

## **INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ADRES IV 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 en el IV trimestre de 2020 del 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 octubre, noviembre y diciembre 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 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 octubre a diciembre 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 cuarto trimestre del año 2020, la Dirección Administrativa y Financiera, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- 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 octubre y diciembre 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. PQRSD radicadas en el Sistema de Gestión de PQRSD CRM:

En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, se radicaron en la entidad un total de **7.544 PQRSD** distribuidas de la siguiente manera:

PQRSD POR DEPENDENCIAS IV TRIMESTRE 2020	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1.065	879	659	2.603
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	738	690	628	2.056
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	590	506	377	1.473
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	183	214	112	509
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	172	191	123	486
OFICINA ASESORA JURÍDICA	69	182	73	324
OFICINA DE CONTROL INTERNO	33	41	19	93
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.850</b>	<b>2.703</b>	<b>1.991</b>	<b>7.544</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES 11° de octubre al 31 de diciembre de 2020

Es importante resaltar que a partir de mediados del mes de septiembre de 2020, todas PQRSD radicadas por el canal de correspondencia física, canal presencial y correos electrónicos, son registradas en el Sistema de Gestión de PQRSD CRM, único sistema para la gestión de peticiones en la entidad. Aquellas solicitudes no clasificadas como PQRSD, serán radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De otra parte, el presente informe no contiene el reporte de PQRSD atendidas por el canal presencial, dado que este servicio no se prestó a los usuarios dada la emergencia sanitaria y aislamiento ordenado por el gobierno nacional.

## 6.2 Distribución de las PQRSD asignadas por dependencias:

PQRSD POR DEPENDENCIAS IV TRIMESTRE 2020	Activo		Total Activo	Resuelto		Total Resuelto	Total general
	✓En términos	✗Vencido		✓En términos	✗Vencido		
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	368	26	394	1.839	370	2.209	2.603
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0	3	2.053	0	2.053	2.056
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	63	2	65	1.392	16	1.408	1.473
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	219	79	298	150	61	211	509
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	53	4	57	376	53	429	486
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15	1	16	305	3	308	324
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	0	7	86	0	86	93
<b>Total general</b>	<b>728</b>	<b>112</b>	<b>840</b>	<b>6.201</b>	<b>503</b>	<b>6.704</b>	<b>7.544</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre 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.

PQRSD POR DEPENDENCIAS IV TRIMESTRE 2020	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1.065	879	659	2.603	35%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	738	690	628	2.056	27%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	590	506	377	1.473	20%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	183	214	112	509	7%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	172	191	123	486	6%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	69	182	73	324	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	33	41	19	93	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.850</b>	<b>2.703</b>	<b>1.991</b>	<b>7.544</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre de 2020

la Dirección de Liquidaciones y garantías es la encargada de garantizar el flujo de recursos entre actores de los regímenes contributivo y subsidiado de salud; dirige el proceso de compensación y reconocimiento de la Unidad de

Pago por Capitación –UPC- y el per cápita de las EPS del régimen contributivo, así como de las prestaciones económicas de sus afiliados y de los regímenes especiales y exceptuados con ingresos adicionales. Igualmente reconoce, liquida y audita los procesos de reconocimiento y pago de las prestaciones económicas del régimen subsidiado e imparte las directrices de ejecución de la Subcuenta de Garantías para la Salud. Los temas caracterizados y total de PQRSD radicados para esta dirección fueron los siguientes:

TEMAS PQRSD DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	Total general
TEMAS COVID 19	1.841
INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	321
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	115
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	86
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	69
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	60
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	26
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	21
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	20
ESTADO DE GIROS	16
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	8
REPORTA ERROR EN MODULO REX	6
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	4
OBSERVACIÓN AL INFORME DE AUDITORIA	3
RESPUESTA SOLICITUD DE ACLARACIÓN DE LA AUDITORÍA	3
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	1
APORTES PATRONALES- ACTAS	1
CONFIRMACIÓN DE REINTEGRO	1
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	1
<b>Total general</b>	<b>2.603</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre de 2020

El 35% de PQRSD radicadas en la entidad fueron asignadas a la Dirección de Liquidaciones y garantías, de las cuales el 70.72% corresponden a peticiones relacionadas con los lineamientos del Gobierno Nacional para la atención de la pandemia Covid19, en los que 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; Pago de la UPC a las EPS usuarios régimen contributivo finalizada la protección laboral; auxilio talento humano, 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 es la dependencia encargada de suministrar información y atención a los ciudadanos de primer nivel y 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 les asisten a los ciudadanos.

Durante el IV trimestre, la DAF gestionó el 27% del total de PQRSD radicadas en la entidad, y que corresponden a solicitudes de información de primer nivel autorizadas por las dependencias:

TEMAS PQRSD DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Total general
RESPUESTA DIRECTA INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	890
TRASLADO POR COMPETENCIA	583
INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	280
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	225
CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	22
REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	20
ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	19
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	5
CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	2
GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	2
TEMAS CONTRATO 080	2
APORTES PATRONALES- ACTAS	1
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	1
DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	1
INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	1
INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	1
SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATO	1
<b>Total general</b>	<b>2.056</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre de 2020

La Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones tiene como objetivo, entre otros, dirigir la definición, implementación y gestión de los procesos y proyectos relacionados con la infraestructura informática y de telecomunicaciones de la Entidad, que permita operar, mantener, actualizar y mejorar el sistema de información, los procesos misionales y el esquema de soporte lógico y físico.

Las peticiones más recurrentes asignadas a la DGTIC, corresponden a los siguientes temas:

TEMAS PQRSD DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Total general
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	380
GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	284
GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	217
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	172
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCION 2199 DEL 2013	63
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	62
SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS	61
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	55
GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDUA	45
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	39
SOLICITUDES TECNICAS BDUA	32
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	26
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	22
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCION	8
SUPLANTACIONES	5
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	1
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT	1
<b>Total general</b>	<b>1.473</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre de 2020

La Dirección de Otras prestaciones tiene como función planear, hacer seguimiento y verificar el proceso de liquidación, reconocimiento, pago y auditoria de otras prestaciones por concepto de los servicios de salud determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social, de las víctimas de

Eventos Catastróficos, Terroristas y de Accidentes de Tránsito –ECAT- y las indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos y terroristas- Reclamaciones-, de acuerdo con la normatividad legal vigente, entre otras relacionadas con los mismos procesos.

TEMAS PQRS D DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	Total general
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	290
ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	83
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	27
INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	24
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	21
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS	20
GIRO PREVIO - RECLAMACIONES DE IPS.	13
REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	9
SOLICITUDES GENERALES DEL PROCESO DE RECOBROS (FECHA ESTIMADA PAGO PAQUETES)	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	4
ACUERDO DE PUNTO FINAL	2
INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN JUZGADOS, SUPERTINTENDENCIAS	1
<b>Total general</b>	<b>509</b>

La Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud es la encargada de planear, ejecutar y controlar todas las acciones relacionadas con la gestión y las operaciones presupuestales, contables y de tesorería como son el recaudo, pago y giro de los recursos financieros del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS en administración, así como su portafolio de inversiones con criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad, de acuerdo con las políticas definidas para tal efecto.

TEMAS PQRS D DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	Total general
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	310
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	75
OTROS RECAUDOS	27
OPERACIONES RECIPROCAS	23
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	23
CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS – RC / RS	16
REPROGRAMACION DE PAGOS	4
RECAUDO RENTAS TERRITORIALES	2
SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR O CUENTAS POR PAGAR	2
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	2
RECAUDO ASEGURADORAS	2
<b>Total general</b>	<b>486</b>

La Oficina Asesora Jurídica, entre otras funciones, es la encargada de ejercer la facultad del cobro coactivo de conformidad con la normativa vigente sobre la materia; atender y resolver las consultas y peticiones de carácter jurídico elevadas a la ADRES y por las diferentes dependencias de la Entidad; y atender y resolver las acciones de tutela, de grupo, cumplimiento y populares y demás acciones constitucionales en las que se haga parte o tenga interés la ADRES.

TEMAS PQRSO OFICINA ASESORA JURÍDICA	Total general
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	212
REPRESENTACIÓN JUDICIAL	38
ACUERDOS DE PAGO	31
EMBARGOS	12
NOTIFICACION DE RESOLUCION	11
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	10
SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL	5
DEMANDAS	3
EXCEPCIONES Argumentos contra el mandamiento de pago	2
<b>Total general</b>	<b>324</b>

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.

Con corte al 31 de diciembre de 2020, registraban en la herramienta de Gestión de PQRSO CRM un total de 156 peticiones sin gestión, de las cuales 112 corresponden al IV trimestre.

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

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN IV TRIMESTRE 2020	Total general
INTERES PARTICULAR	5.740
INFORMACION	1.292
NO COMPETENTE	291
AUTORIDADES DE CONTROL	93
GENERAL	76
INTERES GENERAL	28
INCOMPLETA	14
CONSULTA	4
DOCUMENTOS	4
CONSULTA BASE DE DATOS	1
FELICITACION	1
<b>Total general</b>	<b>7544</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre de 2020

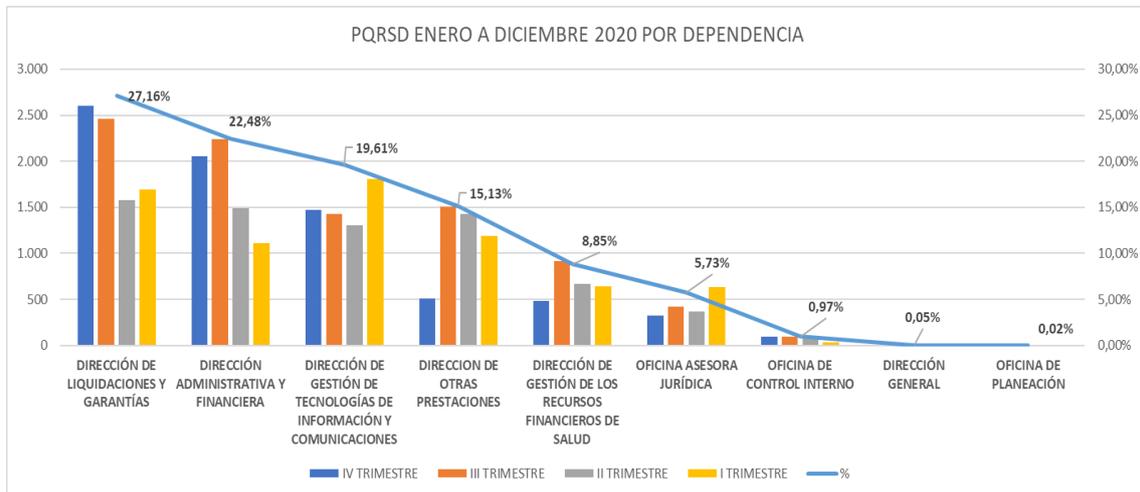
Para este trimestre el 76.08% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de petición de interés particular, seguido por las peticiones de información con un 17% y traslados por competencia el 4%.

### 6.4 CONSOLIDADO PQRSO 2020

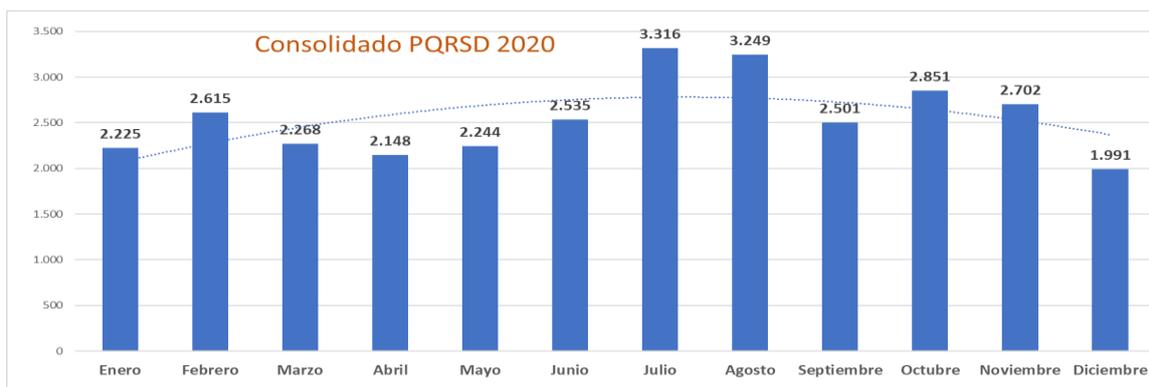
La entidad gestionó en el año 2020 un total de 30.645 PQRSO, de las cuales el mayor porcentaje fue asignado a la Dirección de Liquidaciones y Garantías, Dirección Administrativa y Financiera y Dirección de Gestión de las tecnologías de la Información con el 27.16%, 22.48% y 16.61% respectivamente.

DEPENDENCIA	IV TRIMESTRE	III TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I TRIMESTRE	%	TOTAL
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	2.603	2.457	1.574	1.689	27,16%	8.323
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.056	2.239	1.488	1.106	22,48%	6.889
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1.473	1.425	1.303	1.809	19,61%	6.010
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	509	1.506	1.432	1.191	15,13%	4.638
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	486	913	670	642	8,85%	2.711
OFICINA ASESORA JURÍDICA	324	426	371	635	5,73%	1.756
OFICINA DE CONTROL INTERNO	93	93	80	32	0,97%	298
DIRECCIÓN GENERAL	0	3	7	4	0,05%	14
OFICINA DE PLANEACIÓN	0	4	2	0	0,02%	6
<b>TOTAL</b>	<b>7.544</b>	<b>9.066</b>	<b>6.927</b>	<b>7.108</b>	<b>100%</b>	<b>30.645</b>

Fuente: Base de datos SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de diciembre de 2020



Fuente: Base de datos SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de diciembre de 2020



Fuente: Base de datos SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de diciembre de 2020

## 6.5 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.

Del total de PQRSD radicadas en la entidad durante el IV trimestre del 2020, el 82% fueron gestionadas dentro de los términos de ley, el 10% se encuentra activas dentro de términos y el 8% con términos vencidos.

PQRS POR DEPENDENCIAS IV TRIMESTRE 2020	Activo		Total Activo	Resuelto		Total Resuelto	Total general
	✓En términos	✗Vencido		✓En términos	✗Vencido		
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	368	26	394	1.839	370	2.209	2.603
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0	3	2.053	0	2.053	2.056
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	63	2	65	1.392	16	1.408	1.473
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	219	79	298	150	61	211	509
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	53	4	57	376	53	429	486
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15	1	16	305	3	308	324
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	0	7	86	0	86	93
<b>Total general</b>	<b>728</b>	<b>112</b>	<b>840</b>	<b>6.201</b>	<b>503</b>	<b>6.704</b>	<b>7.544</b>

- De acuerdo con la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la entidad no recibió peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.
- Durante este período no se registraron denuncias por fraude o corrupción.
- Traslado por competencia 583 PQRS.
- El tiempo promedio de respuesta de las PQRS atendidas dentro de los términos de ley fue de 15.33 días.

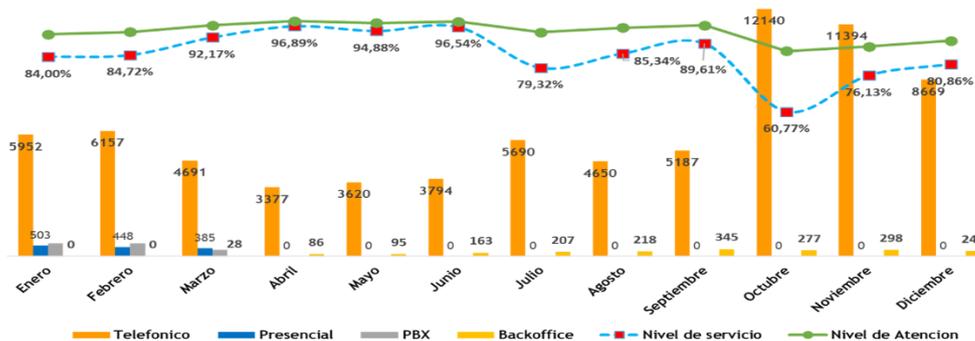
## 6.6 ATENCIÓN PRIMER NIVEL:

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 34.203 llamadas de usuarios, incremento del 45% frente a las atendidas en el III trimestre de 2020. Se establece que este incremento obedece a que el 74,32%, fueron llamadas de usuarios que consultan sobre los mecanismos de reconocimiento excepcionales Covid19, 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.

De otra parte, es importante resaltar que el 88% de las PQRS asignadas a la Dirección Administrativa y Financiera en el IV trimestre (2.056), fueron gestionadas por el Centro de Contacto, para un total de 1.806 peticiones de primer nivel.

El comportamiento de la línea de atención telefónica a cargo del Centro de Contacto durante el año 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 el 2020 se realizaron 85.118 registros de llamadas en el CRM. El 64,06%, fueron consultas de competencia de la Dirección de Liquidación y Garantías – Compensación y Respuestas y solicitudes generales.

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

## 6.7 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

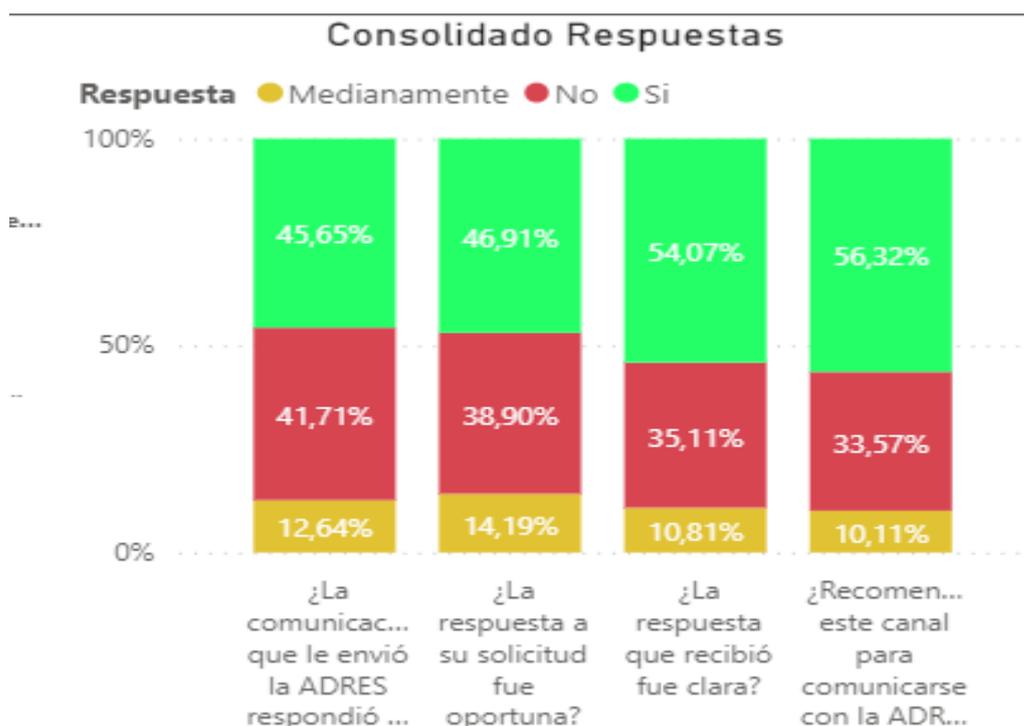
La Adres tiene dispuesto para sus usuarios encuestas de satisfacción, en donde evalúa la prestación del servicio, buscando con ello conocer su nivel de satisfacción, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras, entre otras acciones.

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

La encuesta de satisfacción Formulario PQRSD WEB

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPUESTAS A PQRSD ADRES FORMULARIO WEB 2020				
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO	TOTAL, RESPUESTAS
1. ¿La respuesta que recibí fue clara?	385	250	77	712
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	325	297	90	712
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	334	277	101	712
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	401	239	72	712
<b>Total general</b>	<b>1.445</b>	<b>1.063</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre de 2020



Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre de 2020

## 7. CONCLUSIONES

- a) 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.

Con corte al 31 de diciembre de 2020 el 1.5% de las PQRSD, se encontraban activas en el sistema sin trámite y el 6.7% fueron tramitadas vencidas, por lo que se continuará realizando los reportes a los directores y jefes de oficina, sobre la importancia de gestionar las peticiones dentro de términos.

COMPARATIVO OPORTUNIDAD TRAMITE PQRSD IV TRIMESTRE 2020							
TRIMESTRE	✓ En términos		✓ Total en términos	✗ Vencido		Total ✗ Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
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%
TRIMESTRE IV	6.201	728	6.929	112	503	615	7.544
Oportunidad trámite PQRSD	82,2%	9,7%	91,8%	1,5%	6,7%	8,2%	100,0%

- b) La Dirección de Liquidación y Garantías es la dependencia con el mayor número de PQRSD en el período, representados en un 70.72% en los temas de compensación COVID19 y a través del centro de contacto el 45% de las llamadas en el trimestre. Se hace necesario que Atención al Ciudadano conozca con anticipación las estrategias que van a implementar en especial en los temas de subsidios Covid19, con el fin de capacitar a los agentes del centro de contacto sobre los lineamientos de la entidad en estos temas. Lo anterior al alto incremento presentado en el trimestre, en donde los usuarios desbordaron la capacidad del centro de contacto al presentar inquietudes frente a los beneficios otorgados determinados a través del Decreto 538 de 2020.
- c) Es importante socializar a los usuarios y grupos de interés, las competencias de la ADRES frente al reporte generado en la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA). La mayoría de las solicitudes relativas con la BDUA, pueden estar relacionadas con el desconocimiento de los usuarios y afiliados sobre la responsabilidad de la calidad y reporte oportuno sobre dicha base de datos en cabeza de las EPS. Esto también incide para que los usuarios radiquen PQRSD a la entidad, generando cargas y gastos innecesarios para el ciudadano e incrementando las peticiones en la ADRES.
- d) Igualmente se requiere socializar con los usuarios y grupos de interés, "que no hace la ADRES", pues se registran PQRSD con temas de competencia de otras entidades como, por ejemplo: - Solicitud de certificado de aportes a la Seguridad Social en Salud (Salud, Pensión, ARL) de competencia de los operadores pila. - Solicitudes para el reconocimiento y pago de prestaciones económicas del régimen contributivo, de competencia de las EPS. - Solicitudes de actualización de la información registrada en Misseguridadesocial.gov.co, portal virtual del Ministerio de Salud y Protección Social; Solicitudes para obtener el

certificado de discapacidad y registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, de competencia del Ministerio de Salud y Protección Social. - Solicitud de reporte de semanas cotizadas a Pensión, de competencia de los fondos de pensiones - Solicitud de traslado, retiro, activación en las EPS, responsabilidad de las aseguradoras que reportan a la BDUA. - Reclamos en el aseguramiento y prestación de los servicios de salud, de competencia de la Supersalud, entidad encargada de realizar inspección, vigilancia y control a las EPS.

- e) Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción nos impulsan a seguir mejorando la calidad y claridad de la información entregada a los ciudadanos, al igual que al mejoramiento de las herramientas dispuestas para interactuar con nuestros grupos e interés. Por lo anterior se hace necesario continuar fomentando la estrategia de lenguaje claro del DNP frente a la calidad de las respuestas dadas por los funcionarios y con base en los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del formulario web.
- f) La Dirección Administrativa y Financiera solicitó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el día 25 de noviembre de 2020, la designación de un servidor público por dependencia, que será el líder de PQRSD del área y enlace con Atención al Ciudadano para el fortalecimiento y generación de estrategias para la gestión de las PQRSD bajo los principios de calidad y oportunidad.
- g) Es importante resaltar que la ADRES durante la vigencia 2020, brindó orientación y asesoría a través de los canales de atención telefónico a un total de 85.118 usuarios y ciudadanos que contactaron la entidad. Este servicio ha permitido que estas orientaciones no se conviertan en PQRSD para la entidad.
- h) La DAF continuará fortaleciendo la gestión y trámite de las PQRSD, 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.
- i) Dado que el único sistema de Gestión de PQRSD de la entidad es el CRM, y que con la entrada en operación del ORFEO toda petición que ingrese por el canal de correspondencia física y correos electrónicos, deberán ser radicados en el CRM, se hace necesario realizar capacitaciones a los funcionarios de la empresa de radicación sobre las competencias de las dependencias con el fin de fortalecer las competencias para la identificación de las PQRSD que pasaran al CRM y los trámites que se radicarán por ORFEO.
- j) En seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 del proceso de Atención al Ciudadano y PQRSD en el período 1 de mayo de 2020 y hasta el 31 de octubre de 2020 y cuyo objeto es verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, destacamos las siguientes recomendaciones, las cuales nos

motivan a seguir mejorando y trabajando por un mejor servicio a nuestros usuarios frente a la atención oportuna y con calidad de las peticiones:

- ✓ Fortalecer los controles en cuanto a la clasificación y al término de respuesta de las PQRSD, por lo que la DAF adelantará acciones de mejora para el proceso de radicación, se programarán nuevas capacitaciones con los contratistas encargados de esta actividad, en coordinación con el Grupo de Gestión Documental de la DAF en temas relacionados con las modalidades de derechos de petición establecidos en la Ley 1755 de 2016 y se solicitará a cada Dirección de la entidad, jornadas de capacitación en los temas misionales que desarrollan.
- ✓ Se resalta la labor del área en el ajuste a clasificación y atención a PQRSD, pues se evidencia un avance significativo frente a otros seguimientos realizados por la OCI, en lo referente a la oportunidad de respuesta de las mismas, pese a las condiciones dadas para la vigencia 2020 por la emergencia sanitaria por COVID 19
- ✓ Implementar desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, acciones que permitan garantizar el cumplimiento normativo en la contestación o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, como, por ejemplo: actividades de acompañamiento, sensibilización y fortalecimiento a la cultura de atención a las PQRSD.
- ✓ Realizar capacitaciones a los diferentes intervinientes en el proceso de atención al ciudadano con el fin continuar con el permanente mejoramiento de la calidad de las respuestas a PQRSD.
- ✓ Realizar trabajo en conjunto con las diferentes áreas donde se presentan recurrentemente PQRSD, con el fin de generar respuestas tipo permitiendo adelantar de maneras más celeres y oportunas la respuesta.

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

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

Enero 29 de 2021