

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

III TRIMESTRE 2021

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud **-ADRES-** es una entidad adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente. La entidad es asimilada a una Empresa Industrial y Comercial del Estado. La ADRES fue creada con el fin de garantizar el adecuado flujo de los recursos y los respectivos controles.

La ADRES tiene como propósito administrar las fuentes y el uso de los recursos que financian el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad, con el fin de asegurar el adecuado flujo de recursos para la sostenibilidad del Sistema.

En 2035, la ADRES como administradora eficiente de los recursos del SGSSS, se habrá posicionado como una entidad técnica, con amplias competencias en la consolidación, análisis y uso de la información que sustenta la toma de decisiones de política pública en el sector y aporta a la adecuada prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio colombiano, apalancándose en herramientas tecnológicas y en su talento humano.

El presente informe contiene información relacionada con la gestión de las PQRSD radicadas en la entidad en el período comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre del 2021; igualmente las dependencias encargadas de la gestión; las modalidades de petición; la oportunidad en la atención dentro de los términos de ley y acciones de mejora frente a los resultados.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar a la Dirección General y a la Oficina de Control Interno informe trimestral de la gestión de las PQRSD, radicadas en la entidad, durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2021.

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
- Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición
- Atención Primer Nivel
- Encuestas de Satisfacción
- Conclusiones

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe consolida las PQRSD, radicadas en la entidad por los diferentes canales de atención, durante el III Trimestre del 2021, así como la gestión realizada a las PQRSD de conformidad con los tiempos de Ley.

Mediante Resolución 668 de 2018, modificada por la Resolución 2961 de julio de 2018, se reglamenta el trámite interno de las Peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias -PQRSD en la entidad y establece que, la Dirección Administrativa y Financiera a través del proceso de Atención al Ciudadano, presentará ante la Oficina de Control Interno un informe trimestral de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

3. RESPONSABILIDAD

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 al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia a la cual fueron asignadas por competencia para su trámite.

4. 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.

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el III Trimestre del año 2021, la Dirección Administrativa y Financiera, adelanto las siguientes acciones:

- Actualización Manual Operativo de Servicio al Ciudadano
- Actualización Procedimiento gestión de PQRSD canal virtual.
- Participación activa en el Equipo Sectorial de Servicio al Ciudadano en marco del Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano del Sector Salud, en el que se han desarrollado las siguientes actividades:
 - Medición Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor
 - Medición percepción servicio al Ciudadano usuarios.
 - Socialización del MISC a través del Boletín Sintonía y Correos electrónicos.
- Capacitación al equipo de radicación de correspondencia sobre los trámites y servicios de la Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud y Dirección de Otras Prestaciones Reclamaciones personas naturales.
- Informes de gestión de PQRSD a Jefes y Directores

6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

El sistema de Gestión de PQRSD CRM 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

De acuerdo con la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la entidad no recibió peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado. Igualmente, no se recibieron denuncias por actos de corrupción.

6.1. Distribución de las PQRSD por dependencias:

En los meses de julio, agosto y septiembre de 2021, se radicaron en la entidad un total de **10.116 PQRSD** distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.167	1.618	1.147	3.932
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	698	1.020	703	2.421
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	577	875	792	2.244
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	161	602	205	968
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	105	148	101	354
OFICINA ASESORA JURÍDICA	19	20	17	56
OFICINA CONTROL INTERNO	32	48	61	141
Total general	2.759	4.331	3.026	10.116

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

De acuerdo con el comportamiento trimestral de PQRSD asignadas a las dependencias, se presenta un incremento del 34.9% respecto al trimestre anterior, así:

DEPENDENCIA	II TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2021	VARIACIÓN %
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.862	3.932	37%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1.971	2.244	14%
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1.599	2.421	51%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	620	968	56%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	363	354	-2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	81	56	-31%
CONTROL INTERNO	124	141	14%
Total general	7.620	10.116	34,90%

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

La Dirección Administrativa y Financiera-DAF, gestionó el 39.42% del total de PQRSD radicadas en la entidad y presentó un incremento respecto al trimestre anterior del 37%. Los principales temas gestionados fueron:

TEMAS PRIMER NIVEL DAF	TOTAL
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	1764
TRASLADO POR COMPETENCIA	927
ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	593
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	150
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	89
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	56
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	46
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	34
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	29
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	29
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	28
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	21
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	17
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	17
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS	16

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

El incremento en las PQRSD de competencia de la DAF, obedecen también a que para este período se habilitó el servicio por el canal presencial de la entidad, en donde se atendieron a un total de 822 usuarios.

La Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de la Salud presentó un incremento del 56% respecto al trimestre anterior, representados en su gran mayoría por identificación de pagos realizados por la ADRES.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	TOTAL
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	790
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	64
CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS – RC / RS	44
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	29
PAGOS INTERESES MORATORIOS UGPP	20
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	10

La Dirección de Liquidaciones y Garantías-DLyG con un incremento del 51% respecto al trimestre anterior y en temas como la Contribución Económica Temporal Régimen Subsidiado, pago Auxilio Talento Humano en Salud y Pago de la UPC usuarios régimen contributivo finalizada la protección laboral. Los temas más consultados por los usuarios fueron los siguientes:

DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	TOTAL
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	925
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	918
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	130
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	98
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	72
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	72
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	62
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	51
RESPUESTAS Y COMUNICACIONES	41
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	12
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	10

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

La Dirección de Gestión de las Tecnologías-DGTIC presentó un incremento del 14% en temas relacionados con solicitudes de gestión de novedades y traslados - BDUA, gestión novedades Régimen de Excepción BDEX y actualización datos del afiliado en RNEC.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	TOTAL
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	523
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	489
INCONSISTENCIAS EN GLOSA	396
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	285
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	132
SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS	131
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	70
AUDITORIAS BDUA	49
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCION 2199 DEL 2013	46
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	40
GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDUA	27
PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA	22
SOLICITUDES TECNICAS BDUA	21
SUPLANTACIONES	6

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

Frente a las PQRSD radicadas en la ADRES por Entes de Control como la Procuraduría y Contraloría y asignadas a la Oficina de Control Interno para su respectivo trámite y gestión, se recibe archivo de esta oficina con un total de 141 solicitudes. Es importante resaltar que los registros de estas PQRSD se encuentran en el SGD ORFEO por solicitud de la OCI.

Frente a la radicación de las peticiones de entes de control por el SGD ORFEO, también se han recibido requerimientos de algunas dependencias de la entidad, para que no se les asignen peticiones por la Herramienta de Gestión de PQRSD CRM si no solo por ORFEO, tal es el caso de la Dirección de Liquidaciones y Garantías en los temas COVID19 y la Oficina Asesora Jurídica.

Esta situación no permite tener un adecuado control y seguimiento a las PQRSD radicadas en la entidad, por lo que se está trabajando con la DGTIC para unificar en ORFEO todas las PQRSD y desarrollar un módulo para su gestión.

De otra parte, en el Informe Final de Auditoría realizada a la Gestión de PQRSD ADRES (OCI), informan que existen ingresos fuera del sistema de Gestión de PQRSD CRM, y es necesario regular el uso de correlación de la herramienta con el apoyo del proceso de gestión documental; igualmente se identificó que hay respuestas a PQRSD que no contienen la firma con información del funcionario que generó la respuesta.

De otra parte, como resultado del seguimiento realizado por la DAF se evidencia que desde la entrada en operación del SGD ORFEO se asignan a las dependencias peticiones para su gestión por esta herramienta.

6.2 Oportunidad respuesta PQRSD por dependencias:

La Ley 1755 de 2015 nos determina el objeto, modalidades del derecho de petición y los términos otorgados para resolverlas. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

La Adres, para el adecuado proceso de gestión de las peticiones, tiene dispuesta una herramienta de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) CRM, a través de la cual se centralizan todas las peticiones que se radican por los diferentes canales dispuestos para la recepción, (Virtual, correo electrónico, correspondencia física, portal web) y que son asignadas a las dependencias competentes para su trámite.

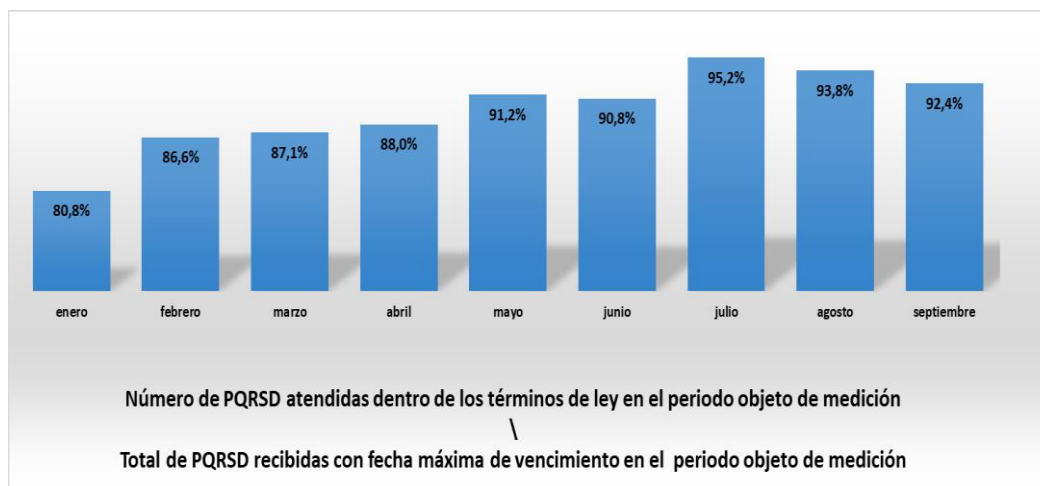
Esta herramienta permite identificar los tiempos de gestión y generar alertas sobre el vencimiento de los términos para resolver.

Es así como consolidada la información del CRM y frente a la oportunidad en la gestión de la PQRSD, observamos que se encuentran activos dentro de términos un total de 1.349 (13%), que vencen en el mes de octubre y noviembre. Se resolvieron en términos un total de 8.433 (83%) y se gestionaron vencidos un total de 232 peticiones (3.30%)

DEPENDENCIA	En Términos		Total en Términos	Vencidos		Total en Vencidos	TOTAL
	Activo	Resuelto		Activo	Resuelto		
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	133	3.795	3.928		4	4	3.932
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	422	1.851	2.273	39	109	148	2.421
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	483	1.713	2.196	1	46	47	2.243
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	166	748	914	8	46	54	968
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	134	140	274	53	27	80	354
OFICINA DE CONTROL INTERNO		141	141	-	-	-	141
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	44	55	1		1	56
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1	1				1
Total general	1.349	8.433	9.782	102	232	334	10.116

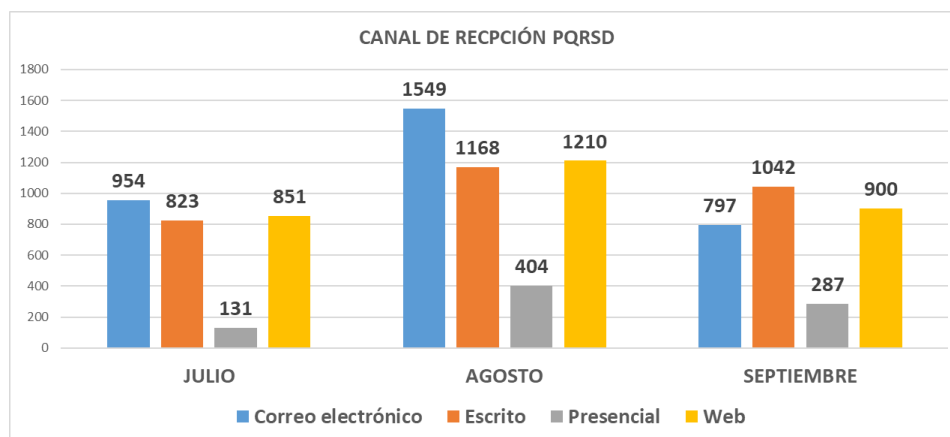
Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

Para este trimestre observamos una mejoría en el indicador de PQRSD de la entidad, pasando del 89.99% en el II trimestre al 93.37%



Fuente: Eureka ADRES 2021

El uso de canales en la ADRES presentó el siguiente comportamiento, en cual nos muestra que el Formulario Web de PQRSD y correo electrónico son los canales más utilizados por los usuarios para presentar sus requerimientos a la entidad:



Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

6.3 Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición.

MODALIDAD PQRSD CRM ADRES 2021	TOTAL
PETICION INTERES PARTICULAR	7.784
PETICIÓN DE INFORMACION	1.101
TRASLADO POR COMPETENCIA	927
PETICIÓN INCOMPLETA	143
ENTES DE CONTROL	141
INTERES GENERAL	13
PETICIÓN DOCUMENTOS	2
FELICITACION	2
CONSULTA	1
CONSULTA BASE DE DATOS	1
RECURSO	1
Total general	10.116

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

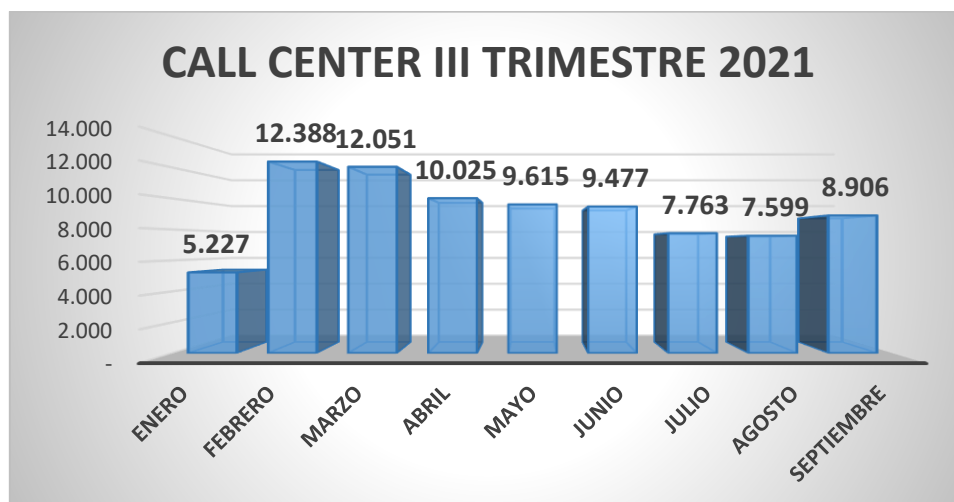
Para este trimestre el 77% de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a la modalidad de petición de interés particular, seguido por las peticiones de información con un 11% y traslados por competencia el 9%.

6.4 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.

A cargo de la DAF, se encuentra la gestión del centro de contacto, a través del cual se registraron en la herramienta de Gestión de PQRSD CRM un total de 24.804 llamadas de usuarios.

El comportamiento de la línea de atención telefónica a cargo del Centro de Contacto durante lo corrido del 2021 es el que se representa en la siguiente gráfica:



Fuente: Base de datos CRM ADRES III 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 en temas relacionados los mecanismos de reconocimiento excepcionales Covid19, lo anterior a que el Ministerio de Salud autorizó abrir una ventana para el registro excepcional y pago de la bonificación para el talento humano en salud que no había recibido este beneficio cuando fue otorgado.

Los temas más consultados a través del centro de contacto son los que se registran a continuación:

REGISTRO LLAMADAS CALL CENTER III TRIMESTRE DE 2021				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CET: Decreto 1109 del 2020 Circular 041	5167	4321	5271	14812
THS: RESOLUCION 1172 - 2282 -1312 -1774 Y CIRCULAR 031 - 048	1370	638	559	2574
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	646	518	574	1742
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	601	251	406	1261
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	347	351	346	1047
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	260	144	222	630
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	151	102	136	390
PETICIONES EN GENERAL	91	72	124	288
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	127	60	97	285
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	117	80	83	281
(en blanco)	2	93	114	210
RADICACION ELECTRONICA Circular 014	32	58	86	176
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	64	52	48	164
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	54	45	57	156
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC	63	27	39	129
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	53	30	44	128
CUAL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	39	33	52	125
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGGSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	52	33	27	112
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	45	27	32	104
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	38	26	26	91
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	37	26	21	84
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	29	22	26	77
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	16	24	36	76
SOLICITUD DE RADICADO DE RECLAMACIONES ENVIADAS A LA ADRES.	27	23	25	76
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	29	17	22	68
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	32	13	21	66
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	25	22	6	53
CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS	7	4	41	52
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	9	14	29	52
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	18	14	9	41
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS	8	13	16	37
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	17	7	10	34
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	7	9	10	26

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

6.7 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

La Adres tiene dispuesto para sus usuarios encuestas de satisfacción, 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 17.7% respondieron la encuesta de satisfacción para un total de 1.778 usuarios, con los siguientes resultados:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO WEB PQRSD III TRIMESTRE 2021			
PREGUNTA	SI	MEDIANAMENTE	NO
1. ¿La respuesta que recibí fue clara?	1.172	308	308
2. ¿La comunicación que le envió la ADRES respondió a su pregunta?	1.080	117	443
3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	1.064	168	408
4. ¿Recomendaría este canal para comunicarse con la ADRES?	1.149	160	360

Fuente: Base de datos CRM ADRES III Trimestre 2021

Con estos resultados, se puede concluir que las respuestas no son satisfactorias para los usuarios en un 34.5%, por lo que se hace necesario que cada dependencia realice una revisión de las respuestas que están generando, y se realice un mayor control a la gestión por parte de los jefes o coordinadores de cada área.

7. Conclusiones:

- A pesar que se ha ido mejorando el indicador de Gestión de PQRSD en la entidad, se hace necesario continuar realizando esfuerzos por parte de toda la entidad para mejorar los tiempos de respuesta y la calidad y oportunidad.
- Se han fortalecido las herramientas tecnológicas, en la generación de reportes de gestión de las PQRSD, permitiendo un mayor autocontrol y evitar vencimientos.
- Durante este período no se recibieron denuncias por actos de corrupción y no se negó acceso a solicitudes de información.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción dispuesta a través del formulario web de PQRSD para los usuarios, 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.
- La administración, seguimiento y control de la gestión de las PQRSD, debe realizarse en ambas herramientas (ORFEO y CRM) y en bases de datos de las dependencias antes citadas por lo que se hace necesario el desarrollo del Módulo de PQRDS en ORFEO.
- La DAF continuará realizando el seguimiento a la Gestión de PQRSD a las dependencias con el uso de la herramienta del CRM, mientras se adelanta por parte de la DGTIC la estrategia y el plan de trabajo para la implementación del módulo de gestión de PQRSD por el SGD ORFEO

Dirección Administrativa y Financiera

Proceso de Atención al Ciudadano

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

Octubre 2021