



MINISTERIO DE SALUD Y
PROTECCIÓN SOCIAL

ADRES

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS
INTERÉS**
Canales de Atención julio 2021 a junio 2022

Administradora de los recursos del Sistema General de
Seguridad Social en Salud - ADRES
Julio 2022

La toma de decisiones en la ADRES se soportan en identificar las características, intereses, necesidades y preferencias de sus usuarios y grupos de valor, con el fin de implementar estrategias que permitan fortalecer la relación Estado Ciudadano y contribuir en el ejercicio de derechos basados en el enfoque diferencial.



ADRES



Contenido

1. Presentación
2. Objetivos
3. Metodología y priorización de variables
4. Niveles de servicio para la atención
5. Sector Salud y Protección Social
6. Grupos de Valor
7. Grupos de Interés
8. Participación en toma de decisiones
9. Usuarios internos
10. Usuario externo
11. Oferta de servicios y atributos de calidad
12. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos
13. Participación y percepción de grupos de valor e interés
14. Ruta de Acción

1 Presentación

ADRES

Los lineamientos de las políticas de relacionamiento Estado Ciudadano facilitan la gestión pública orientada a satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de valor. A través de los ejercicios de caracterización, y con la claridad técnica de cada política, se puede profundizar en la identificación de características, necesidades, intereses, preferencias y expectativas de los grupos de valor, para fortalecer cada vez más la gestión institucional de la ADRES centrada en el usuario. A continuación, se genera un breve recuento sobre los objetivos de cada política y su enfoque, ofreciendo un marco de referencia del para qué realizar la caracterización.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos **accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas** de manera ágil y efectiva frente al Estado.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Garantizar a los ciudadanos el ejercicio del **derecho fundamental de acceso a la información pública** y responder de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes

CARACTERIZACIÓN

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Garantizar la **incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones** en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución, evaluación de la gestión a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas que incentiven la participación ciudadana, incluyendo la rendición de cuentas

SERVICIO AL CIUDADANO

Orientar la gestión a la generación de valor público y **garantizar el acceso a los derechos** de los ciudadanos y otros grupos de valor.



2.1. Objetivo General

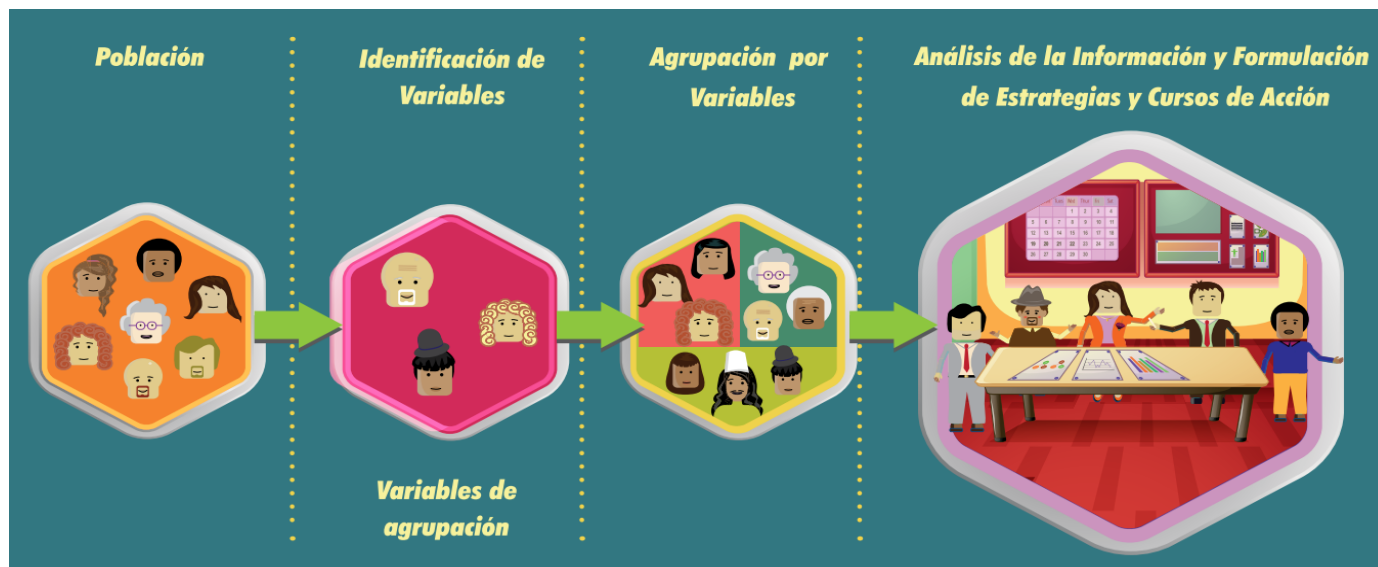
La caracterización busca establecer las particularidades y preferencias de los grupos de valor y de interés con los cuales la Entidad interactúa a través de la utilización de los diferentes canales de atención disponibles con el fin de fortalecer y mejorar estos espacios de participación e interacción, así como la oferta de servicios de la Entidad.

2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Caracterizar usuarios internos y externos de la ADRES para facilitar la planeación de acciones institucionales a partir de segmentación e identificación de rasgos comunes, necesidades y expectativas.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en la recolección de información y en los instrumentos empleados para ello.
- ✓ Facilitar la disponibilidad de datos de usuarios para la toma de decisiones en el diseño o mejora de los procesos y servicios institucionales, así como en la implementación de políticas de desempeño institucionales en el marco del MIPG.



3 Metodología y priorización de variables



La Entidad cuenta con un lineamiento para realizar la caracterización de usuarios institucional, que adopta los elementos de la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados” del DAFP.

Fuente: DAFP – Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. <https://www.funcionpublica.gov.co/caracterizacion-de-usuarios>

De acuerdo con la información recopilada en las bases de datos, se reconocen dos grandes grupos en los que se identifican variables para la agrupación y análisis de la información:

Personas Naturales

Geográficas: Ubicación

Demográficas: Género, edad, régimen de afiliación

De comportamiento: Beneficios buscados

Intrínsecas: Participación en eventos, acceso y uso de canales, trámites y servicios.

Personas Jurídicas

Geográficas: Ubicación

Tipo de Organización

De comportamiento: Beneficios buscados, temas de interés.

Intrínsecas: Eventos, servicios, trámites

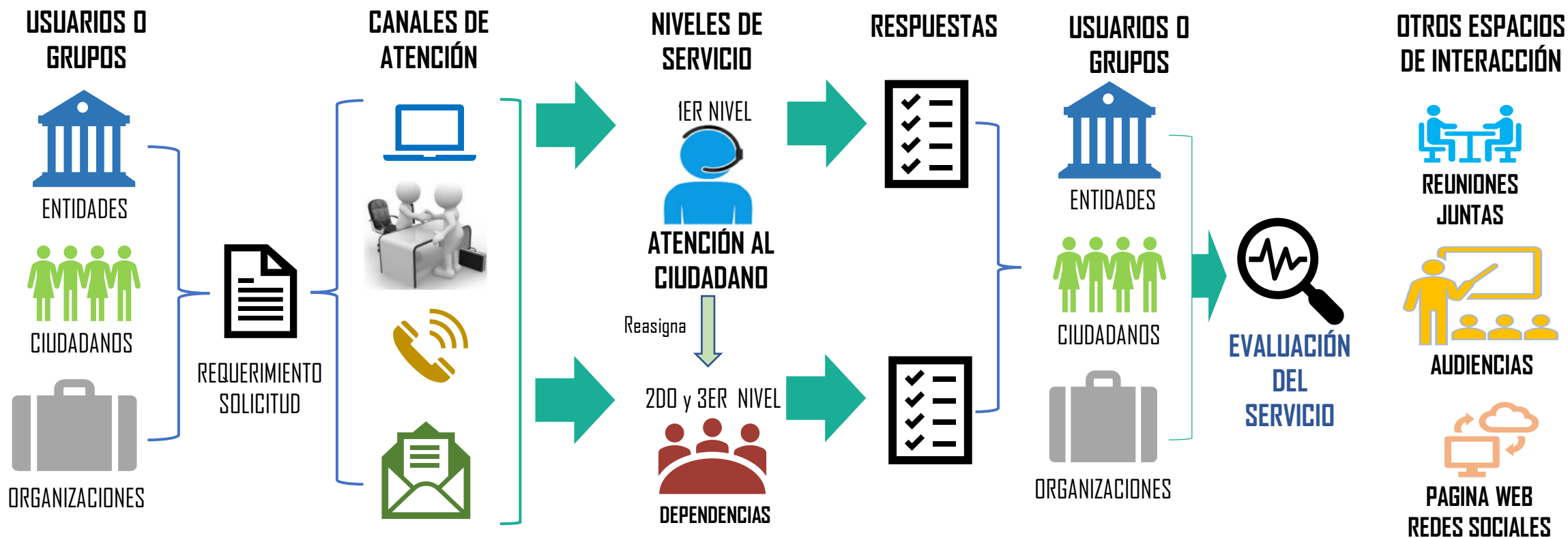
3 Metodología y priorización de variables

La recolección y clasificación de datos se realiza a partir de:

- ❖ Información de afiliados en la Base Única de Afiliados (BDUA) y Base de Datos de Régimen Especial o exceptuado (BDEX).
- ❖ Usuarios de los aplicativos institucionales misionales.
- ❖ Encuestas de satisfacción que aplica la Entidad.
- ❖ Listados de asistencia a sesiones de trabajo y reuniones realizadas en la entidad con entidad públicas, usuarios y grupos de interés.
- ❖ Base de Datos Sistema de Gestión de PQRSD (Todos los canales virtual, correo electrónico, telefónico y presencial).

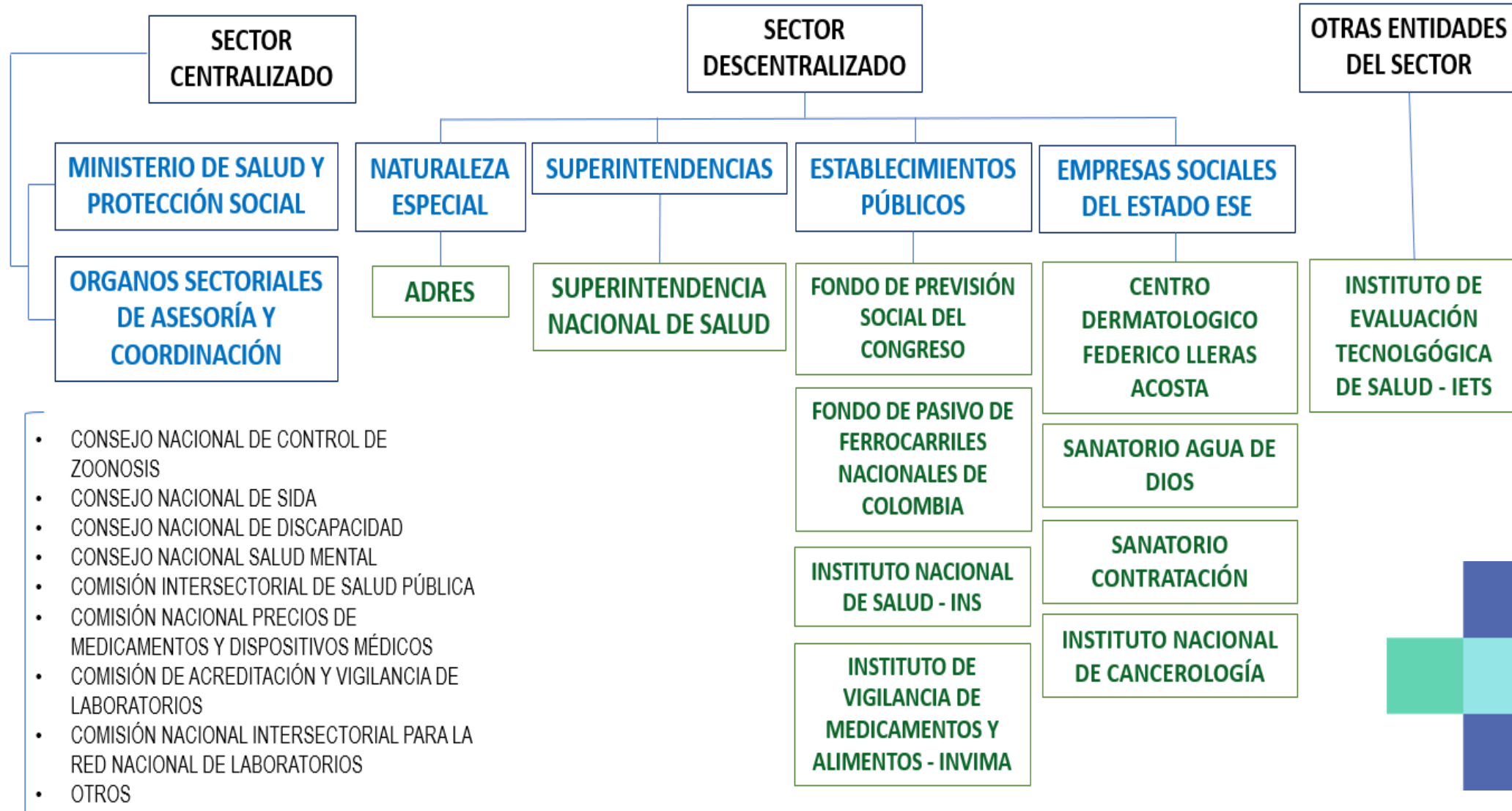


Gestión de solicitudes o requerimientos en ADRES



Satisfacción de Usuarios y Grupos de Interés de acuerdo a sus necesidades





Integrado por su entidad rectora, el **Ministerio de Salud y Protección Social**, sus entidades adscritas y vinculadas y los órganos sectoriales de asesoría y coordinación.

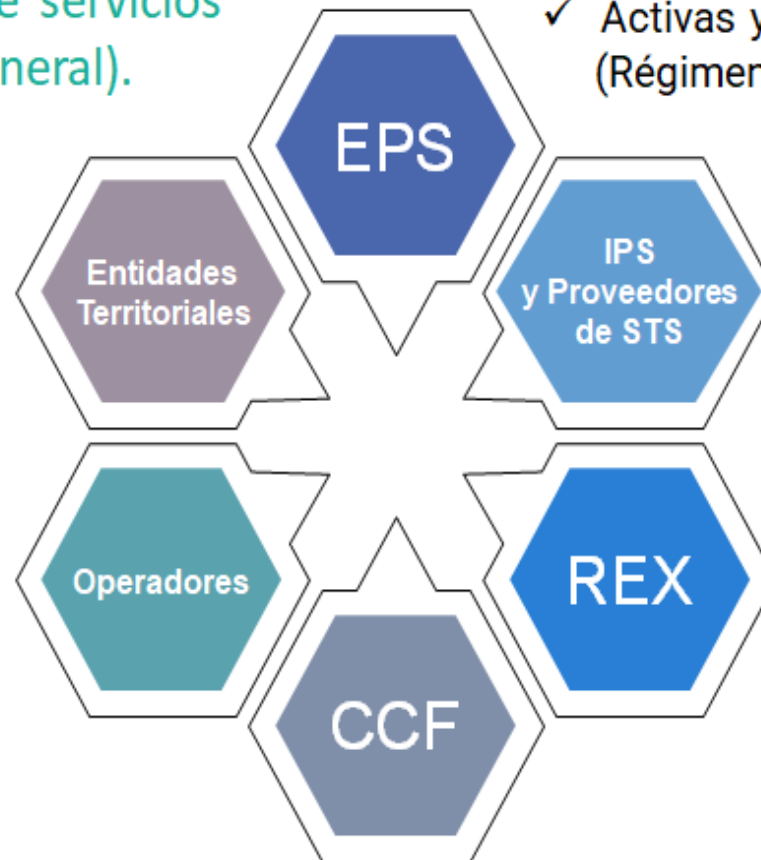


6 Grupos de valor

Conjunto de personas naturales y/o jurídicas con características similares que se benefician de los servicios que presta una Entidad.

Usuarios y beneficiarios de servicios en salud (Ciudadanía en general).

- ✓ Direcciones Territoriales
- ✓ Secretarías de Salud
- ✓ Operadores Pila
- ✓ Operadores Bancarios
- ✓ Operadores de chance y juegos de azar
- ✓ Operadores REX
- ✓ Aseguradores SOAT



✓ Activas y en liquidación (Régimen contributivo y subsidiado)

- ✓ IPS activas y en liquidación
- ✓ Empresas Sociales del Estado – ESE Activas y en liquidación
- ✓ Gestores farmacéuticos

- ✓ Fuerzas Militares
- ✓ Magisterio
- ✓ ECOPETROL
- ✓ Universidades



7 Grupos de interés


Conjunto de personas naturales y/o jurídicas con características similares que tienen interés en las actividades de una Entidad.





PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES

En este punto se analiza el nivel de participación de los grupos de interés y de valor en la toma de decisiones teniendo en cuenta los niveles de:

- **Poder** – Capacidad y competencia en la toma de decisiones
 - **Interés** – demanda de uso de servicios
 - **Impacto** – Sus acciones y omisiones comprometen recursos y cumplimiento de objetivos de política pública.
 - **Influencia** – Capacidad de influir en imagen de la Entidad
- 

PODER

Presidencia de la República
 Ministerio de Salud y Protección Social
 Ministerio de Hacienda
 Junta Directiva – Alta Dirección
 Órganos de Control



Alto

EPS, EOC, EPSS e IPS

Proveedores de servicios y tecnologías en salud
 Ministerio de Salud y Protección Social
 Medios de Comunicación
 Congreso de la República
 Órganos de Control

EPS e IPS
 Aseguradores de salud
 Equipos de trabajo (ADRES)
 Departamento Nacional de Planeación – DNP
 Entidades Territoriales



Medio

Afiliados a Regímenes de Salud (Subsidiado,
 Contributivo, Especial)
 Entidades territoriales
 Instancias de Diálogo y Participación
 Operadores Pila y Bancarios
 Agremiaciones
 Veedurías y grupos ciudadanos

Operadores Pila
 Proveedores de servicios y tecnologías en salud
 Gestores farmacéuticos
 Veedurías y grupos ciudadanos



Bajo

Gestores farmacéuticos
 Organismos Internacionales

IMPACTO

Usuarios y beneficiarios de servicios de salud
 EPS Régimen Contributivo y Subsidiado
 Prestadores de servicios de Salud - IPS y ESE
 Equipos de Trabajo (ADRES)
 Víctimas de eventos catastróficos, terroristas o de
 accidentes de tránsito por vehículos no
 asegurados por SOAT o no identificados y no
 aseguradas en el SGSSS

Usuarios de seguros (SOAT y planes
 voluntarios)
 Aseguradores de salud
 Trabajadores del sector salud

Gestores farmacéuticos
 Veedurías y grupos ciudadanos



Alto



Medio



Bajo

INFLUENCIA

Medios de Comunicación
 Agremiaciones
 Ministerio de Hacienda
 EPS e IPS
 Rama legislativa - Congreso de la República
 Ministerio de Salud y Protección Social
 Organismos de Control

Afiliados y usuarios de servicios de Salud
 Entidades territoriales
 Instancias de Diálogo y Participación
 Operadores Pila y Bancarios
 Equipos de Trabajo (ADRES)
 Gestores farmacéuticos
 Proveedores de tecnologías en salud
 Trabajadores del sector salud
 Entidades de Régimen Especial o de Excepción

USUARIOS INTERNOS

El Talento Humano es el activo más importante para la ADRES, por ello, conocer a sus colaboradores es prioritario en el camino de especializar el conocimiento interno, fortalecer las capacidades institucionales, generar innovación y mejorar la entrega de valor al sector salud y al país.

Nivel Directivo

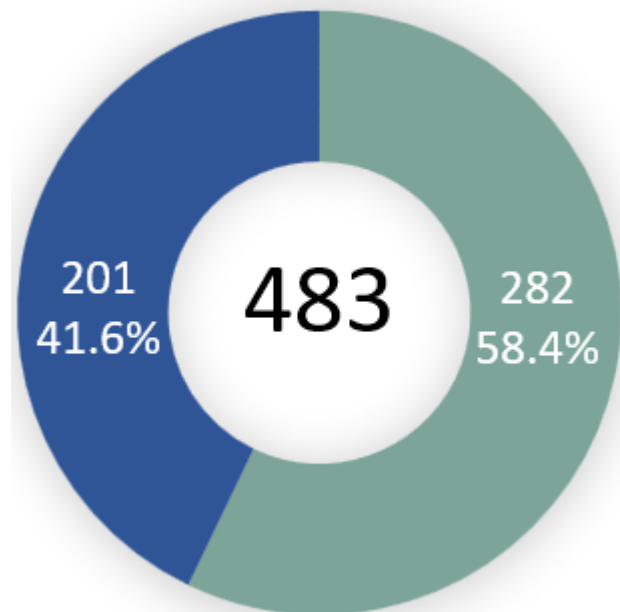
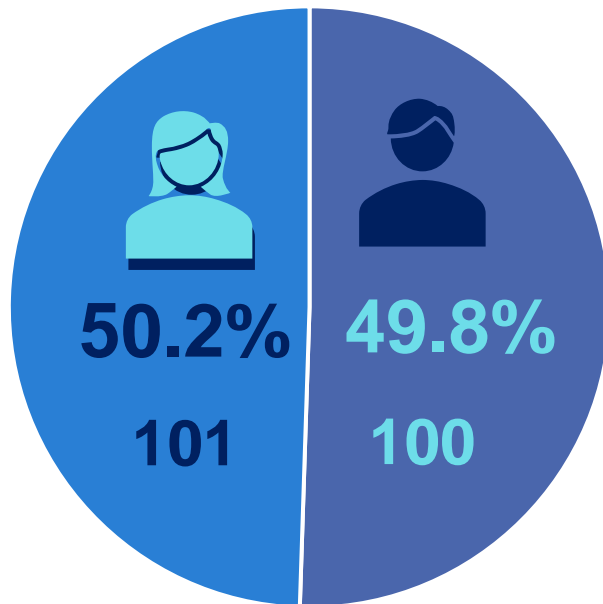
- Dirección General
- Directores Técnicos y Subdirectores
(5 Directores, 2 subdirectores)
- Jefes de Oficina (3 jefes)

Instancias de decisión

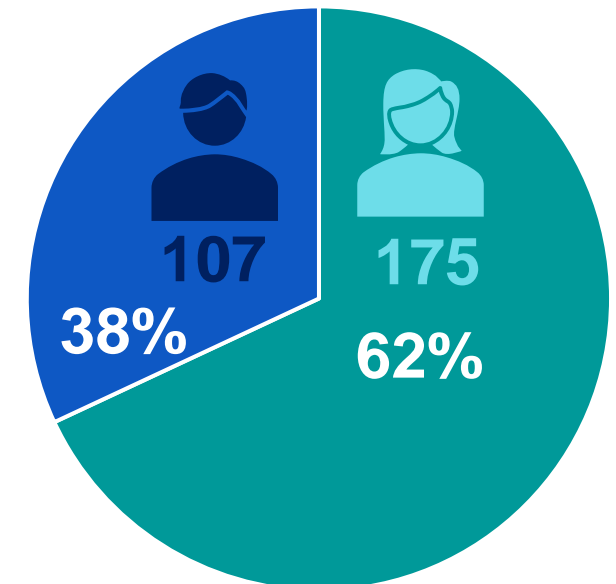
- Junta Directiva (Con representación de MSPS, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Departamento Nacional de Planeación -DNP y entidades territoriales)
- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Comité de Contratación
- Comité de Conciliación
- Comité Técnico de Sostenibilidad Contable
- Comité de Gestión de Cartera



Talento Humano en Adres

Servidores
Públicos

Contratistas



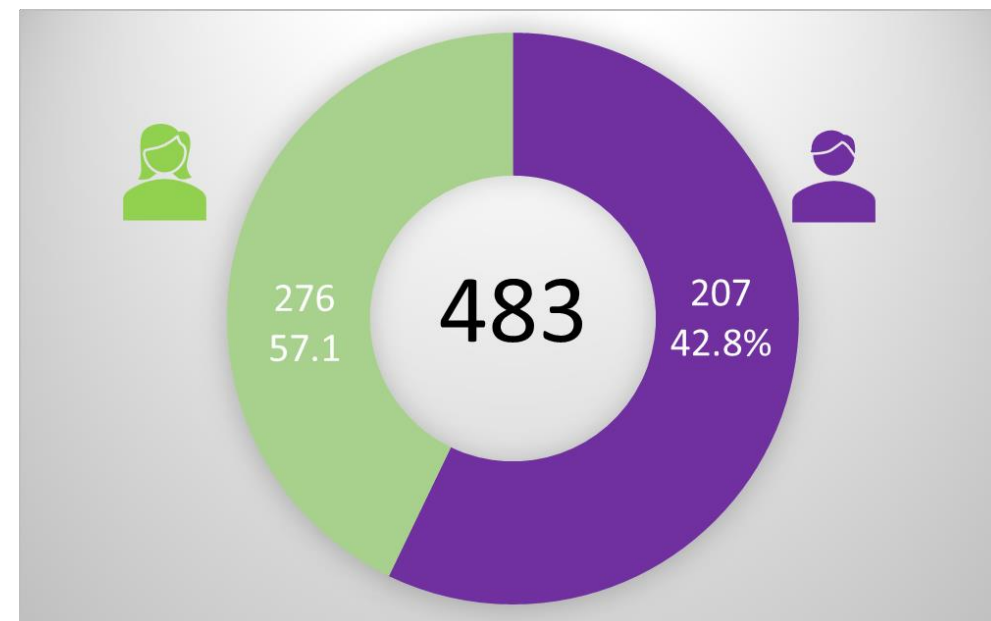
9 Usuarios Internos

Talento Humano por género y área



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27	13
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	28	23
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	13	34
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	2	2
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	109	56
DIRECCIÓN GENERAL	14	16
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	5	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	46	29
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	5
SUBDIRECCIÓN DE GARANTÍAS	4	1
SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES DEL ASEGURAMIENTO	27	23

Fuente: Talento Humano Septiembre 2022





USUARIOS EXTERNOS

La adecuada entrega de valor a usuarios y grupos de interés requiere la identificación de sus necesidades y de su percepción frente a la oferta de servicios

51'095.847
habitantes*

98.69% población
total afiliada en
Colombia

50.425.384
afiliados**

CONTRIBUTIVO

47,38%



22.875.688

51,03%



48,97%

SUBSIDIADO

52,62%



25.400.616

51.54%



49%

ESPECIAL

4.45%



2.149.080

47.38%



52.62%

Cotizantes o
beneficiarios de:
Fuerzas Militares
Magisterio
Policía Nacional
Ecopetrol
Universidades
Públicas

Los ciudadanos se encuentran afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) a través de los regímenes Contributivo, Subsidiado y Especial o de Excepción. Los afiliados y usuarios de servicios de salud son el público más amplio de la oferta de valor de la Entidad y del sector – la base para la **garantía de derechos**.

* Corte a julio de 2022 A partir de la publicación de las proyecciones de población por parte del DANE, correspondientes al Censo 2018

** Total afiliados al SGSSS de BDU A y BDEX a julio de 2022

10

GRUPOS DE VALOR ADRES

Tipo de variable: Demográfica

Variable: Tipo de persona

Fuente: Base de datos PQRSD* julio 2021-junio 2022

Total PQRSD 38.574

ADRES

Se evidencia un predominio de la utilización de los canales de atención en la ADRES por personas naturales.



Total PQRSD persona Jurídica:
7.306



Total PQRSD persona Natural:
31.268

10

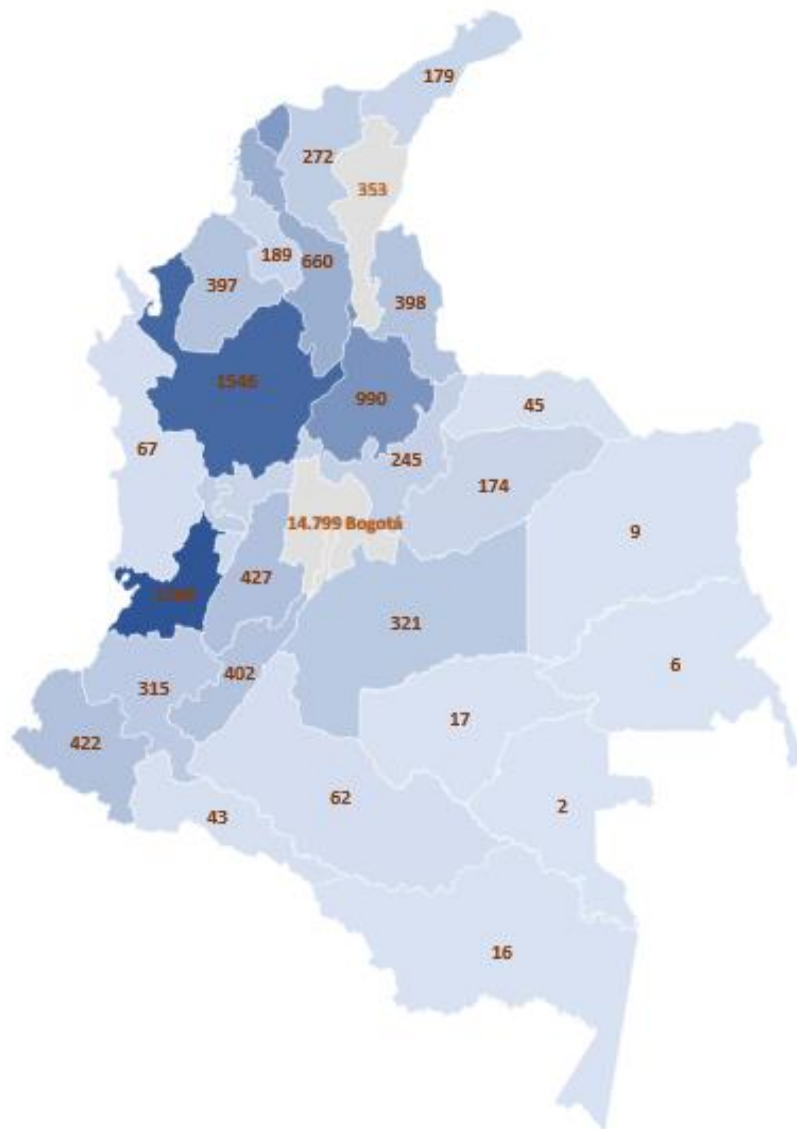
GRUPOS DE VALOR ADRES

Tipo de variable: Geográfica

Variable: Ubicación

Fuente: Base de datos PQRSD julio 2021-junio 2022

ADRES

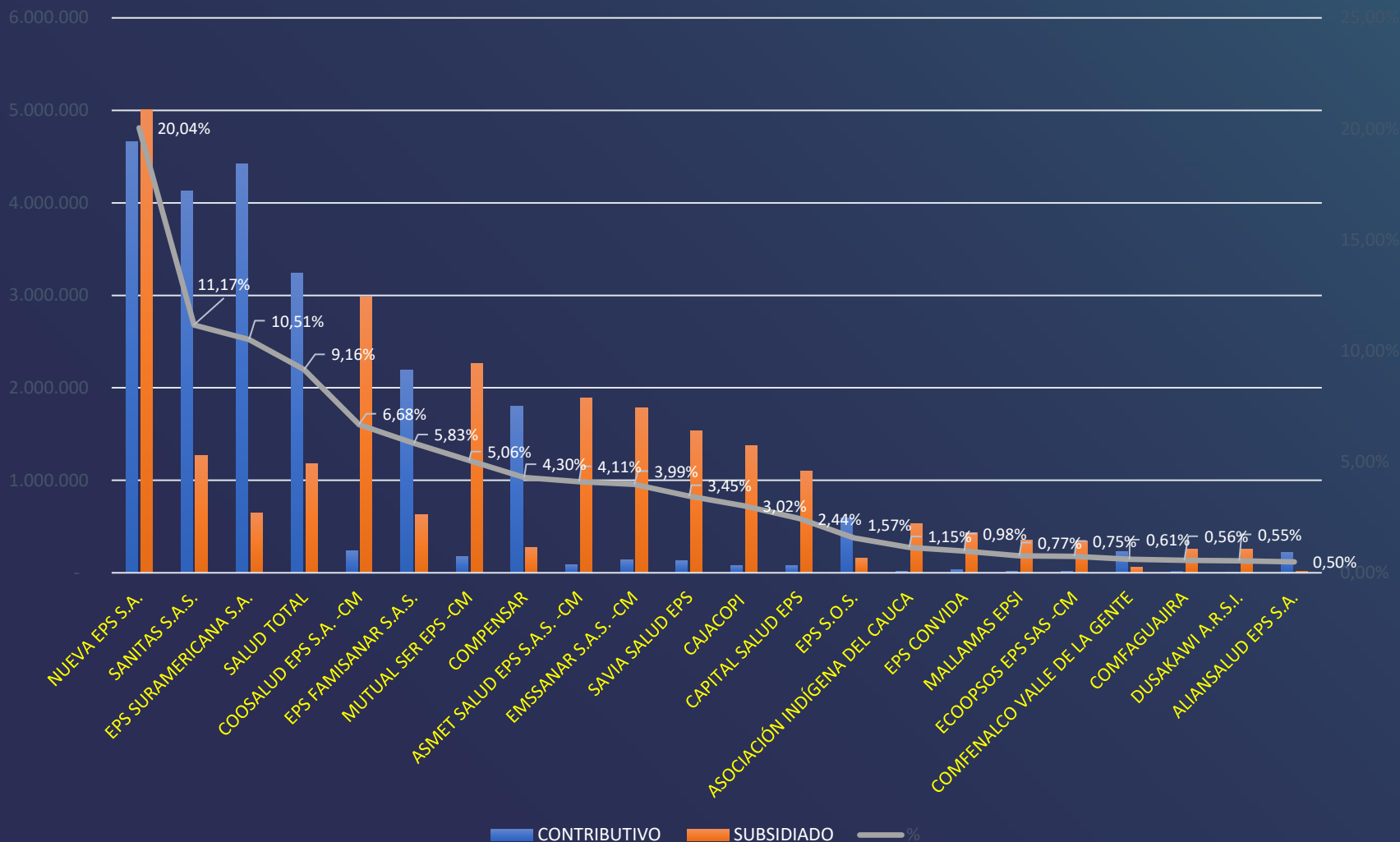


El 56% de las PQRSD radicadas en la ADRES en el período son de usuarios y grupos de interés de la Capital de la República, seguido por el Valle del Cauca, Antioquia, Santander y Atlántico



10

GRUPOS DE VALOR DE LA ADRES EPS – EOC (Entidades Aseguradoras)



Cobertura en Aseguramiento

Los ciudadanos se encuentran afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud a través del Régimen Contributivo, Subsidiado y Régimen especial o de excepción.

Las 6 EPS con mayor cantidad de usuarios son Nueva EPS, EPS Sanitas, EPS Sura, Salud Total, Coosalud y Famisanar, juntas cubren al 63% de los afiliados.

El régimen especial y de excepción abarca el 4.45% de la población afiliada.



Gestión de Información de Afiliados

- Auditorías a Bases de Datos.
- Verificación de novedades y de actualización de información.
- Consulta a Bases de Datos (BDUA – BDEX).
- Atención PQRSD relacionada con información de afiliados.

EPS, EPSS y Entidades Obligadas a Compensar (EOC)
IPS

Entidades territoriales

Usuarios y beneficiarios del sistema de salud (ciudadanía en general)

Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS)

Aseguradores planes voluntarios

Los beneficiarios reconocen la importancia de mejorar la calidad de los datos y disponibilidad de información para consulta, a través de la adecuada cobertura en las muestras de auditoría seleccionadas, la claridad de los informes y la oportunidad en la entrega de los mismos. Esperan mayor oportunidad en respuestas a PQRSD.

Giro de Recursos del Aseguramiento Colectivo

- Liquidación, reconocimiento y giro de Unidades de Pago por Capacitación (UPC*) del Régimen Contributivo (RC) y Subsidiado (RS).
- Liquidación, reconocimiento y pago de presupuestos máximos.
- Liquidación y pago de prestaciones económicas RC.
- Devolución de aportes adicionales.

EPS, EPSS y EOC
IPS

Usuarios y beneficiarios del sistema de salud
(ciudadanía en general)

Los usuarios reconocen que estos servicios se desarrollan de forma ágil, precisa y oportuna. Identifican oportunidades de mejora en la disponibilidad de información agregada para consulta en página Web. Expectativas en implementación de presupuestos máximos y mantener la oportunidad y agilidad en los pagos.

SERVICIOS

BENEFICIARIOS

ATRIBUTOS

*UPC: Es el valor anual que se reconoce por cada uno de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) para cubrir las prestaciones del Plan de Beneficios en Salud (PBS), en los regímenes contributivo y subsidiado.

Nota: Atributos de calidad identificados en entrevistas y encuestas aplicadas, sugerencias y comentarios recibidos en espacios de diálogo, informes de auditorías externas (CGR).

Giro de Recursos del Aseguramiento Individual

- Verificación, liquidación y pago servicios de salud no financiados con UPC.
- Verificación y pago de reclamaciones por eventos catastróficos, terroristas y accidentes de tránsito y de indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos y terroristas.
- Liquidación y pago de prestaciones económicas de régimen especial o de excepción.
- Devolución y certificación de aportes Régimen Especial o de Excepción.

EPS, EOC, IPS y proveedores de servicios y tecnologías en salud
Personas Naturales – Afiliados al Régimen Especial o de excepción
Personas naturales o jurídicas - víctimas de eventos catastróficos, terroristas o accidentes de tránsito ocasionados por vehículo no asegurado no afiliados al SGSSS.

Se identifican oportunidades de mejora asociadas a la precisión y oportunidad en pagos (recobros, reclamaciones), así como agilidad en resultados. Los usuarios esperan para el Acuerdo de Punto Final mecanismos ágiles de intercambio de información, oportunidad, metodologías claras y simplificación en los trámites y procedimientos definidos para una efectiva transferencia de recursos, claridad en la definición de atributos y requisitos, y oportunidad en la publicación de información.

Mecanismos de fortalecimiento financiero al SGSSS

- Compra de Cartera.
- Compra centralizada de medicamentos.
- Descuento y giro de recursos de créditos de tasa compensada – Findeter.
- Ejecución de mecanismos reglamentados por el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS)

EPS
IPS

Cajas de Compensación Familiar

Los usuarios esperan facilidad y agilidad en el otorgamiento de mecanismos, y simplificación de procedimientos y trámites asociados a estos servicios.

SERVICIOS

BENEFICIARIOS

ATRIBUTOS

Gestión financiera e identificación de fuentes

- Recaudo de fuentes de financiación del SGSSS
- Restituciones
- Recaudo y giro de las rentas territoriales que financian Régimen Subsidiado.
- Estado de cuenta entidades territoriales.

EPS y EOC, IPS ⁽¹⁾
Entidades territoriales
Aseguradoras SOAT
Operadores Pila
Operadores Bancarios
Operadores de chance
MSPS

Reconocen que los mecanismos para el recaudo de recursos y para el intercambio de información son funcionales y de fácil acceso. Resaltan la agilidad de la disposición de información de consulta (estado de cuenta de entidades financieras – trámite 100% en línea)

Verificación y Análisis de Información para el SGSSS

- Auditorías e identificación de recursos a reintegrar por reconocimientos sin justa causa.

EPS e IPS
Superintendencia Nacional de Salud
Organismos de Control
Ministerio de Salud y Protección Social - MSPS
y entidades del sector Salud

Los usuarios identifican oportunidades de mejora en la exactitud y oportunidad en temas de auditorías de reintegro y esperan retroalimentación directa entre la SNS, MSPS y ADRES respecto de las respuestas que las EPS dan a las Resoluciones de solicitud de reintegro de recursos indebidamente apropiados.

SERVICIOS

BENEFICIARIOS

ATRIBUTOS

12 Trámites y Opas de la entidad

ADRES

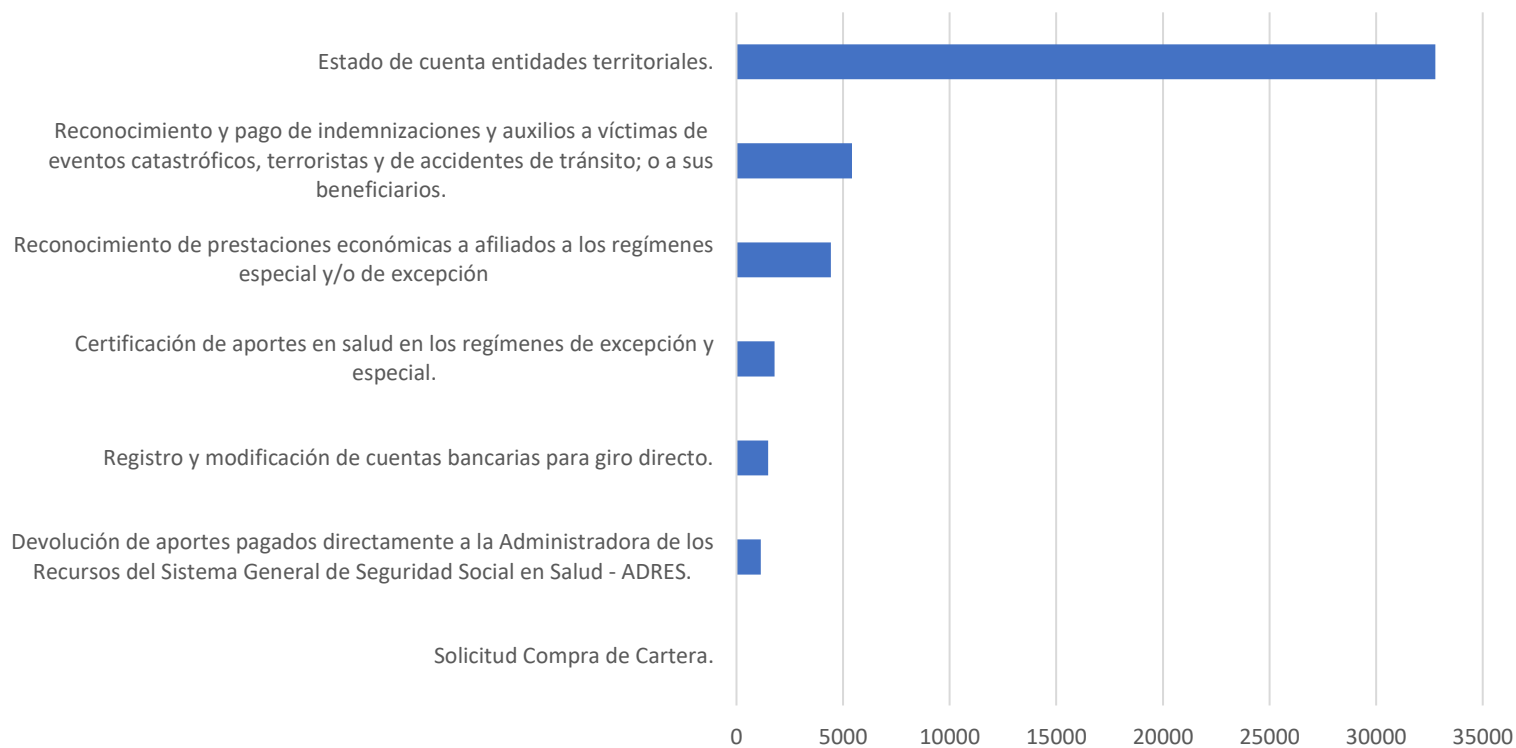
NOMBRE TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	USUARIOS	TIPO	EN LINEA?
Reconocimiento de prestaciones económicas a los afiliados a los regímenes especial y /o de excepción.	15 días.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción.	Trámite	NO
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES.	10 días para el acto administrativo de devolución.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción.	Trámite	NO
Registro y modificación de cuentas bancarias para giro directo.	10 días hábiles.	Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS)	Trámite	NO
Solicitud compra de cartera.	1 Mes	Entidades Promotoras de Salud (EPS) o Caja de Compensación Familiar (CCF).	Trámite	NO
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios.	3 Meses.	Personas Naturales (indemnizaciones por muerte, gastos funerarios e Incapacidad permanente). Personas Jurídicas - IPS (servicios de salud).	Trámite	NO
Certificación de aportes en salud en los regímenes de excepción y especial.	Inmediata.	Afiliados a Regímenes especial o de excepción.	Otro Procedimiento Administrativo OPA	SI
Estado de cuenta entidades territoriales.	Inmediata. Se publica extracto mensual de cuentas los primeros 15 días del mes.	Entidades Territoriales	Otro Procedimiento Administrativo OPA	SI

12 Trámites y Opas de la entidad

ADRES

Trámites gestionados

Julio 2021 a Junio de 2022



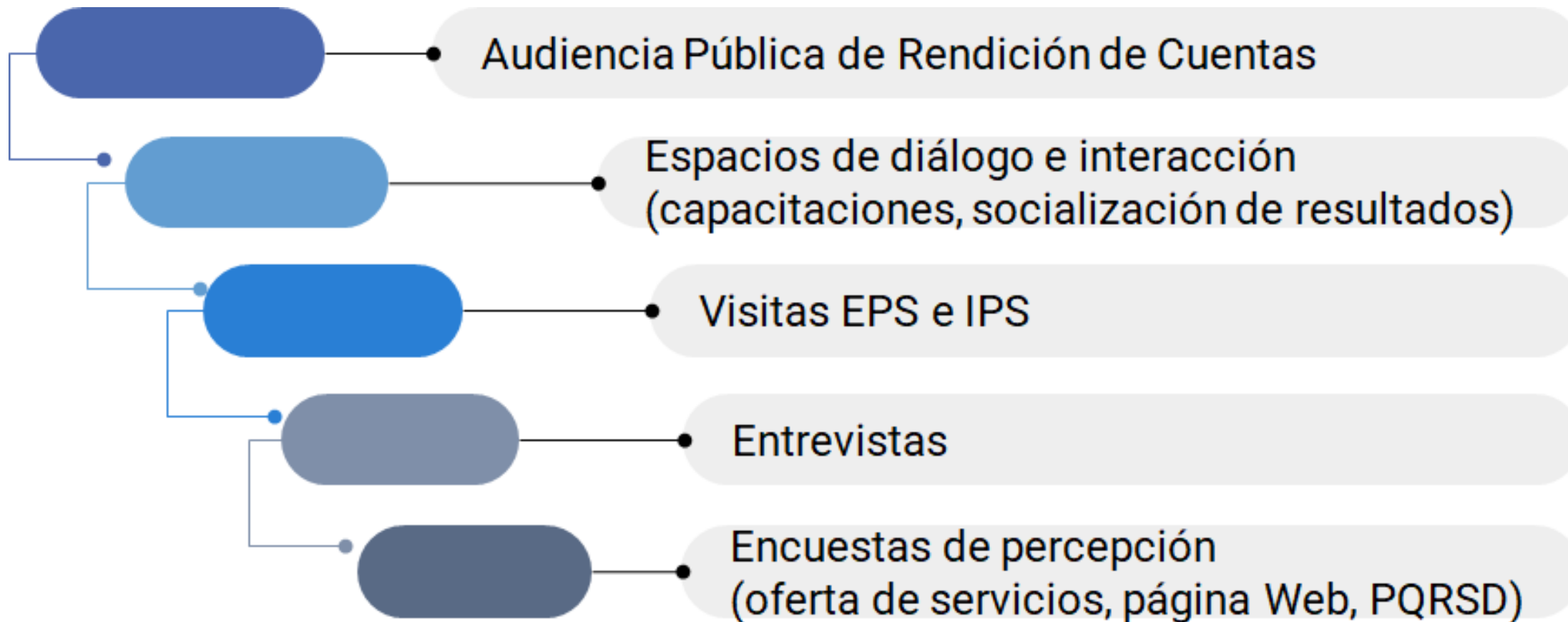
Oportunidad de mejora en la oferta trámites según las expectativas de los grupos de valor

- ✓ Optimización tiempos de respuesta
- ✓ Digitalización de trámites
- ✓ Seguimiento al estado del trámite de forma virtual

Gestión de Trámites de acuerdo con los datos de operación reportados en el SUIT del DAFP y a partir de información disponible.

PARTICIPACIÓN Y PERCEPCIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS

En los espacios de diálogo que realiza la Entidad por medios digitales, se analiza la percepción de servicios e información que comunica la Entidad.



RENDICIÓN
DE CUENTAS
2021-2022

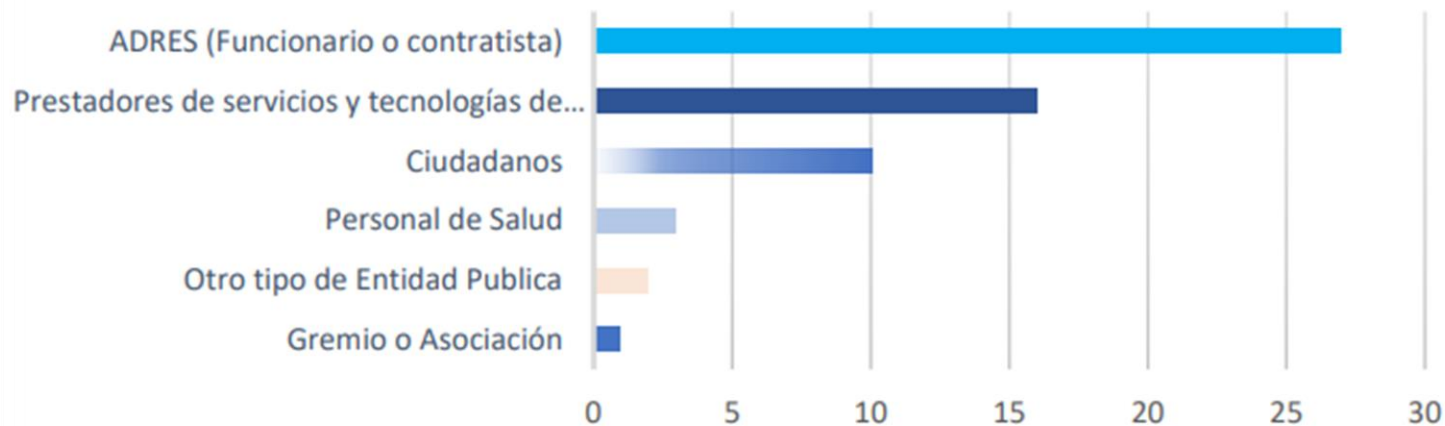


ADRES

La audiencia de Rendición de Cuentas 2021 -2022 se llevó a cabo el 28 de julio del 2022 en el set de grabación de la productora Grupo Vector SAS, el evento se realizó de forma virtual desde las 3 de la tarde.

Durante la transmisión de la rendición de cuentas, se registraron en el enlace definido 59 personas de los cuales el 80% pertenecen al género femenino y el 20% al género masculino. Teniendo en cuenta el tipo de participante o entidad, los asistentes registrados se identificaron así:

ASISTENTES REGISTRADOS



Además de los colaboradores de la entidad (46%), se identifica la participación de los prestadores de servicios y tecnologías de salud (27%), Ciudadanos (17%) y personal de salud (5%), así como otro tipo de partes interesadas en la gestión institucional. En cuanto a los departamentos desde los cuales se conectaron, se identifica que el 85% lo hizo desde Cundinamarca (76% Bogotá), le 5% de Antioquia y el 3% del Huila. El restante 7% desde departamentos como Valle, Santander, Atlántico, entre otros.

	Gremio o Asociación	Otro tipo de Entidad Publica	Personal de Salud	Ciudadanos	Prestadores de servicios y tecnologías de salud	ADRES (Funcionario o contratista)
■ Series1	1	2	3	10	16	27

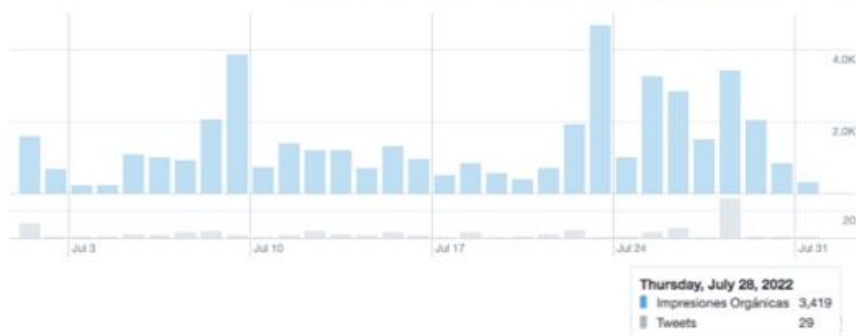
La transmisión de la audiencia de Rendición de Cuentas 2021 -2022 se llevó a cabo a través de las redes sociales de la entidad, logrando 1.610 reproducciones, con un alcance de 8.087 personas en las plataformas Facebook, Twitter y Youtube.

Métricas transmisión Facebook



Fuente: Fan page ADRESCOL Facebook – 22/11/2022

Imagen 21. Métricas transmisión Twitter



Fuente: @Adrescol – 22/11/2022

Métricas transmisión Youtube



Fuente: Canal ADRES Colombia Youtube – 22/11/2022

13

Participación y percepción grupos de interés

Acercamiento regional con Actores SGSSS

- Balance de cuentas, acciones de depuración y aclaración.
- Socialización de nuevos mecanismos.

17

Encuentros realizados

- Antioquía
- Atlántico
- Bolívar
- Córdoba
- Caldas
- Cesar
- Huila
- Meta
- Boyacá
- Magdalena
- La Guajira
- Quindío
- Nariño
- Sucre
- Valle del Cauca
- Risaralda
- Norte de Santander

Participantes



EPS



THS



Autoridades de salud



Usuarios

Con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a los Trámites y servicios de la ADRES, se dispuso una encuesta digital en el Portal Web de la entidad, que fue diligenciada por 118 usuarios con corte al 30 de julio de 2022

¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, normatividad) publicada en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT del DAFP fue clara y comprensible?

[Más detalles](#)
[Información](#)

- Sí (Sencillo y de fácil interpretaci... 60
- Algunas veces (Lenguaje media... 27
- No (Lenguaje complejo) 31



¿La información encontrada en la página web fue útil?

[Más detalles](#)
[Información](#)

- Sí 53
- Algunas veces 32
- No 33



Indique el trámite o proceso realizado: (Desplegar opciones)

[Más detalles](#)

- Reconocimiento y pago de inde... 41
- Reconocimiento de prestacione... 43
- Devolución de aportes pagados... 14
- Registro y modificación de cuen... 25
- Solicitud compra de cartera 6



¿En qué podemos mejorar este trámite?

[Más detalles](#)

- Disminuir tiempo de respuesta 52
- Reducir o eliminar requisitos/do... 14
- No solicitar documentos que re... 7
- Que sea electrónico o totalment... 38
- Ampliación de canales para la re... 33



RUTA DE ACCIÓN

La ADRES, adelanta estrategias que permitirán fortalecer la relación Estado Ciudadano, atender sus necesidades, cumplir con sus expectativas, mejorar los atributos de calidad de los servicios y de la información divulgada y aumentar los niveles de participación de los usuarios a través de los diferentes planes institucionales.

- Estrategias tecnológicas para la Transformación digital enfocados en la transparencia y seguridad de la información.
- Automatización de las auditorías de Cobros/recobros y reclamaciones (Racionalización de trámites)
- Gestor Integrado del Talento Humano (Automatización)
- Estrategia de Participación Ciudadana
- Espacios pedagógicos de la gestión de ADRES y el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Focalización de espacios de diálogo e interacción.