

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

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -**ADRES**- es una entidad adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente. La entidad es asimilada a una Empresa Industrial y Comercial del Estado. La ADRES fue creada con el fin de garantizar el adecuado flujo de los recursos y los respectivos controles.

La ADRES tiene como propósito administrar las fuentes y el uso de los recursos que financian el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad, con el fin de asegurar el adecuado flujo de recursos para la sostenibilidad del Sistema.

- Efectuamos el reconocimiento y pago de las Unidades de Pago por Capitación (UPC) y demás recursos del aseguramiento obligatorio en salud.
- Realizamos los giros a los prestadores de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, de acuerdo con lo autorizado por el beneficiario de los recursos y adelantamos las transferencias que correspondan a los diferentes agentes del Sistema, que optimice el flujo de recursos.
- Adelantamos las verificaciones para el reconocimiento y pago de prestaciones sociales y otras prestaciones que promueven la eficiencia en la gestión de los recursos.
- Llevamos a cabo, de manera directa, la compra de cartera reconocida de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud con Empresas Promotoras de Salud.
- Administramos la Base de Datos Única de Afiliados -BDUA-, que suministra la información para el reconocimiento de los pagos periódicos que se les hace a las EPS por aseguramiento en salud de los colombianos.
- Adoptamos y proponemos los mecanismos que se requieran para proteger los recursos que administra la entidad, con el fin de evitar fraudes.

En el presente informe contiene la 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

1.1. 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 los meses de julio, agosto y septiembre 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 julio a septiembre de 2020, así como la gestión realizada a cada petición de conformidad con los tiempos de Ley.

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.

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, la responsabilidad de la respuesta a cada PQRSD corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia a la cual fueron asignadas por competencia para su trámite.

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 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.
- 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 tercer 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 de PQRSD CRM, 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.
- Coordinación de acciones para la parametrización del Sistema de gestión de PQRSD CRM y nuevo SGD ORFEO.

6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en la ADRES entre julio a septiembre de 2020, a través de los canales de atención habilitados por la Entidad.

- 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

Se continúa con la parametrización de la ampliación de términos para dar respuesta de las PQRSD de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 en el marco de ese estado de emergencia así:

- 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 de recepción:

En los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, se radicaron en la entidad por el SGD y CRM un total de **9.066 PQRSD** distribuidas de la siguiente manera:

Sistema de Gestión de PQRSD CRM: 6.327 PQRSD, radicadas a través del formulario web, correo electrónico y correspondencia, representando el 69.8% del total de PQRSD.

Sistema de Gestión Documental SGD: 2.739 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 30.02% del total de PQRSD.

Consolidado PQRSD 2020			
Mes	Sistema de Gestión de PQRSD CRM	Sistema de Gestión Documental SGD	Total mes
Julio	2.264	1.052	3.316
Agosto	1.962	1.287	3.249
Septiembre	2.101	400	2.501
TOTAL	6.327	2.739	9.066

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

Para este período, se radicaron a través del Sistema de Gestión Documental SGD, un total de 28.958 documentos distribuidos así: PQRSD 2.739; Tutelas: 19.530; Demandas, Embargos, Acciones constitucionales, Recursos, Conciliaciones: 930; y Correspondencia general: 2.152; Trámites y servicios 3.607

A través del Sistema de Gestión de PQRSD se registraron 6.327 PQRSD y 15.527 orientaciones telefónicas realizadas por el Centro de Contacto.

6.2 Distribución de las PQRSD por dependencias:

Frente al total de PQRSD radicadas en la entidad en este trimestre, se presenta un incremento del 31% respecto al trimestre anterior.

COMPARATIVO II Y III TRIMESTRE 2020			
DEPENDENCIA	III TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2020	VARIACIÓN %
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	1.425	1.303	9%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	2.457	1.574	56%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	1.506	1.432	5%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.239	1.488	50%
DIRECCION GESTION RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	913	670	36%
OFICINA ASESORA JURIDICA	426	371	15%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	93	80	16%
DIRECCIÓN GENERAL	4	7	-43%
OFICINA DE PLANEACIÓN	3	2	50%
Total general	9.066	6.927	31%

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

De acuerdo con el comportamiento trimestral de PQRSD asignadas a las dependencias, las direcciones de Liquidación y Garantías- DLyG, y Administrativa y Financiera DAF, son las dependencias con el mayor número de PQRSD asignadas 27% y 24.7% respectivamente, y son las dependencias con el mejor nivel de atención de las PQRSD dentro de los términos de ley, con un 91.5% y 99.6% respectivamente igualmente, son las dependencias con el mayor incremento en PQRSD respecto al trimestre anterior con un 56% DLyG, seguido por la DAF en un 50% y DGRFS en un 36%..

SGD III TRIMESTRE 2020				
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	% TOTAL PQRSD	Oportunidad en el trámite	
			En términos	vencidas
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	2.457	27,1%	91,5%	8,5%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.239	24,7%	99,6%	0,4%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	1.506	16,6%	67,6%	32,4%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	1.425	15,7%	98,0%	2,0%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	913	10,1%	80,6%	19,4%
OFICINA JURIDICA	426	4,7%	90,1%	9,9%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	93	1,0%	100,0%	0,0%
DIRECCIÓN GENERAL	4	0,0%	100,0%	0,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0,0%	100,0%	0,0%
TOTAL	9.066	100,0%	89,5%	10,5%

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020



Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

Frente al incremento presentado en la Dirección de LyG, las peticiones más representativas fueron las relacionadas con la 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;

Es importante resaltar que el incremento de PQRSD asignadas a la DLyG, corresponde a peticiones relacionadas con los lineamientos del Gobierno Nacional para la atención de la pandemia Covid19 y determinados a través del Decreto 538 de 2020, *“por el cual se adoptan medidas en el sector salud, para contener y mitigar la pandemia de COVID-19 y garantizar la prestación de los servicios de salud, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”* establece que la ADRES girará los recursos que correspondan a la compensación económica equivalente a siete (7) días de SMLDV por núcleo familiar, cuando haya diagnóstico positivo para Coronavirus COVID-19 (Art. 14); Pago de la UPC a las EPS usuarios régimen contributivo finalizada la protección laboral (Art. 15); auxilio talento humano (Art 11), reglamentados a través de las resoluciones 1161, Anticipos por disponibilidad servicios UCI e intermedios; 1172 Reconocimiento al talento humano en salud y registro solicitudes de reconocimiento; y 1182 Compensación económica régimen subsidiado.

La DAF, tiene bajo su responsabilidad la gestión de todas las PQRSD de primer nivel, que para este período presentó un incremento del 50%% respecto al trimestre anterior, de conformidad con los temas que fueron autorizados por algunas dependencias para ser respondidos por Atención al Ciudadano. Resaltamos el apoyo que se viene brindado a la DOP, frente a temas de notificación al usuario de los resultados de las auditorías realizadas a las reclamaciones personas naturales.

Estas peticiones 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; 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, entre otras.

Las 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 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; Proceso de recobros; Información auditoría de recobros; Información de giros por recobros; Información sobre pago de reclamación natural; Información periodos de radicación; Solicitud clave y usuario para consultas web de

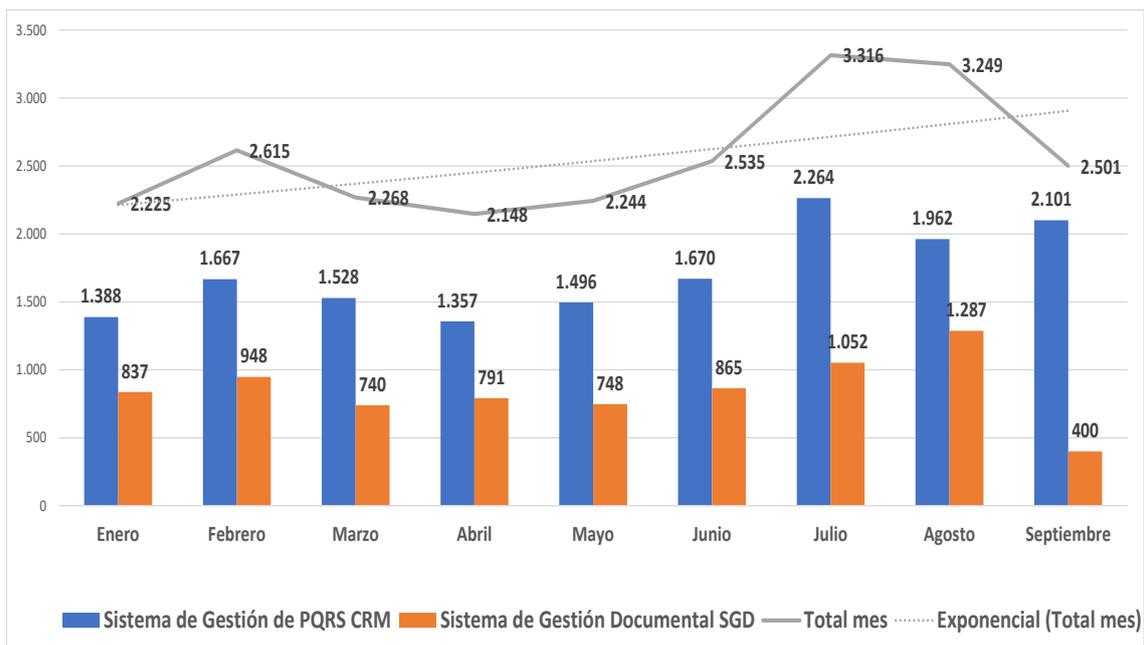
reclamaciones; Solicitud de información de la base de recobros; Giro previo - reclamaciones de IPS; Novedades malla validadora; Identificación de pagos realizados por la adres.

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 recíprocas; 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 un leve incremento respecto al trimestre anterior representado en peticiones relacionadas con el Cobro Coactivo y acuerdos de pago, así como también solicitudes estado de cuenta o información de procesos.

La Oficina de Control Interno gestionó peticiones recibidas de las entidades de control y propias de su función. Se resaltan peticiones sobre información de la gestión de la entidad frente al Covid, como son bases de datos covid; Reporte información Covid 19 en Categorías Presupuestales CGR; entre otras.

Consolidado por canal de recepción enero a septiembre de 2020:



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

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN III TRIMESTRE 2020	Activo		Total Activo	Resuelto		Total Resuelto	Total general
	✓ En términos	✗ Vencido		✓ En términos	✗ Vencido		
PETICION DE INTERES PARTICULAR	1.612	193	1.805	5.582	700	6.282	8.087
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	64	4	68	391	6	397	465
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	11	7	18	242	27	269	287
NO COMPETENCIA			0	126	6	132	132
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	12	2	14	28	7	35	49
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	1		1	37		37	38
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS			0	6	1	7	7
PETICIONES INCOMPLETAS			0	1		1	1
Total general	1.700	206	1.906	6.413	747	7.160	9.066

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

Para este trimestre el 89% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de petición de interés particular, superando el volumen del trimestre anterior, pasando de 4.946 a 8.087 PQRSD.

6.4 INFORME SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN.

De conformidad con lo establecido en el Decreto Único 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2, se publica el Informe 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.

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN III TRIMESTRE 2020	Activo		Total Activo	Resuelto		Total Resuelto	Total general
	✓ En términos	✗ Vencido		✓ En términos	✗ Vencido		
PETICION DE INTERES PARTICULAR	1.612	193	1.805	5.582	700	6.282	8.087
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	64	4	68	391	6	397	465
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	11	7	18	242	27	269	287
NO COMPETENCIA			0	126	6	132	132
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	12	2	14	28	7	35	49
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	1		1	37		37	38
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS			0	6	1	7	7
PETICIONES INCOMPLETAS			0	1		1	1
Total general	1.700	206	1.906	6.413	747	7.160	9.066

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

- 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 de las PQRSD atendidas dentro de los términos de Ley fue de 9.5 días.

6.6 Atención Primer Nivel:

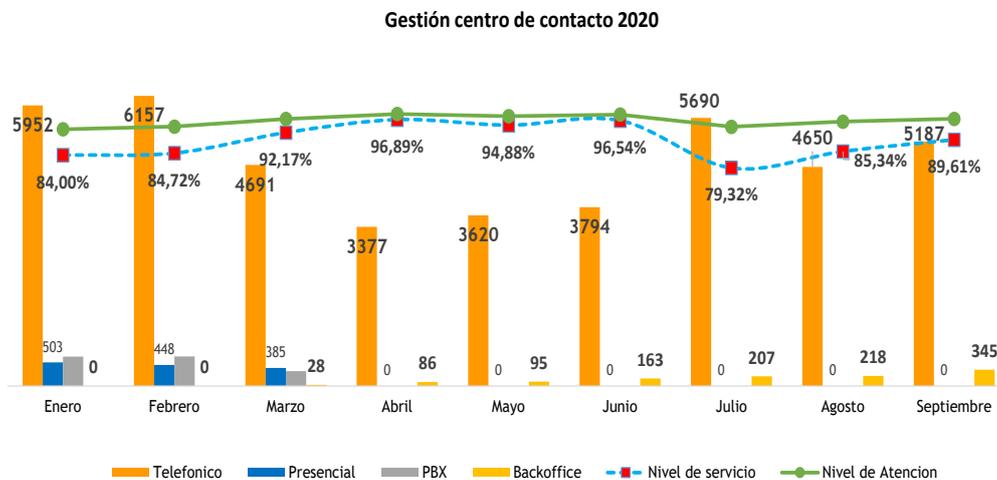
La Dirección Administrativa y financiera es la encargada de gestionar las peticiones cuyas respuestas corresponde a un primer nivel de atención, evitando escalarlas a otras dependencias.

A cargo de la DAF, se encuentra la gestión del centro de contacto, a través del cual se registraron un total de 15.527 interacciones telefónicas, y gestión de 1.590 peticiones a través de la herramienta de Gestión de PQRSD CRM, por lo que se establece que del total de las 2.457 PQRSD radicadas a la DAF, el 65% de estas peticiones fueron gestionadas por el centro de contacto.

De otra parte, es importante resaltar que este canal presentó un incremento del 43.8% frente al total de interacciones del trimestre anterior pues pasó de atender 10.791 usuarios 15.527 en este trimestre, comportamiento que

podemos entender como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional.

El comportamiento de la línea de atención telefónica a cargo del Centro de Contacto en lo corrido del 2020 ha sido el que se representa en la siguiente gráfica:



Fuente: CRM y Call Center ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

Para este trimestre el comportamiento de la línea retorna al comportamiento con el que venía realizando la gestión antes de la pandemia del Covid19, explicado en mayor medida por las consultas realizadas a la entidad en temas relacionados con la normatividad emitida por el Gobierno Nacional y mecanismos adoptados por la ADRES para atender lo reglamentado a través de las Resoluciones 1161, sobre Anticipos por disponibilidad servicios UCI e intermedios; 1172 sobre el reconocimiento al talento humano en salud y registro solicitudes de reconocimiento; y 1182 sobre el proceso de compensación económica régimen subsidiado.

AÑO	Mes	Telefónico	Presencial	PBX	Backoffice	Nivel de servicio	Nivel de Atención
2020	Julio	5690	0	0	207	79,32%	94,30%
2020	Agosto	4650	0	0	218	85,34%	96,17%
2020	Septiembre	5187	0	0	345	89,61%	97,17%
TOTAL		15.527	0	0	770	85%	96%

Fuente: Base de datos Call Center ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

Los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan los temas relacionados con el reporte de la BDUA, BDEX, normatividad ADRES, cobro coactivo, radicación reclamación persona natural y temas Covid19.

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 1 consulta

6.7 Encuestas de Satisfacción.

La Adres tiene dispuesto para sus usuarios encuestas de satisfacción, en donde evalúa la prestación del servicio, buscando con ello conocer su nivel de satisfacción, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras, 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 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.

resultados encuestas	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre
Abandonadas	50,18%	51,33%	53,42%	51,58%
Completas	45,86%	45,04%	42,37%	44,48%
Incompletas	3,96%	3,63%	4,21%	3,94%

Fuente: Base de datos Call Center ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

Del total de usuarios atendidos, 15.527, solamente un total de 4.454 responden de la siguiente manera:

- ✓ El 44.48% responde la encuesta completamente
- ✓ El 51.58% de los ciudadanos no realiza la encuesta
- ✓ El 3.94 la realiza parcialmente.

La percepción de los ciudadanos frente a las preguntas realizadas respondieron así:

- "Oportunidad en la atención del canal" 87%;
- "El agente que lo atendió respondió a la consulta formulada" 89,02%;
- "La información fue clara" 86%.

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 septiembre el 2.4% de las PQRSD, se encuentran activas en el sistema sin trámite y el 8.2% 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 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 III	6.413	1.700	8.113	206	747	953	9.066
Oportunidad trámite PQRSD	70,7%	18,8%	89,5%	2,27%	8,24%	10,5%	100%

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de septiembre de 2020

✓ Con base en los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción, aunque son positivas para la entidad, debemos continuar mejorando, por lo que se diseñó una nueva encuesta para ser realizada por los usuarios que ingresan al link de trámites y OPA de la ADRES, y será remitida a las dependencias a cargo de los trámites para su aprobación.

✓ Si bien Atención al Ciudadano ha generado acciones para informar y advertir sobre la gestión oportuna de las PQRSD, para subsanar el incumplimiento en tiempos de respuesta, y para la mejora continua del

servicio, se sigue materializando reiteradamente el riesgo de incumplimiento normativo en los términos de atención a las PQRSD, razón por la cual se considera importante fortalecer dichas acciones, coadyuvando así mismo, a que los funcionarios de la entidad prestemos un servicio orientado a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, en el marco de la integridad y la calidad, como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Es de vital importancia analizar los casos presentados de incumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSD, que señala ley, identificar las causas y optimizar los controles, con el propósito de gestionar los riesgos asociados al procedimiento que enmarca la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD.

✓ Por lo anterior y como plan de mejora, se realizará solicitud a cada Director (a) y Jefes de Oficina, para que deleguen un servidor público de la dependencia, que sea el líder de PQRSD del área y establecer Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que fortalezcan la gestión oportuna de las peticiones y permita advertir próximos vencimientos.

Dirección Administrativa y Financiera

Proceso de Atención al Ciudadano

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

Octubre 2020