

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

### ADRES I TRIMESTRE 2022

#### 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo de 2022 y contiene adicionalmente, resultados de las encuestas de percepción y satisfacción realizadas a nuestros usuarios.

El informe de gestión de PQRSD tiene como objetivo presentar el comportamiento de las peticiones recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

El presente informe está desarrollado en el siguiente contenido:

- Distribución de las PQRSD por dependencias
- Temas más consultados
- Oportunidad respuesta PQRSD por dependencias
- Modalidad Derechos de Petición
- Atención Primer Nivel
- Encuestas de Satisfacción
- Conclusiones

La Dirección Administrativa y Financiera conforme a lo dispuesto en el numeral 15 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016, tiene dentro sus funciones la de *“Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos”*; así entonces, la responsabilidad de dar respuesta a cada PQRSD asignada por competencia, corresponde a cada Dirección Técnica, Subdirección, Jefatura o Coordinación.

#### 2. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Único 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 491 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 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.

### 3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

El sistema de Gestión de PQRSD de la entidad se encuentra parametrizado con los tiempos establecidos para dar respuesta, establecido en la Ley 1755 de 2015, término ampliado en el Decreto 491 de 2020 en el marco del estado de emergencia económica, así:

- Derecho de Petición: Treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos e información: veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción

#### 3.1 Distribución de las PQRSD por dependencias:

Durante el primer trimestre de 2022, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 9.828 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	914	1.127	1.127	3.168
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	607	657	1.765	3.029
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	387	432	885	1.704
OFICINA ASESORA JURIDICA	345	273	342	960
DIRECCIÓN DE GESTION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	181	180	282	643
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	70	111	132	313
OFICINA DE CONTROL INTERNO			10	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS			1	1
<b>Total general</b>	<b>2.504</b>	<b>2.780</b>	<b>4.544</b>	<b>9.828</b>

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2022

Comparando el I trimestre del 2021 con el I trimestre del 2022 observamos un incremento del 33% en el total de PQRSD radicadas en la entidad, situación que podría derivarse a algunos factores como son:

1. La apertura después de casi dos años de aislamiento por el Covid19, que permitió a los usuarios movilizarse y acudir a las entidades;
2. Continuidad de los beneficios otorgados por el Gobierno Nacional como mecanismos de reconocimiento excepcionales Covid19. (Auxilio económico Régimen Subsidiado, Auxilio Talento Humano en Salud.)
3. Para mediados del mes de marzo de 2022, se inició la radicación de las PQRSD que ingresan por el canal de correspondencia física y correos electrónicos directamente en el módulo de PQRSD en ORFEO. El objetivo primordial del desarrollo de este módulo fue el de contar con una única herramienta de gestión tanto de documentos generales como de las PQRSD radicadas en la entidad. Al contar con un único sistema de gestión, su clasificación se realiza de conformidad con las modalidades de derechos de petición de las Tablas de Retención Documental TRD de la entidad.

#### 3.2 Temas más consultados

Los temas más consultados en la entidad a través de los derechos de petición durante el período de seguimiento fueron los siguientes:

\* Contribución Económica Temporal Régimen Subsidiado, pago Auxilio Talento Humano en Salud y Pago de la UPC usuarios régimen contributivo finalizada la protección laboral; peticiones para trámite en la Dirección de Liquidaciones y Garantías, temas que generaron el mayor número de peticiones recibidos en la entidad.

\* Identificación de pagos realizados por la ADRES. Tema a cargo de la Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud, frente al cual pudo evidenciarse que presentó un comportamiento estable en número de peticiones, comparado con el mismo trimestre del 2021.

\* Solicitudes de gestión de novedades y traslados – BDU, gestión novedades Régimen de Excepción BDEX y actualización datos del afiliado en RNEC. Temas a cargo de La Dirección de

Gestión de las Tecnologías-DGTIC, presentando una pequeña variación respecto al mismo trimestre del 2021.

\* Reclamaciones de personas naturales, estado de trámite o pago de estas; tema de recurrente petición ante la Dirección de Otras Prestaciones.

\* La Dirección Administrativa y Financiera, es la dependencia encargada de gestionar las PQRSD de primer nivel, siendo la dependencia a la cual se le asignó el mayor volumen de PQRSD (3.168) y que corresponden a temas que pueden ser atendidos por Atención al Ciudadano, encargado de gestionar las peticiones de primer nivel, ya que no revierten mayor grado de complejidad y que son respuestas autorizadas por las dependencias con formatos establecidos para ello; permitiendo así, descongestionar a las dependencias de PQRSD.

Frente a las PQRSD radicadas en la ADRES por la Procuraduría y Contraloría y otros entes de control, todas las PQRSD recibidas en la entidad, se radicaban en el SGD ORFEO, lo anterior a lo solicitado por la Oficina de Control Interno -OCI, para que estas solicitudes se registraran en el SGD ORFEO y no en el CRM, puesto que a través de Orfeo se podía tener mayor control y seguimiento a la gestión. Con la entrada en operación del nuevo módulo de gestión de PQRSD en ORFEO, a partir del 18 de marzo del 2022, se inició la radicación de estas peticiones en este módulo, registrándose un total de 10 peticiones. No obstante, el registro de las PQRSD correspondiente a los meses de enero, febrero y hasta el 18 de marzo de 2022, corresponde al registro de la OCI que corresponden a 162 peticiones que fueron asignadas a dicha oficina en ese período para su respectivo trámite y gestión.

A continuación, se registran las PQRSD por temas asignados a las dependencias:

TEMAS DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	TOTAL
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	1765
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	494
COMPENSACIÓN - DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	156
COMPENSACIÓN - RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	142
GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	127
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	94
COMPENSACIÓN - SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	48
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	45
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	44
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MÓDULO REX	36
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	29
PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO - RESPUESTAS Y COMUNICACIONES	15
COMPENSACIÓN - APORTES PATRONALES- ACTAS	10
PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO - CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	5
PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO - ESTADO DE GIROS	4
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - REPORTA ERROR EN MÓDULO REX	4
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SOLICITA DEVOLUCIÓN DE APORTES DESCONTADOS POR PENSIÓN	3
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SOLICITA DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	3
SUBDIRECCIÓN DE GARANTÍAS - RESPUESTAS A COMUNICACIONES GENERAL	3
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SOLICITA INFORMACIÓN/GENERACIÓN CUPÓN REX	1
REINTEGRO DE RECURSOS APROPIADOS O RECONOCIDOS SIN JUSTA CAUSA - CONFIRMACIÓN DE REINTEGRO	1
<b>Total general</b>	<b>3029</b>

TEMAS DIRECCION DE GESTION DE LAS TECNOLOGÍAS	TOTAL
DTIC - BDUJA - SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUJA	358
DTIC - BDUJA - ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	305
DTIC - BDUJA - INCONSISTENCIAS EN GLOSA	263
DTIC - BDUJA - SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUJA	258
DTIC - BDUJA - SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	209
DTIC - BDUJA - SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	115
DTIC - BDUJA - CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	36
DTIC - BDUJA - SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	35
DTIC - BDUJA - PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	31
DTIC - BDUJA - PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCIÓN 2199 DEL 2013	30
OFICINA DE CONTROL INTERNO - DERECHOS DE PETICIÓN - DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	28
DTIC - BDUJA - PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	19
DTIC - BDUJA - GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDUJA	17
<b>Total general</b>	<b>1704</b>

TEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA I NIVEL DE ATENCIÓN	TOTAL
TRASLADO POR COMPETENCIA	1075
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	607
SOLICITA REPORTE ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	572
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	230
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	171
RECLAMACIONES - SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	79
PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO - CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	78
RECLAMACIONES - CUÁL ES TRÁMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACIÓN RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	53
RECLAMACIONES - ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	28
RECLAMACIONES - PETICIONES EN GENERAL	24
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	21
REGIMEN DE EXCEPCION - SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	18
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	17
COMPENSACIÓN - RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	17
REGIMEN DE EXCEPCION - SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	17
OFICINA JURIDICA - PROCESOS DE REPETICIÓN - SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	16
OFICINA JURIDICA - GRUPO NOTIFICACIONES - NOTIFICACION DE RESOLUCION	13
COMPENSACIÓN - DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	12
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	11
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	10
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	10
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	9
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	8
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	7
COMPENSACIÓN - THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	7
REGIMEN DE EXCEPCION - SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	7
RECLAMACIONES - SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	7
REGIMEN DE EXCEPCION - SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	6
CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS – RC / RS	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIF	5
CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	4
DTIC - BDUA - CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	3
SOLICITUD CERTIFICACIÓN CONTRATO	2
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO - OTROS RECAUDOS	2
REGIMEN DE EXCEPCION - SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MÓDULO REX	2
GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDUA	2
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	2
NO ES PQRSO SE TRASLADÓ A RADICAR POR SGO	1
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO - REPROGRAMACIÓN DE PAGOS	1
COMPENSACIÓN - SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	1
PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO - ESTADO DE GIROS	1
REGIMEN DE EXCEPCION - REPORTA ERROR EN MODULO REX	1
REGIMEN DE EXCEPCION - SOLICITA DEVOLUCIÓN DE APORTES DESCONTADOS POR PENSIÓN	1
RECLAMACIONES - ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	1
RECLAMACIONES - SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACIÓN NATURAL	1
RECLAMACIONES - SOLICITUD DE RADICADO DE RECLAMACIONES ENVIADAS A LA ADRES.	1
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	1
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCIÓN 2199 DEL 2013	1
<b>Total general</b>	<b>3168</b>

TEMAS OFICINA ASESORA JURÍDICA	TOTAL
DEFENSA JUDICIAL	505
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	217
PETICIONES OFICINA ASESORA JURIDICA	100
PROCESOS DE REPETICIÓN - ACUERDOS DE PAGO	71
GRUPO NOTIFICACIONES - NOTIFICACION DE RESOLUCION	21
DEFENSA JUDICIAL - JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	13
ACTOS ADMINISTRATIVOS COLPENSIONES	8
DEFENSA JUDICIAL - EMBARGOS	8
PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	8
DEFENSA JUDICIAL - DEMANDAS	5
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	2
DEFENSA JUDICIAL - REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN VÍA EMAIL	1
<b>Total general</b>	<b>960</b>

TEMAS DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	TOTAL
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO - IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	312
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041VALIDACIÓN CONSIGNACIÓN CUENTA DAVIPLATA-NEQUI	132
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS - CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS	90
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	51
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	17
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO - PAGOS INTERESES MORATORIOS UGPP	15
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS - COMPENSACIÓN - RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	5
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO - RECAUDO CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR	4
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS - CERTIFICADOS DE RETENCIÓN VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	4
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS - OPERACIONES RECÍPROCAS	4
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO - REPROGRAMACIÓN DE PAGOS	3
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO - OTROS RECAUDOS	2
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS - COMPENSACIÓN - APORTES PATRONALES- ACTAS	2
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS - COMPENSACIÓN - THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	2
<b>Total general</b>	<b>643</b>

TEMAS DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	TOTAL
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	124
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES - RECLAMACIONES - PETICIONES EN GENERAL	79
RECLAMACIONES - SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACIÓN NATURAL	31
RECLAMACIONES - SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	17
INFORMACIÓN GENERAL RECLAMACIONES	13
RECLAMACIONES - SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	12
RECOBROS - PETICIONES EN GENERAL	6
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	5
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	5
CUÁL ES TRÁMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACIÓN RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	3
RECLAMACIONES - SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	3
RECLAMACIONES - SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	3
RECLAMACIONES - SOLICITUD DE RADICADO DE RECLAMACIONES ENVIADAS A LA ADRES.	2
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	1
SOLICITA INFORMACION	1
RECLAMACIONES - CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURPEN	1
RECLAMACIONES - NOVEDADES MALLA VALIDADORA	7
<b>Total general</b>	<b>313</b>

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2022

### 3.3 Oportunidad respuesta PQRSD ADRES

Consolidada la información de este período y frente a la oportunidad en la gestión de la PQRSD, observamos que el 70.44% de las PQRSD recibidas se gestionaron dentro de los términos de ley, registran activas dentro de términos el 24.18% las cuales vencen en los meses de abril y mayo de 2022; el 2.58% de las peticiones registran vencidas y sin gestión y el 2.80% de las peticiones recibidas en la entidad se gestionaron con los tiempos vencidos.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	TOTAL PQRSD	%
Total PQRSD gestionada en terminos de ley	6.923	70,44%
Total de PQRSD activas dentro de términos para su gestión	2.376	24,18%
Total PQRSD Gestionadas fuera de terminos	275	2,80%
Total PQRSD activas sin gestión y con terminos vencidos	254	2,58%
<b>Total</b>	<b>9.828</b>	<b>100%</b>

### 3.4 Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición

La ADRES para un eficiente seguimiento y control de todas las PQRSD que se radican en la entidad y para la correcta administración de éstas, tomó la decisión de implementar una única herramienta para la radicación de la correspondencia general y PQRSD que ingresan por los diferentes canales de atención (Correo electrónico, Formulario Web de PQRSD, Canal correspondencia física, Presencial) la cual entró en funcionamiento el pasado 18 de marzo de 2022

Lo anterior a que la entidad contaba con dos sistemas para el registro y radicación de la correspondencia: 1. SGD ORFEO, que corresponde al Sistema de gestión Documental de la entidad y en donde se registra toda la correspondencia general, tarea que es desarrollada por el equipo de trabajo del Grupo de Gestión Documental y 2. El CRM, sistema de relacionamiento con el usuario, Microsoft 360, a través de la cual se radican y gestionan todas las PQRSD que ingresaban a la entidad a través del formulario web de PQRSD y correo electrónico y cuya tarea es realizada por el proceso de Atención al Ciudadano, encargado de evaluar y asignar por competencia a las dependencias las PQRSD registradas.

Por lo anterior, la entidad desarrolló en ORFEO un Módulo de Gestión de PQRSD, el cual permite a la entidad contar con una única herramienta de gestión de peticiones y correspondencia general, asignando un número único a cada documento y permitiendo de conformidad con la clasificación, identificar aquellas que corresponden a PQRSD y generar información real sobre el total de peticiones recibidas en la entidad. De igual manera se actualiza el formulario web de PQRSD, para que las peticiones radicadas por los usuarios se registren en tiempo real en el Módulo de PQRSD ORFEO.

Es así como a comienzos del mes de diciembre de 2021, se implementó en la entidad el nuevo módulo de PQRSD ORFEO, a través del cual, se registran todas las PQRSD radicadas por el formulario web y por correos electrónicos; A mediados de marzo de 2022, y como segunda etapa de implementación del módulo de PQRSD, se dio inicio al registro también de todas las peticiones o solicitudes radicadas por el canal de correspondencia física y correos de la entidad.

Al contar con un único sistema de gestión de PQRSD, su clasificación se realiza de conformidad con las modalidades de derechos de petición y la clasificación establecida en las Tablas de Retención Documental TRD de la entidad. Esta herramienta le permite al funcionario tener acceso a los documentos de la PQRSD, historial de auditoría (fecha de ingreso, clasificación documental, tiempos de respuesta, días de vencimiento, dependencia y funcionario encargado del trámite). Es importante resaltar, que, al ser una nueva herramienta, la misma es objeto de revisión permanente para ajustes y mejoras.

De conformidad con la clasificación de las PQRSD en la entidad se tiene que, del total de 9.828 peticiones radicadas, se recibieron las siguientes modalidades de derechos de petición:

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Peticion de Interes General	8.573	87,2%
Traslado por competencia	1.075	10,9%
Entes de Control	162	1,6%
Peticion de Interes General	18	0,2%
Total	9.828	100%

Durante el primer trimestre del año 2022, fueron tipificadas en el sistema de gestión de PQRSD ORFEO como «traslados a otras entidades» un total de 1.075 peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades para su respectivo trámite, en especial a la Supersalud y Ministerio del Trabajo.

Para este trimestre la entidad no registró denuncias o quejas contra servidores públicos.

### 3.5 Uso de Canales de atención:

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son el Correo electrónico, Formulario Web, Correspondencia Física, Presencial y telefónico. El más utilizado por los usuarios es a través del formulario web de PQRSD, dispuesto en el portal web de la entidad.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Página web	1525	1646	1966	5137
Correo Electronico	933	1070	2498	4501
Correspondencia escrita	46	64	80	190
<b>Total general</b>	<b>2.504</b>	<b>2.780</b>	<b>4.544</b>	<b>9.828</b>

Fuente: Base de datos CRM-ORFEO ADRES I Trimestre 2022

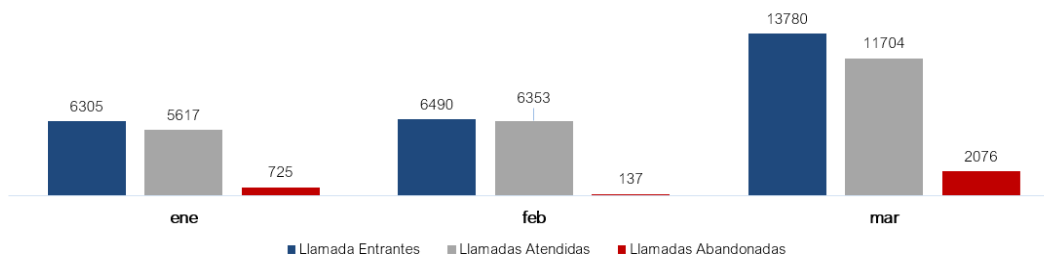
### 3.6 Atención primer nivel:

La Dirección Administrativa y financiera es la encargada de gestionar las peticiones cuyas respuestas corresponde a un primer nivel de atención o aquellas respuestas que han sido autorizadas por las dependencias; lo cuál para el trimestre que se evalúa corresponde a 3.168 PQRSD, información registrada en detalle en el punto 3.2 de esta comunicación.

Ahora bien, la atención ciudadana gestionada a través del contrato de Call Center, tuvo un registro total de 26.575 llamadas telefónicas recibidas en el período de seguimiento.

El comportamiento de la línea de atención telefónica a cargo del Centro de Contacto durante el I trimestre de 2022 es el que se representa en la siguiente gráfica:

## Reporte Primer Trimestre ADRES 2022 Consolidado



Fecha	Llamada Entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
ene	6305	5617	725	99%	89%	11%	310	0:05:10
feb	6490	6353	137	95%	98%	2%	309	0:05:09
mar	13780	11704	2076	60%	85%	15%	305	0:05:05
<b>Total general</b>	<b>26575</b>	<b>23674</b>	<b>2938</b>	<b>84%</b>	<b>91%</b>	<b>10%</b>	<b>308</b>	<b>0:05:08</b>

Fuente: Base de datos CRM-ADRES I Trimestre 2022

Se establece que para este trimestre el alto volumen de llamadas corresponde a los mecanismos de reconocimiento excepcionales Covid19, especialmente el pago de la bonificación para el talento humano en salud y Contribución Económica. Igualmente se recibieron llamadas consultando la EPS asignada luego de la Liquidación de las EPS Coomeva y Medimás. El detalle de los temas consultados a través de Call Center, se registran a continuación.

TEMAS CONSULTADOS CALL CENTER I TRIMESTRES 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	2699	3063	6889	12651
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	508	829	1344	2681
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	308	386	773	1467
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL	254	291	444	989
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	306	223	257	786
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	120	152	238	510
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	173	85	110	368
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	95	82	150	327
PETICIONES EN GENERAL	62	103	146	311
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	43	73	140	256
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	69	87	92	248
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	53	67	113	233
REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURAL	54	49	120	223
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	20	36	83	139
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	27	55	49	131
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	31	36	54	121
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	58	26	32	116
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	25	29	36	90
SOLICITUD DE RADICADO DE RECLAMACIONES ENVIADAS A LA ADRES.	31	26	31	88
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	21	21	38	80

Respecto a las consultas realizadas por llamada telefónica, relacionadas con la contribución económica temporal; se refiere por parte de ciudadanos del régimen Subsidiado y también del Contributivo la recepción de unos mensajes mediante los cuales instan a descargar la aplicación de la cuenta bancaria e informan que únicamente cuentan con el plazo para realizarlo hasta el mes de abril. Atendiendo al hecho de ser mensajes enviados por las entidades Bancarias como mensajes de Bancarización, el manejo de estas llamadas por parte de los agentes continúa ajustándose a la competencia de Adres en cuanto al giro y no sobre procesos de competencia de los Bancos.

Para el I trimestre de 2022, el servicio de Atención por el Canal Presencial en las instalaciones de la ADRES, también gestionado a través del contrato con el centro de contacto, recibió un total de 867 usuarios y los temas más consultados son los siguientes:

TEMAS CONSULTADOS CANAL PRESENCIAL	TOTAL USUARIOS	%
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	216	24,91%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	88	10,15%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	83	9,57%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	68	7,84%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	63	7,27%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	36	4,15%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	32	3,69%
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	29	3,34%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	29	3,34%
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 - 1312 - 1774 Y CIRCULAR 031 - 048	27	3,11%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	26	3,00%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	20	2,31%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	16	1,85%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	15	1,73%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	14	1,61%
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	13	1,50%
PETICIONES EN GENERAL	10	1,15%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	9	1,04%

Fuente: Base de datos CRM-ADRES I Trimestre 2022

Así las cosas, frente a la Atención brindada a nuestros usuarios por el canal presencial de la entidad para este período, el mayor volumen de consultas corresponde al tema de Contribución Económica Temporal Régimen Subsidiado, equivalente al 24.91% del total de orientaciones realizadas. Le siguen las consultas sobre el estado de afiliación en la BDUA, temas relacionados con las reclamaciones personas natural, novedades BDEX y pago Auxilio Talento Humano.

## 6.5 Encuesta de Satisfacción

La Adres tiene dispuesto por el Canal de Atención Presencial una encuesta de satisfacción en donde los usuarios atendidos evalúan de manera voluntaria, la prestación del servicio, la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas, lo que nos permite entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras, entre otras acciones. Del total de 867 usuarios atendidos por este canal, 267 diligenciaron la encuesta, la cual tuvo los siguientes resultados. Es importante resaltar que en este período se atendieron dos personas usuarias de sillas de ruedas, para lo cual la Adres cuenta con espacios habilitados para la atención de esta población.

LA RESPUESTA SUMINISTRADA FUE...??	ACORDE A LA SOLICITUD	248	94%	entre los Ciudadanos encuestados el 94% confirma que su percepción que la respuesta brindada por el funcionario de atención al ciudadano fue acorde a la solicitud realizada
	CLARA	17	6%	
	INSUFICIENTE	0	0%	
	CONFUSA	0	0%	
EL TRATO RECIBIDO POR EL FUNCIONARIO FUE...?	EXCELENTE	247	93%	el 93 % de los Ciudadanos atendidos por atención al ciudadano presencial identifican que el trato recibido por el funcionario de atención al ciudadano fue excelente ante su consulta
	BUENO	18	7%	
	REGULAR	0	0%	
	MALO	0	0%	
EL TIEMPO EN SER ATENDIDO FUE...?	EXCELENTE	261	98%	El tiempo en el que fue atendido con un 98% el ciudadano se presenta en una forma excelente por la mayoría de encuestas realizadas
	BUENO	4	2%	
	REGULAR	0	0%	
	MALO	0	0%	

## 7. Conclusiones:

- De conformidad con lo estipulado por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 la ADRES no recibió peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado. Igualmente, no se recibieron denuncias por actos de corrupción a través de los canales dispuestos por la entidad.
- Dado el alto volumen de PQRSD vencidas, se realizarán jornadas de formación y capacitación en normatividad que regula el derecho de petición
- La Dirección Administrativa y Financiera continuará informado a los jefes y directores sobre el estado de la gestión de las PQRSD en sus dependencias y les remitirá el presente informe con el fin socializar los resultados y generen un plan de acción para la gestión oportuna de las PQRSD en cada dependencia al cual le realizaremos seguimiento.
- Desde la Dirección Administrativa, continuaremos acompañando a las áreas para orientar y asesorar en la gestión de las PQRSD.



- Se realizarán capacitaciones para el correcto uso de ORFEO, pues se observa que registran PQRSD gestionadas pero que, al no ser archivadas en la herramienta, el sistema continuó contando los días de trámite.
- Dado el alto volumen de PQRSD que no son competencia de la ADRES se realizó solicitud al Grupo de Comunicaciones de la entidad con el fin de evaluar la posibilidad de socializar a través de la página web y redes sociales los temas en los cuales la ADRES no tiene competencia. Los siguientes temas son los que se han identificado a través de los Derechos de Petición:
  - 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 Misseguridadsocial.gov.co, portal virtual del Ministerio de Salud y Protección Social;
  - 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.
  - Información que se encuentra en Registro Único de Afiliados - RUAF Sistema de información que consolida las afiliaciones que reportan las entidades y administradoras del Sistema de Protección Social. El contenido de este informe es responsabilidad exclusiva de las administradoras que reportan la información al ministerio y cualquier inconsistencia debe ser reportada a la administradora respectiva, quien debe resolverla.
  - Informar porque no se registra la fecha de nacimiento en el módulo de consulta de afiliados BDUA.
  - En el reporte de la BDUA no se reporta información confidencial como la Dirección y teléfono de los afiliados, lo anterior a la política de protección de datos Ley 1581 de 2012.

## **Dirección Administrativa y Financiera**

Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –ADRES  
Abril de 2022