

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

IV TRIMESTRE DE 2019

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

Mediante Resolución 668 de 2018, modificada por la Resolución 2961 de julio de 2018, se reglamenta el trámite interno de las PQRSD: se 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.

Por lo anterior, la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en salud, ADRES, a través de la Dirección Administrativa y Financiera, presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019.

En este documento encontrará información consolidada sobre la recepción y gestión de las PQRSD radicadas en la entidad durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2019, por los canales de atención dispuestos para los diferentes grupos de interés con los que interactuamos, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, y en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 668 de 2018.

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la ADRES, durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2019, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

El informe de gestión de PQRSD tiene como objetivos específicos, presentar el comportamiento de la peticiones recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención y que contiene:

1. La distribución de las PQRSD por canales;
2. La distribución de las PQRSD por dependencias y temas;

3. La distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición;
4. Los temas más consultados a la ADRES a través de PQRSD;
5. El informe de solicitudes de acceso a información;
6. Resultados de la gestión del Canal Telefónico y Presencial;
7. Resultados de las encuestas de Satisfacción y percepción página web; y
8. Conclusiones.

2. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre octubre a diciembre del año 2019, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

La ADRES, para el registro ordenado de sus peticiones, cuenta con dos herramientas de gestión para la radicación de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los usuarios a la entidad, ellos son el Sistema de Gestión Documental SGD y el Sistema de Gestión de PQRSD CRM.

El SGD es el Sistema de Gestión Documental de la ADRES, en donde se radican todos los documentos y derechos de petición que recibe la entidad a través de empresas de mensajería y radicación presencial y el Sistema de Gestión de PQRS CRM, es la herramienta utilizada para el registro de todas las PQRSD que realizan los ciudadanos a través del formulario WEB y correo electrónico. Ambas herramientas se encuentran parametrizadas y caracterizadas de acuerdo con la modalidad del derecho de petición de la Ley 1755 de 2015.

3. RESPONSABILIDAD

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

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- 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.

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el cuarto trimestre del año 2019, la Dirección Administrativa y Financiera, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental y CRM (Custom Relationship Management – Administración de Relaciones con Clientes), el cual informa 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 todos los funcionarios sobre las PQRSD vencidas y próximas a vencer.

6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la ADRES durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2019, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

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

6.1. Distribución de las PQRSD por canales

En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019, se radicaron en la entidad por el SGD y Sistema de Gestión de PQRSD CRM un total de 8.418 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

- **Sistema de Gestión de PQRS CRM:** 4.718 PQRSD, radicadas a través del formulario web y correo electrónico, representando el 56% del total de PQRSD.
- **Sistema de Gestión Documental SGD:** 3.700 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 44% del total de PQRSD.
-

Consolidado PQRSD IV Trimestre 2019

PQRSD IV Trimestre 2019	Sistema de Gestión de PQRS CRM	Sistema de Gestión Documental SGD	Total mes
Octubre	1.738	1.364	3.102
Noviembre	1.231	1.060	2.291
Diciembre	1.749	1.276	3.025
TOTAL	4.718	3.700	8.418

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre 2019

Para este trimestre se observa un incremento en el total de PQRSD radicadas por el formulario web, pasando del 37,5% en el trimestre pasado a 56% para este trimestre, lo que nos indica la preferencia de los ciudadanos para radicar sus peticiones; esta herramienta permite que los usuarios en general

(persona natural y jurídica) radiquen y adjunten documentos, recibir confirmación y número de radicado para el seguimiento, sin realizar desplazamientos o generar costos adicionales en mensajería. El canal de correspondencia presenta una disminución en el total de peticiones radicadas, pasando de obtener el 62,58% en el tercer trimestre al 44% en el cuarto trimestre, generado especialmente por una mejor depuración de las bases de datos y mejoramiento en la caracterización de las peticiones en el SGD al momento de radicar.

PQRSD II Semestre 2019	Sistema de Gestión de PQRs CRM	Sistema de Gestión Documental SGD	Total Trimestre	Porcentaje % Total semestre
III TRIMESTRE	3.337	5.581	8.918	51%
IV TRIMESTRE	4.718	3.700	8.418	49%
TOTAL SEMESTRE	8.055	9.281	17.336	100%

6.2 Distribución de las PQRSD por dependencias III Y IV trimestre:

PQRSD POR DEPENDENCIAS IV TRIMESTRE DE 2019	IV TRIMESTRE	% PARTICIPACIÓN IV TRIMESTRE	III TRIMESTRE	% PARTICIPACIÓN III TRIMESTRE	VARIACIÓN %
Oficina Asesora Jurídica	2.361	28,05%	2.201	24,70%	6,8%
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	2.025	24,06%	2.200	24,60%	-8,6%
Dirección de Liquidaciones y Garantías	1.542	18,32%	1.668	18,70%	-8,2%
Dirección de Otras Prestaciones	1.186	14,09%	1.143	12,80%	3,6%
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	861	10,23%	1.071	12,00%	-24,4%
Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Usuario	320	3,80%	473	5,30%	-47,8%
Dirección General	90	1,07%	114	1,30%	-26,7%
Oficina de Control Interno	33	0,39%	48	0,50%	-45,5%
TOTAL	8.418	100%	8.918	100%	-5,9%

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre 2019

Para este trimestre, la **Oficina Asesora Jurídica**, continúan siendo una de la dependencia con mayor número de PQRSD asignadas. Lo anterior dadas sus competencias y a los procesos de notificación de resoluciones por Cobro Coactivo, Recursos de reposición y Consultas jurídicas.

Igualmente, la **Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones**, es la dependencia que mas gestiona PQRSD en la entidad y que están relacionadas con las consultas de la BDUa y BDEX, entre otras.

La **Dirección de Liquidación y Garantías** continúa con el mismo 18% del trimestre anterior.

Las peticiones asignadas y gestionadas por la **Dirección de Otras Prestaciones** presentaron un incremento del 3,6%, reflejado en consultas relacionadas con *reclamaciones personas naturales ECAT*.

La **Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud**, ha venido presentando una disminución en las PQRSD asignadas pasando del 16% en el primer trimestre, 14% en el segundo trimestre, 12,85% para el tercer trimestre y 10,23% para este trimestre. Esta disminución obedece a las herramientas dispuestas por la dirección en la página web, como son el "Módulo de Reporte y Pago de Rentas Territoriales".

A la **Oficina de Control Interno** de la entidad se le asignaron un total de 33 PQRSD relacionadas con peticiones remitidas por entidades de control como la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía y la Supersalud y por otros ministerios como son el del Interior y de salud, que por sus características deben ser atendidos o consolidadas las respuestas por esta oficina.

La **Dirección Administrativa y Financiera** es la dependencia encargada de gestionar las PQRSD de primer nivel, manteniendo un nivel del 4% y 5% del total de PQRSD radicadas en la entidad, a este total se le deben sumar las atenciones que se realizan por el canal telefónico y presencial que para este trimestre fueron un total de 14.722 y 1.097 respectivamente.

COMPARATIVO PQRSD POR DEPENDENCIAS 2019								
DEPENDENCIA	IV TRIMESTRE		III TRIMESTRE		II TRIMESTRE		I TRIMESTRE	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Oficina Asesora Jurídica	2.361	24,68%	2.201	24,68%	852	11,24%	500	6,44%
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	2.025	24,67%	2.200	24,67%	1.598	21,09%	1.741	22,43%
Dirección de Liquidaciones y Garantías	1.542	18,70%	1.668	18,70%	2.428	32,04%	2.453	31,60%
Dirección de Otras Prestaciones	1.186	12,82%	1.143	12,82%	1.084	14,31%	1.508	19,43%
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	861	12,01%	1.071	12,01%	1.177	15,53%	1.214	15,64%
Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Usuario	320	5,30%	473	5,30%	344	4,54%	248	3,19%
Dirección General	90	1,28%	114	1,28%	22	0,29%	21	0,27%
Oficina de Control Interno	33	0,54%	48	0,54%	72	0,95%	78	1,00%
TOTAL, PQRSD	8.418	100%	8.918	100%	7.577	100%	7.763	100%

Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de diciembre 2019

6.3 Comportamiento mensual Canales de Atención ADRES 2019

Consolidado 2019	Sistema de Gestión de PQRs CRM/Correo Electrónico	Sistema de Gestión Documental SGD	Total, PQRSD	Telefónico	Presencial y PBX	Total, orientaciones
Enero	886	1.507	2.393	5.518	1.148	6.666
Febrero	759	1.801	2.560	4.975	1.156	6.131
Marzo	1.007	1.803	2.810	4.976	1.068	6.044
Abril	668	1.766	2.434	4.814	1.012	5.826
Mayo	725	1.928	2.653	5.158	1.233	6.391
Junio	947	1.543	2.490	4.569	1.095	5.664
Julio	1.023	2.062	3.085	5.701	1.406	7.107
Agosto	1.064	1.810	2.874	5.214	1.235	6.449
Septiembre	1.250	1.709	2.959	5.579	1.196	6.775
Octubre	1.738	1.364	3.102	5.701	1.252	6.775
Noviembre	1.231	1.060	2.291	5.330	922	6.775
Diciembre	1.749	1.276	3.025	4.306	833	6.775
TOTAL	13.047	19.629	32.676	61.841	13.556	77.378

Fuente: Base de datos del SGD, CRM y CALLCENTER ADRES 1° de enero al 31 de diciembre 2019

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

Para este trimestre el 68% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de *petición de interés particular*, representando una pequeña variación respecto al trimestre anterior, (300 PQRSD) y comparando el II semestre de 2019 con el I semestre del 2019, se observa un incremento del 12% en el total de PQRSD radicadas en la entidad, en 1.996 peticiones más.

Las peticiones clasificadas como *“Entre Autoridades”* se mantienen como la segunda modalidad de derecho de petición que más se radicaron en este período en la entidad, representando el 8% del

total e PQRSD radicadas. Pero comparando los períodos anteriores, se presenta una disminución considerable, pues las Resoluciones remitidas por la Supersalud no se registran como PQRSD.

Modalidad de derecho de petición

Modalidad Derecho de Petición	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Petición de Interés Particular	6.651	6.033	6034	5734
Petición Entre Autoridades	529	415	821	705
Consulta Base de Datos	214	360	309	341
Solicitud de Información	218	19	30	52
No Competencia	127	203	303	131
Petición de Interés General	23	82	160	130
Felicitación	1	0	0	0
Conciliaciones	0	0	241	152
Demandas	0	258	261	345
Embargos	0	203	314	201
Reclamo en Materia de datos	0	0	22	0
Recurso de reposición	0	4	416	606
Consulta	0	0	7	21
TOTAL	7.763	7.577	8.918	8.418

Fuente: Base de datos del SGD - CRM ADRES 1° de enero al 31 de diciembre 2019

Se evidencia que el mayor número de PQRSD radicas en la entidad provienen de la ciudad de Bogotá, seguido por los departamentos de Antioquia, Valle, Santander y Atlántico y se destaca el grupo de valor identificado de la ADRES que el 52% corresponden a derechos de petición presentados por Persona Jurídica y el 48% Persona Natural.

6.3 Temas más consultados a la ADRES a través de PQRSD:

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

- Reclamaciones
- Gestión De Portafolios Y Pago
- Procesos De Repetición
- Recobros
- Cobro Coactivo
- Gestión de novedades y traslados - BDUA
- Actualización datos del afiliado referente a Registraduría Nacional Estado Civil.
- Solicita corrección estado afiliado fallecido
- Estado de giros
- Solicita información estado de afiliación en la BDUA
- Gestión contraseñas aplicativos BDUA
- Claves de ingreso a aplicativo y SFTP
- Soporte malla validadora MYT y ECAT
- Solicitud de traslados entre EPS.
- Compensación
- Regimen De Excepción
- Control de recaudo y fuentes de financiamiento
- Gestión contable y control de recursos
- Proceso integral regimen subsidiado

- Reintegro de recursos apropiados o reconocidos sin justa causa

6.4 Informes de solicitudes de acceso a información.

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

✓ Total, PQRSD radicadas en la Entidad III trimestre de 2019:	8.418
✓ Tramitadas en términos	5.390
✓ Tramitadas fuera de términos	1.735
✓ Adjudicadas sin trámite y con términos vencidos	1.035
✓ Activas dentro de términos	258
✓ El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD atendidas fue de 11.69 días.	

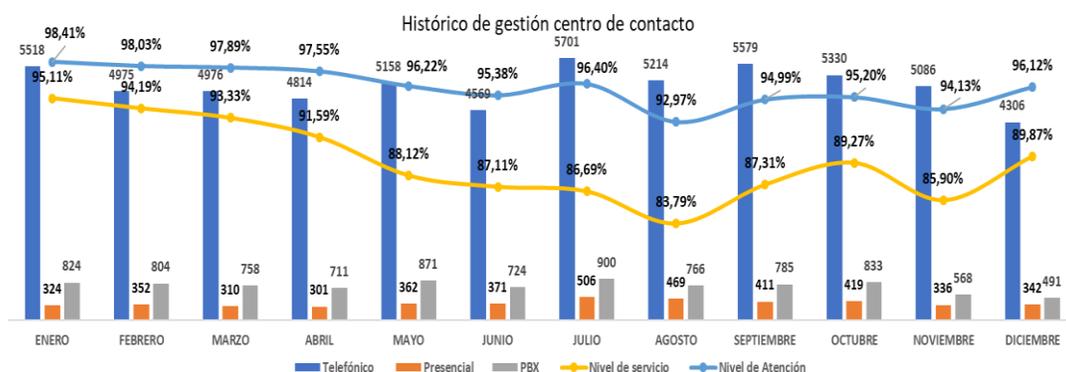
De acuerdo con la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.

6.5 Atención a PQRSD en el Primer Nivel

Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2019, Atención al Ciudadano, brindo orientación de primer nivel a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, de los ciudadanos, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad como son el canal de atención telefónica y presencial.

Las interacciones realizadas telefónicamente por los agentes del centro de contacto corresponden a orientaciones y asesoría a los usuarios que contactan a la entidad por este canal y no corresponden a PQRSD.

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



Fuente: Base de datos callcenter ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre 2019

Durante la gestión del tercer trimestre del año 2019 la ADRES a través del centro de contacto se realizaron las siguientes interacciones:

AÑO	MES	Telefónico	Presencial	PBX	Nivel de servicio	Nivel de Atención
2019	OCTUBRE	5330	419	833	89,27%	95,20%
2019	NOVIEMBRE	5086	336	568	85,90%	94,13%
2019	DICIEMBRE	4306	342	491	89,87%	96,12%
Total		14722	1097	1910	88,35%	95,15%

Fuente: Base de datos callcenter ADRES 1° de octubre al 31 de diciembre 2019

Los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan las siguientes consultas: DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (DTIC) con el 50,10%, DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS con el 22,53%, en tercer lugar DIRECCIÓN DE OTRAS PERSTACIONES la consulta con el 11,50%

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 Vaupés con 1 consulta.

6.6 Encuestas de Satisfacción y percepción.

La Adres tiene dispuesto para sus usuarios cuatro encuestas, 3 de satisfacción y una de percepción, en donde se evalúa la prestación del servicio brindado por los diferentes canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) y percepción del Portal web, buscando con ello conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad, detectar áreas de mejora concretas, entre otras acciones.

La **Encuesta de Satisfacción Canal presencial**, se concluye que el servicio brindado a los usuarios, cumple con los lineamientos establecidos en los Protocolos de Servicio al ciudadano de la ADRES (<https://www.adres.gov.co/Atención-al-ciudadano>) y lineamientos de calidad y oportunidad establecidos por la entidad.

La **Encuesta de Satisfacción del formulario web** fue diligenciada por 1.283 usuarios obteniendo los siguientes resultados.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPUESTAS A PQRSAD ADRES FORMULARIO WEB				
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO	TOTAL, RESPUESTAS
1. ¿La respuesta que recibió fue clara?	155	442	686	1283
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	146	490	645	1281
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	245	406	631	1282
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	189	364	729	1282
Total general	735	1702	2691	5128
Porcentaje	14,33%	33,19%	52,48%	100%

Fuente CRM ADRES 2019

Recopilada la información de la **Encuesta de Satisfacción de atención Presencial** fue diligenciada por un total de 367 usuarios de un total de 1.097 que acudieron a la entidad en el período 01 octubre al 31 de diciembre de 2019. Los resultados obtenidos son los siguientes:

ENCUESTA DE SATISFACCION CANAL PRESENCIAL OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2019		
Cual de los siguientes temas fue el motivo de su consulta ... ?	151	BDA
	20	REPORTE GASTOS MEDICOS
	96	TRAMITE DEVOLUCION-REX
	100	PRESENTACION O ESTADO DE RECLAMACIONES
La respuesta suministrada fue... ?	231	ACORDE A LA SOLICITUD
	136	CLARA
	0	INSUFICIENTE
	0	CONFUSA
El trato recibido por el funcionario fue..?	317	EXCELENTE
	50	BUENO
	0	REGULAR
	0	MALO
El tiempo de ser atendido fue..?	338	EXCELENTE
	29	BUENO
	0	REGULAR
	0	MALO

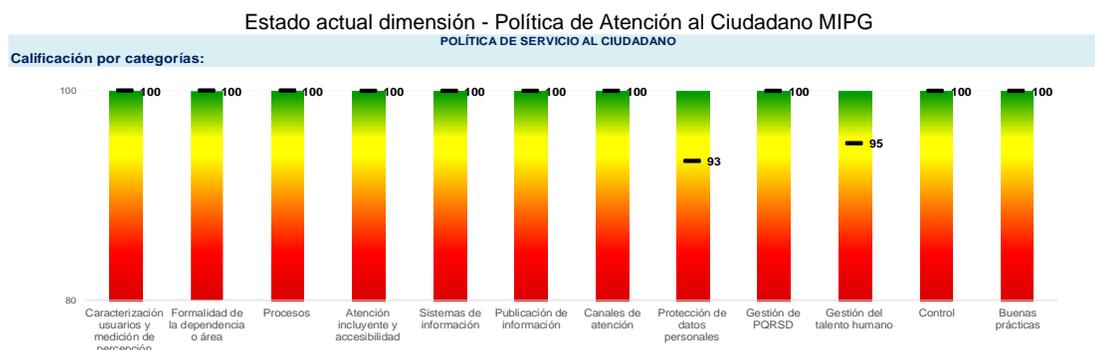
La **encuesta de satisfacción del canal telefónico**, valida las respuestas calificadas como satisfecho e insatisfecho, donde se evidencia que en promedio el 88% de los ciudadanos tienen una perspectiva optima sobre la oportunidad del canal, y las respuestas por parte del centro de contacto. Durante este trimestre, 3.883 ciudadanos diligenciaron la encuesta.

Encuesta de percepción Portal WEB : Para conocer la percepción de los ciudadanos que utilizan la página web de la ADRES con acceso a internet (ciudadanos usuarios, grupos de interés y para los servidores públicos y colaboradores de la ADRES), se encuentra disponible una encuesta para que los usuarios puedan manifestar sus recomendaciones o sugerencias frente a la calidad y contenidos de la información de la página, al igual que calificar algunos servicios como son acceso a la información, facilidad del portal para la navegación y utilidad de la información publicada.

La encuesta ha sido diligenciada por 344 ciudadanos; el 54% manifiesta que la publicación de información de la Adres es muy importante; 64.5% consulta sobre trámites y servicios e información institucional; el 40.69% considera que la calidad y claridad de la información que consulta en la página web de la entidad es buena y muy buena y el 59.30 considera que es regular.

7. Conclusiones:

- En la gestión de atención al ciudadano se destaca la valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura la Política de Servicio al Ciudadano dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Dicha valoración obtuvo un resultado del 99% en el autodiagnóstico realizado, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:



- Durante este periodo se ha brindado orientación y capacitación al equipo de radicación de correspondencia de la entidad, lo que ha permitido ir mejorando la clasificación de los documentos recibidos, evitando reprocesos en la asignación de estas.
- Se debe continuar fortaleciendo las competencias de los funcionarios de la entidad, que ha permitido disminuir el porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea, buscando con ello mejorar el indicador de oportunidad de respuesta.
- Se tiene proyectado implementar en el I semestre de 2020, el Sistema de Gestión de PQRSD CRM, para el canal de correspondencia.
- Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y percepción 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.
- La Dirección Administrativa y Financiera solicitará la designación a cada dependencia de un facilitador, responsable de hacer seguimiento y control a las PQRSD remitidas a su dependencia, lo anterior con el fin de mejorar el indicador de PQRSD.
- Es importante resaltar que la ADRES durante la vigencia 2019, brindó orientación y asesoría a través de los canales de atención telefónico y presencial a un total de 74.764 usuarios y ciudadanos que contactaron la entidad así: 61.226 canal telefónico, 4.503 ciudadanos canal presencial y 9.035 PBX. Este servicio ha permitido que estas orientaciones no se conviertan en PQRSD para la entidad.

ADRES 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.

Dirección Administrativa y Financiera

Atención al Ciudadano

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

Enero 2020