

# Informe PQRSD Abril 2018

## Dirección Administrativa y Financiera

### Atención al Ciudadano

#### ADRES



# CANALES DE ATENCIÓN

TELEFONICO

PRESENCIAL Y  
CORRESPONDENCIA

CANAL  
VIRTUAL



Call center  
línea nacional  
018000423737



Av. Calle 26  
Edificio Nuevo  
Milenio Piso  
17



Atencion a las  
solicitudes de  
los ciudadanos  
atravez del  
Formulario  
Único PQRS  
[www.adres.gov  
.co](http://www.adres.gov.co)



# CANAL TELEFÓNICO



En el mes de Abril 2018 fueron atendidas 4.268 solicitudes a través de nuestra línea telefónica 018000423737 disponible a los ciudadanos lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua.

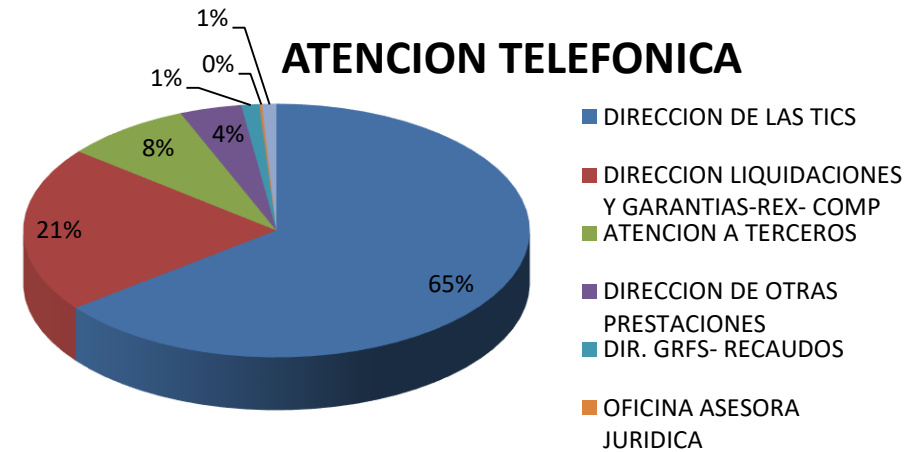


El tiempo de atención a las solicitudes telefónicas de los Ciudadanos por este canal durante el mes de Abril 2018 es de 6.3



Mediante el canal telefónico atención al Ciudadano en el mes de Abril atendió 2.755 solicitudes correspondientes a la Dirección de las TICS por consultas en la BDUA

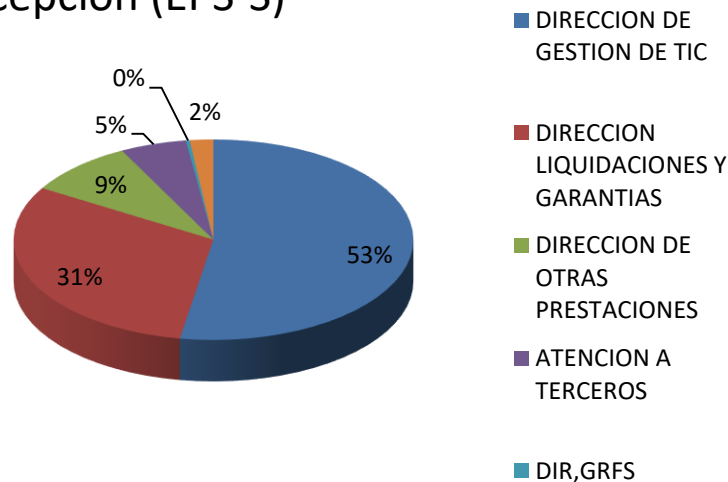
A través de este canal la ADRES brinda información y orientación, vía telefónica, sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.



CANAL TELEFÓNICO ABRIL 2018		
TEMAS	TOTAL LLAMADAS	%
DIRECCION DE LAS TICS	2.755	65%
DIRECCION LIQUIDACIONES Y GARANTIAS-REX- COMP	903	21%
ATENCION A TERCEROS	346	8%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	169	4%
DIR. GRFS- RECAUDOS	49	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	0%
DIR. GRFS- TESORERIA	39	1%
<b>Total</b>	<b>4268</b>	<b>100%</b>

# CANAL PRESENCIAL

El mayor número de consultas realizadas a la Adres, corresponden al reporte generado en la Base de Datos Única de Afiliados BDUA ADRES. Es responsabilidad de la calidad y reporte oportuno sobre dicha Base de Datos de las Entidades Promotoras de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, a las Entidades Obligadas a Compensar (EOC) y quienes administren los Regímenes Especiales y de Excepción (EPS-S)



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



CANAL PRESENCIAL ABRIL 2018		
TEMA	Nº DE ATENCIONES	%
DIRECCION DE GESTION DE TIC	167	53%
DIRECCION LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	98	31%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	28	9%
ATENCION A TERCEROS	17	5%
DIR,GRFS	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	2%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>



**Señor Usuario:** La obligación de incluir las novedades para actualizar la BDUa corresponde directamente a su fuente de información; en este caso, a las EPS, EOC y EPS-S en cumplimiento de la Resolución 4622 de 2016



# CANAL ESCRITO

El canal correspondencia lo conforman las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada y centralización de correos electrónicos.

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

PETICIONES ESCRITAS ADRES POR MENSAJERÍA CERTIFICADA Y RADICACIÓN PERSONAL		
DIRECCION	TOTAL	%
DIRECCION JURIDICA	4392	62%
DIRECCION LYG	1123	16%
DIRECCIÓN GRFS	327	5%
DIRECCION TIC	443	6%
DIRECCION OP	484	7%
GESTION FINANCIERA INTERNA	95	1%
GESTION HUMANA	139	2%
SUBDIRECCION DE GARANTIAS	10	0%
DIRECCION GENERAL	12	0%
CONTROL INTERNO	2	0%
APOYO LOGISTICO Y ADMINISTRATIVO	10	0%
GESTION DOCUMENTAL	4	0%
ATENCION AL CIUDADANO	10	0%
CONTRATACION	3	0%
OFICINA DE PLANEACION		0%
<b>TOTAL</b>	<b>7054</b>	<b>100%</b>



Por este canal a través del Sistema de gestión Documental en el mes de Abril 2018 fueron recibidas 7.054 radicaciones.



Según la clasificación de las PQRS radicaciones en la Entidad, el SGD arroja que es la oficina Asesora Jurídica la dependencia con el mayor número de radicados y para el mes de abril se registraron 4.392 radicaciones

# CANAL VIRTUAL

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)

CANAL VIRTUAL FORMULARIO WEB		
TEMA	TOTAL CIUDADANO	%
DIRECCIÓN GRFS	383	41%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	163	18%
DIRECCIÓN TIC	128	14%
DIRECCIÓN LYG	115	12%
DIRECCIÓN JURÍDICA	70	8%
DIRECCIÓN OP	59	6%
DIRECCIÓN GENERAL	3	0%
APOYO LOGÍSTICO Y ADMINISTRATIVO	2	0%
CONTROL INTERNO	2	0%
TALENTO HUMANO	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>926</b>	<b>100%</b>

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

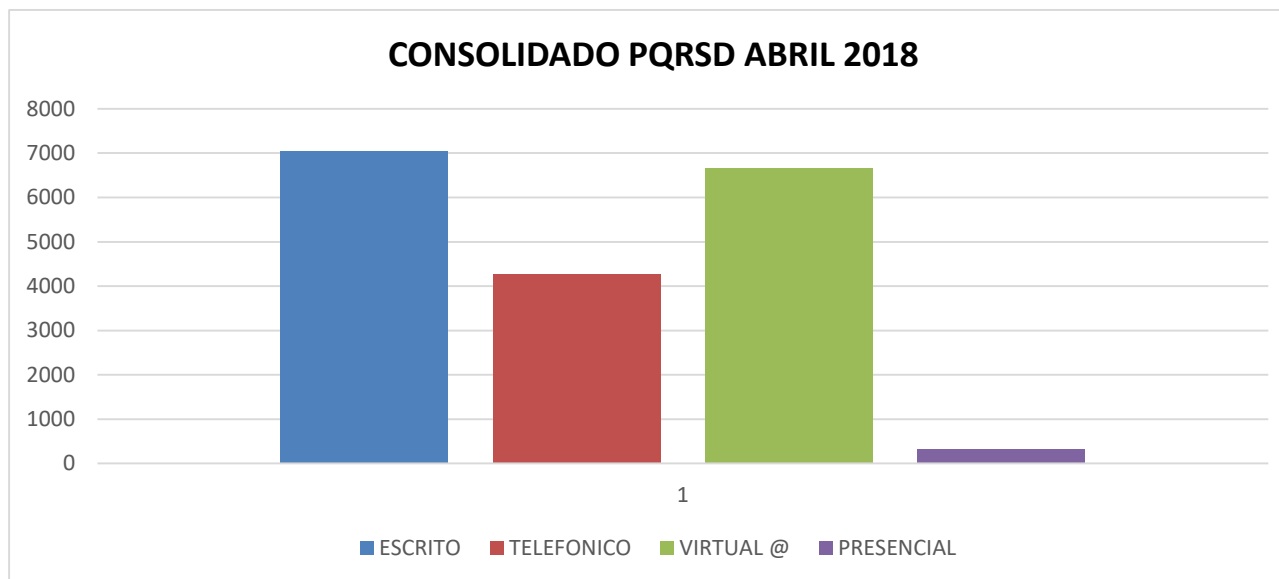


Durante Abril 2018 se recibieron 5740 notificaciones Judiciales a través del correo electrónico los cuales fueron escalados al área de Radicación para su respectivo reparto al interior de la Entidad.

# RESUMEN DE CANALES ABRIL

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

CONSOLIDADO PQRSD ABRIL 2018



CONSOLIDAD PQRSD 2018 ADRES

CANAL DE ATENCION	TOTAL	%
ESCRITO	12794	70%
TELEFONICO	4268	23%
VIRTUAL @	926	5%
PRESENCIAL	317	2%
<b>TOTAL</b>	<b>18.305</b>	<b>100%</b>



Mediante los Diferentes Canales de Atención al Ciudadano en el mes de Abril 2017 se recibieron en total 18.305 Peticiones siendo el canal Escrito con el mayor numero de derechos de petición.