

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

ADRES II TRIMESTRE 2022

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 marzo al 30 de junio del 2022 y contiene adicionalmente, resultados de las encuestas de percepción y satisfacción realizadas a nuestros usuarios.

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 por dependencias
- Temas más consultados
- Modalidad Derechos de Petición
- Uso de Canales de atención
- Atención Primer Nivel
- Encuestas de Satisfacción
- Conclusiones

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”*; así entonces, la responsabilidad de dar respuesta a cada PQRSD asignada por competencia, corresponde a cada Dirección Técnica, Subdirección, Jefatura o Coordinación.

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.

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

Es importante resaltar que, a partir del 26 de mayo de 2022, la entidad retoma los términos para dar respuesta a las PQRSD establecidos en la Ley 1755 de 2015, los cuales habían sido modificados a través del Decreto 491 de 2020 en el marco la emergencia sanitaria Covid19 y recientemente, a través de la Ley 2207 de 2022 fue derogado el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 que los modificaba.

Por lo anterior, el presente informe consolida el total de PQRSD radicadas en el II trimestre del año, cuyas peticiones radicadas a partir del 26 de mayo se encuentran con los tiempos de ley así:

- Derecho de Petición: Quince (15) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos e información: diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: treinta (30) días siguientes a su recepción

La ADRES para la correcta gestión y seguimiento a las peticiones realizadas por los usuarios, cuenta con la Herramienta de Gestión de PQRSD ORFEO, a través de la cual se reciben, registran, clasifican y asignan las peticiones a las dependencias para su respectivo trámite.

3.1 Distribución de las PQRSD por dependencias:

Durante el segundo trimestre de 2022, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 10.185 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	1.576	1.061	942	3.579
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	832	906	891	2.629
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	514	515	517	1.546
OFICINA ASESORA JURIDICA	421	310	282	1.013
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	266	236	277	779
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	102	155	189	446
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	15	12	192
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS			1	1
Total general	3.717	3.214	3.117	10.185

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2022

3.2 Oportunidad respuesta PQRSD ADRES

Consolidada la información de este período y frente a la oportunidad en la gestión de la PQRSD, observamos que el 74.81% de las PQRSD recibidas se gestionaron dentro de los términos de ley, registran activas dentro de términos el 23.38% las cuales vencen en los meses de julio y agosto de 2022; el 1.04% de las peticiones se gestionaron con los tiempos vencidos y registran vencidas y sin gestión 0.83% de las peticiones.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	TOTAL PQRSD	%
Total PQRSD gestionada en terminos de ley	7.619	74,81%
Total de PQRSD activas dentro de términos para su gestión	2.375	23,32%
Total PQRSD Gestionadas fuera de terminos	106	1,04%
Total PQRSD activas sin gestión y con terminos vencidos	85	0,83%
Total	10.185	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2022

Para este trimestre, la atención de las PQRSD dentro de los términos de ley presentó una mejoría en los indicadores en comparación con el trimestre anterior; esto como resultado de un mayor seguimiento por parte de los líderes de los procesos y por el acompañamiento y seguimiento realizado por la DAF con cada dependencia y líder de PQRSD asignados, resultado que se observa en las siguientes gráficas.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2022	PQRSD GESTIONADAS EN TERMINOS	PQRSD ACTIVAS EN TERMINOS	PQRSD GESTIONADAS FUERA DE TERMINOS	PQRSD VENCIDAS Y ACTIVAS SIN GESTIÓN	TOTAL
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.753	406	9		3.168
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	2.255	570	65	139	3.029
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA CO	1.311	368	21	4	1.704
OFICINA ASESORA JURIDICA	158	682	109	11	960
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	411	196	36		643
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	30	148	35	100	313
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	5			10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS		1			1
Total general	6.923	2.376	275	254	9.828

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2022	PQRSD GESTIONADAS EN TERMINOS	PQRSD ACTIVAS EN TERMINOS	PQRSD GESTIONADAS FUERA DE TERMINOS	PQRSD VENCIDAS Y ACTIVAS SIN GESTIÓN	TOTAL
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	3019	455	89	16	3.579
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA CO	2141	487	1		2.629
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1299	247			1.546
OFICINA ASESORA JURIDICA	215	773		25	1.013
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	563	214	2		779
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	193	198	11	44	446
OFICINA DE CONTROL INTERNO	192				192
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS	1				1
Total general	7.623	2.374	103	85	10.185

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2022

3.3 Temas más consultados

Los temas más consultados en el período se relacionan con la Contribución económica temporal, información general de la entidad, como son sus trámites y servicios, dirección, teléfono, estructura organizacional. Le siguen temas relacionados con la BDUA, entre los que se destacan solicitud estado de afiliación, novedades, traslados, corrección estado fallecido, períodos compensados, actualización datos afiliados en la Registraduría Nacional de Estado Civil. De igual manera, los traslados por competencia representan un alto volumen.

TEMAS MAS CONSULTADOS II TRIMESTRE 2022	TOTAL PQRSD
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	2.324
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	1.449
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	1.143
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	738
TRASLADO POR COMPETENCIA	516
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	480
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	364
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	303
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	278
ACUERDOS DE PAGO	275
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	194
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACIÓN NATURAL	153
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	139
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	139
DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	121
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	116
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	100
CET IDENTIFICACION DE PAGOS	94
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MÓDULO REX	80
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	73
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	72
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	68
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	67
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	63
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	61
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	57
SOLICITA DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	49
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	37
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	36
PAGOS INTERESES MORATORIOS UGPP	35
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	29
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	28
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	27

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2022

3.4 Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición

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).

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Peticion de Interes Particular	9.458	92,86%
Traslado por competencia	516	5,07%
Entes de Control	192	1,89%
Peticion de Interes General	18	0,18%
Denuncias	1	0,01%
Total	10.185	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2022

3.5 Uso de Canales de atención:

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 formulario web de PQRSD.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Página web	2131	1669	1636	5436
Correspondencia escrita	1499	1525	1469	4493
Correo Electronico	127	71	58	256
Total general	3.757	3.265	3.163	10.185

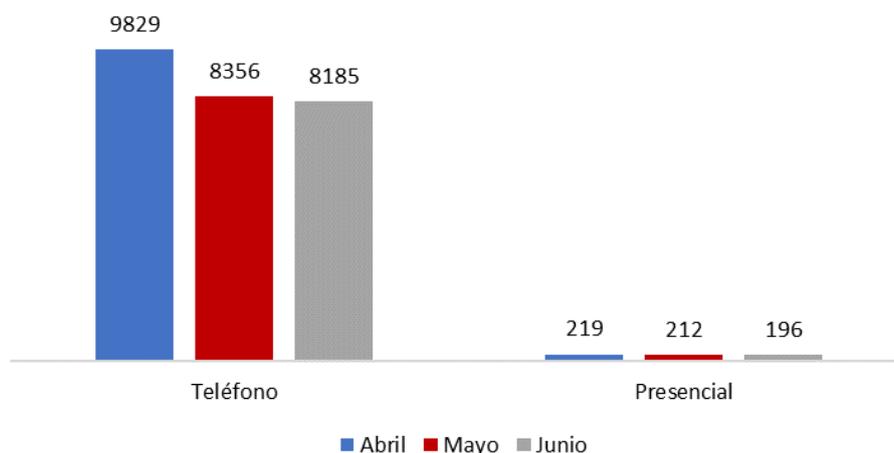
Fuente: Base de datos ORFEO ADRES II Trimestre 2022

3.6 Atención primer nivel:

La Dirección Administrativa y financiera es la encargada de gestionar las peticiones cuyas respuestas corresponde a un primer nivel de atención o aquellas respuestas que han sido autorizadas por las dependencias; de igual manera tiene a cargo la atención telefónica y presencial gestionada a través del contrato de Centro de contacto, con un total de 26.997 atenciones realizadas, así:

Canal	Abril	Mayo	Junio	Julio
Teléfono	9.829	8.356	8.185	26.370
Presencial	219	212	196	627
TOTAL	10.048	8.568	8.381	26.997

Canal de Atención



Fuente: Base de datos CRM-ADRES II Trimestre 2022

Se establece que para este trimestre el alto volumen orientaciones corresponden a los mecanismos de reconocimiento excepcionales Covid19, el pago de la Contribución Económica

Temporal CET, consultas que una vez finalizada la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional hasta el pasado 30 de junio, se espera su disminución para el siguiente trimestre. Le siguen con mayor número de interacciones, las consultas del reporte estado de afiliación en la BDUA, Gestión de novedades y traslados y estado de trámite de auditoría persona natural. El detalle de los temas atendidos a través del Centro de contacto, se registran a continuación.

DEPENDENCIA	TOTAL
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	12.619
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	2.986
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	2.079
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	1.145
INFORMACION GENERAL TRAMITES Y SERVICIOS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	767
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	548
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	538
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	447
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	355
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	345
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	332
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	254
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	251
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	232
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	173
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	141
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	135
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	115
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	114
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	101
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	100
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	99
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	84
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	72
PAGOS INTERESES MORATORIOS UGPP	63
SOLICITUD DE RADICADO DE RECLAMACIONES ENVIADAS A LA ADRES.	57
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	56
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	52
REPORTA ERROR EN MODULO REX	45
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	40
ACUERDOS DE PAGO	38
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	37
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	36
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	35
SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS	33
NOTIFICACION DE RESOLUCION	31
OTROS RECAUDOS	28
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS	20
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURPEN	20

Fuente: Base de datos CRM-ADRES | Trimestre 2022

Es importante resaltar que la Dirección Administrativa y Financiera adelantó acciones de mejora para la gestión oportuna de las PQRSD, brindando herramientas a los servidores públicos para el correcto desarrollo de sus funciones en el trámite de las PQRSD, entre las que se destacan:

1. Requerimientos a la DGTIC para la implementación en la Herramienta de Gestión de PQRSD OREFO nuevos desarrollos que faciliten el seguimiento y gestión de las peticiones. Se destacan los siguientes:
 - a. Parametrización de la herramienta para generar los reportes para la elaboración de los informes de conformidad con los requerimientos normativos y necesidades de la entidad.
 - b. Disponer en la herramienta de OREFO el mecanismo para que cada director y líder de PQRSD pueda realizar seguimiento a la gestión en sus dependencias.
 - c. Desarrollo, implementación y reportes de la encuesta de satisfacción del usuario frente a la respuesta dada a su petición (calidad y oportunidad).
 - d. Parametrización de la herramienta de conformidad con las modalidades de derechos de petición y los términos para resolverlos, al igual que la parametrización con la caracterización de los temas por dependencias.
2. Construcción de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y su aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD.
3. Actualización del Manual de Servicio al Ciudadano el cual incluye los Protocolos de Atención con enfoque diferencial. <https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/manual-de-servicio>.

4. Socialización en el espacio dispuesto por la Oficina Asesora de Planeación “Café de la Gestión” del Manual de Servicio al Ciudadano.
5. Capacitación brindada por el equipo de Gestión Documental a todas las dependencias sobre el uso correcto de la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO.
6. Reportes periódicos a los directores y líderes de PQRSD sobre la gestión de las peticiones en cada dependencia.
7. Socialización a través del Boletín Sintonía de la entidad con información relevante y orientaciones claras para la gestión oportuna de las PQRSD.
8. Realización de Mesas de trabajo con el equipo sectorial de Servicio al Ciudadano del Sector salud en marco del Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano, en la que se trabajaron los siguientes temas:
 - a. Estrategia y propuesta de apropiación del Lenguaje Claro y Accesibilidad web.
 - b. Estrategia e instrumento de Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor.
 - c. Parámetros generales para el desarrollo de las encuestas de percepción ciudadana y percepción servidor público, durante el segundo semestre de 2022.
9. Disposición en el Portal web de Servicio al Ciudadano de la ADRES, del enlace del Portal Sectorial “Centro Especializado de Servicio al Ciudadano del Sector Salud” el cual contiene información relevante de todas las entidades del sector salud. <https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/centro-especializado-de-servicio>
10. Señalización braille en los puntos de atención presencial y correspondencia de la entidad.

6.5 Encuesta de Satisfacción

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.

Los resultados de la encuesta de satisfacción del canal presencial, nos refleja el buen servicio y calidad de la atención brindada, pues se recibieron 439 encuestas de un total de 627 usuarios atendidos presencialmente, en donde el 100% calificaron el servicio como excelente.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL II TRIMESTRE 2022			
LA RESPUESTA SUMINISTRADA FUE ..??	ACORDE A LA SOLICITUD	439	El 100% de los Ciudadanos encuestados manifiestan que la respuesta brindada por el funcionario de atención al ciudadano fue acorde a la solicitud realizada.
EL TRATO RECIBIDO POR EL FUNCIONARIO FUE..?	EXCELENTE	439	el 100 % de los Ciudadanos atendidos indican que el trato recibido por el funcionario de atención al ciudadano fue excelente.
EL TIEMPO EN SER ATENDIDO FUE ..?	EXCELENTE	439	Los usuarios muestran satisfacción frente a la oportuna atención dada para su solicitud y califican la oportunidad como excelente el 100% de los encuestados.

Los resultados de la encuesta de percepción dispuesta en la página web para calificar los trámites y servicios, presentó los siguientes resultados:

PREGUNTA	TOTAL RESPUESTAS
Seleccione su perfil de usuario:	
Persona Natural	63
Persona Jurídica	2
Indique el trámite o proceso realizado	
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios	27
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial	22
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes	7
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS	11
Solicitud compra de cartera	1
Indique el proceso administrativo realizado:	
certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial	58
Estado de cuenta entidades territoriales	10
¿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 interpretación)	31
Algunas veces (Lenguaje medianamente complejo)	17
No (Lenguaje complejo)	17
¿La información encontrada en la página web fue útil?	
Sí	30
Algunas veces	21
No	14

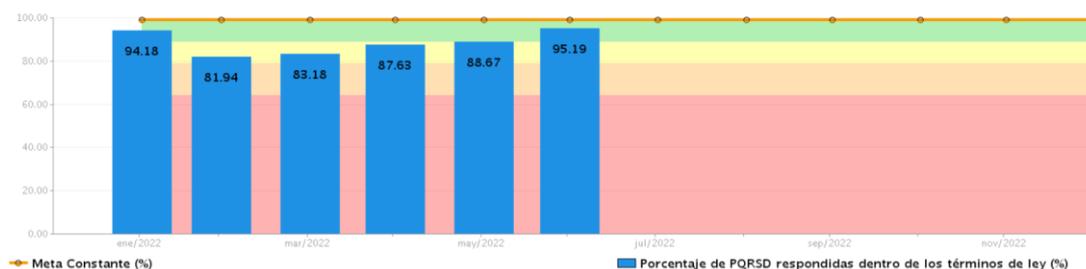
El trámite más consultado fue *“Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios”* y el proceso administrativo realizado con mayor número de usuarios fue la *“Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial”*

Es importante resaltar que los usuarios recomiendan a la Adres mejorar los tramites en los siguientes aspectos:

¿En qué podemos mejorar este trámite?	
Disminuir tiempo de respuesta	23
Reducir o eliminar requisitos/documentos	7
No solicitar documentos que registran en la entidad	20
Ampliación de canales para la recepción de la información solicitada	3
Que sea electrónico o totalmente en línea	18

7. Conclusiones:

- Se observa para este trimestre una mejora en los indicadores de gestión de las peticiones comparado con el trimestre anterior, lo anterior como resultado del seguimiento realizado por esta dirección con el apoyo de los directores y líderes de PQRSD en cada dependencia.



Fuente: Eureka ADRES 2022

- 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.
- Se recibió una denuncia 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.

Dirección Administrativa y Financiera

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