

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

ADRES III 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 julio al 30 de septiembre de 2022 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 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

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.

3.1 Distribución de las PQRSD por dependencias:

En el III trimestre de 2022, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 14.818 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	2678	2202	1142	6.022
OFICINA ASESORA JURIDICA	503	1206	1483	3.192
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	770	831	902	2.503
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	423	695	770	1.888
DIRECCIÓN DE GESTION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	269	178	166	613
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	170	199	173	542
OFICINA DE CONTROL INTERNO	14	24	20	58
Total general	4.827	5.335	4.656	14.818

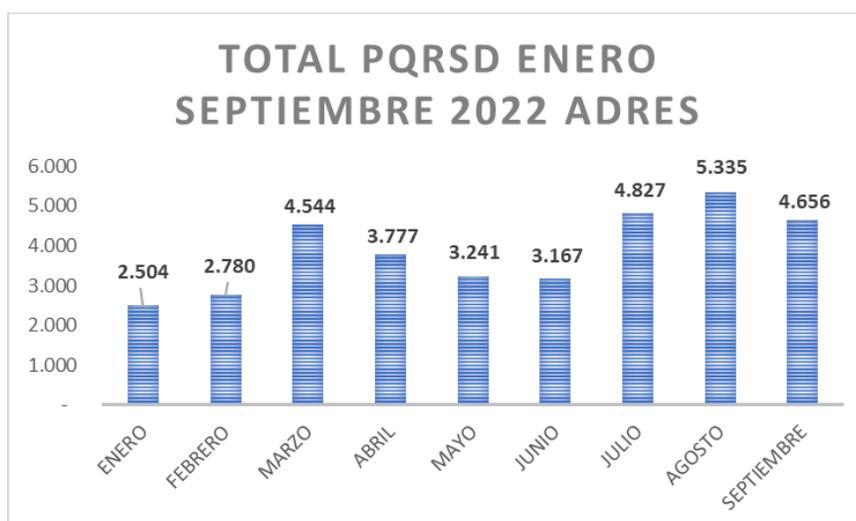
Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2022

El siguiente cuadro presenta el comportamiento mes a mes de 2022 de las PQRSD radicadas en la entidad por dependencias.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	607	657	1.765	1.576	1.061	942	2678	2202	1142	12.630
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	387	432	885	832	906	891	770	831	902	6.836
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	914	1.127	1.127	514	515	517	423	695	770	6.602
OFICINA ASESORA JURIDICA	345	273	342	421	310	282	503	1206	1483	5.165
DIRECCIÓN DE GESTION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	181	180	282	266	236	277	269	178	166	2.035
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	70	111	132	102	155	189	170	199	173	1.301
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	10	66	58	68	14	24	20	260
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1
TOTAL	2.504	2.780	4.544	3.777	3.241	3.167	4.827	5.335	4.656	34.829

Para este trimestre se observa un incremento en el total de peticiones radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 10.185 a 14.818. Este comportamiento obedece en especial en el incremento de solicitudes realizadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en temas relacionados con la Bonificación del Talento Humano (3.500 PQRSD), pagos que habían quedado pendientes de girar al personal de la salud, beneficiarios de este auxilio, lo que generó inquietudes en especial a aquellos que no recibieron el bono en anteriores giros.

De igual manera se observa un incremento de PQRSD asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, en temas relacionados con los procesos de cobro coactivo adelantados por esta dependencia.



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 64.5% de las PQRSD recibidas se gestionaron dentro de los términos de ley, registran activas dentro de términos el 14.1% las cuales vencen en los meses de octubre y noviembre de 2022; el 11.9% de las peticiones se gestionaron con los tiempos vencidos; y registran vencidas y sin gestión 9.4% de las peticiones.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	TOTAL PQRSD	%
Total PQRSD gestionada en terminos de ley	9.562	64,53%
Total de PQRSD activas dentro de términos para su gestión	2.095	14,14%
Total PQRSD Gestionadas fuera de terminos	1.765	11,91%
Total PQRSD activas sin gestión y con terminos vencidos	1.396	9,42%
Total	14.818	100%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2022

DEPENDENCIA	EN TERMINOS	TRAMITADO EN TERMINOS	TRAMITADO FUERA DE TERMINOS	VENCIDO	TOTAL
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	303	4.150	1.515	54	6.022
OFICINA ASESORA JURIDICA	903	1.009	143	1.137	3.192
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y	404	2.095	3	1	2.503
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	249	1.638	1		1.888
DIRECCIÓN DE GESTION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	96	501	16		613
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	139	112	87	204	542
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	57			58
Total general	2.095	9.562	1.765	1.396	14.818

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2022

Frente al resultado de la oportunidad en la respuesta, se encuentra que el mayor impacto lo generan las 1.515 peticiones gestionadas vencidas de la DLYG. De acuerdo con el comportamiento histórico de PQRSD asignadas a esta dependencia, observamos que pasaron de recibir en promedio 1.100 peticiones en el II trimestre 2022 (3.579 PQRSD) a 2.000 en promedio el tercer trimestre (6.022), superando las capacidades de la dependencia para su gestión oportuna, en especial en los temas de la Bonificación del Talento Humano en Salud que representó el 59% de las 6.022 asignadas.

Otra situación que generó un alto porcentaje de PQRSD vencidas sin gestión, corresponden en gran proporción a las peticiones asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, quienes para este período también vieron incrementados las PQRSD en comparación con los meses anteriores, pasando de recibir en promedio unas 350 peticiones a recibir 1.487 en septiembre. La Oficina Asesora Jurídica por primera vez desde la entrada en vigor de la ADRES, libró medidas cautelares y lo hizo frente a 22 mil terceros, razón por la cual, las tutelas y las peticiones se incrementaron, teniendo en cuenta que muchos ciudadanos desconocen la obligación de restituir los dineros al estado por atención médicas derivadas de accidentes de tránsito sin SOAT.

Adicionalmente, de acuerdo con lo informado por la OAJ, se expidieron 46.767 resoluciones fijando una obligación dineraria a favor de la ADRES, actos administrativos que se encuentran en proceso de notificación y frente a los cuales proceden recursos de reposición. Esto deriva en peticiones de información, recursos de reposición y solicitudes de acuerdos de pago.

Un aspecto importante a tener en cuenta, adicional al incremento en las peticiones asignadas a esta dependencia, es que los funcionarios no están realizando el procedimiento establecido en la gestión de las PQRSD en el Sistema de Gestión ORFEO, pues se evidencia en la base de datos generada por ORFEO que muchas de las peticiones que registran como vencidas sin gestión, presentan alguna actuación en el sistema, pero no son cerradas o archivadas correctamente y para ORFEO es como si no tuvieran gestión, pues el sistema sigue contando los días de vencimiento generando el reporte como vencidas. De esta situación se ha informado a la dependencia y se han organizado capacitaciones para que no se siga presentando esta situación.

La Dirección de Otras Prestaciones, a pesar de que el volumen no es tan alto como el de las otras dependencias, tienen un alto volumen de PQRSD vencidas sin gestión. Del total de 204 peticiones vencidas sin gestión, se registran 155 que corresponden a solicitudes de Reclamaciones personas naturales.

Para subsanar los resultados, desde la DAF se remitirá el presente informe, solicitando un plan de choque para la atención de las PQRSD vencidas sin gestión.

Finalmente se resalta la gestión realizada por la DAF, DGRFS, OCI y DGTIC para la atención oportuna de las PQRSD asignadas.

3.3 Temas más consultados

Los temas más consultados en el período corresponden a las solicitudes de la bonificación del Talento Humano en Salud - THS, que representan el 21.28% del total de PQRSD radicadas, seguido por Contribución Económica Temporal 11.78%; Gestión de novedades BDUA 8.76%, Estado de Afiliación BDUA 6.84% y Acuerdos de pago con el 5.80% y traslados por competencia que representan el 5.13% del total de las peticiones.

Se registra un mayor volumen respecto al trimestre anterior de solicitudes a cargo de la Oficina Asesora Jurídica en temas como solicitudes de Acuerdos de pago, Notificación resoluciones, Notificación vía email por las razones comentadas anteriormente.

El siguiente cuadro consolida el total de PQRSD radicadas de conformidad con los temas caracterizados en ORFEO.

TEMAS SOLICITUDES ADRES III TRIMESTRE 2022	TOTAL	%
THS: RESOLUCIÓN 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	3.154	21,28%
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	1.745	11,78%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	1.298	8,76%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	1.013	6,84%
ACUERDOS DE PAGO	860	5,80%
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	828	5,59%
TRASLADO POR COMPETENCIA	760	5,13%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	721	4,87%
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	471	3,18%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	396	2,67%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	295	1,99%
EMBARGOS	294	1,98%
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	282	1,90%
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN VÍA EMAIL	266	1,80%
DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	256	1,73%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	197	1,33%
CET IDENTIFICACION DE PAGOS	192	1,30%
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	169	1,14%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	167	1,13%
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	148	1,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	127	0,86%
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	119	0,80%
IDENTIFICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	97	0,65%
RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES	81	0,55%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACIÓN NATURAL	71	0,48%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	68	0,46%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	61	0,41%
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS	57	0,38%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	55	0,37%
SOLICITA DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	51	0,34%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MÓDULO REX	45	0,30%
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	34	0,23%
SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	33	0,22%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	31	0,21%
EXCEPCIONES ARGUMENTOS CONTRA EL MANDAMIENTO DE PAGO	31	0,21%
SOLICITA ESTADO DE CUENTA Ó CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	29	0,20%
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	28	0,19%
PAGOS INTERESES MORATORIOS UGPP	27	0,18%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	27	0,18%
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCIÓN 2199 DEL 2013	19	0,13%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	19	0,13%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	18	0,12%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	16	0,11%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	13	0,09%
CUÁL ES TRÁMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACIÓN RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	11	0,07%
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	11	0,07%
REPOSICIÓN PRESENTA ARGUMENTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN INICIAL	11	0,07%

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2022

3.4 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, seguido por el formulario web.

Modalidad Derecho de Petición /Canal de recepción	Correo Electronico	Correspondencia	Portal web PQRSD	Total general
Petición de Interés Particular	7.473	169	6.102	13.744
Traslado por competencia	375	5	388	768
Petición entre autoridades	210	18		228
Entes de Control	52		1	53
Petición de Interés General	22	3		25
Total general	8.133	195	6.490	14.818

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES III Trimestre 2022

3.6 Atención primer nivel:

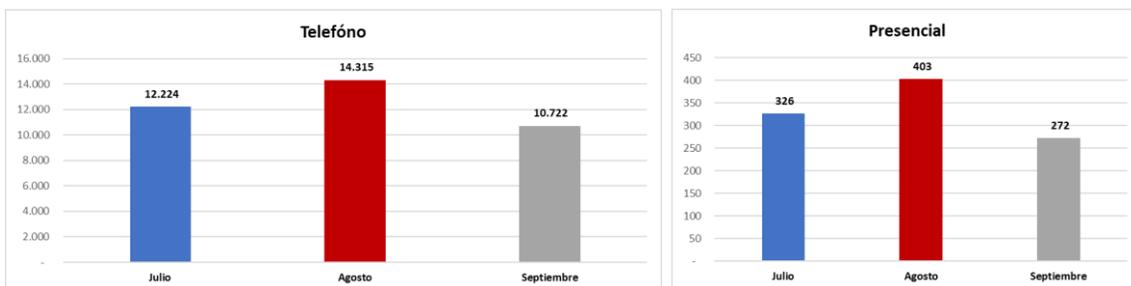
En la gestión de las PQRSD radicadas en la entidad, se tiene establecido que aquellas que corresponden a un primer nivel de atención, deben ser atendidas por el Gestor asignado a la Dirección Administrativa y Financiera, y por los agentes del centro de contacto, encargados de la atención telefónica y presencial de los usuarios. Entre las PQRSD de primer nivel, encontramos los temas Traslados por competencia, respuestas de primer nivel y autorizadas por las dependencias, 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, entre otras.

Frente a los resultados de la gestión de las PQRSD, encontramos que la DAF gestionó un total de 1.888 PQRSD y atendió por el canal telefónico y presencial un total de 38.262 usuarios, así:

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Teléfono	12.224	14.315	10.722	37.261
Presencial	326	403	272	1.001
Total	12.550	14.718	10.994	38.262

Fuente: Base de datos CRM-ADRES III Trimestre 2022

Se establece que para este trimestre el alto volumen orientaciones corresponden a los mecanismos de reconocimiento excepcionales Covid19, como es la Compensación Económica Temporal y el pago de la Bonificación del Talento Humano en Salud, este último, generó un desbordamiento de llamadas al centro de contacto, pues se autorizó a la ADRES el pago de bonificaciones pendientes de giro y generó muchas consultas y reclamos por no reconocimiento al personal de la salud.



El detalle de los temas atendidos a través del Centro de contacto, se registran a continuación.

Temas consultados Centro de Contacto III Trimestre 2022	Total
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	11776
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	5965
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	3051
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	2308
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	1256
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	1205
EMBARGOS	910
NOTIFICACION DE RESOLUCION	715
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	585
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	539
PETICIONES EN GENERAL	432
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	375
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	354
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	299
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	297
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	296
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	260
SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (Esto debería estar cargado al grupo de notificaciones)	187
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	177
SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL	174
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	134
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	134
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	127
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	119
ACUERDOS DE PAGO	118
PAGOS INTERESES MORATORIOS UGPP	91
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	89
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	72
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	68
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	67
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	64
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	63
SOLICITUD DE RADICADO DE RECLAMACIONES ENVIADAS A LA ADRES.	62
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	60
ATC RESPUESTA DIRECTA	55
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	51
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	50
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	43
REPORTA ERROR EN MODULO REX	37
APOYO TRASLADO POR COMPETENCIA	29
SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS	26
RESPUESTAS A COMUNICACIONES GENERAL	26
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	26
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS	25

Fuente: Base de datos CRM-ADRES I Trimestre 2022

Es importante resaltar que la Dirección Administrativa y Financiera viene adelantando acciones para mejorar el servicio al ciudadano, de conformidad con los lineamientos establecidos en nuestra Política Institucional de Servicio al Ciudadano <https://www.adres.gov.co/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/politicas-y-manuales>, entre las que destacamos:

1. Capacitación a través del Café de la Gestión, Paso a paso para la gestión de las PQRSD en ORFEO.
2. Reportes a los jefes y directores, así como a los líderes de PQRSD sobre el estado de la gestión de las peticiones en sus dependencias.
3. Socialización a través del Boletín Sintonía de “Como vamos en la Gestión de las PQRSD”, así como de información relevante y orientaciones claras para la gestión oportuna de las PQRSD en ORFEO.
4. 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. Encuestas de percepción del servidor público y usuario frente al servicio al ciudadano en la entidad.
 - b. Medición de los resultados de los siguientes componentes del Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano MISC 2021-2022: Direccionamiento estratégico para el servicio; Procesos y procedimientos armonizados; Cultura de humanización y excelencia en el servicio; Cobertura y canales accesibles.
5. En cumplimiento a los lineamientos del MISC, en el componente Cultura de humanización y excelencia en el servicio, en coordinación con el Minsalud, se realizó taller presencial en Lengua de Señá Colombianas, a un total de 22 servidores públicos y colaboradores de la entidad que prestan servicios de atención presencial al ciudadano.
6. Adición y prorrogas el servicio del Callcenter hasta el 31 de octubre de 2022.

6.5 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.

Encuesta de Satisfacción Canal Presencial: Durante el tercer trimestre, los usuarios que diligenciaron la encuesta por el canal presencial manifestaron que la respuesta dada está acorde con lo solicitado y que el trato recibido fue excelente. Para este período, se atendieron por el canal presencial 1.001 usuarios y 794 respondieron la encuesta, es decir el 79.32%.

ENCUESTA DE PERCEPCION CANAL PRESENCIAL III TRIMESTRE 2022			
LA RESPUESTA SUMINISTRADA FUE?	ACORDE A LA SOLICITUD	794	entre los Ciudadanos encuestados el 100% confirma que su percepción 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	794	el 100% de los Ciudadanos atendidos por atención al ciudadano presencial identifican que el trato recibido por el funcionario de atención al ciudadano fue excelente ante su consulta
EL TIEMPO EN SER ATENDIDO FUE?	EXCELENTE	794	El tiempo en el que fue atendido con un 100% el ciudadano se presenta en una forma excelente por la mayoría de encuestas realizadas

Encuesta de percepción Página Web: Esta encuesta está diseñada para medir la percepción que tienen los usuarios sobre los tramites y servicios de la entidad, estos son los resultados obtenidos:

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRAMITES Y OPA PAGINA WEB ADRES	TOTAL RESPUESTAS
Seleccione su perfil de usuario:	
Persona Natural	62
Persona Jurídica	4
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	16
Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes de excepción y especial	23
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES sin justa causa por aportantes	8
Registro y modificación de cuentas bancarias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS	16
Solicitud compra de cartera	3
Indique el proceso administrativo realizado:	
certificación de aportes en salud a afiliados a los regimenes de excepción y especial	58
Estado de cuenta entidades territoriales	8
¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, normatividad) publicada en el Sistema Único	
Sí (Sencillo y de fácil interpretación)	37
Algunas veces (Lenguaje medianamente complejo)	17
No (Lenguaje complejo)	12
¿La información encontrada en la página web fue útil?	
Sí	30
Algunas veces	23
No	13
¿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
¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?	
Sí	38
No	22

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:

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

7. Conclusiones y recomendaciones:

- 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.
- 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 atención a los grupos de interés de la ADRES se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial durante todo el año, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, propósito de garantizar la prestación del servicio.
- El porcentaje de PQRSD atendidas fuera de términos equivalente al 11.9%, son resultado de una situación atípica generada por lineamientos del Gobierno Nacional frente al pago de la bonificación del Talento Humano en Salud que se encontraba pendiente de pago, lo que generó falta de capacidad para la gestión oportuna de estas peticiones.
- Se remitirá el presente informe a las dependencias, solicitando a aquellas que presentan peticiones vencidas sin gestión, informen a la DAF sobre las acciones que adelantarán para la gestión de estas PQRSD.
- 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 en la gestión en sus dependencias.

Dirección Administrativa y Financiera

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

Octubre de 2022