

# Informe PQRSD Febrero 2018

## Dirección Administrativa y Financiera

### Atención al Ciudadano

#### ADRES



# CANALES DE ATENCIÓN

TELEFONICO

PRESENCIAL Y  
CORRESPONDENCIA

CANAL  
VIRTUAL

NOTIFICACION  
ES JUDICIALES

TWITTER



Call center  
línea nacional  
018000423737

Av. Calle 26  
Edificio Nuevo  
Milenio

Atención a las  
solicitudes de  
los ciudadanos  
atravez del  
correo  
electrónico  
atencionalciud  
adano@adres.  
gov.co

Recepción  
de  
Judiciales a  
notificacion  
es.judiciales  
@adres.gov  
v.co

Canal redes  
Sociales  
@adrescol



# CANAL TELEFÓNICO



En el mes de Febrero 2018 fueron atendidas 4465 solicitudes a través de nuestra línea telefónica 018000423737 disponible a los ciudadanos los 7 días de la semana las 24 horas del día



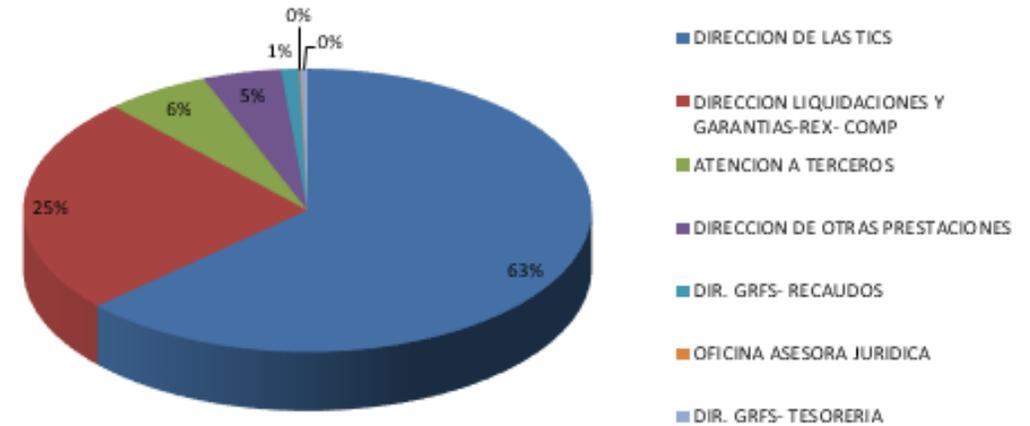
El tiempo de atención a las solicitudes telefónicas de los Ciudadanos por este canal durante el mes de Febrero 2018 es de 7.2



Mediante el canal telefónico atención al Ciudadano en el mes de Febrero atendió 2.822 solicitudes correspondientes a la Dirección de las TICS por consultas en la BDU A

A través de este canal la ADRES brinda información y orientación, vía telefónica, sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

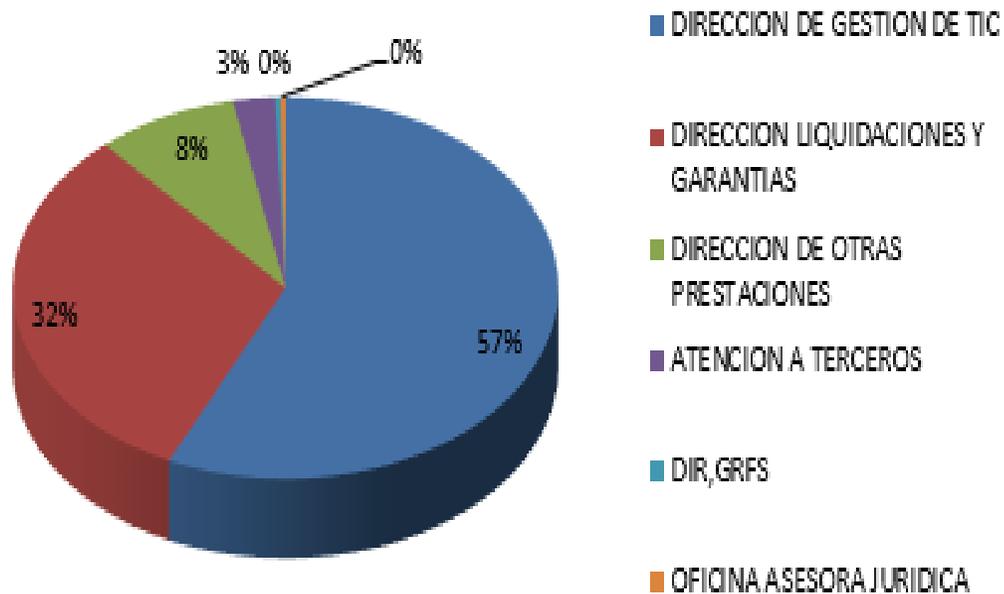
## ATENCION TELEFONICA



CANAL TELEFÓNICO ENERO 2018		
CANAL TELEFÓNICO	Nº DE LLAMADAS	%
DIRECCION DE LAS TICS	2.822	63%
DIRECCION LIQUIDACIONES Y GARANTIAS-REX-	1.111	25%
ATENCION A TERCEROS	265	6%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	200	4%
DIR. GRFS- RECAUDOS	46	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0%
DIR. GRFS- TESORERIA	17	0%
<b>Total</b>	<b>4.465</b>	<b>100%</b>

# CANAL PRESENCIAL

De acuerdo a las atenciones realizadas Personalmente en la Sede ADRES en Atención al Ciudadano durante el mes de Febrero la mayor atención corresponde a BDUA de acuerdo a las consultas realizadas por los usuarios de la ADRES



CANAL PRESENCIAL ENERO 2018		
CANAL PRESENCIAL	Nº DE ATENCIONES	%
DIRECCION DE GESTION DE TIC	183	57%
DIRECCION LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	101	31%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	27	8%
ATENCION A TERCEROS	8	2%
DIR,GRFS	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0%
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>100%</b>



En el mes de Febrero 2018 por el canal Presencial se atendieron 321 Ciudadanos .



En la clasificación de mayor atención en el canal presencial se cuenta con la solicitud de retiro de EPS en donde se direcciona al ciudadano a reportar a la EPS la novedad.

# CANAL ESCRITO

## PETICIONES ESCRITAS ADRES POR MENSAJERÍA CERTIFICADA Y RADICACIÓN PERSONAL

DIRECCION	TOTAL	%
DIRECCION JURIDICA	4120	57%
DIRECCION LYG	1117	15%
DIRECCION OP	623	9%
DIRECCIÓN GRFS	619	9%
DIRECCION TIC	499	7%
GESTION FINANCIERA INTERNA	97	1%
GESTION HUMANA	70	1%
SUBDIRECCION DE GARANTIAS	45	1%
DIRECCION GENERAL	29	0%
CONTROL INTERNO	13	0%
GESTION DOCUMENTAL	12	0%
APOYO LOGISTICO Y ADMINISTRATIVO	9	0%
ATENCION AL CIUDADANO	2	0%
OFICINA DE PLANEACION	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7257</b>	<b>100%</b>

ADRES mediante a través del Sistema de Gestion Documental realiza la recepción y recibo de Radicación de todas las Peticiones y solicitudes que ingresan físicas a la ADRES y posteriormente radicadas a la Direcciones según su competencia



Por este canal a través del Sistema de gestión Documental en el mes de Febrero 2018 fueron recibidas 7,257radicaciones.



Según la clasificación de las PQRS radicaciones en la Entidad, el SGD arroja que es la oficina Asesora Jurídica la dependencia con el mayor número de radicados.

# CANAL VIRTUAL

A través de este canal la ADRES brinda atención a los ciudadanos que lo requieran a través del correo dispuesto para solicitudes generales [atencionalciudadano@adres.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adres.gov.co) y para la recepción de temas Jurídicos [Notificaciones.judiciales@adres.gov.co](mailto:Notificaciones.judiciales@adres.gov.co)

Por correo Electrónico durante el mes de Febrero 2018 se atendieron 1.474 solicitudes vía email



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal son de 3 a 4 días en Promedio

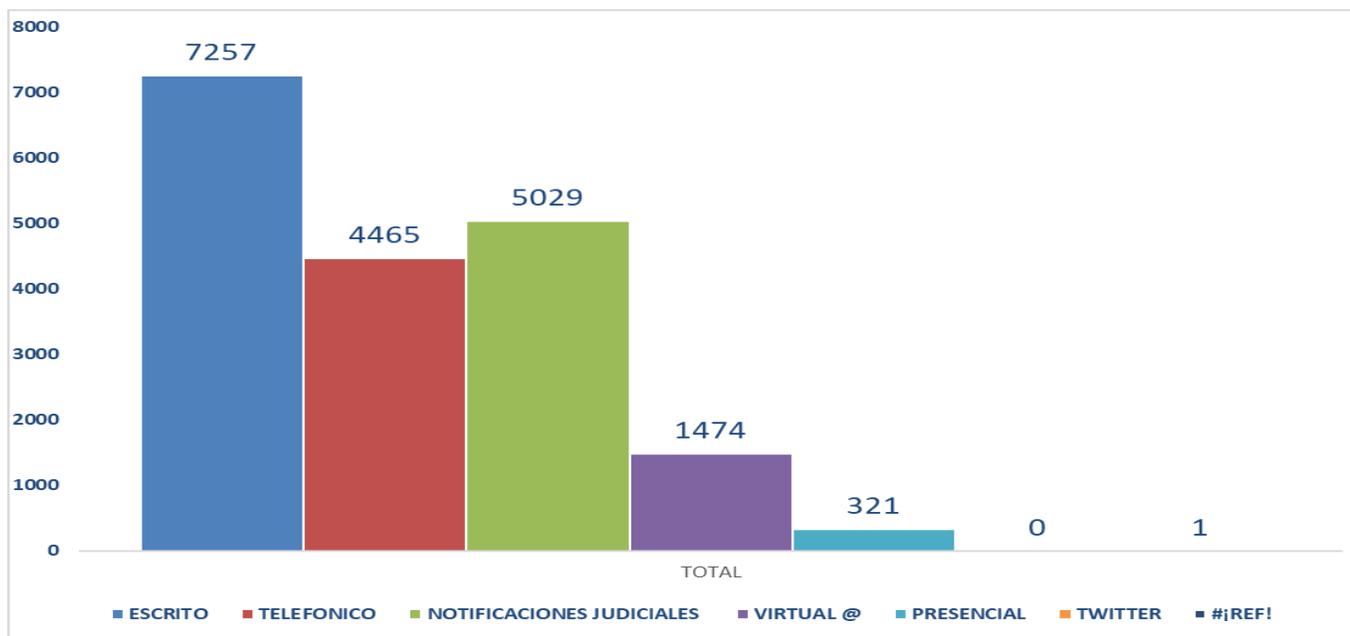
Mediante el Correo electrónico notificaciones Judiciales se reciben procesos Jurídicos provenientes de los diferentes Juzgados, Tribunales y de mas entes ante el correo electrónico [notificaciones.judiciales@adres.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@adres.gov.co)



Durante Febrero 2018 se recibieron 5029 notificaciones Judiciales a través del correo electrónico los cuales fueron escalados al área de Radicación para su respectivo reparto al interior de la Entidad.

# RESUMEN DE CANALES FEBRERO

La ADRES cuenta con diferentes canales de Atención dispuestos a los ciudadanos que lo requieran mediante los cuales se realizan consultas, solicitudes, peticiones de los diferentes procesos de la ADRES



CANAL DE ATENCION	TOTAL	%
ESCRITO	7257	39%
TELEFONICO	4465	24%
NOTIFICACIONES JUDICIALES	5029	27%
VIRTUAL @	1474	8%
PRESENCIAL	321	2%
TWITTER	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18.546</b>	<b>100%</b>



Mediante los Diferentes Canales de Atención al Ciudadano en el mes de Febrero 2017 se recibieron en total 18.456 Peticiones siendo el canal Escrito con el mayor numero de derechos de petición.