

Informe PQRSD Marzo 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



CANAL TELEFÓNICO



En el mes de Marzo 2018 fueron atendidas 3,787 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.



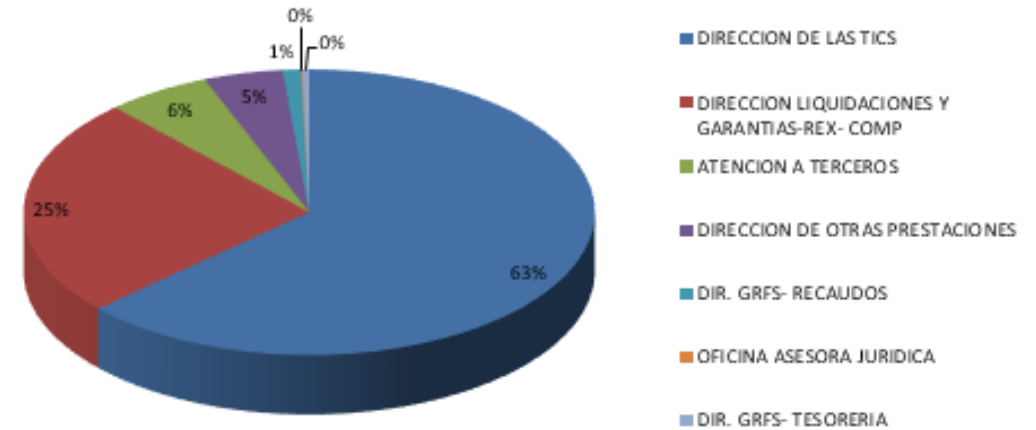
El tiempo de atención a las solicitudes telefónicas de los Ciudadanos por este canal durante el mes de Marzo 2018 es de 6.4



Mediante el canal telefónico atención al Ciudadano en el mes de Marzo atendió 2.476 solicitudes correspondientes a la Dirección de las TICS por consultas en la BDU A

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.

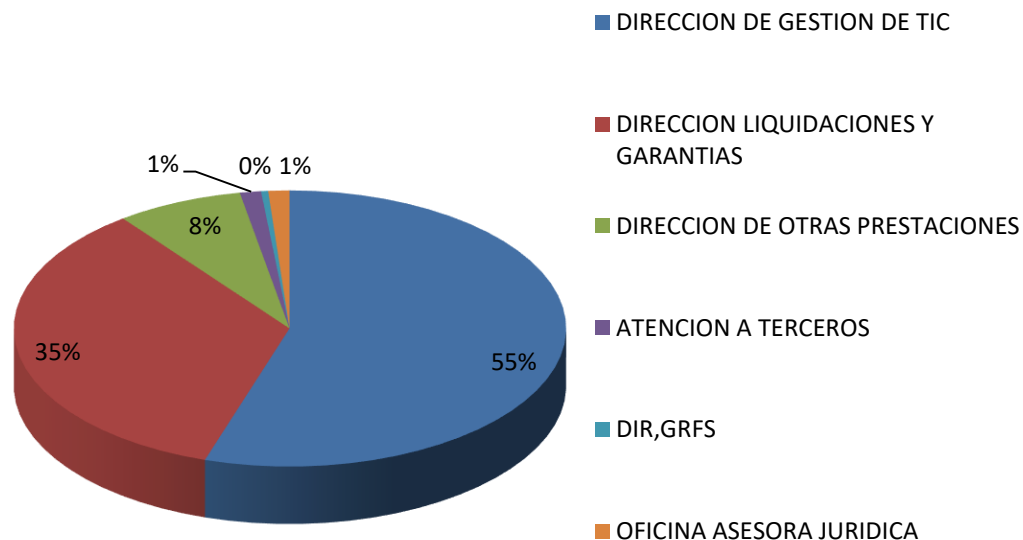
ATENCIÓN TELEFÓNICA



CANAL TELEFÓNICO MARZO 2018		
CANAL TELEFÓNICO	Nº DE LLAMADAS	%
DIRECCION DE LAS TICS	2.476	65%
DIRECCION LIQUIDACIONES Y GARANTIAS-REX- COMP	847	22%
ATENCION A TERCEROS	256	7%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	146	4%
DIR. GRFS- RECAUDOS	28	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0%
DIR. GRFS- TESORERIA	32	1%
Total	3.787	100%

CANAL PRESENCIAL

De acuerdo a las atenciones realizadas Personalmente en la Sede ADRES en Atención al Ciudadano durante el mes de Marzo 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.

CANAL PRESENCIAL MARZO 2018		
CANAL PRESENCIAL	Nº DE ATENCIONES	%
DIRECCION DE GESTION DE TIC	133	55%
DIRECCION LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	84	35%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	18	7%
ATENCION A TERCEROS	3	1%
DIR,GRFS	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	1%
Total	242	100%

En el mes de Marzo 2018 por el canal Presencial se atendieron 242 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

CORRESPONDENCIA ESCRITA

AREA COMPETENTE	TOTAL RADICADOS	%
DIRECCIÓN JURÍDICA	8.882	76,87%
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES	861	7,45%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS	643	5,56%
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y	461	3,99%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTAC	447	3,87%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y	200	1,73%
SUBDIRECCIÓN DE GARANTÍAS	29	0,25%
DIRECCIÓN GENERAL	18	0,16%
CONTROL INTERNO	12	0,10%
OFICINA ASESORA DE PLANEAC	2	0,02%
TOTAL GENERAL	11.555	100%

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



Por este canal a través del Sistema de gestión Documental en el mes de Marzo 2018 fueron recibidas 11.555 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 marzo se registraron 8.882 radicaciones

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 y para la recepción de temas Jurídicos Notificaciones.judiciales@adres.gov.co

Por correo Electrónico durante el mes de Marzo 2018 se atendieron 1.898 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

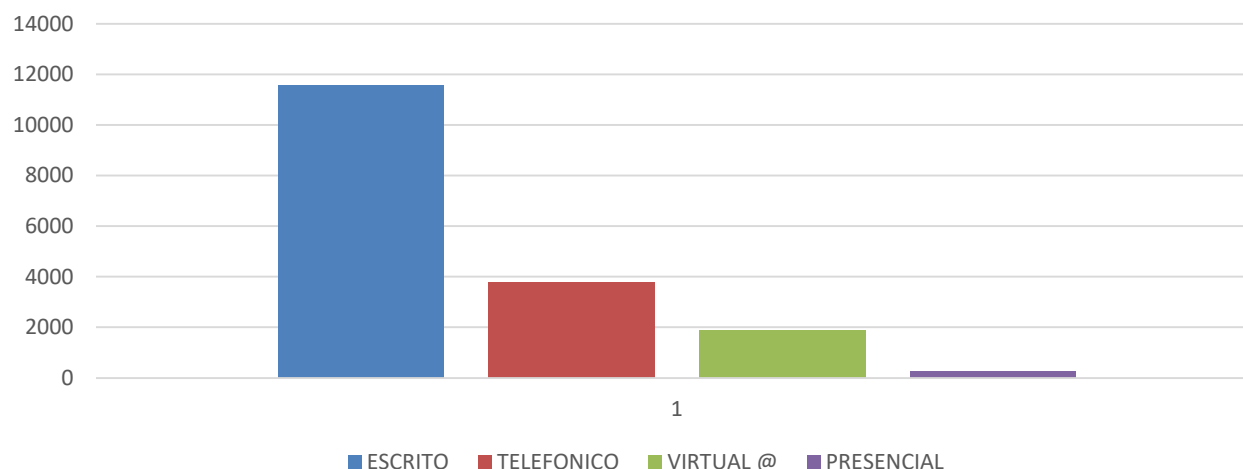


Durante Marzo 2018 se recibieron 4666 tutelas por el correo de notificaciones Judiciales las cuales fueron registradas en el Sistema de Gestión Documental y Correspondencia.

RESUMEN DE CANALES MARZO

La ADRES ha dispuesto diferentes canales de Atención para la orientación y tramite de las peticiones realizadas por los usuarios y/o Ciudadanos que requieran realizar ante la Adres consultas, solicitudes, peticiones o presentar quejas y reclamos.

CONSOLIDADO PQRSO MARZO 2018



CONSOLIDAD PQRSD 2018 ADRES

CANAL DE ATENCION	TOTAL	%
ESCRITO	11555	66%
TELEFONICO	3787	22%
VIRTUAL @	1898	11%
PRESENCIAL	242	1%
TOTAL	17.482	100%



Mediante los Diferentes Canales de Atención al Ciudadano en el mes de Marzo 2017 se recibieron en total 17.482 Peticiones siendo el canal Escrito por el cual se recibe el mayor numero de derechos de petición.