



**INFORME DE GESTIÓN PQRSD
I TRIMESTRE 2025**

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

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Bogotá D.C., Abril 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 Enero 2025 al 31 de Marzo 2025 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 27.252 PQRSD Distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	EN TERMINOS	POR VENCER	MITADO A TIEN	ADO FUERA DE T	VENCIDO	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1724	497	4398	3962	765	11346
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	479	109	1502	1163	196	3449
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	360	93	2931	703	145	4232
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	157	41	972	674	3	1847
DIRECCIÓN GENERAL	1	0	17	1	2	21
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	59	48	3582	39	1	3729
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INF	218	1	2313	6	0	2538
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	83	0	0	84
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE R	1	0	4	1	0	6
Total general	3.000	789	15.802	6.549	1.112	27.252

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2025

Para el I trimestre se observa un aumento en el volumen de PQRSD radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 22.776 a 27.252, un aumento de 4476 radicaciones para este trimestre que corresponden a solicitudes en consulta de aclaración sobre Cobro Coactivo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, en temas relacionados con los Embargos de cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT.

Frente al total de PQRSD recibidas en el período para la Dirección de Otras Prestaciones corresponden a peticiones relacionadas con la solicitud estado de cuenta o información del proceso en lo correspondiente al estado del trámite de auditoría y/o pago reclamación personal natural, entre otras

Las PQRSD asignadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en este trimestre podemos identificar que el mayor tema de consulta corresponde al proceso de Contribución Solidaria, solicitud información sobre incapacidades radicadas, solicitud verificación de periodos compensados y Devolución de aportes

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

Durante este período, la DAF gestionó un total de 2.852 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 924, Respuesta Directa 841 peticiones. y como tercer registro tenemos 399 respuestas directas.

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:

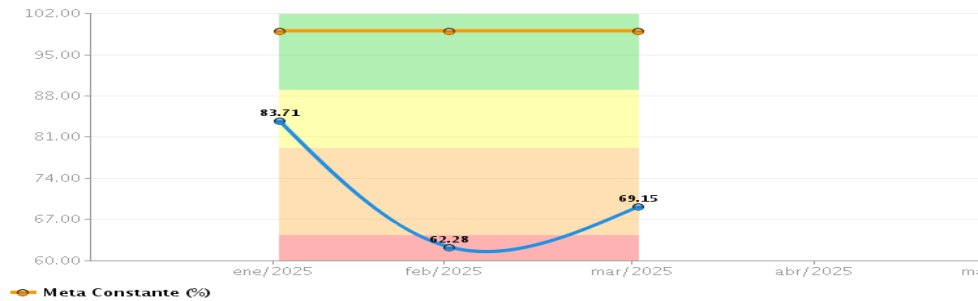
TEMA GENERAL	TOTAL	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	5802	28%
EMBARGOS	2904	14%
ACUERDOS DE PAGO	1330	6%
ATC TRASLADO POR COMPETENCIA	983	5%
ATC RESPUESTA DIRECTA	945	5%
CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA	937	5%
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	671	3%
NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN	609	3%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	589	3%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO	578	3%
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	561	3%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	554	3%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	430	2%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	408	2%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	350	2%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	287	1%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	272	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	271	1%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	239	1%
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	189	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	162	1%
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	155	1%
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	150	1%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	107	1%
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	88	0%
SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	80	0%
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	79	0%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2025

➤ Oportunidad respuesta PQRSO ADRES

Consolidada la información durante este trimestre la Oficina asesora Jurídica seguida de la Dirección de Otras Prestaciones son las dependencias que presentaron el mayor volumen de PQRSO tramitadas vencidas y con corte al 31 de Marzo de 2025. se registran un total de 1.112 radicados en Orfeo en estado Vencido sin gestión en toda la entidad, frente a un total de 468 reportados en la última semana de Diciembre 2024 como parte del trimestre anterior 2024.

Consolidado en indicador de oportunidad en la Gestión de PQRSO, la entidad finaliza con un 69.5% lo que representa una mejoría frente a un 62.28% del mes de Febrero 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 2025

Para este período se tiene que del total de PQRSD radicadas en la entidad, el 58% fueron tramitadas en términos de ley, el 24% fueron tramitada fuera de términos; el 11% se encuentra en términos para responder, el 4% se encuentran vencidas sin gestión y 3% se encuentra en estado por vencer ósea a 3 días para su trámite.

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
TRAMITADO A TIEMPO	15.802	58%
TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	6.549	24%
EN TERMINOS	3.000	11%
VENCIDO	1.112	4%
POR VENCER	789	3%
Total general	27.252	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2025

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 63%.

CANAL DE RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	793	690	695	2.178	63%
PAGINA WEB	472	433	351	1.256	36%
ENTREGA PERSONAL	12	24	8	44	1%
Total	1.277	1.147	1.054	3.478	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2025

Es importante resaltar que desde Servicio 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.

➤ **Atención primer nivel:**

La atención de primer nivel de las PQRSD radicadas en la entidad, que corresponden a temas de atención directa, son gestionadas por la Dirección Administrativa y Financiera, que para este período corresponden a un total de 2.852 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.

A través del canal telefónico y canal presencial, la entidad atendió en el I trimestre del presente año un total de 27.824 usuarios, clasificados así:

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
Teléfono	7537	9261	9816	26614
Presencial	492	399	319	1210
Total	492	399	319	27.824

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 202

Para este trimestre se observa un leve incremento en el número de atenciones en ambos canales pasando de 27.774 en el último trimestre del 2024 a 27.824=

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

TEMA GENERAL	TOTAL	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	4388	16%
EMBARGOS	4136	15%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	3589	13%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	2367	9%
ACUERDOS DE PAGO	1319	5%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	1137	4%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	1012	4%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	713	3%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	569	2%
CALL CENTER TRASLADO POR COMPETENCIA	479	2%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	470	2%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	437	2%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	434	2%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DÉPOSITO (Esto es otro caso que se nos puede presentar)	344	1%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	298	1%
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS	293	1%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	275	1%
ATCTRASLADO POR COMPETENCIA	234	1%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIONES	232	1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	215	1%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	200	1%
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	172	1%
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (Esto debería estar cargado al grupo de notificaciones)	141	1%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	140	1%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	137	0%
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	108	0%
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	106	0%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	92	0%
SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL	75	0%

Fuente: Base de datos CRM ADRES | 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 la DAF tiene a cargo la atención de usuarios por el canal presencial, para el cual la entidad cuenta con 3 puestos de trabajo para los agentes del Centro de Contacto; 3 puestos de trabajo para apoyo a la gestión de radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite; y 3 puestos de trabajo para notificaciones judiciales con el objetivo de brindar acompañamiento en el proceso de cobro coactivo. De este proceso podemos resaltar que los usuarios obtienen información veraz, precisa y clara en la gestión de sus peticiones disminuyendo así la generación de nuevas PQRSD en todos los canales disponibles.

Las atenciones brindadas por parte del personal de Dirección de Otras Prestaciones, relacionadas con la radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite en el primer trimestre corresponden a un total de 42 ciudadanos y fueron encuestados 42 es decir el 100 % de los ciudadanos que aplicaron 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 Primer 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 Primer 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 1.210 usuarios y 618 respondieron la encuesta, es decir el 51 % de los usuarios atendidos. para este trimestre se identifica población vulnerable con 17 adultos mayores, 2 ciudadano en condición de discapacidad. y 6 mujeres gestantes

- **Encuesta de percepción Página Web:**

Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los contenidos y presentación de la página web de la entidad. Los resultados para este trimestre presentamos un registro de 18 encuestas realizadas por los ciudadanos que acceden al portal web,

Los 18 usuarios que diligenciaron la encuesta, 10 mujeres y 8 hombres manifestaron lo siguiente:

- 8 usuarios consideran que la información publicada en la página web es importante; 3 nada importante y 7 muy importante
- El diseño y la calidad de los contenidos del sitio web 5 usuarios lo consideran bueno, 8 Excelente y Malo 5
- A la pregunta ¿Encontró la información que buscaba? 8 respondieron Si; 10 respondieron No.
- ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? 11 respondieron que sencillo y 7 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 61 usuarios, en donde se resaltan los siguientes resultados:

- El tema más consultado:

TEMA PROCESO MAS REALIZADO	TOTAL
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	23
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS;	13
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes	7
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;	6
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes	4
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes	1
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes	1
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes	1
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes;Registro y modificación de cues	1
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes	1
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Devolución de aporte	1
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes	1
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes	1
Total general	61

- El proceso administrativo realizado fue:

TEMA PROCESO MAS REALIZADO	TOTAL
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	44
Estado de cuenta entidades territoriales;	9
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;Estado de cuenta entidades territoriales;	7
Estado de cuenta entidades territoriales;Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial;	1
Total general	61

- A la pregunta "El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado", 41 usuarios responden que SI y 20 que NO.

- ¿La información encontrada en la página web fue útil?

La Informacion encontrada en la pagina web Fue Util..??	
Sí	30
Algunas veces	15
No	16
Total General	61

- Igualmente manifiestan en que podemos mejora los tramites así:

TEMA	TOTAL
Disminuir tiempo de respuesta;	18
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;	17
Que sea electrónico o totalmente en línea;	10
Reducir o eliminar requisitos/documentos;	4
No solicitar documentos que registran en la entidad;	3
No solicitar documentos que registran en la entidad;Disminuir tiempo de respuesta;	1
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;Disminuir tiempo	1
Disminuir tiempo de respuesta;Ampliación de canales para la recepción de la informac	1
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;Que sea electrón	1
Que sea electrónico o totalmente en línea;Ampliación de canales para la recepción de	1
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada.;No solicitar docu	1
Reducir o eliminar requisitos/documentos;Ampliación de canales para la recepción de	1
Disminuir tiempo de respuesta;Que sea electrónico o totalmente en línea;Ampliación	1
Disminuir tiempo de respuesta;No solicitar documentos que registran en la entidad;Re	1
Total	61

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.

- 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, Atención al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera, se adelantó el proceso contractual para realizar la traducción en Lenguas Nativas Colombianas de texto con información de la ADRES (Creole, Palenquero, Romaní, Wayuú (indígenas de la Guajira) y Misak (indígenas del Cauca)) igualmente traducción en Lengua de Señas Colombianas,



Para este proceso se generaron audios y videos actualmente se viene trabajando con el área de comunicaciones con el ánimo de terminar de implementar cada uno de los productos. De igual manera en la página web de la ADRES se encuentran ya publicados La ADRES consciente de la importancia de garantizar el derecho a la información en lenguaje inclusivo para los grupos étnicos y la protección y preservación de las lenguas nativas colombianas, pone a disposición de los usuarios el quehacer de la entidad en cinco lenguas nativas: nasa yuwe, romaní, palenquero, creole y wayunaiki.

El material publicado cuenta con el marco normativo que regula el uso de las lenguas nativas en Colombia. Los traductores que participaron en el proceso están reconocidos por el Ministerio de Cultura. Esta publicación no compromete ninguna disposición específica de los usos y costumbres de los grupos étnicos.

De otra parte, es importante resaltar que consolidado en indicador de oportunidad en la Gestión de PQRSD, en este trimestre se observa que pasamos de un 80.92% en el mes de Diciembre del 2024 a un 69.15% de peticiones respondidas en términos de Ley en el mes de Marzo. La disminución del indicador en estos primeros meses del 2025 corresponde al incremento de solicitudes es lo relacionado con temas como la solicitud estado de cuenta o información del proceso relacionados con los actos administrativos de cobro y Embargos de la Oficina Asesora Jurídica. Dentro de las 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. De ahí la importancia que se le viene brindando a los Canales de cada una de las dependencias en cuanto al apoyo que nos brindan al interior de las mismas.

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 27.824 usuarios atendidos en el primer trimestre del 2025, de los cuales 26.614 fueron atendidos por el canal telefónico y 1.210 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 estos canales en este trimestre son realizadas por los ciudadanos en lo relacionado especialmente por las orientaciones sobre Cobro coactivo, embargos, estados de afiliación a EPS, reclamaciones persona natural y Contribución Solidaria.

4. CONCLUSIONES

- En este trimestre se observa un aumento en el indicador en comparación con el trimestre anterior. Comenzamos en enero con un 83.71%, en febrero alcanzamos el 62.28%, y en marzo registramos un 69.15%.
- Hasta el 31 de marzo de 2024, se reportan un total de 1.112 radicados en Orfeo en estado "Vencido sin gestión" en toda la entidad, en comparación con los 468 registrados en la última semana de diciembre, como parte del último trimestre de 2024.
- Asimismo, se observa un aumento en las PQRSD radicadas en comparación con el trimestre anterior, pasando de 22.776 a 27.252. La mayoría de estas corresponden a derechos de petición asignados a la Oficina Asesora Jurídica, relacionados principalmente con solicitudes de estado de cuenta o información sobre procesos vinculados a actos administrativos de cobro y embargos.

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 continuar colaborando estrechamente con los canales de cada dependencia, con el objetivo de socializar de manera más detallada el progreso de los procesos
- Seguir trabajando en la 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.
- Socializar a los agentes de servicio presencial Manual de servicio al Ciudadano con enfoque diferencial y socializar e la entidad y página web.

Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Ciudadano

ADRES

Abril 2025

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