

**INFORME DE GESTIÓN PQRS  
II TRIMESTRE 2024**

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

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**Bogotá D.C., Julio 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 Abril al 30 de Junio 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 PQRS

Las PQRS 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 PQRS, es decir activa, próxima a vencer y vencida.

#### ➤ Distribución de las PQRS por dependencias:

Para este período, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRS ORFEO un total de **23.096 PQRS** distribuidas de la siguiente manera:

| DEPENDENCIA                                                                | EN TERMINOS  | POR VENCER | TRAMITADO A TIEMPO | TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | VENCIDO      | TOTAL         |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|--------------------|---------------------------|--------------|---------------|
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                                                   | 1.488        | 308        | 3.684              | 723                       | 497          | 6.700         |
| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES                                            | 813          | 244        | 1.285              | 2.026                     | 553          | 4.921         |
| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS                                     | 277          | 43         | 2.789              | 234                       | 33           | 3.376         |
| DIRECCIÓN GENERAL                                                          | 8            | 2          | 22                 | 6                         | 4            | 42            |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD                      | 250          | 121        | 697                | 535                       | 2            | 1.605         |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                      | 37           | 9          | 3.254              | 31                        | 0            | 3.332         |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 273          | 1          | 2.753              | 18                        | 0            | 3.045         |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                                                 | 3            | 0          | 69                 | 1                         | 0            | 73            |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS                         | 0            | 0          | 2                  | 0                         | 0            | 2             |
| <b>Total general</b>                                                       | <b>3.149</b> | <b>728</b> | <b>14.555</b>      | <b>3.574</b>              | <b>1.089</b> | <b>23.096</b> |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2024

Para el II trimestre se observa un incremento en las PQRS radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 19.355 a 23.096, que corresponden a derechos de petición asignados a la Oficina Asesora Jurídica, en temas como la solicitud estado de cuenta e 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 PQRS recibidas en el período para la Dirección de Otras Prestaciones corresponden a peticiones relacionadas con el estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personal natural, entre otras.

Las PQRS 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 temas como solicitudes en gestión de novedades y traslados entre EPS, actualización de datos RNEC, 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 3.332 peticiones, las cuales corresponden al primer nivel de atención, es decir aquellas respuestas autorizadas por las dependencias y aquellas respuestas directas en temas como Traslados por competencia en especial a la Supersalud por fallas en la prestación del servicio por parte de las EPS y Respuesta Directa en temas relacionados con Reporte BDUA, Gastos médicos y solicitud información sobre los trámites de la entidad.

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 PQRS | %     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO                                                 | 5.089      | 31,3% |
| TRASLADO POR COMPETENCIA                                                                             | 1.203      | 7,4%  |
| EMBARGOS                                                                                             | 943        | 5,8%  |
| RESPUESTA DIRECTA                                                                                    | 878        | 5,4%  |
| CONTRIBUCION SOLIDARIA                                                                               | 694        | 4,3%  |
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA                                                     | 629        | 3,9%  |
| INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS                                | 623        | 3,8%  |
| ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC                                                             | 607        | 3,7%  |
| ACUERDOS DE PAGO                                                                                     | 558        | 3,4%  |
| INCONSISTENCIAS EN GLOSA                                                                             | 495        | 3,0%  |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX                                                         | 428        | 2,6%  |
| ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL                                | 332        | 2,0%  |
| NOTIFICACION DE RESOLUCION                                                                           | 321        | 2,0%  |
| RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRS FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO            | 318        | 2,0%  |
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA                                      | 249        | 1,5%  |
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA | 228        | 1,4%  |
| SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS                                                        | 222        | 1,4%  |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS                                                     | 212        | 1,3%  |
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA                                                 | 191        | 1,2%  |
| DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS                                                               | 181        | 1,1%  |
| SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO                                                        | 157        | 1,0%  |
| REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL                                          | 145        | 0,9%  |

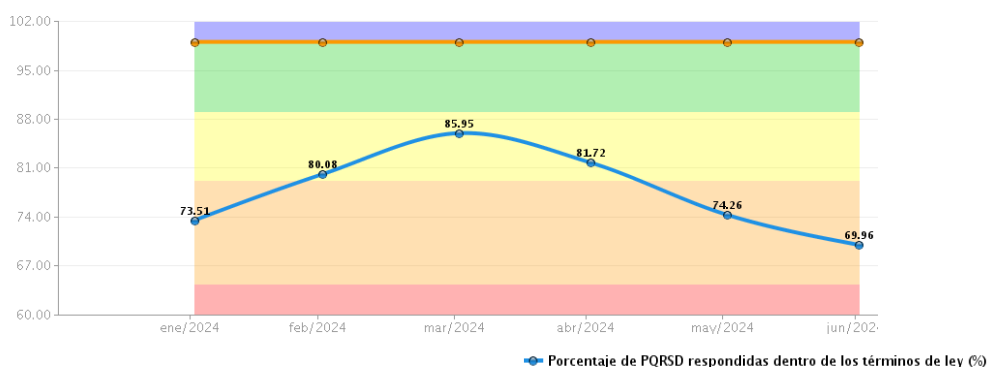
Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2024

### ➤ Oportunidad respuesta PQRS ADRES

Consolidada la información se evidencia que corresponden al alto volumen de peticiones gestionadas vencidas y sin gestión a la Dirección de Otras Prestaciones, seguido, en menor medida, por la Oficina Asesora Jurídica, esta situación está afectando directamente el indicador de toda la entidad y no permite apreciar los buenos resultados obtenidos por las otras dependencias.

Con corte al 30 de junio de 2024 se registran un total de 1090 radicados en Orfeo en estado Vencido sin gestión en toda la entidad, frente a un total de 295 reportados en la última semana de mayo.

El indicador de gestión de PQRS para el mes de junio, se presenta con un 69.96% de oportunidad, es decir que más del 30% de los derechos de petición recibidos en la entidad se están tramitando vencidos.



Se observa que el mismo viene decreciendo a pesar del seguimiento y acciones adelantadas por esta dirección para lograr mejores resultados. (reportes semanales, circulares internas, formulación de planes de mejora, campañas de comunicación, orientación y asesoría a funcionarios, capacitaciones, etc.)

Para este período se tiene que del total de PQRS radicadas el 5 % se encuentran vencidas sin gestión 15% fueron tramitada fuera de términos; 14 % en términos para responder, 3% por vencer y el 63% fueron tramitadas en términos de ley.

| ESTADO                    | TOTAL         | PORCENTAJE  |
|---------------------------|---------------|-------------|
| TRAMITADO A TIEMPO        | 14.555        | 63,0%       |
| TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 3.574         | 15,5%       |
| EN TERMINOS               | 3.149         | 13,6%       |
| VENCIDO                   | 1.090         | 4,7%        |
| POR VENCER                | 728           | 3,2%        |
| <b>TOTAL</b>              | <b>23.096</b> | <b>100%</b> |

### ➤ 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.

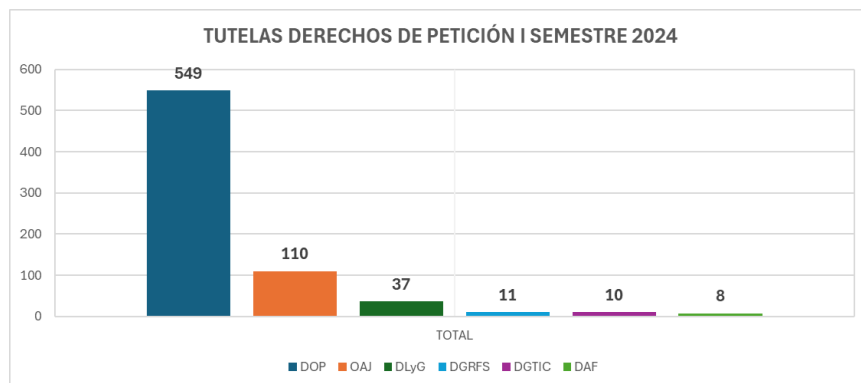
Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son el Correo electrónico, Formulario Web y el canal de Correspondencia Física. El más utilizado por los usuarios es a través del correo electrónico, el cual representó el canal preferido por los usuarios en un 73%.

| CANAL DE RECEPCION | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        | TOTAL         | %           |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| Correo Electronico | 5.026        | 5.585        | 6.241        | 16.852        | 73%         |
| Página web         | 2.061        | 1.832        | 1.725        | 5.618         | 24%         |
| Entrega personal   | 188          | 232          | 206          | 626           | 3%          |
| <b>Total</b>       | <b>7.275</b> | <b>7.649</b> | <b>8.172</b> | <b>23.096</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2024

Desde la DAF, 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. Actualmente el indicador de las peticiones respondidas fuera de tiempo y el alto volumen de tutelas radicadas en la entidad generan la materialización del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de los términos de ley para responder los Derechos de Petición de los ciudadanos (PQRSD)".

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 y la OAJ, 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, en estos espacios de sensibilización, también se presentó el total de tutelas recibidas en la entidad, en la que se destacan aquellas por incumplimiento a los términos de ley.



Fuente CRM OAJ Julio 10 2024

Las fallas específicas de la entidad frente al volumen de tutelas se generan por:

| PROBLEMAS REITERADOS DE LAS DEPENDENCIAS                   |                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Incumplimiento de términos</i>                          | No se respetan los términos de ley para peticiones y reclamaciones                                          |
| <i>Respuestas implícitas</i>                               | Desconocimiento del grupo poblacional que funge como peticionario                                           |
| <i>Inexistencia de controles de envío</i>                  | Desatención del proceso de envío y comunicación efectiva                                                    |
| <i>Revisión de casos únicamente por admisión de tutela</i> | No se adoptan medidas previo a la notificación de la tutela. A veces, no se actúa ni siquiera con sentencia |

Con el fin de mitigar y disminuir el alto volumen de tutelas, desde la OAJ nos presentan las siguientes recomendaciones:

- Vigilancia de términos de respuesta.
- Compromiso de cumplimiento de estos.
- Respuestas explícitas = responder con seguridad
- Evacuar cada interrogante por separado.
- Control de envíos / incluye devoluciones.
- Tomar medidas sin necesidad de tutelas.
- Remitir insumos completos, dentro de los tiempos entregados.
- Acoger las recomendaciones de la OAJ en cumplimiento de sentencias, para evitar incidentes de desacato.
- Respetar la autoridad judicial y reconocer el alcance de sus potestades.
- El rol de servidor público supera el título académico que se ostente.

Frente a estos niveles bajos de oportunidad se viene realizando un seguimiento exhaustivo con cada una de las Direcciones que más están afectando el indicador, reiterando en cada actividad la responsabilidad 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 los meses de mayo y junio 2024, corresponde a un incremento en las peticiones radicadas y la capacidad de las dependencias para atender este volumen.

#### ➤ **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 3.332 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 BDUA, 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 II trimestre del presente año un total de 25.303 usuarios, clasificados así:

| CANAL      | ABRIL | MAYO  | JUNIO | TOTAL  |
|------------|-------|-------|-------|--------|
| TELEFONICO | 8.497 | 7.735 | 8.004 | 24.236 |
| PRESENCIAL | 363   | 346   | 358   | 1.067  |
| TOTAL      | 8.860 | 8.081 | 8.362 | 25.303 |

Fuente: Base de datos CRM ADRES II 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 25.303.

Dentro de los temas más consultados a través del Centro de Contacto en este trimestre s encuentra la Solicitud Estado de cuenta o Información del Proceso de la Oficina Asesora Jurídica, actos administrativos de cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT.

| TEMA                                                                                       | TOTAL | %   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO                                       | 2.771 | 11% |
| EMBARGOS                                                                                   | 2.594 | 11% |
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA                                       | 2.573 | 11% |
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA                                           | 2.313 | 10% |
| LLAMADA NO EFECTIVA                                                                        | 1.990 | 8%  |
| NOTIFICACION DE RESOLUCION                                                                 | 1.241 | 5%  |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL                      | 1.127 | 5%  |
| CONTRIBUCION SOLIDARIA                                                                     | 1.093 | 5%  |
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCE        | 1.069 | 4%  |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS                                           | 624   | 3%  |
| ACUERDOS DE PAGO                                                                           | 590   | 2%  |
| CALL CENTER TRASLADO POR COMPETENCIA                                                       | 582   | 2%  |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX                                               | 559   | 2%  |
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX                              | 513   | 2%  |
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS                                      | 393   | 2%  |
| CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES            | 358   | 1%  |
| SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA                            | 338   | 1%  |
| ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC                                                   | 320   | 1%  |
| SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS                                              | 313   | 1%  |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LAADRES                                        | 210   | 1%  |
| DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS                                                     | 189   | 1%  |
| EXCEPCIONES Argumentos contra el mandamiento de pago                                       | 180   | 1%  |
| IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LAADRES                                             | 142   | 1%  |
| THS: RESOLUCION 1172 - 2282 - 1312 - 1774 Y CIRCULAR 031 - 048                             | 139   | 1%  |
| SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (Esto debería estar cargado al grupo de notificaciones) | 134   | 1%  |
| RADICACION ELECTRONICA Circular 014                                                        | 127   | 1%  |
| SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS AADRES POR BDEX                               | 118   | 0%  |

Otros temas de consulta corresponden en su orden al de solicitud de información sobre Embargos esté relacionado igualmente 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, Notificación de resoluciones, 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 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 Prestaciones, relacionadas con la radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite en el segundo trimestre corresponden a un total de 175 ciudadanos y fueron encuestados 157 es decir el 89 % 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 segundo 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 segundo 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 1065 usuarios y 785 respondieron la encuesta, es decir el 74 % de los usuarios atendidos. para este trimestre se identifica población vulnerable con 25 adultos mayores y 1 ciudadano 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. Para este trimestre contamos con 8 encuestas.

Los 8 usuarios que diligenciaron la encuesta, 2 mujeres y 6 hombres manifestaron lo siguiente:

- Consideran que la información publicada en la página web para 6 ciudadanos consideran que la información es importante, 1 nada importante y 1 muy importante
- El diseño y la calidad de los contenidos del nuevo sitio web 3 usuarios lo consideran regular, 2 malo y 3 regular.
- A la pregunta ¿Encontró la información que buscaba? 2 respondieron Si; 6 respondieron No.
- ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? 6 respondieron que sencillo y 2 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 44 usuarios, en donde se resaltan los siguientes resultados:

El tema más consultado:

| TRAMITE O PROCESO MAS REALIZADO                                                               | TOTAL     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de | 13        |
| Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y espe     | 9         |
| Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;         | 8         |
| Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y ter | 5         |
| Solicitud compra de cartera;                                                                  | 2         |
| Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y ter | 2         |
| Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;Regis    | 1         |
| Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;Recon    | 1         |
| Solicitud compra de cartera;Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones | 1         |
| Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y espe     | 1         |
| Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y ter | 1         |
| <b>Total general</b>                                                                          | <b>44</b> |

El proceso administrativo realizado fue:

| TEMA                                                                                                      | TOTAL     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;                    | 35        |
| Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Estado de cuenta e  | 4         |
| Estado de cuenta entidades territoriales;                                                                 | 4         |
| Estado de cuenta entidades territoriales;Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de | 1         |
| <b>Total general</b>                                                                                      | <b>44</b> |

A la pregunta “El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado”, 32 usuarios responden que SI y 12 que NO.

¿La información encontrada en la página web fue útil?

|               |           |
|---------------|-----------|
| SI            | 26        |
| Algunas veces | 12        |
| No            | 6         |
| <b>Total</b>  | <b>44</b> |

Igualmente manifiestan en que podemos mejora los tramites así:

| TEMA                                                                                                                           | TOTAL     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;                                                         | 16        |
| Disminuir tiempo de respuesta;                                                                                                 | 15        |
| Que sea electrónico o totalmente en línea;                                                                                     | 6         |
| Reducir o eliminar requisitos/documentos;                                                                                      | 3         |
| Que sea electrónico o totalmente en línea;Disminuir tiempo de respuesta;                                                       | 1         |
| Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;Que sea electrónico o totalmente en línea;               | 1         |
| Reducir o eliminar requisitos/documentos;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;                | 1         |
| Disminuir tiempo de respuesta;Reducir o eliminar requisitos/documentos;No solicitar documentos que registran en la entidad;Que | 1         |
| <b>Total general</b>                                                                                                           | <b>44</b> |

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

Para este período un total de 54 usuarios diligenciaron la encuesta, entre lo que se destaca lo siguiente:

| ENCUESTA DE SATISFACCION RESPUESTA A PQRSD ADRES FORMULARIO WEB 2 TRIMESTRE 2024 |    |    |              |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------|
| PREGUNTA                                                                         | SI | NO | PARCIALMENTE |
| ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?                  | 21 | 26 | 10           |
| ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?                                       | 26 | 29 | 0            |
| ¿La respuesta que recibió fue clara?                                             | 29 | 26 | 7            |
| ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?                          | 26 | 28 | 0            |

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

- Actualmente desde atención al ciudadano se vienen realizando talleres de simplicidad con cada una de las direcciones, espacios que en relación con los funcionarios que responden PQRSD 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.
- Con el apoyo de control interno Disciplinario se realizó capacitación a todos los funcionarios con el ánimo de seguir 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.
- 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 para este trimestre un cambio significativo en el resultado mensual indicador de Gestión de PQRSD reportado en Eureka ya que el nivel de satisfacción durante el periodo se inició en el mes de Abril con un 81.72%, en el mes de Mayo descendió a un 74.26% y para cerrar el trimestre en el mes de Junio se reporta un 69.96% de oportunidad en la gestión de las PQRSD.

Con corte al 30 de junio 2024 se registran un total de 1090 radicados en Orfeo en estado Vencido en toda la entidad, frente a un total de 295 reportados en la última semana de mayo

Estos resultados son generados principalmente por un incremento en las PQRSD radicadas frente al trimestre anterior pasando de 19.355 a 23.096, que corresponden a derechos de petición asignados a la Dirección de Otras Prestaciones seguido de la Oficina Asesora Jurídica, en temas como la solicitud estado de cuenta o información del proceso relacionados con los actos administrativos de cobro.

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 acciones de mejoramiento, con el objetivo de generar mayor satisfacción por parte de los usuarios y como compromiso que tenemos como servidores públicos.

#### 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: La DAF adelanta un proceso de capacitación denominado “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.

## **Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Ciudadano**

ADRES

Julio 2024

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