

## INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

### IV TRIMESTRE 2021

El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, presenta un consolidado de la Gestión trimestral de las PQRSD en la ADRES, a través del análisis del comportamiento de cada uno canales de interacción, distribución de las solicitudes por las dependencias de la entidad, oportunidad en la respuesta a PQRSD y la descripción de las principales temáticas objeto de consulta.

#### 1. OBJETIVOS

##### 1.1. OBJETIVO GENERAL

La Dirección Administrativa y Financiera a través del proceso de Atención al Ciudadano, presenta a la Oficina de Control Interno el informe trimestral de la gestión de las PQRSD, en cumplimiento a lo establecido por la Resolución 668 de 2018, modificada por la Resolución 2961 de julio de 2018, por medio la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias -PQRSD en la entidad.

La Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD radicadas en la entidad por los diferentes canales de atención; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada PQRSD corresponde a cada Director, Subdirector, Jefe o Coordinador.

##### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

El informe de gestión de PQRSD tiene como objetivos específicos, presentar el comportamiento de las peticiones recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención y que contiene:

- Distribución de las PQRSD por dependencias
- Oportunidad respuesta PQRSD por dependencias
- Modalidad Derechos de Petición
- Atención Primer Nivel
- Encuestas de Satisfacción
- Conclusiones

#### 2. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- 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 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.
- Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas; artículo 5 establece la ampliación de plazos para dar respuesta a Derechos de Petición a 30 días.

### 3. ASPECTOS GENERALES

En el IV Trimestre del año 2021, la Dirección Administrativa y Financiera, adelanto acciones frente al proceso de Gestión de PQRSD en la entidad, así::

- Capacitación al equipo de radicación de correspondencia sobre los trámites y servicios de la entidad.
- Charla a todos los servidores públicos sobre la Gestión de PQRSD y las implicaciones disciplinarias en su desatención.
- Actualización Procedimiento gestión de PQRSD canal Presencial, Telefónico y PBX.
- Informes de gestión de PQRSD a Jefes, Directores y Servidores Públicos.
- Inicio de operación del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO.
- Medición de los Indicadores de Gestión de PQRSD, Encuestas de Satisfacción y percepción.
- Elaboración del Flujograma de PQRSD
- Actualización y publicación en la página web de la entidad el Manual de Servicio al Ciudadano, Preguntas Frecuentes, Portafolio de Servicios, Carta de trato Digno, Informes Semestral y Trimestral de PQRSD.
- Colaboración con el equipo de Talento Humano de la Entidad, para el desarrollo del Módulo de Servicio al Ciudadano a ser utilizado en la Inducción y Reinducción de los funcionarios.
- Socialización a través de correos electrónicos y el Boletín Sintonía de la entidad, temas relacionados con el Servicio al Ciudadano y Gestión oportuna de las PQRSD.
- Participación activa en el Equipo Sectorial de Servicio al Ciudadano en marco del Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano del Sector Salud MISC, a través del cual se fortalece el trabajo articulado, coordinado y colaborativo con actores del servicio interno y externo, para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades
- Socialización al Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD el MISC. El Modelo fue adoptado mediante la Resolución 784 de 2021 del MSPS, la cual tiene alcance para todas las entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

### 4. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

El sistema de Gestión de PQRSD de la entidad se encuentra parametrizado con los tiempos establecidos para dar respuesta del Decreto 491 de 2020 en el marco de ese estado de emergencia así:

- Derecho de Petición: Treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos: veinte (20) días siguientes a su recepción.

- Petición de Información: veinte (20) días siguientes a su recepción
- Consulta: treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción

#### 4.1. Distribución de las PQRSD por dependencias:

En los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021, se radicaron en la entidad un total de **8.445 PQRSD** distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.284	1.322	989	3.595
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	153	114	188	455
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	563	632	600	1.795
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	639	665	524	1.828
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	90	90	74	254
OFICINA ASESORA JURÍDICA	91	132	172	395
CONTROL INTERNO	45	41	37	123
<b>Total general</b>	<b>2.865</b>	<b>2.996</b>	<b>2.584</b>	<b>8.445</b>

Fuente: Base de datos CRM-ORFEO ADRES IV Trimestre 2021

El 76% de los temas más consultados en la entidad a través de los derechos de petición fueron los siguientes:

TEMAS	TOTAL
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	1.090
TRASLADO POR COMPETENCIA	858
BONIFICACIÓN TALENTO HUMANO EN SALUD	784
CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA TEMPORAL RÉGIMEN SUBSIDIADO	746
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU A	389
SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	386
PROCESOS DE REPETICIÓN - SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	281
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	251
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	239
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU A	211
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	205
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	155
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	105
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	102
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	81
SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS	76
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	75
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	69
ACUERDOS DE PAGO	67
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	59
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	53
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	53
PAGOS INTERESES MORATORIOS UGPP	22

La Dirección Administrativa y Financiera-DAF, gestionó el 38.5% del total de PQRSD radicadas en la entidad y su variación respecto al trimestre anterior disminuyó en 337 PQRSD.

Para este trimestre, el servicio por el canal presencial de la entidad, atendió un total de 727 usuarios.

La Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud presentó una disminución en el total de peticiones radicadas respecto al trimestre anterior, generada por la disminución de peticiones relacionadas con el tema de identificación de pagos realizados por la ADRES.

La Dirección de Liquidaciones y Garantías, continúa recibiendo peticiones relacionadas con los temas de la Contribución Económica Temporal Régimen Subsidiado, pago

Auxilio Talento Humano en Salud y Pago de la UPC usuarios régimen contributivo finalizada la protección laboral.

La Dirección de Gestión de las Tecnologías-DGTIC presentó una pequeña disminución respecto al trimestre anterior, especialmente en los temas relacionados con las solicitudes de gestión de novedades y traslados – BDUA, gestión novedades Régimen de Excepción BDEX y actualización datos del afiliado en RNEC.

Frente a los requerimientos radicados en la ADRES por Entes de Control como la Procuraduría y Contraloría, asignadas a la Oficina de Control Interno para su respectivo trámite y gestión, se recibe archivo de esta oficina con un total de 123 solicitudes.

Frente a los requerimientos de algunas dependencias de la entidad, para que no se les asignaran peticiones por la Herramienta de Gestión CRM, si no solo por ORFEO, se consideró la necesidad de contar con una única herramienta de gestión dadas las dificultades generadas en la consolidación de un informe del total de PQRSD radicadas en la entidad. Frente a esta situación y luego de un análisis realizado en conjunto con la DGTIC, la alta dirección autorizó contar con un único Sistema de Gestión Documental y de PQRSD a través de la herramienta Orfeo. Es así, que luego de un período de desarrollo tecnológico, a partir del 1 de diciembre de 2021, entró en operación el nuevo Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO.

Esperamos con esta estrategia, contar con información precisa sobre el total de PQRSD radicadas en la entidad por una única herramienta y de esta manera generar los informes acordes con el total de peticiones radicadas, realizando el seguimiento que corresponde, reportando oportunamente a cada director y jefe de oficina la gestión en sus dependencias.

En el siguiente cuadro se observa el comportamiento de las PQRSD radicadas en la entidad durante el 2021, para un total de 33.526 solicitudes. Se observa que para el III trimestre de 2021, se presentó un alto incremento en las peticiones radicadas en la entidad, esto generado por las solicitudes de los usuarios relacionadas con la Contribución Económica Temporal y Bonificación Talento Humano.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.513	2.862	3.932	3.595	12.902
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1.896	1.971	2.244	1.795	7.906
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1.555	1.599	2.421	1.828	7.403
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	647	620	968	455	2.690
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	429	363	354	254	1.400
OFICINA ASESORA JURÍDICA	147	81	56	395	679
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	4			0	4
CONTROL INTERNO	154	124	141	123	542
<b>Total general</b>	<b>7.345</b>	<b>7.620</b>	<b>10.116</b>	<b>8.445</b>	<b>33.526</b>

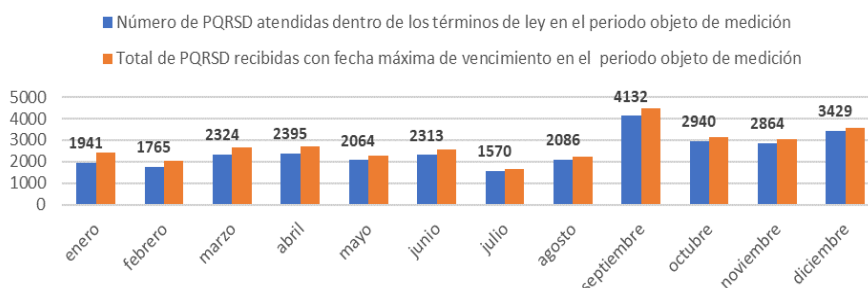
Fuente: Base de datos CRM-ORFEO ADRES IV Trimestre 2021

## 4.2 Oportunidad respuesta PQRSD por dependencias:

En Colombia todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas y a obtener una pronta respuesta. El derecho de petición lo contempla la Constitución de Colombia en su artículo 23, que permite a los ciudadanos presentar solicitudes y hacer peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Consolidada la información de este período y frente a la oportunidad en la gestión de la PQRSD, observamos que se encuentran activos dentro de términos un total de 914 PQRSD (10.8%) las cuales vencen en el mes de enero y febrero de 2022. Se resolvieron en términos un total de 7.103(84%) y se gestionaron vencidos un total de 428 peticiones (5.1%)

Para este trimestre observamos una mejoría en el indicador de PQRSD de la entidad, presentando en diciembre un 96% de oportunidad en la atención de las PQRSD dentro de los términos de Ley. El siguiente es el comportamiento del indicador en el 2021, del indicador de PQRSD



Mes	Númerador	Denominador	Resultado
enero	1941	2402	81%
febrero	1765	2037	87%
marzo	2324	2667	87%
abril	2395	2722	88%
mayo	2064	2264	91%
junio	2313	2547	91%
julio	1570	1650	95%
agosto	2086	2223	94%
septiembre	4132	4470	92%
octubre	2940	3138	94%
noviembre	2864	3064	94%
diciembre	3429	3565	96%

Fuente: Eureka ADRES 2021

### 4.3 Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición

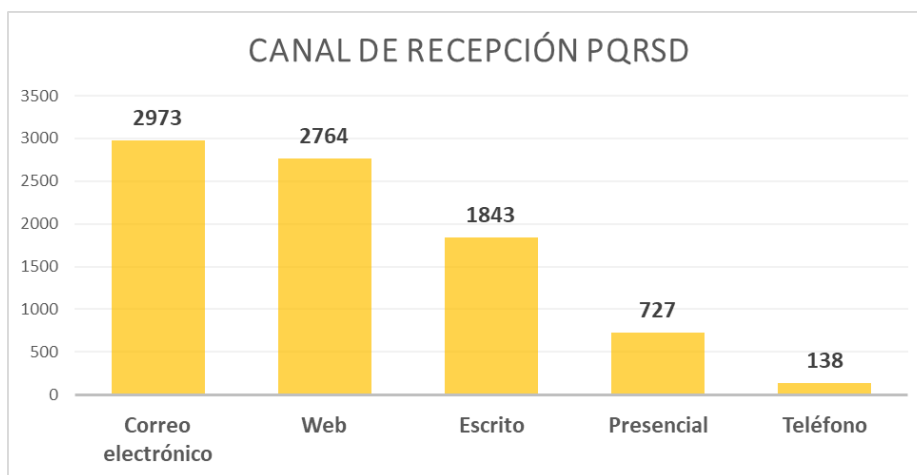
MODALIDAD DERECHOS DE PETICIÓN CRM II SEMESTRE 2021		
MODALIDAD	TOTAL	%
INTERES PARTICULAR	16.133	86,92%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1.407	7,58%
NO COMPETENTE	858	4,62%
INCOMPLETA	144	0,78%
CONSULTA	7	0,04%
FELICITACION	6	0,03%
CONSULTA BASE DE DATOS	3	0,02%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>18.561</b>	<b>100,00%</b>

La Adres, para el adecuado proceso de gestión de las peticiones, tiene dispuesta la herramienta de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), la cual se encuentra parametrizada con los términos para resolver, alertas de vencimiento y clasificación documental

Para este trimestre el 86.9% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de petición de interés particular, seguido por las peticiones de Interés General 7.58% y traslados por competencia el 4.62 %.

### 4.4 Uso de Canales de atención:

Los canales utilizados por nuestros usuarios para presentar las PQRSD son el Correo electrónico, Formulario Web, Correspondencia Física, Presencial y telefónico. Los más utilizados son el Formulario Web y Correo Electrónico, así:



Fuente: Base de datos CRM-ORFEO ADRES IV Trimestre 2021

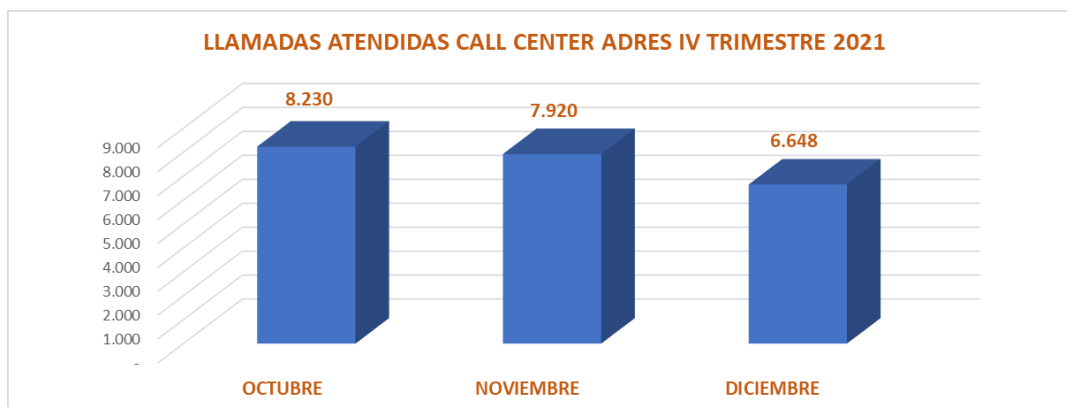
#### 4.5 Atención primer nivel:

La Dirección Administrativa y financiera es la encargada de gestionar las peticiones cuyas respuestas corresponde a un primer nivel de atención, evitando escalarlas a otras dependencias.

Frente a la gestión del centro de contacto, se registraron un total de 22.798 llamadas telefónicas.

Para el II semestre, el servicio de Atención por el Canal Presencial fue habilitado a partir del 26 de junio del 2021, el cual se encontraba cerrado por la emergencia sanitaria Covid19. El total de usuarios atendidos en este período fue de 1.549 ciudadanos.

El comportamiento de la línea de atención telefónica a cargo del Centro de Contacto durante el IV trimestre de 2021, es el que se presenta en la siguiente gráfica:



Fuente: Base de datos CRM-ADRES IV Trimestre 2021

Se establece que para este trimestre a pesar de que se presentó una disminución en el volumen de llamadas, se presentó un alto registro (60%) en temas relacionados con los mecanismos de reconocimiento excepcionales Covid19, pago de la bonificación para el talento humano en salud y Contribución Económica.

El 80% de llamadas de los usuarios al centro de contacto de la entidad, se concentra en los siguientes temas:

TEMAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Contribución Económica Temporal	4685	3897	3405	11.987
Bonificación Talento Humano en Salud	580	599	585	1.764
Estado de trámite de Auditoría Persona Natural	362	368	281	1.011
Gestión de Novedades y Traslados BDUA	400	372	276	1.048
Gestión Régimen de Excepción -BDEX	176	173	108	457
Solicitud de información incapacidades y/o Certificación	111	109	85	305
Solicita información cobro prestaciones económicas	74	86	71	231
Solicita información cómo realizar aportes a la ADRES por REX	115	136	92	343
Solicita información devolución de aportes realizados a EPS	80	91	58	229
Solicita información periodos compensados	61	37	38	136
Solicita información estado de afiliación en BDUA	59	58	40	157
Solicita información sobre trámite para presentar Reclamos Personas Naturales	60	82	63	205
Identificación de Pagos realizados por la ADRES	30	39	31	100
Solicitud clave acceso al Módulo REX	37	53	34	124
Actualización datos del afiliado en RENECE	17	34	45	96
Solicitud de devolución de aportes realizados a la ADRES	20	23	25	68

Fuente: Base de datos CRM ADRES IV Trimestre 2021

## 4.6 Encuestas de Percepción y Satisfacción.

La Adres tiene dispuesto para sus usuarios encuestas de satisfacción y percepción, en donde evalúa la prestación del servicio, la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas, lo que nos permite entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mejorar los procesos de la entidad y detectar mejoras, entre otras acciones. Del total de PQRSD radicadas en el trimestre, el 14.1% respondieron la encuesta de satisfacción para un total de 1.191 usuarios, con los siguientes resultados:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO WEB PQRSD IV TRIMESTRE 2021			
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO
1. ¿La respuesta que recibió fue clara?	833	91	267
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	790	91	310
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	795	99	297
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	868	75	248

Fuente: Formulario encuesta Portal WEB Adres

Con estos resultados, se puede concluir que las respuestas no son satisfactorias para los usuarios en un 23%, por lo que continuaremos fortaleciendo las competencias de los servidores públicos en la generación de respuestas claras, en un lenguaje claro, promoviendo el curso de Lenguaje Claro dispuesto por el DNP en su página web y reiterando en los jefes y directores de oficina la importancia de hacer una buena gestión a las peticiones que se contestan, priorizando la mejora en sus procesos de respuesta.

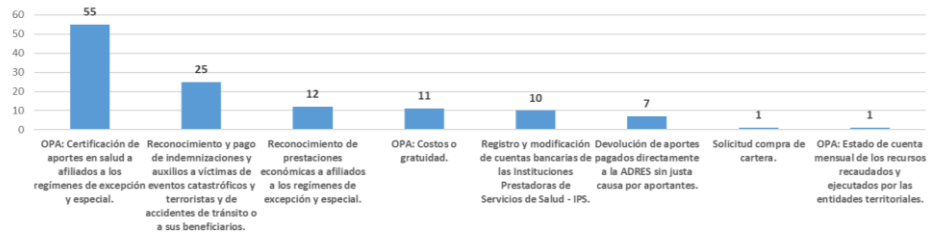
La **Encuesta de percepción de los Trámites y OPA** dispuesta en nuestra página web, fue diligenciada por un total de 122 usuarios con los siguientes resultados:

### 1. Tipo de Usuario

- Persona natural (Ciudadano) 117
- Persona Jurídica (Empresa) 5



### 2. Indique el trámite u otros procedimientos administrativos realizados:



3. ¿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?

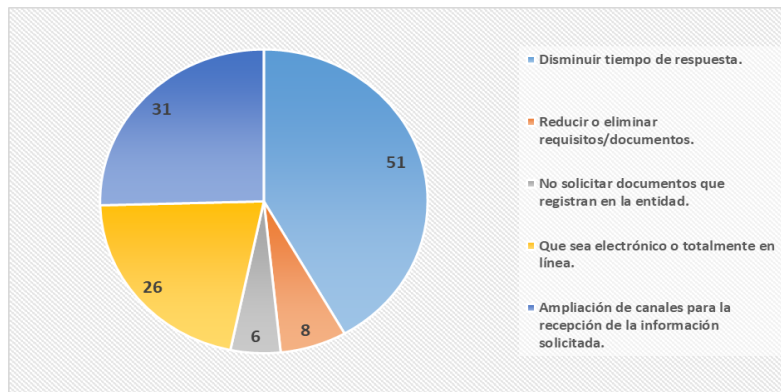
- Sí (Sencillo y de fácil interpret... 60
- Algunas veces (Lenguaje medi... 31
- No (Lenguaje complejo) 31



4. ¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado? Si 67; No 55

5. ¿La información encontrada en la página web fue útil? Si 60; Algunas veces 36 y No 26

6. ¿En qué podemos mejorar?:



## 5. Conclusiones:

- Las acciones generadas para mejorar el proceso de Gestión de PQRSD en la entidad, al igual que las acciones realizadas para promover la oportunidad en la respuesta, han sido significativas, en especial frente al mejoramiento en los resultados del indicador de PQRSD de la entidad. El seguimiento que cada Director y Jefe Oficina realice a la gestión de las peticiones asignadas a sus dependencias permitirá ir acortando el porcentaje de PQRSD resueltas dentro de términos de Ley y poder lograr un 100% de oportunidad en toda la entidad; La DAF continuará realizando el seguimiento que le corresponde y acompañando a los funcionarios en el proceso, advirtiendo a los directores y jefes de oficina el estado de las peticiones en sus dependencias.
- Se han fortalecido las herramientas tecnológicas, en la generación de reportes de gestión de las PQRSD, permitiendo un mayor autocontrol y evitar vencimientos.



- Con la entrada en operación del módulo de Gestión de PQRSD ORFEO, se consolida en una única herramienta las PQRSD radicadas en la entidad, lo que permitirá contar con un mayor control y mejor seguimiento a la gestión.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción y percepción, nos motivan a seguir trabajando con todos los servidores públicos y colaboradores en procesos de capacitación programados por la entidad en Servicio al Ciudadano y en la generación de estrategias para fomentar el mejoramiento de las repuestas emitidas, bajo parámetros de calidad, oportunidad y lenguaje claro.
- Los usuarios solicitan desarrollar aplicaciones para los trámites y OPA para la recepción de la información solicitada y que el trámite sea electrónico o en línea, en especial con el trámite relacionado con el de Identificación de pagos realizados por la ADRES.
- 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. Igualmente, no se recibieron denuncias por actos de corrupción a través de los canales dispuestos por la entidad.

## **Dirección Administrativa y Financiera**

### **Proceso de Atención al Ciudadano**

Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –  
ADRES  
Enero 2022