

**INFORME DE GESTIÓN PQRSD
III TRIMESTRE 2023**

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

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Bogotá D.C., octubre de 2023

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 30 de septiembre de 2023 y contiene adicionalmente, resultados de las encuestas de percepción y satisfacción realizadas a nuestros usuarios y la gestión de orientación y asesoría del centro de contacto de la entidad.

El informe de gestión de PQRSD tiene como objetivo presentar el comportamiento de las peticiones recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

El presente informe contiene:

- Distribución de las PQRSD por dependencias
- Oportunidad respuesta PQRSD ADRES
- Temas más consultados
- Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición y uso de canales
- Atención primer nivel
- Encuestas de Satisfacción y Percepción
- Conclusiones y recomendaciones

La Dirección Administrativa y Financiera -DAF, conforme a lo dispuesto en el numeral 15 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016, tiene dentro sus funciones la de *“Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos”*.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

2. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Único 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.

- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 668 de 2018, a través de la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de las PQRSD en la ADRES

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

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

- Derecho de Petición de interés general: Quince (15) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos e información: diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consulta: treinta (30) días siguientes a su recepción

Para la gestión de las Peticiones, la entidad tiene dispuesto para los servidores públicos y colaboradores, una herramienta de gestión denominada ORFEO, a través de la cual se generan los reportes para la consolidación del presente informe. Esta herramienta permite a los funcionarios gestionar y hacer seguimiento a la gestión de las peticiones asignadas, informando los términos para resolver y generando semáforos del estado de la PQRSD, es decir activa, próxima a vencer y vencida.

Distribución de las PQRSD por dependencias:

Para este período, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 13.956 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	847	940	1.277	3.064
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1.023	1.098	924	3.045
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1.044	975	967	2.986
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	869	772	986	2.627
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	523	493	511	1.527
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	172	201	186	559
OFICINA DE CONTROL INTERNO	16	31	45	92
DIRECCIÓN GENERAL	12	23	17	52
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	1	2	1	4
Total general	4.507	4.535	4.914	13.956

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2023

Se observa un incremento respecto al trimestre anterior en 1.574 peticiones, que corresponden a un mayor volumen de peticiones radicadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías y Oficina Asesora Jurídica.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	905	1.184	776	2.865
OFICINA ASESORA JURÍDICA	921	1.250	603	2.774
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	716	930	916	2.562
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	570	491	758	1.819
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	458	534	360	1.352
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	380	390	193	963
OFICINA DE CONTROL INTERNO	15	15	8	38
DIRECCIÓN GENERAL	2	4	2	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS			1	1
Total general	3.967	4.798	3.617	12.382

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2023

En este período la Dirección de Liquidaciones y Garantías recibió el mayor número de peticiones con un total de 2.865, en temas relacionados con la Devolución de aportes realizados a EPS; solicitudes de verificación de periodos compensados; solicitudes certificación de aportes realizados a ADRES por BDEX, entre otras.

Le sigue en mayor número de PQRSD Oficina Asesora Jurídica, en temas relacionados con los actos administrativos que se encuentran en proceso de notificación, adicionalmente, se presenta un incremento relacionado con el nuevo proceso de cobro coactivo a través de la Central de Inversiones S.A. (CISA) a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT. Estas personas, que aparecen en mora con ADRES, están recibiendo notificaciones vía telefónica para que se pongan al día con nuestra entidad. Esto deriva en peticiones de información, recursos de reposición y solicitudes de acuerdos de pago.

En tercer lugar, de PQRSD recibidas en el período, se encuentra la DGTIC en temas relacionados con: Inconsistencias en glosa; Solicita gestión de novedades y traslados – BDUA; Gestión régimen de excepción – BDEX; Actualización datos del afiliado en RNEC; Solicitud de información afiliados - datos laborales - histórico de afiliación al SGSSS y dirección notificación; Solicita corrección estado afiliado fallecido.

Igualmente se observa un incremento respecto al trimestre anterior de las peticiones gestionadas por la Dirección Administrativa y Financiera, la cual recibió un total de 2.627 en este trimestre frente a 1.819 en el trimestre anterior. Esta PQRSD corresponden a solicitudes de primer nivel, en donde la DAF gestiona respuestas en los siguientes temas:

TEMA	PREGUNTA
TRASLADOS POR COMPETENCIA SUPERSALUD, MINISTERIOS, EPS Y OTRAS ENTIDADES	CORRESPONDE AL COMUNICADO CON EL QUE SE LE INFORMA AL CIUDADANO QUE SE REALIZO TRASLADO A LA ENTIDAD COMPETENTE
MIN SALUD TRASLADO AL MINISTERIO	CORRESPONDE AL COMUNICADO QUE SE REMITE AL MINISTERIO TRASLADANDOLE LA COMUNICACIÓN DEL CIUDADANO POR SER DE SU COMPETENCIA
OFRECIMIENTO DE PRODUCTOS O SERVICIOS	ENTIDADES O PERSONAS QUE OFRECEN PRODUCTOS Y SERVICIOS A LA ENTIDAD
SOLICITUDES CONFUSAS	REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS O ENTIDADES QUE NO SON CLAROS NO SE COMPRENDE EL OBJETO DE LA SOLICITUD
CLAVE NO ES CLARA	CORRESPONDE A SOLICITARLE AL CIUDADANO NOS ACLARE QUE TIPO DE CLAVE SOLICITA
NO TRAE ADJUNTOS	CUANDO SE LE SOLICITA AL CIUDADANO QUE ENVIA EL CORREO Y NO ADJUNTA DOCUMENTOS QUE INFORMA
RUT	SOLICITA ENVIO DEL RUT DE LA ADRES
RUTA ACCESO A LA BDUA	SOLICITA INFORMACION EN EL ACCESO DE LA PAGINA WEB DONDE PODER CONSULTAR SU ESTADO DE AFILIACION E HISTORICO
REPORTE ACTUALIZADO EN BDUA	SOLICITA CAMBIO DE INFORMACION EN LA BDUA PERO AL CONSULTAR YA ESTA CORRECTA EN EL MOMENTO DE RESPONDER
BDUA ESTADO DE AFILIACION	SOLICITA INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA
REX CERTIFICACION DE APORTES	SOLICITUDES EN DONDE SE REQUIERE GENERAR REPORTE DE LOS PAGOS QUE SE HAN REALIZADO POR REGIMEN DE EXCEPCION
CERTIFICACION GASTOS MEDICOS	CIUDADANO DESEA SABER TOPE GASTOS MEDICO QUIRURGICOS POR ACCIDENTE DE TRANSITO
REQUISITOS RECLAMACION NATURAL	CUALES SON LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES NATURALES

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2023

Temas más consultados

El 60.11% del total de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a los siguientes temas caracterizados y clasificados en la radicación:

TEMAS PQRSO MAS CONSULTADOS	Total general
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	1.555
TRASLADOS POR COMPETENCIA	1.090
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	911
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	700
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	680
CONTRIBUCION SOLIDARIA	514
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	392
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	384
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	300
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	257
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	190
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	175
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	158
EMBARGOS	133
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	131
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	131
ACUERDOS DE PAGO	126
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	105
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	101
NOTIFICACION DE RESOLUCION	83
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS	75
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	74
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	64

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2023

Entre los temas más consultados se encuentran los relacionados con la BDUA y solicitudes de Períodos compensados de la DGTIC, seguidas por traslados por competencia.

Igualmente se destacan las peticiones relacionadas con solicitudes de información estado de cuenta de Cobro Coactivo de la OAJ, Inconsistencia en Glosa de la DGTIC, Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información y solicitudes sobre la Contribución Solidaria a cargo de la Dirección de Liquidaciones y Garantías.

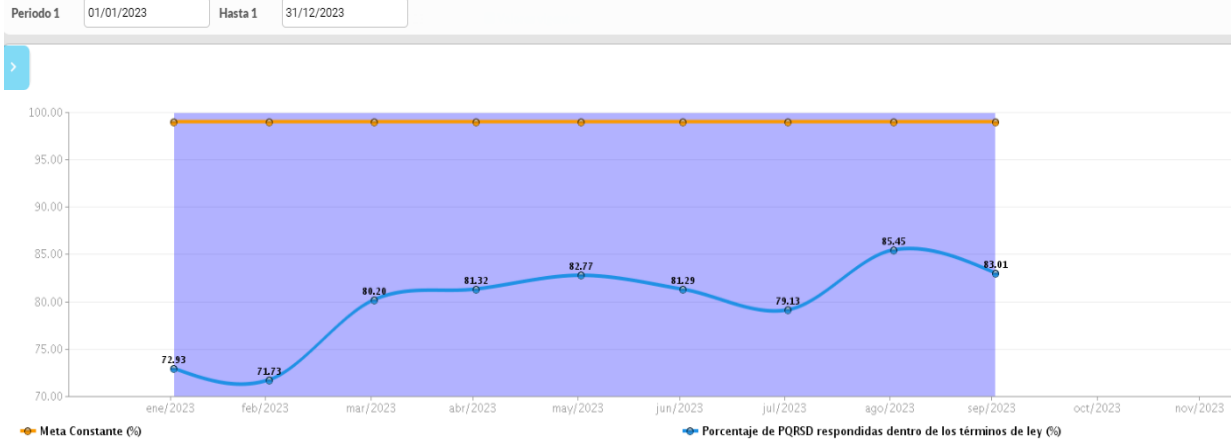
Oportunidad respuesta PQRSO ADRES

DEPENDENCIA	PENDIENTE			Total PENDIENTE	TRAMITADO		Total TRAMITADO	ARCHIVADO		Total ARCHIVADO	NRR - ARCHIVADO		Total NRR - ARCHIVADO	Total general
	EN TERMINOS	POR VENCER	VENCIDO		TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO		EN TERMINOS	VENCIDO		EN TERMINOS	VENCIDO		
OFICINA ASESORA JURÍDICA	371	68	7	446	836	79	915	84	34	118	1.511	74	1.585	3.064
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	356	114	127	597	1.535	364	1.899	122	19	141	349	59	408	3.045
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFO	416	212	37	665	1.749	274	2.023	50	20	70	201	27	228	2.986
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	70	4		74	2.015	1	2.016	209	5	214	319	4	323	2.627
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	211	68	158	437	474	298	772	58	68	126	107	85	192	1.527
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	68	7		75	276	21	297	130	8	138	45	4	49	559
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1			1	62		62	2		2	27		27	92
DIRECCIÓN GENERAL	1			1	10	1	11	35	4	39	1		1	52
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE R	1			1	2	1	3							4
Total general	1.495	473	329	2.297	6.959	1.039	7.998	690	158	848	2.560	253	2.813	13.956

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2023

Consolidada la información de este período y frente al indicador de oportunidad en la gestión de la PQRSO, observamos un leve descenso respecto al trimestre anterior, generado por un incremento del 12% en el total de PQRSO recibidas en el periodo respecto al trimestre anterior

Indicador PQRSD ADRES 2023



Fuente: Eureka ADRES 2023

Para este período se tiene que del total de PQRSD radicada en el período evaluado, el 2.36% se encuentran vencidas sin gestión. Se observa una mejora frente al trimestre anterior (5.02% vencidas sin gestión). El 7,44% fueron tramitada fuera de términos, observando una leve mejoría frente al trimestre anterior que fue del 8.96%.

Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición y uso de canales

De conformidad con la modalidad de derecho de petición, las mismas se clasifican en la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO. Esta herramienta le permite al servidor público y colaborador tener acceso a los documentos de la PQRSD, historial de auditoría (fecha de ingreso, clasificación documental, tiempos de respuesta, días de vencimiento, dependencia y funcionario encargado del trámite).

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son el Correo electrónico, Formulario Web y el canal de Correspondencia Física. El más utilizado por los usuarios es a través del correo electrónico, el cual representó el canal preferido por los usuarios en un 64.9%.

CANAL DE RECEPCIÓN PQRSD III TRIMESTRE 2023	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correo Electronico	2.721	3.116	3.227	9.064
Página web	1.633	1.245	1.466	4.344
Entrega personal	153	174	221	548
Total general	4.507	4.535	4.914	13.956

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2023

Atención primer nivel:

La atención de primer nivel de las PQRSD radicadas en la entidad, que corresponden a temas de atención directa, son gestionadas por la Dirección Administrativa y Financiera, que para este período corresponden a un total de 2.627 peticiones, de las cuales el 42.5% corresponden a traslados por competencia.

Entre las PQRSD de primer nivel, encontramos los temas Traslados por competencia, solicitudes de información general de la Adres dispuesta en el portal WEB, Reportes estados de afiliación BDUA, Reporte de Gastos médicos, estado de auditorías reclamaciones personas naturales, orientaciones relacionas con el Talento Humano en Salud y Contribución Solidaria.

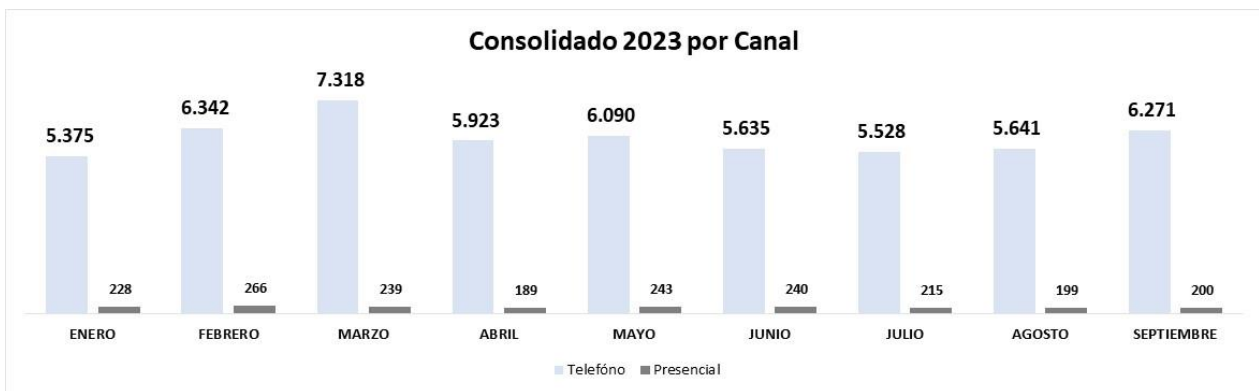
De otra parte, la DAF tiene a cargo la atención telefónica y presencial de los usuarios que contactan a la entidad por estos canales, y para el registro ordenado de cada interacción se dispone de la herramienta de Gestión de las relaciones con los clientes, recursos de software de CRM - Microsoft Dynamics 365 de CRM.

Consolidada la información del CRM, herramienta a través de la cual se registran todas las interacciones con los ciudadanos en los canales telefónico y presencial, se atendieron un total de 18.034 durante este trimestre. Y en lo corrido del 2023, se han registrado un total de 56.142 interacciones, así:

Canal	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
Teléfono	5.375	6.342	7.318	5.923	6.090	5.635	5.528	5.641	6.271	54.123
Presencial	228	266	239	189	243	240	215	199	200	2.019
Total	5603	6608	7557	6.112	6.333	5.875	5.743	5.840	6.471	56.142

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2023

Para el trimestre (julio-septiembre) se evidencia una leve disminución en el número de atenciones en ambos canales pasando de 18.320 a 18.054. No obstante, y dada una disminución leve en cada canal, se podría decir que mantienen un comportamiento normal respecto al trimestre anterior.



Los motivos principales de consulta fueron las siguientes:

Los temas más consultados a través del Centro de Contacto corresponden a temas relacionados con Estado de Afiliación BDUA, Gestión de Novedades y traslados, Estado de trámite auditoría persona natural, Embargos, Contribución Solidaria, Gestión régimen de excepción BDEX, Como realizar aportes por REX, Información sobre Cobro prestaciones económicas.

Nota: Durante la última semana de septiembre, se evidencio un tema de impacto relacionado con las llamadas o gestión de cobro coactivo por parte de la Entidad Externa CISA; impacto que fue mitigado con la información suministrada para direccionar a los ciudadanos a la página web para consultar el estado de dichas obligaciones. Sin embargo, el volumen de llamadas no causo mayor impacto en la tipificación habitual del trimestre.

Encuestas de Satisfacción y Percepción.

La Adres dispone para los usuarios que interactúan con la entidad encuestas de satisfacción y percepción en donde evalúan de manera voluntaria, la prestación del servicio, la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas y su percepción frente a los trámites y servicios que

brindamos y los resultados nos permiten entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras.

El reporte de encuestas tiene como objetivo presentar recomendaciones a la alta dirección frente a las observaciones presentadas por los usuarios y consignadas en las encuestas:

Las encuestas del presente reporte corresponden a las aplicadas por la entidad a través de los diferentes canales de atención:

- ❖ **Encuesta de satisfacción Canal Presencial:** Medir la satisfacción de usuario atendido frente a la oportunidad, calidez y claridad en la orientación.
- ❖ **Encuesta de Percepción Página WEB:** Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los contenidos y presentación de la página web de la entidad. Estos fueron los resultados en el trimestre:
- ❖ **Encuesta de satisfacción Trámites y OPA Página web:** La Adres dispone para los usuarios que interactúan con la entidad encuestas de satisfacción y percepción en donde evalúan de manera voluntaria, la prestación del servicio, la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas y su percepción frente a los trámites y servicios que brindamos y los resultados nos permiten entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras.
- ❖ **Encuesta de Calidad y oportunidad en las respuestas a las PQRSD ADRES:** Mide la satisfacción de los usuarios frente a la respuesta recibida a su PQRSD.

Encuesta de Satisfacción Canal Presencial: Durante el tercer trimestre, los ciudadanos que diligenciaron la encuesta por el canal presencial manifestaron que la respuesta dada fue clara y que el trato recibido fue excelente. Para este período, se atendieron por el canal presencial 616 usuarios y 447 respondieron la encuesta, es decir el 72,56 % de los usuarios atendidos. Adicional se evidencia 8 atenciones en población vulnerable adulto mayor.

Para el mejoramiento de los canales de atención, la entidad ha fortalecido aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, disponiendo de un canal presencial, accesible y exclusivo para los usuarios. Es así como para brindar un mejor servicio se adicionaron en el punto de atención presencial 5 puestos de trabajo para la atención ciudadana en temas relacionados con: Cobro Coactivo, Reclamaciones Personas Naturales, Notificaciones Judiciales. Igualmente se modificó la encuesta de satisfacción con el fin de incluir los temas de las atenciones antes citadas.

Encuesta de percepción Página Web: Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los contenidos y presentación de la página web de la entidad. Los resultados para este trimestre muestran que hace falta socializar e invitar a los usuarios a calificar nuestro portal web, pues solamente 5 usuarios diligenciaron la encuesta, y manifiestan que ingresan al portal web de la entidad en busca de información sobre Estado de afiliación EPS en la BDUA y Solicitud certificados. Igualmente manifiestan que la página debería ser más ágil. Consideran que la información publicada en la página es muy importante, pero que se les dificulta la búsqueda de la información.

Encuesta de percepción Tramites y Opas ADRES

Esta encuesta está diseñada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre Trámites y procesos administrativos de la entidad, dispuestos en el portal web.

Para este período, el trámite más consultado fue “Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados al régimen especial y exceptuados” con un 80%; y un 20% “Estado de cuenta entidades territoriales”.

La encuesta fue diligenciada por un total de 67 usuarios, en donde se resaltan los siguientes resultados:

- El 55% manifiestan que 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.
- El 17% manifestaron que el lenguaje es complejo
- El 26.8% que la información encontrada está en un Lenguaje medianamente complejo.

Igualmente manifiestan en que podemos mejora los tramites así:

- Reducir o eliminar requisitos/documentos;
- Disminuir tiempo de respuesta;
- Que sea electrónico o totalmente en línea;
- Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada;
- No solicitar documentos que registran en la entidad.

Encuesta de Calidad y oportunidad en las respuestas a las PQRSD ADRES:

Durante el 2023 un total de 105 usuarios han diligenciado la encuesta:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPUESTA A PQRSD ADRES FORMULARIO WEB DE ENERO A SEPTIEMBRE DEL 2023			
PREGUNTA	SI	NO	PARCIALMENTE
¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	41	37	20
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	57	39	
¿La respuesta que recibió fue clara?	45	39	19
¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	57	37	
TOTAL, ENCUESTAS	200	152	39

Frente a los resultados, la DAF viene trabajando con el DNP, una estrategia de capacitación para los funcionarios responsables de dar respuesta a las PQRSD, en el uso del Lenguaje Claro, lo que permitirá a los usuarios mayor entendimiento de las respuestas dadas.

Recomendaciones frente a los resultados de las encuestas realizadas:

- Promover a través del portal WEB de la entidad, el diligenciamiento de la encuesta de percepción de la página, pues son pocos los usuarios que realizan la encuesta y socializar información relevante para los usuarios.
- Se requiere promover información a través de la página web y redes sociales, lo anterior permitiría disminuir el volumen de PQRSD radicadas.
- Dado el alto volumen de PQRSD que no son competencia de la ADRES se sugiere adelantar campañas a través de la página web de la entidad y redes sociales en donde se informen los temas en los cuales la ADRES no tiene competencia. Los siguientes temas son los que se han identificado a través de los Derechos de Petición:

- Solicitud de certificado de aportes a la Seguridad Social en Salud (Salud, Pensión, ARL) de competencia de los operadores pila.
- Solicitudes para el reconocimiento y pago de prestaciones económicas del régimen contributivo, de competencia de las EPS.
- Solicitudes de actualización de la información registrada en Miseguridadsocial.gov.co, portal virtual del Ministerio de Salud y Protección Social;
- Certificado de discapacidad y registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, de competencia del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Solicitud de reporte de semanas cotizadas a Pensión, de competencia de los fondos de pensiones.
- Solicitud de traslado, retiro, activación en las EPS, responsabilidad de las aseguradoras que reportan a la BDU.
- Igualmente se debe socializar el Formulario WEB de PQRSD dispuesto por la entidad en el portal Web de la entidad, por lo que se solicitará al equipo de Comunicaciones de la entidad realizar una campaña en la página web y redes sociales para que se vuelva en canal preferido por los usuarios en la radicación de las PQRSD.
- Teniendo en cuenta que el servicio de atención presencial de la entidad dispuesto en el piso 16 es atendido a través de agentes del centro de contacto y recientemente con contratistas de la Oficina Jurídica y de Otras prestaciones con un total de 10 puestos de trabajo, se modificó la encuesta del canal presencial, la cual se incluyeron los temas de Notificaciones Judiciales y Reclamación persona natural para ser diligenciadas por los usuarios que sean atendidos para estos temas.
- Se solicita considerar disponer de un equipo tecnológico para que todos los usuarios califiquen el servicio en cada uno de los temas tratados, teniendo en cuenta que este proceso se realiza manualmente a través de formatos impresos.

CONCLUSIONES:

- De conformidad con lo estipulado por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 la ADRES no recibió peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.
- No se recibieron denuncias por actos de corrupción a través de los canales dispuestos por la entidad.
- Se continuará brindando orientación y apoyo a las dependencias en la gestión oportuna de las PQRSD y la socialización de información relevante que oriente a los servidores públicos y colaboradores sobre los deberes en la atención oportuna de las peticiones, la calidad de sus respuestas en un lenguaje claro y en la apropiación de nuestros valores y principios.
- La Dirección Administrativa y Financiera continuará informado a los jefes y directores sobre el estado de la gestión de las PQRSD en sus dependencias y les remitirá el presente informe con el fin socializar los resultados, destacando la importancia del seguimiento que ellos realizan para el mejoramiento de los indicadores.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda a las dependencias (segundo nivel) que presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos y así evitar la materialización del riesgo.
- Promover a través del portal WEB de la entidad, el diligenciamiento de la encuesta de percepción de la página, pues son pocos los usuarios que realizan la encuesta y socializar información relevante para los usuarios.

- Se solicita a los directores y jefes de oficina que deben informar al Proceso de Atención al Ciudadano, sobre nueva normatividad que involucre a los grupos de valor de la entidad y que puedan generar un impacto en el volumen de PQRSD recibidas.
- Frente al nuevo proceso de cobro coactivo a través de la Central de Inversiones S.A. (CISA) en donde se están notificando a las personas que se encuentran en mora con ADRES, por accidentes de tránsito sin SOAT, al no contar con esta información, no podemos responder de manera clara, oportuna y pertinente a los usuarios, generando una mala imagen de la entidad y mayor volumen de peticiones radicadas.
- Frente al incremento de las peticiones relacionadas con el Cobro Coactivo, se hace necesario socializar a través de la página web y redes sociales información de interés y orientación para los ciudadanos que se encuentran en mora con la entidad, lo anterior permitiría disminuir el volumen de PQRSD radicadas.
- Se sugiere implementar estrategias de socialización sobre las competencias de la ADRES frente al reporte generado en la BDUA y sobre que la *ADRES no hace traslados, ni modificaciones a su afiliación ante las EPS.*
- Igualmente se debe socializar el Formulario WEB de PQRSD dispuesto por la entidad en el portal Web de la entidad, por lo que se solicitará a Comunicaciones realizar una campaña en la página web y redes sociales para que se vuelva en canal preferido por los usuarios en la radicación de las PQRSD.
- Fortalecer a través de capacitaciones la gestión de las peticiones a través de ORFEO, para que los funcionarios generen las respuestas vinculadas al número de radicado de entrada y realicen el procedimiento establecido para el archivo de la PQRSD una vez ha sido resuelta.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ADRES
Octubre 2023