



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA  
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

## Informe PQRSD Enero 2018

**Dirección Administrativa y Financiera  
Atención al Ciudadano**



# CANALES DE ATENCION

TELEFONICO



Centralizadas por la línea call center  
línea nacional  
01800042373  
7



PERSONAL



Centralizadas en la Av. Calle 26  
Edificio Nuevo Milenio



VIRTUAL



Atención a las solicitudes de los ciudadanos a través del correo electrónico  
atencionalciudadano@adres.gov.co



NOTIFICACIONES JUDICIALES



Recepción de notificaciones que provienen de la rama judicial  
notificacionesjudiciales@adres.gov.co



TWITTER



Canal redes Sociales  
@adrescol



# CANAL TELEFONICO



En el mes de Enero 2018 fueron atendidas 4083 solicitudes a través de nuestra línea telefónica 018000423737 disponible a los ciudadanos los 7 días de la semana las 24 horas del día



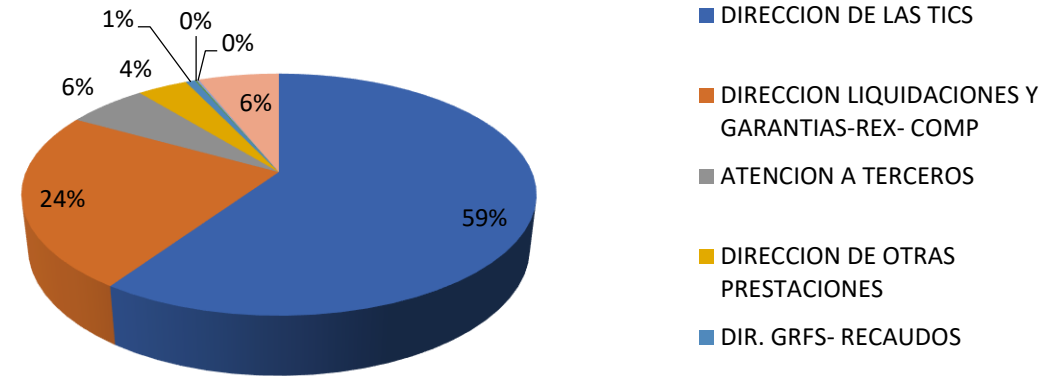
El tiempo de atención a las solicitudes telefónicas de los Ciudadanos por este canal durante el mes de Enero 2018 es de 6.3



**B.D.U.A**

Mediante el canal telefónico atención al Ciudadano en el mes de enero atendió 2.431 solicitudes correspondientes a la Dirección de las TICS por consultas en la BDUA

A través de este canal la ADRES brinda información y orientación, vía telefónica, sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.



CANAL TELEFÓNICO	Nº DE LLAMADAS	%
<b>DIRECCION DE LAS TICS</b>	2.431	60%
<b>DIRECCION LIQUIDACIONES Y GARANTIAS-REX-COMP</b>	963	24%
<b>ATENCION A TERCEROS</b>	246	6%
<b>DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES</b>	154	4%
<b>DIR. GRFS- RECAUDOS</b>	29	1%
<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>	5	0%
<b>DIR. GRFS- TESORERIA</b>	7	0%
<b>CAIDA-MUDA-EQUIVOCADA-PRUEBA-</b>	248	6%
<b>Total</b>	<b>4.083</b>	<b>100%</b>

# CANAL PRESENCIAL

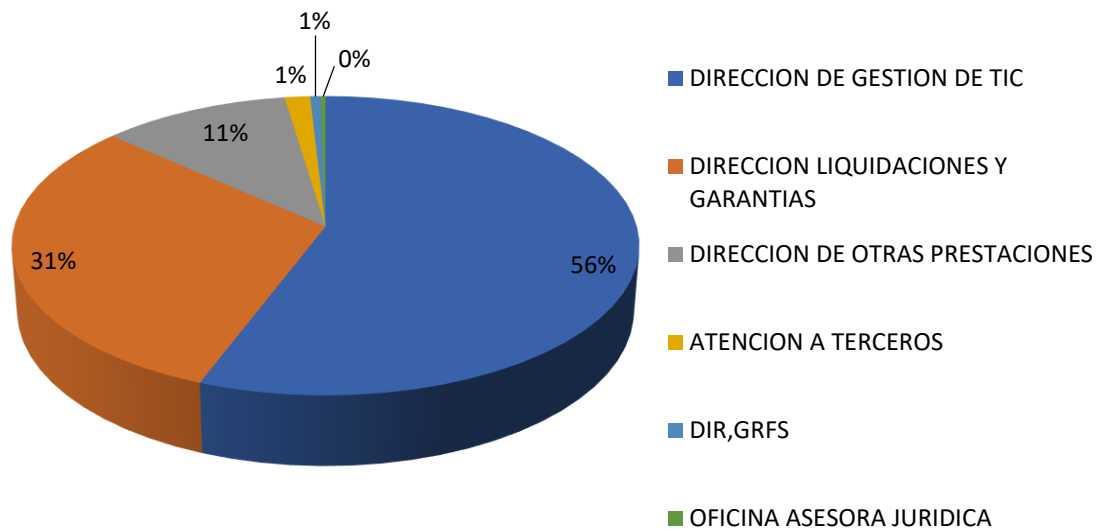
De acuerdo a las atenciones realizadas Personalmente en la Sede ADRES en Atención al Ciudadano durante el mes de Enero la mayor atención corresponde a BDUA de acuerdo a las consultas realizadas por los usuarios de la ADRES



La ADRES dispone para sus ciudadanos el canal de atención personal y brinda así apoyo a los ciudadanos que lo requieran.



En el mes de Enero se atendieron en la Sede ADRES Presencialmente 337 Ciudadanos .



En la clasificación de mayor atención en el canal presencial se cuenta con la solicitud de retiro de EPS en donde se direcciona al ciudadano a reportar a la EPS la novedad.

# CANAL ESCRITO

ADRES mediante a través del Sistema de Gestion Documental realiza la recepción y recibo de Radicación de todas las Peticiones y solicitudes que ingresan físicas a la ADRES y posteriormente radicadas a la Direcciones según su competencia

DIRECCION	TOTAL	%
DIRECCION JURIDICA	2926	53%
DIRECCION LYG	803	14%
DIRECCIÓN GRFS	451	8%
DIRECCION OP	432	8%
DIRECCION TIC	416	7%
SUBDIRECCION LIQUIDACIONES	300	5%
GESTION FINANCIERA INTERNA	88	2%
GESTION HUMANA	77	1%
SUBDIRECCION DE GARANTIAS	47	1%
OFICINA DE PLANEACION	7	0%
APOYO LOGISTICO Y ADMINISTRATIVO	6	0%
GESTION DOCUMENTAL	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5557</b>	<b>100%</b>



Por este canal a través del Sistema de gestión Documental en el mes de Enero 2018 fueron recibidas 5557 radicaciones.



Según la clasificación de las radicaciones realizadas por ciudadanos y entidades del sistema se confirma que la oficina Asesora Jurídica es la Dirección con el mayor Promedio de radicación

# CANAL VIRTUAL

A través de este canal la ADRES brinda atención a los ciudadanos que lo requieran a través del correo dispuesto para solicitudes generales [atencionalciudadano@adres.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adres.gov.co) y para la recepción de temas Jurídicos [Notificaciones.judiciales@adres.gov.co](mailto:Notificaciones.judiciales@adres.gov.co)

Por correo Electrónico durante el mes de Enero 2018 se atendieron 1212 solicitudes vía email



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal son de 3 a 4 días en Promedio

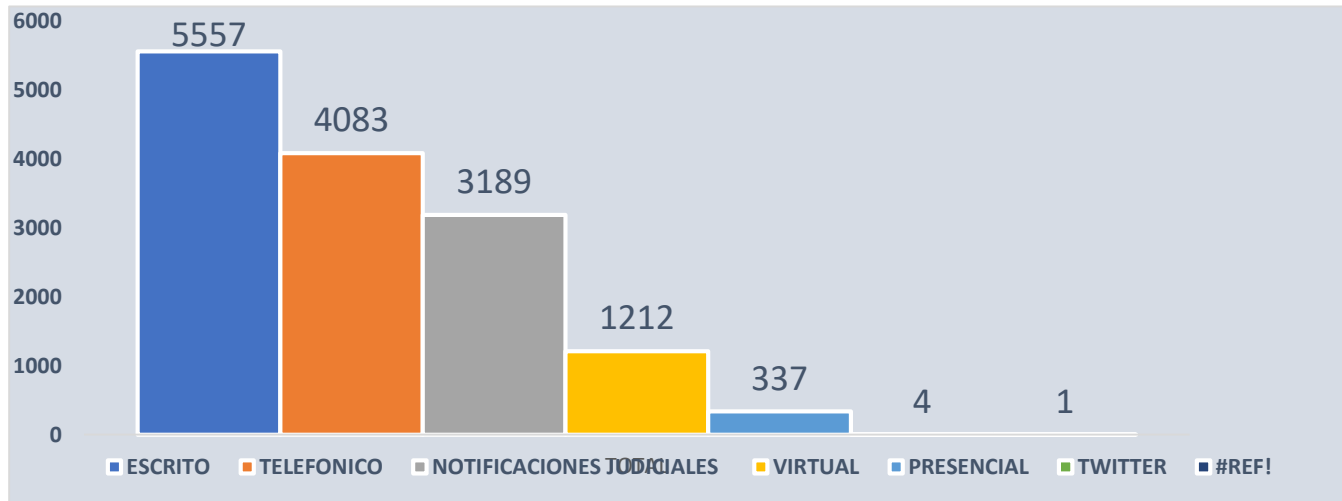
Mediante el Correo electrónico notificaciones Judiciales se reciben procesos Jurídicos provenientes de los diferentes Juzgados, Tribunales y de mas entes ante el correo electrónico [notificaciones.judiciales@adres.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@adres.gov.co)



Durante el Periodo del mes de Enero 2018 se recibieron 3189 procesos Jurídicos a través del correo electrónico los cuales fueron escalados al área de Radicación .

# RESUMEN CANALES DE ATENCIÓN

La ADRES cuenta con diferentes canales de Atención dispuestos a los ciudadanos que lo requieran mediante los cuales se realizan consultas, solicitudes, peticiones de los diferentes procesos de la ADRES



CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	%
ESCRITO	5557	39%
TELEFONICO	4083	28%
NOTIFICACIONES JUDICIALES	3189	22%
VIRTUAL	1212	8%
PRESENCIAL	337	2%
TWITTER	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14.382</b>	<b>100%</b>



Mediante los Diferentes Canales de Atención al Ciudadano en el mes de Enero 2017 se recibieron en total 14.382 Peticiones siendo el canal Escrito el mas alto correspondiente a la radicación de documentos a la ADRES a través del Sistema de Gestión Documental