

**INFORME DE GESTIÓN PQRSD  
I TRIMESTRE 2024**

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

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**Bogotá D.C., Abril de 2024**

## 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 Enero al 31 de Marzo 2024 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 1874 de 2023**, 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 y particular: 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 19.355 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

PQRSD POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2024	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	TOTAL
OFICINA ASESORA JURÍDICA	656	142	3.688	318	9	4.813
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	452	208	971	1.096	548	3.275
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	412	146	2.336	438	64	3.396
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	357	72	2.919	73	2	3.423
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	167	99	3.111	15	3	3.395
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	100	17	694	97	-	908
DIRECCIÓN GENERAL	10	-	76	-	1	87
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	-	51	-	-	55
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	-	-	3	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>2.158</b>	<b>684</b>	<b>13.849</b>	<b>2.037</b>	<b>627</b>	<b>19.355</b>

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2024

Para el I trimestre se observa un incremento en las PQRSD radicadas frente al trimestre anterior pasando de 16.822 a 19.355, que corresponden a derechos de petición asignados a la Oficina Asesora Jurídica, en temas como la solicitud estado de cuenta ó información del proceso relacionados con los actos administrativos de cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT. Estas personas, que aparecen en mora con ADRES, están recibiendo notificaciones a través de la Central de Inversiones S.A. (CISA) para que se pongan al día con nuestra entidad. Esto deriva en peticiones de información, recursos de reposición y solicitudes de acuerdos de pago.

Frente al total de PQRSD recibidas en el período para la Dirección de Otras Prestaciones corresponden a peticiones relacionadas solicitud estado de cuenta ó información del proceso en lo correspondiente al estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personal natural, entre otras.

Las PQRSD asignadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en este trimestre podemos identificar que el mayor tema de consulta corresponde al proceso de Contribución Solidaria, solicitud verificación de periodos compensados, solicitud información sobre incapacidades radicadas y Devolución de aportes

Las peticiones tramitadas por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, se resaltan temas como solicitudes en gestión de novedades y traslados entre EPS, inconsistencias en glosa, solicitud de gestión régimen de excepción y solicitud de actualización datos del afiliado.

Durante este período, la DAF gestionó un total de 3.395 peticiones, las cuales corresponden al primer nivel de atención, es decir aquellas respuestas autorizadas por las dependencias. Los temas de primer nivel que tuvieron mayor volumen corresponden a Traslados por competencia con un total de 1337 y Respuesta Directa 271 Peticiones.

**Temas más consultados**

El 61.18% del total de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a los siguientes temas caracterizados y clasificados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO:

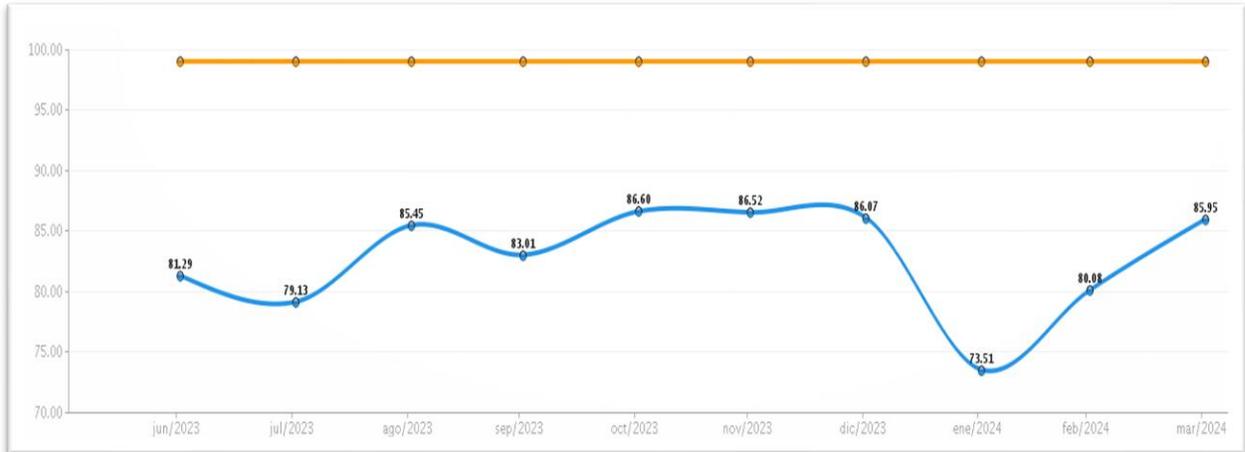
TEMA	TOTAL PQRS	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	2665	19,90%
ATC TRASLADO POR COMPETENCIA*	1357	10,13%
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRS FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO*	1174	8,76%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU	747	5,58%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	737	5,50%
ATC RESPUESTA DIRECTA	673	5,02%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	660	4,93%
EMBARGOS	640	4,78%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	613	4,58%
ACUERDOS DE PAGO	579	4,32%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	417	3,11%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	316	2,36%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDU	210	1,57%
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	208	1,55%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	207	1,55%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	179	1,34%
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	175	1,31%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	153	1,14%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	146	1,09%
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	127	0,95%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	99	0,74%
EXCEPCIONES ARGUMENTOS CONTRA EL MANDAMIENTO DE PAGO	83	0,62%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO	80	0,60%
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	77	0,57%
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	74	0,55%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SIST	71	0,53%
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	71	0,53%
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	61	0,46%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSS Y DIRECCIÓN	58	0,43%
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	56	0,42%
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	54	0,40%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	49	0,37%
SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	42	0,31%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MÓDULO REX	42	0,31%
OPERACIONES RECÍPROCAS	38	0,28%
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	37	0,28%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	34	0,25%
GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDU	27	0,20%
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	25	0,19%
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	21	0,16%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	20	0,15%
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	20	0,15%
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	18	0,13%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2024

### ➤ Oportunidad respuesta PQRS ADRES

Consolidada la información del indicador de oportunidad en la gestión de la PQRS del 01 de junio del 2023 al 31 de marzo 2024, observamos que, para el mes de enero el indicador presentó un descenso importante, ocasionado por la falta de recurso humano suficiente para atender el alto volumen de derechos de petición asignados a la Oficina Jurídica y Dirección de Otras Prestaciones. Para el mes de febrero, subsanada esta situación con el personal asignado, y frente al seguimiento y planes de

mejoramiento adelantados por las DAF con las dependencias el indicador presentó mejoras en los meses de febrero y marzo, el cual esperamos continúe en crecimiento con el apoyo de cada director en el seguimiento y autocontrol que realicen en sus dependencias.



Fuente: Eureka ADRES 2024

Para este período se tiene que del total de PQRSD radicadas el 3 % se encuentran vencidas sin gestión; el 10% fueron tramitada fuera de términos; el 11 % en términos para responder, 4% por vencer y el 72% fueron tramitadas en términos de ley.

<b>TRAMITADO A TIEMPO</b>	<b>72%</b>
<b>EN TERMINOS</b>	<b>11%</b>
<b>TRAMITADO FUERA DE TIEMPO</b>	<b>10%</b>
<b>POR VENCER</b>	<b>4%</b>
<b>VENCIDO</b>	<b>3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

La DAF ha generado acciones y designado recurso humano para apoyo a la gestión, con el cual permanentemente se reporta a las directivas el estado de la gestión en cada dependencia y se elaboran planes de mejora para subsanar los hallazgos y se adelantan acciones de sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad para que las comunicaciones sean atendidas de acuerdo con las condiciones específicas de cada petición, ajustadas a las normas y de acuerdo con el uso del sistema ORFEO.

Es por ello por lo que continuaremos realizando actividades de capacitación a servidores y colaboradores en el uso adecuado de las herramientas de gestión de PQRSD-ORFEO"; generando los informes cómo vamos en gestión de PQRSD", reportes semanales gestión de PQRSD y acompañamiento a las dependencias en el correcto proceso de gestión de las peticiones, entre otras.

➤ **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). El total de PQRSD corresponden a derechos de petición de interés particular y no se recibieron en el período denuncias por actos de corrupción.

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 66%.

CANAL DE RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Correo Electronico	4322	4603	3923	12848	66%
Página Web	1886	2075	1916	5877	30%
Entrega Personal	228	236	166	630	3%
<b>Total general</b>	<b>6436</b>	<b>6914</b>	<b>6005</b>	<b>19355</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2024

Es importante resaltar que desde el proceso de atención al ciudadano se han adelantado las campañas de sensibilización frente a la gestión de las PQRSD, así como capacitaciones y charlas sobre la responsabilidad en la gestión oportuna de las peticiones y las sanciones disciplinarias frente al incumplimiento.

Igualmente se generan los informes de ley y reportes permanentes a los jefes y directores, para que realicen el seguimiento a la gestión de las peticiones en sus dependencias y se han adelantado planes de mejoramiento con aquellas dependencias cuyos resultados son negativos frente a la oportunidad en la atención de las peticiones. Estas acciones han permitido que el indicador que mide la oportunidad en la gestión mejore escalonadamente en el I trimestre del 2024.

Frente a estos niveles bajos de oportunidad en la respuesta, con el apoyo del director general, se generó una circular interna No. 4 del 21 de febrero de 2024, en la que reitera la responsabilidad de cada dependencia de atender los lineamientos de la Resolución 1874, respecto al seguimiento y control en la gestión oportuna de los derechos de petición. La falta de atención, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 1952 de 2019.

Una de las causales por las que el indicador presentó un descenso significativo en el mes de enero del 2024, corresponde a que no se contaba con el recurso humano suficiente, pues se encontraban en proceso de contratación para la Dirección de Otras Prestaciones y Oficina Asesora Jurídica. lo que generó un alto rezago en la atención oportuna.

#### ➤ 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 3.532 peticiones, de las cuales el 57% corresponden a traslados por competencia.

Entre las PQRSD de primer nivel, se tramitaron solicitudes de información general de la Adres dispuesta en el portal WEB, Reportes estados de afiliación BDU A, Reporte de Gastos médicos, estado de auditorías reclamaciones personas naturales, orientaciones relacionadas con el Talento Humano en Salud, Contribución Solidaria y cobro coactivo por accidentes de tránsito.

A través del canal telefónico y canal presencial, la entidad atendió en el I trimestre del presente año un total de 24.121 usuarios, clasificados así:

Canal	Enero de 2024	Febrero de 2024	Marzo de 2024	Total
Teléfono	7.582	8.337	7.307	23.226
Presencial	299	314	282	895
<b>Total</b>	<b>7.881</b>	<b>8.651</b>	<b>7.589</b>	<b>24.121</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 2024

Para este trimestre se observa un incremento en el número de atenciones en ambos canales pasando de 19.542 en el último trimestre del 2023 a 24.121, este incremento en más de 4.000 llamadas obedece a temas relacionados con consulta de la BDU A.

Los temas más consultados a través del Centro de Contacto en este trimestre el principal corresponde a la Solicitud Estado de afiliación en la BDUA ciudadanos que desean conocer como registran con su numero y tipo de documento en la Base de Datos Única de Afiliados - BDUA, del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

TEMA	TOTAL PQRS	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	2665	19,90%
ATC TRASLADO POR COMPETENCIA*	1357	10,13%
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRS FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO*	1174	8,76%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	747	5,58%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	737	5,50%
ATC RESPUESTA DIRECTA	673	5,02%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	660	4,93%
EMBARGOS	640	4,78%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	613	4,58%
ACUERDOS DE PAGO	579	4,32%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	417	3,11%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	316	2,36%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	210	1,57%
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	208	1,55%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	207	1,55%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	179	1,34%
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	175	1,31%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	153	1,14%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	146	1,09%
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	127	0,95%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	99	0,74%
EXCEPCIONES ARGUMENTOS CONTRA EL MANDAMIENTO DE PAGO	83	0,62%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO	80	0,60%
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	77	0,57%
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	74	0,55%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SIST	71	0,53%
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	71	0,53%
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	61	0,46%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN	58	0,43%
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	56	0,42%
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	54	0,40%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	49	0,37%
SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	42	0,31%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MÓDULO REX	42	0,31%
OPERACIONES RECÍPROCAS	38	0,28%
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	37	0,28%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	34	0,25%
GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDUA	27	0,20%
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	25	0,19%
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	21	0,16%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	20	0,15%
OTROS TEMAS /CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	20	0,15%
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	18	0,13%



Otros temas de consulta corresponden en su orden al Solicitud gestión de novedades y traslados-BDUA, Gestión de Novedades y traslados, estado de trámite auditoría persona natural, como realizar aportes a la ADRES, Verificación de Periodos Compensando, Gestión régimen de excepción BDEX, e Información sobre Cobro prestaciones económicas principalmente

Es importante resaltar que la DAF tiene a cargo la atención de usuarios por el canal presencial, para el cual la entidad cuenta con 3 puestos de trabajo para los agentes del Centro de Contacto y 3 puestos de trabajo con el fin de apoyar la gestión de radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite. igualmente, se habilitaron dos puestos de

trabajo para notificaciones judiciales con el objetivo de brindar acompañamiento en el proceso de cobro coactivo. De este proceso podemos resaltar que los usuarios obtienen información veraz, precisa y clara en la gestión de sus peticiones disminuyendo así la generación de nuevas PQRS en todos los canales disponibles.

Las atenciones brindadas por parte del personal de Dirección de Otras relacionadas con la radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite en el primer trimestre corresponden a un total de 81 ciudadanos y fueron encuestados 43 es decir el 53 % de los ciudadanos que aplicaron la encuesta.

De otra parte, la OCI realizó auditoria de evaluación y seguimiento del cumplimiento de la norma NTC 6047, en la cual resalta que en “el piso 16, la ADRES cuenta con una recepción, una zona de radicación de correspondencia y una sala de atención al ciudadano, estos espacios están adecuados para que los ciudadanos esperen cómodamente y permanecen sentados, mientras esperan su turno para ser atendidos. Estos espacios son amplios, permiten ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo se tienen políticas internas de atención prioritaria a adultos mayores, niños, mujeres embarazadas y población vulnerable.

Algunos de los puntos clave son:

Espacio Físico Destinado al Servicio del Ciudadano:

- Las instalaciones están bien diseñadas para la accesibilidad de la ciudadanía, con atención prioritaria para diversos grupos.”

➤ **Encuestas de Satisfacción y Percepción.**

Los resultados obtenidos en las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas por la entidad a sus usuarios en el primer trimestre del año 2024 corresponden a las aplicadas por la entidad a través de los diferentes canales de atención como son:

**Encuesta de Satisfacción Canal Presencial:** Durante el primer trimestre del año 2024, los ciudadanos que diligenciaron la encuesta por el canal presencial manifestaron que la respuesta dada fue clara y que el trato recibido fue excelente.

Para este período, se atendieron por el canal presencial 886 usuarios y 600 respondieron la encuesta, es decir el 68 % de los usuarios atendidos. para este trimestre se identifica población vulnerable con 11 adultos mayores y 5 ciudadanos en condición de discapacidad.

**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 continúa la poca evaluación de los usuarios que acceden al portal web por lo que se reitera la necesidad de fomentar su diligenciamiento a través de información publicada en la página web.

Los 6 usuarios que diligenciaron la encuesta, 2 mujeres y 4 hombres manifestaron lo siguiente:

- Consideran que la información publicada en la página web es importante;
- El diseño y la calidad de los contenidos del nuevo sitio web 4 usuarios lo consideran bueno y 2 regular.
- A la pregunta ¿Encontró la información que buscaba? 3 respondieron Si; 3 respondieron No.;
- ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? 4 respondieron que sencillo y 2 que difícil.

**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 y su percepción sobre el servicio prestado es muy importante para mejorar nuestra gestión. El usuario selecciona la opción que considera pertinente de acuerdo con el enunciado.

La encuesta fue diligenciada por un total de 70 usuarios, en donde se resaltan los siguientes resultados:

El tema más consultado:

TEMA	TOTAL
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial	21
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de servicios de salud -IPS	20
Reconocimiento y pago mde inmdemizaciones y auxilio a víctimas de eventos catastroficos y terroristas y de accidentes de transito o a sus beneficios	13
Solicitud compra de cartera	7
Devolucion de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes	7
Registro y modificación de cuentas bancarias de las insituciones prestadoras de Servicios de Salud -IPS, Solicitud compra de cartera	2
<b>Total General</b>	<b>70</b>

El proceso administrativo realizado fue:

TEMA	TOTAL
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial	59
Estado de cuenta entidades territoriales	11
<b>Total general</b>	<b>70</b>

A la pregunta “El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado”, 49 usuarios responden que NO y 21 que SI.

¿La información encontrada en la página web fue útil?

Alguna Veces	22
No	11
Si	39
<b>Total general</b>	<b>70</b>

Igualmente manifiestan en que podemos mejora los tramites así:

TEMA	TOTAL
Disminuir el tiempo de respuesta	29
Ampliacion de canales para la recepcion de la informacion solicitada	18
Que sea electrónico o totalmente en la Línea	14
Reducir o eliminar requisitos/documentos	8
No solicitar documentos que registran en la entidad	1
<b>Total General</b>	<b>70</b>

### Encuesta de Calidad y oportunidad en las respuestas a las PQRSD ADRES del Portal WEB:

Para este período un total de 51 usuarios diligenciaron la encuesta, entre lo que se destaca lo siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPUESTA A PQRSD ADRES FORMULARIO WEB 1 TRIMESTRE DEL 2024			
PREGUNTA	SI	NO	PARCIALMENTE
¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a tu pregunta ?	13	28	6
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna ?	27	29	0
¿La respuesta que recibió fue clara ?	19	26	6
¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES ?	19	28	0

Con los resultados de las encuestas, se adelantarán las siguientes acciones de mejora:

- Continuar fortaleciendo a las dependencias sobre la importancia en la gestión de las PQRSD dentro de los términos de ley, reportando el estado de cada una de ellas y generando planes de mejora con aquellas que representan el mayor volumen de peticiones vencidas o tramitadas fuera de términos.
- Solicitar al equipo de Comunicaciones de la entidad, promover a través del portal WEB de la entidad, el diligenciamiento de las encuestas de percepción de la página y Encuesta de Satisfacción Trámites y Otros Procesos Administrativos ADRES, pues son pocos los usuarios que realizan la encuesta.
- Socializar información relevante para los usuarios.

- Solicitar al equipo de Comunicaciones de la entidad realizar una campaña en la página web y redes sociales para que el Formulario web de PQRSD se vuelva en canal preferido por los usuarios en la radicación de sus peticiones.

#### 4. CONCLUSIONES

Reportamos con satisfacción un mejoramiento en el indicador de Gestión de PQRSD durante el mes de marzo del año en curso, pasando de obtener en el mes de febrero un 80.08% de oportunidad en la gestión de las PQRSD a un 85.95% en el mes de marzo, como se observa en la medición mensual registrada en Eureka.

Con corte al 31 de marzo de 2024 se registran un total de 627 radicados en Orfeo en estado Vencido en toda la entidad, frente a un total de 1.316 reportados en la última semana de febrero.

Estos resultados son generados por el compromiso de cada una de las dependencias, así como el apoyo y seguimiento que desde esta dirección venimos coordinando con cada una de ellas.

Nuestro deber frente a los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios es el de continuar mejorando tanto la calidad como la oportunidad en las respuestas a sus requerimientos, por lo anterior, los invitamos a continuar adelantando estas acciones de mejoramiento, con el objetivo de generar mayor satisfacción por parte de los usuarios y como compromiso que tenemos como servidores públicos.

Para el desarrollo de actividades de fortalecimiento para la lucha contra la corrupción y la relación de la entidad con grupos de valor y de interés se tiene contemplado en el Plan de Acción de Actividades para cada vigencia, el cual se consolida y publica en la herramienta Eureka de la entidad para su seguimiento y reporte de acciones adelantadas en cada actividad.

De conformidad con lo reportado por la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, el porcentaje de cumplimiento del plan de acción del proceso de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2023 fue del 100% y el PAA 2024 se encuentra en ejecución. Estos resultados se encuentran dispuestos en la Herramienta Eureka para su consulta Plan Anual Integrado PAIA.

Dentro de las acciones definidas para continuar ejecutando en la vigencia 2024, se resaltan las siguientes:

- Analizar contenidos de mayor consulta en cuanto lenguaje claro grupos de valor e interés
- Socializar información de Servicio al Ciudadano a los funcionarios de la entidad
- Participar en canales itinerantes (puntos móviles de atención, ferias, caravanas)
- Información en lenguas nativas colombianas (Creole, Palenquero, Romani, Wayunaiki y Nasa Yuwe) y lengua de señas publicada en la página web y en redes sociales Gestionar acciones tendientes para la contratación de la traducción de lenguas nativas colombianas.
- Informes trimestrales de gestión de las PQRSD.
- Reportes semanales del estado de la gestión.
- Capacitación a los servidores públicos en los deberes en la atención oportuna de las PQRSD.

**Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Ciudadano**  
ADRES  
Abril 2024