



La salud
es de todos

Minsalud

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS IV TRIMESTRE DE 2018

**Dirección Administrativa y Financiera
Atención al Ciudadano**



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

10 de enero de 2019

CANALES DE ATENCIÓN

TELEFONICO



**Centro de
Contacto Línea
Nacional
018000423737**



**PRESENCIAL Y
CORRESPONDENCIA**



**Av. Calle 26
Edificio Nuevo
Milenio Piso 17**



**CANAL
VIRTUAL**



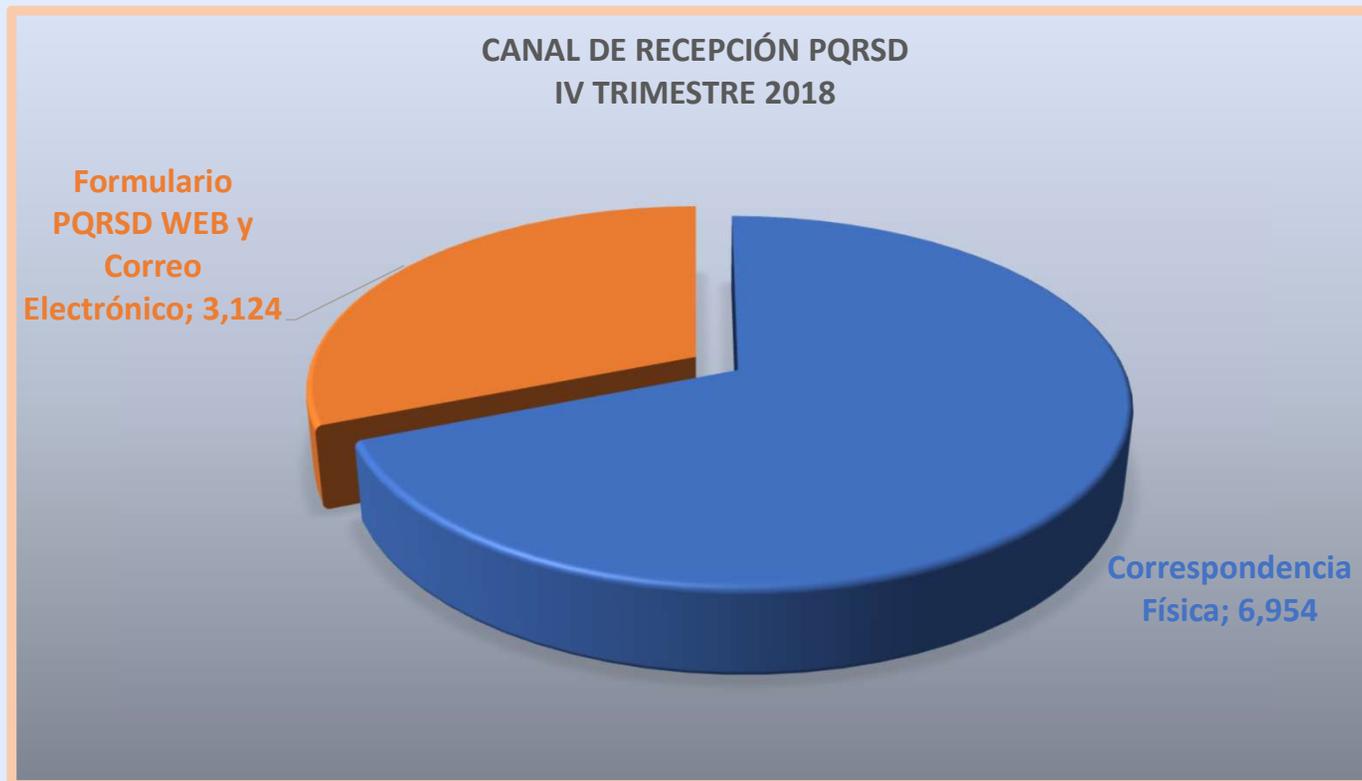
**Formulario Único
PQRSD
www.adres.gov.co**





PQRSD RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE

Para la recepción de PQRSD, la ADRES tiene dispuesto el canal de correspondencia y el canal virtual a través del Formulario de PQRSD de la página web. Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018 se radicaron un total de 10.078 PQRSD.



CANAL DE CORRESPONDENCIA

CANAL DE RECEPCIÓN PQRSD	Correspondencia Física	Formulario PQRSD WEB y Correo Electrónico	TOTAL MES	%
OCTUBRE	3.107	1.231	4.338	43%
NOVIEMBRE	1.911	1.146	3.057	30%
DICIEMBRE	1.936	747	2.683	27%
TOTAL	6.954	3.124	10.078	100%

FUENTE: SGD ADRES 2018

El canal correspondencia lo conforman las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada, centralización de correos electrónicos y formulario de la página web.

Las comunicaciones radicadas a través de la Ventanilla Única de la ADRES, clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, para el segundo semestre 2018 corresponden a un total de 10.078. En promedio se recibieron 3.359 PQRSD mensuales, siendo octubre el mes en el que se recibió mayor cantidad de peticiones, y diciembre el de menor solicitudes 2.683

CANAL DE CORRESPONDENCIA

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	8.980
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	739
CONSULTA BASE DE DATOS	244
NO COMPETENCIA	75
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	18
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	13
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	3
PETICION EN MATERIA DE DATOS	1
Total general	10.078

Una vez depurada la base de datos del SGD Sistema de Gestión Documental de la Entidad, se realiza la consolidación de las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la ADRES, de conformidad con la modalidad y términos de ley para responder:

En el periodo informado se radicaron 10.078 requerimientos de los cuales 8.980 corresponden a peticiones de interés particular; 739 peticiones de información entre autoridades; 244 Consulta Bases de Datos y 75 de No Competencia entre otros.



La modalidad de petición de interés particular representa el 89.10% del total de peticiones que ingresaron a la Entidad.

PQRSD POR DEPENDENCIAS ADRES

La Dirección de Liquidación y Garantías es la dependencia que registra el mayor volumen de PQRSD asignadas, es decir que el 31.05% PQRSD radicadas en la Entidad, son tramitadas por esta dependencia, entre las que se destacan peticiones relacionadas con el proceso de compensación mediante el cual se reconoce la Unidad de Pago por Capitación-UPC, y el per-cápita de promoción y prevención de la salud a las EPS del régimen contributivo; liquidación y reconocimiento de las prestaciones económicas a los afiliados al régimen contributivo y a los regímenes especiales y exceptuados con ingresos adicionales; liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del régimen subsidiado; consultas sobre las auditorías a los procesos de compensación, liquidación y reconocimiento de las prestaciones económicas y de liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del Régimen Subsidiado, entre otras.

RADICADOS EN EL SGD POR DEPENDENCIA IV TRIMESTRE 2018	TOTAL
Dirección de Liquidaciones y Garantías	3.130
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	1.722
Dirección de Otras Prestaciones	1.706
Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud	1.639
Oficina Asesor Jurídica	1.271
Dirección Administrativa y Financiera- Atención al Usuario	382
Oficina de Control Interno	178
Dirección General	49
Control Interno Disciplinario	1
Total general	10.078

FUENTE SGD ADRES 2018

Le sigue en número de PQRSD la **Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones** con el 17.08%. Las peticiones de los usuarios más reiterativas se refieren a consultas solicitando información sobre el estado de afiliación que registra la BDUA, solicitud de gestión de novedades por inconsistencias en lo reportado en la BDUA y solicitud de traslados de EPS.

Las PQRSD de competencia de la **Dirección de Otras Prestaciones**, corresponden al 16.92% del total de solicitudes recibidas en la Entidad, en las que se resaltan consultas sobre el proceso de liquidación y reconocimiento y pago de otras prestaciones por concepto de los servicios de salud determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social, de las víctimas de Eventos Catastróficos, Terroristas y de Accidentes de Tránsito ECAT y las indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos y terroristas–Reclamaciones.

A la **Oficina Asesora Jurídica** se le asignaron el 12.61% de las PQRSD. Esta Dirección es la encargada entre otras, de ejercer la facultad del cobro coactivo de conformidad con la normativa que rige la materia; Coordinar y tramitar los recursos, revocatorias directas y en general las actuaciones jurídicas relacionadas con las funciones de la Entidad, que no correspondan a otras dependencias; y Atender y resolver las consultas y peticiones de carácter jurídico elevadas a la ADRES y por las diferentes dependencias de la Entidad.

PQRSD POR DEPENDENCIAS ADRES

La **Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud**, es la dependencia encargada de generar acciones relacionadas con la gestión y las operaciones presupuestales, contables y de tesorería de los recursos financieros del SGSSS, igualmente es la encargada de realizar el giro directo del Régimen Contributivo y Subsidiado; Identificación de Pagos Y registro y modificación de cuentas bancarias para giro directo. Para este período le fueron radicadas un total de 1.639 PQRSD.

Las PQRSD recibidas corresponden también a los trámites inscritos en el SUIT Sistema Único de Información de Trámites del DAFP.

TRÁMITES ADRES				
No.	DEPENDENCIA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	RESULTADO QUE SE OBTIENE
1	Dirección de Liquidaciones y Garantías	Reconocimiento de prestaciones económicas a los afiliados a los regímenes especial y /o de excepción.	Obtener el reconocimiento de prestaciones económicas a cargo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, esto es, incapacidades por enfermedad general, licencias de maternidad y paternidad, a favor de quienes están afiliados a los regímenes especial y/o de excepción.	Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes especial y/o de excepción, que se obtiene en 15 Día(s) - hábil(es)
2	Dirección de Liquidaciones y Garantías	Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES	Obtener la devolución de los aportes que fueron pagados sin justa causa a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES.	Devolución de aportes , que se obtiene en 10 Día(s) - hábil(es) Observaciones: Los diez (10) días se refieren a la expedición del acto administrativo que resuelve la solicitud. El pago estará sujeto a la aceptación del contenido del acto administrativo
3	Dirección de Gestión de Recursos Financieros en Salud	Registro y modificación de cuentas bancarias para giro directo	Obtener el registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS y los proveedores beneficiarios del giro que no tengan cuenta inscrita para el giro directo.	Registro y modificación de cuentas bancarias para giro directo, que se obtiene en 10 Día(s) - hábil(es)
4	Dirección de Liquidaciones y Garantías	Solicitud compra de cartera	Obtener liquidez como institución del sector salud para dar continuidad a la prestación de servicios de salud. Depende de la disponibilidad de recursos de la Unidad de Recursos Administrados-URA de la ADRES, de la garantía de la financiación del aseguramiento en salud y de la viabilidad de la operación de compra de cartera por parte del Ministerio de Salud y Protección Social.	Giro de los recursos por concepto de compra de cartera autorizados , que se obtiene en 1 Mes(es)

PQRS D ENTRE AUTORIDADES

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES III TRIMESTRE 2018	Total	%
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	272	37%
SUPERSALUD	122	17%
OTRAS ENTIDADES	98	13%
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	78	11%
ALCALDÍAS	78	11%
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	72	10%
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	15	2%
MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0%
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	1	0%
MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA	1	0%
TOTAL	739	100%

En el ejercicio del derecho de petición, encontramos que las peticiones clasificadas como “Entre Autoridades” se destacan las del Ministerio de Salud y Protección Social, seguidos por los de la Supersalud. La Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República representan el 21% del total de peticiones entre autoridades.

En el SGD de la ADRES, registran 178 solicitudes asignadas a la Oficina de Control Interno, de las cuales 31 registran a cargo de funcionarios de esta dependencia y las restantes fueron reasignadas a otras direcciones. El SGD no modifica la dependencia a la cual se le reasigna la petición y queda registrada a nombre de la dependencia por la que ingresó a la entidad.

De las 31 solicitudes a cargo de funcionarios de la Oficina de Control Interno, corresponde a 29 peticiones entre autoridades, 1 del Congreso de la República y un derecho de petición.

Se recibió una denuncia a través del correo Denunciacorrupcion@adres.gov.co

Del total de las 10.078 solicitudes recibidas en la ADRES, se encuentran con estado tramitadas un total de 9.424; Tramitadas fuera de términos 654 y adjudicadas sin Causal de no Respuesta y con términos vencidos 319.

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD atendidas es de 5.75 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.

En el desarrollo de la Caracterización de Usuarios de la ADRES realizada por Atención al Ciudadano, se consolidaron 52.734 PQRSD registradas en las bases de datos del SGD ADRES y del Centro de contacto en el período comprendido entre enero a Septiembre de 2018.

Como resultado se determinó que el Grupo de Interés para la ADRES está concentrado en entidades como son las Aseguradoras, EPS públicas y privadas, Cajas de Compensación, IPS, ESES, Bancos, Universidades; y en Entidades del Nivel Ejecutivo como son Entidades Territoriales, Superintendencias Ministeriales,, UGPP), Nivel Judicial y Entidades de control.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ADRES - PQRSD

GRUPO DE INTERÉS CANAL CORRESPONDENCIA Y VIRTUAL - SGD	TOTAL
PERSONA JURIDICA	5.663
EPS Y CAJAS DE COMPENSACIÓN	5.411
CIUDADANOS	4.548
PETICION ENTRE AUTORIDADES	3.334
IPS	3.118
CONSORCIO UT NUEVO FOSYGA	1.251
MINISTERIOS	1.239
PETICION ENTIDADES DE CONTROL	898
JUZGADOS	874
AUDITORIA JAHVMCGREGOR	364
BANCOS	356
UNIVERSIDADES	321
REGIMEN DE EXCEPCION	264
LOTERIAS	39
Total general	27.680

CENTRO DE CONTACTO ADRES

El centro de contacto de la ADRES, y de conformidad con el objeto del contrato, tiene a cargo la orientación y asesoría de los usuarios y ciudadano en general de la atención por el canal telefónico, presencial y PBX.

Por estos canales, la ADRES habilitó los mecanismos para que los usuarios y ciudadanos contacten la entidad a través de la línea gratuita nacional 018000423737, en el horario de lunes a viernes de 7:00 A.M A 6:00 P.M Y sábados de 8:00 a.m a 1:00 p.m. y presencialmente en la ciudad de Bogotá, en la AV. Calle 26 Nro. 69-76 Torre 1 Piso 17. de lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m en jornada continua.

Lo registros del Centro de Contacto no se constituyen como PQRSD, por lo que son solo de orientación y asesoría





CENTRO DE CONTACTO ADRES IV TRIMESTRE 2018				
MES	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TOTAL	%
OCTUBRE	5.229	400	5.629	41%
NOVIEMBRE	4.159	324	4.483	32%
DICIEMBRE	3.425	298	3.723	27%
TOTAL	12.813	1.022	13.835	100%

Fuente: Informes Centro de Contacto 2018

- Del total de las tipificaciones realizadas en el IV trimestre de 2018, 1.022 usuarios acudieron a la sede de la Entidad (7,38%) canal presencial y 12.813 ciudadanos (93%) se contactaron telefónicamente.
- El tiempo promedio de atención telefónica fue de 6:53 minutos
- El tiempo promedio de atención Presencial 12:00 minutos



La salud
es de todos

Minsalud

Gracias.

www.adres.gov.co

 **ADRESCoI**

 **@ADRESCoI**



Avenida Calle 26 # 69 - 76 piso 17, torre 1 Centro
Empresarial Elemento.
Bogotá, D.C
Telefono (+571) 432 27 60



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD