

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ADRES IV TRIMESTRE 2022

1. INTRODUCCIÓN

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 de 2022 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”*; así entonces, la responsabilidad de dar respuesta a cada PQRSD asignada por competencia, corresponde a cada Dirección Técnica, Subdirección, Jefatura o Coordinación.

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:

En el IV trimestre de 2022, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 9.123 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	1.028	1.091	642	2.761
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	881	699	472	2.052
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	894	685	423	2.002
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	544	542	420	1.506
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	155	179	124	458
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	151	116	64	331
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	4	2	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	1	-	1	2
TOTAL	3.659	3.316	2.148	9.123

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2022

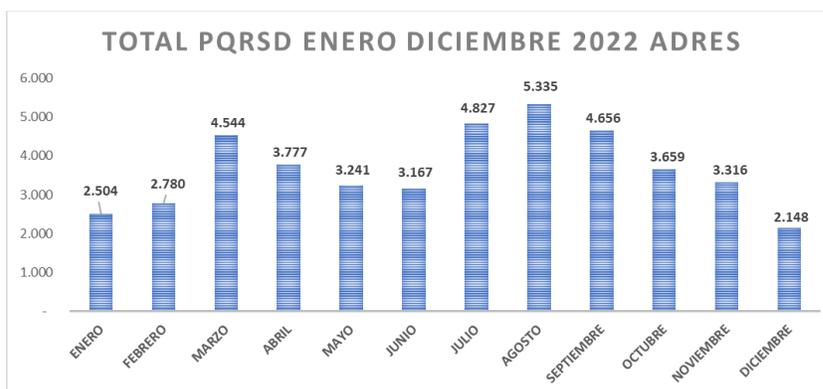
Se observa una disminución en el total peticiones radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 14.818 a 9.123. Este comportamiento obedece en especial a la disminución en las solicitudes realizadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en temas relacionados con la Bonificación del Talento Humano (3.500 a 727 PQRSD), ventana que abrió la entidad en los meses de julio y agosto para los pagos que habían quedado pendientes de girar al personal de la salud, beneficiarios de este auxilio, lo que generó inquietudes en especial a aquellos que no recibieron el bono en anteriores giros.

De igual manera se observa un incremento de PQRSD asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, en temas relacionados con los procesos de cobro coactivo adelantados por esta dependencia.

El siguiente cuadro presenta el total de PQRSD radicadas en la entidad en la vigencia 2022, por dependencias, para un total de 43.954.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL 2022
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	3.029	3.579	6.022	2.002	14.632
DIRECCIÓN GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1.704	2.629	2.503	2.052	8.888
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3.168	1.546	1.888	1.506	8.108
OFICINA ASESORA JURIDICA	960	1.013	3.192	2.761	7.926
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	643	779	613	331	2.366
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	313	446	542	458	1.759
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	192	58	11	271
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	1	1	-	2	4
TOTAL	9.828	10.185	14.818	9.123	43.954

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 2022



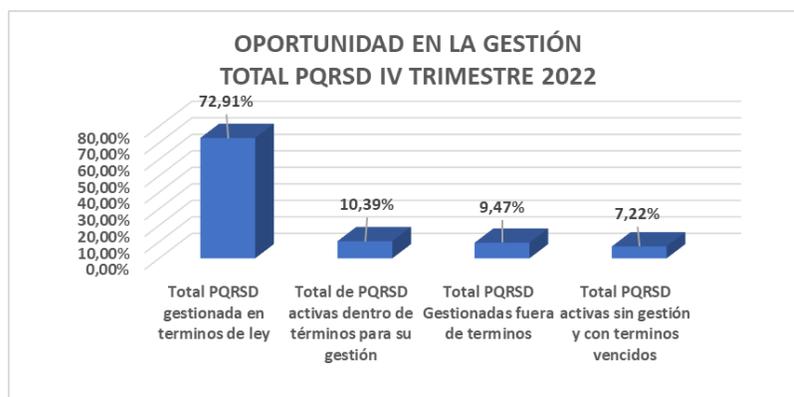
Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 2022

Oportunidad respuesta PQRS D ADRES

DEPENDENCIA	PQRS D ACTIVAS POR VENCER	PQRS D TRAMITADAS A TIEMPO	PQRS D TRAMITADAS FUERA DE TIEMPO	PQRS D CON ESTADO VENCIDAS SIN GESTIÓN	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	414	1.233	524	590	2.761
DIRECCIÓN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	83	1.961	8		2.052
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	169	1.618	206	9	2.002
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	173	1.333			1.506
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	65	215	118	60	458
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	42	282	7		331
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	8	1		11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS		2			2
Total general	948	6.652	864	659	9.123

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2022

Consolidada la información de este período y frente a la oportunidad en la gestión de la PQRS D, observamos que el 72,91% de las PQRS D recibidas se gestionaron dentro de los términos de ley, registran activas dentro de términos el 10,39% las cuales vencen en el mes de enero de 2023; el 9,47% de las peticiones se gestionaron con los tiempos vencidos; y registran vencidas y sin gestión 7,22% de las peticiones.



Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 2022

La Dirección de Otras Prestaciones, a pesar de que el total de peticiones asignadas para gestionar no es alto como el de otras dependencias, tienen un alto volumen de PQRS D vencidas si gestión. Del total de 458 peticiones vencidas sin gestión, se registran 60 que corresponden a solicitudes de Reclamaciones personas naturales.

Se observa un alto volumen de PQRSD sin gestión y vencidas a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, la cual para este período presenta un total de 590. Este resultado está afectando considerablemente el indicador de gestión de la entidad.

Se resalta la gestión realizada por la DAF, DGRFS, OCI y DGTIC para la atención oportuna de las PQRSD asignadas.

Temas más consultados

El 88.6% del total de las peticiones radicadas en la entidad, se concentran especialmente en los siguientes temas, entre los que se destacan los solicitados a la Oficina Asesora Jurídica como son información sobre procesos y acuerdos de pago. Durante este trimestre, la Oficina Asesora Jurídica fue la dependencia que recibió el mayor número de peticiones, con un total de 2.761 representadas especialmente en solicitudes generadas por las medidas cautelares que realizó frente a 22 mil terceros, razón por la cual, las tutelas y las peticiones se incrementaron, teniendo en cuenta que muchos ciudadanos desconocen la obligación de restituir los dineros al estado por atención médicas derivadas de accidentes de tránsito sin SOAT.

Adicionalmente, de acuerdo con lo informado por la OAJ, se expidieron 46.767 resoluciones fijando una obligación dineraria a favor de la ADRES, actos administrativos que se encuentran en proceso de notificación y frente a los cuales proceden recursos de reposición. Esto deriva en peticiones de información, recursos de reposición y solicitudes de acuerdos de pago.

Es importante resaltar que con la reglamentación de la Contribución Solidaria a través del Decreto 616 de 2022 “Mecanismo de afiliación al régimen subsidiado en salud para la población no pobre y no vulnerable, con capacidad de pago parcial. Corresponde a un pago entre el 1% y el 15% de la UPC del régimen subsidiado que se define según la clasificación en el Sisbén”, Atención al Ciudadano solicitó incluir en la caracterización de los temas en ORFEO la Contribución Solidaria, que para este período representó un total 107 peticiones a cargo de la Dirección de Liquidaciones y Garantías.

TEMA	TOTAL
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	1346
ACUERDOS DE PAGO	797
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	727
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	577
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU A	551
TRASLADO POR COMPETENCIA	653
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	400
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	378
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	373
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	339
NOTIFICACION DE RESOLUCION	243
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	232
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	201
SOLICITUD DE RADICADO DE RECLAMACIONES ENVIADAS A LA ADRES.	193
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	154
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	144
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	142
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	142
EMBARGOS	127
CONTRIBUCION SOLIDARIA	107
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	95
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	94
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	92

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2022

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).

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, seguido por el formulario web.

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN	Correo Electronico	Entrega personal	Página web	Total general
Petición de Interés Particular	4.900	159	3.340	8.399
Traslado por competencia	272	3	379	654
Petición entre autoridades	47	10		57
Petición de Interés General	11	1		12
Consulta			1	1
Total general	5.230	173	3.720	9.123

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2022

Para este período se informa que los usuarios se contactaron con la entidad a través del derecho de petición, desde diferentes departamentos en el país, entre los que el Distrito Capital representa el 36% del total de peticiones radicadas.

DEPARTAMENTO PQRS	TOTAL	%
D.C.	3.327	36%
VALLE DEL CAUCA	827	9%
ANTIOQUIA	678	7%
CORDOBA	539	6%
ATLANTICO	362	4%
SANTANDER	319	3%
CESAR	301	3%
BOLIVAR	274	3%
NARIÑO	261	3%
NORTE DE SANTANDER	249	3%
CUNDINAMARCA	241	3%
HUILA	239	3%
MAGDALENA	199	2%
TOLIMA	183	2%
SUCRE	168	2%
RISARALDA	128	1%
META	120	1%
CAUCA	118	1%
BOYACA	114	1%
CALDAS	92	1%
LA GUAJIRA	83	1%
QUINDIO	76	1%
CASANARE	65	1%
CAQUETA	38	0%
PUTUMAYO	35	0%
ARAUCA	33	0%
CHOCO	21	0%
AMAZONAS	12	0%
SAN ANDRES	8	0%
GUAVIARE	6	0%
BADEN-WURTEMBERG	2	0%
GUAJINIA	2	0%
CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES	1	0%
PROVINCIA DE LAS ISLAS DE ALAND	1	0%
VICHADA	1	0%
Total general	9123	100%

En la gestión de las PQRSD radicadas en la entidad, se tiene establecido que aquellas que corresponden a un primer nivel de atención, deben ser atendidas por el Gestor asignado a la Dirección Administrativa y Financiera, y por los agentes del centro de contacto, encargados de la atención telefónica y presencial de los usuarios. El total de peticiones gestionada por esta dependencia corresponde a un total de 1.506 PQRSD.

Entre las PQRSD de primer nivel, encontramos los temas Traslados por competencia, respuestas de primer nivel y autorizadas por las dependencias, 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, y últimamente en temas relacionados con la Contribución Solidaria *Mecanismo de afiliación al régimen subsidiado en salud para la población no pobre y no vulnerable, con capacidad de pago parcial. Corresponde a un pago entre el 1% y el 15% de la UPC del régimen subsidiado que se define según la clasificación en el Sisbén*".

Para el registro ordenado de cada interacción realizada con los usuarios que acuden por orientación por el canal telefónico y presencial, la entidad dispuso la herramienta de Gestión de las relaciones con los clientes, recursos de software de CRM - Microsoft Dynamics 365 de CRM.

Consolidada la información del CRM, encontramos que la DAF atendió a través del Centro de Contacto, canal telefónico y presencial un total de 18.362 usuarios, así:

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre
Teléfono	6.995	6.081	4.631
Presencial	257	217	181
Total	7.252	6.298	4.812

Fuente: Base de datos CRM-ADRES IV Trimestre 2022

En comparación con los trimestres anteriores, se observa una disminución en el volumen de llamadas, en especial por el tema de la bonificación del Talento Humano en Salud, que disparó el volumen de llamadas en los meses de julio y agosto y que para este período ya no se está entregando este auxilio.

No obstante, lo anterior, el talento humano en salud continúa solicitando información relacionada con la bonificación, tema que presentó un total de 1.137 llamadas. Otros temas como solicitudes sobre el estado de afiliación, novedades y traslados BDUA, compensación económica temporal y estado de trámite auditoría reclamación persona natural, presentaron el mayor volumen de llamadas en el período.

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Teléfono	11897	13538	9480	6995	6081	4631
Presencial	326	403	272	257	217	181
Total	12223	13941	9752	7252	6298	4812

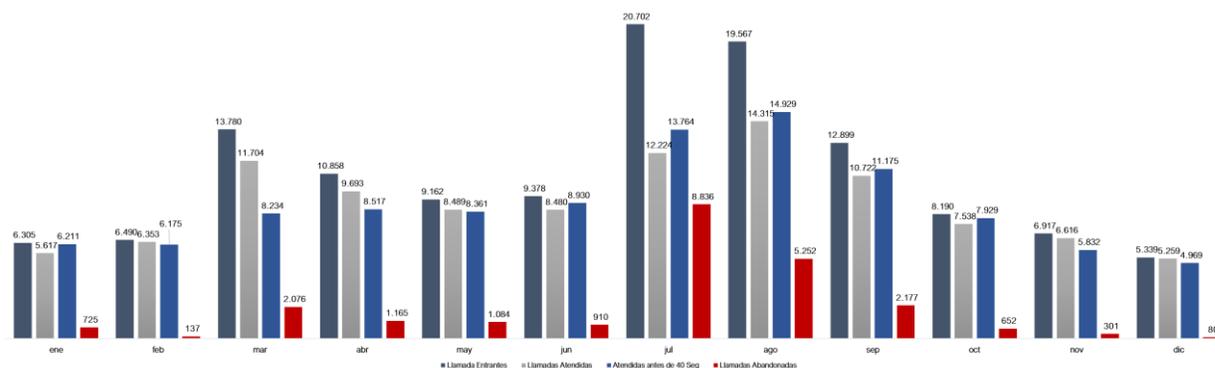
La prestación del servicio a través del Centro de Contacto de la entidad, ha permitido que no se radicquen PQRSD por los canales dispuestos para los usuarios.

El 86% de las interacciones realizadas a través del centro de contacto de la entidad, se concentran en los siguientes temas:

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	1.019	1.040	895	2.954
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	1.338	926	582	2.846
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	623	513	511	1.647
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	423	480	234	1.137
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	418	371	342	1.131
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	363	368	278	1.009
EMBARGOS	382	366	205	953
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	213	182	115	510
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	147	139	188	474
NOTIFICACION DE RESOLUCION	275	94	48	417
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	112	134	101	347
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	123	90	91	304
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	82	84	102	268
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	115	79	66	260
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	72	84	63	219
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	87	69	54	210
ACUERDOS DE PAGO	41	58	58	157
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	59	42	40	141
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	57	50	27	134
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (Esto debería estar cargado al grupo de notificaciones)	86	26	4	116
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	49	26	19	94
SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL	49	28	12	89
PAGOS INTERESES MORATORIOS UGPP	26	37	23	86
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	28	32	20	80
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS	29	9	42	80
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	29	30	20	79
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	32	23	18	73
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	25	21	21	67
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	24	25	14	63

Fuente: Base de datos CRM-ADRES 2022

El comportamiento de la gestión del Centro de Contacto de la entidad durante el año 2022 tiene como resultado un total de 107.010 llamadas atendidas.



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.

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:

¿Con qué frecuencia ingresa usted al sitio web de la ADRES?	Persona Jurídica	Persona natural	Total general
Diario	7	27	34
Mensual		26	26
Semanal	2	8	10
Total general	9	61	70

La publicación de información por parte de la ADRES, le parece:	Persona Jurídica	Persona natural	Total general
Importante	5	34	39
Muy importante	4	22	26
Nada importante		4	4
Poco importante		1	1
Total general	9	61	70

¿Navegar dentro del sitio web le resulta una experiencia fácil?	Persona Jurídica	Persona natural	Total general
No	3	13	16
Si	6	48	54
Total general	9	61	70

¿Cómo califica el diseño y la calidad de los contenidos del nuevo sitio web?	Persona Jurídica	Persona natural	Total general
Bueno	3	29	32
Excelente	6	22	28
Malo		6	6
Regular		4	4
Total general	9	61	70

¿Encontró la información que buscaba?	Persona Jurídica	Persona natural	Total general
No	4	13	17
Si	5	48	53
Total general	9	61	70

¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web?	Persona Jurídica	Persona natural	Total general
Difícil	3	14	17
Sencillo	6	47	53
Total general	9	61	70

Qué tipo de información consulta en nuestro sitio web	Total
Reporte Afiliación EPS	65
LUPA PAGOS	1
Noticias	1
Registrar nuevo usuario	1
Sobre EPS de afiliados y si se encuentran activos.	1
verifico de que parte del pais es el carnet de salud de nuestros usuarios	1
Total	70

Fuente: Base de datos Encuestas ADRES 2022

Encuesta de Satisfacción Canal Presencial: Durante el Cuarto trimestre, los usuarios que diligenciaron la encuesta por el canal presencial manifestaron que la respuesta dada está acorde con lo solicitado y que el trato recibido fue excelente. Para este período, se atendieron por el canal presencial 655 usuarios de los cuales 419 respondieron la encuesta, es decir el 63.96%. Los resultados dan cuenta del profesionalismo y calidad del servicio que la entidad presta a sus usuarios.

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

ENCUESTA DE PERCEPCION CANAL PRESENCIAL IV TRIMESTRE 2022			
LA RESPUESTA SUMINISTRADA FUE ..??	CLARA Y ACORDE A LA SOLICITUD	419	Entre los Ciudadanos encuestados el 100% confirma que su percepcion que la respuesta brindada por el funcionario de atencion al ciudadano fue acorde a la solicitud realizada
EL TRATO RECIBIDO POR EL FUNCIONARIO FUE..?	EXCELENTE	419	El 100 % de los Ciudadanos atendidos por atencion al ciudadano presencial identifican que el trato recibido por el funcionario de atencion al ciudadano fue excelente ante su consulta
EL TIEMPO EN SER ATENDIDO FUE ..?	EXCENTE	419	El tiempo en el que fue atendido con un 100% el ciudadano se presenta en una forma excelente por la mayoría de encuestas realizadas

Fuente: Base de datos Encuestas ADRES 2022

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. Estos fueron los resultados en el trimestre:

Indique el proceso administrativo realizado	Total Usuarios
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	37
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Estado de cuenta entidades territoriales;	1
Estado de cuenta entidades territoriales;	5
Estado de cuenta entidades territoriales;Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	2
Indique el trámite o proceso realizado:	
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;	2
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	19
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;	1
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios;	12
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios;Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;	1
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;	4
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	1
Solicitud compra de cartera;	5
¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, normatividad) publicada en el Sistema Único de Información y Trámites SUI del DAFP fue clara y comprensible?	
Algunas veces (Lenguaje medianamente complejo)	6
No (Lenguaje complejo)	12
Sí (Sencillo y de fácil interpretación)	27
¿En qué podemos mejorar este trámite?	
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	7
Disminuir tiempo de respuesta;	22
Disminuir tiempo de respuesta;Que sea electrónico o totalmente en línea;	1
Disminuir tiempo de respuesta;Reducir o eliminar requisitos/documentos;No solicitar documentos que registran en la entidad;	1
Disminuir tiempo de respuesta;Reducir o eliminar requisitos/documentos;No solicitar documentos que registran en la entidad;Que sea electrónico o totalmente en línea;	1
No solicitar documentos que registran en la entidad;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	1
Que sea electrónico o totalmente en línea;	9
Que sea electrónico o totalmente en línea;Reducir o eliminar requisitos/documentos;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	1
Reducir o eliminar requisitos/documentos;	1
Reducir o eliminar requisitos/documentos;Que sea electrónico o totalmente en línea;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	1
Total general	45

Fuente: Base de datos Encuestas ADRES 2022

El trámite más consultado fue *“Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios”* y el proceso administrativo realizado con mayor número de usuarios fue la *“Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial”*

Es importante resaltar que lo que más recomiendan los usuarios a la Adres es disminuir los tiempos de respuesta a los trámites y servicios de la entidad, seguido por que el trámite sea electrónico o totalmente en línea.

Finalmente, es importante resaltar las acciones adelantadas por el proceso de Atención al Ciudadano para mejorar la oportunidad en la gestión de las PQRSD, para el fortalecimiento del servicio al ciudadano, entre las que destacamos:

- Capacitación a través del Café de la Gestión, Paso a paso para la gestión de las PQRSD en ORFEO.
- Reportes a los jefes y directores, así como a los líderes de PQRSD sobre el estado de la gestión de las peticiones en sus dependencias.
- Socialización a través del Boletín Sintonía de “Como vamos en la Gestión de las PQRSD”, así como de información relevante y orientaciones claras para la gestión oportuna de las PQRSD en ORFEO.
- Acompañamiento a las dependencias en el seguimiento a la gestión con el apoyo de los líderes de PQRSD designados por cada dependencia.
- Realización de Mesas de trabajo con el equipo sectorial de Servicio al Ciudadano del Sector salud en marco del Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano, en la que se trabajaron los siguientes temas:
 - Componente Información Confiable y Accesible
 - Servicio Centrado en la Persona

Conclusiones y recomendaciones:

- 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.
- 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 atención a los grupos de interés de la ADRES se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial durante todo el año, garantizando la prestación del servicio.
- 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 en la gestión en sus dependencias.
- Se debe fortalecer el seguimiento a los controles diseñados en el procedimiento, con el fin asegurar que las dependencias responsables de trámite de las PQRSD verifiquen la oportunidad y registro en las diferentes fuentes de información, para lo cual, con el apoyo de la DGTIC, se está desarrollando en la herramienta ORFEO el mecanismo de seguimiento a la gestión que cada director, Jefe y/o Coordinador pueda realizar en tiempo real sobre el estado de cada PQRSD asignada.
- Se recomienda a las dependencias (segundo nivel) que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, implementen acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos.
- 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.
- Se sugiere a las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas, reforzar los controles establecidos para evitar la materialización del riesgo y de ser necesario iniciar las acciones administrativas que se consideren pertinentes.

- Se presentará a la alta dirección a través de los comités directivos, los resultados de la gestión con las dependencias que mayor impactan los indicadores, con el fin de atacar las causas que dieron origen a la oportunidad de la respuesta.
 - Cultura de Humanización y Excelencia del Servicio
 - Nuevo contrato a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de la Orden de Compra No. 98387 servicio del Call center hasta el 31 de octubre de 2023.
 - Elaboración de la Caracterización de usuarios.
 -

Dirección Administrativa y Financiera

Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –ADRES
Enero 2023