



**INFORME DE GESTIÓN PQRS  
IV TRIMESTRE 2025**

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

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**Bogotá D.C., enero de 2026**

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas por las dependencias de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), correspondiente al período comprendido entre el 1° de Octubre y el 31 de diciembre de 2025. Adicionalmente, se incluyen los resultados derivados de las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas a los usuarios, así como la gestión de orientación y asesoría realizada por el centro de contacto institucional.

El objetivo del informe es proporcionar un análisis integral del comportamiento de las solicitudes tramitadas a través de los diferentes canales de atención, identificando tendencias y oportunidades de mejora. En caso de requerirse, se formularán recomendaciones dirigidas a la alta dirección y a los responsables de los procesos, orientadas a fortalecer la gestión institucional y garantizar la mejora continua en la calidad del servicio ofrecido por 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 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.

La entidad dispone para sus funcionarios de una herramienta de Gestión de PQRS llamada ORFEO, a través de la cual se registran y tramitan todas las PQRS 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 PQRS mediante un sistema de semáforos, indicando si está activa, próxima a vencer o ya 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 36.709 PQRS Distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	237	20	12683	78	0	13018
OFICINA ASESORA JURÍDICA	204	120	11639	813	36	12812
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	113	118	3380	404	63	4078
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS	61	40	2746	5	3	2855
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	4	2707	29	0	2741
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	13	16	919	105	0	1053
DIRECCIÓN GENERAL	0	1	57	9	3	70
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	47	0	0	47
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL	0	0	28	7	0	35
<b>Total general</b>	<b>629</b>	<b>319</b>	<b>34206</b>	<b>1450</b>	<b>105</b>	<b>36709</b>

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2025

- Para el IV trimestre se observa un aumento en el volumen de PQRS radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 26.262 a 36.709, lo que registra un aumento de 10.447 radicaciones. Este aumento corresponde a las solicitudes de aclaración sobre Cobro Coactivo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.
- Las PQRS asignadas a la Dirección de Otras Prestaciones corresponden a peticiones relacionadas con la solicitud estado de cuenta, determinación del deudor. Con un total de 13.018 peticiones
- Las PQRS 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 periodo, la DAF gestionó un total de 2.741 peticiones, las cuales 2649 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 794, Respuesta Directa 740 peticiones. y como tercer registro tenemos 506 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	%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	1036	36,69%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICAC	377	13,35%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	369	13,07%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	318	11,26%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	202	7,15%
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	127	4,50%
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	98	3,47%
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	63	2,23%
DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	38	1,35%
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	28	0,99%
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	22	0,78%
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	15	0,53%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	15	0,53%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	13	0,46%
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCIÓN 2199 DEL 2013	12	0,42%
GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDUA	11	0,39%
RESPUESTAS A COMUNICACIONES GENERAL	10	0,35%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	8	0,28%
ATC RESPUESTA DIRECTA	8	0,28%
INTERES PARTICULAR	7	0,25%
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	7	0,25%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV Trimestre 2025

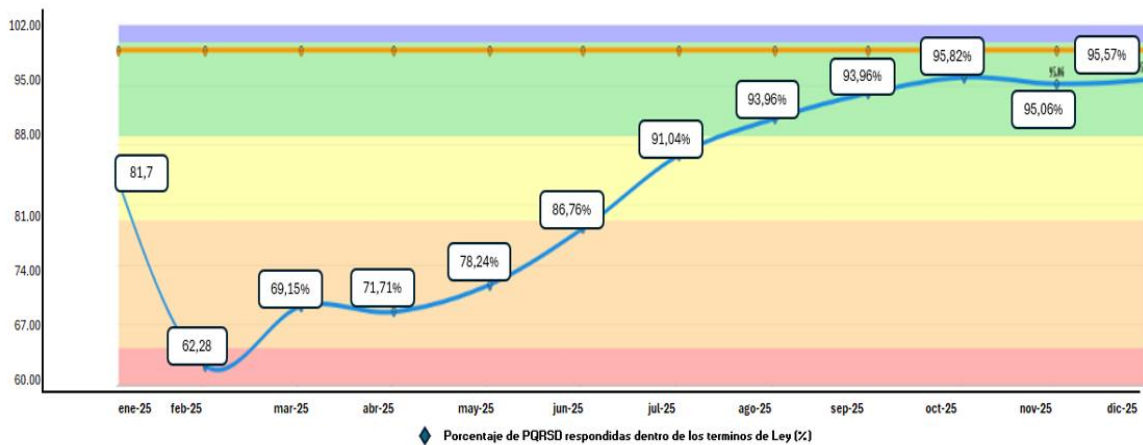
## ➤ Oportunidad respuesta PQRSD ADRES

Durante este trimestre, una vez consolidada la información, se identificó que la Dirección de Liquidaciones y Garantías, seguida por la Oficina Asesora Jurídica, fueron las dependencias con el mayor número de PQRSD en estado vencido. Con corte al 31 de diciembre de 2025, se registraron 105 radicados en estado "Vencido sin gestión" en toda la entidad, en comparación con los 690 reportados en la última semana de septiembre de 2025, correspondientes al trimestre anterior de 2025

El indicador de oportunidad en la gestión de PQRSD refleja un avance significativo, alcanzando un 95,57% al cierre del trimestre, lo que evidencia la efectividad de las estrategias implementadas por el área de Servicio al Ciudadano. Las acciones de seguimiento, control y fortalecimiento de capacidades han permitido mejorar la respuesta institucional, consolidando una tendencia positiva frente al resultado anterior (septiembre 93,95%) y reafirmando el compromiso de la entidad con la atención oportuna y de calidad a los ciudadanos.

Es importante resaltar que el indicador de gestión de PQRSD en el mes de diciembre 2025 presenta un incremento, generado en gran medida por las acciones adelantadas por las dependencias para gestionar las PQRSD, en especial por los planes de mejoramiento adelantados

Periodo  Hasta



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	34.206	93%
TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	1.450	4%
EN TERMINOS	629	2%
VENCIDO	105	0%
POR VENCER	319	1%
<b>Total general</b>	<b>36.709</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV 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 periodo 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 80%.

CANAL DE RECEPCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	11.779	9.517	8.039	29.335	80%
PAGINA WEB	3.083	2.022	1.693	6.798	19%
ENTREGA PERSONAL	201	255	120	576	2%
<b>Total</b>	<b>15.063</b>	<b>11.794</b>	<b>9.852</b>	<b>36.709</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES IV 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.

Como resultado de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno y de conformidad con la revisión de la información y evidencias suministradas, se concluye que hubo una adecuada atención al ciudadano, el cumplimiento de los términos legales establecidos y la aplicación de los procedimientos definidos, sin identificarse hallazgos relevantes que afecten la oportunidad, calidad o legalidad del servicio prestado. En consecuencia, el proceso evaluado se considera conforme con el marco normativo vigente y contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y a la garantía de los derechos del ciudadano. Estos esfuerzos reflejan el compromiso institucional con la transparencia, la mejora continua y la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

#### ➤ Atención primer nivel:

La Dirección Administrativa y Financiera 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 23.080 usuarios atendidos en el Cuarto trimestre del 2025, de los cuales 22.048 fueron atendidos por el canal telefónico y 1.032 por el canal presencial. Contar con este servicio, permite que este tipo de orientaciones no se conviertan en PQRSD para la entidad. Estos fueron clasificados así :

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Telefónico	9.390	6.306	6.352	22.048	96%
Presencial	399	360	273	1032	4%
<b>Total</b>	<b>9.789</b>	<b>6.666</b>	<b>6.625</b>	<b>23.080</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos CRM ADRES IV 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	4698	20%
EMBARGOS	3264	14%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	2257	10%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	1628	7%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	1606	7%
ACUERDOS DE PAGO	1243	5%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	1071	5%
LLAMADA NO EFECTIVA	948	4%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	811	4%
ATC TRASLADO POR COMPETENCIA	539	2%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	363	2%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	351	2%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	310	1%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	303	1%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DÉPOSITO	303	1%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	297	1%
CALL CENTER TRASLADO POR COMPETENCIA	256	1%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	255	1%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	250	1%
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	237	1%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TITULO	222	1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	155	1%
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	144	1%
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	130	1%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	128	1%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	92	0%
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	87	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 en este último trimestre del año, (1.032 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 2.649 peticiones en temas relacionados con traslados por competencia, reportes BDUA, períodos compensados, 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 acuerdo con la evaluación realizada, se concluye que el Grupo de Servicio al Ciudadano, en coordinación con las áreas responsables del proceso contractual, gestionó de manera oportuna y adecuada la continuidad del servicio de Centro de Contacto, garantizando la atención a los ciudadanos sin interrupciones.

Como resultado del proceso adelantado a través del Acuerdo Marco de Precios dispuesto por Colombia Compra Eficiente, se encuentra actualmente en operación el Centro de Contacto a cargo del contratista COBRANZAS NACIONALES – CONALCENTER (CONALCRÉDITOS), quien inició la prestación del servicio el 4 de noviembre de 2025, en virtud del Contrato CTO 753-2025, con vigencia hasta el 31 de julio de 2026.

Lo anterior evidencia una adecuada planeación contractual, el cumplimiento de los lineamientos normativos aplicables y la mitigación del riesgo de afectación a la atención al ciudadano, en concordancia con los principios de continuidad, eficiencia y legalidad de la función administrativa.

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 65 ciudadanos y fueron encuestados 65 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:

- El Grupo de Servicio al Ciudadano realiza semanalmente el seguimiento a la gestión de las PQRSD mediante el envío de informes de estado que contienen indicadores e índices porcentuales por dependencia, orientados a verificar el cumplimiento de los términos legales y fortalecer la gestión institucional.
- 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 Cuarto 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 cuarto trimestre, los ciudadanos que diligenciaron la encuesta por el canal presencial manifestaron que la respuesta dada fue clara y que el trato recibido por el funcionario fue excelente. En este período, se atendieron 1.028 ciudadanos por el canal presencial de los cuales 584 respondieron la encuesta, lo que equivale a un 57 % de participación. Para este trimestre se identifica población vulnerable con doce adultos mayores y dos personas 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 presentamos un registro de 5 encuestas realizadas por los ciudadanos que acceden al portal web.

Los 5 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; 3 muy importante y 2 nada importante
- Del diseño y la calidad de los contenidos del sitio web 2 usuarios lo consideran bueno, 2 Excelente, y 1 Malo
- A la pregunta ¿Encontró la información que buscaba? 2 respondieron Si; 3 respondieron No.
- ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? 3 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 38 usuarios, en donde se resaltan los siguientes resultados: El tema más consultado:

TEMA CONSULTADO	TOTAL
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios;	12
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	11
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;	9
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;	2
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios; Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial; Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes; Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS; Solicitud compra de cartera;	2
Solicitud compra de cartera;	1
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios; Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;	1
<b>Total general</b>	<b>38</b>



El proceso administrativo realizado fue:

PROCESO ADMINISTRATIVO	TOTAL
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	33
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial; Estado de cuenta entidades territoriales;	1
Estado de cuenta entidades territoriales;	3
Estado de cuenta entidades territoriales; Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	1
<b>Total general</b>	<b>38</b>

A la pregunta "El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado", 38 usuarios responden que SI y 28 que NO.

¿La información encontrada en la página web fue útil?

LA INFORMACION FUE UTIL	TOTAL
Sí	25
No	13
<b>Total general</b>	<b>38</b>

## 5. ANALISIS

Finalmente y considerando que este es el último informe del 2025 se presentan los resultados consolidados de toda la gestión del 2025 en la entidad de la siguiente manera, el análisis del comportamiento trimestral de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2025 evidencia una dinámica variable en la gestión de las solicitudes ciudadanas, con una concentración significativa en el segundo semestre del año. El incremento registrado en el tercer trimestre, particularmente asociado a la Dirección de Otras Prestaciones y a la Oficina Asesora Jurídica, marca un punto crítico de mayor carga operativa para la entidad, situación que se mantiene, aunque con una leve reducción, durante el cuarto trimestre.

Las variaciones observadas permiten identificar dependencias con tendencias crecientes, otras con comportamientos estables y algunas con reducción progresiva en la recepción de PQRSD, constituyéndose en un insumo clave para el seguimiento a la oportunidad de respuesta, la planeación institucional y la adopción de acciones de mejora orientadas a fortalecer la atención al ciudadano y el cumplimiento de los términos legales.

PQRS D Por Dependencia / Año	2024	2025	VARIACION	%
Oficina Asesora Jurídica	25.568	45.875	20.307	52,21%
Dirección de Liquidaciones y Garantías	16.408	17.197	789	2,03%
Dirección de Otras Prestaciones	14.785	35.543	20.758	53,37%
Dirección Administrativa y Financiera	14.275	11.849	-2.426	-6,24%
Dirección de Gestión de las Tecnologías y las Comunicaciones	12.533	11.789	-744	-1,91%
Dirección Gestión de Recursos Financieros de la Salud	5.458	5.699	241	0,62%
Oficina de Control Interno	351	284	-67	-0,17%
Dirección General	200	202	2	0,01%
Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	42	80	38	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>89.620</b>	<b>128.518</b>	<b>38.898</b>	<b>100%</b>

Dirección: Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, piso 16, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 432 27 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 423 737

## 6. CONCLUSIONES

- Durante el periodo evaluado, la gestión de las PQRSD evidenció mejoras significativas en el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015. El análisis del comportamiento mensual del indicador mostró una evolución positiva: se inició el año con un desempeño crítico, alcanzando su punto más bajo en febrero (62,28 %), pero a partir de abril se observa una recuperación sostenida que permitió cerrar el último trimestre con niveles superiores al 95 %, rango considerado óptimo dentro de los estándares de Servicio al Ciudadano y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- El consolidado total del periodo refleja un avance institucional importante: del total de 36.709 solicitudes recibidas, el 93 % fueron atendidas dentro de los tiempos de ley. No obstante, se identificaron 1.450 solicitudes tramitadas fuera del tiempo y 105 vencidas, lo cual indica que persisten dependencias con dificultades en la gestión de cargas, reprocesos o demoras operativas que requieren intervención específica.
- De igual manera, se evidenció un volumen alto de solicitudes en estado de “En términos” y “Por vencer” (948 casos en total), lo que representa un riesgo potencial si no se gestionan con seguimiento oportuno. A pesar de estos retos, la tendencia anual demuestra que la entidad ha fortalecido su capacidad de respuesta, ha logrado estabilizar sus procesos internos y ha generado un impacto positivo en la experiencia del ciudadano.
- En síntesis, el comportamiento general del indicador confirma que la entidad avanzó hacia un mayor nivel de madurez operativa, mejoró su capacidad de control y consolidó prácticas efectivas en la gestión de PQRSD, especialmente durante el segundo semestre del año.

## 7. 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.

- Motivar a los funcionarios en Mantener como meta institucional un cumplimiento igual o superior al 95 %. El comportamiento del último trimestre demuestra que la entidad puede sostener este nivel; por lo tanto, se recomienda adoptarlo como meta anual, con seguimiento mensual y alertas de cumplimiento.
- Teniendo en cuenta que Históricamente, enero, febrero y marzo presentan mayor riesgo de incumplimiento por temas netamente contractuales se sugiere reforzar el personal activo con el fortalecimiento del monitoreo de vencimientos en este periodo.
- Se recomienda implementar semaforización para solicitudes próximas a vencer, tableros de control semanales por dependencia y un protocolo de escalamiento inmediato para casos críticos como mecanismos de alerta temprana en el sistema de PQRSD. Al interior de cada una de las dependencias
- Proponer a los canales de cada una de las dependencias para realizar seguimiento a los casos recurrentes en estado vencidos y por vencer, contando con planes de acción y así mismo ofreciendo por parte de servicio al ciudadano acompañamiento técnico en aras de prevenir las causas
- Se sugiere que mediante el Boletín de sintonía se realice recurrentemente la publicación instructivos claros
- fortalecer las preguntas frecuentes publicadas en la página web para disminuir la carga operativa.



- Capacitar al personal en lenguaje claro, la formación continua mejora la calidad de las respuestas, disminuye reprocesos y aumenta la satisfacción ciudadana así mismo información sobre normatividad vigente y manejo eficiente de PQRS.
- Consolidar una cultura institucional de mejora continua en la atención al ciudadano, incluyendo la socialización periódica de resultados, retroalimentación entre dependencias, análisis de tendencias e identificación sistemática de oportunidades de mejora.
- 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**

**Enero 2026**

**Elaboro: Luz Alarcon**

**Reviso: Martha Serna**

**Aprobó: Luz Myriam Ciro**