

**INFORME DE GESTIÓN PQRS
III TRIMESTRE 2024**

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

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Bogotá D.C., octubre 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 1º de Julio al 30 de Septiembre 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 23.096 PQRSD Distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	538	142	4195	2558	116	7549
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	622	162	3050	560	188	4582
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	67	25	4263	20	3	4378
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	356	18	3276	18	5	3673
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	389	83	1972	1028	89	3561
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	194	15	1017	316	0	1542
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	71	1	0	74
DIRECCIÓN GENERAL	9	5	17	7	5	43
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	0	0	2	0	0	2
Total general	2.177	450	17.863	4.508	406	25.404

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2024

Para el III trimestre se observa un incremento en las PQRSD radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 23.096 a 25.404, que corresponden a derechos de petición asignados a la Oficina Asesora Jurídica, en temas 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 con la solicitud estado de cuenta o 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 información sobre incapacidades radicadas, solicitud verificación de periodos compensados y Devolución de aportes

Las peticiones tramitadas por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones se resaltan para este periodo temas de Actualización de datos RNEC; seguido por solicitudes en gestión de novedades y traslados entre EPS; solicitud de gestión régimen de excepción; inconsistencias en glosa; y solicitud de actualización datos del afiliado.

Durante este periodo, la DAF gestionó un total de 2.784 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 1.032 y Respuesta Directa 898 Peticiones.

Temas más consultados

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 GENERAL	TOTAL	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	5617	30%
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	1657	9%
EMBARGOS	1109	6%
ATC TRASLADO POR COMPETENCIA	1086	6%
ATC RESPUESTA DIRECTA	975	5%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	848	4%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	813	4%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	649	3%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	530	3%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	509	3%
ACUERDOS DE PAGO	451	2%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	369	2%
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	331	2%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	282	1%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	280	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	276	1%
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	259	1%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	223	1%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	218	1%
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	213	1%
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	180	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	163	1%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO	156	1%
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	141	1%
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	107	1%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	104	1%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	104	1%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	74	0%
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	71	0%

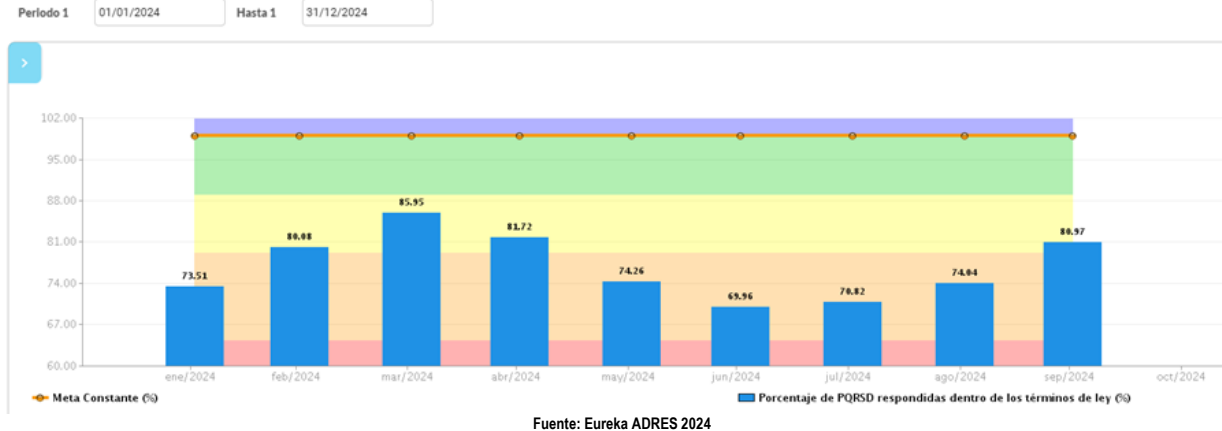
Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2024

➤ Oportunidad respuesta PQRSO ADRES

Consolidada la información durante este trimestre la Dirección de Liquidaciones y Garantías, seguido por la Oficina Asesora Jurídica son las dependencias que presentaron el mayor volumen de PQRSO tramitadas vencidas y con corte al 30 de septiembre de 2024 se registran un total de 406 radicados en Orfeo en estado Vencido sin gestión en toda la entidad, frente a un total de 1.090 reportados en la última semana de junio como parte del trimestre anterior 2024.

El indicador de gestión de PQRSO para el mes de septiembre, presenta con un 80.97% de oportunidad, presentando un incremento favorable para el resultado de la entidad.

Consolidado en indicador de oportunidad en la Gestión de PQRSO, se observa que para el mes de septiembre se incrementó la oportunidad en las respuestas a un 80.97% frente a un 74.04% en el mes de agosto.



Este mejoramiento del indicador es el resultado del seguimiento y acciones adelantadas por el proceso de Atención al Ciudadano como fueron los reportes semanales, campañas de información en el Boletín Sintonía, Capacitaciones a los servidores públicos, orientación y asesoría a la gestión de las PQRSD en las dependencias.

Para este período se tiene que del total de PQRSD radicadas el 2 % se encuentran vencidas sin gestión, el 18% fueron tramitada fuera de términos; el 9% en términos para responder, 2% por vencer y el 70% fueron tramitadas en términos de ley.

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
TRAMITADO A TIEMPO	17.863	70%
TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	4.508	18%
EN TERMINOS	2.177	9%
VENCIDO	406	2%
POR VENCER	450	2%
Total general	25.404	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2024

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 para este periodo es el correo electrónico, el cual representó el canal preferido por los usuarios en un 68%.

CANAL DE RECEPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	6.323	5.240	5.621	17.184	68%
PAGINA WEB	2.996	2.442	1.934	7.372	29%
ENTREGA PERSONAL	268	213	367	848	3%
Total	9587	7895	7922	25404	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III 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 y en conjunto con la dependencia de Control Interno disciplinario se han realizado actividades 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. Para este trimestre afortunadamente el indicador viene ascendiendo con relación al del trimestre inmediatamente anterior.

Semanalmente se realiza seguimiento a cada una de las Direcciones, haciendo claridad sobre 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.

Durante este periodo se destaca el compromiso y mejoramiento en la gestión oportuna de las PQRSD de la Dirección de Otras Prestaciones y Oficina Asesora Jurídica, pues generaron planes de mejoramiento con el fin de mitigar el alto vencimiento que venían presentando.

➤ **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 2.784 peticiones, de las cuales el 37% 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 BDUA, Reporte de Gastos médicos, estado de auditorías reclamaciones personas naturales, orientaciones relacionas 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 III trimestre del presente año un total de 25.303 usuarios, clasificados así:

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
Teléfono	9208	8062	7694	24.964
Presencial	367	361	276	1.004
Total	9.575	8.423	7.970	25.968

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2024

Para este trimestre se observa un incremento en el número de atenciones en ambos canales pasando de 24.121 en el último trimestre del 2024 a 25.968

Dentro de los temas más consultados a través del Centro de Contacto en este trimestre el principal corresponde a la Solicitud Estado de cuenta o Información del Proceso tema asignados a la Oficina Asesora Jurídica, en temas como la solicitud estado de cuenta o información del proceso relacionados con los actos administrativos de cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT.

TEMA GENERAL	TOTAL	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	3698	15%
EMBARGOS	2855	12%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	2445	10%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	2227	9%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	1160	5%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	1152	5%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	880	4%
ACUERDOS DE PAGO	673	3%
CALL CENTER TRASLADO POR COMPETENCIA	609	3%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	537	2%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	529	2%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	495	2%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	440	2%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	375	2%
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS N	367	2%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	359	1%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓ	326	1%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	296	1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	257	1%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	167	1%
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	156	1%
EXCEPCIONES Argumentos contra el mandamiento de pago	141	1%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	121	1%

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2024

Otros temas de consulta corresponden en su orden al de solicitud de información sobre Embargos, relacionado con los actos administrativos de cobro coactivo y como tercer tema Solicitud información estados de afiliación en la BDUA, solicitud gestión de novedades y traslados-BDUA, estado de trámite auditoría persona natural, Contribución solidaria 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; 3 puestos de trabajo para apoyo a la gestión de radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite; y 3 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 PQRSD en todos los canales disponibles.

Las atenciones brindadas por parte del personal de Dirección de Otras Prestaciones, relacionadas con la radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite en el tercer trimestre corresponden a un total de 142 ciudadanos y fueron encuestados 142 es decir el 100 % 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 esperan 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 Tercer 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 tercer 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 1021 usuarios y 729 respondieron la encuesta, es decir el 71 % de los usuarios atendidos. para este trimestre se identifica población vulnerable con 15 adultos mayores, 2 ciudadano en condición de discapacidad.

Y tres mujeres gestantes

- **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 presentamos un incremento de encuestas del semestre anterior pasando a 55 encuestas realizadas por los ciudadanos que acceden al portal web, Con el apoyo de comunicaciones se sigue socializando el diligenciamiento a través de información publicada en la página web.

Los 55 usuarios que diligenciaron la encuesta, 32 mujeres y 23 hombres manifestaron lo siguiente:

- 29 usuarios consideran que la información publicada en la página web es importante; 1 nada importante y 25 muy importante
- El diseño y la calidad de los contenidos del sitio web 3 usuarios lo consideran bueno, Excelente 22, Regular 5 y Malo 4
- A la pregunta ¿Encontró la información que buscaba? 37 respondieron Si; 18 respondieron No.
- ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? 43 respondieron que sencillo y 12 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 71 usuarios, en donde se resaltan los siguientes resultados:

El tema más consultado:

TRAMITE O PROCESO MAS REALIZADO	TOTAL
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	25
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -	19
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas	15
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;	4
Solicitud compra de cartera;	2
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Reg	2
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas	2
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -	1
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -	1
Total general	71

El proceso administrativo realizado fue:

TEMA	TOTAL
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	60
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Estado de cuenta	3
Estado de cuenta entidades territoriales;	8
TOTAL	71

A la pregunta “El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado”, 47 usuarios responden que SI y 24 que NO.

¿La información encontrada en la página web fue útil?

SI	37
Algunas veces	21
NO	13
total	71

Igualmente manifiestan en que podemos mejora los tramites así:

TEMA	TOTAL
Disminuir tiempo de respuesta;	25
Que sea electrónico o totalmente en línea;	18
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	18
Reducir o eliminar requisitos/documentos;	3
Que sea electrónico o totalmente en línea;Ampliación de canales para la recepción de la in	2
Disminuir tiempo de respuesta;Reducir o eliminar requisitos/documentos;No solicitar docu	2
Disminuir tiempo de respuesta;Que sea electrónico o totalmente en línea;	2
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;Disminuir tiempo de	1
total	71

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

Para este período un total de 317 usuarios diligenciaron la encuesta, entre lo que se destaca lo siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCION RESPUESTA A PQRSD ADRES FORMULARIO WEB III TRIMESTRE 2024			
PREGUNTA	SI	NO	PARCIALMENTE
¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	32	36	13
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	47	30	0
¿La respuesta que recibió fue clara?	39	29	15
¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	46	30	0

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

- Con dinámicas realizadas en talleres de simplicidad desde atención al ciudadano se viene apoyado a las diferentes Direcciones y en acercamiento con los funcionarios que responden PQRSD se apoya el proceso que permiten generar y organizar los documentos, mediante respuestas estándar con los elementos que la componen y que permitan una comunicación más fluida con los grupos de valor y ciudadanos.
- Desde atención al Ciudadano se adelantó capacitación a servidores y colaboradores en ORFEO sobre la integración entre el registro de entrada y salida se deben a la falta de una política o criterio uniforme por parte de los usuarios para el cierre o archivo de las PQRSD. De igual forma se reportó el estado de las PQRSD con el fin de dar a conocer el volumen de peticiones que se encuentran en estado vencidas, por vencer y tramitadas fuera de términos.
- Seguir contando con el apoyo del equipo de Comunicaciones de la entidad en cuanto a la promoción 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.

4. CONCLUSIONES

Durante este trimestre se reporta un comportamiento favorable en cuanto al indicador con respeto al trimestre anterior ya que iniciamos en el mes de Julio con un 70.82% en agosto 74.84% y para el mes de septiembre contamos con 80.72%

con corte al 30 de septiembre de 2024 se registran un total de 406 radicados en Orfeo en estado Vencido sin gestión en toda la entidad, frente a un total de 1.090 reportados en la última semana de junio como parte del trimestre anterior 2024.

De igual forma se presenta un incremento en las PQRSD radicadas frente al trimestre anterior pasando de 23.096 a 25.405, 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 y Embargos.

Se viene socializando a los funcionarios de la ADRES mediante diferentes mecanismos la responsabilidad que se tiene frente a los ciudadanos en cuanto a la mejora 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 2024 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 el III semestre del 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)
- Reportes semanales del estado de la gestión.
- Capacitación a los servidores públicos en los deberes en la atención oportuna de las PQRSD.

RECOMENDACIONES

Por lo anterior se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar nuestros indicadores de gestión y por el derecho de los usuarios de obtener oportuna y clara respuesta a sus solicitudes.

- Acciones correctivas y preventivas: Evaluar toda la cadena de trámite de las PQRSD y analizar en donde se está presentando el cuello de botella, documentar los resultados y tomar las medidas para corregir. Remitir hallazgos y acciones de mejoramiento a esta dirección con copia a Martha.serna@adres.gov.co
- Procesos y procedimientos: Se deben analizar y actualizar procedimiento y flujo de la información de las dependencias con mayor volumen de peticiones vencidas y sin gestión para lo cual se sugiere solicitar a la OAPCR acompañamiento.
- Capacitación: seguir brindado apoyo desde atención al Ciudadano en el taller sobre “Simplificación de Documentos en Lenguaje Claro”, el cual brinda herramientas a los servidores públicos y colaboradores en la mejora de los textos de respuesta a PQRSD, logrando con ello disminuir las reiteraciones y menores tiempos para emitir respuestas.
- Mejora continua: La DAF continuará realizando el seguimiento a la gestión, y reitera que es responsabilidad de los directores y jefes de oficina, realizar seguimiento a la gestión en cada una de sus áreas.

Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Ciudadano

ADRES

Octubre 2024

Elaboro: Luz Alarcón
Revisó: Martha Serna
Aprobó: Luz Myriam Ciro