



**INFORME DE GESTIÓN PQRSD
III TRIMESTRE 2025**

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

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Bogotá D.C., octubre de 2025



1. INTRODUCCIÓN

Este documento representa el Informe Consolidado sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que han sido recibidas y gestionadas por las dependencias de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), abarcando el período del 1° de Julio al 30 de Septiembre de 2025. Además, incluye los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción realizadas a nuestros usuarios, así como la gestión de orientación y asesoría del centro de contacto de la entidad.

El propósito del informe de gestión de PQRSD es mostrar el comportamiento de las solicitudes recibidas y atendidas a través de los diversos canales de atención. En caso de ser necesario, se podrán hacer recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de promover el mejoramiento continuo en la calidad del servicio ofertado 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), de acuerdo con lo establecido en el numeral 15 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016, tiene la responsabilidad de "realizar el seguimiento, ejercer control y mantener un registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias presentadas ante la entidad, llevando a cabo los requerimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de la normativa correspondiente y el respeto a los derechos que tienen los ciudadanos en este contexto".

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

La entidad dispone para sus funcionarios de una herramienta de Gestión de PQRSD llamada ORFEO, a través de la cual se registran y tramitan todas las PQRSD radicadas por los diferentes canales de recepción. Esta plataforma facilita la generación de informes que contribuyen a la elaboración del presente documento. ORFEO permite a los servidores públicos gestionar las peticiones asignadas y realizar un seguimiento detallado, proporcionando información sobre los plazos de resolución y mostrando el estado de cada PQRSD mediante un sistema de semáforos, indicando si está activa, próxima a vencer o ya 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 26.262 PQRSD Distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1306	357	4267	2980	546	9456
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	572	56	2655	743	142	4168
DIRECCIÓN GENERAL	1	0	58	6	2	67
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	1	1	12	1	0	15
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	143	32	1387	192	0	1754
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	214	0	2559	1	0	2774
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	67	1	0	69
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	118	21	2704	22	0	2865
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	538	59	3978	519	0	5094
Total general	2.894	526	17.687	4.465	690	26.262

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2025

- Para el II trimestre se observa una baja disminución en el volumen de PQRSD radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 27.252 a 26.262, lo que registra una disminución de 990 radicaciones. Esta disminución corresponde a las solicitudes de aclaración sobre Cobro Coactivo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.
- La PQRSD asignadas a la Dirección de Otras Prestaciones corresponden a peticiones relacionadas con la solicitud estado de cuenta, determinación del deudor.
- Las PQRSD asignadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en este trimestre corresponden en gran proporción 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 gestión de novedades y traslados entre EPS, solicitud de gestión régimen de excepción, inconsistencias en glosa y Actualización de datos RNEC
- Durante este período, la DAF gestionó un total de 2.672 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 809, Respuesta Directa 778 peticiones. y como tercer registro tenemos 377 en respuestas de apoyo con plantillas autorizadas por las Dependencias.

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	5243	23%
EMBARGOS	2417	11%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	1528	7%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	1129	5%
ACUERDOS DE PAGO	992	4%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	915	4%
DETERMINACIÓN DEL DEUDOR	881	4%
ATC TRASLADO POR COMPETENCIA	809	4%
ATC RESPUESTA DIRECTA	783	3%
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	624	3%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	537	2%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO	516	2%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	440	2%
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	378	2%
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	358	2%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	331	1%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	325	1%
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	323	1%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	319	1%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	305	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	288	1%
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	250	1%
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	247	1%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	197	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	197	1%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	179	1%
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	146	1%
SOLICITA DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	138	1%
RESPUESTAS A COMUNICACIONES GENERAL	107	0%
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	84	0%

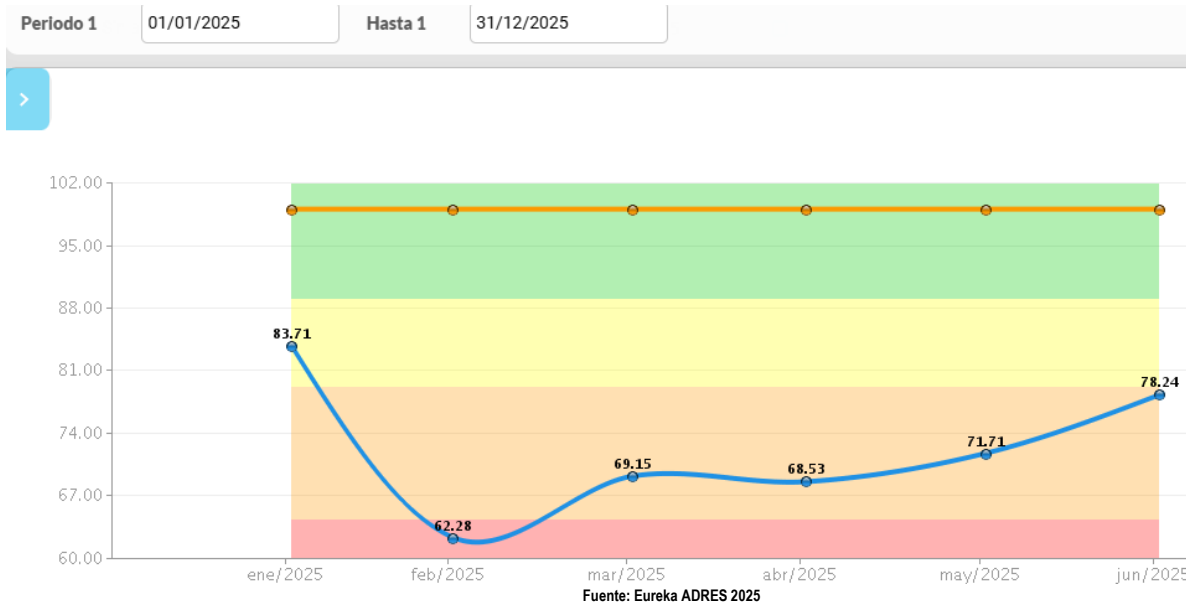
Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2025

➤ Oportunidad respuesta PQRSO ADRES

Durante este trimestre, una vez consolidada la información, se identificó que la Oficina Asesora Jurídica, seguida por la Dirección de Liquidaciones y Garantías, fueron las dependencias con el mayor número de PQRSO en estado vencido. Con corte al 30 de junio de 2025, se registraron 690 radicados en estado "Vencido sin gestión" en toda la entidad, en comparación con los 1.112 reportados en la última semana de marzo de 2025, correspondientes al trimestre anterior de 2025.

Consolidado en indicador de oportunidad en la Gestión de PQRSO, la entidad finaliza este trimestre con un 78.24% lo que representa una mejoría frente a un 69.15% del mes de marzo y como resultado de las acciones adelantadas por Servicio al Ciudadano, relacionadas con el seguimiento y control a la gestión en cada dependencia (implementación de planes de mejoramiento, reportes semanales, campañas de información en el Boletín Sintonía, capacitaciones a los servidores públicos, orientación y asesoría).

Es importante resaltar que el indicador de gestión de PQRSO en el mes de junio presenta un incremento, generado en gran medida por las acciones adelantadas por las dependencias para gestionar las PQRSO, en especial por los planes de mejoramiento adelantados.



Para este período se tiene que del total de PQRSD radicadas en la entidad, el 67% fueron tramitadas en términos de ley, el 17% fueron tramitada fuera de términos; el 11% se encuentra en términos para responder, el 3% se encuentran vencidas sin gestión y 2% se encuentra en estado por vencer ósea a 3 días para su trámite.

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
TRAMITADO A TIEMPO	17.687	67%
TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	4.465	17%
EN TERMINOS	2.894	11%
VENCIDO	690	3%
POR VENCER	526	2%
Total general	26.262	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2025

Según el procedimiento del derecho de petición, las solicitudes se clasifican en la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO. Esta plataforma brinda a los servidores públicos y colaboradores acceso a la documentación relacionada con las PQRSD, así como un historial de auditoría que incluye detalles como la fecha de recepción, la clasificación de los documentos, los plazos de respuesta, los días de vencimiento, y la dependencia y el funcionario responsables del trámite. En total, las PQRSD corresponden a derechos de petición de interés particular, y durante este período no se registraron 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 78%.

CANAL DE RECEPCION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	5.743	8.622	6.209	20.574	78%
PAGINA WEB	1.648	2.045	1.416	5.109	19%
ENTREGA PERSONAL	202	220	157	579	2%
Total	7.593	10.887	7.782	26.262	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2025

Otro aspecto a resaltar en este informe, se relaciona con la auditoría de Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Atención al Ciudadano y PQRSD adelantada por la Oficina de Control Interno y cuyo objeto es el de verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las acciones constitucionales reglamentadas en la constitución y sus decretos reglamentarios.

A partir de los resultados de la auditoría y las recomendaciones emitidas, se definieron dos planes de mejoramiento con seguimiento en la herramienta EUREKA, enfocados en fortalecer la atención oportuna de los derechos de petición. Estos planes fueron concertados con la Dirección de Liquidaciones y Garantías y la Oficina Asesora Jurídica, áreas que presentan un alto volumen de PQRSD vencidas sin gestión.

Durante las reuniones sostenidas, se lograron acuerdos significativos orientados a optimizar el proceso de respuesta a las PQRSD. Asimismo, se registraron diversos compromisos en EUREKA, con el propósito de mejorar los indicadores de respuesta y garantizar un servicio más ágil y eficiente para la ciudadanía.

Estos esfuerzos reflejan el compromiso institucional con la transparencia, la mejora continua y la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

➤ Atención primer nivel:

La DAF tiene a cargo la atención de usuarios por el canal presencial, con 3 puestos de trabajo para los agentes del Centro de Contacto. Igualmente la ADRES dispuso 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.

Frente al servicio del canal telefónico y presencial dispuesto por la entidad, este se encuentra tercerizado a través de un Centro de Contacto, con un total de 26.285 usuarios atendidos en el segundo trimestre del 2025, de los cuales 25.285 fueron atendidos por el canal telefónico y 973 por el canal presencial. Contar con este servicio, permite que este tipo de orientaciones no se conviertan en PQRSD para la entidad.

A través del canal telefónico y canal presencial, la entidad atendió en el II trimestre del presente año un total de 26.258 usuarios, clasificados así:

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Telefonico	8.041	10.292	6.952	25.285	96%
Presencial	280	359	334	973	4%
Total	8.321	10.651	7.286	26.258	100%

Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2025

Los temas más consultados a través de la atención de los 10 agentes del centro de Contacto en este trimestre corresponden a solicitudes del 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, seguido del proceso de Embargos.

TEMA GENERAL	TOTAL	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	3885	15%
EMBARGOS	3601	14%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	3078	12%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	2651	10%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	1354	5%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	1247	5%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONA	1202	5%
LLAMADA NO EFECTIVA	1131	4%
ACUERDOS DE PAGO	1074	4%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	488	2%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	461	2%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DÉPOSITO (Esto es otro caso que se nos p	459	2%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	447	2%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	423	2%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN	374	1%
CALL CENTER TRASLADO POR COMPETENCIA	363	1%
ATC TRASLADO POR COMPETENCIA	348	1%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	293	1%
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES	286	1%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADIC	257	1%
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (Esto debería estar cargado a	234	1%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	214	1%
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	210	1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	207	1%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	167	1%
COMUNICACIONES GENERALES DAF	146	1%
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	117	0%

Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2025

Otros temas de consulta corresponden en su orden al de solicitud de información sobre Solicitud información estados de afiliación en la BDUA, así como solicitud gestión de novedades y traslados-BDUA, acuerdos de pago y Contribución Solidaria principalmente.

Es importante resaltar que adicionalmente a la atención que brinda el Centro de Contacto de la entidad por el canal presencial, (973 usuarios), los tres agentes dispuestos en la sede de la ADRES, tienen dentro de sus funciones la gestión de las PQRSD de primer nivel y radicadas en la herramienta de gestión de peticiones ORFEO, que para este período fueron un total de 2.627 peticiones en temas relacionados con traslados por competencia, reportes BDUA, períodos compensados, 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.

El contrato de Centro de Contacto de la entidad finaliza el 31 de octubre del 2025, por lo que se solicitaron y aprobaron vigencias futuras para adelantar nuevo proceso de contratación. Se resalta que Colombia Compra Eficiente dispuso en el mes de febrero del 2025 el nuevo Acuerdo Marco de Precios, a través del cual se adelantara la contratación de Centro de Contacto a partir del 1 de noviembre hasta el 30 de julio de 2025.

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 primer trimestre corresponden a un total de 110 ciudadanos y fueron encuestados 110 es decir el 100 % de los ciudadanos que aplicaron la encuesta.

Entre las actividades adelantadas por Servicio al Ciudadano al seguimiento a la gestión de las PQRSD y canales de atención en la entidad, se desatacan las siguientes:

- Publicación en la página web de la entidad de los Gif, videos en lengua de señas colombianas y textos traducidos en Lenguas nativas colombianas ADRES.
- Sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de la PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, igualmente continuaremos fortaleciendo las competencias de los servidores públicos en el uso adecuado de la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO donde se evidencian falencias en el uso correcto en el trámite y gestión de las respuestas.

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN.

Los resultados obtenidos en las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas por la entidad a sus usuarios en el segundo Trimestre del año 2025 corresponden a las aplicadas por la entidad a través de los diferentes canales de atención como son:

➤ Encuesta de Satisfacción Canal Presencial:

Durante el Segundo trimestre del año 2025, 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 973 usuarios y 657 respondieron la encuesta, es decir el 67.5 % de los usuarios atendidos. para este trimestre se identifica población vulnerable con 8 adultos mayores, 1 ciudadano en condición de discapacidad. y 2 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 registro de 8 encuestas realizadas por los ciudadanos que acceden al portal web.

Los 8 usuarios que diligenciaron la encuesta, todas son mujeres y manifestaron lo siguiente:

- 5 usuarias consideran que la información publicada en la página web es importante; 2 muy importante y 1 nada importante
- Del diseño y la calidad de los contenidos del sitio web 1 usuarios lo consideran bueno, 5 Excelente, y 2 Malo
- A la pregunta ¿Encontró la información que buscaba? 5 respondieron Si; 3 respondieron No.
- ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? 4 respondieron que sencillo y 4 que difícil.

➤ Encuesta de percepción Trámites 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 108 usuarios, en donde se resaltan los siguientes resultados:

El tema más consultado:

TEMA CONSULTADO	TOTAL
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	33
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;	24
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de	22
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;	9
Solicitud compra de cartera;	7
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de	3
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de	3
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de	2
Solicitud compra de cartera;Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras	1
Solicitud compra de cartera;Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por a	1
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;D	1
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Devoluci	1
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;D	1
Total general	108

El proceso administrativo realizado fue:

PROCESO ADMINISTRATIVO	TOTAL
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	86
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Estado de cuenta entidades territoriales;	6
Estado de cuenta entidades territoriales;	15
Estado de cuenta entidades territoriales;Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	1
Total general	108

A la pregunta “El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado”, 80 usuarios responden que SI y 28 que NO.

¿La información encontrada en la página web fue útil?

LA INFORMACION FUE UTIL	TOTAL
Sí	59
Algunas veces	34
No	15
Total general	108

Igualmente manifiestan en que podemos mejora los tramites así:

Ene que podemos Mejorar este trámite	TOTAL
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	25
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;Que sea electrónico o totalmente en línea;	1
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;Que sea electrónico o totalmente en línea;No solicitar d	1
Disminuir tiempo de respuesta;	43
Disminuir tiempo de respuesta;Que sea electrónico o totalmente en línea;	2
Disminuir tiempo de respuesta;Reducir o eliminar requisitos/documentos;	2
Disminuir tiempo de respuesta;Reducir o eliminar requisitos/documentos;Ampliación de canales para la recepción de la inform	1
Disminuir tiempo de respuesta;Reducir o eliminar requisitos/documentos;Que sea electrónico o totalmente en línea;	2
No solicitar documentos que registran en la entidad;	5
No solicitar documentos que registran en la entidad;Que sea electrónico o totalmente en línea;	1
Que sea electrónico o totalmente en línea;	17
Que sea electrónico o totalmente en línea;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	1
Reducir o eliminar requisitos/documentos;	5
Reducir o eliminar requisitos/documentos;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	1
Reducir o eliminar requisitos/documentos;Que sea electrónico o totalmente en línea;No solicitar documentos que registran en	1
Total general	108

5. CONCLUSIONES

- En este trimestre se observa un aumento en el indicador en comparación con el trimestre anterior. Comenzamos en Julio con un 86.76%, en agosto alcanzamos el 91.04%, y en Septiembre registramos un 93.96%, esto como resultado del seguimiento y reporte semanal a cada dependencia, campañas de sensibilización a los funcionarios, Capacitaciones a los servidores públicos y orientación y asesoría en la gestión de las PQRSD en cada dependencia.
- Hasta el 31 de julio de 2025, se reportan un total de 81 radicados en Orfeo en estado "Vencido sin gestión" en toda la entidad, en comparación con los 680 registrados en la última semana de Junio, como parte del segundo trimestre de 2025.
- Asimismo, se observa un aumento en las PQRSD radicadas en comparación con el trimestre anterior, pasando de 26.262 a 35.295 La mayoría de estas corresponden a derechos de petición asignados a la Oficina Asesora Jurídica, relacionados principalmente con solicitudes de estado de cuenta o información sobre procesos vinculados a actos administrativos de cobro y embargos.

6. RECOMENDACIONES

Por lo anterior se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar nuestros indicadores de gestión para que nuestros usuarios obtengan respuesta oportuna y clara a sus solicitudes.

- Fortalecer la estrategia de seguimiento continuo Mantener el sistema de monitoreo semanal por dependencias, dado que ha demostrado impacto positivo en la mejora del indicador. Se sugiere complementar con reportes comparativos mensuales para detectar de forma temprana cualquier retroceso.
- Consolidar las campañas de sensibilización Continuar con las acciones de sensibilización a los funcionarios, reforzando mensajes sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRSD y la responsabilidad institucional frente a los ciudadanos. Podrían incluirse piezas comunicativas visuales y cápsulas informativas breves.



- Ampliar las capacitaciones focalizadas Profundizar en capacitaciones específicas para las dependencias con mayores volúmenes de PQRSD o mayores tiempos de respuesta. Incorporar casos prácticos, ejemplos de buenas prácticas y simulaciones de respuesta.
- Optimizar la gestión de las PQRSD de la Oficina Asesora Jurídica Dado que concentra la mayoría de los radicados, se recomienda evaluar la posibilidad de redistribuir cargas de trabajo, fortalecer el uso de plantillas de respuesta tipo y explorar herramientas digitales que agilicen la gestión documental.
- Implementar alertas automáticas en Orfeo Configurar alertas o recordatorios automáticos para radicados próximos al vencimiento, con el fin de reducir aún más los casos “vencidos sin gestión”.
- Monitorear el impacto de las acciones de mejora Documentar trimestralmente los resultados de las medidas aplicadas (seguimiento, capacitaciones, campañas, etc.), para evidenciar su contribución en los indicadores y ajustar estrategias según los hallazgos.
- Fortalecer la articulación interdependencia Promover reuniones trimestrales con enlaces PQRSD de cada dependencia para compartir avances, resolver dificultades comunes y fomentar buenas prácticas institucionales.
- Se recomienda adelantar sesión de capacitaciones a los funcionarios de 4-72 frente a los tipos de requerimiento que se reciben en todas las dependencias.

La DAF continuará realizando el seguimiento a la gestión en cada una de las Direcciones y oficinas, enfatizando la responsabilidad de cada dependencia en cumplir con los lineamientos de la Resolución 1874, que establece el trámite y control en la gestión oportuna de los derechos de petición.

Dirección Administrativa y Financiera

ADRES

Octubre 2025

Elaboro: Luz Alarcón
Aprobó: Luz Myriam Ciro