



**INFORME DE GESTIÓN PQRS
I TRIMESTRE 2026**

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

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Bogotá D.C., Abril de 2026



1. INTRODUCCIÓN

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".

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
- Temáticas más consultadas
- 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

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

2. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Único 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 1874 de 2023 a través de la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de las PQRSD en la ADRES.

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

Las PQRSD se encuentran parametrizadas con los tiempos de ley así:

- Derecho de Petición de interés general y particular: Quince (15) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos e información: diez (10) días siguientes a su recepción



- Consulta: treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

- **Distribución de las PQRSD por dependencias:**

Para este período, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 32.101 PQRSD Distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
DAF-Dirección Administrativa y Financiera	10	1	3.071	23	9	3.114
DGRAL-Dirección General	8	1	59	9	4	81
DGRFS-Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud	245	55	1.278	56		1.634
DGTIC-Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	546	76	3.069	2		3.693
DLYG-Dirección de Liquidación y Garantías	594	224	3.027	761	94	4.700
DOP-Dirección de Otras Prestaciones	1.039	115	6.814	11		7.979
OAJ-Oficina Asesora Jurídica	1.001	130	8.500	1.166	31	10.828
OAPCR-Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgo	3		14			17
OCI-Oficina de Control Interno	1	1	51	1	1	55
Total general	3.447	603	25.883	2.029	139	32.101

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2026

- Para el primer trimestre del 2026 se observa una disminución en el volumen de PQRSD radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 36.709 a 32.101, lo que registra una disminución de 4.608 radicaciones. Seguimos presentando registro de mayores solicitudes de aclaración sobre Cobro Coactivo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.
- La PQRSD asignadas a la Dirección de Otras Prestaciones corresponden a peticiones relacionadas con la solicitud estado de cuenta, determinación del deudor. Con un total de 7.979 peticiones
- Las PQRSD asignadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en este trimestre corresponden en gran proporción al proceso de Contribución Solidaria, solicitud información sobre incapacidades radicadas, solicitud verificación de periodos compensados y Devolución de aportes.
- Las peticiones tramitadas por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones se resaltan para este periodo temas de gestión de novedades y traslados entre EPS, solicitud de gestión régimen de excepción, inconsistencias en glosa y Actualización de datos RNEC
- Durante este período, la DAF gestionó un total de 3.114 peticiones, las cuales 3.015 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 1.187, Respuesta Directa 714 peticiones. y como tercer registro tenemos 662 en respuestas de apoyo con plantillas autorizadas por las Dependencias.

Temas más consultados

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



ADRES



Del total de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a los siguientes temas caracterizados y clasificados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

Temas Generales	Cantidad	Porc(%)
TRASLADO POR COMPETENCIA	1.187	39,36%
ATC RESPUESTA DIRECTA	714	23,67%
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRS FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	662	21,95%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDU	247	8,19%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	117	3,88%
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	24	0,80%
INTERES PARTICULAR	20	0,66%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU	10	0,33%
CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA	5	0,17%
DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	5	0,17%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	4	0,13%
CUÁL ES TRÁMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACIÓN RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	3	0,10%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	3	0,10%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	2	0,07%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	2	0,07%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	2	0,07%
DETERMINACION DEL DEUDOR	2	0,07%
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	2	0,07%
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	1	0,03%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	1	0,03%
SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	1	0,03%
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	1	0,03%
RESPUESTAS A COMUNICACIONES GENERAL	1	0,03%
Total general	3.016	100,00%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2026

➤ Oportunidad respuesta PQRS ADRES

Durante este trimestre, una vez consolidada la información, se identificó que la Oficina Asesora Jurídica seguida por Dirección de Liquidaciones y Garantías, fueron las dependencias con el mayor número de PQRS en estado vencido. Con corte al 31 de marzo de 2026, se registraron 139 radicados en estado "Vencido sin gestión" en toda la entidad, en comparación con los 105 reportados en la última semana de diciembre de 2025, correspondientes al trimestre anterior de 2025



ADRES

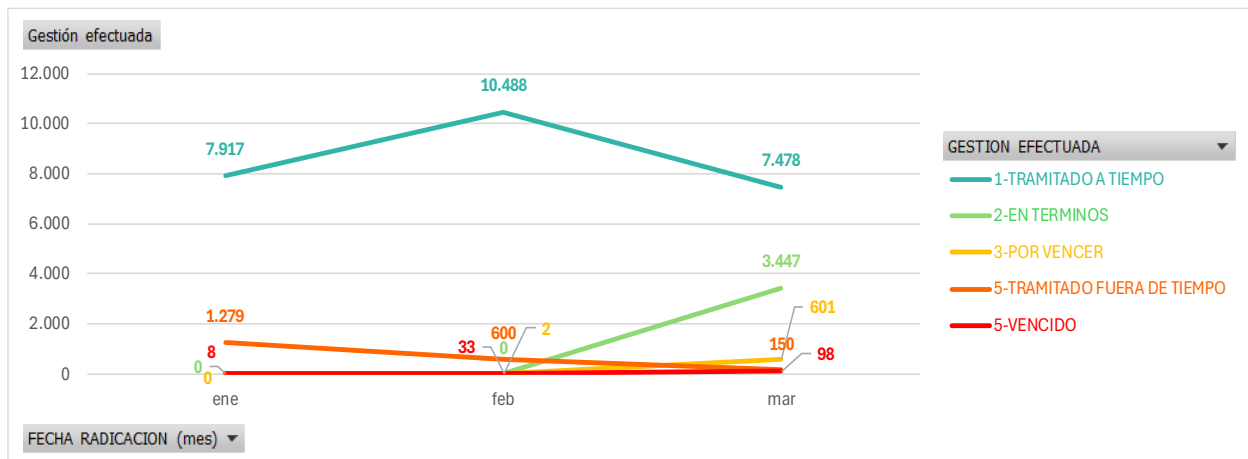


DEPENDENCIA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total general
DAF-Dirección Administrativa y Financiera	10	1	3.071	23	9	3.114
DGRAL-Dirección General	8	1	59	9	4	81
DGRFS-Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud	245	55	1.278	56		1.634
DGTIC-Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	546	76	3.069	2		3.693
DLYG-Dirección de Liquidación y Gantantias	594	224	3.027	761	94	4.700
DOP-Dirección de Otras Prestaciones	1.039	115	6.814	11		7.979
OAJ-Oficina Asesora Juridica	1.001	130	8.500	1.166	31	10.828
OAPCR-Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgo	3		14			17
OCI-Oficina de Control Interno	1	1	51	1	1	55
Total general	3.447	603	25.883	2.029	139	32.101

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES | Trimestre 2026

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 febrero de 2026 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 dando como resultado 10.448 PQRSD tramitados a tiempo frente a 33 vencidos.



Para este período se tiene que del total de PQRSD radicadas en la entidad, el 80.6% fueron tramitadas en términos de ley, el 10.7% en términos para tramitar a tiempo, el 6.32% fueron tramitada fuera de términos; el 1.9% están por vencer sea a 3 días para su trámite. y el 0.4% se encuentran vencidos.



ADRES



Estado del PQR	Total	Porc(%)
1-TRAMITADO A TIEMPO	25.883	80,63%
2-EN TERMINOS	3.447	10,74%
3-POR VENCER	603	1,88%
5-TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	2.029	6,32%
5-VENCIDO	139	0,43%
Total general	32.101	100,00%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2026

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

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son el Correo electrónico, Formulario Web y el canal de Correspondencia Física. El más utilizado por los usuarios para este periodo es el correo electrónico, el cual representó el canal preferido por los usuarios en un 80%.

Medio de Recepción	ENERO		FEBRERO		MARZO		Total Cant	Total Porc(%)
	Cant	Porc(%)	Cant	Porc(%)	Cant	Porc(%)		
Correo Electronico	7.102	22,1%	9.066	28,2%	9.533	29,7%	25.701	80,1%
Entrega personal	176	0,5%	129	0,4%	129	0,4%	434	1,4%
Página web	1.926	6,0%	1.928	6,0%	2.112	6,6%	5.966	18,6%
Total general	9.204	28,67%	11.123	34,65%	11.774	36,68%	32.101	100,00%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2026

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 25.179 usuarios atendidos en el primer trimestre del 2026, de los cuales 24.283 fueron atendidos por el canal telefónico y 894 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:

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



ADRES



Canal	ene	feb	mar	Total general	Porc(%)
Teléfono	8.019	8.083	8.181	24.283	96,44%
Presencial	284	272	338	894	3,55%
Correo electrónico		1	1	2	0,01%
Total general	8.303	8.356	8.520	25.179	100,00%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2026

Los cinco primeros temas más consultados a través de la atención de los agentes del centro de Contacto en este trimestre corresponden a solicitudes de consulta de información de estado de afiliación en la BDUA, estado de cuentas o información del proceso, embargos y solicitud de gestión de novedades y traslados de la BDUA correspondiente a un cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT, seguido del proceso de Embargos y de contribución solidaria correspondiente a un 53.5%

Etiquetas de fila	Total	Porc(%)
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	3116	12,85%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	3098	12,77%
EMBARGOS	2650	10,93%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	2172	8,96%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	1936	7,98%
TRASLADO POR COMPETENCIA	1765	7,28%
LLAMADA NO EFECTIVA	1296	5,34%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	1042	4,30%
ACUERDOS DE PAGO	989	4,08%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	705	2,91%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	704	2,90%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	515	2,12%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	502	2,07%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	482	1,99%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	408	1,68%
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	397	1,64%
DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DÉPOSITO (Esto es otro caso que se nos puede presentar y entraría como una petición, pueden solicitar la devolución de títulos o el levantamiento de medidas cautelares, no sé si lo podríamos dej	371	1,53%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	363	1,50%
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	237	0,98%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	222	0,92%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	205	0,85%
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (Esto debería estar cargado al grupo de notificaciones)	196	0,81%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	180	0,74%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	163	0,67%
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	152	0,63%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	145	0,60%
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	138	0,57%
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	102	0,42%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES I Trimestre 2026

Es importante resaltar que adicionalmente a la atención que brinda el Centro de Contacto de la entidad por el canal presencial en este primer trimestre del año, los tres agentes dispuestos en la sede de la ADRES, tienen dentro de sus funciones la gestión de las PQRS de primer nivel y radicadas en la

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



herramienta de gestión de peticiones ORFEO, que para este período fueron un total de 1.187 peticiones en temas relacionados con traslados por competencia, 1.376 respuestas directas, 247 reportes BDUA, 117 Reporte de Gastos médicos, siendo estas las mas relevantes correspondientes a un 97%.

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:**

Grupo de Atención al Ciudadano

Se atendieron 567 personas en el primer trimestre del año 2026 en el canal de atención presencial, donde el usuario tuvo un 100% de satisfacción de acuerdo con las siguientes tablas:

Categorías	Respuesta suministrada fue			
	enero	febrero	marzo	Total
CLARA	214	170	183	567
ACORDE A LA SOLICITUD	0	0	0	0
INSUFICIENTE	0	0	0	0
CONFUSA	0	0	0	0

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

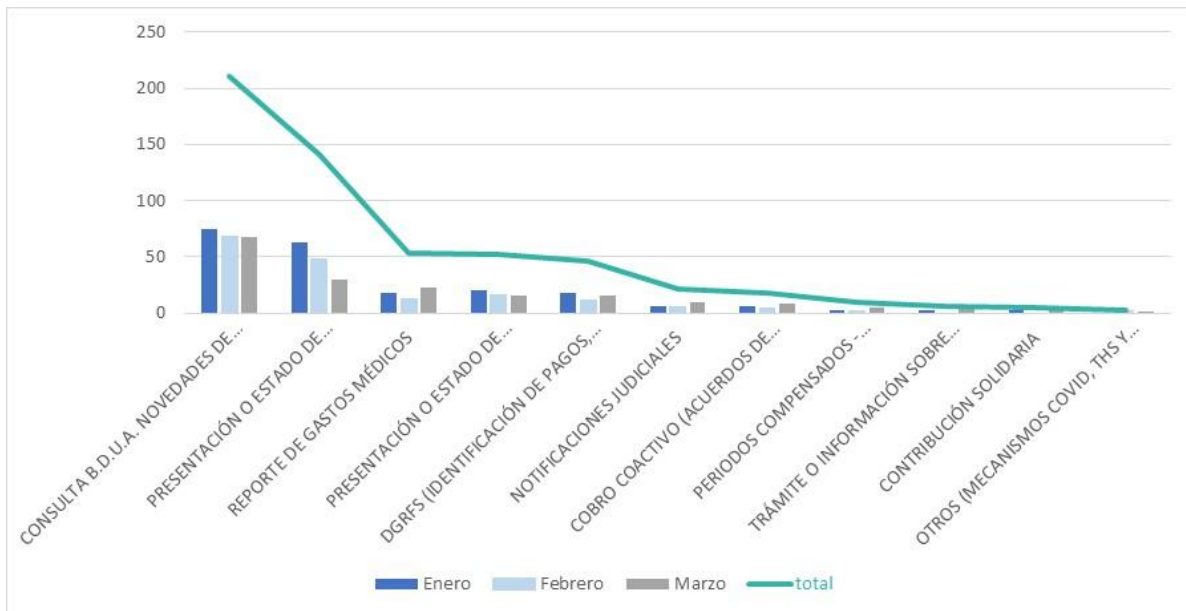


ADRES



Categorías	trato recibido			el tiempo en ser atendido fue		
	enero	febrero	marzo	enero	febrero	marzo
EXCELENTE	214	170	183	214	170	183
BUENO	0	0	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	0	0	0
MALO	0	0	0	0	0	0

Al establecer cual fue el mayor motivo de consulta se pudo establecer que el 72% se encuentran los temas de consulta de la BDUA y sus novedades, presentación o estado de reclamaciones natural y reporte de gastos médicos.



Motivo de la Consulta	Enero	Febrero	Marzo	total	Por(%)
CONSULTA B.D.U.A. NOVEDADES DE AFILIACIÓN ANTE EPS	75	68	68	211	37%
PRESENTACIÓN O ESTADO DE RECLAMACIONES NATURAL	63	48	30	141	25%
REPORTE DE GASTOS MÉDICOS	18	13	23	54	10%
PRESENTACIÓN O ESTADO DE RECLAMACIONES DE PERSONA JURÍDICA (CLAVES, ESTADOS DE CUENTA Y PAGOS DE PAQUETES)	20	16	16	52	9%
DGRFS (IDENTIFICACIÓN DE PAGOS, RESIDENTES, CREACIÓN TERCEROS, RECAUDO)	18	12	16	46	8%
NOTIFICACIONES JUDICIALES	6	5	10	21	4%
COBRO COACTIVO (ACUERDOS DE PAGO - EMBARGOS)	6	4	8	18	3%
PERIODOS COMPENSADOS - HISTÓRICOS DE PAGOS	3	2	5	10	2%
TRÁMITE O INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDADES, DEVOLUCIONES, PAGOS REX	2	0	4	6	1%
CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA	3	0	2	5	1%
OTROS (MECANISMOS COVID, THS Y CET)	0	2	1	3	1%
Total	214	170	183	567	100%

Dirección de Otras Prestaciones

En cuanto a la atención de la Dirección de Otras Prestaciones se puede evidenciar que el tema a consultar en este trimestre corresponde a presentación o estado de reclamaciones natural en un 100% y que la atención a los 47 usuarios fue 100% satisfactoria

Categorías	trato recibido		
	enero	febrero	marzo
CLARA	9	19	19
ACORDE A LA SOLICITUD	0	0	0
INSUFICIENTE	0	0	0
CONFUSA	0	0	0

Categorías	trato recibido			el tiempo en ser atendido fue		
	enero	febrero	marzo	enero	febrero	marzo
EXCELENTE	9	19	19	9	19	183
BUENO	0	0	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	0	0	0
MALO	0	0	0	0	0	0

➤ Encuesta de percepción Página Web:

Esta encuesta está diseñada para conocer la sensación o impresión que tienen los usuarios sobre los contenidos y presentación de la página web de la entidad, registrándose un solo usuario donde establece que la publicación de información por parte de la ADRES es de poca importancia.

➤ Encuesta de percepción Tramites 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 22 usuarios con el perfil de personas naturales, en donde se resaltan los siguientes resultados: El tema más consultado:

- 11 estaban interesadas en los temas del trámite o proceso sobre el Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial;
- 6 en el Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios
- 5 en el Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS

En cuanto al proceso administrativo establecieron 19 la certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial y 3 el Estado de cuenta entidades territoriales.

Ahora bien, en cuenta a la pregunta de si la información fue útil, se tuvo un 50 % donde establecieron que, si fue útil la información encontrada, 27.3% para algunas veces y el réstate 22.7% No

5. ANALISIS

Finalmente se presentan los resultados consolidados del primer informe trimestral del año 2026 de la gestión realizada por cada una de las dependencias que conforman esta entidad, generando un el análisis del comportamiento trimestral de las PQRSD recibidas durante estos primeros tres meses donde se evidencia una dinámica variable en la gestión de las solicitudes ciudadanas .

Periodo 2026	1-TRAMITADO A TIEMPO	2-EN TERMINOS	3-POR VENCER	5-TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	5-VENCIDO	Total general
ene	7.917			1.279	8	9.204
feb	10.488		2	600	33	11.123
mar	7.478	3.447	601	150	98	11.774
Total general	25.883	3.447	603	2.029	139	32.101

El incremento de PQR registrado en el primer trimestre, particularmente asociado la Oficina Asesora Jurídica (10.828), la Dirección de Otras Prestaciones (7.979), la Dirección de Liquidación y Garantías (4.700), la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (3.693), y la Dirección Administrativa y Financiera (3.114)

DEPENDENCIA	ene	feb	mar	Total general
Oficina Asesora Jurídica	3.227	3.814	3.787	10.828
Dirección de Otras Prestaciones	1.986	3.082	2.911	7.979
Dirección de Liquidación y Gartantias	1.546	1.533	1.621	4.700
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1.004	1.151	1.538	3.693
Dirección Administrativa y Financiera	1.085	990	1.039	3.114
Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud	325	510	799	1.634
Dirección General	13	21	47	81
Oficina de Control Interno	11	19	25	55
Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgo	7	3	7	17
Total general	9.204	11.123	11.774	32.101

Es de anotar que la Gestión realizada por cada una de las dependencias par los tramites a tiempo corresponden al 80%, seguido de las que se encuentran en términos las cuales son del 10.4%





ADRES



Estado del PQR	Total	Porc(%)
1-TRAMITADO A TIEMPO	25.883	80,63%
2-EN TERMINOS	3.447	10,74%
3-POR VENCER	603	1,88%
5-TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	2.029	6,32%
5-VENCIDO	139	0,43%
Total general	32.101	100,00%

Donde se tiene mayor numero de vencimientos se encuentra en la Dirección de Liquidación y Garantías (94) seguido de la oficina Asesora Jurídica (31), concentrándose el 90% de los PQR no contestadas a 31 de marzo de 2026, lo que significa que deben evaluar o efectuar acciones en busca del mejoramiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

DEPENDENCIA	TRAMITA DO A TIEMPO	EN TERMINOS	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	POR VENCER	VENCIDO	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	3.071	10	23	1	9	3.114
Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud	1.278	245	56	55		1.634
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3.069	546	2	76		3.693
Dirección de Liquidación y Garrantias	3.027	594	761	224	94	4.700
Dirección de Otras Prestaciones	6.814	1.039	11	115		7.979
Dirección General	59	8	9	1	4	81
Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgo	14	3				17
Oficina Asesora Juridica	8.500	1.001	1.166	130	31	10.828
Oficina de Control Interno	51	1	1	1	1	55
Total general	25.883	3.447	2.029	603	139	32.101

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.

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.

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



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.
- 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 PQRSD.
- 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.
- Se recomienda que se apoyó en herramientas tecnológica al canal presencial donde se pueda contar con un lector de encuestas físicos o se tenga herramientas que a través de tabletas entre otras se pueda capturar la satisfacción del cliente.

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 -Marcela Sandoval
Reviso: Martha Serna
Aprobó: Luz Myriam Ciro