

Informe PQRSD Junio 2018

Dirección Administrativa y Financiera

Atención al Ciudadano

ADRES



CANALES DE ATENCIÓN

TELEFONICO

PRESENCIAL Y
CORRESPONDENCIA

CANAL
VIRTUAL



Call center
línea nacional
018000423737

Av. Calle 26
Edificio Nuevo
Milenio Piso 17

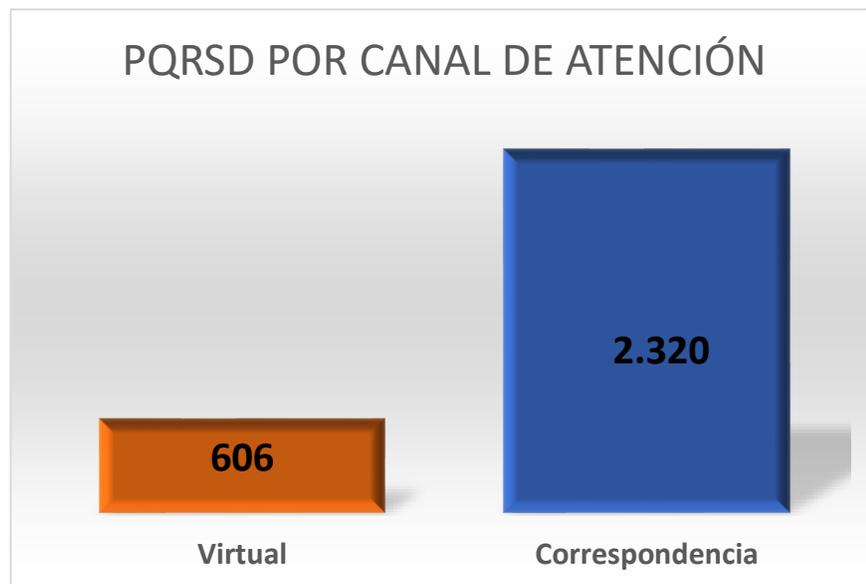
Atencion a las
solicitudes de los
ciudadanos
atravez del
Formulario Único
PQRSD
www.adres.gov.c
o



PQRSD RECIBIDAS EN EL MES

Durante el mes de Junio de 2018, la Adres recibió un total de 2.926 PQRSD.

Número
de PQRSD
recibidas
Junio de
2018
2.926



ADRES a través del Sistema de Gestion Documental realiza la recepción y de Radicación de todas las Peticiones y solicitudes que ingresan por el canal de correspondencia y canal virtual, siendo el mecanismo de direccionamiento interno a las dependencias competentes de su tramite.

Uso de Canales de Atención: Para el mes de junio, el uso de los canales y medios de atención tuvo la siguiente distribución:

Virtual: 606 PQRSD, correspondiente al 21% – Recibidas a través del formulario Web y correo electrónico pqrsd@adres.gov.co

Correspondencia: 2.320 PQRSD, correspondiente al 79% – Recibidas a través de: Correo electrónico, Empresa de Mensajería y Radicación Presencial.

Modalidades de petición

Para efectos del trámite de las peticiones en la Adres y luego de una depuración de la Base de Datos del SGD se clasificaron teniendo en cuenta las modalidades de Derechos de Petición determinadas en la Resolución 668 de 2018 que establece el Trámite Interno de las PQRSD en la Adres.



MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN RADICADOS EN LA ENTIDAD		
MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL RADICADOS	%
Peticion de Interés Particular	2.513	85,89%
Peticiones de Información entre Autoridades	240	8,20%
Peticiones formuladas por entidades de control	83	2,84%
Petición de información	80	2,73%
Traslado por competencia	10	0,34%
TOTAL	2.926	100%

PQRSD POR DEPENDENCIAS ADRES



De acuerdo con la información de radicados por dependencias, la Dirección de Liquidación y Garantías es la dependencia que registra con el mayor volumen de PQRSD asignadas, es decir que el 35.85% PQRSD de la entidad, son tramitadas por esta dependencia. Le sigue la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones con el 18.63% y Otras Prestaciones 15.45%.

La Oficina Asesora Jurídica se le asignaron el 11.35% de las PQRSD, sin contar las 9.921 tutelas recibidas por el correo de notificaciones judiciales y correspondencia.

RADICADOS SGD POR DEPENDENCIA JUNIO 2018		
DEPENDENCIA	TOTAL GENERAL	%
Dirección de Liquidaciones y Garantías	1.049	35,85%
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Com	545	18,63%
Dirección de Otras Prestaciones	452	15,45%
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	428	14,63%
Oficina Asesor Jurídica	332	11,35%
Dirección Administrativa y Financiera- Atención al Usuario	103	3,52%
Oficina de Control Interno	9	0,31%
Dirección General	8	0,27%
TOTAL GENERAL	2.926	100%

PQRSD EN ESTADO ADJUDICADO Y SIN CAUSAL DE NO RESPUESTA EN EL SGD

Del total de las 2.926 solicitudes recibidas en la Adres, se encuentran con estado tramitadas un total de 2.242; Adjudicadas sin Causal de no Respuesta y con términos vencidos 620, es decir el 21 %. El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD atendidas es de 4.46 días en promedio.

Se ha podido determinar que los servidores públicos no registran en el SGD acciones que permitan establecer el tipo de tramite dado a la PQRS, esto debido al mal uso de la Herramienta del SGD y al tramite de las PQRSD a través de correo electrónicos que no son dejados como evidencia en el sistema.

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.

MES DE RADICACIÓN	TRAMITE DE LA PQRSD			TOTAL
	Dentro de términos	Fuera de términos	Sin Respuesta	
JUNIO	2.264	42	620	2.926

FBASE DE DATOS DEL SGD ADRES. JUNIO 2018

CANAL TELEFÓNICO

Durante este período se recibieron un total de 3.504 llamadas, con un tiempo promedio (minutos) de llamada de 6:40



Tipo de Consulta	Total	%
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	2087	59.56%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	861	24.57%
ATENCION A TERCEROS	366	10.45%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACION	121	3.45%
GESTION DE RECAUDOS	39	1.11%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	26	0.74%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0.11%
Total general	3504	100.00%

Señor Usuario: La obligación de incluir las novedades para actualizar la BDUA corresponde directamente a su fuente de información; en este caso, a las EPS, EOC y EPS-S en cumplimiento de la Resolución 4622 de 2016

CANAL PRESENCIAL

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de junio el 6,20% de estas consultas corresponden al canal presencial equivalentes a 271 tipificaciones con un tiempo promedio de atención de 10 minutos en promedio y discriminadas de la siguiente manera:



Tipo de Consulta	Cant.	%
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	137	50.55%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	94	34.69%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACION	27	9.96%
ATENCION A TERCEROS	7	2.58%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	2.21%
Total general	271	100.00%

La ADRES dispone para sus ciudadanos el canal de atención personal y brinda así apoyo a los ciudadanos que lo requieran. Para el registro de las atenciones brindadas por el canal presencial y PBX, se alimenta la Base de Datos dispuesta por el Call Center, en la que registra la información del ciudadano y/o usuario. Esta base de datos se encuentra conectada por medio de una URL al Call Center.