

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

### **II TRIMESTRE 2021**

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.

En 2035, la ADRES como administradora eficiente de los recursos del SGSSS, se habrá posicionado como una entidad técnica, con amplias competencias en la consolidación, análisis y uso de la información que sustenta la toma de decisiones de política pública en el sector y aporta a la adecuada prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio colombiano, apalancándose en herramientas tecnológicas y en su talento humano.

El presente informe contiene información relacionada con la gestión de las PQRSD radicadas en la entidad en el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio del 2021; igualmente 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 abril, mayo y junio del 2021.

#### **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
- Temáticas más consultadas a la ADRES a través de PQRSD
- Oportunidad respuesta PQRSD por dependencias:
- Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición.
- Atención y orientación solicitudes de primer nivel.
- Encuesta 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 II Trimestre del 2021, así como la gestión realizada a las PQRSD 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 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 II Trimestre del año 2021, la Dirección Administrativa y Financiera, adelanto las siguientes acciones:

- Capacitación sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos realizada con el apoyo del Grupo de Modernización de la Dirección General del DNP y de la Oficina de Control Interno de la entidad.
- Capacitación al equipo de radicación de correspondencia sobre las modalidades de derechos de petición y su identificación para ser radicadas a través del CRM.
- Desarrollo e implementación de una herramienta tecnológica para el reporte semanal automático a todos los funcionarios que registran PQRSD vencidas y próximas a vencer.
- Actualización de la caracterización de PQRSD en la herramienta de Gestión de PQRSD CRM.
- Participación activa en el Equipo Sectorial de Servicio al Ciudadano en marco del Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano del Sector Salud, en el que se han proyectado el desarrollo de los siguientes productos:
  - Definición de la propuesta de medición y seguimiento a la implementación del MISC.
  - Identificación de los indicadores de impacto y de gestión.
  - Procesos y procedimientos armonizados.
  - Definir la Política Institucional o manual de servicio al ciudadano
  - Construcción del protocolo sectorial de servicio al ciudadano con Enfoque Diferencial.

## 6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

El sistema de Gestión de PQRSD CRM de la entidad se encuentra parametrizado con los tiempos establecidos para dar respuesta del 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

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 se registró en la herramienta de Gestión de PQRSD-CRM una denuncia.

### 6.1. Distribución de las PQRSD por dependencias:

En los meses de abril, mayo y junio de 2021, se radicaron en la entidad un total de **7.497 PQRSD** distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	928	905	1029	2.862
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	696	577	697	1.970
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	340	289	396	1.025
SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES DEL ASEGURAMIENTO	231	193	129	553
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	246	182	192	620
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	131	133	99	363
OFICINA ASESORA JURÍDICA	25	27	29	81
SUBDIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	7	3	11	21
OFICINA CONTROL INTERNO		1	1	2
<b>Total general</b>	<b>2.604</b>	<b>2.310</b>	<b>2.583</b>	<b>7.497</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2021

De acuerdo con el comportamiento trimestral de PQRSD asignadas a las dependencias, la dirección Administrativa y Financiera- DAF, es la dependencia con el mayor volumen de PQRSD, gestionando el 38.9% del total de PQRSD radicadas en la entidad, y que corresponden a peticiones de primer nivel de atención y que no representan un análisis técnico de las mismas. Para este trimestre, la DAF presentó un incremento del 14.87% de las PQRSD asignadas para su gestión, seguida por la Dirección de Gestión de las Tecnologías-DGTIC con el 26% de peticiones asignadas para su gestión y un incremento en 3.81% en el número de peticiones radicadas, respecto al trimestre anterior, en temas relacionados con solicitudes de gestión de novedades y traslados – BDUA, gestión novedades Régimen de Excepción BDEX y actualización datos del afiliado en RNEC.

La Dirección de Liquidación y Garantías- DLYG, presentó un incremento en el total de solicitudes recibidas respecto al trimestre anterior del 2.75%. Esta variación se explica en la recepción de Peticiones caracterizadas en la herramienta como Contribución Económica Temporal, y que corresponden a PQRSD en temas relacionados con auxilios COVID como son la compensación económica Régimen Subsidiado, Pago de la UPC a las EPS usuarios régimen contributivo finalizada la protección laboral y auxilio talento humano.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE 2021	II TRIMESTRE 2021	VARIACIÓN %
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2513	2862	14,84%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1896	1970	3,81%
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1555	1599	2,75%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE S	647	620	-4,35%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	429	363	-17,86%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	147	81	-81,48%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	4	-	-
CONTROL INTERNO		2	-
<b>Total general</b>	<b>7.191</b>	<b>7.497</b>	<b>5,13%</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2021

104 PQRSD fueron radicadas en la ADRES por Entes de Control como la Procuraduría y Contraloría y asignadas a la Oficina de Control Interno para su respectivo trámite y gestión, las cuales se encuentran registradas en el SGD ORFEO dadas las características especiales de estas peticiones.

## 6.2 Oportunidad respuesta PQRSD por dependencias:

La Ley 1755 de 2015 nos determina el objeto, modalidades del derecho de petición y los términos otorgados para resolverlas. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos

señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

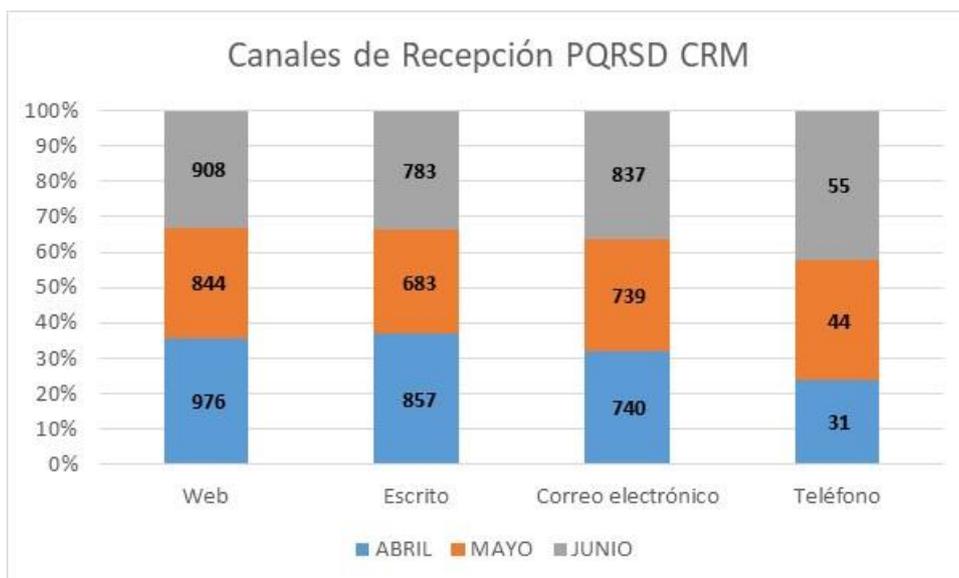
La Adres, para el adecuado proceso de gestión de las peticiones, tiene dispuesta una herramienta de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) CRM, a través de la cual se centralizan todas las peticiones que se radican por los diferentes canales dispuestos para la recepción, (Virtual, correo electrónico, correspondencia física, portal web) y que son asignadas a las dependencias competentes para su trámite.

Esta herramienta permite identificar los tiempos de gestión y generar alertas sobre el vencimiento de los términos para resolver.

DEPENDENCIA	Activo		Total Activo	Resuelto		Total Resuelto	Total general
	✓ En términos	✗ Vencido		✓ En términos	✗ Vencido		
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17		17	2845		2.845	2.862
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	343	2	345	1610	15	1.625	1.970
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	113	5	118	866	41	907	1.025
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	175	1	176	402	42	444	620
SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES DEL ASEGURAMIENTO	93	6	99	389	65	454	553
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	189	102	291	30	42	72	363
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7		7	74		74	81
SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	8		8	12	1	13	21
OFICINA CONTROL INTERNO				2		2	2
<b>Total</b>	<b>945</b>	<b>116</b>	<b>1.061</b>	<b>6.230</b>	<b>206</b>	<b>6.436</b>	<b>7.497</b>

Es así como consolidada la información del CRM y frente a la oportunidad en la gestión de la PQRS, observamos que se tramitaron dentro de términos un total de 6.230 (83.1), representando un incremento en el nivel de oportunidad en la gestión del 10.51% respecto al trimestre anterior (72.56%) y mejorando los resultados de los indicadores de gestión de la entidad.

El uso de canales en la ADRES presentó el siguiente comportamiento, en cual nos muestra que el Formulario Web de PQRS y correo electrónico son los canales más utilizados por los usuarios para presentar sus requerimientos a la entidad:



Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2021

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

MODALIDAD DE PETICIÓN	TOTAL
INTERES PARTICULAR	5.483
INFORMACION	1.123
NO COMPETENCIA	842
GENERAL	34
INCOMPLETA	8
FELICITACION	4
CONSULTA	1
DENUNCIA	1
ENTES DE CONTROL	1
<b>Total general</b>	<b>7.497</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2021

Para este trimestre el 73.13% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de petición de interés particular, seguido por las peticiones de información con un 14.97% y traslados por competencia el 11.23%.

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

De conformidad con los temas de las PQRSD caracterizados y definidos por cada una de las dependencias, tenemos los siguientes temas más consultados por los usuarios a través de las PQRSD:

TEMAS	TOTAL
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSD FORMULARIO WEB y C	1426
TRASLADO POR COMPETENCIA	868
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	675
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	459
ATC RESPUESTA DIRECTA INFORMACIÓN ADRES	569
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU A	437
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	434
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	362
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	336
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	249
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	142
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	116
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	90
SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS	80
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	79
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCION 2199 DEL 2013	78
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	70
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	65
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	60
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	54
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	49
RESPUESTAS Y COMUNICACIONES	48
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	44
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	44
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN	42
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	35
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	35

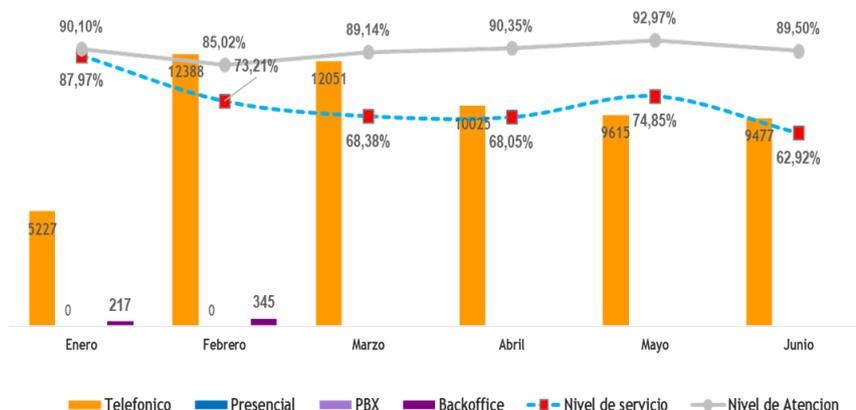
Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2021

## 6.5 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 en la herramienta de Gestión de PQRSD CRM un total de 29.117 llamadas de usuarios.

El comportamiento de la línea de atención telefónica a cargo del Centro de Contacto durante el I semestre de 2021 es el que se representa en la siguiente gráfica:



AÑO	Mes	Telefónico	Presencial	PBX	Backoffice	Nivel de servicio	Nivel de Atención
2021	Enero	5227	0	0	217	87,97%	90,10%
2021	Febrero	12388	0	0	345	73,21%	85,02%
2021	Marzo	12051	0	0	365	68,38%	89,14%
2021	Abril	10025	0	0	378	68,05%	90,35%
2021	Mayo	9615	0	0	315	74,85%	92,97%
2021	Junio	9477	0	0	298	62,92%	89,50%

Fuente: CRM 2021

Se establece que para este trimestre se presenta una disminución en el volumen de llamadas recibidas, lo anterior a la finalización del mecanismo de reconocimiento excepcionales Covid19, normatividad emitida por el Gobierno Nacional y mecanismos adoptados por la ADRES para atender el reconocimiento al talento humano en salud y registro solicitudes de reconocimiento.

Los temas más consultados a través del centro de contacto son los que se registran a continuación durante el I semestre de 2021:

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	Cantidad	Participación
COMPENSACION	18788	64,63%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	7258	24,97%
REGIMEN DE EXCEPCION	2627	9,04%
SUBDIRECCION DE GARANTIAS	234	0,81%
REINTEGRO DE RECURSOS APROPIADOS O RECONOCIDOS SIN JUSTA CAUSA	161	0,56%
<b>Total general</b>	<b>29070</b>	<b>100%</b>

COMPENSACION	Cantidad	Participación
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	15915	84,71%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	1503	8,00%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	1160	6,18%
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	80	0,43%
RESPUESTAS Y COMUNICACIONES	70	0,37%
APORTES PATRONALES- ACTAS	60	0,32%
<b>Total general</b>	<b>18788</b>	<b>100%</b>

## 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. Del total de PQRSD radicadas en el trimestre, el 18.4% respondieron la encuesta de satisfacción para un total de 1.395 usuarios, con los siguientes resultados:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO WEB PQRSD II TRIMESTRE 2021			
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO
1. ¿La respuesta que recibió fue clara?	950	109	336
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	875	110	410
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	867	146	382
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	972	140	283

Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2021

Número de usuarios que calificaron la calidad de las respuestas a las PQRSD como excelente y bueno en el periodo:

1. ¿La respuesta que recibió fue clara? 76%
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta? 71%
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna? 73%
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES? 80%

De conformidad con la estrategia implementada en el I trimestre de 2021 relacionada con la conformación del equipo de líderes de PQRSD, se ha venido trabajando al interior de cada dependencia, en la revisión del contenido, la calidad y lenguaje claro de las respuestas a las peticiones y se ha promovido entre los servidores y colaboradores la realización del curso virtual de lenguaje Claro, desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación-DNP, el cual brinda herramientas para para la gestión clara y oportuna de las peticiones, lo que nos permitirá mejorar los resultados de la encuesta.

## 7. Conclusiones:

- Durante este período, la Dirección Administrativa y Financiera generó acciones que han permitido el mejoramiento de los indicadores de gestión de PQRSD comparado con los resultados del semestre anterior.

OPORTUNIDAD TRAMITE PQRSD I SEMESTRE 2021							
TRIMESTRE	✓ En términos		✓ Total en términos	✗ Vencido		Total ✗ Vencido	Total general
	Resuelto	Activo		Activo	Resuelto		
I SEMESTRE 2021	12.368	960	13.328	141	1.116	1.257	14.585
Oportunidad trámite PQRSD	84,80%	29,75%	93,76%	2,40%	3,84%	6,24%	100%
II SEMESTRE 2020	12.614	2.428	15.042	318	1.250	1.568	16.610
Oportunidad trámite PQRSD	75,94%	18,80%	94,74%	1,91%	7,53%	9,44%	100%

- Se ha logrado el mejoramiento en los indicadores de Gestión de PQRSD, como resultado de un mayor empoderamiento de los servidores públicos en la gestión oportuna de las peticiones.
- Se han fortalecido las herramientas tecnológicas, en la generación de reportes de gestión de las PQRSD, permitiendo un mayor autocontrol y evitar vencimientos.
- Durante este período se recibió una denuncia, con la cual se adelantan las acciones correspondientes en el proceso de Control Interno Disciplinario de la entidad.
- Durante este período no se negó el acceso a solicitudes de información.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción dispuesta a través del formulario web de PQRSD para los usuarios, nos motivan a seguir trabajando con todos los servidores públicos y colaboradores en procesos de capacitación programados por la entidad en Servicio al Ciudadano y en la generación de estrategias para fomentar la realización del Curso Virtual de Lenguaje Claro, desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación- DNP, el cual brinda herramientas para el mejoramiento de las repuestas emitidas, bajo parámetros de calidad, oportunidad y lenguaje claro.
- La Oficina de Control Interno de la entidad realizó Auditoría de Seguimiento a la Gestión de PQRSD, con resultados positivos, que nos impulsa a seguir trabajando para que la gestión de las PQRSD se realice con calidad, oportunidad y buen servicio al ciudadano.

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

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

Julio 2021