

## **INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ADRES II TRIMESTRE 2020**

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, es la entidad que se encarga de Administrar los recursos que hacen parte del Fondo de Solidaridad y Garantías (FOSYGA), los recursos del Fondo de Salvamento y Garantías para el Sector Salud (FONSAET), los recursos que financien el aseguramiento en salud, los copagos por concepto de prestaciones no incluidas en el plan de beneficios del Régimen Contributivo, los recursos que se recauden como consecuencia de las gestiones que realiza la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), los cuales confluirán en la Entidad. (Decreto 1429 de 2016).

Mediante Resolución 668 de 2018, modificada por la Resolución 2961 de julio de 2018, se reglamenta el trámite interno de las Peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias -PQRSD en la entidad y establece que, la Dirección Administrativa y Financiera a través del proceso de Atención al Ciudadano, presentará ante la Oficina de Control Interno un informe trimestral de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En este documento encontrará información consolidada sobre el total de peticiones radicadas y atendidas; las dependencias encargadas de la gestión; las modalidades de petición; la oportunidad en la atención dentro de los términos de ley y acciones de mejora frente a los resultados.

### **1. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Presentar a la Dirección General y a la Oficina de Control Interno informe trimestral de la gestión de las PQRSD, radicadas en la entidad, durante abril y junio de 2020, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 2961 de 2018.

#### **1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

El informe de gestión de PQRSD tiene como objetivos específicos, presentar el comportamiento de las peticiones recibidas y atendidas

por la entidad a través de los diferentes canales de atención y que contiene:

- Distribución de PQRSD por canales
- Distribución de las PQRSD por dependencias
- Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición.
- Temas más consultados a la ADRES a través de PQRSD:
- Informes de solicitudes de acceso a información.
- Atención y orientación solicitudes de primer nivel.
- Encuestas de Satisfacción.
- Conclusiones

## **2. ALCANCE DEL INFORME**

El presente informe consolida las PQRSD, radicadas en la entidad por los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2020, así como la gestión realizada a cada petición de conformidad con los tiempos de Ley.

La ADRES, para el registro ordenado de sus peticiones, cuenta con dos herramientas para la radicación de las PQRSD que presentan los usuarios; el Sistema de Gestión Documental SGD, en donde se radican todos los documentos y derechos de petición recibidos a través de empresas de mensajería y radicación presencial y el Formulario WEB de PQRS y Correo Electrónico, cuyas peticiones son administradas a través del Sistema de Gestión de PQRSD CRM. Ambas herramientas se encuentran parametrizadas y caracterizadas de acuerdo con la modalidad del derecho de petición de la Ley 1755 de 2015.

## **3. RESPONSABILIDAD**

La Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD radicadas en la entidad por los diferentes canales de atención.

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.

## **4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES**

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- 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 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 103 de 2015, compilado en el Decreto 1081 de 2015, reglamentario de la Ley 1712 de 2014.
- 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.
- Decreto 491 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas; artículo 5 establece la ampliación de plazos para dar respuesta a Derechos de Petición a 30 días.

## **5. ASPECTOS GENERALES**

Durante el segundo trimestre del año 2020, la Dirección Administrativa y Financiera, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental y CRM (Custom Relationship Management – Administración de Relaciones con Clientes), el cual notifica a cada servidor el estado de las PQRSD por responder.
- Difusión, comunicación y capacitación sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.

- Reporte a los Directores y Jefes de oficina sobre el estado de las PQRSD. (vencidas y próximas a vencer).
- Acompañamiento como administrador funcional de la herramienta de Gestión de PQRSD CRM a la DGTIC en la identificación de mejoras.

## 6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la ADRES a través de los canales de atención habilitados por la Entidad para tal fin:

- Página web: Link <https://www.adres.gov.co/Atención-al-ciudadano/PQRSD-en-línea>
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423737
- Presencial y Correspondencia: Avenida calle 26 No. 69-76 Torre 1 piso 17

En marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional el pasado 28 de marzo, todas las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, los plazos para su gestión se ampliaron de la siguiente manera: (DECRETO 491 DE 2020). El presente informe se elaboró con estos nuevos plazos:

- Derecho de Petición: Treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos: veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Petición de Información: veinte (20) días siguientes a su recepción
- Consulta: treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción

### 6.1. Distribución de PQRSD por canales

En los meses de abril, mayo y junio de 2020, se radicaron en la entidad por el SGD y CRM un total de **6.927 PQRSD** distribuidas de la siguiente manera:

**Sistema de Gestión de PQRS CRM: 4.523 PQRSD**, radicadas a través del formulario web, correo electrónico y correspondencia, representando el 65.3% del total de PQRSD.

**Sistema de Gestión Documental SGD: 2.404 PQRSD**, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 34.7% del total de PQRSD.

Consolidado PQRSD II Trimestre 2020			
Mes	Sistema de Gestión de PQRS CRM	Sistema de Gestión Documental SGD	Total mes
Abril	1.357	791	<b>2.148</b>
Mayo	1.496	748	<b>2.244</b>
Junio	1.670	865	<b>2.535</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.523</b>	<b>2.404</b>	<b>6.927</b>

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de abril al 30 de junio de 2020

Para este período, se radicaron a través del Sistema de Gestión Documental SGD, un total de 25.042 documentos distribuidos así: PQRSD 2.404; Tutelas: 17.962; Demandas, Embargos, Acciones constitucionales, Recursos, Conciliaciones: 1.001; y Correspondencia general: 3.675.

En trabajo articulado con las diferentes dependencias de la entidad, y con el fin de centralizar en una sola herramienta de gestión las PQRSD, de manera escalonada se han venido direccionando a la herramienta de gestión de PQRSD CRM, las peticiones recibidas por el SGD, por lo que actualmente todas las PQRSD de las direcciones de Tecnología de las Comunicaciones y Liquidaciones y Garantías, se gestionan por el CRM. Se tiene proyectado a septiembre de 2020, direccionar al CRM todas las PQRSD radicadas por el SGD, proceso que se encuentra suspendido dado que la entidad dispondrá del nuevo sistema de gestión documental ORFEO en el mes de julio del presente año.

## 6.2 Distribución de las PQRSD por dependencias:

COMPARATIVO I y II TRIMESTRE 2020			
DEPENDENCIA	II TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2020	VARIACIÓN %
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	1.303	1.809	<b>-28%</b>
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1.574	1.689	<b>-7%</b>
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	1.432	1.191	<b>20%</b>
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.488	1.106	<b>35%</b>
DIRECCIÓN GESTIÓN RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	670	642	<b>4%</b>
OFICINA ASESORA JURÍDICA	371	635	<b>-42%</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	80	32	<b>150%</b>
DIRECCIÓN GENERAL	7	4	<b>75%</b>
OFICINA DE PLANEACIÓN	2	0	<b>0%</b>
<b>Total general</b>	<b>6.927</b>	<b>7.108</b>	<b>-2,5%</b>

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 30 de junio de 2020

De acuerdo con el comportamiento trimestral de PQRSD asignadas a las dependencias, la Dirección de Liquidación y Garantías- DLyG, es la dependencia que registró mayor número de peticiones, seguida por la

Dirección Administrativa y Financiera -DAF, Otras prestaciones- DOP y Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones DGTIC.

La DAF, tiene bajo su responsabilidad la gestión de todas las PQRSD de primer nivel, que para este período presentó un incremento del 35% respecto al trimestre anterior, de conformidad con los temas que fueron autorizados por las dependencias para ser respondidos por Atención al Ciudadano. Tal es el caso que PQRSD relacionadas con temas de la BDUA que no fueron escalados a la DGTIC y es por ello que se observa que a esta dependencia se le disminuyeron las peticiones en un 28%.

La peticiones de primer nivel atendidas por Atención al Ciudadano de la DAF, corresponden a solicitudes de información de Acuerdos de pago; Clave de acceso al módulo REX; Reporte de afiliación en la BDUA; Certificación de aportes realizados a ADRES por BDEX; Confirmación de reintegro; Gestión de novedades y traslados – BDUA; Reporte de gastos médicos pagados a IPS; Gestión régimen de excepción – BDEX; Requisitos para radicación de las reclamación persona natural y jurídica; Estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personal natural; Verificación de periodos compensados; Temas contrato 080; Solicitud de notificación vía email; Notificación de resolución; Información sobre cómo realizar aportes a la ADRES por REX; Respuesta a la solicitud de aclaración de la auditoría; y Traslados por competencia;

Los peticiones más recurrentes asignadas a la DGTIC, corresponden a solicitudes relacionadas con la Gestión de novedades y traslados – BDUA; Actualización datos del afiliado Registraduría Nacional Estado Civil; Corrección estado afiliado fallecido; Estado de giros; Gestión contraseñas aplicativos BDUA; Claves de ingreso a aplicativo y SFTP; Información afiliados, datos laborales, histórico de afiliación al SGSSS y dirección notificación; Soporte malla validadora MYT; Soporte malla validadora ECAT; Solicitud de traslados entre EPS.

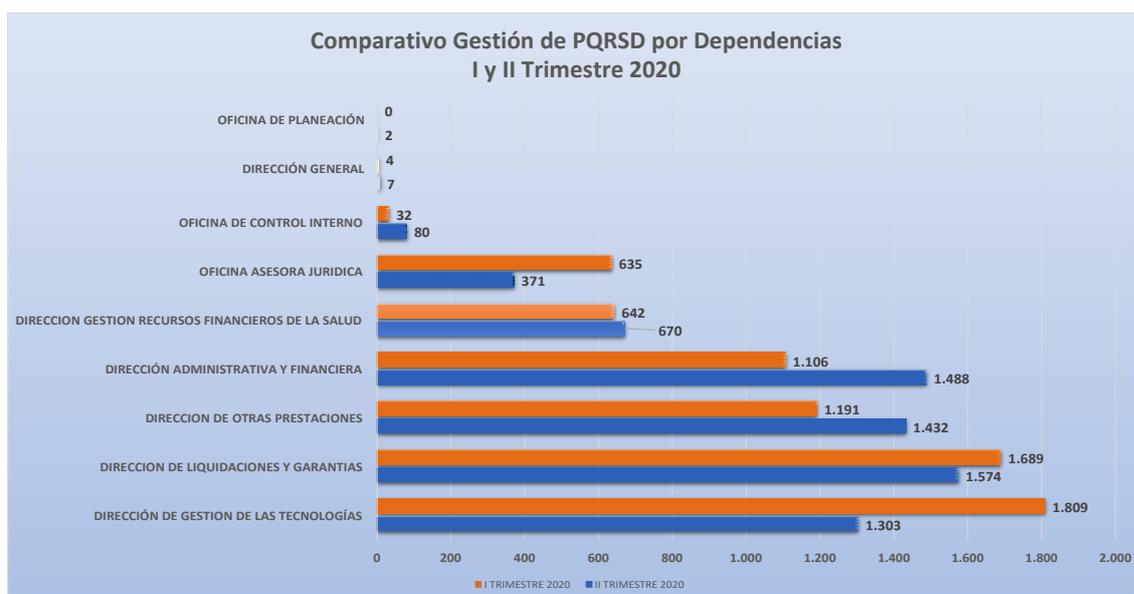
A la DLyG se le asignaron peticiones relacionadas con el proceso de liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del régimen subsidiado; Solicitudes sobre las auditorías a los procesos de compensación, liquidación y reconocimiento de las prestaciones económicas y de liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del Régimen Subsidiado; Devolución de aportes; y Giro directo compensación régimen contributivo.

A la Dirección de Otras Prestaciones, se le asignaron para gestión, peticiones en temas relacionados con: Estado trámite de auditoría y/o

pago reclamación personal natura y jurídica; Requisitos registro o actualización entidad /art. 4 res. 1645 del 2016; Proceso de recobros; Información auditoría de recobros; Información de giros por recobros; Estado de cuenta o conciliación de cartera o pago de cartera; Información sobre pago de reclamación natural; Información periodos de radicación; Solicitud clave y usuario para consultas web de reclamaciones; Acuerdo de punto final; Acuerdos de pago; Solicitud de información de la base de recobros; Giro previo - reclamaciones de IPS; Novedades malla validadora; Identificación de pagos realizados por la adres; Acuerdo punto final.

La Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud, gestionó peticiones relacionadas con certificación de cuentas bancarias – RC / RS; certificados de retención, valores descontados retención; creación y/o actualización de creación de terceros en el sistema; identificación de pagos realizados por la ADRES; operaciones reciprocas; Recaudo cajas de compensación familiar y régimen de excepción; Saldos de cuentas por cobrar o cuentas por pagar entre otras más; Reporte y Pago de Rentas Territoriales.

La Oficina Asesora Jurídica, presentó una disminución considerable en la asignación de PQRSD, esto debido a una mejor caracterización de la petición al momento de radicar, pues para este período no se incluyeron los recursos de reposición, demandas, conciliaciones, gestión que desempeña esta oficina, pero que no ingresan como PQRSD en el SGD y CRM.



Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de abril al 30 de junio de 2020

### 6.3 Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición.

MODALIDAD DE DERECHO DE PETICIÓN ABRIL-JUNIO 2020					
Modalidad derecho de petición	✓ En términos		✗ Vencido		Total general
	Resuelto	Activo	Activo	Resuelto	
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	1.683	2.949	136	178	4.946
NO COMPETENCIA	78	1.041	0	0	1.119
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	215	58	22	57	352
PETICIÓN DE INFORMACION	55	207	5	30	297
PETICIÓN INTERES GENERAL	23	163	1	3	190
PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	22	1	0	0	23
<b>Total general</b>	<b>2.076</b>	<b>4.419</b>	<b>164</b>	<b>268</b>	<b>6.927</b>

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de abril al 30 de junio de 2020

Para este trimestre el 71.4% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de petición de interés particular, igual porcentaje del trimestre pasado, en el cual se recibieron un total de 5.086 PQRSD, representando una disminución de 140 solicitudes para este trimestre.

### 6.4 Temas más consultados a la ADRES a través de PQRSD:

Los temas por los que más consultaron los usuarios o grupos de interés a la Adres durante este período, se relacionan principalmente con los siguientes temas.

- Procesos de Repetición
- Consulta BDUa y BDEX
- Compensación
- Gestión De Portafolios Y Pago
- Régimen de Excepción
- Proceso Integral Régimen Subsidiado
- Gestión Contable Y Control De Recursos
- Defensa Judicial
- Reintegro de Recursos Apropriados o Reconocidos sin justa causa
- Recobros
- Cobro Coactivo
- Control de Recaudo y Fuentes de Financiamiento
- Reclamación Persona Natural y Jurídica

### 6.5 Informes de Solicitudes de Acceso a Información.

De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta:

INFORMES DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN ABRIL-JUNIO 2020							
Dependencia	✔ En términos		✔ Total en términos	✘ Vencido		Total ✘ Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
Dirección de Liquidaciones y Garantías	1006	508	1514	2	58	60	1574
Dirección Administrativa y Financiera	1284	204	1488	0	0	0	1488
Dirección de Otras Prestaciones	496	645	1141	137	154	291	1432
Dirección de Gestión De Tecnologías De Informac	952	333	1285	5	13	18	1303
Dirección de Gestión De Los Recursos Financiero	387	251	638	3	29	32	670
Oficina Asesora Jurídica	233	110	343	19	11	28	371
Oficina de Control Interno	73	7	80	0	0	0	80
Dirección General	3	3	6	0	1	1	7
Oficina de Planeación	2	0	2	0	0	0	2
Total general	4.436	2.061	6495	166	266	432	6.927
Oportunidad trámite PQRSD	64,04%	29,75%	93,76%	2,40%	3,84%	6,24%	100%

- De acuerdo con la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.
- Durante este período no se registraron denuncias por fraude o corrupción.
- El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD atendidas durante el período fue de 8.21 días, mejorando el promedio del trimestre anterior de 11.9 días, en especial generado por la ampliación de los tiempos para responder las PQRSD.

## 6.6 Atención Primer Nivel:

La Dirección Administrativa y financiera es la encargada de gestionar las peticiones cuyas respuestas corresponde a un primer nivel de atención, evitando escalarlas a otras dependencias.

A cargo de la DAF, se encuentra la gestión del centro de contacto, a través del cual se registraron un total de 10.791 interacciones telefónicas y presenciales, lo que representa para la ADRES un gran servicio, pues estas solicitudes telefónicas no se convirtieron en PQRSD.

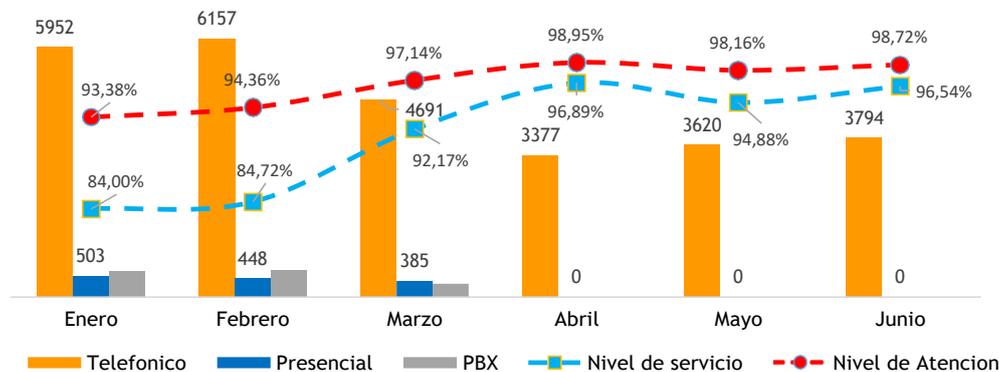
Se resalta que, a través del centro de contacto, se están atendiendo las peticiones de primer nivel radicadas en la entidad, por lo que podemos concluir que del total de las 1.488 PQRSD radicadas a la DAF, el 67% de estas peticiones fueron gestionadas por el centro de contacto.

De otra parte, es importante resaltar que este canal presentó una disminución del 45.22% frente al total de interacciones del trimestre anterior, pues el trimestre anterior se registraron 19.698 interacciones y para este trimestre 10.791, comportamiento que podemos entender como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional.

Para este trimestre el comportamiento de la línea de atención telefónica y atención por el canal presencial y PBX a cargo del Centro de Contacto de la entidad es el siguiente:

AÑO	Mes	Telefonico	Presencial	PBX	Nivel de servicio	Nivel de Atencion	TMO
2020	Enero	5952	503	625	84,00%	93,38%	0:06:51
2020	Febrero	6157	448	630	84,72%	94,36%	0:06:32
2020	Marzo	4691	385	320	92,17%	97,14%	0:06:49
2020	Abril	3377	0	0	96,89%	98,95%	0:06:55
2020	Mayo	3620	0	0	94,88%	98,16%	0:06:56
2020	Junio	3794	0	0	96,54%	98,72%	0:06:34

Historico de gestión centro de contacto



Los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan las siguientes consultas: Dirección de Gestión de las Tecnologías de la Información con el 46,70%, Dirección Administrativa y Financiera con el 22,64%, en tercer lugar, se encuentra la Dirección de Otras Prestaciones la consulta con el 16,25%.

Los ciudadanos ubicados en la ciudad de Santafé de Bogotá D.C, son los que más contactan a la ADRES, seguido por Antioquia, Valle del Cauca y el departamento con menos participación fue Guainía con 3 consultas.

## 6.7 Encuestas de Satisfacción.

La Adres tiene dispuesto para sus usuarios 3 encuestas de satisfacción, en donde evalúa la prestación del servicio por los diferentes canales de atención (Presencial, telefónico y virtual), buscando con ello conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para

mejorar los procesos de la entidad, detectar áreas de mejora concretas, entre otras acciones.

La **Encuesta de Satisfacción Canal presencial**, no presentó resultados, pues el servicio fue suspendido dada la emergencia sanitaria.

La **Encuesta de Satisfacción del formulario web** fue diligenciada por 131 usuarios obteniendo los siguientes resultados.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPUESTAS A PQRSD ADRES FORMULARIO WEB I SEMESTRE 2020				
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO	TOTAL, RESPUESTAS
1. ¿La respuesta que recibió fue clara?	61	54	16	131
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	56	61	14	131
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	63	49	19	131
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	66	43	22	131
Total general	47%	40%	13%	100%

La ADRES, ha dispuesto para los ciudadanos herramientas tecnológicas para tramitar pronta y eficientemente sus solicitudes, lo que nos permite mantener un enlace permanente con el usuario y grupos de interés, en el cumplimiento de las funciones asignadas. De igual forma, ha dado traslado de aquellos asuntos que no son de su competencia a las entidades que les corresponden.

Es por lo anterior, que frente a los resultados obtenidos se observa que el 13% de los usuarios manifestaron insatisfacción frente a la respuesta y oportunidad dada a la solicitud; 47% califican bien el servicio y respuesta brindada; 40% como medianamente, lo que nos orienta a continuar mejorando la calidad y oportunidad de las respuestas y realizando mejoras a la herramienta del formulario web, para que sea más accesible y fácil de usar. Es por ello que, para el mes de Julio de 2020, la entidad, luego de un trabajo en conjunto con la DAF y la DGTIC, realizó mejoras al formulario dispuesto en la página web, haciéndolo más sencillo y fácil de diligenciar por los usuarios.

Es importante resaltar que, aunque se dá respuesta de fondo a la petición del ciudadano, este califica mal el servicio pues esperaba una respuesta favorable frente a sus solicitud; casos tales como las peticiones para devolución de aportes, pago de prestaciones o modificación del reporte de la BDUA, situaciones o que no son competencia de la entidad, o que por normatividad vigente no es posible resolver favorablemente para el ciudadano.

**La encuesta de satisfacción del canal telefónico** es una encuesta que está dispuesta para todos los usuarios que contactan a la entidad a través de la línea 0180000, la que se solicita que al finalizar el servicio lo califique.

Resultado encuestas	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Abandonadas	54,99%	56,93%	56,25%	51,25%	52,29%	51,96%	53,94%
Completadas	40,85%	39,38%	40,47%	45,35%	43,43%	44,15%	42,27%
Incompletas	4,16%	3,70%	3,28%	3,40%	4,28%	3,89%	3,78%

- ✓ En promedio el 42,27% de los ciudadanos han participado en la encuesta de la entidad y tan solo un 3,78% de los ciudadanos no han completado estas.
- ✓ El 53,94% de los ciudadanos no realiza la encuesta y el 3.78 la realiza parcialmente.
- ✓ La percepción de los ciudadanos frente a las preguntas realizadas respondieron así:
  - "Oportunidad en la atención del canal" 89,19%;
  - "El agente que lo atendió respondió a la consulta formulada" 89,02%
  - "La información fue clara" 89,21%
  - "la información que se le suministra en el centro de contacto fue satisfactoria?" 10.79

Frente a este último resultado, se concluye que la información que se brinda puede ser clara pero el ciudadano no queda satisfecho, pues no fue resuelta a su favor la solicitud.

## 7. CONCLUSIONES

- ✓ Para este período se refleja una mejoría en la Porcentaje de PQRSD respondidas dentro de los términos de ley, lo que nos indica mayor compromiso por parte de los funcionarios en la gestión de las PQRSD y de los directores en el seguimiento a sus equipos de trabajo. No obstante, lo anterior, se tiene con corte al 30 de junio que el 6% de las PQRSD, se encuentran activas en el sistema sin trámite y el 16% fueron tramitadas vencidas, por lo que se continuará realizando los reportes a los directores y jefes de oficina, sobre la importancia de gestionar estas solicitudes y archivarlas en el sistema.

OPORTUNIDAD TRAMITE PQRSD ENERO A JUNIO 2020							
TRIMESTRE	✓ En términos		✓ Total en términos	✗ Vencido		Total ✗ Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
TRIMESTRE II	4.436	2.061	6495	166	266	432	6.927
Oportunidad trámite PQRSD	64,04%	29,75%	93,76%	2,40%	3,84%	6,24%	100%
TRIMESTRE I	5.231	848	6.079	441	1.261	1.700	7.781
Oportunidad trámite PQRSD	67%	11%	78%	6%	16%	22%	100%

✓ La oportunidad en la gestión de las PQRSD en la entidad pasó del 78% al 93.8%, esto como resultado de lo establecido por el Decreto 491 de marzo de 2020, artículo 5 en donde se los plazos para dar respuesta a Derechos de Petición. No obstante, lo anterior, es importante continuar promoviendo en los servidores públicos y colaboradores la gestión de las peticiones dentro de los términos otorgados por la Ley 1755 de 2015.

✓ La Dirección Administrativa y Financiera continuará fortaleciendo las competencias de los funcionarios de la entidad, mediante programas de capacitación, inducción y reinducción, al igual que al fortalecimiento y nuevos desarrollos de las herramientas tecnológicas existentes y nuevas, que puedan mejorar la interacción con el usuario y grupos de interés.

✓ Con el propósito de que la entidad cuente con una sola herramienta de gestión de PQRSD, Atención al Ciudadano como administrador funcional de la herramienta de CRM, en coordinación con el Grupo de Gestión Documental y la DGTIC, se vienen realizando desarrollos para que las peticiones recibidas por correspondencia física, radicadas en el SGD (próximamente ORFEO), ingresen directamente al CRM; esto con el propósito de contar con una sola herramienta de gestión de PQRSD, que permita tener mayor control y un mejor seguimiento a la gestión de las PQRSD en toda la entidad, lo anterior a que actualmente se utilizan dos herramientas para la gestión y generación de reportes e informes, el SGD y el CRM. Este proceso está siendo implementado escalonadamente por dependencias y en el SGD, por lo que una vez se cuente con la nueva herramienta ORFEO se radicarán también la correspondencia física de las peticiones de las Direcciones de Otras Prestaciones y Financiera. Este proceso ya se implementó con la DLyG y DGTIC.

✓ En el proceso de mejora frente a la oportunidad en la gestión de las peticiones, la DGTIC está desarrollando en la herramienta de gestión CRM, un mecanismo para que los Directores, Jefes de Oficina, Subdirectores y Coordinadores o líderes de los procesos, puedan realizar en tiempo real el seguimiento a la gestión de las peticiones asignadas a los servidores públicos y colaboradores de sus áreas y con ello determinar estrategias y acciones de mejora que permita el

**no** vencimiento de las PQRSD. Lo anterior como estrategia para implementar con las dependencias Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que mejoren la oportunidad (6.24% vencidas) y tiempo promedio de (8.21 días)

✓ Dentro de las oportunidades de mejora detectadas en la evaluación de las líneas de defensa de la entidad, Autodiagnóstico de MIPG y en el diligenciamiento del Furag, se tienen las siguientes actividades las cuales vienen siendo desarrolladas para su implementación:

- ✓ Encuesta de percepción para los trámites y OPAS de la entidad.
- ✓ Unificar los procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano de la DAF, incluyendo los puntos de control pertinentes.
- ✓ Revisar y ajustar los riesgos del proceso
- ✓ Establecer Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS
- ✓ Revisar y ajustar los indicadores del proceso.
- ✓ Análisis de carga de trabajo

✓ Realizar nueva Caracterización de usuarios y Grupos de Interés que nos permita establecer mejoras en nuestros canales, generar estrategias de comunicación, fomentar la transparencia y el respeto, enfocadas a nuestros grupos de interés. Para esta actividad remitieron las bases de datos a la Oficina de Planeación, quienes vienen adelantando la caracterización de usuarios de la entidad.

✓ Como herramientas para la gestión de las funciones asignadas al Proceso de Atención al Ciudadanos de la DAF, la entidad tiene dispuestas las siguientes herramientas de control y gestión para que nuestros procesos cumplan con los requerimientos normativos y cumplimiento de las actividades programadas, lo que nos permite cumplir con los tiempos establecidos en la generación de informes y reportes solicitados por la OCI, OAPCR, Director General y entidades de vigilancia y control. (Matriz de riesgos, Plan de Acción e Indicadores de Gestión, Planes de mejoramiento, MIPG, Evaluación Control Interno, entre otras).

✓ Con base en los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción, las cuales, aunque son positivas para la entidad, debemos continuar generando estrategias para que los usuarios que radican sus PQRSD a través del formulario web nos califique el servicio, pues 131 usuarios realizaron la encuesta.

✓ Se debe fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano con talento humano, pues cada vez son más los requerimientos al área

por parte de las dependencias, ordenamientos normativos y atención de PQRSD, pues se tienen dos funcionarios de planta para la gestión de la mayoría de las actividades antes mencionadas.

**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Proceso de Atención al Ciudadano**

Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –ADRES  
Julio 2020