



**INFORME DE GESTIÓN PQRSD
IV TRIMESTRE 2024**

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

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Bogotá D.C., Enero de 2025



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 Octubre 2024 al 31 de Diciembre 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 22.776 PQRSD Distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1.322	188	4.448	1.080	130	7.168
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	452	117	3.609	773	179	5.130
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	70	4	3.094	8	3	3.179
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	283	92	1.920	679	153	3.127
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	129	4	2.269	6	2	2.410
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	126	27	1.187	228	-	1.568
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	-	149	-	-	150
DIRECCIÓN GENERAL	-	1	27	3	1	32
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	-	-	10	2	-	12
Total general	2.383	433	16.713	2.779	468	22.776

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2024

Para el IV trimestre se observa una leve disminución en las PQRSD radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 23.096 a 22.776, (320 PQRSD). El mayor número de peticiones corresponden a solicitudes de aclaración de embargos de cobro coactivo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT.

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.

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

Durante este período, la DAF gestionó un total de 2.659 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 1.015 y Respuesta Directa 625 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:

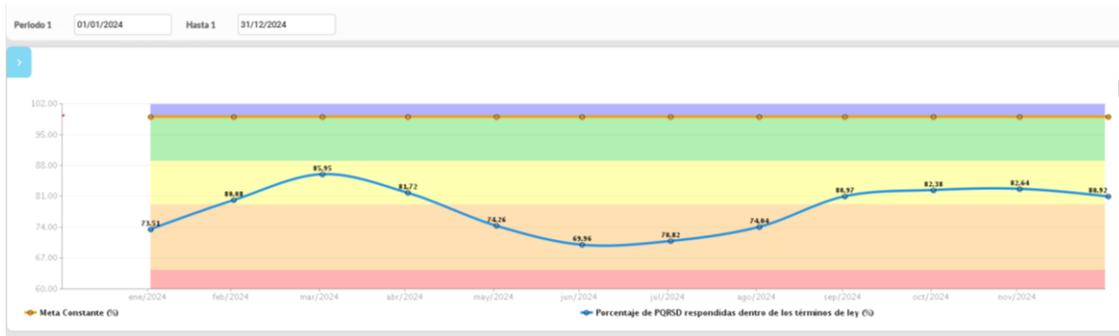
TEMA GENERAL	TOTAL	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	3.322	23%
EMBARGOS	1.885	13%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	983	7%
ATC TRASLADO POR COMPETENCIA	827	6%
ACUERDOS DE PAGO	716	5%
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	679	5%
ATC RESPUESTA DIRECTA	636	4%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	482	3%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	457	3%
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB	448	3%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	438	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN	296	2%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	293	2%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	288	2%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	276	2%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	263	2%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	237	2%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	235	2%
TRASLADO POR COMPETENCIA	209	1%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO	170	1%
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	158	1%
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	135	1%
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	107	1%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	102	1%
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	87	1%
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	76	1%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2024

➤ Oportunidad respuesta PQRSO ADRES

Consolidada la información durante este trimestre la Dirección de Liquidaciones y Garantías, seguido por Dirección de Otras Prestaciones son las dependencias que presentaron el mayor volumen de PQRSO tramitadas vencidas; con corte al 31 de diciembre de 2024 se registran un total de 468 radicados en Orfeo en estado Vencido sin gestión en toda la entidad, frente a un total de 406 reportados en la última semana de septiembre como parte del trimestre anterior 2024.

Consolidado en indicador de oportunidad en la Gestión de PQRSO, la entidad finaliza con un 80.92% lo que representa una mejoría frente a un 73.51 de inicio de año y como resultado de las acciones adelantadas por Servicio al Ciudadano, frente al 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).



Fuente: Eureka ADRES 2024

Para este período se tiene que del total de PQRSD radicadas en la entidad, el 2 % se encuentran vencidas sin gestión, el 12% fueron tramitada fuera de términos; el 10% en términos para responder, 2% por vencer y el 73% fueron tramitadas en términos de ley.

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
TRAMITADO A TIEMPO	16.713	73%
TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	2.779	12%
EN TERMINOS	2.383	10%
VENCIDO	468	2%
POR VENCER	433	2%
Total general	22.776	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV 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 75%.

CANAL DE RECEPCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CORREO ELECTRONICO	6.134	5.226	5.672	17.032
PAGINA WEB	2.025	1.494	1.523	5.042
ENTREGA PERSONAL	237	262	203	702
Total	8.396	6.982	7.398	22.776

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2024

Es importante resaltar que desde la Coordinación 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 periodo corresponden a un total de 2.659 peticiones, de las cuales el 38% 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.

De otra parte, a cargo de la Dirección administrativa y Financiera de la entidad se encuentra el Centro de Contacto, que para este periodo atendió un total de 25.303 usuarios, clasificados así:

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Teléfono	8.356	8.612	9.851	26.819
Presencial	318	317	320	955
Total	318	317	320	27.774

Fuente: Base de datos CRM ADRES IV Trimestre 2024

Para este trimestre se observa un incremento en el número de atenciones en ambos canales pasando de 25.968 en el último trimestre del 2024 a 27.774.

Dentro de los temas más consultados a través del Centro de Contacto en este trimestre corresponden a proceso de Embargos, seguido de Solicitud Estado de cuenta o Información del Proceso, actos administrativos de cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT.

TEMA CONSULTADO	TOTAL	%
EMBARGOS	4722	17%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	3835	14%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	2977	11%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	1866	7%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	1564	6%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	1114	4%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	987	4%
ACUERDOS DE PAGO	771	3%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	560	2%
CALL CENTER TRASLADO POR COMPETENCIA	532	2%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	464	2%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	422	2%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	413	1%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	359	1%
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAL	349	1%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	314	1%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	295	1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	261	1%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREA	204	1%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DÉPOSITO (Esto es otro caso que se nos puede pres	200	1%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	188	1%
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (Esto debería estar cargado al grupo de	173	1%
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	154	1%
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	154	1%

Fuente: Base de datos CRM ADRES IV Trimestre 2024

Otros temas de consulta corresponden en su orden al de solicitud de información estados de afiliación en la BDUA, solicitud gestión de novedades y traslados-BDUA, Contribución Solidaria y estado de trámite auditoría persona natural, 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 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 tercer trimestre corresponden a un total de 148 ciudadanos y fueron encuestados 148 es decir el 100 % de los ciudadanos diligenciaron la encuesta.

Encuestas de Satisfacción y Percepción.

Los resultados obtenidos en las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas por la entidad a sus usuarios en el Cuarto 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 935 usuarios y 760 respondieron la encuesta, es decir el 79 % de los usuarios atendidos. para este trimestre se identifica población vulnerable con 22 adultos mayores, 8 ciudadano en condición de discapacidad. y tres mujeres gestantes

➤ **Encuesta de percepción Página Web: (<https://www.adres.gov.co/encuesta-de-satisfaccion>)**

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 tan solo 8 encuestas realizadas por los ciudadanos que acceden al portal web,

Los 8 usuarios que diligenciaron la encuesta, 5 mujeres y 3 hombres manifestaron lo siguiente:

- 3 usuarios consideran que la información publicada en la página web es importante; 3 nada importante y 2 muy importante
- El diseño y la calidad de los contenidos del sitio web 3 usuarios lo consideran bueno, 1 Regular y Malo 4
- 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? 2 respondieron que sencillo y 2 que difícil.

➤ **Encuesta de percepción Trámites y Opas ADRES (<https://www.adres.gov.co/VUD/Paginas/encuesta-tramites.aspx>)**

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
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	15
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas	10
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS	7
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;	6
Solicitud compra de cartera;	3
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Reco	1
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas	1
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Reco	1
Total general	44

- El proceso administrativo realizado fue:

TEMA	TOTAL
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	36
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Estado de cuenta entidades territoriales;	4
Estado de cuenta entidades territoriales;	4
Total general	44

- A la pregunta “El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado”, 31 usuarios responden que SI y 13 que NO.
- ¿La información encontrada en la página web fue útil?

Cuenta de ¿La información encontrada en la página web fue útil?	
Algunas veces	8
No	8
Sí	28
Total general	44

- Igualmente manifiestan en que podemos mejora los tramites así:

TEMA	TOTAL
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada,;	12
Que sea electrónico o totalmente en línea;	11
Disminuir tiempo de respuesta;	11
Reducir o eliminar requisitos/documentos;	5
No solicitar documentos que registran en la entidad;	2
Disminuir tiempo de respuesta;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada,;	1
Reducir o eliminar requisitos/documentos;Disminuir tiempo de respuesta;Que sea electrónico o totalmente en línea;No	1
No solicitar documentos que registran en la entidad;Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada;	1
Total general	44

Durante este trimestre, el Grupo de Servicio al Ciudadano, junto con el apoyo de las direcciones y oficinas adelantó Estrategia de Lenguaje Claro: La estrategia de Lenguaje Claro es una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación (DNP), de cual se inició su implementación en la ADRES. Su objetivo en el 2024 fue facilitar el acceso de la población a la información pública y a los servicios prestados por la entidad, promoviendo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia. Esta estrategia busca que la ciudadanía pueda encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y usar esta información, independientemente de su condición socioeconómica, nivel educativo u origen étnico o territorial. Para el desarrollo de la estrategia de Lenguaje Claro, se adelantaron las siguientes actividades:

- Talleres de simplicidad de documentos cuyo objetivo principal es el de 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.
- Charlas de Lenguaje Claro: Dirigidas a servidores y colaboradores de la ADRES, para adquirir conocimientos esenciales sobre lenguaje claro
- Formación para replicadores en lenguaje claro: Obtuvimos formación por DNP y Ministerio de Salud y Protección Social, que nos proporcionó herramientas para fortalecer sus estrategias de lenguaje claro.
- 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.
- Para garantizar la accesibilidad de los pueblos étnicos y para el cumplimiento de las recomendaciones del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG y del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano adelantó el proceso contractual para realizar la traducción en Lenguas Nativas Colombianas de texto con información de la ADRES (Creole, Palenquero, Romani, Wayúu (indígenas de la Guajira) y Misak

(indígenas del Cauca) igualmente traducción en Lengua de Señas Colombianas. Estos productos se socializaran en el I trimestre del 2025 a través de la página web, redes sociales, correos institucionales y demás espacios que se consideren importantes promover.

Finalmente, y considerando que este es el ultimo informe del 2024, se presentan los resultados consolidados de toda la gestión del 2024 en la entidad de la siguiente manera:

Consolidado total de PQRSD radicadas en la entidad comparativo 2023-2024

Comparando el total de Peticiones, Queja, Reclamos Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en la entidad en el 2023 con el 2024, se establece un incremento del 56.81% que corresponden entre otros a temas relacionados con:

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA / AÑO	2024	2023	VARIACIÓN	%	VARIACIÓN %
OFICINA ASESORA JURÍDICA	25.568	16.075	9.493	59,05%	
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	16.408	11.638	4.770	40,99%	
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	14.785	6.415	8.370	130,48%	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14.275	8.649	5.626	65,05%	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y LAS COMUNICACIONES	12.533	10.871	1.662	15,29%	
DIRECCIÓN GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	5.458	3.120	2.338	74,94%	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	351	262	89	33,97%	
DIRECCIÓN GENERAL	200	112	88	78,57%	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTRO DE RIESGOS	42	11	31	281,82%	
TOTAL	89.620	57.153	32.467	56,81%	

Fuente ORFEO ADRES 2023-2024

- Actos administrativos de cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT. Esto deriva en peticiones de información del proceso. y solicitudes de acuerdos de pago.
- Embargos.
- Estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personal natural.
- Solicitud verificación de periodos compensados y Devolución de aportes.
- Solicitudes de actualización de datos RNEC.
- Solicitudes en gestión de novedades y traslados entre EPS.
- Contribución Solidaria.
- Solicitud de gestión régimen de excepción.
- Inconsistencias en glosa.
- Solicitud de actualización datos del afiliado.

De otra parte, es importante resaltar que consolidado en indicador de oportunidad en la Gestión de PQRSD, se observa que pasamos de un 73.51% en el mes de enero del 2024 a un 80.92% de peticiones respondidas en términos de Ley en el mes de diciembre. El aumento del indicador al finalizar el año corresponde a acciones de seguimiento y control y planes de mejoramiento desarrollados con las dependencias con mayor volumen de PQRSD en estado vencido y gestionadas vencidas. Igualmente es el 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.

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 100.000 usuarios atendidos en el 2024, de los cuales 96.085 fueron atendidos por el canal telefónico y 3.915 por el canal presencial. Contar con este servicio, permite que este tipo de orientaciones no se conviertan en PQRSD para la entidad.

Frente al total de usuarios atendidos por este canal en el 2023, se observa un incremento del 32.13% en el 2024, relacionados especialmente por las orientaciones sobre Cobro coactivo, embargos, estados de afiliación a EPS, reclamaciones persona natural y Contribución Solidaria.

CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO / AÑO	2024	2023	VARIACIÓN	%	VARIACIÓN %
TOTAL LLAMADAS USUARIOS	100.000	75.684	24.316	32,13%	

Fuente CRM ADRES 2023-2024

De otra parte, en el marco de los principios de planeación, la entidad ha venido desarrollando un Chat Bot para disponer a los usuarios en el 2025 de una herramienta que les permita consultar de manera ágil y oportuna sobre servicios de la entidad y reportes de la BDUA.

Igualmente, se avanzará en el 2025 para que, a través de la Inteligencia Artificial, se puedan brindar respuestas a PQRSD en temas específicos que agilice la gestión de las Peticiones y permita al recurso humano concentrar sus acciones en temas misionales y no a responder PQRSD que pueden ser resueltas a través de esta tecnología.

4. CONCLUSIONES

- Durante este trimestre se reporta una reducción en cuanto al indicador con respeto al trimestre anterior ya que iniciamos en el mes de octubre con un 82.38 %, en noviembre 82.64% y para el mes de diciembre contamos con 80.92%.
- Con corte al 31 de diciembre de 2024 se registran un total de 468 radicados en Orfeo en estado Vencido sin gestión en toda la entidad, frente a un total de 406 reportados en la última semana de septiembre como parte del trimestre anterior 2024.
- De igual forma se presenta una reducción en las PQRSD radicadas frente al trimestre anterior pasando de 25.405 a 22.776 que corresponden en su mayoría a derechos de petición 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 y Embargos.
- 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.

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: como acción correctiva se recomienda acordar mesas de trabajo periódicas con los diferentes canales de cada una de las Dependencias que permitan socializar el cómo vamos de una forma más detallada.
- Actualización de los Procesos y procedimientos del proceso de gestión de PQRSD.
- 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.
- Actualizar Manual de servicio al Ciudadano con enfoque diferencial y socializar e la entidad y página web.



- Fortalecimiento de la Gestión del relacionamiento Estado Ciudadano, articulando las políticas de Participación y Lucha contra la corrupción; Transparencia y acceso a la información; y Racionalización de trámites.
- Generar una cultura que permita a los servidores públicos y colaboradores atender con oportunidad los derechos de petición bajo la estrategia del Lenguaje Claro e implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los derechos de petición y así evitar la materialización del riesgo en la falta de oportunidad en la gestión de las PQRSD.

Dirección Administrativa y Financiera
Grupo de Servicio al Ciudadano
ADRES
Enero 2025

Elaboro: Luz Alarcón
Reviso: Martha Serna