

**INFORME DE SEGUIMIENTO
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
2020-2021
VIGENCIA 2020 - 2021**



**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 INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN.....	4
2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	5
2.1 Herramientas para la participación ciudadana y la transparencia	9
2.2 Formulación Plan Estratégico Institucional 2020-2023	13
2.3 Evaluación percepción usuarios.....	14
2.4 Evaluación de los usuarios de trámites y OPAs de la ADRES.....	16
2.5 Espacios de diálogo e interacción.....	18
3. RESULTADOS MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	19
4. OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	21

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Vista del módulo participa en el portal web.....	9
Imagen 2 Vista micrositio de participación en la formulación.....	10
Imagen 3. Vista micrositio de participación en proyectos de actos administrativos.....	10
Imagen 4. Campaña de comunicación redes.....	12
Imagen 5. Estadísticas sondeos rendición de cuentas – grupos de interés.....	13
Imagen 6. Estadísticas publicación del PEI en el micrositio.....	13

9

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Trámite u OPA realizado.....	16
Gráfico 2. Claridad de la información del Trámite u OPA realizado.....	17
Gráfico 3. Acceso al Trámite u OPA realizado.....	17
Gráfico 4 .Mejoras solicitadas al Trámite u OPA realizado.....	18
Gráfico 5. Usuarios participantes en la audiencia de rendición de cuentas 2021.....	19
Gráfico 6. Resultados medición del desempeño institucional.....	20

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, resulta importante revisar los alcances de la estrategia formulada para 2020 y 2021 y su ejecución en este periodo, con miras a retroalimentar y aportar en la construcción de esta estrategia y su alineación con los objetivos institucionales. 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 basado en una adecuada administración de los recursos del SGSSS y en la disposición permanente de herramientas para el diálogo y de información oportuna y veraz de nuestra gestión.

La ADRES, ha venido consolidando y fortaleciendo los espacios de participación e interacción con usuarios y partes interesadas y la rendición de cuentas como un proceso permanente e integral; a través de diferentes medios que permiten 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 audiencias públicas, publicación de información que refleje la gestión en medios digitales, 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 ejecutadas en 2020:

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	%	DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN
1. Información de Calidad y en Formato Comprensible	1.1	Realizar piezas audiovisuales que den cuenta de la gestión y logros de la ADRES en la vigencia.	Informes de contenidos digitales de la ADRES.	100	De forma trimestral se consolidan las piezas audiovisuales publicadas. Para la vigencia 2020 se realizaron 4 reportes trimestrales de los contenidos divulgados
	1.2	Identificar y generar en lenguaje claro la información institucional a partir de la metodología definida por DNP y DAFP.	100% de lo identificado y priorizado	-	Esta actividad fue aplazada y priorizada para la vigencia 2021, cuyo seguimiento se reportará al cierre de esa vigencia.
	1.3	Actualizar el Esquema de Publicación Institucional. (1 vez al año)	Esquema de Publicaciones actualizado (1 al año)	100	El Esquema de publicaciones se actualizó en el mes de agosto y publicó en la página Web, no obstante, conforme al proyecto de mejora de página Web, se efectuará actualización en la vigencia 2021 e incluirá en la programación de actividades del Plan de Acción.
	1.4	Identificar oportunidades de mejora en el contenido de la información que soporta los procesos de inducción y reintroducción institucional	Plan de mejoramiento de contenidos para inducción.	100	Además de la identificación de mejoras a los procesos de inducción y reintroducción de funcionarios, se realizó contratación con la Universidad Nacional el diseño e implementación de una plataforma digital para la actualización de funcionarios y colaboradores cuyos módulos se desarrollaron con la oficina de planeación y el grupo de talento humano de la Dirección Administrativa y Financiera.
2. Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y las Organizaciones	2.1	Realizar jornadas de pedagogía sobre el funcionamiento de la ADRES, el flujo de recursos y las novedades en su operación derivadas del PND con actores del Sistema de salud.	Piezas de comunicación.	100	De conformidad con la coyuntura por emergencia Covid-19, se reestructuró esta actividad con la producción de piezas audiovisuales para socializar de forma virtual en redes sociales y página Web el funcionamiento de la entidad y las novedades relacionadas con el PND. Es importante agregar que a partir de los mecanismos creados para atender la emergencia Covid-19, definidos por el Gobierno Nacional, se generaron diversas piezas explicativas de los mecanismos creados. Todas ellas publicadas en la página Web y redes sociales para entendimiento de los beneficiarios y actores del sistema de salud.
	2.2	Realizar mínimo 3 encuentros al año, de relacionamiento con actores del Sistema de salud sobre la gestión y logros institucionales	3 encuentros de relacionamiento realizados en el año.	100	Para acompañar la estructuración y definición de mecanismos de entendimiento e intercambio de información con beneficiarios de mecanismos COVID se desarrollaron reuniones virtuales con partes interesadas en aspectos como: procedimiento de pago a talento humano de salud que atiende pandemia por COVID, giros y anticipo por disponibilidad de camas de cuidado intensivo y cuidado intermedio, compensación temporal de afiliados al régimen subsidiado de salud diagnosticados con COVID, y pago de canastas y pruebas COVID a EPS. Adicionalmente, se desarrollaron reuniones de entendimiento para socialización de avances en implementación de la estrategia de presupuestos máximos y Acuerdo de Punto Final (APF)
	2.3	Estructurar una propuesta para de rendición de cuentas con el uso de medios digitales, 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 rendición de cuentas virtual	100	Se definió y ejecutó la estrategia de rendición de cuentas virtual con ocasión de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional con ocasión del Covid-19. En la propuesta se estructura diseño y actualización de imagen institucional, producción de material audiovisual, campaña de expectativa e invitación, presentación y entrevistas que se incluyeron en la jornada, consulta de preguntas e inquietudes a partes interesadas y esquema de la jornada de rendición de cuentas.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	%	DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN	
	2.4	Desarrollar una jornada de rendición de cuentas virtual de acuerdo con la propuesta definida.	1 jornada de rendición de cuentas virtual desarrollada.	100	Conforme a la propuesta definida, se desarrolló la Audiencia de Rendición de Cuentas de forma virtual el pasado 15 de octubre de 2020. Resultado de esta jornada y documentos relacionados se publicaron en la página institucional, en el banner de "Rendición de Cuentas".
	2.5	Realizar 1 audiencia pública participativa de rendición de cuentas por año para comunicar los resultados de la gestión institucional a la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.	Informe de audiencia de rendición de cuentas	100	A partir de la jornada de Audiencia pública de rendición de cuentas desarrollada, se elaboró el respectivo informe y se publicó en la página web en el banner de "rendición de cuentas".
	2.6	Consolidar, registrar y analizar las evaluaciones, inquietudes, observaciones o aportes realizados por la ciudadanía, usuarios y partes interesadas, frente a la gestión de la entidad, en los diferentes espacios de diálogo.	Matriz consolidada de inquietudes, observaciones o aportes de grupos de valor y de interés.	100	Conforme a las inquietudes de usuarios y grupos de interés frente a la gestión institucional, se recopilaron en la respectiva matriz, para ser abordados en la agenda de la audiencia pública virtual. Así mismo, conforme a las inquietudes formuladas, se publicó en la página web, las respuestas que no fueron respondidas directamente durante la audiencia.
	2.7	Monitorear la participación ciudadana, de usuarios y partes interesadas en los ejercicios de planificación y producción de documentos institucionales en el espacio digital dispuesto.	Monitoreo de la participación en el espacio digital dispuesto.	100	De acuerdo con la necesidad de actualizar planes, mapa de riesgos, actos administrativos de la entidad, se realiza publicación en el módulo de transparencia la documentación para consulta y retroalimentación ciudadana. Es de indicar que las inquietudes y aportes de los usuarios frente a los documentos publicados, por lo general se realizan en las jornadas de relacionamiento programadas. En la vigencia 2020 no se observó participación ciudadana por este medio, a excepción de las inquietudes manifestadas en la campaña de expectativa frente a la audiencia de rendición de cuentas programada.
3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1	Realizar una campaña de sensibilización interna sobre la importancia de la rendición de cuentas.	1 campaña desarrollada	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.
	3.2	Realizar una campaña para fomentar la participación de la ciudadanía en general en el ejercicio de rendición de cuentas de la ADRES	1 campaña desarrollada	100	Como preámbulo a los espacios de rendición de cuentas, se desarrolló campaña de sensibilización para promover la participación ciudadana en la rendición de cuentas institucional. Producto de ello se recaudaron las preguntas que orientaron el contenido principal de la jornada de audiencia y se desarrolló durante la misma.
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Evaluar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas implementada por la entidad.	Informe de evaluación por año	100	A partir de las actividades programadas para la vigencia 2020, 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 evaluación por año	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.

En la siguiente tabla se presentan las actividades desarrolladas en el 2021, que se encuentran formuladas en el Plan de Acción Integrado Anual.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	%	DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN	
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	1.1	Elaborar la estrategia de pedagogía a la ciudadanía en los canales virtuales de la entidad	Estrategia de pedagogía sobre la operación y gestión de la ADRES desarrolladas	100	Se realizaron campañas de pedagogía en redes sociales sobre: 1. Compensación económica temporal 2. Rendición de cuentas 3. Nueva página web ADRES
	1.2	Realizar 3 actividades de pedagogía con grupos de valor externos sobre la operación de la ADRES y sus novedades, la gestión institucional, y nuevos mecanismos de financiación del sistema de salud operados por la ADRES	3 actividades pedagógicas realizadas con EPS, IPS, proveedores, entidades territoriales, operadores PILAS, etc.,	100	Teniendo en cuenta la inminente entrada en funcionamiento del mecanismo de contribución solidaria, la ADRES viene adelantando unas actividades de pedagogía con los grupos de interés que fungirán como aliados en la implementación de este mecanismo. Por ello durante este periodo nos hemos reunido con EPS, IPS y representantes de las entidades territoriales para realizar una capacitación sobre en qué consiste el mecanismo, cómo operaría y cuál sería el papel de intervención de estos agentes en el proceso. A la fecha, hemos realizado 3 encuentros regionales en Villavicencio, Cali y Huila.
	1.3	Mantener actualizados el contenido noticioso y sitio de prensa de la página web	Contenidos editoriales, escritos, audiovisuales, gráficos y sitio de prensa de la página web actualizados	100	Durante la vigencia 2021 la entidad ha emitido 40 comunicados de prensa que se han difundido a los medios de comunicación y grupos de interés, así como publicado en la página web y redes sociales de la ADRES
	1.4	Fortalecer la estrategia de redes sociales y comunicación digital de la entidad	3 campañas desarrolladas	100	Se realizó el seguimiento de las interacciones de redes sociales, identificando los temas que ocasionaron ruido negativo en la comunicada digital y y principales temas comentados.
2. Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y las Organizaciones	2.1	Implementar en la página web la encuesta de percepción de los trámites	Encuesta diseñada y publicada en la página Web de la entidad.	100	En cumplimiento de la 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 y cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, la ADRES dispone para sus usuarios la encuesta de percepción sobre los trámite y OPA de la entidad, herramienta que nos permite mejorar nuestros procesos y conocer las expectativas de los usuarios sobre los servicios prestados. Para ello, se diseñó la encuesta y se dispuso el enlace de la encuesta en el portal web, de trámite y Otros Procedimientos Administrativos OPA, al a la cual se puede acceder mediante el siguiente enlace https://www.adres.gov.co/VUD/
	2.2	Desarrollar Audiencia pública de Rendición de cuentas 2021	Jornada de audiencia pública de rendición de cuentas realizada	100	Se realizó la Audiencia de Rendición de Cuentas de forma virtual el 12 de octubre de 2021. El resultado de esta jornada y los documentos relacionados se publicaron en el portal web, en el módulo "Participa > Rendición de Cuentas".
	2.3	Organizar encuentros relacionamiento con los principales grupos de interés	3 encuentros de relacionamiento realizados en el año.	100	La alta gerencia de la ADRES ha venido realizando varios encuentros de relacionamiento en las regiones del país para hacer un balance de los giros que se han efectuado en pandemia y encaminar acciones para la depuración de cuentas no UPC y no SOAT, donde se han realizado más de 14 encuentros de relacionamiento con grupos de interés en diferentes zonas del país.
3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1	Realizar una campaña para fomentar la participación de la ciudadanía en general en el ejercicio de rendición de cuentas de la ADRES	1 campaña desarrollada	100	Se realizó mediante redes sociales una campaña de pedagogía relacionada los espacios de rendición de cuentas. Producto de ello se recaudaron las preguntas que orientaron el contenido principal de la jornada de audiencia y se desarrolló durante la misma.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META O PRODUCTO	%	DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Socializar informe Cómo vamos con la gestión de PQRSD a todos los funcionarios de la entidad	4 informes de gestión socializados	100	Se socializaron con los funcionarios y contratistas de la entidad en diferentes espacios como el café de la gestión, boletín sintonía y reuniones en teams los resultados de la gestión de PQRSD en donde se hizo énfasis en que con el apoyo de todos mejoramos nuestros indicadores y fortalecemos nuestro relacionamiento con los usuarios y los riesgos que tenemos los servidores públicos al no gestionar con oportunidad y calidad las peticiones
	4.2	Realizar seguimiento al monitoreo de medios sobre los temas relacionados con la gestión de ADRES	Informe de seguimiento	100	Se realizó el seguimiento a las menciones sobre ADRES en los diferentes medios de comunicación, aplicando la metodología de clasificación por "semáforo" (positivas - verde, neutras - naranja, negativas - rojo) para poder identificar cuáles son las temáticas en donde podemos intervenir con acciones que nos permita mejorar la aparición y referencia de nuestra marca en los medios de comunicación, dando como resultado 302 noticias donde se nombró a la ADRES, 172 positivas, 84 fueron menciones neutras y 46 negativas a lo largo del 2021.

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. En 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.

A su vez, en el módulo participa, se encuentran seis microsítios destinados a facilitar la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, al que se puede ingresar mediante la ruta <https://www.adres.gov.co/participa>

Imagen 1. Vista del módulo participa en el portal web



En el primero, denominado “Participación en el diagnóstico e identificación de problemas”, está disponible la estrategia de participación ciudadana 2021, la encuesta de satisfacción denominada “califica nuestro portal web”, que indaga sobre la frecuencia de uso de la página, información de interés, calidad de las publicaciones, entre otros, cuyos resultados se incluyeron en el documento “Caracterización de Usuarios” publicado en el portal del ciudadano, en el ítem portafolio de servicios del portal web. Igualmente, en el anexo 1 de este informe, se incluyen los resultados de esta encuesta con los datos recopilados durante toda la vigencia 2020. En el ítem de Identificación de problemas y necesidades, los interesados podrán participar de encuestas, cuestionarios u otras actividades encaminadas a identificar problemas que perciben los usuarios y grupos de interés en asuntos concretos de la gestión institucional con el fin de que permita enriquecer los diagnósticos de la organización.

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 4 de este informe.

El segundo, “Planeación y presupuestos participativos” contiene documentos de planeación de la entidad que se dispone para consulta o inquietudes de la ciudadanía.

Imagen 2 Vista micrositio de participación en la formulación.

ADRES La salud es de todos

Inicio | Transparencia | Atención a la ciudadanía | Participa | EPS | IPS y proveedores | Entidades territoriales | Nuestra entidad

Inicio » Planeación » participación-en-la-formulación-de-políticas

Planeación

- Informes de Empalme
- Metas, Objetivos e Indicadores de Gestión y Desempeño
- Participación en la Formulación de Políticas**
- Plan de Acción Integrado
- Políticas, Lineamientos y Manuales
- Procesos y procedimientos

Participación en la Formulación de Políticas

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Temas en discusión	Infórmese	Comentarios	Responsable
Propuesta Plan de Acción Institucional 2021 para comentarios	Proyecto Plan de Acción Integrado Anual 2021	Estimado ciudadano, su opinión es muy importante para nosotros, si tiene alguna observación, comentario o recomendación al Plan de Acción Integrado Anual 2021, fórmúlela al correo electrónico oapcr@adres.gov.co	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Luisa Fernanda González Mozo
Mapa de riesgos 2020 para comentarios	Mapa de Riesgos 2020	Estimado ciudadano, su opinión es muy importante para nosotros, si tiene alguna observación, comentario o recomendación al Mapa de riesgos de la entidad 2020-2021, fórmúlela al correo electrónico: oapcr@adres.gov.co	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Andrea Catalina Cuesta Ruiz
Plan estratégico Institucional 2020-2023 para comentarios	https://www.adres.gov.co/Transparencia/Plan-estrategico-institucional	Estimado ciudadano, su opinión es muy importante para nosotros, si tiene alguna observación, comentario o recomendación al Plan Estratégico Institucional 2020 - 2023 fórmúlela al correo electrónico: oapcr@adres.gov.co	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Luisa Fernanda González Mozo

Al final del anexo, se incluye una tabla que recopila las actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana adelantadas en la vigencia, dentro de las que se encuentra la publicación del mapa de riesgos actualizado y plan de acción institucional 2020 y 2021.

Así mismo, en el tercer micrositio “Participación y Consulta Ciudadana en planes, proyectos y actos administrativos” se dispuso 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 3. Vista micrositio de participación en proyectos de actos administrativos.

ADRES La salud es de todos

Inicio | Transparencia | Atención a la ciudadanía | Participa | EPS | IPS y proveedores | Entidades territoriales | Nuestra entidad

Inicio » Participación y Consulta Ciudadana en planes, proyectos y actos administrativos

Participación y Consulta Ciudadana en planes, proyectos y actos administrativos

- Proyectos de acto administrativos
- Planes y proyectos

Proyectos de actos administrativos

Tema	Proyecto de acto administrativo	Descripción	Plazo de publicación	Envío de observaciones	Responsable	Fecha
Devolución de reclamaciones por servicios de salud y/o transporte de víctimas de accidentes de tránsito ocasionadas por vehículos no identificados o sin póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural o eventos terroristas que fueron radicadas físicamente	Proyecto Resolución modifica R. 4338	Por la cual se modifica el numeral 2 del artículo 5 de la Resolución 04338 de 2018, modificada por la 21621 de 2019.	Del 04 al 08 de Diciembre de 2020	Los comentarios podrán ser remitidos al correo oscar.pinzon@adres.gov.co hasta el 08 de Diciembre de 2020 a la 5:00 PM	ADRES	04/12/2020
Proceso de verificación, control y pago de los numerales 9.4, 9.7 y 9.9 del artículo 9 de la Resolución 205 de 2020	Resolución modifica la R. 2152	Por la cual se modifica y adiciona a la Resolución 2152 de 2020 el proceso de verificación, control y pago de los numerales 9.4, 9.7 y 9.9 del artículo 9 de la Resolución 205 de 2020 y se dictan otras disposiciones.	Del 10 al 16 de Noviembre de 2020	Los comentarios podrán ser remitidos al correo oscar.pinzon@adres.gov.co hasta el 16 de Noviembre de 2020 a la 5:00 PM	ADRES	10/11/2020
Subsanación u objección de cuentas por servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC	Resolución modifica la R. 41656 de 2019	Por la cual se deroga un artículo y se modifica la Resolución 41656 de 2019, por la cual se establecen alternativas técnicas para adelantar el proceso de verificación, control y pago de los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la Unidad de Pago por Capitación (UPC) por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES).	Del 06 al 12 de Noviembre de 2020	Los comentarios podrán ser remitidos al correo oscar.pinzon@adres.gov.co hasta el 12 de Noviembre de 2020 a la 5:00 PM	ADRES	06/11/2020



La salud es de todos

Minsalud

- Presidencia
- MinRelaciones
- MinCultura
- Vicepresidencia
- MinHacienda
- MinAgricultura
- MinJusticia
- MinMinas
- MinAmbiente
- MinDefensa
- MinComercio
- MinTransporte
- MinTrabajo
- MinTic
- MinVivienda

A través de este sitio se puso a consideración de los interesados los siguientes actos administrativos relacionados con:

- Resolución que reglamenta la devolución de reclamaciones por servicios de salud y/o transporte a víctimas de accidentes de tránsito ocasionadas por vehículos no identificados o sin póliza SOAT.
- Resolución 1431 de 2020 que define y adopta las especificaciones técnicas y operativas relativas a las cuentas maestras de recaudo y pago de los regímenes contributivo y subsidiado en salud
- Resolución cuentas maestras de recaudo y pago (Res 3342/2020)
- Resolución 3520 de 2020 por la cual se modifica el numeral 2 del artículo 5 de la Resolución 04338 de 2018, modificada por la 21621 de 2019.
- Publicación proyecto de resolución 3512 de 2020 por la cual se modifica y adiciona a la Resolución 2152 de 2020 el proceso de verificación, control y pago de los numerales 9.4, 9.7 y 9.9 del artículo 9 de la Resolución 205 de 2020 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3511 de 2020 por la cual se deroga un artículo y se modifica la Resolución 41656 de 2019, por la cual se establecen alternativas técnicas para adelantar el proceso de verificación, control y pago de los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la Unidad de Pago por Capitación (UPC) por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES).
- Proyecto de resolución 2152 de 2020 por la cual se establece el proceso de verificación, control y pago de algunos de los servicios y tecnologías no financiados con cargo al presupuesto máximo, de que tratan los artículos 09 y 10 de la Resolución 205 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Proyecto de resolución 2067 de 2020 por la cual se establece el proceso para realizar la transferencia de recursos del presupuesto máximo por concepto de servicios y tecnologías en salud no financiadas con la Unidad de Pago por Capitación (UPC) y no excluidos de la financiación con recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- ADRES, y su respectivo formato.

- Resolución 2707 por la cual se adoptan las especificaciones técnicas y operativas para el proceso de auditoría y pago de las cuentas relacionadas con los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC.
- Resoluciones que ajusta los términos y condiciones para reconocimiento y pago de las pruebas de búsqueda, tamizaje y diagnóstico de SARS CoV2 (COVID-19) realizadas entre el 17 de marzo y el 25 de agosto de 2020. Resolución 851 de 2021, Resolución 1956 de 2021, Resolución 2332 de 2021 y Resolución 2620 de 2021

En esta publicación de documentos para consulta y recepción de observaciones, cada dependencia emisora, recibe (correo electrónico) y analiza los comentarios recibidos (cuando aplica) y genera matriz con cada una de las observaciones, las cuales puede incorporar dentro del documento definitivo. En algunos casos envía respuestas puntuales a los participantes, cuando se trata de inquietudes que impacten determinado grupo de valor.

En el ítem de rendición de cuentas se encuentra la grabación de la audiencia de rendición de cuentas, los informes de gestión 2018-2019 y 2019-2020, el informe de rendición de cuentas 2020-2021 y los resultados de las preguntas de las audiencias.

El sitio de “Colaboración e Innovación abierta” es un espacio donde los usuarios pueden participar en ejercicios colaborativos de identificación de soluciones a problemas que promueve la entidad sobre su gestión, además de información de interés para el entendimiento de este tema.

Así mismo, en el espacio de “Control Social” se dispone de información útil para los interesados sobre el tema de veedurías y ejercicio del control social que han generado entidades como en DNP y Función Pública.

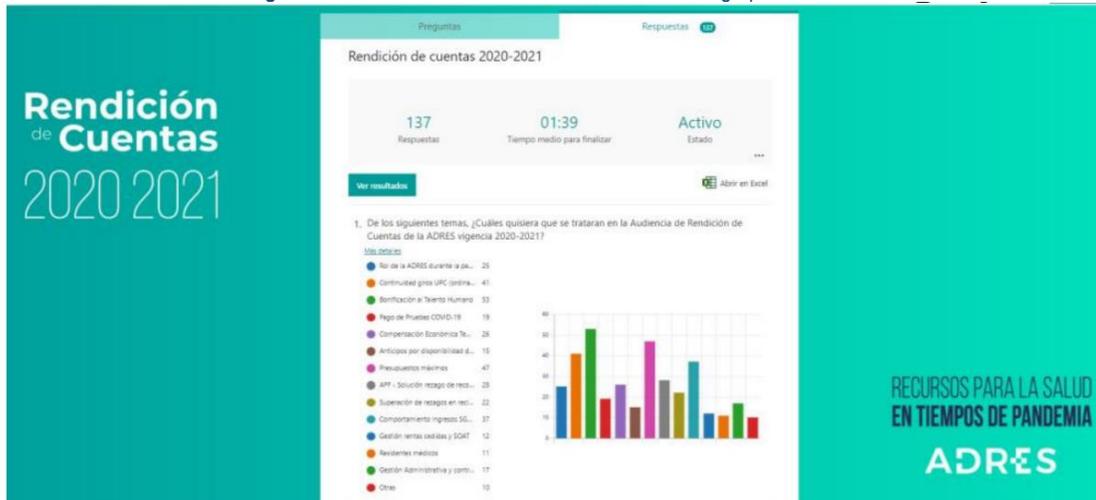
Redes Sociales: Se diseñó una campaña de comunicación digital, publicado en el sitio Rendición de Cuentas, de la página institucional, en el que se definieron las acciones encaminadas a divulgar los resultados de la gestión institucional a través de Facebook y Twitter.



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.

A través de las redes sociales, en el marco de la estrategia de comunicaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas, se indaga mediante encuesta, sobre los temas de mayor interés para ser incluidos en la agenda de la audiencia programada. En 2020 participaron cerca de 202 personas que respondieron la encuesta y en el 2021 se recibieron 137 respuestas.

Imagen 5. Estadísticas sondeos rendición de cuentas – grupos de interés

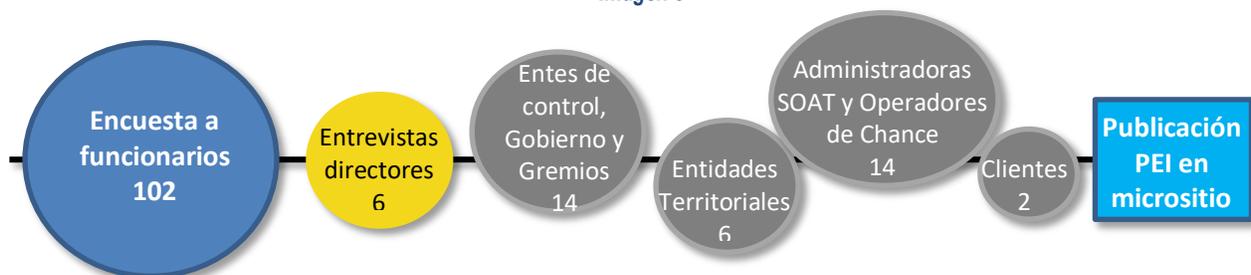


2.2 Formulación Plan Estratégico Institucional 2020-2023

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.

Imagen 6



Estadísticas publicación del PEI en el micrositio

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 y 2021, 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.

2.3 Evaluación percepción usuarios.

En el marco de la medición de los indicadores estratégicos “Brecha entre la calificación de importancia y desempeño de la transparencia en la gestión de ADRES” y “Brecha entre la calificación de importancia y desempeño de la eficiencia en la gestión de ADRES” y con el fin de contribuir a la planeación institucional de cada año, al cierre de la vigencia se realizan encuestas de identificación valoración de atributos en la prestación del servicio de la entidad, que permiten proponer mejoras que identifican los usuarios en la gestión institucionales.

Esta encuesta se remitió a través de correo electrónico y su seguimiento mediante comunicación telefónica, con el propósito de recoger e identificar, en los diferentes servicios institucionales, los atributos de calidad identificados por los beneficiarios, así como aspectos a mejorar en cada uno de ellos.

Producto de este ejercicio se identificaron en la vigencia 2020 y 2021 oportunidades de mejora en los siguientes atributos y servicios:

- Agilidad en los resultados en el factor de Verificación y reconocimiento de los recursos por servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la UPC (EPS, EOC).
- Agilidad en los resultados, precisión, exactitud en los valores de giro y/o devoluciones y oportunidad en el pago y/o solicitud de devoluciones en el factor de liquidación y pago de prestaciones y/o devoluciones económicas de afiliados a los regímenes exceptuados y especiales con ingresos adicionales.
- Oportunidad en el pago en la liquidación y reconocimiento de los recursos con cargo a la UPC (EPS, EOC).
- Agilidad, cobertura y precisión en las cantidades de compra en la compra centralizada de medicamentos (Entidades de gobierno, control y gremios).
- Precisión y transparencia en Liquidación, reconocimiento y pago de presupuestos máximos (EPS, EOC).
- Mecanismos ágiles de intercambio de información, socialización de reglas de juego o de las normas de operación, capacitación sobre el funcionamiento del mecanismo de saneamiento, metodologías claras, fáciles y simples, agilidad y oportunidad en la transferencia de los recursos, oportunidad en la publicación de información, actos administrativos y regulación en el saneamiento financiero SGSSS - Acuerdo de Punto Final.

Los grupos de valor y de interés de la ADRES coinciden en tener especial interés y expectativa, de manera general, primordialmente en los siguientes aspectos:

- Eficiencia y eficacia del monitoreo y análisis de la información sobre la eficiencia y sostenibilidad de los recursos del SGSSS asociado principalmente en la transparencia e información clara, oportuna y de calidad que genere confiabilidad, sea procesable y consistente; comunicación de resultados de manera más amigable con el usuario final; y en contar con un monitoreo activo mediante el uso de herramientas tecnológicas en conjunto con técnicas de inteligencia artificial, que pueda generar alertas y recomendaciones frente a las situaciones propias de las funciones de la ADRES con las distintas entidades del Sistema.
- Apoyo articulado con las diferentes entidades que necesitan la información sobre estudios, publicaciones y experimentos y que los temas asociados al uso de recursos del SGSSS que produce la entidad para el sector sea información oportuna, clara, confiable, útil, de fácil acceso, divulgada y disponible permanentemente.
- Se tienen amplias expectativas frente a la gestión de la ADRES en materia de oportunidad y agilidad en los pagos.

- Utilización adecuada de los recursos con relación a la liquidación y pago prima atribuida a las EPS y EOC del régimen contributivo y subsidiado para la atención en salud y el transporte al centro y en materia de:
 1. Mecanismos que garanticen brindar la atención requerida.
 2. Pago oportuno a todas las entidades.
 3. Garantizar regulación, procesos y procedimientos consecuentes frente a los requerimientos y la forma con se requiere la disposición de los recursos.
- Oportunidad en las respuestas de PQRSD.
- Las EPS y EOC esperan retroalimentación directa entre la Superintendencia Nacional de Salud, Ministerio de Salud y Protección Social y ADRES al respecto de las respuestas que las EPS dan a las Resoluciones de solicitud de reintegro de recursos indebidamente apropiados.

En comparación de los resultados de las dos vigencias, se presenta una brecha negativa significativa en los siguientes puntos, que se convierten en oportunidades de mejora:

- Facilidad para interponer solicitud, exactitud en los valores de giro, agilidad, oportunidad en el pago y precisión en el pago y legalización de anticipos por disponibilidad UCI e intermedias
- Precisión, agilidad y cobertura en las cantidades de compra centralizada de medicamentos.
- Disposición de canales y facilidad para interponer las reclamaciones relacionadas con la Verificación y reconocimiento de reclamaciones por eventos catastróficos, terroristas y accidentes de tránsito y de indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos y terroristas Es importante mencionar sobre este servicio, que los puntos de desmejora se observan en los atributos de se debe a que en la evaluación de la percepción efectuada en el año 2020 los grupos de valor no les dieron la suficiente importancia a los mismos.
- transparencia, eficiencia administrativa y beneficios a los usuarios finales del SGSSS en la Gestión de la ADRES
- Así como en los anteriores, es necesario seguir trabajando en la mejora de la exactitud en los valores de giro en la liquidación y reconocimiento de los recursos del giro directo con cargo a la UPC

Los servicios con un mejoramiento destacado, por cuanto todos o la mayoría de sus atributos de calidad mejoraron considerablemente con respecto a los resultados de la vigencia anterior fueron:

- Liquidación y pago de prestaciones y/o devoluciones económicas de afiliados a los regímenes exceptuados y especiales con ingresos adicionales
- Saneamiento financiero SGSSS - Acuerdo de Punto Final
- Liquidación, reconocimiento y pago de presupuestos máximos
- Verificación y reconocimiento de los recursos por servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la UPC
- Reintegros por reconocimientos sin justa causa de reclamaciones por indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos y terroristas y accidentes de tránsito con vehículos sin SOAT o no identificados.
- Liquidación y reconocimiento de los recursos con cargo a la UPC, principalmente por precisión y oportunidad en el pago
- Liquidación y reconocimiento de las licencias de maternidad, paternidad e incapacidades
- Reintegro de los recursos con cargo a la UPC y Devolución de aportes adicionales
- Verificación de novedades, actualización de información y consulta a Bases de Datos
- Trámites y Otros Procedimientos Administrativos por agilidad y simplificación
- Instrumentos para el fortalecimiento patrimonial de aseguradores y prestadores de servicios de salud y de garantía para el acceso a créditos y otras formas de financiamiento
- Manejo de los recursos del SGSSS

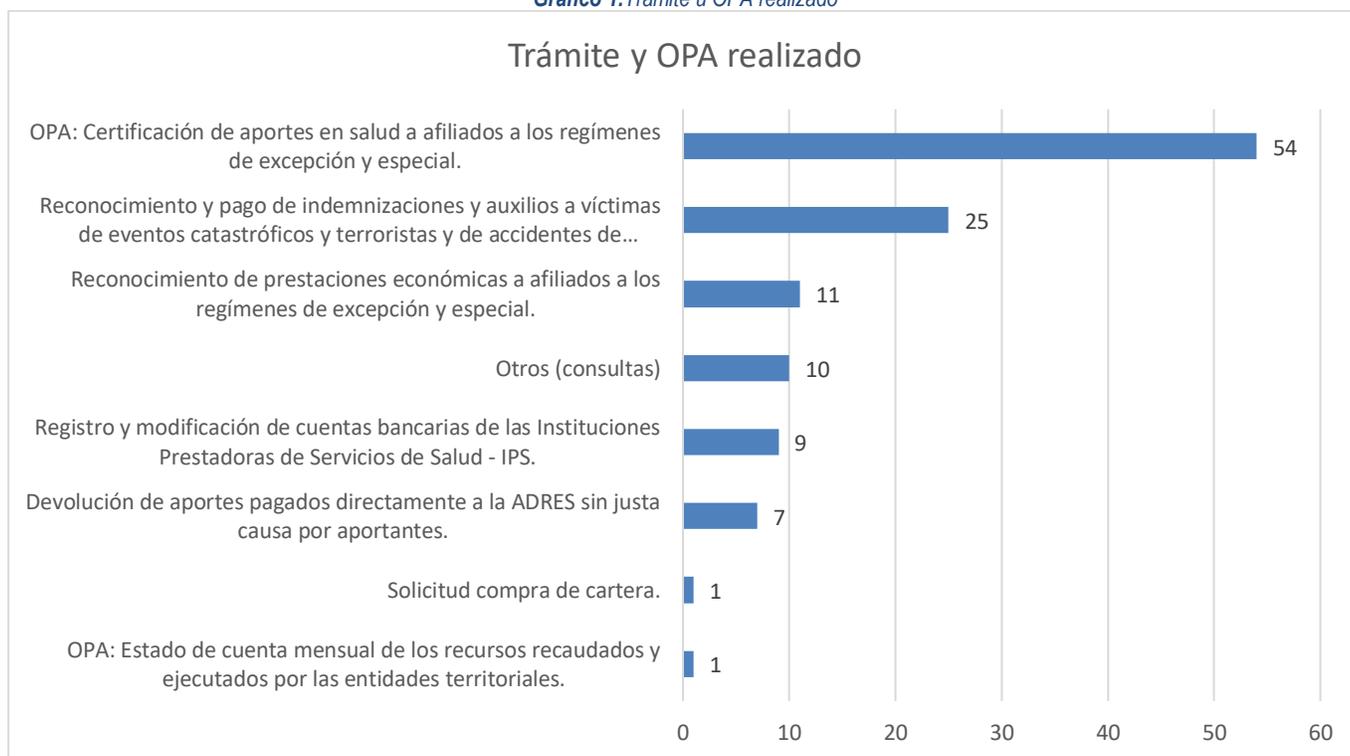
Así mismo se identifica que los grupos de valor y de interés de la ADRES tienen especial interés y expectativa en los siguientes aspectos:

- Procesos, respuestas, pagos y el servicio al cliente sean oportunos, eficientes, eficaces y ágiles.
- Ampliar la variedad de las opciones en sistemas de recaudo de los recursos y óptimo funcionamiento de estos.
- Información clara, consistente y veraz.
- Comunicación directa y asertiva.
- Mayor interacción entre la ADRES y sus grupos de valor y de interés. Al respecto, de manera particular, las EPS, EOC y EPSS manifiestan tener grandes expectativas en el acompañamiento, socialización y retroalimentación en cuanto a normatividad, tipificación de glosas, manejo de cartera, etc.; señalando como atributos de calidad la buena atención y la oportunidad en estos aspectos.

2.4 Evaluación de los usuarios de trámites y OPAs de la ADRES.

El último trimestre de la vigencia 2021 se dispuso en la sección de trámites de la página web institucional una encuesta de valoración de la percepción de los usuarios frente a los trámites y opas de la entidad. Se recibieron 118 respuestas, obteniendo los siguientes resultados:

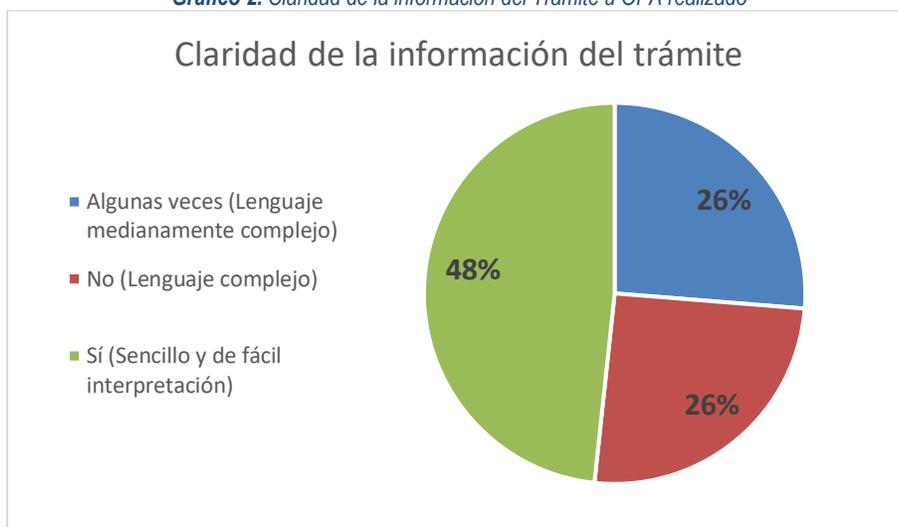
Gráfico 1. Trámite u OPA realizado



Las 118 respuestas se efectuaron sobre los trámites y procedimientos que muestra la gráfica anterior, siendo el de certificación de aportes a régimen especial o de excepción, el que más respuestas de percepción recibió.

Frente a la claridad de la información publicada que describe el trámite o servicio el 48% considera que la información es clara y está dispuesta en lenguaje sencillo, el 26% considera que tiene algún nivel de complejidad y el 26% considera que el lenguaje no es claro en absoluto.

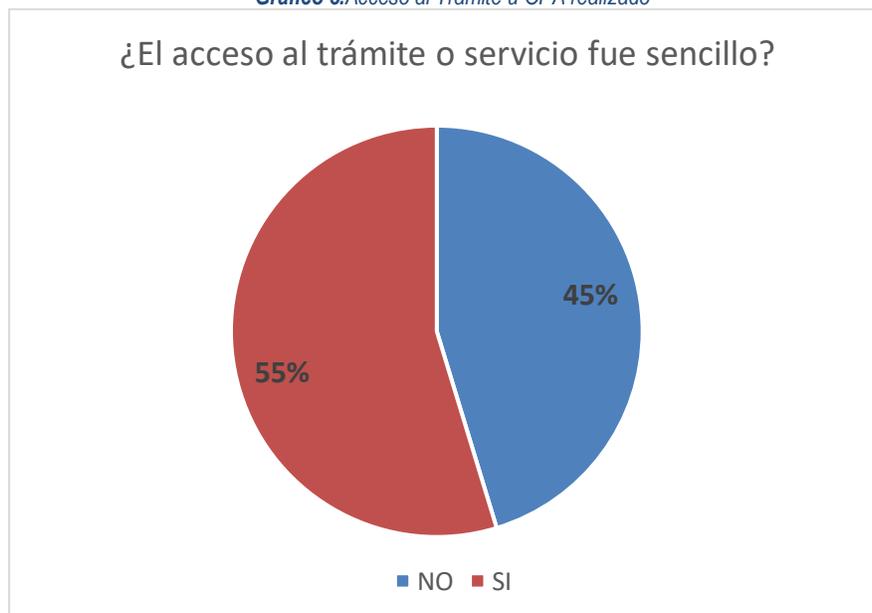
Gráfico 2. Claridad de la información del Trámite u OPA realizado



En este último grupo de trámites con información compleja se encuentran el trámite de “Devolución de aportes de régimen de excepción o especial” y el trámite de reclamaciones “reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos, terroristas o accidentes de tránsito o a sus beneficiarios”.

A la pregunta si el acceso al trámite o servicio fue sencillo, los resultados fueron:

Gráfico 3. Acceso al Trámite u OPA realizado



La mayor dificultad se identifica en los trámites asociados al régimen especial o de excepción y al de reclamaciones.

Frente a las oportunidades de mejora para el trámite los encuestados opinaron que se deben mejorar los tiempos de respuesta, aumentar los canales de atención del trámite.

Gráfico 4 .Mejoras solicitadas al Trámite u OPA realizado



2.5 Espacios de diálogo e interacción.

Además de la audiencia de rendición de cuentas desarrollada virtualmente cada año (ver informes en: <https://www.adres.gov.co/rendicion-de-cuentas> durante 2020 y 2021 se desarrollaron más de 60 espacios de interacción con grupos de valor y de interés, dentro de los que se destaca:

2020

- Capacitación sobre funcionamiento de Presupuestos Máximos, con participación de Contraloría
- Socialización de reglamentación de la implementación de Acuerdo de Punto Final a EPS, IPS,
- Participación en Debate de Control Político en la Comisión III del Senado presentando resultados de flujo de recursos y sostenibilidad del sistema, además de resolver inquietudes frente a reconocimiento y pago de recursos por recobros y Acuerdo de Punto Final.
- Capacitación y socialización de instrumentos y reglamentación para la operación de los mecanismos COVID: compensación temporal régimen subsidiado, bono COVID para talento humano, anticipo por disponibilidad de camas de cuidado intermedio e intensivo para COVID, activos por emergencia y pago para pruebas SARS CoV-2.
- Reunión para indagar necesidades y elementos de diagnóstico frente a desafíos del sector salud con entidades bancarias, gremios y otros actores.
- Mesas técnicas con gestores farmacéuticos frente a radicación y reporte de suministro e implementación de Acuerdo de Punto Final.
- Capacitación a funcionarios de la Fiscalía General de la Nación frente a gestión de recobros, reclamaciones y giro directo.
- Aclaración frente a glosas en gestión de recobros e implementación de Acuerdo de Punto Final.
- Ideatón con gremios, universidades, frente al tema de sostenibilidad financiera del Sistema de Salud Colombiano.
- Socialización de implementación y pagos de Sistema Nacional de Residencia Médicas (UNIR, universidades)

2021

- Encuentros regionales con Viceministerio de Salud y actores del sistema para revisión de cifras de reconocimiento y giro, implementación de Contribución Solidaria, balance Acuerdo de Punto Final (Meta, Cundinamarca, Guajira, Hila, Risaralda, Bolívar, Valle, entre otros).

- Mesar Regional Caribe - Atender temas e inquietudes de prestadores y EPS en relación con reclamaciones, Acuerdo de Punto Final, giros COVID.
- Mesa de revisión cifras de auditorías de reclamaciones y Acuerdo de Punto Final en el departamento de Boyacá.
- Socialización con gremios económicos y alcaldía de Manizales la implementación y operatividad de la contribución solidaria.

En estos espacios desarrollados durante la vigencia se registra asistencia de más de 2.000 participantes. Anexo a este informe se observa una tabla que consolida el detalle de las actividades de relacionamiento y participación adelantadas (tabla al final).

En la vigencia 2021 también se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas el 12 de octubre de 2021 con una participación de aproximada de 1.300 personas, mediante las diferentes redes sociales como se muestra a continuación:

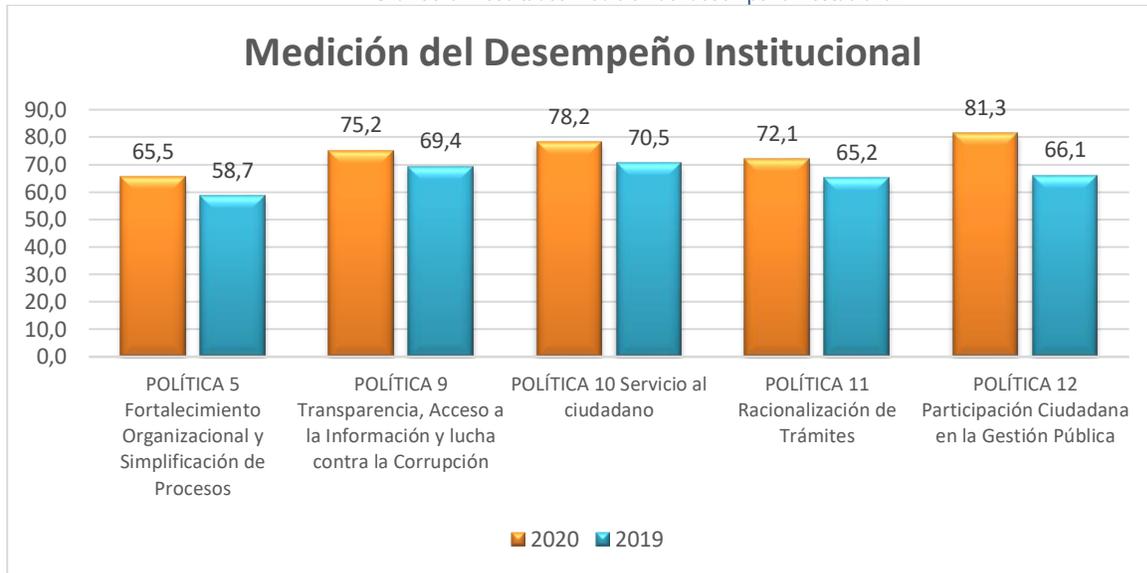
Gráfico 5. Usuarios participantes en la audiencia de rendición de cuentas 2021



3. RESULTADOS MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

En la encuesta de medición del Desempeño Institucional MDI realizada anualmente por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG, se obtuvo un avance positivo en los resultados 2019 frente a 2020, donde la política de participación ciudadana en la gestión pública tuvo la mayor variación de 15 puntos porcentuales, seguido de la política de servicio al ciudadano y la de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos; lo que evidencia la importancia para la ADRES en desarrollar promover espacios de rendición de cuentas y de participación ciudadana, así como de ajustar los procesos internos con el fin de facilitar la interacción con el usuario. Enseguida se muestran los resultados consolidados obtenidos en las políticas asociadas a la interacción estado-ciudadano.

Gráfico 6. Resultados medición del desempeño institucional



Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

El índice con mayor puntaje es el de eficiencia organizacional con 76,4 puntos y en el índice con mayor oportunidad de mejora es el de Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo.

Política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

Obtuvo una variación positiva de 5.8 puntos, donde al analizar cada uno de los índices que la componen, se observa que en el índice que más se acerca al dato de referencia es el de Gestión de Riesgos de Corrupción con una brecha de 0,6 puntos, seguido del Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento con 4,1 puntos, y monitoreo y seguimiento a los riesgos con 4,7 puntos.

A diferencia de los siguientes tres índices que tienen el puntaje más alejado del dato de referencia y se convierten oportunidades de mejora i) Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados, ii) Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía y iii) Promoción de la Transparencia, la Integridad y la Lucha Contra la Corrupción.

Política de Servicio al Ciudadano

El índice de conocimiento al servicio del ciudadano tiene el puntaje más alto de esta política, donde su puntaje es igual al dato de referencia 91,2.

Política de racionalización de trámites

La priorización de los trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos presenta el mayor puntaje de los índices de la política con una brecha de solo 3,6 puntos.

Política de participación ciudadana en la gestión pública

El índice de calidad en la participación ciudadana en la gestión pública obtuvo el mayor puntaje, ubicándose por encima de 85 puntos.

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

Participación ciudadana.

- Sensibilizar al interior de la entidad la importancia de la participación ciudadana en la planeación institucional, así como su adecuada documentación que soporte la retroalimentación recibida de usuarios, actores del sector y partes interesadas.
- Producto de estos ejercicios y con el fin de descongestionar la gestión de PQRSD y promover el posicionamiento institucional, se deben actualizar documentos como el instrumento de “preguntas frecuentes”, los manuales de usuarios o instrucciones de uso de sitios de consulta de información de afiliados como el módulo BDUA y generar piezas audiovisuales que aclaren las dudas de la ciudadanía y grupos de valor frente a los diferentes servicios de la entidad.
- En la planeación institucional y las mejoras previstas para la entrega de información y/o ajuste de trámites y servicios, tener en cuenta las necesidades y atributos identificados por los grupos de valor y las recomendaciones frente a la disposición de información en la página institucional. Al respecto es conveniente mencionar que varias de las recomendaciones se han incorporado en la página web institucional, a la estrategia de rendición de cuentas y al plan de acción integrado de la entidad.

Rendición de cuentas

- Sensibilizar al interior de la entidad sobre el uso del Lenguaje Claro en la información publicada en la página Web.
- Mejorar 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, entre otros, con base en las recomendaciones y sugerencias de los grupos de valor.
- Sensibilizar al interior de la entidad la importancia de la rendición de cuentas.
- Considerar e incluir en la estrategia de comunicación y divulgación de información de la operación institucional los temas y preguntas recurrentes observadas en los eventos de rendición de cuentas.

Trámites y Servicios.

- Generar piezas de comunicación que faciliten el entendimiento de los trámites y OPAs que se desarrollan ante la ADRES.
- Implementar estrategia de racionalización que reduzca documentos y tiempos de respuesta frente a trámites y servicios.

5. 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 por medios digitales con usuarios y grupos de interés a partir de los mecanismos y servicios de interacción que requieren intercambio frecuente de información y se continuará realizando, buscando promover el control social y las veedurías ciudadanas a la gestión institucional.
- La estrategia de participación ciudadana permitió conocer previamente y priorizar los temas de interés a tratar durante la audiencia pública de rendición de cuentas.
- La entidad se ha propuesto continuar documentando y fortaleciendo los espacios de diálogo directo con los grupos de valor y de interés y atender oportunamente sus demandas de conformidad con las funciones asignadas a la entidad.
- Posterior a las acciones de racionalización de trámites y otros procesos administrativos implementados por la Entidad, es importante dar a conocer a los grupos de valor los beneficios que se obtienen por efecto de la racionalización.
- La nueva página web permite cumplir con los requerimientos de accesibilidad y usabilidad que exige la norma vigente, no obstante, es importante mantener actualizada la información publicada, así como mejorar el diseño de algunas secciones que facilite la navegación o consulta de información.

ANEXO 1

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PÁGINA WEB ADRES 2020

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 tiene dispuesta 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.

Durante el 2020 la encuesta fue diligenciada por un total de 110 usuarios y grupos de interés, de los cuales 91 personas naturales, 7 personas jurídicas y 12 no respondieron. De este resultado un total de 74 fueron hombres y 35 mujeres. 1 no respondió.

Las ciudades de donde más consultaron la página web fueron de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga Cali y Cartagena y otras ciudades pequeñas.

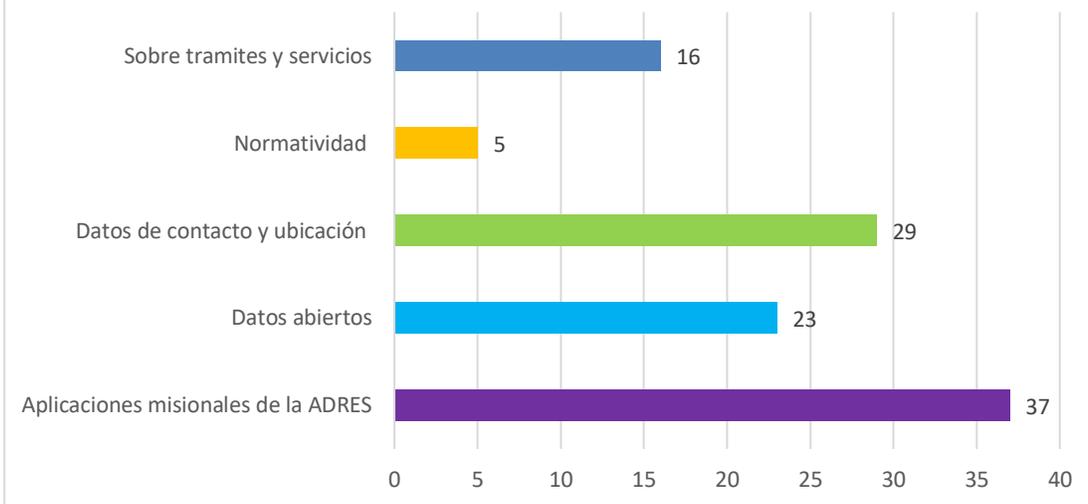
Se destaca la siguiente información:

El 38% ingresaron todos los días a la página web, 22% semanal y el 40% mensual.



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

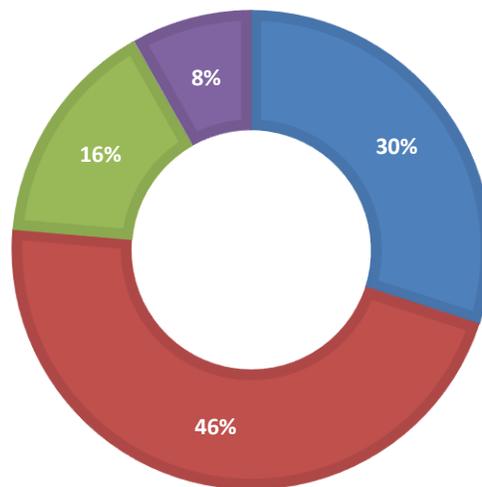
¿Qué tipo de información consulta en nuestro sitio web?



El 46% de los usuarios manifiestan que la información publicada por la entidad en la página web es muy importante.

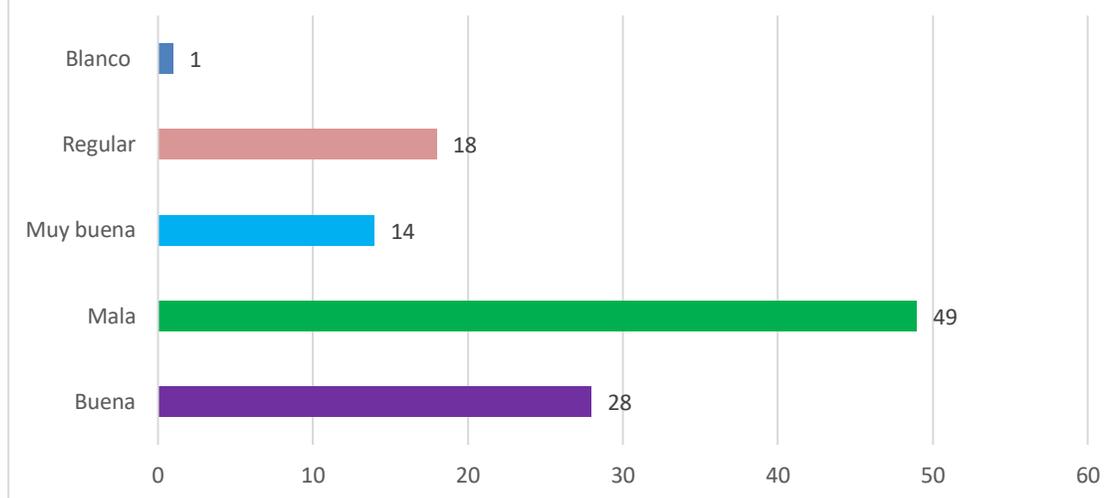
LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LA ADRES, LE PARECE:

■ Importante ■ Muy importante ■ Nada importante ■ Poco importante



El 42% considera como muy buena y buena la calidad y claridad de la información que consulta en el sitio web de la ADRES.

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



A la pregunta ¿Qué otro tipo de información le gustaría que se incluyera en el sitio web de la ADRES? los temas más relevantes fueron los siguientes:

1	La ips y eps donde capitán los pacientes, y que quiten el NO SOY UN ROBOT ya que quita mucho tiempo.
2	QUE AL MOMENTO DE CONSULTAR A QUE EPS PERTENECE UN USUARIOS LA VERIFICACIÓN SEA NUEVAMENTE POR NÚMEROS, NO POR IMÁGENES , ES MUY TEDIOSO CUANDO NOS SALEN IMÁGENES DE CONFIRMACIÓN MUCHAS VECES
3	La información es muy relevante pero está constantemente muy desactualizada
4	Tan siquiera el estado de afiliacion en salud. En el fosal era facil. Aqui no he podido. Hay mas desinformacion que informacion. Dificultan el proceso de consulta.
5	Se actualizara mas a menudo en los datos de los terceros.
6	El aplicativo REX solo funciona bien en el navegador Edge de Microsoft pero no funciona bien en Firefox, los botones de bloquean.
7	Para mi caso y mi trabajo el nombre de la eps de regimen de excepcion, por que hay muchos usuarios de este regimen que no aparecen y no me permite tomar decisiones acertadas al validar.

8	Los aplicativos y los procedimientos siempre son inoportunos, las solicitudes que se canalizan a través de los canales dispuestos para resolver dudas, generan mas dudas porque las personas no están enteradas de todos los detalles, el reporte inoportuno de información por estas fallas hace que los objetivos consagrados en las normas que les dieron su origen no se cumplan y generan re-procesos a todos los usuarios de los canales electrónicos de ADRES, hemos tenido muchas dificultades con la presentación de reportes relacionados con los reconocimientos COVID y hasta el día de hoy que vence el plazo de reporte no han sido solucionados.
9	FALTA ACTUALIZAR : CONTRIBUTIVO > CONSULTAS ESTADISTICAS > COMPORTAMIENTO ANUAL
10	TIENEN ESOS DATOS EN GRAFICA HASTA 2017. SERÍA DESEABLE QUE LOS DEJARAN DESCARGAR COMO TEXTO, Y ACTUALIZADO,
11	Información y revisión cuenta ECAT.
12	Forma de corregir dato de rethus puesto que hubo diferencias en pago de profesionales que alguna vez fueron tecnicos . El pago de tecnicos tenia menor valor.gracias
13	Que reporte que estoy como beneficiario COTIZANTE en Unisalud y aporto a salud al FOSYGA
14	Que actualicen cuando van a seguir pagando el beneficio COVID para los trabajadores de la salud que hicieron correcciones
15	Mas claridad con el tema de las ayudas economicas
16	Siempre está dañada la plataforma
17	Mejor regulación de informacion
18	Estado de afiliacion eps
19	La pagina es demasiado útil pero la plataforma virtual es demasiado obsoleta todos los dias falla todos los dias esta fuera de servicio en diferentes horas del dia algunas ocasiones permanece inservible todo el dia es demasiado lenta y tiene demasiadas fallas

Los resultados obtenidos nos impulsan a seguir mejorando en especial con respecto a la calidad y claridad de la información publicada, pues más del 50% considera mala y regular (49 y 18 usuarios respectivamente). 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.

Es muy importante conocer la percepción de los ciudadanos y los aportes realizados a través de la encuesta los tendremos en cuenta para mejorar nuestros servicios; seguiremos trabajando permanentemente para ofrecer servicios de calidad para nuestros grupos de interés y población en general.

**Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos
ADRES**

Actividad realizada	Responsable	Fecha	Medio de interacción	Ciclo Gestión	Entidades, grupos de valor o de interés participantes	No de asistentes / No. observaciones recibidas	Temas u objetivos	Compromisos generados / Respuesta a observaciones
Publicación de proyecto de resolución de ajuste a trámite de prestaciones económicas de régimen especial o de excepción	Dirección de Liquidaciones y Garantías	13/05/2020 - 4/06/2020	Documento para consulta	Formulación	Beneficiarios del Trámite de REX	N/A	Se publica para comentarios la resolución que reglamenta el trámite, ajustando a medios digitales la recolección de información a través de formulario digital y documentos requeridos.	Ajustes al acto administrativo de conformidad con observaciones del ministerio. Se publicará nuevamente en 2021 en el marco de la racionalización del trámite
Publicación proyecto Resolución 1431 de 2020	Dirección de Liquidaciones y Garantías	16/10/2020 - 26/10/2020	Documento para consulta	Formulación	EPS	N/A	Por la cual se definen y adoptan las especificaciones técnicas y operativas relativas a las cuentas maestras de recaudo y pago de los regímenes contributivo y subsidiado en salud	Se acogieron ajustes de redacción, en lo demás se explicó la finalidad de la norma y las razones de por qué no se acogieron las propuestas de ajuste.
Publicación proyecto Resolución cuentas maestras de recaudo y pago (Res 3342/2020)	Dirección de Liquidaciones y Garantías	13/05/2020 - 4/06/2020	Documento para consulta	Formulación	EPS, entidades financieras	N/A	Definir especificaciones técnicas de las cuentas de recaudo y pago de régimen contributivo y subsidiado	Se acogieron algunos ajustes, respecto a la vigencia de la norma y algunos aspectos técnicos incluidos en los anexos.
Publicación proyecto de resolución 388 de 2020	Dirección de Otras Prestaciones	31/12/2019 - 14/01/2020	Documento para consulta	Ejecución o implementación	EPS, EOC, IPS, Operadores logísticos de tecnologías en salud, gestores farmacéuticos, profesionales de la salud, agentes o entidades recobrantes por la prestación de los servicios y las tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC.	Ninguna	Se publica para comentarios la resolución que 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.	No se generaron compromisos ni respuestas toda vez que no se recibieron observaciones
Publicación proyecto de resolución 2067 de 2020	Dirección de Otras Prestaciones	26/02/2020 - 2/03/2020	Documento para consulta	Ejecución o implementación	EPS, IPS, Proveedores de servicios y tecnologías no financiadas con cargo a la UPC, Ministerio de Salud y Protección Social, gremios, gestores farmacéuticos	81	Se publica para comentarios la resolución que establece el proceso para realizar la transferencia de recursos del presupuesto máximo por concepto de servicios y tecnologías en salud no financiadas con la Unidad de Pago por Capacitación (UPC) y no excluidos de la financiación con recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- ADRES, y su respectivo formato.	Las respuestas a las observaciones, aportes y preguntas de los participantes se encuentran en el documento denominado: Comentarios Resolución presupuestos máximos.
Publicación proyecto de resolución 2152 de 2020	Dirección de Otras Prestaciones	28/02/2020 - 3/03/2020	Documento para consulta	Ejecución o implementación	EPS, EOC, IPS, Operadores logísticos (salud), gestores farmacéuticos, profesionales de la salud, recobrantes de servicios y/o tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC, gremios, universidades.	38	Se publica para comentarios la resolución que establece el proceso de verificación, control y pago de algunos de los servicios y tecnologías no financiados con cargo al presupuesto máximo, de que tratan los artículos 09 y 10 de la Resolución 205 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.	Las respuestas a las observaciones, aportes y preguntas de los participantes se encuentran en el documento denominado: Matriz comentarios Res. 2152_2020.

Resolución 2707 para consulta a ciudadanos	Dirección de Otras Prestaciones	23/04/2020 - 29/05/2020	Documento para consulta	Ejecución o implementación	Entidades recobrantes por la prestación de los servicios y las tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC, EPS, IPS, Gremios, Ministerio de Salud, SNS.	351	Se publica la resolución que adopta las especificaciones técnicas y operativas para el proceso de auditoría y pago de las cuentas relacionadas con los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, y sus anexos.	Las respuestas a las observaciones, aportes y preguntas de los participantes se encuentran en los documentos denominados: Consolidado de comentarios y respuestas Res 2707 de 2020 Documentos publicados 23 abr al 14 may2020 y Comentarios resolución 2707 de 2020 publicada el 29may2020, los cuales también fue publicados en la página Web de la ADRES.
Publicación proyecto de resolución 3511 de 2020.	Dirección de Otras Prestaciones	Entre el 6 y 12 de noviembre de 2020	Documento para consulta	Ejecución o implementación	Entidades recobrantes por la prestación de los servicios y las tecnologías en salud no financiadas, EPS y gremios con recursos de la UPC.	17	Se publica para comentarios la resolución que deroga un artículo y se modifica la Resolución 41656 de 2019, por la cual se establecen alternativas técnicas para adelantar el proceso de verificación, control y pago de los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la Unidad de Pago por Capitalización (UPC) por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES).	Las respuestas a las observaciones, aportes y preguntas de los participantes se encuentran en los documentos denominados: Consolidado comentarios Res 3511 de 2020 que modifica la Res. 41656 y Memoria justificativa resolución 3511 de 2020
Publicación proyecto de resolución 3512 de 2020	Dirección de Otras Prestaciones	Desde el 10 al 16 de noviembre de 2020	Documento para consulta	Ejecución o implementación	EPS, EOC, IPS, Operadores logísticos de tecnologías en salud, gestores farmacéuticos, profesionales de la salud, agentes o entidades recobrantes por la prestación de los servicios y las tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC.	22	Se publica para comentarios la resolución que modifica y adiciona a la Resolución 2152 de 2020 el proceso de verificación, control y pago de los numerales 9.4, 9.7 y 9.9 del artículo 9 de la Resolución 205 de 2020.	Las respuestas a las observaciones, aportes y preguntas de los participantes se encuentran en los documentos denominados: Consolidado comentarios Res. 3512 que modifica la Res. 2152 y Memoria justificativa resolución 3512 de 2020
Publicación proyecto de resolución 3520 de 2020	Dirección de Otras Prestaciones	Entre el 04 y el 08 de diciembre de 2020.	Documento para consulta	Ejecución o implementación	Entidades reclamantes registradas en el REPS, legitimadas para reclamar ante el ADRES	Ninguna	Se publica para comentarios la resolución que modifica el numeral 2 del artículo 5 de la Resolución 04338 de 2018, modificada por la 21621 de 2019.	No se generaron compromisos ni respuestas toda vez que no se recibieron observaciones
Reunión con EPS sobre las validaciones y las principales causales de glosas en el proceso de revisión de cobros No UPC	Dirección general - Dirección de Otras Prestaciones	22/04/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	EPS	97	Revisar las reglas, características y principales causales de glosas impuestas en las validaciones aplicadas para el primer segmento y procesos de corrección de que trata la Resolución 41656 de 2019.	Se adjuntan en el acta del encuentro
Publicación del Plan estratégico Institucional 2020-2023 para comentarios	Dirección General - Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	Del 23 al 30 de enero de 2020	Documento para consulta	Formulación	Todos los grupos de valor e interés de la entidad, descritos en la caracterización de usuarios. Ciudadanía en general	Ninguna	Poner en consideración de los grupos de valor e interés de la entidad y de la ciudadanía en general el plan estratégico para recibir sus comentarios y conocer si se encuentra alineado con sus necesidades y expectativas.	No se generaron compromisos ni respuestas toda vez que no se recibieron observaciones

Publicación del Plan de Acción Integrado Anual 2020 para comentarios	Dirección General - Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	Del 23 al 30 de enero de 2020	Documento para consulta	Formulación	Todos los grupos de valor e interés de la entidad, descritos en la caracterización de usuarios. Ciudadanía en general	Ninguna	Poner en consideración de los grupos de valor e interés de la entidad y de la ciudadanía en general el Plan de Acción Integrado 2020 de la entidad, con el fin de recibir sus comentarios y conocer si se encuentra alineado con sus necesidades y expectativas.	No se generaron compromisos ni respuestas toda vez que no se recibieron observaciones
Publicación actualización Mapa de Riesgos 2020 para comentarios	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	16/12/2020	Documento para consulta	Evaluación y control	Todos los grupos de valor e interés de la entidad, descritos en la caracterización de usuarios. Ciudadanía en general	Ninguna	Dar a conocer a los grupos de valor e interés de la entidad y de la ciudadanía en general el Mapa de riesgos de la entidad y la gestión de monitoreo y seguimiento realizada en la vigencia 2020, con el fin de recibir sus comentarios, observaciones e inquietudes.	No se generaron compromisos ni respuestas toda vez que no se recibieron observaciones
Aplicación de encuestas de percepción y satisfacción de los usuarios de la ADRES con respecto al cumplimiento de la Entidad en los atributos de calidad de los servicios que ofrece la entidad	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	Del 24 de noviembre al 7 de diciembre de 2020	Virtual - Correo electrónico	Evaluación y control	Todos los grupos de valor e interés de la entidad, descritos en la caracterización de usuarios. Ciudadanía en general	40	Evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios de la ADRES con respecto al cumplimiento de la Entidad en los atributos de calidad de los servicios que ofrece; así como las necesidades y/o expectativas aún no cubiertas por la entidad.	La ADRES ha considerado algunas de las observaciones y puntos de mejora identificados a través de la aplicación de las encuestas dentro de su Plan de Acción Integrado Anual.
Socialización de la reglamentación de la ADRES sobre el mecanismo de saneamiento Acuerdo de Punto Final	Dirección general - Dirección de Otras Prestaciones	06/05/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	EPS	190	*Socializar el manual de auditoría de la cuenta de APF *Dar a conocer el cronograma de radicación de cuentas *Explicar la operación del sistema de auditoría por alertas	Adelantar el cronograma de radicación Realizar una nueva reunión entre los equipos técnicos para revisar las dudas sobre el manual operativo y las tablas de referencia.
Debate de control político - Plenaria Cámara de representante	Dirección general	23/04/2020	Reunión virtual	Evaluación y control	Cámara de representantes	123	Flujo de recursos al sistema de salud en el inicio de la pandemia.	La ADRES se comprometió a continuar garantizando el flujo corriente al sistema de salud en medio de la pandemia por COVID-19, y a ejecutar los mecanismos extraordinarios de financiación del SGSSS establecidos por el Gobierno Nacional en la emergencia sanitaria.
Debate de control político - Comisión III del Senado	Dirección general	27/04/2020	Reunión virtual	Evaluación y control	Comisión III del Senado	65	Situación de los recursos económicos destinados al sector salud con ocasión de la crisis económica, social y ecológica, propiciada por el virus Covid-19	La ADRES se comprometió a continuar garantizando el flujo corriente al sistema de salud en medio de la pandemia por COVID-19, y a ejecutar los mecanismos extraordinarios de financiación del SGSSS establecidos por el Gobierno Nacional en la emergencia sanitaria.

Mesa técnica gestores farmacéuticos	Dirección general - Dirección de Otras Prestaciones	24/06/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Gestores farmacéuticos	20	Socializar la implementación de Acuerdo de Punto Final	* La ADRES socializó el procedimiento que deben adelantar los gestores farmacéuticos para el registro de suministro de tecnologías y servicios no UPC. *La entidad se comprometió a atender los requerimientos técnicos que se le presenten a los gestores farmacéuticos en ese proceso de registro de suministro
Audiencia pública - Comisión VII de Cámara	Dirección general	08/05/2020	Reunión virtual	Evaluación y control	*Comisión VII de la Cámara de Representantes *Representantes de gremios de EPS, IPS, proveedores y pacientes	N/A	Ejecución de los mecanismos excepcionales y disposiciones decretadas por el Gobierno Nacional sobre el manejo de recursos del sistema de seguridad social en salud, emergencia Sanitaria.	*La administración de la ADRES explicó cómo ha sido el proceso para el reconocimiento y pago de los mecanismos excepcionales en medio de la pandemia del COVID. *Explicamos el proceso de implementación que se adoptó
Revisión motivos de glosa imágenes	Dirección general - Dirección de Otras Prestaciones	09/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	EPS	87	Revisar los principales problemas técnicos de las imágenes que se adjuntan en los recobros	La Adres respondió en el evento las preguntas técnicas sobre cómo se deben presentar las cuentas de recobros no UPC
Capacitación anticipos de disponibilidad	Dirección general - Dirección de Liquidaciones y Garantías	24/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	IPS	417	Socializar el procedimiento y los formatos para la solicitud del reconocimiento de anticipo por disponibilidad de camas de UCI e intermedias	La ADRES dispuso de un correo para responder las dudas técnicas que se le presentaran a las IPS en el proceso de solicitud de reconocimiento y pago.
Capacitación reporte talento humano para bono covid	Dirección general - Dirección de Liquidaciones y Garantías	27/04/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	IPS	346	Socializar el procedimiento y los formatos para el reporte de talento humano que podría recibir la bonificación por sus servicios durante la pandemia por COVID-29	La ADRES dispuso de un correo para responder las dudas técnicas que se le presentaran a las IPS en el proceso del reporte del THS para la bonificación por servicios.
Capacitación reporte talento humano para bono covid	Dirección general - Dirección de Liquidaciones y Garantías	24/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Hospitales públicos	301	Socializar el procedimiento y los formatos para el reporte de talento humano que podría recibir la bonificación por sus servicios durante la pandemia por COVID-30	La ADRES dispuso de un correo para responder las dudas técnicas que se le presentaran a las IPS en el proceso del reporte del THS para la bonificación por servicios.
Capacitación reporte talento humano para bono covid	Dirección general - Dirección de Liquidaciones y Garantías	24/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Entidades territoriales	38	Socializar el procedimiento y los formatos para el reporte de talento humano que podría recibir la bonificación por sus servicios durante la pandemia por COVID-30	La ADRES dispuso de un correo para responder las dudas técnicas que se le presentaran a las IPS en el proceso del reporte del THS para la bonificación por servicios.
Capacitación sobre Compensación Económica Temporal	Dirección general - Dirección de Liquidaciones y Garantías	27/08/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	EPS	86	Socializar el procedimiento y los formatos para el reporte de pacientes diagnosticados con COVID-19 que podían recibir a la compensación económica temporal	La ADRES dispuso de un correo para responder las dudas técnicas que se le presentaran a las EPS en el proceso del reporte de los pacientes diagnosticados con COVID-19 que podían recibir a la compensación económica temporal
Congreso Nacional de la Salud	Dirección general	23/10/2020	Reunión virtual	Evaluación y control	EPS, IPS, comunidad médica, asociaciones de pacientes y medios de comunicación	N/A	Flujo de recursos al sistema de salud en medio de la pandemia.	No hubo compromisos al respecto

Audiencia pública - Proyecto de ley 010	Dirección general	10/11/2020	Reunión virtual	Evaluación y control	Comisión VII de la Cámara de Representantes	N/A	Perspectivas sobre los cambios normativos	N/A
Socialización APF con EPS	Dirección general	06/05/2020	Reunión virtual	Formulación	Gestar Salud	37	Socialización proceso de implementación de Acuerdo de Punto Final	N/A
Reunión Bancolombia-ADRES: Retos y Desafíos sector salud 2020-2022	Dirección general	21/05/2020	Reunión virtual	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	Bancolombia	8	La idea de este espacio es tener un espacio de reunión desde los equipos de Investigaciones Económicas, Estrategia y Riesgos del grupo Bancolombia, para poder conversar sobre retos y desafíos del sector salud para 2020 y el mediano plazo. Se trata de identificar mejor las oportunidades y señales del sector, toda vez que el conjunto de información con el que contamos comprende aspectos generales tanto de la política como de la dinámica sectorial. En particular, advertimos cambios importantes pero que pueden ser profundizados frente al panorama de las EPS, IPS, y los flujos entre el sistema contributivo y el subsidiado.	N/A
Cronograma de pagos del sector salud	Dirección general	28/05/2020	Reunión virtual	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	Asobancaria	19	Cronograma de pagos del sector salud	N/A
Junta Directiva GestarSalud	Dirección general	04/06/2020	Reunión virtual	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	Gestar Salud	19	Perspectivas de APF	N/A
Mesa Técnica Gestores Farmacéuticos	Dirección general	24/06/2020	Reunión virtual	Formulación	Audifarma	6	Radicación APF y potenciales mejoras para el reporte del suministro	N/A
Capacitación FGN - ADRES (Giro Directo . Recobro y Reclamaciones)	Dirección general	03/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Fiscalía General de la Nación	16	Capacitación para funcionarios de la fiscalía sobre (Giro Directo . Recobro y Reclamaciones)	N/A
Capacitación MIPRES con ADRES	Dirección general	08/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	ANDI	44	Capacitación MIPRES	N/A
Gestión recobros - calidad de imágenes y consistencia facturas vs. BD	Dirección general	09/07/2020	Reunión virtual	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	ACEMI		Socialización respecto a las dificultades encontradas en términos de consistencia de las imágenes y la BD de recobros	N/A
Reunión estado actual y pasos a seguir del Acuerdo de Punto Final	Dirección general	10/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	ACEMI	23	Reunión estado actual y pasos a seguir del Acuerdo de Punto Final	N/A
Aplicación Resolución 1161 de 2020	Dirección general	23/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Entidad Territorial - Bogotá	31	Socialización Resolución 1161 de 2020	N/A
Capacitación Anticipo por disponibilidad	Dirección general	24/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	UNIPS	8	Capacitación Anticipo por disponibilidad	N/A

Capacitación reporte de Talento Humano en Salud -IPS	Dirección general	28/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	IPS		Capacitación reporte de Talento Humano en Salud -IPS	N/A
Capacitación reporte de Talento Humano en Salud -Entidades Territoriales	Dirección general	28/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Entidades Territoriales	14	Capacitación reporte de Talento Humano en Salud -Entidades Territoriales	N/A
Capacitación reporte de Talento Humano en Salud -Entidades Territoriales	Dirección general	28/07/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Asocapitales		Capacitación reporte de Talento Humano en Salud -Asocapitales	N/A
Reunión FENALCO	Dirección general	12/08/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	FENALCO	5	Capacitación MIPRES y APF	N/A
Taller ICCI - Colombia - Financiamiento del Sistema de Salud y Cáncer	Dirección general	19/08/2020	Reunión virtual	identificación de Necesidades o Diagnóstico				N/A
Avances Acuerdo Punto Final, Giro de recursos, Auditorías, Presupuestos máximos, VMR	Dirección general	24/08/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	ANDI		Avances Acuerdo Punto Final, Giro de recursos, Auditorías, Presupuestos máximos, VMR	N/A
Ideatón por la sostenibilidad financiera del Sistema de Salud Colombiano	Dirección general	25/08/2020	Reunión virtual	identificación de Necesidades o Diagnóstico	AFIDRO		Ideatón por la sostenibilidad financiera del Sistema de Salud Colombiano	N/A
Adres - pago pruebas COVID-19	Dirección general	04/09/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Gestar Salud	7	Capacitación implementación de proceso de reconocimiento y pago de pruebas covid-19 tomadas a partir del 26/08/2020	N/A
implementación del Acuerdo de Punto Final, los elementos normativos y los mecanismos para acceder a los recursos.	Dirección general	04/09/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	ANDI		implementación del Acuerdo de Punto Final, los elementos normativos y los mecanismos para acceder a los recursos.	N/A
Presupuestos Máximos	Dirección general	23/09/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Gestar Salud	23	Monitoreo y Seguimiento Presupuestos Máximos	N/A
Capacitación Presupuestos Máximos	Dirección general	29/09/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Contraloría	47	Capacitación sobre Presupuestos máximos en el marco del monitoreo y seguimiento realizado por la ADRES	N/A
Ideatón por la sostenibilidad financiera del Sistema de Salud Colombiano	Dirección general	23/09/2020	Reunión virtual	identificación de Necesidades o Diagnóstico	Universidad de Antioquia		Ideatón por la sostenibilidad financiera del Sistema de Salud Colombiano (Panelista y evaluadora)	N/A
Sistema Nacional de Residencias Médicas	Dirección general	14/10/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	ANIR	17	Informe de implementación del sistema nacional de residencias médicas	N/A
Sistema Nacional de Residencias Médicas	Dirección general	30/10/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	Universidad del Norte	20	Informe de implementación del sistema nacional de residencias médicas	N/A
mesa de trabajo sobre el mecanismo de reconocimiento de pruebas para SARS CoV-2	Dirección general	03/11/2020	Reunión virtual	Ejecución o implementación	ACEMI	18	mesa de trabajo sobre el mecanismo de reconocimiento de pruebas para SARS CoV-2	N/A



PROCESO	GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL										Código	GEDO - FR14
FORMATO	REPORTE DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EJECUTADAS										Versión	2
											Fecha	27/10/2021

Recuerda! que todos los espacios de relacionamiento y de dialogo con usuarios y grupos de interés, hacen parte de las estrategias de comunicación, participación ciudadana y rendición de cuentas y fortalecen la gestión institucional. No dejes de documentarlas y retroalimentar estos ejercicios.

Actividad realizada	Tipo de actividad	Area que convoca	Fecha	Ciclo Gestión	Medio en que se realiza la actividad participativa	Entidades, grupos de valor o de interés participantes	No. de asistentes	Temas u objetivos	Observaciones / Aportes de los participantes	Opiniones, sugerencias y observaciones implementadas	Documento soporte	Compromisos generados / Respuesta a observaciones	Anexos / Soportes
Publicación de Informes Finales establecidos en el Plan Anual de Auditorías de cada vigencia	Divulgación	Oficina de Control Interno	Permanente	Evaluación y control	Virtual	Ciudadanía Entes de Control	Indeterminado	Publicación de informes de evaluación de procesos estratégicos, misionales, de apoyo que contienen conclusiones, observaciones, recomendaciones y planes de mejoramiento.	No se han recibido	NA	Informes Finales publicados en Página Web de la ADRES	NA	Publicación en página web, sección transparencia-control
Publicación para consulta Ciudadana del mapa de riesgos de la entidad	Participación	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	08/01/2021	Formulación	Virtual	Ciudadanía y grupos de valor e interés en general	Indeterminado	Dar a conocer el contenido del mapa de riesgos de la entidad para recibir comentarios de los participantes	No se recibieron comentarios	NA	Página Web, sección Participa	NA	Mapa publicado en página Web
Publicación de Plan de Acción Integrado Anual	Participación	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	08/01/2021	Formulación	Virtual	Ciudadanía y grupos de valor e interés en general	Indeterminado	Dar a conocer el Plan de Acción de la entidad de la vigencia 2021 para consulta y comentarios de los participantes	No se recibieron comentarios	NA	Página Web, sección Participa	NA	Plan publicado en página Web
Publicación Proyecto Resolución cuentas maestras	Participación	Dirección de Liquidaciones y Garantías	18/06/2021	Ejecución o implementación	Virtual	Ciudadanía y grupos de valor e interés en general	Indeterminado	Publicar para comentarios de la resolución que define y adopta especificaciones técnicas y operativas relativas a cuentas maestras de recaudo y pago de los regímenes contributivo y subsidiado en salud.	NA	NA	NA	NA	Plan publicado en página Web
Publicación proyecto de acto administrativo que modifica Resolución 144	Participación	Dirección de Liquidaciones y Garantías	18/06/2021	Ejecución o implementación	Virtual	Ciudadanía y grupos de valor e interés en general	Indeterminado	Publicar para comentarios de la ciudadanía, la resolución que ajusta los términos y condiciones para reconocimiento y pago de las pruebas de búsqueda, tamizaje y diagnóstico de SARS CoV2 (COVID-19) realizadas entre el 17 de marzo y el 25 de agosto de 2020.	Se recibieron 10 comentarios por parte de 3 actores interesados	Se dio respuesta a los comentarios	Se expidió la Resolución 851 de 2021	Documento soporte denominado "Respuestas comentarios proyecto modificación Resolución 144"	Plan publicado en página Web
Publicación proyecto de acto administrativo que modifica Resolución 144	Participación	Dirección de Liquidaciones y Garantías	07/09/2021	Ejecución o implementación	Virtual	Ciudadanía y grupos de valor e interés en general	Indeterminado	Publicar para comentarios de la ciudadanía, la resolución que ajusta los términos y condiciones para reconocimiento y pago de las pruebas de búsqueda, tamizaje y diagnóstico de SARS CoV2 (COVID-19) realizadas entre el 17 de marzo y el 25 de agosto de 2020.	Se recibieron comentarios por parte de los interesados	Se dio respuesta a los comentarios	Se expidió la Resolución 1956 de 2021	Documento soporte denominado "Respuestas comentarios proyecto modificación Resolución 144 140921"	Plan publicado en página Web
Publicación proyecto de acto administrativo que modifica Resolución 144	Participación	Dirección de Liquidaciones y Garantías	25/10/2021	Ejecución o implementación	Virtual	Ciudadanía y grupos de valor e interés en general	Indeterminado	Publicar para comentarios de la ciudadanía, la resolución que ajusta los términos y condiciones para reconocimiento y pago de las pruebas de búsqueda, tamizaje y diagnóstico de SARS CoV2 (COVID-19) realizadas entre el 17 de marzo y el 25 de agosto de 2020.	Se recibieron comentarios por parte de los interesados	Se dio respuesta a los comentarios	Se expidió la Resolución 2332 de 2021	Documento soporte denominado "Respuestas comentarios proyecto modificación Resolución 144 031121"	Plan publicado en página Web
Publicación proyecto de acto administrativo que modifica Resolución 144	Participación	Dirección de Liquidaciones y Garantías	10/12/2021	Ejecución o implementación	Virtual	Ciudadanía y grupos de valor e interés en general	Indeterminado	Publicar para comentarios de la ciudadanía, la resolución que ajusta los términos y condiciones para reconocimiento y pago de las pruebas de búsqueda, tamizaje y diagnóstico de SARS CoV2 (COVID-19) realizadas entre el 17 de marzo y el 25 de agosto de 2020.	Se recibieron comentarios por parte de los interesados	Se dio respuesta a los comentarios	Se expidió la Resolución 2620 de 2021	Documento soporte denominado "Respuestas comentarios proyecto modificación Resolución 144 161221"	Plan publicado en página Web
Reunión de alto nivel para divulgar implementación del modelo de contribución solidaria en el municipio de Manizales	Divulgación	Dirección General	N/A	N/A	Presencial	Alcalda de Manizales, Dirección Territorial de Salud de Caldas, Secretarías de Salud de Villamaría, Neira, Chinchiná, Filadelfia, Coordinadora de salud de Palestina, Representante de la Comunidad de Caldas Desplazados		Socializar propuesta de operación de la Contribución Solidaria	NA	NA	NA	NA	Invitación (correo) presentación de la jornada
Visita de Viceministra de Salud a Departamento de Meta	Divulgación	Dirección General (Viceministra de Salud)	05/08/2021	N/A	Presencial	Gobernación de Meta, Secretaría de Salud y Secretaría de Hacienda, EPS, IPS y ESE que operan en el departamento.	NI	1. Información Financiera: - Acuerdo de Punto Final Territorial - Excedentes Rentas Ceditas - Matriz de Cofinanciación RS - Migrantes 2. Contribución Solidaria 3. Acuerdos de Punto	NA	NA	NA	NA	Invitación (correo) presentación de la jornada
Salud en los departamentos 2021, segunda mesa de Gerentes de ESE	Divulgación	Federación Nacional de Departamentos	06/08/2021	Evaluación y control	Virtual	Hospitales públicos, prestadores, reclamantes (SOAT)	NI	Revisión de los flujos de recursos desde la ADRES hacia los hospitales públicos y situación SOAT país	NA	NA	NA	NA	Invitación (correo) presentación de la jornada
Mesa Regional Caribe ACHC	Participación	Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas - ACHC	06/08/2021	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	Presencial	ESE, IPS y EPS de región Caribe	17	Diálogo en doble vía- Atender temas e inquietudes de prestadores y EPS en relación a reclamaciones, Acuerdo de Punto Final, giros Covid.	Preguntas remitidas previamente referentes a: 1) Identificación de pagos en página y de giros COVID, 2) Acuerdo de Punto	Aclaraciones efectuadas durante mesa regional	Presentación de la jornada, documento de invitación	NA	Correo de convocatoria, resumen temáticas a tratar con ADRES, presentaciones realizadas en la jornada
Estrategia de pedagogía para la implementación de la Contribución Solidaria	Divulgación	Externo - Gobernación de Bolívar	19/08/2021	N/A	Virtual	Secretaría de salud departamental, EPS de Bolívar	NI	Abordar las discusiones desde una perspectiva regional, en el que se socialice la contribución solidaria y se pueda involucrar a los diferentes actores en el proceso de implementación y operatividad de ésta.	NA	NA	NA	NA	Presentación, correos de convocatoria

Visita de Viceministra de Salud a Departamento de Huila	Divulgación	Dirección General (Viceministra de Salud)	20/08/2021	N/A	Presencial	Gobernación de Huila, Secretaría de Salud y Secretaría de Hacienda. EPS, IPS y ESE que operan en el departamento.	NI	1. Información Financiera: - Acuerdo de Punto Final Territorial - Excedentes Rentas Cedidas - Matriz de Cofinanciación RS - Migrantes 2. Contribución Solidaria 3. Aseguramiento 4. Afiliación	NA	NA	NA	NA	NA	Correo de convocatoria, presentaciones realizadas en la jornada
Seguimiento reunión Sanidad Ponal - Asesoría jurídica		Dirección General	23/08/2021	N/A	Virtual	Dirección Sanidad PONAL	7	Asesoría Jurídica	NA	NA	NA	NA	NA	
Revisión giros pruebas y SOAT (DOP) Depto Boyacá	Participación	Dirección General	30/08/2021	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	Presencial	IPS del departamento de Boyacá		Presentación estado de cuenta de reclamaciones Principales glosas de reclamaciones Observaciones y sugerencias de las IPS	NA	NA	NA	NA	NA	Invitación (correo) presentación de la jornada
1er Congreso Virtual Hospitalario - Mesa Regional Antioquia - Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas		Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas - ACHC	31/08/2021	N/A	Virtual	IPS Regional Antioquia	NI	Retos, dificultades y logros de las autoridades sanitarias y territoriales en el país, durante el último año y medio para atender y mitigar el impacto de la pandemia por Covid19.	NA	NA	NA	NA	NA	Correo con convocatoria y ruta de conexión
Visita de Viceministra de Salud a Santa Marta	Rendición de cuentas	Dirección General (Viceministra de Salud)	02/09/2021	Evaluación y control	Presencial	Gobernación de Magdalena, Secretaría de Salud y Secretaría de Hacienda. EPS, IPS y ESE que operan en el departamento.	NI	1. Información Financiera: - Acuerdo de Punto Final Territorial - Excedentes Rentas Cedidas - Matriz de Cofinanciación RS - Migrantes 2. Contribución Solidaria 3. Aseguramiento 4. Afiliación	NI	NA	NA	NA	NA	Correo de convocatoria, presentaciones realizadas en la jornada
Mesas de trabajo con EPS en la ciudad de Neiva	Participación	Dirección General	08/09/2021	Ejecución o implementación	Presencial	EPS del departamento de Huila	NI	1. Información Financiera: - Acuerdo de Punto Final Territorial - Excedentes Rentas Cedidas - Matriz de Cofinanciación RS - Migrantes 2. Contribución Solidaria 3. Aseguramiento 4. Afiliación	NA	NA	NA	NA	NA	Correo de convocatoria, presentaciones realizadas en la jornada
Visita de Viceministra de Salud a Departamento de La Guajira	Divulgación	Dirección General (Viceministra de Salud)	10/09/2021	N/A	Presencial	Gobernador, Secretaría de Salud, EPS, IPS y ESE que operan en el departamento	NI	1. Información Financiera: - Acuerdo de Punto Final Territorial 2. Contribución Solidaria 3. Aseguramiento 4. Contribución solidaria	NA	NA	NA	NA	NA	Correo de convocatoria, presentaciones realizadas en la jornada
Webinar Foros Semana. Presupuestos máximos en salud, ¿tenemos hoy un mejor sistema?	Divulgación		10/09/2021	N/A	Virtual	Entidades del sector, periodistas, entidades públicas, ciudadanos	NI	Funcionamiento de Presupuestos máximos, prospectiva del sector, flujo de recursos y sostenibilidad del sistema	NA	NA	NA	NA	NA	Correo de convocatoria, presentación realizada en la jornada
Visita de Viceministra de Salud a Departamento de Quindío	Divulgación	Dirección General (Viceministra de Salud)	21/09/2021	N/A	Presencial	Gobernador, Secretaría de Salud, EPS, IPS y ESE que operan en el departamento	NI	1. Información Financiera: - Acuerdo de Punto Final Territorial 2. Contribución Solidaria 3. Aseguramiento 4. Contribución solidaria	NA	NA	NA	NA	NA	Correo de convocatoria, presentaciones realizadas en la jornada
Audiencia pública virtual de rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Dirección General	12/10/2021	Evaluación y control	Virtual	Entidades rama ejecutiva, legislativa, organismos de control, actores del sector salud, usuarios y trabajadores del sector		Presentación resultados de gestión 2020 y enero a sept de 2021, retos en la gestión y proyección de iniciativas a ejecutar. Resolución de inquietudes formuladas en jornada y previamente (etapa inscripción e invitación)	1) Dónde consultar estado de pago de bonificación THH? 2) Aclaración cifras de giros aseguramiento, punto final, COVID 3) Repositorios y publicación de información	Se respondieron las inquietudes durante la jornada y se incluyeron dentro del informe de evaluación de audiencia.	Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Sin compromisos pendientes	Informe de audiencia, video de la audiencia publicado en you tube y página web.	
Visita de Viceministra de Salud a Departamento de Cundinamarca	Divulgación	Dirección General (Viceministra de Salud)	21/10/2021	N/A	Presencial	Gobernación, secretaria de salud distrital, EPS, IPS y ESE de cundinamarca y el distrito	157	1. Aseguramiento (Afiliación, Modelos de contratación) 2. Contribución Solidaria 3. FOME 4. Migrantes	NA	NA	NA	NA	NA	Correo de convocatoria, presentaciones realizadas en la jornada
Visita de Viceministra de Salud a Departamento de Risaralda	Divulgación	Dirección General (Viceministra de Salud)	04/11/2021	N/A	Virtual	Gobernación, secretaria de salud, EPS, IPS y ESE del departamento.	NI	1. Aseguramiento (Afiliación, Modelos de contratación) 2. Contribución Solidaria 3. FOME 4. Migrantes	NA	NA	NA	NA	NA	Correo de convocatoria, presentaciones realizadas en la jornada
Participar en jornada con la Gobernación del Valle del Cauca en las mesas de trabajo que se llevarán a cabo para la revisión de reclamaciones de las IPS y proveedores de la región.		Externo - Gobernación del Valle del Cauca	04/11/2021	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	Presencial	Secretaría de salud departamental, EPS del Departamento, IPS privadas, EPS Medimas, Nueva EPS, Asmet Salud y ESE de la región	20	1. Brindar información a la Gobernación en temas financieros incluyendo: Acuerdo de Punto Final en esta región, Excedentes Rentas Cedidas, Matriz Cofinanciación RS, Migrantes, FOME, Aseguramiento, vacunas. 2. Contribución solidaria 3. Mesas de trabajo de cartera con funcionarios del ministerio de acuerdo a requerimiento enviado por la Asociación de Hospitales de Risaralda	Desarrollado en Pereira y manizales durante 2 días.	NA	NA	NA	NA	Invitación (correo) presentación de la jornada

Visita de Viceministra de Salud a Departamento de Caldas	Divulgación	Dirección General (Viceministra de Salud)	05/11/2021	N/A	Presencial	Secretaría de salud departamental, EPS, IPS y ESE del Departamento, Cámara de Comercio, gremios, entre otros	16	Actores y Normatividad del Giro Directo Giro directo régimen contributivo Giro directo régimen subsidiado Compensación Económica Temporal – CET Activos por Emergencia Talento Humano en Salud - THS. Anticipo por Disponibilidad Reconocimiento Pruebas Covid-19	NA	NA	NA	NA	Convocatoria por correo, agenda, listado invitados, presentación de la jornada
Mesas de trabajo con EPS e IPS en Cali	Participación	Dirección General	10/11/2021	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	Presencial	EPS e IPS del Valle del Cauca	NI	Actores y Normatividad del Giro Directo Giro directo régimen contributivo Giro directo régimen subsidiado Compensación Económica Temporal – CET Activos por Emergencia Talento Humano en Salud - THS. Anticipo por Disponibilidad Reconocimiento Pruebas Covid-19	NA	NA	NA	NA	Invitación (correo) presentación de la jornada
Mesas de trabajo con EPS e IPS en Santa Marta	Participación	Dirección General	17/11/2021	Identificación de Necesidades o Diagnóstico	Presencial	EPS e IPS del departamento	NI	Actores y Normatividad del Giro Directo Giro directo régimen contributivo Giro directo régimen subsidiado Compensación Económica Temporal – CET Activos por Emergencia Talento Humano en Salud - THS. Anticipo por Disponibilidad Reconocimiento Pruebas Covid-19	NA	NA	NA	NA	Invitación (correo) presentación de la jornada
Socialización con gremios económicos y alcaldía de Manizales la implementación y operatividad de la contribución solidaria.	Divulgación	Dirección General	25/11/2021	Ejecución o implementación	Presencial	Gremios, alcaldía de Manizales	NI	Socializar propuesta de operación de la Contribución Solidaria	NA	NA	NA	NA	

NI: No Identifica