DE DICIEMBRE		
CANAL TELEFÓNICO	Nro. de LLAMADAS	%
GESTION DE AFILIACION BDUA-DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	10085	64%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS-REGIMEN DE EXCEPCION-COMPENSACION-LIQUIDACION MENSUAL DE AFILIADOS	3777	22%
ATENCION A TERCEROS	1029	6%
DIRECCION DE OTRAS -RECOBROS PRESTACION-RECLAMACIONES	880	6%
GESTION DE RECAUDOS	146	0,39%
GESTION JURIDICA	49	0,30%
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SLAUD	7	0,03%
LLAMADA CAIDA-MUDA-EQUIVOCADA	297	1%
Total	16270	100%

Fuente: Base Datos Call Center – Grupo de Atención al Ciudadano Diciembre 2018

Referente 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 los relacionados con Gestión de afiliación BDUA con el 64%, Dirección de Gestión de Tecnología de la Información y la Comunicación con el 22%.

El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre fue de 4,3 minutos en promedio.

Por este canal no se hacen traslados a otras instituciones, pues en la atención prestada se informa al ciudadano a cuál entidad se debe dirigir.

➤ **Atención Canal Presencial**

Por medio de este canal se brinda atención y orientación a los ciudadanos que se presentan de manera personal en el punto de información de la ADRES ubicada en el primer piso (Grupo de Atención al Ciudadano).

Del total de las tipificaciones realizadas durante este período, corresponden al canal presencial un total de 1.817 Ciudadanos.

El motivo principal por el que los ciudadanos acuden al punto de atención presencial de la ADRES corresponde a consultas de la BDUA régimen de excepción y Dirección de Tecnología.

El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el período analizado fue calculado en 4.5 minutos en promedio.

CONSOLIDADO CANAL ATENCIÓN PRESENCIAL AGOSTO 01 A 29 DE DICIEMBRE DE 2017		
CANALPRESENCIAL	TOTAL, CIUDADANOS ATENDIDOS	%
GESTION DE AFILIACION BDUA-DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1198	67%
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS-REGIMEN DE EXCEPCION-LIQUIDACION MENSUAL DE AFILIADOS-COMPENSACION	430	23%
ATENCION A TERCEROS	66	4%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES-RECLAMACIONES -RECOBROS	112	6%
GESTION JURIDICA	8	0%
GESTION DE RECAUDOS	3	0%
Total	1817	100%

Fuente: Bases de datos Tipificadores Conalcenter

➤ **Gestión Tutelas correo Notificaciones Judiciales.**

Para atender las notificaciones judiciales en la ADRES se cuenta con el correo Notificaciones.Judiciales@adres.gov.co creado para uso único y exclusivo de las notificaciones que provienen de la rama judicial, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 197 de la ley 1437 de 2011.

En el proceso de implementación de los canales de atención en la ADRES, se tiene registro de **11. 483** tutelas para los meses de agosto y septiembre, las cuales, al momento de su recepción, la ADRES se encontraba en el proceso de implementación de la herramienta definida para el registro, radicación y seguimiento de Tutelas.

Una vez implementada la herramienta, se radicaron en el periodo octubre, noviembre y diciembre un total de 9.995 tutelas, que sumadas con el período agosto y septiembre presenta un total de 14.568 por el correo electrónico de notificaciones judiciales de la Adres.

El tiempo de atención a las tutelas es inmediato dados los términos exigidos por el juez.

A continuación, se presenta el informe generado por la herramienta para el período octubre a diciembre, en donde se evidencia que el Departamento del Valle del Cauca y el Distrito

Especial de Bogotá, son de donde se generan más tutelas a la entrada con un 32.67% y 18.72% respectivamente.

RECEPCIÓN TUTELAS CORREO ELECTRÓNICO		
Notificaciones.judiciales@adres.gov.co		
DEPARTAMENTO	Nro. TUTELAS	PORCENTAJE
Valle	3252	32,67%
Bogotá. D.C	1864	18,72%
Santander	1195	12,00%
Antioquia	839	8,43%
Norte de Santander	423	4,25%
Caldas	420	4,22%
Cauca	264	2,65%
Nariño	254	2,55%
Cundinamarca	241	2,42%
Meta	206	2,07%
Arauca	194	1,95%
Caquetá	193	1,94%
Huila	152	1,53%
Boyacá	99	0,99%
Cesar	66	0,66%
Magdalena	50	0,50%
Risaralda	50	0,50%
Guainía	35	0,35%
Córdoba	34	0,34%
Bolívar	27	0,27%
Putumayo	25	0,25%
Atlántico	16	0,16%
Quindío	11	0,11%
Tolima	10	0,10%
San Andrés	9	0,09%
Sucre	9	0,09%
Casanare	5	0,05%
Choco	5	0,05%
Vaupés	3	0,03%
Guaviare	2	0,02%
La Guajira	2	0,02%
TOTAL	9955	100,00%

Fuente: Sistema de Correspondencia SGD- Adres

➤ **Atención PQRSD Correspondencia Escrita.**

A través de este canal se reciben peticiones escritas allegadas a la ADRES por mensajería certificada y radicación personal.

El total de solicitudes recibidas para el período evaluado por este canal fue de 27.104 PQRSD.

Se resalta que durante el proceso de implementación de la herramienta dispuesta por la ADRES para sus Sistema de Gestión Documental, durante el período agosto y septiembre de 2017, la correspondencia escrita recibida fue radicada mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO del Ministerio de Salud.

Es así que para el período agosto y septiembre de 2017, la ADRES recibió un total de 12.228 radicados que fueron registrados por ORFEO a la Dirección de Administración de Fondos de la Protección y un total de 14.876 por el SGD ADRES.

PETICIONES ESCRITAS ADRES POR MENSAJERÍA CERTIFICADA Y RADICACIÓN PERSONAL						
AREA	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LA PROTECCIÓN (Canal ORFEO MinSalud)	4710	7518	0	0	0	12228
DIRECCIÓN JURIDICA	0	0	3266	4099	3911	11276
DIRECCIÓN TIC	0	0	491	529	504	1524
DIRECCIÓN GRFS	0	0	222	284	235	741
GESTIÓN HUMANA	0	0	49	86	35	170
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	46	86	35	167
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	0	0	41	186	504	731
GESTIÓN FINANCIERA INTERNA	0	0	39	86	75	200
APOYO LOGISTICO Y ADMINISTRATIVO	0	0	14	23	19	56
SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES	0	0	3	0	0	3
CONTRATACIÓN	0	0	2	2	4	8
TOTAL	4710	7518	4173	5381	5322	27104

Fuente: Base Datos Call Center – Grupo de Atención al Ciudadano Diciembre 2018. Orfeo MinSalud agosto y septiembre.

➤ **Atención Vía Correo electrónico:**

El correo establecido por la entidad para la recepción de PQRS es atencionalciudadano@adres.gov.co

Del total de peticiones recibidas por este canal, se destaca el alto número de peticiones y solicitudes de retiro de la BDUA y de los regímenes especial y exceptuado, seguido por solicitudes que refieren a la Identificación de Pagos que reciben o ingresan a las cuentas bancarias o maestras (Dependiendo del giro realizado por la ADRES) de las IPS en el país, pues desconocen la procedencia de la cuenta y del valor consignado.

CONSOLIDADO PQRS CANAL CORREO ELECTRÓNICO	
MES	CORREO
AGOSTO	1311
SEPTIEMBRE	1953
OCTUBRE	2966
NOVIEMBRE	1440
DICIEMBRE	1008
TOTAL	6230

➤ **Atención PQRSD página Web:**

El reporte de la gestión de Atención al Ciudadano a través de este canal, iniciará a partir del mes de enero, una vez sea dispuesto en la plataforma de la página web el formulario PQRS de la ADRS. Lo anterior en cumplimiento a la normatividad vigente que establece que todas las entidades contarán con un canal virtual, a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través de las plataformas dispuestas para tal fin, como lo son el formulario web “Contáctenos” de la página de la ADRES.

De acuerdo con la información consolidada por los diferentes canales de atención, se puede establecer que el mayor número de consultas de los ciudadanos es el relacionado con estado de afiliación, por el cual solicitan el retiro de la BDUA, corrección Estado Fallecido y otras situaciones que el usuario considera que es la ADRES quien debe resolverle, como son los estados que se reportan en la BDUA como son desafiliado, retirado, fallecido, multifiliado o no registra.

ESTADO DE AFILIACION		
AGOSTO	TELEFONICO	2244
	PRESENCIAL	235
SEPTIEMBRE	TELEFONICO	2416
	PRESENCIAL	236
OCTUBRE	TELEFONICO	2389
	PRESENCIAL	259
NOVIEMBRE	TELEFONICO	1779
	PRESENCIAL	175
DICIEMBRE	TELEFONICO	2271
	PRESENCIAL	236
TOTAL		9733

De otra parte y como información adicional, se cuenta con un registro de 83.206.824 ingresos a la BDUA de la página web de la ADRES.

CONSULTAS BDUA	
AGOSTO	15.832.440
SEPTIEMBRE	18.270.942
OCTUBRE	17.499.466
NOVIEMBRE	17.948.108
DICIEMBRE	13.655.868
Total	83.206.824

2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: Este proceso se encuentra en implementación en el SGD de la entidad.

3. Oportunidad en la respuesta: A la fecha se encuentran 15 peticiones en trámite por el SGD.

RDICADO	Área Tramitador	Medio llegada
E11410081117054645E000001157400	Dirección LYG	Correo Electrónico
E11410161117101914E000001374700	Dirección LYG	Correo Electrónico
E11410221117103444E000001606100	Dirección LYG	Correo Electrónico
E11410221117052009E000001655100	Dirección LYG	Correo Electrónico
E11410241117053704E000001766900	Dirección LYG	Correo Electrónico
E11510301117060215E000002000900	Dirección OP	Correo Electrónico
E11510291117045714E000001943300	Dirección OP	Correo Electrónico
E11510301117051004E000001994100	Dirección OP	Correo Electrónico
E11610031117045154E000001035100	Dirección TIC	Correo Electrónico
E11430201117044026E000001521600	Subdirección de Garantías	Correo Electrónico
E11420011117092523E000000900300	Subdirección Liquidaciones	Correo Electrónico
E11420081117045126E000001149700	Subdirección Liquidaciones	Correo Electrónico
E11420201117060207E000001541900	Subdirección Liquidaciones	Correo Electrónico
E11420231117051021E000001709300	Subdirección Liquidaciones	Correo Electrónico
E11420231117045220E000001705400	Subdirección Liquidaciones	Correo Electrónico

4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: Durante los meses de operación de la ADRES, no se han presentado peticiones de información en las que exista reserva legal y se haya negado el acceso a la información.