

INFORME DE GESTIÓN PQRS II TRIMESTRE 2023

**ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL
DE SEGURIDAD EN SALUD – ADRES-**

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Bogotá D.C., julio de 2023

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 abril al 30 de junio de 2023 y contiene adicionalmente, resultados de las encuestas de percepción y satisfacción realizadas a nuestros usuarios y la gestión de orientación y asesoría del centro de contacto de la entidad.

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 contiene:

- Distribución de las PQRSD por dependencias
- Oportunidad respuesta PQRSD ADRES
- Temas más consultados
- Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición y uso de canales
- Atención primer nivel
- Encuestas de Satisfacción y Percepción
- Conclusiones y recomendaciones

La Dirección Administrativa y Financiera -DAF, 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”*.

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.

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.
- Resolución 668 de 2018, a través de la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de las PQRSD en la ADRES

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

Las PQRSD se encuentran parametrizadas con los tiempos de ley así:

- Derecho de Petición de interés general: Quince (15) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos e información: diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consulta: treinta (30) días siguientes a su recepción

Para la gestión de las Peticiones, la entidad tiene dispuesto para los servidores públicos y colaboradores, una herramienta de gestión denominada ORFEO, a través de la cual se generan los reportes para la consolidación del presente informe. Esta herramienta permite a los funcionarios gestionar y hacer seguimiento a la gestión de las peticiones asignadas, informando los términos para resolver y generando semáforos del estado de la PQRSD, es decir activa, próxima a vencer y vencida.

Distribución de las PQRSD por dependencias:

Para este período, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 12.382 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

| DEPENDENCIA | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS | 905 | 1.184 | 776 | 2.865 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 921 | 1.250 | 603 | 2.774 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 716 | 930 | 916 | 2.562 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 570 | 491 | 758 | 1.819 |
| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES | 458 | 534 | 360 | 1.352 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD | 380 | 390 | 193 | 963 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 15 | 15 | 8 | 38 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 2 | 4 | 2 | 8 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS | | | 1 | 1 |
| Total general | 3.967 | 4.798 | 3.617 | 12.382 |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2023

Se observa una pequeña disminución respecto al trimestre anterior en 157 peticiones, no representativa, lo que nos muestra un comportamiento estable en el primer semestre del 2023.

| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|---|--------------|--------------|--------------|---------------|
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1.208 | 1.098 | 1.121 | 3.427 |
| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS | 705 | 961 | 833 | 2.499 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 767 | 891 | 796 | 2.454 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 491 | 638 | 858 | 1.987 |
| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES | 386 | 435 | 459 | 1.280 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD | 252 | 389 | 205 | 846 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 10 | 17 | 14 | 41 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 1 | 2 | 2 | 5 |
| Total general | 3.820 | 4.431 | 4.288 | 12.539 |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2023

En este período la Dirección de Liquidaciones y Garantías se ubica en el primer lugar con el mayor volumen de peticiones asignadas para su gestión, entre las que se destacan peticiones sobre la Contribución Solidaria, Devolución de aportes realizados a EPS; solicitudes de verificación de periodos compensados; solicitudes certificación de aportes realizados a ADRES por BDEX, entre otras.

Seguido por la OAJ, en temas relacionados con los actos administrativos que se encuentran en proceso de notificación y frente a los cuales proceden recursos de reposición. Esto deriva en peticiones de información, recursos de reposición y solicitudes de acuerdos de pago.

En tercer lugar, de PQRSD recibidas en el período, se encuentra la DGTIC en temas relacionados con: Inconsistencias en glosa; Solicita gestión de novedades y traslados – BDU; Gestión régimen de excepción – BDEX; Actualización datos del afiliado en RNEC; Solicitud de información afiliados - datos laborales - histórico de afiliación al SGSSS y dirección notificación; Solicita corrección estado afiliado fallecido.

Temas más consultados

El 61% del total de las peticiones radicadas en la entidad, se concentran en el top 10 de los temas clasificados en la radicación:

| TEMAS CONSULTADOS | TOTAL |
|---|-------|
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA | 1065 |
| ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL | 983 |
| CONTRIBUCION SOLIDARIA | 891 |
| JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES | 889 |
| ACUERDOS DE PAGO | 796 |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 777 |
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO | 762 |
| INCONSISTENCIAS EN GLOSA | 562 |
| SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS | 451 |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX | 379 |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2023

En primer lugar, las peticiones en temas a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información DGTIC- y relacionados con la BDUA y Períodos compensados son las más requeridas por los ciudadanos, seguidas por las peticiones sobre Reclamaciones a cargo de la Dirección de Otras Prestaciones;

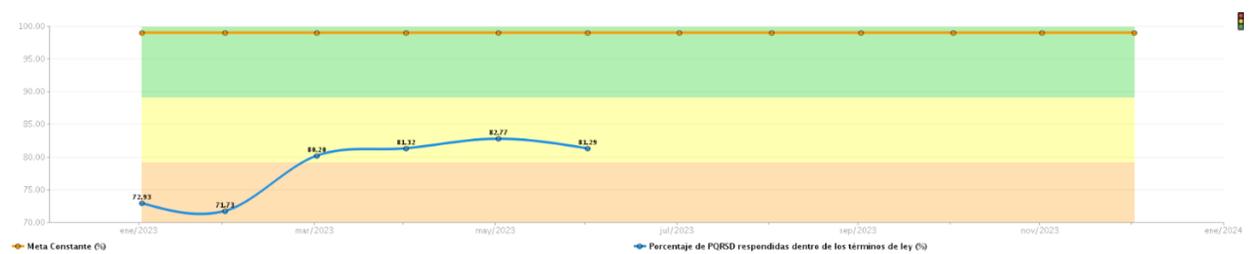
Igualmente Se destacan las peticiones relacionadas con la reglamentación de la Contribución Solidaria a través del Decreto 616 de 2022 “Mecanismo de afiliación al régimen subsidiado en salud para la población no pobre y no vulnerable, con capacidad de pago parcial.”, con un incremento considerable respecto a las recibidas en el trimestre anterior, pasando de 321 a 891 para este trimestre y a cargo de la Dirección de Liquidaciones y Garantías. Frente a las PQRSD asignadas a la Oficina Asesora Jurídica se resaltan los temas relacionados con procesos de notificación y acuerdos de pago.

Oportunidad respuesta PQRSD ADRES

| DEPENDENCIA | EN TERMINOSPOR VENCER | TRAMITADO A TIEMPO | TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | VENCIDO SIN TRAMITE | TOTAL |
|--|-----------------------|--------------------|---------------------------|---------------------|---------------|
| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS | 380 | 1.941 | 395 | 149 | 2.865 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 171 | 2.151 | 303 | 149 | 2.774 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 528 | 2.029 | 5 | | 2.562 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 31 | 1.777 | 10 | 1 | 1.819 |
| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES | 234 | 471 | 327 | 320 | 1.352 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD | 61 | 832 | 68 | 2 | 963 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 0 | 36 | 2 | | 38 |
| DIRECCIÓN GENERAL | - | 8 | | | 8 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS | - | 1 | | | 1 |
| Total general | 1.405 | 9.246 | 1.110 | 621 | 12.382 |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2023

Consolidada la información de este período y frente al indicador de oportunidad en la gestión de la PQRSD, observamos un incremento respecto al trimestre anterior, como se observa en la siguiente gráfica del indicador mensual de la entidad.



Fuente: Eureka ADRES 2023

Frente al descenso presentado en el indicador del mes de junio respecto al anterior, se establece que correspondió a un alto incremento de PQRSD de competencia de la Dirección de Otras Prestaciones y a capacidades superadas frente a la falta de personal en la dependencia. Para el mes de julio se cuenta con el recurso humano necesario para la atención de estas PQRSD con lo que se espera una mejora sustancial en el indicador de oportunidad en la gestión.

Para este período se tiene que del total de PQRSD radicada en el período evaluado, el 5.02% se encuentran vencidas sin gestión y que el 8.96% fueron tramitada fuera de términos.

Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición y uso de canales

De conformidad con la modalidad de derecho de petición, las mismas se clasifican en la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO. Esta herramienta le permite al servidor público y colaborador 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).

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son el Correo electrónico, Formulario Web y el canal de Correspondencia Física. El más utilizado por los usuarios es a través del correo electrónico, el cual representó el canal preferido por los usuarios en un 59%.

| CANAL DE RECEPCIÓN PQRSD II TRIMESTRE 2023 | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Correo Electronico | 2.325 | 3.084 | 1.896 | 7.305 |
| Página web | 1.502 | 1.577 | 1.644 | 4.723 |
| Entrega personal | 140 | 137 | 77 | 354 |
| Total general | 3.967 | 4.798 | 3.617 | 12.382 |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2023

Atención primer nivel:

La atención de primer nivel de las PQRSD radicadas en la entidad, que corresponden a temas de atención directa, son gestionadas por la Dirección Administrativa y Financiera, que para este período corresponden a un total de 1.819 peticiones, de las cuales el 42% corresponden a traslados por competencia.

Entre las PQRSD de primer nivel, encontramos los temas Traslados por competencia, solicitudes de información general de la Adres dispuesta en el portal WEB, Reportes estados de afiliación BDUA, Reporte de Gastos médicos, estado de auditorías reclamaciones personas naturales, orientaciones relacionadas con el Talento Humano en Salud y Contribución Solidaria.

De otra parte, la DAF tiene a cargo la atención telefónica y presencial de los usuarios que contactan a la entidad por estos canales, y para el registro ordenado de cada interacción se dispone de la herramienta de Gestión de las relaciones con los clientes, recursos de software de CRM - Microsoft Dynamics 365 de CRM.

Consolidada la información del CRM, herramienta a través de la cual se registran todas las interacciones con los ciudadanos en los canales telefónico y presencial, se atendieron un total de 18.320 usuarios, así:

| Canal | Abril | Mayo | Junio | Total |
|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Telefónico | 5.923 | 6.090 | 5.635 | 17.648 |
| Presencial | 189 | 243 | 240 | 672 |
| Total | 6.112 | 6.333 | 5.875 | 18.320 |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2023

Para este trimestre se observa una disminución por el canal telefónico respecto al trimestre anterior, pasando de 19.035 llamadas a 18.320, en especial en temas relacionados con LA Contribución Solidaria, que para este período el canal para consultas sobre este tema fue por correo electrónico y portal web.

Los temas más consultados en este período corresponden a solicitudes de información del estado de afiliación en la BDUA, novedades y traslados BDUA, compensación económica temporal y estado de trámite auditoría reclamación persona natural, presentaron el mayor volumen de llamadas en el período.

La prestación del servicio a través del Centro de Contacto de la entidad ha permitido que no se radiquen PQRSD por los canales dispuestos para los usuarios.

Los temas más consultados a través del Centro de Contacto corresponden a:

| Temas Call Center | Abril | Mayo | Junio |
|--|-------|------|-------|
| CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041 | 672 | 261 | 134 |
| THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048 | 54 | 83 | 73 |
| ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA | 1217 | 1312 | 1171 |
| GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA | 952 | 817 | 1038 |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERS | 332 | 436 | 404 |
| EMBARGOS | 148 | 125 | 143 |
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO | 94 | 108 | 51 |
| INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX | 166 | 190 | 167 |
| GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX | 150 | 206 | 208 |

Fuente: Base de datos CRM-ADRES II Trimestre 2023

Bogotá es la ciudad de donde más nos escriben los ciudadanos, con un 48% del total de peticiones radicadas.

| DEPARTAMENTO | TOTAL | DEPARTAMENTO | TOTAL |
|--------------------|-------|----------------------|--------------|
| D.C. | 5.939 | BOYACA | 137 |
| ANTIOQUIA | 1.135 | CALDAS | 124 |
| VALLE DEL CAUCA | 774 | CASANARE | 93 |
| ATLANTICO | 488 | LA GUAJIRA | 86 |
| SANTANDER | 445 | QUINDIO | 69 |
| CUNDINAMARCA | 336 | CAQUETA | 61 |
| CORDOBA | 314 | ARAUCA | 39 |
| BOLIVAR | 294 | PUTUMAYO | 38 |
| NORTE DE SANTANDER | 255 | CHOCO | 33 |
| CAUCA | 220 | SAN ANDRES | 23 |
| HUILA | 214 | GUAVIARE | 10 |
| NARIÑO | 214 | AMAZONAS | 3 |
| TOLIMA | 214 | EL VALLE | 2 |
| CESAR | 193 | GUAINIA | 2 |
| MAGDALENA | 175 | PICHINCHA | 2 |
| META | 152 | VICHADA | 2 |
| RISARALDA | 149 | VAUPES | 1 |
| SUCRE | 146 | Total general | 12382 |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2023

Encuestas de Satisfacción y Percepción.

La Adres dispone para los usuarios que interactúan con la entidad encuestas de satisfacción y percepción en donde evalúan de manera voluntaria, la prestación del servicio, la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas y su percepción frente a los trámites y servicios que brindamos y los resultados nos permiten entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras.

El reporte de encuestas tiene como objetivo presentar recomendaciones a la alta dirección frente a las observaciones presentadas por los usuarios y consignadas en las encuestas:

Las encuestas del presente reporte corresponden a las aplicadas por la entidad a través de los diferentes canales de atención:

1. **Encuesta de satisfacción Canal Presencial:** Medir la satisfacción de usuario atendido frente a la oportunidad, calidez y claridad en la orientación.

2. **Encuesta de Percepción Página WEB:** Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los contenidos y presentación de la página web de la entidad. Estos fueron los resultados en el trimestre:
3. **Encuesta de satisfacción Trámites y OPA Página web:** La Adres dispone para los usuarios que interactúan con la entidad encuestas de satisfacción y percepción en donde evalúan de manera voluntaria, la prestación del servicio, la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas y su percepción frente a los trámites y servicios que brindamos y los resultados nos permiten entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras.

Encuesta de Satisfacción Canal Presencial: Durante el segundo trimestre, los ciudadanos que diligenciaron la encuesta por el canal presencial manifestaron que la respuesta dada fue acorde con lo solicitado y que el trato recibido fue excelente. Para este período, se atendieron por el canal presencial 685 usuarios y 494 respondieron la encuesta, es decir el 72,01% de los usuarios atendidos. Adicional se evidencia 6 atenciones en población vulnerable adulto mayor y un ciudadano perteneciente a población indígena.

Para el mejoramiento de los canales de atención, la entidad ha fortalecido aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, disponiendo de un canal presencial, accesible y exclusivo para los usuarios. Es así como para brindar un mejor servicio se adicionaron en el punto de atención presencial 5 puestos de trabajo para la atención ciudadana en temas relacionados con: Cobro Coactivo, Reclamaciones Personas Naturales, Notificaciones Judiciales. Igualmente se modificó la encuesta de satisfacción con e fin de incluir los temas de las atenciones antes citadas.

Encuesta de percepción Página Web: Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los contenidos y presentación de la página web de la entidad. Los resultados para este trimestre muestran que hace falta socializar e invitar a los usuarios a calificar nuestro portal web, pues solamente 9 usuarios diligenciaron la encuesta, y manifiestan que ingresan al portal web de la entidad en busca de información sobre Estado de afiliación EPS en la BDUA, Solicitud certificados, Validación pacientes EPS. Igualmente solicitan que los códigos catpcha sean más fáciles y que se rediseñe el portal web de la ADRES. Igualmente manifiestan que la información publicada en el portal es muy importante.

Frente a las recomendaciones de los usuarios realizadas en las encuestas diligenciadas, resaltamos las siguientes:

- Disminuir tiempo de respuesta;
- Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;
- El servicio no está disponible, y cuando lo está demora mucho la consulta;
- Consulta de estado de afiliación en la BDUA sea más sencilla.

Igualmente manifiestan que la información publicada en el portal web es importante, que, aunque es fácil navegar por ella, no se encuentra la información que necesitaban.

Encuesta de percepción Tramites y Opas ADRES

Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre Trámites y procesos administrativos de la entidad, dispuestos en el portal web.

El trámite más consultado fue *“Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados al régimen especial y exceptuados”* y el proceso administrativo realizado con mayor número de usuarios fue la *“Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial”*

Para este trimestre, un total de 60 usuarios diligenciaron la encuesta, en donde se resaltan los siguientes resultados:

- El 54% manifiestan que la información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, normatividad) publicada en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT del DAFP fue clara y comprensible.
- El 62% manifestaron que el acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado

- El 49.5% que la información encontrada en la página web fue útil.

Igualmente manifiestan en que podemos mejorar los trámites así:

- Reducir o eliminar requisitos/documentos;
- Disminuir tiempo de respuesta;
- Que sea electrónico o totalmente en línea;
- Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada;
- No solicitar documentos que registran en la entidad.

CONCLUSIONES:

- Las acciones generadas para mejorar el proceso de Gestión de PQRSD en la entidad, al igual que las acciones realizadas para promover la oportunidad en la respuesta, han sido significativas, en especial frente al mejoramiento en los resultados del indicador de PQRSD de la entidad. El seguimiento que cada Director y Jefe Oficina realice a la gestión de las peticiones asignadas a sus dependencias permitirá ir acortando el porcentaje de PQRSD resueltas dentro de términos de Ley y poder lograr un 100% de oportunidad en toda la entidad; La DAF continuará realizando el seguimiento que le corresponde y acompañando a los funcionarios en el proceso, advirtiendo a los directores y jefes de oficina el estado de las peticiones en sus dependencias.
- Se requiere del compromiso de cada director y coordinadores, para continuar realizando el seguimiento a la gestión, generando planes de choque para fortalecer la oportuna respuesta a las peticiones dentro de los términos de ley y promover el autocontrol en cada uno de los servidores y colaboradores a cargo.
- Se han fortalecido las herramientas tecnológicas, en la generación de reportes de gestión de las PQRSD, permitiendo un mayor autocontrol y evitar vencimientos.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción y percepción 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 el mejoramiento de las respuestas emitidas, bajo parámetros de calidad, oportunidad y lenguaje claro.
- La atención a los grupos de interés de la ADRES se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial en el segundo trimestre de 2023.
- Frente a información que se suministra a los usuarios y grupos de valor de la entidad a través del portal ciudadano, se actualizaron las preguntas frecuentes con el apoyo de cada dirección y oficina.
- El porcentaje de PQRSD con respuesta vencidas y sin gestión en el II trimestre de 2023, representan el 14% del total de peticiones recibidas.
- 777 solicitudes fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia de la ADRES, es decir el 6% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en un instrumento para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, en la ADRES a través de las diferentes herramientas y plataformas dispuestas, continúa prestando y ofreciendo sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes de los ciudadanos.
- De conformidad con las PQRSD recibidas a través de las redes sociales y con el fin de generar información respecto al uso de estas herramientas para los usuarios, se crearon en ORFEO los canales de atención de PQRS por redes sociales, Twitter y Facebook, las cuales serán reportadas en los siguientes informes de gestión.
- 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.
- Se recibió una (1) denuncia por actos de corrupción.
- Se continuará presentando a la alta dirección, los resultados de la gestión con las dependencias que mayor impactan los indicadores, con el fin de atacar las causas que dieron origen a la falta de oportunidad en la respuesta.

- Se recomienda a las dependencias (segundo nivel) que presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos y así evitar la materialización del riesgo.
- Promover a través del portal WEB de la entidad, el diligenciamiento de la encuesta de percepción de la página, pues son pocos los usuarios que realizan la encuesta y socializar información relevante para los usuarios.
- Frente al incremento de las peticiones relacionadas con la Contribución Solidaria, se hace necesario socializar a través de la página web y redes sociales información de interés y orientación para los ciudadanos que se encuentran dentro de esta categoría, “población no pobre y no vulnerable, con capacidad de pago parcial”. Se requiere que el área de comunicaciones promueva información a través de la página web y redes sociales, lo anterior permitiría disminuir el volumen de PQRSD radicadas.
- Se sugiere implementar estrategias de socialización sobre las competencias de la ADRES frente al reporte generado en la BDUA y sobre que la *ADRES no hace traslados, ni modificaciones a su afiliación ante las EPS*.
- Igualmente se debe socializar el Formulario WEB de PQRSD dispuesto por la entidad en el portal Web de la entidad, por lo que se solicitará a Comunicaciones realizar una campaña en la página web y redes sociales para que se vuelva en canal preferido por los usuarios en la radicación de las PQRSD.
- Fortalecer a través de capacitaciones la gestión de las peticiones a través de ORFEO, para que los funcionarios generen las respuestas vinculadas al número de radicado de entrada y realicen el procedimiento establecido para el archivo de la PQRSD una vez ha sido resuelta.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ADRES

Julio 2023