

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ADRES I 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 enero al 31 de marzo 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 enero, febrero y marzo 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 I 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 marzo 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 primer trimestre del año 2021, la Dirección Administrativa y Financiera, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Capacitación sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- Conformación equipo líder de PQRSD por cada dependencia de la entidad.
- Reporte semanal a todos los funcionarios que registran PQRSD vencidas.
- Capacitación a los funcionarios de actualización en la herramienta de Gestión de PQRSD CRM.
- Coordinación de acciones para la parametrización y mejoras del Sistema de gestión de PQRSD CRM con el apoyo de la DGTIC.
- Presentación informe de gestión al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Socialización a todos los funcionarios de nuevas herramientas de uso en el Sistema de Gestión de PQRSD.
- Capacitación al equipo de radicación de correspondencia sobre las modalidades de derechos de petición y su identificación para ser radicadas a través del CRM.

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 no se registraron en la herramienta de Gestión de PQRSD-CRM denuncias por fraude o corrupción.

6.1. Distribución de las PQRSD por dependencias:

En los meses de enero, febrero y marzo de 2021, se radicaron en la entidad un total de **7.191 PQRSD** distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	630	825	1.058	2.513
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	485	638	773	1.896
SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	423	508	624	1.555
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	240	152	255	647
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	158	133	138	429
OFICINA ASESORA JURÍDICA	57	38	52	147
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	1	3		4
Total general	1.994	2.297	2.900	7.191

Fuente: Base de datos CRM ADRES I 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 34.94% 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. Le sigue la Dirección de Gestión de las Tecnologías (26.36%) en temas relacionados principalmente 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 una disminución del 40% en el total de PQRSD radicadas, es decir 1.084 PQRSD menos que el trimestre anterior. Esta variación se explica en la disminución de las Peticiones caracterizadas en la herramienta como COMPENSACIÓN, 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. En el IV trimestre de 2020, el total de PQRSD radicadas por temas de Compensación fueron 1.841 y para este trimestre se registraron 533.

Durante el mes de marzo de 2021, se radicaron más peticiones que en los meses de enero y febrero, representadas en las peticiones de primer nivel gestionadas por DAF, en especial a los traslados por competencia a otras entidades, que para este período fueron 717 peticiones.

PQRSD POR DEPENDENCIAS IV TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021	VARIACIÓN %
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	2.603	1.555	-40%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.056	2.513	22%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1.473	1.896	29%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	509	429	-16%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	486	647	33%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	324	147	-55%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	93	0	-100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	0	4	NA
Total general	7.544	7.191	-5%

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 2021

Es importante resaltar que todas PQRSD radicadas en la ADRES por Entes de Control como la Procuraduría y Contraloría, son radicadas a través de ORFEO, Sistema de Gestión Documental de la Entidad. Lo anterior, dadas las necesidades planteadas por la Oficina de Control Interno, de crear expedientes de cada una de estas peticiones.

Por lo anterior, el reporte generado a través del SGD ORFEO, registra un total de 105 peticiones de entes de control radicados a esta oficina para su respectivo trámite y gestión.

6.2 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:

TEMA PQRS	DAF	DGRFS	DGTIC	DLYG	DOP	OAPGR	OAJ	Total general
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES	1673							1673
TRASLADO POR COMPETENCIA	717							717
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO				536				536
COMPENSACIÓN		1		533				534
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES		510		3	4			517
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	2		474					476
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	2		422	2				426
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC			327					327
INCONSISTENCIAS EN GLOSA			207					207
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL					187			187
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO			154	2				156
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS				113			1	114
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCION 2199 DEL 2013			94					94
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO							83	83
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA				80				80
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX				73				73
RECOBROS		1		2	65		3	71
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE			61					61
CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA		60						60
ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA		3			55		1	59
SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS			55					55
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS				54				54
REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	48							48
CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	46							46
VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS				40				40
RADICACION ELECTRONICA Circular 014		1	1		36			38
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP			35					35
INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX				35				35
CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES					32			32
INFORMACIÓN PAGO DE PAQUETE EPS					29			29
CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD		21						21
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA			19					19
ACUERDOS DE PAGO							18	18
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO				18				18
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN		16						16
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES				16				16
INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	3		13					16
GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDUA			13	2				15
OPERACIONES RECIPROCAS		14						14
EMBARGOS							12	12
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES							12	12
NOTIFICACION DE RESOLUCION	1			1		4	6	12
SOLICITUDES TECNICAS BDUA			11					11
ESTADO TRAMITE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS					10			10
OTROS RECAUDOS		9		1				10
CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS		9						9
REPORTA ERROR EN MODULO REX				9				9
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION				9				9
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	9							9
REPRESENTACIÓN JUDICIAL							7	7
RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ACLARACIÓN DE LA AUDITORÍA				7				7
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA			6					6
INFORMACION GENERAL ADRES	5							5
OBSERVACIÓN AL INFORME DE AUDITORIA				5				5
INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO		1		4				5
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX				4				4
TEMAS CONTRATO 080	4							4
DEMANDAS							3	3
ESTADO DE GIROS				3				3
INFORMACIÓN RECURSO REPOSICIÓN	3							3
SUPLANTACIONES			3					3
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO				2				2
INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL					2			2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS					2			2
ACUERDO DE PUNTO FINAL					1			1
RECLAMACIONES - CONSTITUCION DE RENUENCIA					1			1
CONSULTA MAESTRO COMPENSADOS			1					1
GIRO PREVIO - RECLAMACIONES DE IPS.					1			1
INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS					1			1
RECAUDO REGIMEN DE EXCEPCIÓN				1				1
REPROGRAMACION DE PAGOS		1						1
REQUERIMIENTOS SOBRE REINTEGRO DE RECURSOS - SUPERSALUD					1			1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS					1			1
SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL							1	1
PROCESO DE RECOBROS (FECHA ESTIMADA PAGO PAQUETES)					1			1
Total general	2.513	647	1.896	1.555	429	4	147	7.191

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 2021

6.3 Oportunidad respuesta PQRS 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.

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 5.218 (72.56%) peticiones; 1.475 (20.5%) se encontraban activas dentro de términos; 355 (4.9%) tramitadas vencidas y 143 (1.98%) activas vencidas (sin gestión).

PQRS POR DEPENDENCIAS I TRIMESTRE 2021	✓En términos		Total ✓En términos	✗Vencido		Total ✗Vencido	Total general
	Activo	Resuelto		Activo	Resuelto		
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	2.504	2.512	1		1	2.513
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	433	1.443	1.876	2	18	20	1.896
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	627	623	1.250	85	220	305	1.555
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	256	310	566	14	67	81	647
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	133	210	343	41	45	86	429
OFICINA ASESORA JURÍDICA	18	124	142		5	5	147
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS		4	4				4
Total general	1.475	5.218	6.693	143	355	498	7.191

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 2021

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

MODALIDAD DE RECHO DE PETICIÓN	TOTAL
PETICIÓN INTERES PARTICULAR	5.030
PETICIÓN DE INFORMACION	840
NO COMPETENTE	717
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	551
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	51
FELICITACION	1
INCOMPLETA	1
Total general	7.191

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 2021

Para este trimestre el 69.94 de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de petición de interés particular, seguido por las peticiones de información con un 11.68% y traslados por competencia el 9.97%.

Del total de PQRS radicadas en la entidad, 2.742 corresponden a personas jurídicas y las restantes a personas Naturales.

Los departamentos de donde más nos escriben son Cundinamarca, Valle, Antioquia, Santander, Atlántico y Bolívar. Bogotá D.C es de donde más se reciben derechos de petición.

DEPARTAMENTO	TOTAL	DEPARTAMENTO	TOTAL
BOGOTA D.C.	2143	MAGDALENA	67
VALLE	403	CALDAS	64
ANTIOQUIA	359	CAUCA	64
SANTANDER	195	SUCRE	41
CUNDINAMARCA	193	LA GUAJIRA	38
ATLANTICO	189	CASANARE	37
BOLIVAR	147	QUINDIO	34
NORTE DE SANTANDER	139	PUTUMAYO	27
NARINO	100	CAQUETA	26
TOLIMA	98	CHOCO	18
HUILA	94	GUAVIARE	11
CESAR	83	ARAUCA	8
META	77	VICHADA	8
BOYACA	75	AMAZONAS	2
RISARALDA	75	SIN UBICACION	2302
CORDOBA	74	TOTAL	7191

Fuente: Base de datos CRM ADRES I 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 29.963 llamadas de usuarios.

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



AÑO	Mes	Telefonico	Presencial	PBX	Backoffice
2021	Enero	5227	0	0	217
2021	Febrero	12688	0	0	345
2021	Marzo	12048	0	0	365

Fuente: CRM y Call Center ADRES I Trimestre 2021

Se establece que el incremento presentado en el mes de febrero y marzo, corresponden a llamadas de usuarios que consultan sobre los mecanismos de reconocimiento excepcionales Covid19, normatividad emitida por el Gobierno

Nacional y mecanismos adoptados por la ADRES para atender lo reglamentado a través de las Resoluciones 1161, sobre Anticipos por disponibilidad servicios UCI e intermedios; 1172 sobre el reconocimiento al talento humano en salud y registro solicitudes de reconocimiento; y 1182 sobre el proceso de compensación económica régimen subsidiado.

Los temas más consultados a través del centro de contacto son los que se registran a continuación:

TIPO DE CONSULTA	Cantidad	Participación
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	16450	54,65%
DTIC	5855	19,45%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	2943	9,78%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2694	8,95%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	1478	4,91%
OFICINA JURIDICA	682	2,27%
Total general	30102	100,00%

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	Cantidad	Participación
COMPENSACION	10632	64,63%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	4107	24,97%
REGIMEN DE EXCEPCION	1487	9,04%
SUBDIRECCION DE GARANTIAS	133	0,81%
REINTEGRO DE RECURSOS APROPIADOS O RECONOCIDOS SIN JUSTA CAUSA	91	0,55%
Total general	16450	100%

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.

La encuesta de satisfacción Formulario PQRSD WEB arrojó los siguientes resultados:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO WEB PQRSD I TRIMESTRE 2021			
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO
1. ¿La respuesta que recibió fue clara?	1.027	121	324
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	934	101	437
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	967	128	377
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	1.050	121	301
Total general	67,6%	8,0%	24,4%

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 2021

7. Conclusiones:

- Frente a la oportunidad en la gestión de las PQRSD por cada dependencia, la DAF ha venido generando reportes semanales a todos los funcionarios con PQRSD Activas y vencidas, solicitando especial atención para la gestión oportuna. De igual manera se presentan los resultados de la gestión en el Comité de gestión Institucional, a través del cual se solicita

el apoyo de cada jefe o director frente a la gestión de las peticiones en sus dependencias.

- Con el fin de mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas, se conformó el equipo líder de PQRSD en donde cada dependencia delegó un funcionario encargado de realizar el seguimiento al área y en mesa de trabajo realizada el 16 de marzo se generaron los siguientes compromisos:
 - Reporte semanal de PQRSD próximas a vencer
 - Brindar apoyo al seguimiento del estado PQRSD vencidas y activas en el Sistema de gestión de PQRSD en las dependencias.
 - Reunión mensual de seguimiento por dependencias y acciones de mejora.
 - Generar un espacio para el análisis del Informe de gestión de las PQRSD emitido por el Grupo de Atención al Ciudadano e igualmente el informe de seguimiento de la Oficina de Control Interno.
 - Identificación de PQRSD radicadas por el ORFEO y que corresponden a peticiones que deben ser radicadas y gestionadas en el CRM.
 - Identificar los temas más recurrentes y definir acciones para socializar con los usuarios a través de página web y redes sociales.
 - Identificación de temas que pueden ser gestionados desde el primer nivel de atención al ciudadano y generar plantillas tipo de respuesta.
 - Realizar mesas de trabajo para evaluar la calidad y lenguaje claro de las PQRS a través de la metodología diseñada por DNP. Selección de 2 respuestas a PQRS por dependencias y realizar revisión.
- Con el fin de contar con herramientas que permitan al proceso de atención al ciudadano conocer con antelación las acciones o estrategias que la ADRES tiene contemplado implementar y que puedan generar un efecto en el número de llamadas realizadas al call center o incremento de PQRSD, se tiene proyectado con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, desarrollar un procedimiento para que las dependencias informen con antelación a la DAF sobre estas acciones. Lo anterior, permitirá capacitar a los agentes del centro de contacto sobre los temas que se desarrollarán e implementar campañas de socialización a través de la página web y redes sociales, con el apoyo del área de comunicaciones de la entidad.
- Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del canal virtual nos muestran que un 24% no está satisfecho con la respuesta dada a su petición, por lo que se hará una revisión de las respuestas marcadas como no satisfactorias y se desarrollarán mesas de trabajo con las dependencias para encontrar mejoras.
- Continuaremos fomentando la realización del Curso de lenguaje claro del DNP frente a la calidad de las respuestas dadas por los funcionarios.
- La DAF 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.

- Con el fin de encontrar estrategias para mitigar el efecto del incremento de llamadas y PQRSD por los temas de los subsidios COVID, se programa reunión con la OAPCR y DLyG. Los resultados de esta reunión serán presentados en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Dirección Administrativa y Financiera

Proceso de Atención al Ciudadano

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

Abril 2021