

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

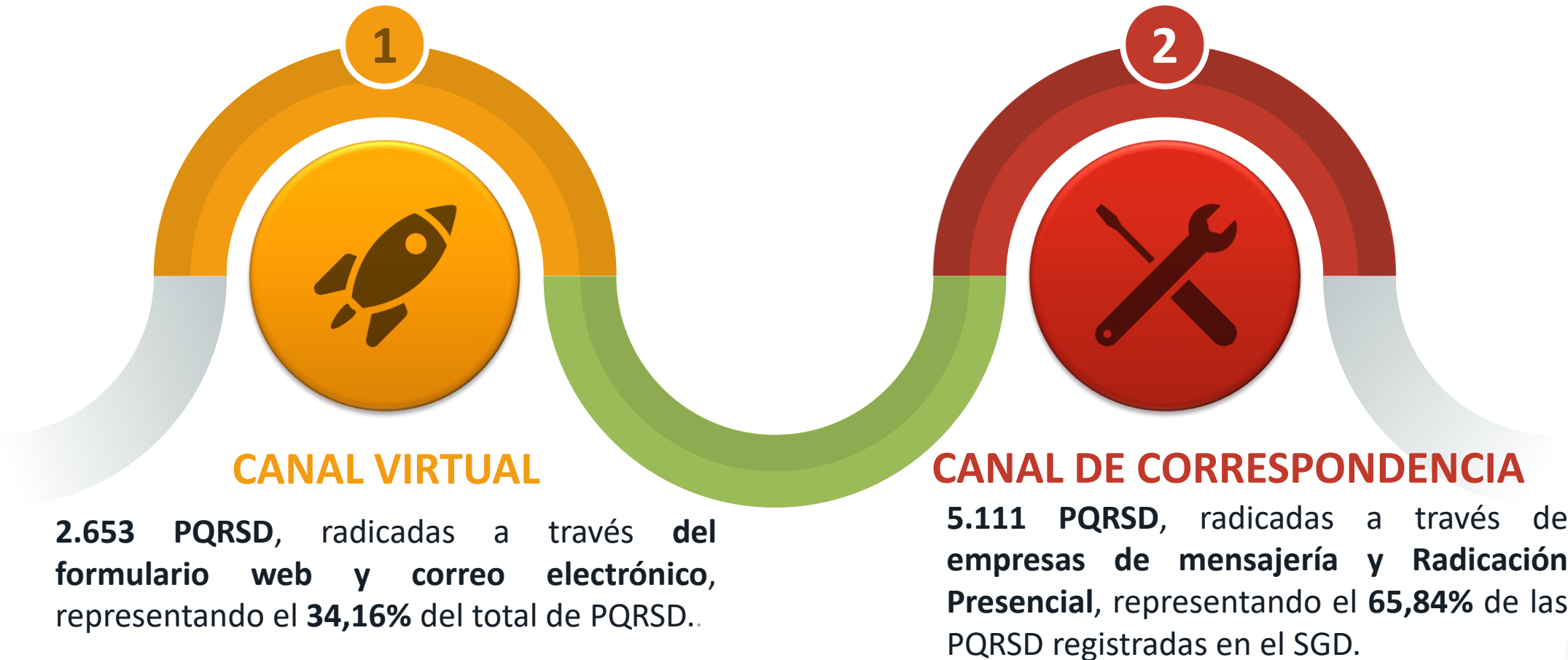
**I TRIMESTRE DE 2019**

**DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR CANALES  
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS  
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR TEMAS  
COMPARATIVO CON EL MISMO PERIODO DEL AÑO PASADO**

Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR CANALES

Durante el **I trimestre** de 2019, se radicaron en la ADRES un total de **7.763** PQRSD por los **canales de atención virtual y por correspondencia**.



# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DIRECCIONES I TRIMESTRE DE 2019



# DIRECCIÓN DE LIQUIDACIÓN Y GARANTÍAS

Dirección encargada de gestionar y tramitar el 31.6% del total de la PQRSD radicadas en la entidad. Del total de peticiones tramitadas, 97 corresponden a la Subdirección de Garantías y 707 a la Subdirección de Liquidaciones; las restantes 1.649 PQRSD tramitadas directamente por la Dirección.

Las PQRSD tramitadas por esta dirección se relacionan con los siguientes temas:

- ✓ Proceso de compensación para el reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC, y el per cápita de promoción y prevención de la salud a las EPS del régimen contributivo;
- ✓ Peticiones relacionadas con la liquidación y reconocimiento de las prestaciones económicas de los afiliados al régimen contributivo y a los regímenes especiales y exceptuados con ingresos adicionales;
- ✓ Peticiones sobre el proceso de liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del régimen subsidiado;
- ✓ Solicitudes sobre las auditorías a los procesos de compensación, liquidación y reconocimiento de las prestaciones económicas y de liquidación y reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitación-UPC del Régimen Subsidiado.

# DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

A esta dependencia se le asignaron para trámite el 22.4% del total de PQRSD. Las solicitudes de los usuarios más reiterativas se refieren a:

- ✓ Gestión de novedades y traslados - BDUA
- ✓ Actualización datos del afiliado referente a Registraduría Nacional Estado Civil.
- ✓ Solicita corrección estado afiliado fallecido
- ✓ Estado de giros
- ✓ Solicita información estado de afiliación en la BDUA
- ✓ Gestión contraseñas aplicativos BDUA
- ✓ Claves de ingreso a aplicativo y SFTP
- ✓ Solicitud de información afiliados, datos laborales, histórico de afiliación al SGSSS y dirección notificación.
- ✓ Solicita soporte malla validadora MYT
- ✓ Solicita soporte malla validadora ECAT
- ✓ Solicitud de traslados entre EPS.



# DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

Las PQRSD de competencia de esta Dirección, corresponden al 19.4% del total de solicitudes recibidas en la entidad, en las que se resaltan:

- ✓ Información sobre auditoría de recobros.
- ✓ Tramite para presentación reclamaciones IPS.
- ✓ Estado de cuenta o conciliación de cartera o pago de cartera.
- ✓ Información sobre pago de paquete entidad prestadora de servicios de salud.
- ✓ Requisitos registro o actualización entidad.
- ✓ Reporte de gastos médicos pagados a IPS.
- ✓ Solicita clave y usuario para consultas web de reclamaciones.
- ✓ Requerimientos fiscalía sobre reclamaciones.
- ✓ Requerimientos sobre reintegro de recursos – Supersalud.
- ✓ Estado del tramite de auditoría y/o pago reclamación personas jurídicas.
- ✓ Información de giros por recobros.
- ✓ Solicitudes generales del proceso de recobros (fecha estimada pago paquetes).
- ✓ Consultas sobre el proceso de liquidación y reconocimiento y pago de otras prestaciones por concepto de los servicios de salud determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social, de las víctimas de Eventos Catastróficos, Terroristas y de Accidentes de Tránsito ECAT (Personas Jurídicas).
- ✓ Indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos y terroristas–Reclamaciones (Personas Naturales).

# DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

La **Dirección de Gestión de los Recursos Financieros Salud**, es la dependencia encargada de generar acciones relacionadas con la gestión y las operaciones presupuestales, contables y de tesorería de los recursos financieros del SGSSS. A esta dirección se le asignaron 15.6% del total de PQRSD para gestión y trámite en temas relacionados con:

- ✓ Identificación de pagos realizados por la ADRES.
- ✓ Certificados de retención, valores descontados por retención.
- ✓ Reprogramación de pagos.
- ✓ Otros recaudos.
- ✓ Otros temas / certificados de inembargabilidad.
- ✓ Entidad solicita confirmación de la creación de terceros y/o actualización en el sistema.
- ✓ Saldos de cuentas por cobrar o cuentas por pagar.
- ✓ Certificación de cuentas bancarias – RC / RS.



A la **Oficina Asesora Jurídica** le asignan las consultas y peticiones de carácter jurídico elevadas a la ADRES y corresponden al 6.4% de las PQRSD. Esta dependencia es la encargada entre otras, de ejercer la facultad del cobro coactivo de conformidad con la normativa que rige la materia; coordinar y tramitar los recursos, revocatorias directas y en general las actuaciones jurídicas relacionadas con las funciones de la entidad, que no correspondan a otras dependencias.

A la **Oficina de Control Interno** de la entidad se le asignaron un total de 78 PQRSD radicadas por entidades de control como son la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y la Supersalud, de las cuales 21 registran a cargo de funcionarios de esta dependencia y las restantes fueron reasignadas a otras direcciones.



# PQRSD ENTIDADES DE CONTROL

ENTIDAD	2019	2018	VARIACIÓN %
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	155	538	-71%
SUPERSALUD	144	237	-39%
ENTIDADES TERRITORIALES	111	144	-23%
CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION	49	52	-6%
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	36	40	-10%
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	15	10	50%

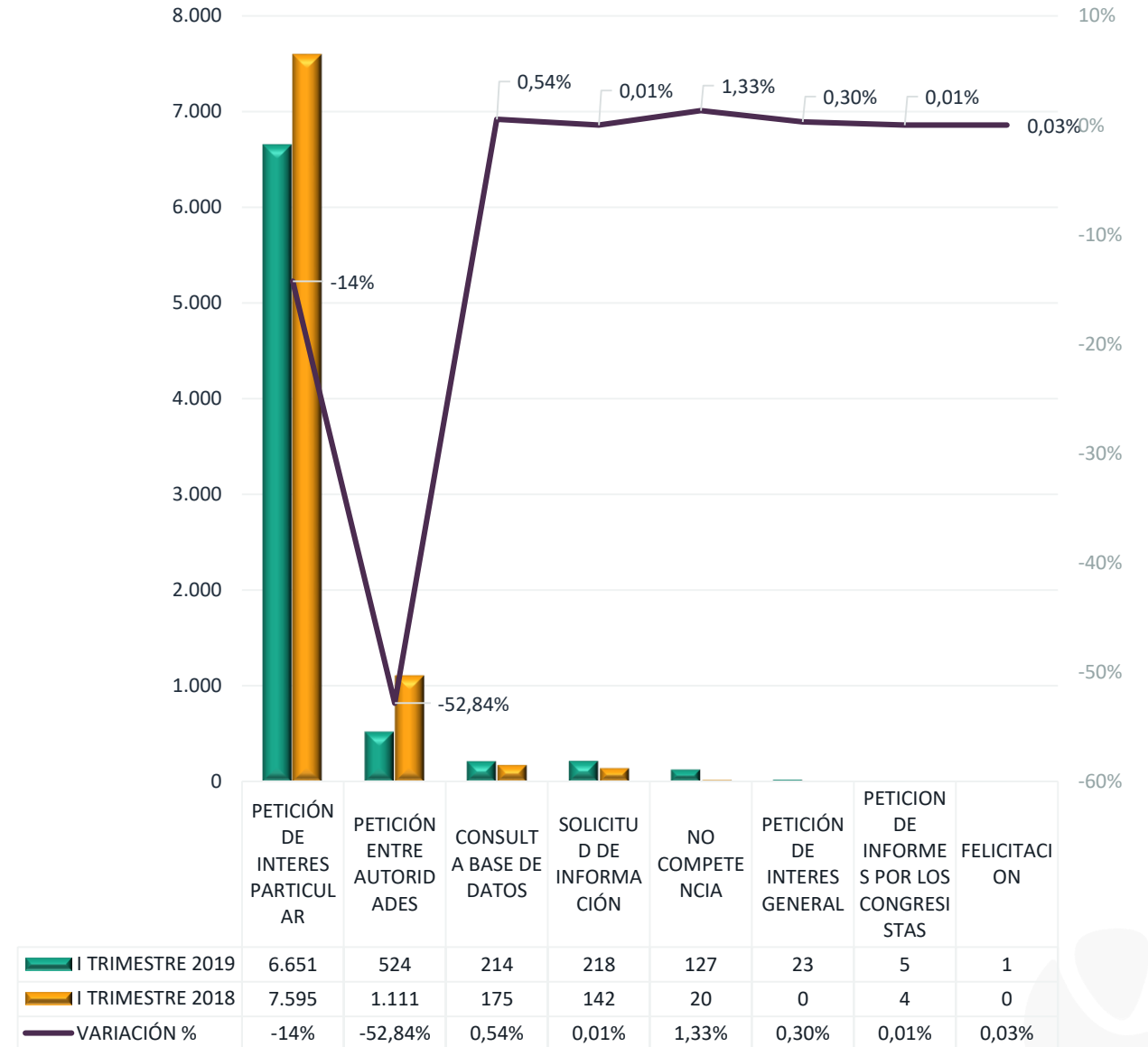
Base de datos del SGD ADRES 1° de enero al 31 de marzo 2019

Las peticiones entre autoridades presentaron una disminución del 52.84%, pasando de 1.111 PQRSD en el I trimestre de 2018 a 524 en I trimestre de 2019. Se listan las más representativas.

# PQRSD POR DEPENDENCIAS I TRIMESTRE DE 2018-2019

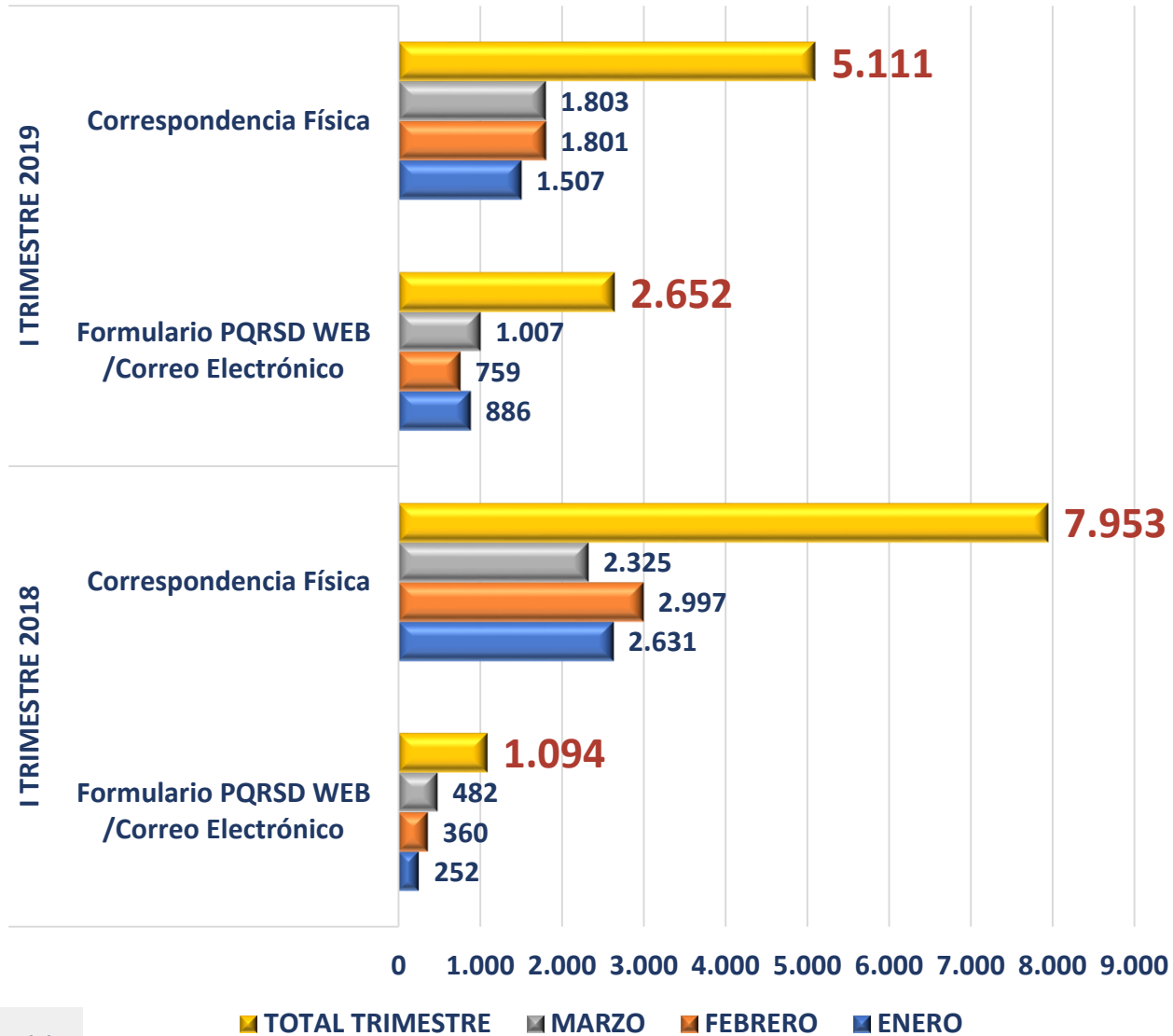


# PQRSD POR MODALIDAD DE PETICIÓN TRIMESTRE DE 2018-2019



Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 31 de marzo 2019

# COMPARATIVO PQRSD POR CANAL



# VARIACIÓN % I TRIMESTRE 2018-2019



MES	I TRIMESTRE 2018	I TRIMESTRE 2019	% VARIACIÓN
ENERO	2.883	2.393	-17,00%
FEBRERO	3.357	2.560	-23,74%
MARZO	2.807	2.810	0,11%
TOTAL	9.047	7.763	-14,19%

# INFORMES DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN COMPARATIVO I TRIMESTRE



# CENTRO DE CONTACTO

CANAL	I TRIMESTRE 2018	I TRIMESTRE 2019	VARIACIÓN %
Canal Telefónico	11.260	17.571	56.05%
Canal Presencial	900	1.066	18.44%

- ✓ El tiempo promedio de atención telefónica en el I Trimestre de 2019 fue de 6:06 minutos, 2018 6,31 min.
- ✓ El tiempo promedio de atención presencial 12:00 minutos por persona
- ✓ En la caracterización de usuarios de la entidad, se determinó que los usuarios que contacta a la ADRES a través del canal telefónico son el 80% persona natural y 20% persona Jurídica.
- ✓ Contrario a los usuarios que contactan a la entidad por correo certificado o radicación presencial, 80% corresponde a personas Jurídicas: 20% personas Naturales.
- ✓ Las principales consultas de los ciudadanos en el primer trimestre fue BDUA, donde solicitan información de afiliación a la BDUA
- ✓ Régimen de excepción es la segunda consulta con mayor numero de interacciones donde preguntan cómo realizar aportes a la ADRES por REX
- ✓ En referencia a los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan por presentar los más altos porcentajes de consulta DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN con el 52.2% y 7184 interacciones, DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS con el 25.04% y 3993 interacciones, en tercer lugar la opción de DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES con el 9.0% y 1239 interacciones