

**INFORME DE SEGUIMIENTO
ESTRATÉGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2019**



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

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS
ASESOR DE COMUNICACIONES
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Bogotá D.C. enero 31 de 2020



**La salud
es de todos**

Minsalud

IVÁN DARÍO GONZÁLEZ ORTÍZ
Ministro (e) de Salud y Protección Social

CRISTINA ARANGO OLAYA
Directora General
Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud

ALVARO ROJAS FUENTES
Director de Liquidaciones y Garantías

MARCELA BRUN VERGARA
Directora de Gestión de Recursos Financieros de la Salud

LAURA MELISA BELTRAN
Directora de Otras Prestaciones

SERGIO ANDRES SOLER ROSAS
Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

FABIO ERNESTO ROJAS CONDE
Jefe Oficina Jurídica,

ANDRES FERNANDO AGUDELO AGUILAR
Director Administrativo y Financiero

LUISA FERNANDA GONZALEZ MOZO
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos

DIEGO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN.....	5
2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	6
2.1 Herramientas para la participación ciudadana y la transparencia	10
2.2 Formulación Plan Estratégico Institucional 2020-2023.....	13
3. OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Invitación Feria Nacional de Servicio al Ciudadano.	9
Imagen 2. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Líbano Tolima.....	10
Imagen 3. Vista micrositio de participación en la formulación.....	11
Imagen 4. Vista micrositio de participación en proyectos de actos administrativos.	11

1. JUSTIFICACIÓN.

El artículo 66 de la Ley 1753 de 2015 crea la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) -ADRES y con fundamento en dicho artículo, se expidió el Decreto 1429 de 2016, modificado por el Decreto 546 de 2017, que define la estructura interna, funciones y régimen de transición respecto al inicio de actividades de la ADRES, entidad de naturaleza especial del nivel descentralizado del orden nacional asimilada a una Empresa Industrial y Comercial del Estado, particularmente estableció que *“asumirá la administración de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud a partir del 1 de agosto de 2017”*.80018012

Para la Administradora de los recursos del SGSSS – ADRES, la participación ciudadana y la rendición de cuentas se configuran en apuestas estratégicas que permiten a sus usuarios, partes interesadas y a la ciudadanía en general participar en las etapas del ciclo de gestión pública: diagnóstico, formulación, planeación, evaluación y seguimiento, planeación; y conocer de primera fuente los resultados de la gestión de la entidad, mediante el establecimiento de mecanismos de diálogo directo y participativo.

Terminada la vigencia 2019, resulta importante revisar los alcances de la estrategia ejecutada con miras a retroalimentar y aportar en la construcción de la estrategia que se implementará en el 2020. Lo anterior con el propósito de fortalecer la confianza en el quehacer de la Entidad y de robustecer la relación Estado – ciudadano, generando un mayor valor público en la gestión, con base en una adecuada administración de los recursos del SGSSS y en la disposición permanente de herramientas para el dialogo y de información oportuna y verás de nuestra gestión.

La ADRES, tiene como propósito, institucionalizar los ejercicios y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas como un proceso permanente e integral; a través de diferentes medios que permitan llegar al mayor número de ciudadanos y usuarios, empleando diferentes espacios de divulgación, mesas de trabajo, participación en foros, reuniones sectoriales, reuniones con actores del sistema y representantes de los usuarios, realización de la audiencias públicas, publicación de información que refleje la gestión, entre otras acciones que contribuyan en el fortalecimiento de la transparencia en su gestión.

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

A continuación, se presenta el seguimiento de las acciones definidas para la vigencia 2019:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	%	DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN	
1. Información de Calidad y en Formato Comprensible	1.1	Administrar los contenidos de medios digitales de la ADRES	Informe mensual de contenidos digitales de la ADRES.	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	100%	De acuerdo con los roles definidos en la política de comunicaciones, los profesionales a cargo administran los contenidos que se publican a través de medios digitales, generando de forma mensual los informes de los contenidos realizados.
	1.2	Mantener actualizada y en lenguaje comprensible la información de la página web de la entidad, en lo referente a la gestión de la entidad.	Información de gestión de ADRES actualizada en la página web.	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	80%	De acuerdo con las necesidades de publicación de información institucional, se efectúa la revisión de la información con el fin de mantenerla disponible en lenguaje comprensible y actualizada conforme a las noticias e información relevante de la gestión institucional. No obstante, con base en la revisión y actualización de los procesos que se ejecutan al interior de la entidad, se continúa en el proceso de ajuste de esta información, lo cual se incluye en la planeación de la vigencia 2020.
	1.3	Establecer política de comunicaciones al interior de la entidad.	Política de comunicación para la ADRES	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	100%	Se formuló y aprobó la política de comunicaciones institucional en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de diciembre de 2019.
2. Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y las Organizaciones	2.1	Realizar piezas audiovisuales para la audiencia pública de rendición de cuentas de la ADRES, así como su cubrimiento y transmisión de video en línea	Piezas audiovisuales diseñadas incluidas en informe de audiencia pública	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	100%	Se realizó un video de invitación a la audiencia pública de rendición de cuentas. Seis videos informativos con las temáticas de cobro coactivo SOAT, rentas cedidas, pedagogía en flujo de recursos del sistema, expectativas frente a Punto Final, compra centralizada y pagos por licencias de maternidad. Este último tema, en respuesta a una pregunta formulada por un ciudadano. Así mismo, videos con entrevistas a funcionarios de la Adres con reportes de resultados de la gestión institucional. Estas piezas se publicaron en la página institucional en el módulo de rendición de cuentas.
	2.2	Caracterizar los ciudadanos y grupos de interés para el proceso de rendición de cuentas de ADRES	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Oficina Asesora de Planeación	100%	Se actualizó y publicó en la página institucional la caracterización de ciudadanos y grupos de interés, en el módulo de Rendición de Cuentas.
	2.3	Estructurar una propuesta de un mecanismo virtual para la rendición de cuentas, en el cual la ciudadanía y partes interesadas, puedan participar y retroalimentar a la entidad sobre su gestión y puedan depositar sus inquietudes, observaciones y aportes.	Propuesta de Mecanismo virtual	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General Dirección de Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones	100%	La Dirección General, con el apoyo de otras direcciones y oficinas que tienen que ver con los ejercicios de rendición de cuentas, implementó varios mecanismos virtuales para que la ciudadanía y partes interesadas participaran y retroalimentaran a la entidad sobre su gestión y depositaran sus inquietudes, observaciones y aportes. Estas herramientas fueron: 1. Micrositio de Rendición de cuentas en el sitio oficial de la ADRES https://www.adres.gov.co/Rendicion-cuentas-2018 . 2. Estrategia de comunicación digital para la Rendición de cuentas https://twitter.com/AdresCol . 3. botón para que la ciudadanía evalúe el sitio web de la ADRES https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=0EBigKM7AkGYTE9dbxs7xCxCirt-UIAsV10ej9LMkVUQTRLWkxBRUC3N1VMT0xXNFNDM0NVN0RQNC4u . 4. El micrositio de Servicio al Ciudadano www.sac.adres.gov.co . 5. El micrositio para que la ciudadanía comente los proyectos de resolución de la entidad https://www.adres.gov.co/Transparencia/Proyectos-actos-administrativos . 6. Micrositio para que la ciudadanía comente los instrumentos de planeación institucional en : https://www.adres.gov.co/Transparencia/Participaci%C3%B3n-de-planes-proyectos-y-programas .

Avenida El Dorado Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 17 y Torre 3 piso 901

Código Postal 111071

Teléfono:(57-1) 4322760 www.adres.gov.co – Twitter: @ADRESCol – Facebook: ADRES

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	%	DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN
					Por otro lado, a través de redes sociales se han habilitado canales de comunicación directa e interacción con los ciudadanos, logrando pasar de 2073 seguidores en Twitter en enero de 2019 a un total de 3333 en diciembre de 2019, un total de 886 seguidores en Facebook y un alcance promedio de 184 personas por publicación. Así mismo, se enviaron nueve boletines electrónicos a través de las cuentas de correo a los líderes del sector salud. Allí se publicaron las noticias sobre la entidad y la actualidad de los actores del SGSSS.
2.4	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas y comunicar los resultados a la ciudadanía y partes interesadas.	Resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas socializados en página web	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Dirección Administrativa y Financiera	100%	Se llevó a cabo la audiencia de rendición de cuentas, con los resultados de la gestión institucional y la participación de grupos de valor y de interés. Los videos institucionales fueron publicados en el banner de rendición de cuentas de la página web y registrados en el informe de la audiencia.
2.5	Consolidar, registrar y analizar las inquietudes, observaciones o aportes realizados por la ciudadanía y partes interesadas, frente a la gestión de la entidad.	Evaluación interna y externa del ejercicio de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Directores y Jefes de Oficina ADRES	100%	Teniendo en cuenta las inquietudes, observaciones y aportes por las partes interesadas frente a la gestión de la entidad, se elaboró el informe de la audiencia de rendición de cuentas, publicado en la página institucional.
2.6	Comunicar los resultados del ejercicio de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y partes interesadas.	Informe de evaluación rendición de cuentas socializado en página web	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	100%	Finalizada la rendición de cuentas, se elaboró y publicó el informe de audiencia de rendición de cuentas en la página institucional, en el módulo de Rendición de Cuentas, con los resultados de la jornada realizada y la evaluación de los participantes al evento.
2.7	Realizar actividades de relacionamiento y rendición de cuentas con actores del sector salud y partes interesadas	Actividades de relacionamiento y rendición de cuentas realizadas	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	100%	Se desarrollaron actividades de relacionamiento con grupos de interés y de valor mediante la realización de talleres con integrantes de la Asociación de Laboratorios Farmacéuticos de Investigación y Desarrollo -AFIDRO-, ANDI para socializar los avances en el flujo de los recursos del sistema general de seguridad social en salud de Colombia y los procesos que desarrolla la entidad en cumplimiento de sus funciones. Reuniones de socialización de la reingeniería del proceso de auditoría de recobros con EPS e IPS. Reuniones con EPS, IPS y personas naturales en cuanto a tramites de reclamaciones. El detalle de estos espacios se incluye en el Anexo1: Actividades de participación 2019.
2.8	Convocar a audiencias públicas en los procesos de contratación que se requiera y convocar a las veedurías ciudadanas dentro de los procesos contractuales.	Piegos de condiciones de los procesos de licitación pública Actas de audiencias públicas	Dirección Administrativa y Financiera	100%	En cumplimiento de la normatividad de contratación pública y el manual de contratación de la entidad, en los procesos de licitación pública se convoca a veedurías ciudadanas a participar en los procesos. No obstante, se debe señalar que en la vigencia no se adelantaron procesos de licitación pública.
2.9	Realizar la Rendición de Cuentas interna de ADRES	Asistencia a Jornada de rendición de Cuentas interna	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	100%	Esta actividad no se desarrolló durante el tercer trimestre del año, el día 7 de octubre de 2019 con la participación de todos los colaboradores de la entidad, en donde se presentaron los resultados de la gestión institucional, retos para el cierre de vigencia y se resolvieron inquietudes formuladas previamente por los colaboradores. Se desarrollo campaña

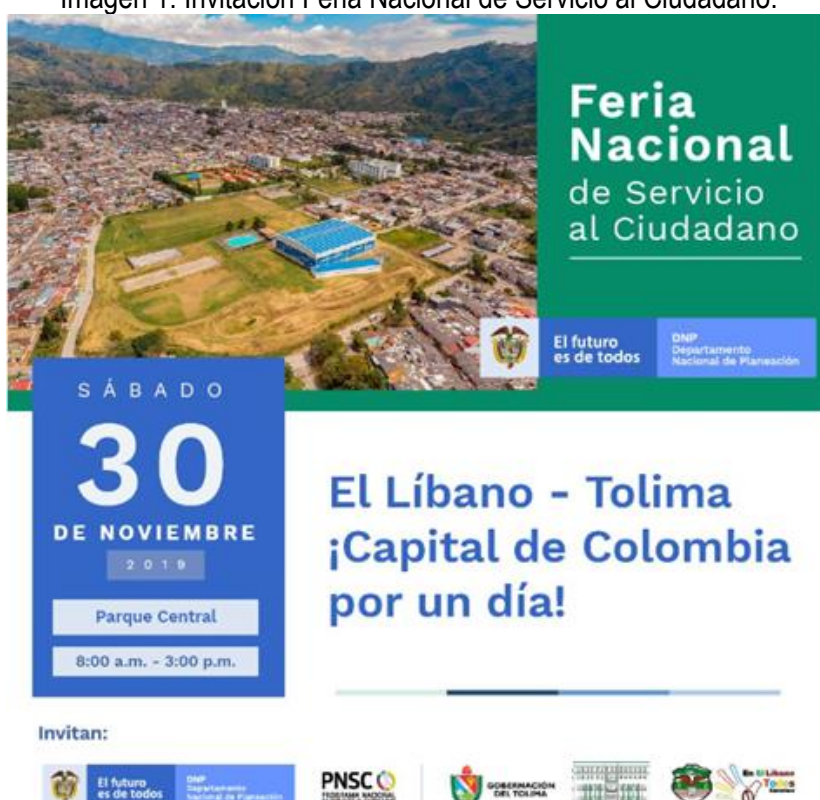
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	%	DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN	
			Dirección Administrativa y Financiera		de expectativa y sobre la importancia de rendir cuentas y se consultó internamente sobre los temas de interés a tratar en la jornada.	
	2.10	Generar espacio digital para promover la participación ciudadana en los ejercicios de planificación y producción de documentos institucionales.	Espacio digital para la participación.	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	100%	Se creó en la página Web institucional el espacio digital para promover la participación ciudadana en la planeación institucional. https://www.adres.gov.co/Transparencia/Participaci%C3%B3n-de-planes-proyectos-y-programas , así como el espacio para consultar y aportar en la construcción de proyectos de resolución.
	2.11	Consolidar, registrar y analizar las evaluaciones, inquietudes, observaciones o aportes realizados por los servidores de ADRES, frente a la gestión de la entidad.	Informe de evaluación Jornada de rendición de Cuentas interna	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Directores y Jefes de Oficina ADRES	100%	En el informe de seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas se incluyeron las inquietudes formuladas por los colaboradores de la Adres con el fin de retroalimentar este ejercicio y ser insumo para la planeación 2020.
3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1	Sensibilizar e incentivar a servidores y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normativa aplicable, las responsabilidades frente a misma, su importancia y la forma en que la entidad rinde cuentas.	Sensibilización sobre la importancia de la Rendición de Cuentas	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	100%	Como preámbulo a los espacios de rendición de cuentas, se desarrolló campaña informativa sobre la importancia de la rendición de cuentas para la administración pública, como para los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS.
	3.2	Sensibilizar a la ciudadanía y partes interesadas sobre la rendición de cuentas y la importancia de su participación en los procesos, a través de piezas comunicacionales o presentación explicativa publicada en página web, con el fin de incentivarlos a participar en este proceso.	Una (1) pieza informativa sobre la rendición de cuentas publicada en medios electrónicos	Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	100%	En el marco de la campaña de comunicación interna y externa de la entidad, se elaboraron piezas para promover y sensibilizar a usuarios y grupos de interés frente al tema de rendición de cuentas y participación ciudadana, la cual fue publicada en la página institucional y en redes sociales. Así mismo, la campaña incluyó el reporte de información de interés para la comunidad en temas asociados a la gestión institucional, de cara al principio de transparencia promovido por la entidad.
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Autoevaluar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas implementada por la entidad.	Informe de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Asesor Comunicaciones Dirección General	100%	A partir de las actividades programadas para la vigencia 2019, se elaboró este informe de seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana.
	4.2	Documentar acciones de mejoramiento derivadas de acuerdos, propuestas o evaluaciones que resulten del proceso de rendición de cuentas.	Informe de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	100%	En el informe de seguimiento de la estrategia se incluyó un aparte de oportunidades de mejora para la formulación de este plan en la vigencia 2020.

Adicionalmente a estas acciones de diálogo presencial (audiencia pública y mesas de socialización) ejecutadas, la entidad se vinculó a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, organizadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En estos espacios, se busca que los servicios institucionales de las entidades públicas se acerquen a los territorios poniendo a disposición de la ciudadanía, la oferta de trámites y servicios estrategia en el orden departamental y municipal.

Esta estrategia ha revolucionado los esquemas de articulación interinstitucional, en la medida en que numerosas entidades de los tres niveles de Gobierno se organizan y desplazan para brindarle a los ciudadanos de un territorio en particular, una oferta integral que les permite, en muchos casos, acceder a trámites y servicios inexistentes en la región y que para llevarlos a efecto deben incurrir en gastos de traslado hacia otras ciudades o hasta Bogotá.

Imagen 1. Invitación Feria Nacional de Servicio al Ciudadano.

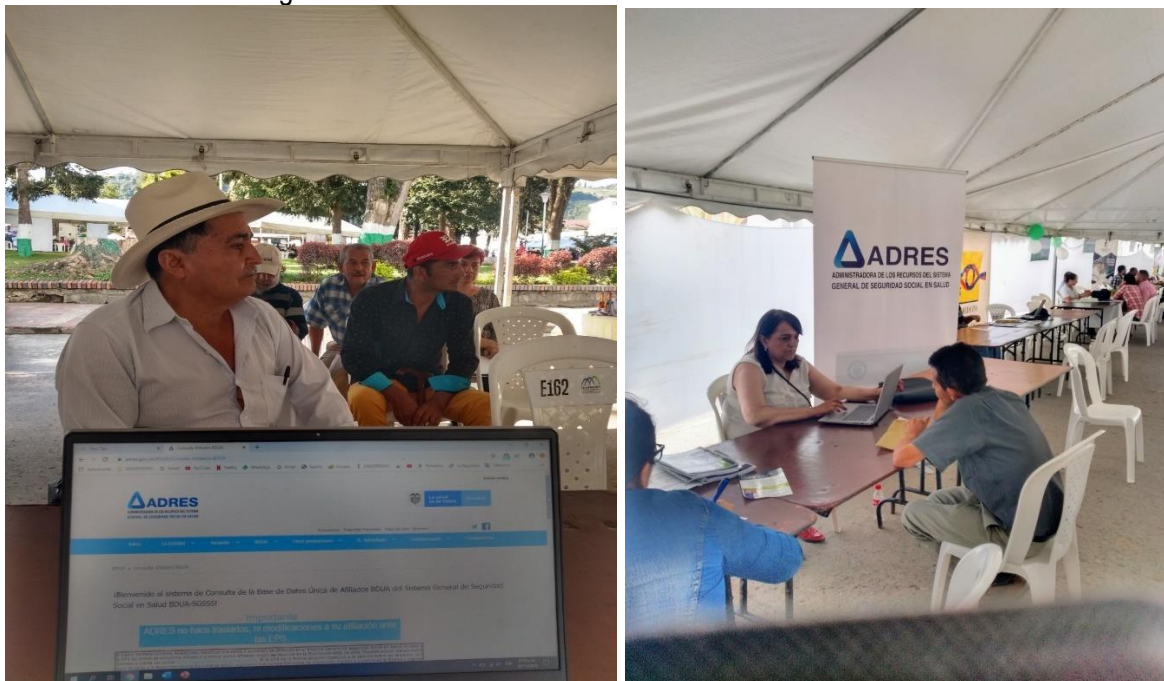


La feria en la que participó la Adres se realizó en el Líbano Tolima el pasado 30 de noviembre en el horario de 8:00 a.m a 3:00 p.m, contando con la participación de más de 12 mil ciudadanos que se acercaron para consultar y acceder a toda la oferta institucional de las 70 entidades que hicieron presencia en este espacio. En este contexto, la ADRES realizó las siguientes atenciones:

- | | |
|-----------------------------------|----|
| 1. Consulta reporte BDUA: | 19 |
| 2. Consulta BDEX: | 3 |
| 3. Consulta Períodos Compensados: | 3 |

De otra parte, se brindó información a los servidores públicos presentes en la feria, sobre las funciones de la entidad, sus trámites y servicios.

Imagen 2. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Líbano Tolima.



Teniendo en cuenta el objetivo definido en la estrategia de “fortalecer la relación institucional con los grupos de valor y de interés mediante la generación de espacios y canales de diálogo y participación que fortalezcan la gestión de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y favorezcan la difusión y transmisión de información oportuna y veraz sobre los resultados alcanzados”, podemos observar que en el transcurso de la vigencia 2019 se generaron canales de diálogo con usuarios y grupos de valor tanto para la transmisión de información de resultados de la gestión institucional, como de interacción.

Además de la audiencia pública de rendición de cuentas, publicación de información en medios digitales, se han incrementado estos espacios a través de la participación en la Feria Nacional de Atención al Ciudadano y canales digitales para la transparencia y la participación en la formulación de la planeación institucional.

2.1 Herramientas para la participación ciudadana y la transparencia

Con el fin de fortalecer la transparencia y participación ciudadana en la gestión institucional la entidad ha dispuesto de una serie de herramientas para acceder a la información institucional y conocer de la gestión en cumplimiento con su misionalidad.

Página Web: En la página institucional de la entidad se encuentra disponible para los usuarios y grupos de interés la información que enmarca la gestión institucional. El módulo de transparencia se presenta la documentación necesaria para dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014, así mismo, con el fin de involucrar a la ciudadanía en la construcción de planes, programas, proyectos de resolución, entre otros, se han dispuesto dos micrositos.

El primero en la ruta www.adres.gov.co/Transparencia/Participación-de-planes-proyectos-y-programas, en donde se disponen documentos como mapa de riesgos, plan de acción y plan estratégico, con el fin de recibir los aportes a inquietudes de los interesados.

Imagen 3. Vista micrositio de participación en la formulación.

Transparencia > Participación de planes proyectos y programas

Participación en la formulación de planes, proyectos y programas

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Señor ciudadano! En este espacio hemos dispuesto algunos documentos e instrumentos de planeación sobre los que queremos conocer su opinión. A través de los correos definidos en cada tema, participe en esta construcción y permítanos conocer su aporte, copiándonos al correo oaapcr@adres.gov.co. La Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos estará atenta de su participación. Su opinión cuenta.

Temas en discusión	Infórmese	Comentarios	Responsable
Plan estratégico institucional 2019 para comentarios	https://www.adres.gov.co/Transparencia/Plan-estrat%C3%A9gico-institucional	<i>Señor ciudadano, su opinión es muy importante para nosotros, si tiene alguna observación, comentario o recomendación al Plan Estratégico Institucional o al Plan de Acción Integrado, fórmúlela al correo electrónico:norela.briceno@adres.gov.co</i>	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Norela Briceño
Plan de acción integrado 2019 para comentarios	https://www.adres.gov.co/Transparencia/Plan-estrat%C3%A9gico-institucional	<i>Señor ciudadano, su opinión es muy importante para nosotros, si tiene alguna observación, comentario o recomendación al Plan Estratégico Institucional o al Plan de Acción Integrado, fórmúlela al correo electrónico:norela.briceno@adres.gov.co</i>	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Norela Briceño
Mapa de riesgos 2019 para comentarios	https://www.adres.gov.co/Transparencia/Mapa-de-riesgos	<i>Su opinión es muy importante para nosotros, si tiene alguna observación, comentario o recomendación al mapa de riesgos de la ADRES, fórmúlela al correo electrónico:diana.e.torres@adres.gov.co</i>	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Diana Esperanza Torres

Así mismo, se dispuso en la ruta <https://www.adres.gov.co/Transparencia/Proyectos-actos-administrativos> un espacio para que las usuarios y partes interesadas puedan conocer y participar en elaboración de actos administrativos que definen la operación de los procesos que desarrolla la entidad.

Imagen 4. Vista micrositio de participación en proyectos de actos administrativos.

Proyectos de actos administrativos

Tema	Proyecto de acto administrativo	Descripción	Plazo de publicación	Envío de observaciones	Responsable	Creado
Procedimiento de verificación, control y pago de los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la UPC	Verificación, control y pago de los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la UPC	Por la cual se establece el procedimiento de verificación, control y pago de los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la UPC, por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, que hayan sido prestados a los afiliados al Régimen Subsidiado a partir del 1 de enero de 2020 y hasta la entrada en operación del mecanismo dispuesto en el artículo 240 de la Ley 1955 de 2019.	Del 31 de diciembre de 2019 al 14 de enero de 2020	Los comentarios podrán ser remitidos al correo claudia.fernandez@adres.gov.co o radicarse a través de correspondencia a nombre de la Dirección de Otras Prestaciones	Claudia Fernandez	31/12/2019

A través de este sitio se han puesto a consideración de los interesados actos administrativos relacionados con:

- Procedimiento de verificación, control y pago de los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la UPC.
- Especificaciones técnicas y operativas, las estructuras de datos y formularios que soportan el proceso de compensación.
- Adopción de los formatos de recaudo especial de la Adres.

Además de lo anterior, en la página web institucional se incluyó el canal “Califique nuestro sitio Web”, en el que se dispuso una encuesta a los visitantes que indaga sobre la frecuencia de uso de la página, información de interés, calidad de las publicaciones, entre otros, cuyos resultados se muestran en el documento anexo “Informe encuesta de percepción página web Adres 2019”.

Con base en esta encuesta y las evaluaciones a los espacios de rendición de cuentas, se consolidan las oportunidades de mejora de esta estrategia en el capítulo 3 de este informe.

Redes Sociales: Se diseñó una campaña de comunicación digital, publicado en el sitio Rendición de Cuentas, de la página institucional, en el que se definieron las acciones encaminadas a divulgar los resultados de la gestión institucional a través de Facebook y Twitter.

Imagen 5. Campaña de comunicación redes.



Así mismo, con el fin de estar al tanto de las menciones de la entidad en noticias e informes de entidades de control, se adelanta monitoreo periódico a medios que nos ha permitido identificar que de enero a diciembre

de 2019 se detectaron 517 menciones de la entidad, 137 de ellas, producto de los comunicados, noticias e informes que se producen al interior de la entidad.

2.2 Formulación Plan Estratégico Institucional 2020-2023

Con la entrada en vigor del Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la Equidad” y en consecuencia con los objetivos definidos para el sector salud, en los que tiene competencia la entidad, se inició un proceso de actualización de la planeación estratégica institucional que contó con la participación de colaboradores de la entidad, entidades públicas del sector y grupos de valor (EPS, IPS, Administradoras de SOAT, entre otros).

Se diseñaron encuestas y entrevistas semiestructuradas para indagar sobre el rol de la entidad, los retos que deben asumirse de cara a la política nacional, las oportunidades de mejora en su gestión y los aspectos que se resaltan de su operación.



Con la información recopilada se estructuró la plataforma estratégica institucional, la cual se encuentra publicada en la página web institucional y a partir de los aspectos señalados por los diferentes actores en materia de gestión puntual de procesos de la entidad, se recogieron en la planeación institucional de la vigencia 2020, en especial en temas de capacitación interna, cultura organizacional, adecuación del modelo de operación por procesos, mejoramiento de los sistemas de información de soporte, etc.

Producto de estas necesidades identificadas en los actores del sistema, en esta construcción y en los diferentes espacios de diálogo frente al rol de la Adres, en el Plan Estratégico Institucional 2020-2023 se incluyeron iniciativas encaminadas a responder a estas necesidades que, en últimas, aportan al cumplimiento de su misión.

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

Participación ciudadana.

- Fortalecer la implementación de los espacios de diálogo con actores del sistema en donde se refleje el seguimiento a sus necesidades que contribuyan al mejoramiento de la gestión institucional.
- Sensibilizar al interior de la entidad la importancia de la participación ciudadana.
- Desarrollar estrategias de comunicación y divulgación para fortalecer la participación ciudadana.

Rendición de cuentas

- Sensibilizar al interior de la entidad sobre el uso del Lenguaje Claro en la información publicada en la página Web.
- Facilitar la disposición de información y datos que maneja la entidad al servicio de los diferentes actores del sistema de forma comprensible, como giros, recobros, reclamaciones, resultados de auditorías.
- Sensibilizar al interior de la entidad la importancia de la rendición de cuentas.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Con las acciones programadas y gestionadas por la entidad se viene cumpliendo con el objetivo definido en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas y han contribuido en la implementación de las políticas enmarcadas en el MIPG en participación ciudadana, comunicaciones y rendición de cuentas.
- La campaña de comunicación digital, el monitoreo a noticias, los espacios de dialogo y participación han favorecido el incremento del interés de los ciudadanos y diferentes actores en el entendimiento y relacionamiento con la entidad.
- Se han incrementado los espacios de diálogo con usuarios y grupos de interés que han aportado en la identificación de aspectos a revisar en los diferentes procesos que desarrolla la entidad.
- La estrategia de participación ciudadana permitió conocer previamente y priorizar los temas de interés a tratar durante la audiencia pública de rendición de cuentas.
- Es importante desarrollar acciones que permitan fortalecer en las redes y en la página institucional de la entidad herramientas que permitan conocer los intereses, inquietudes y aportes de los grupos de valor y de interés con relación a la gestión y objetivos de la ADRES.
- La entidad se ha propuesto continuar documentando y fortaleciendo los espacios de diálogo directo con los grupos de valor y de interés.

PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código	DIES - FR09
FORMATO	REPORTE DE OTRAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EJECUTADAS	Versión	1
		Fecha	30/09/2019

Actividad realizada	Responsable	Fecha	Entidades, grupos de valor o de interés participantes	Número de asistentes	Temas u objetivos	Observaciones / Aportes de los asistentes	Compromisos generados	Anexos / Soportes
Taller de socialización de los procesos técnicos de la ADRES dando a conocer cómo funcionan, las fechas de giros y mecanismos de consulta de los mismos.	Dirección General	11/04/2019	Instituciones prestadoras de salud, proveedores de servicios de salud, farmacéuticas nacionales y multinacionales afiliados a la ANDI	68	Socializar con los actores del sector salud los procesos técnicos de la ADRES dando a conocer cómo funcionan, las fechas de giros y mecanismos de consulta de los mismos.	Se resolvieron inquietudes frente a los procesos de liquidación de la UPC, el proceso de reconocimiento y pago de recobros de servicios no PBS, cronograma de giros en el sector salud y mecanismos para consulta.	No se generaron	Listados de asistencia Fotos Boletín gremial Testimonios en video Presentación
Taller de socialización del proyecto de reingeniería del proceso de auditoría de recobros no PBS.	Dirección General	12/04/2019	EPS	42	Socializar con las entidades recobrantes el proceso de reintención para la auditoría de recobros no PBS, el estado de la auditoría de recobros, el sistema de validaciones y el flujo de los recursos del sector salud.	Se resolvieron inquietudes sobre los cambios del proceso de auditoría.	No se generaron	Listado de asistencia Fotografías Video Presentación
Taller de socialización de los procesos técnicos de la ADRES dando a conocer cómo funcionan, las fechas de giros y mecanismos de consulta de los mismos.	Dirección General	28/05/2019	Farmacéuticas multinacionales afiliadas a AFIDRO	37	Socializar con los actores del sector salud los procesos técnicos de la ADRES dando a conocer cómo funcionan, las fechas de giros y mecanismos de consulta de los mismos.	Se resolvieron inquietudes frente a los procesos de liquidación de la UPC, el proceso de reconocimiento y pago de recobros de servicios no PBS, y fechas de giros en el sector salud.	No se generaron	Listados de asistencia Video Testimonios en video Presentación
Mesa de diálogo con los representantes de los diferentes actores del sistema de salud sobre el flujo de recursos, el panorama de financiamiento 2019, estado del proceso de auditoría de recobros y reclamaciones, cambios en el proceso de auditoría.	Dirección General	4/07/2019	Gremios, EPS, IPS, Cajas de Compensación, Operadores Logísticos, farmacéuticas.	24	Los temas abordados en este espacio fueron -Flujo de recursos -Financiamiento SGSSS 2019 -Auditorías liquidación UPC -Estado de la auditoría de recobros y reclamaciones -Cambios normativos con el PND.	Se resolvieron las inquietudes frente a los temas tratados en la jornada.	No se generaron	Listados de asistencia Fotos Video Testimonios en video Presentación

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PÁGINA WEB ADRES 2019

Con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos que utilizan la página web de la ADRES con acceso a internet (ciudadanos usuarios, grupos de interés y para los servidores públicos y colaboradores de la ADRES), se puso a disposición la encuesta de percepción de nuestro portal web, donde se evalúan variables relacionadas con el acceso a la información, facilidad del portal para la navegación, utilidad de la información publicada y los temas de mayor consulta.

La encuesta se encuentra publicada en nuestra página WEB, dando clic el en el siguiente ícono.



Durante el 2019, 336 usuarios diligenciaron la encuesta de percepción, de los cuales, el 51% ingresaron todos los días a la página web, 18,5% semanal y el 31% mensual.

1. ¿Con qué frecuencia ingresa usted al sitio web de la ADRES?

[Más detalles](#)

● Diario	171
● Semanal	62
● Mensual	111

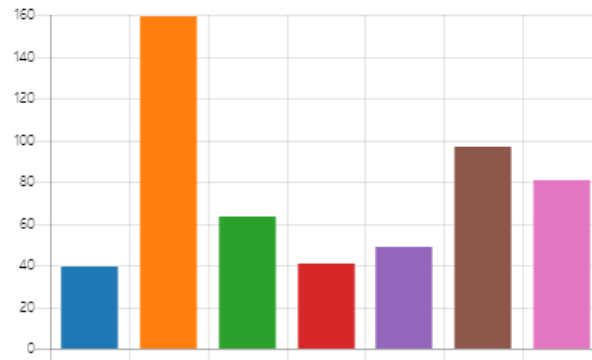


Frente a la pregunta ¿Qué tipo de información consulta en nuestra página web, los usuarios respondieron:

2. ¿Qué tipo de información consulta en nuestro sitio web?

[Más detalles](#)

Datos de contacto y ubicación...	39
Sobre trámites y servicios	159
Información institucional de la...	63
Normatividad	41
Aplicativos misionales de la A...	49
Datos Abiertos	97
Otras	81



El 56% de los usuarios manifiestan que la información publicada por la entidad en la página web es muy importante.

3. La publicación de información por parte de la ADRES, le parece:

[Más detalles](#)

Muy importante	188
Importante	99
Poco importante	23
Nada importante	34



El 38,6% considera que la calidad y claridad de la información es mala.

4. ¿Cómo considera la calidad y claridad de la información que consulta en el sitio web de la ADRES?

[Más detalles](#)

Mala	130
Regular	73
Buena	106
Muy buena	34



A la pregunta ¿Qué otro tipo de información le gustaría que se incluyera en el sitio web de la ADRES? los usuarios respondieron lo siguiente:

Acceso desde el celular, no se deja consultar el estado de afiliación
Actualización de pagina
Conciliaciones con las cuentas ECAT-SOAT
Consulta de régimen de excepción
Datos de pensiones, más sobre la salud y sobre las empresas laboradas
Debería existir información condensada en Infografías, Vídeos Cortos e Imágenes con datos y cifras concretas.
Dirección de los prestadores de servicios médicos EPS, IPS, ESE.
Dirección y teléfono de los afiliados
Donde se pueda consultar el radicado para la consulta de incapacidades brindadas por la entidad a otras empresas.
El diseño de la página no es claro
Enlace de consultas a reclamaciones
Fecha de nacimiento en el módulo de consulta de afiliados BDUA
Información de eventos y estudios relacionados con el fenómeno de corrupción en el sector.
Información detallada paso a paso de lo que se debe hacer para iniciar procesos como radicación de recobros NO PBS
Información para víctimas del conflicto
La consulta básica de afiliados a BDEX
La información de ejecución de recursos ingresos y gastos mes a mes, al nivel de detalle.
Información que se encuentra en RUAF
La página no es amigable, llevo más de un mes tratando de ingresar al módulo devoluciones y no ha sido posible
Los pagos que hacen por medicamentos y tutelas las EPS a las IPS
más precisión en la presentación de reclamaciones por SOAT. (Auditoria) ya que el nivel de glosas que arroja cada paquete es demasiado alto, siendo este un factor que coadyuva a la crisis del sector
No aparece en la página el nuevo modelo de la presentación de las reclamaciones, a pesar de que se notificó a partir del 1 de nov del 2018. se haría en forma digital
Normatividad incompleta
Portal poco accesible
Publicar los históricos períodos compensado-anteriores con la entrada en vigencia del Decreto 4023 de 2013
Que la pagina sea más veloz.
Que la pagina esté disponible 7/24
Se repite muchas veces el código numérico, y no deja ingresar para la consulta de afiliación de una EPS

Frente a la pregunta ¿A qué tipo de entidad o régimen pertenece?

6. Clase de régimen:

[Más detalles](#)

● Persona Natural	267
● Persona Jurídica	69



Las ciudades de donde los usuarios más ingresaron a consultar la página web son Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga Cali y Cartagena, seguidos en menos proporción por usuarios de Medellín, Cúcuta, Montería, Popayán y Santa Marta.

La encuesta de percepción de la página web de la entidad, busca con los resultados obtenidos, mejorar la accesibilidad y calidad de la información presentada para los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Los resultados obtenidos nos impulsan a seguir mejorando en especial con respecto a la calidad y claridad de la información publicada, pues 130 usuarios (38.6%) manifestaron que es mala, a pesar de que la califican como importante un total de 188 usuarios

Para la ADRES, es muy importante conocer la percepción de los ciudadanos frente a nuestro portal web, y los aportes realizados a través de la encuesta los tendremos en cuenta para mejorar nuestros servicios y seguiremos trabajando permanentemente para ofrecer servicios con calidad y oportunidad para nuestros grupos de interés y población en general.

Dirección Administrativa y Financiera
ADRES
Diciembre 2019

