

# Informe PQRSD Mayo 2018

## Dirección Administrativa y Financiera

### Atención al Ciudadano

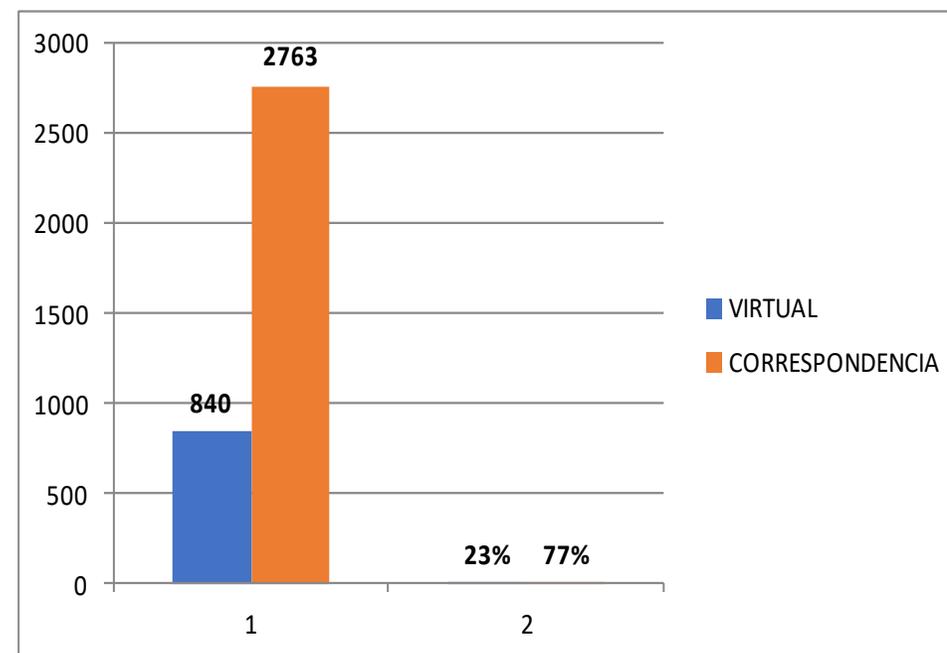
#### ADRES



# INFORME DE GESTIÓN PQRSD MAYO DE 2018

El informe de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presenta un análisis estadístico del comportamiento mensual de las PQRSD formuladas por los ciudadanos entre el 1° y el 31 de Mayo de 2018, un resumen detallado del tratamiento que se da a estas solicitudes en la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES de conformidad con lo establecido en la Resolución 668 de 2018. Este informe incluye el análisis de los canales de información virtual y correspondencia, y que corresponden a PQRSD así mismo se presenta un informe de los otros canales de atención como lo son el telefónico y presencial, en donde se analizan los principales temas de consulta y oportunidad en la atención

- **Número de PQRSD recibidas  
Mayo de 2018  
3.606**



## CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL PQRSD

Para el mes de Mayo, se tomó la base de datos generada por el SGD de correspondencia, herramienta por medio de la cual la Entidad radica, registra y direcciona toda la correspondencia física que ingresa a la entidad, al igual que las PQRSD que ingresaron por el Formulario Único de PQRSD.

El tiempo de atención a las solicitudes por este canal son de 4,66 días Promedio

CLASIFICACIÓN PQRSD	CANAL DE RADICACIÓN			Total general
	Canal Virtual	Mensajería escrita	Radicación Personal	
Peticion de Interés Particular	579	1756	134	2471
Peticiones de Información entre Autoridades	30	488		518
Peticiones formuladas por entidades de control	47	118		165
Consulta	92	2		94
Solicitud conciliación extrajudicial	37	55		92
Memorando		22	58	81
Petición de Información		69		69
No Competencia	55	2		57
Embargos		45		45
Facturas		13	1	14
<b>Total general</b>	<b>840</b>	<b>2570</b>	<b>193</b>	<b>3606</b>

De acuerdo a la categoría documental asignada, se puede determinar que el mayor número de PQRSD son las **Peticiones de Interés Particular**, con un total de 2.471 radicados equivalentes al 69% del total de PQRSDS

# PQRSD POR DEPENDENCIA ADRES

El siguiente cuadro refleja el total de PQRSD radicadas por dependencias:

DEPENDENCIA	TOTAL GENERAL	TOTAL GENERAL
Dirección LYG	1061	29%
Dirección Jurídica	604	17%
Dirección TIC	544	15%
Dirección GRFS	518	14%
Dirección OP	424	12%
Atención al Usuario	161	4%
Gestión Humana	116	3%
Gestión Financiera Interna	91	3%
Subdirección de Garantías	52	1%
DIRECCIÓN GENERAL	11	0%
Contratación	10	0%
Apoyo logístico y administrativo	5	0%
Control Interno	4	0%
Gestión Documental	4	0%
Subdirección Liquidaciones	1	0%
<b>Total general</b>	<b>3606</b>	<b>100%</b>

# PRINCIPALES CONSULTAS POR DEPENDENCIAS

<b>Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud</b>	<b>Dirección de Liquidaciones y Garantías</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACEPTACION PROCESO PRESTACIONES ECONOMICAS</li> <li>• ACTUALIZACION DE CUENTA BANCARIA</li> <li>• ACTUALIZACION DE DATOS ENTIDAD</li> <li>• APROPIACION PARA LA SALUD SOBRE APORTES</li> <li>• CERTIFICACION CUENTAS MAESTRAS RAD 1811</li> <li>• CONSULTA DE PAGOS RELIZADO A IPS</li> <li>• DESEMBOLSO POR GIRO DIRECTO</li> <li>• ENVIO SOPORTES DE PAGO</li> <li>• ESTADO DE CUENTA CORRIENTE</li> <li>• FORMATO DE ACTUALIZACION DATOS</li> <li>• FORMATO RUR ADRES</li> <li>• GIRO DE RECURSOS</li> <li>• GIRO DIRECTO</li> <li>• IDENTIFICACION DE GIRO</li> <li>• IDENTIFICACION DE PAGOS</li> <li>• INSCRIPCION PROVEEDOR GIRO DIRECTO</li> <li>• PAGO APORTE A ADRES</li> <li>• SOLICITUD INFORMACION DE GIROS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX</li> <li>• SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX</li> <li>• SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</li> <li>• REPORTA ERROR EN MODULO REX</li> <li>• SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA</li> <li>• SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX</li> <li>• SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES</li> <li>• SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX</li> <li>• DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS</li> <li>• SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS</li> <li>• SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO</li> <li>• CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO</li> <li>• CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO</li> <li>• ESTADO DE GIROS</li> <li>• RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ACLARACIÓN DE LA AUDITORÍA</li> <li>• SOLICITUD PRORROGA A LA RESPUESTA AUDITORIA</li> <li>• OBSERVACIÓN AL INFORME DE AUDITORIA</li> <li>• CONFIRMACIÓN DE REINTEGRO</li> <li>• CONCILIACION MENSUAL</li> <li>• ACEPTACION PROCESO DE COMPENSACION</li> <li>• ACEPTACION PROCESO PRESTACIONES ECONOMICAS</li> </ul>

# PRINCIPALES CONSULTAS POR DEPENDENCIAS

<p><b>Dirección de Otras Prestaciones</b></p>	<p><b>Dirección de Gestión de Tecnología de la Información y la Comunicación</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAUSACION Y CERTIFICACION PAQUETE</li> <li>• CERTIFICACION DE CIERRE DE PAQUETE DE RECLAMACIONES</li> <li>• COBRO DE CARTERA</li> <li>• COBRO PREJURIDICO DE CARTERA</li> <li>• CONCEPTO DE GLOSA EMITIDA</li> <li>• CONCEPTO SOBRE DEDUCCION VARIABLE PAQUETE</li> <li>• CONCILIACION PREJUDICIAL</li> <li>• CONSOLIDACION VALIDACIONES DE SISTEMAS</li> <li>• DERECHO DE PETICION GLOSA POR DETALLADO</li> <li>• DERECHO DE PETICION SOLICITUD INDEMNIZACION</li> <li>• DERECHO DE PETICION SOLICITUD PAGO DE INDEMNIZACION</li> <li>• DERECHO DE PETICION SOLICITUD RESULTADOS DE AUDITORIAS</li> <li>• ENTREGA DE ACTAS DE REUNION</li> <li>• ENTREGA INFORME PLAN DE ASISTENCIA TECNICA</li> <li>• ENVIO FORMATO DE GIRO DIRECTO</li> <li>• LIBRAMIENTO DE PAGO DE CARTERA</li> <li>• PRECIERRE PAQUETE 23014</li> <li>• REMISION DE INFORME DEL PROCESO DE REINTEGRO</li> <li>• SOLICITUD DE VERIFICACION DE CARTERA</li> <li>• SOLICITUD ESTADO DE CUENTA TOPE SOAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU A</li> <li>• SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU A</li> <li>• SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO</li> <li>• SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX</li> <li>• ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A RNEC</li> <li>• SUPLANTACIONES</li> <li>• SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS</li> <li>• GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDU A</li> <li>• PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE</li> <li>• PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCION 2199 DEL 2013</li> <li>• SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDU A</li> </ul>

## PETICIONES FORMULADAS POR ENTIDADES DE CONTROL

Peticiones de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República TOTL PQRSD 165

- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
- CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
- PROCURADURIAS
- FISCALIA GENERAL DE LA NACION
- PERSONERIAS
- CONTRALORIA MUNICIPAL
- DIAN
- CONTRALORIA DE BOGOTA

## Organismos de Control en Colombia



## PETICIONES DE INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES

Las peticiones de información solicitadas por otras Entidades Total PQRSD 581

- COLPENSIONES S.A (186 PQRSD)
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL (169 PQRSD)
- DIRECCION DE SANIDAD POLICIA NACIONAL (6 PQRSD)
- FIDUPREVISORA (51 PQRSD)
- GOBERNACIONES (11 PQRSD)
- OTRAS:
  - INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
  - INVIMA
  - MINAMBIENTE
  - MINDEFENSA
  - MINHACIENDA

## TRASLADO POR COMPETENCIA

El SGD refleja las peticiones tramitadas por Atención al Ciudadano y radicadas por el Formulario WEB de la entidad, y de las cuales por su clasificación, pueden ser identificadas como No competencia, para lo cual en este mes se tramitaron un total de 57 peticiones que fueron trasladadas a la Superintendencia Nacional de Salud (54 ) Ministerio de Salud y Protección Social (2) y Unión Temporal Fosyga (1).

## PETICIONES TRAMITADAS Y SIN TRAMITE EN EL SGD ADRES

MES DE RADICACIÓN	Dentro de los términos	Fuera de los términos	TOTAL
MAYO	2609	899	3508
TOTAL	72%	25%	97%

Del total de las 3.606 solicitudes recibidas en la Adres, 2.609 se encuentran con estado tramitadas y 899 se encuentran con estado Adjudicadas, sin Causal de no Respuesta y con términos vencidos

## OTROS CANALES



**CANAL PRESENCIAL:** Durante el mes de Mayo 2018 por el canal presencial se atendieron 287 Ciudadanos, que consultaron sobre el estado de Afiliación en la BDUA (55% de las consultas), seguido por las consultas de la Liquidación Mensual de Afiliados de la Dirección de Liquidaciones y Garantías-Régimen de Excepción en un 31%.

El tiempo promedio de atención, para el mes de mayo de 15 minutos desde que llegaron hasta que salieron de la entidad



**CANAL TELEFÓNICO** Durante este período se recibieron un total de 4.347 llamadas. En referencia a los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención telefónica, se destacan por presentar los más altos porcentajes de consulta los relacionados con la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información y la Comunicación con un 61%, seguido de la Dirección de Liquidaciones y Garantías REX 24%.

Se evidencia que el mayor número de llamadas realizadas al call center de la Entidad la gran mayoría corresponden a Santafé de Bogotá D.C con una participación del 33,43% y 1820 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 14,88% y 810 interacciones, y el departamento con menos participación fue Guainía con una sola consulta teniendo como participación el 0,02%

El tiempo promedio de atención 6,41 minutos