



**INFORME DE GESTIÓN PQRS  
II TRIMESTRE 2026**

**ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN  
SALUD – ADRES-**

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**Bogotá D.C., Julio de 2026**



## 1. INTRODUCCIÓN

La Dirección Administrativa y Financiera (DAF), de acuerdo con lo establecido en el numeral 15 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016, tiene la responsabilidad de "realizar el seguimiento, ejercer control y mantener un registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias presentadas ante la entidad, llevando a cabo los requerimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de la normativa correspondiente y el respeto a los derechos que tienen los ciudadanos en este contexto".

El objetivo del informe es proporcionar un análisis integral del comportamiento de las solicitudes tramitadas a través de los diferentes canales de atención, identificando tendencias y oportunidades de mejora. En caso de requerirse, se formularán recomendaciones dirigidas a la alta dirección y a los responsables de los procesos, orientadas a fortalecer la gestión institucional y garantizar la mejora continua en la calidad del servicio ofrecido por la entidad.

El presente informe contiene:

- Distribución de las PQRSD por dependencias
- Oportunidad respuesta PQRSD ADRES
- Temas más consultados
- Distribución de las PQRSD por modalidad de derecho de petición y uso de canales
- Atención primer nivel
- Encuestas de Satisfacción y Percepción
- Conclusiones y recomendaciones

El presente documento constituye el Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas por las dependencias de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), correspondiente al período comprendido entre el 1° de Octubre y el 31 de diciembre de 2025. Adicionalmente, se incluyen los resultados derivados de las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas a los usuarios, así como la gestión de orientación y asesoría realizada por el centro de contacto institucional

## 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.
- Resolución 1874 de 2023 a través de la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de las PQRSD en la ADRES.

### 3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

Las PQRSD se encuentran parametrizadas con los tiempos de ley así:

- Derecho de Petición de interés general y particular: 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.

La entidad dispone para sus funcionarios de una herramienta de Gestión de PQRSD llamada ORFEO, a través de la cual se registran y tramitan todas las PQRSD radicadas por los diferentes canales de recepción. Esta plataforma facilita la generación de informes que contribuyen a la elaboración del presente documento. ORFEO permite a los servidores públicos gestionar las peticiones asignadas y realizar un seguimiento detallado, proporcionando información sobre los plazos de resolución y mostrando el estado de cada PQRSD mediante un sistema de semáforos, indicando si está activa, próxima a vencer o ya vencida.

- **Distribución de las PQRSD por dependencias:**

Para este período, la entidad radicó a través del Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO un total de 38.520 PQRSD y distribuidas de la siguiente manera:

| Dirección                                                                        | 1-<br>TRAMITADO<br>A TIEMPO | 2-EN<br>TERMINOS | 3-POR<br>VENCER | 5-<br>TRAMITADO<br>FUERA DE<br>TIEMPO | 5-VENCIDO  | Total<br>general |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|-----------------|---------------------------------------|------------|------------------|
| DAF-Dirección Administrativa y Financiera                                        | 2.687                       | 15               | 5               | 11                                    | 5          | 2.723            |
| DGRAL-Dirección General                                                          | 95                          | 43               | 37              | 7                                     | 53         | 235              |
| DGRFS-Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud                   | 1.391                       | 121              | 48              | 60                                    |            | 1.620            |
| DGTIC-Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 4.129                       | 630              | 248             | 104                                   | 1          | 5.112            |
| DLYG-Dirección de Liquidación y Garantías                                        | 3.348                       | 616              | 249             | 606                                   | 50         | 4.869            |
| DOP-Dirección de Otras Prestaciones                                              | 10.747                      | 592              | 172             | 2                                     |            | 11.513           |
| OAJ-Oficina Asesora Jurídica                                                     | 9.377                       | 1.398            | 502             | 953                                   | 152        | 12.382           |
| OAPCR-Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgo                          | 20                          | 4                | 1               | 1                                     |            | 26               |
| OCI-Oficina de Control Interno                                                   | 44                          | 1                |                 | 1                                     |            | 46               |
| <b>Total general</b>                                                             | <b>31.838</b>               | <b>3.420</b>     | <b>1.262</b>    | <b>1.745</b>                          | <b>261</b> | <b>38.526</b>    |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES II Trimestre 2026 - Abril a Junio de 2026

- Para el segundo trimestre del 2026 se observa un aumento en el volumen de PQRSD radicadas frente al trimestre anterior, pasando de 32.101 a 38.526, lo que registra un número mayor de 6.425 radicaciones. Seguimos presentando registro de mayores solicitudes de aclaración sobre Cobro Coactivo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.
- La PQRSD asignadas a la Dirección de Otras Prestaciones corresponden a peticiones relacionadas con la solicitud estado de cuenta, determinación del deudor. Con un total de 11.549 peticiones
- Las PQRSD asignadas a la Dirección de Liquidaciones y Garantías en este trimestre corresponden en gran proporción al proceso de Contribución Solidaria, solicitud información sobre incapacidades radicadas, solicitud verificación de periodos compensados y Devolución de aportes.
- Las peticiones tramitadas por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones se resaltan para este periodo temas de gestión de novedades y traslados entre EPS, solicitud de gestión régimen de excepción, inconsistencias en glosa y Actualización de datos RNEC entre otras, las cuales corresponden a 5.084 PQRSD

#### Temas más consultados

Del total de las peticiones radicadas en la entidad, corresponden a los siguientes temas caracterizados y clasificados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

| Temas Generales                                                                                                  | Cuenta de RADICADOS |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| DETERMINACION DEL DEUDOR                                                                                         | 11.262              |
| EMBARGOS                                                                                                         | 4.058               |
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO                                                             | 3.116               |
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA                                                                 | 1.943               |
| CONTRIBUCION SOLIDARIA                                                                                           | 1.703               |
| NOTIFICACION DE RESOLUCION                                                                                       | 1.407               |
| TRASLADO POR COMPETENCIA                                                                                         | 1.269               |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS - DATOS LABORALES - HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN | 1.140               |
| RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES                                                                               | 972                 |
| RESIDENTES PAGOS Y CERTIFICACIONES                                                                               | 718                 |
| RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO                       | 678                 |
| ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO EN RNEC                                                                         | 673                 |
| SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS                                                                    | 633                 |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS                                                                 | 601                 |
| ACUERDOS DE PAGO                                                                                                 | 551                 |
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA                                                  | 523                 |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES II Trimestre 2026 - - Abril a Junio de 2026

## ➤ Oportunidad respuesta PQRSO ADRES

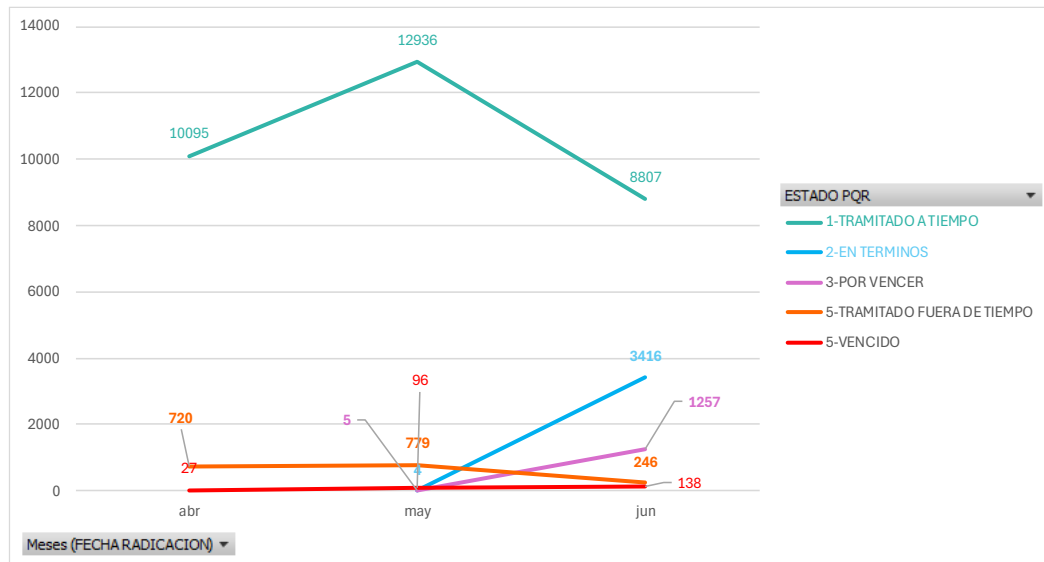
Durante este trimestre, una vez consolidada la información, se identificó que la Oficina Asesora Jurídica seguida por Dirección de Liquidaciones y Garantías, fueron las dependencias con el mayor número de PQRSO en estado vencido. Con corte al 31 de junio de 2026, se registraron 261 radicados en estado "Vencido sin gestión" en toda la entidad, en comparación con los 139 del primer trimestre de 2026 y 105 del último trimestre de 2025.

| Dirección                                                                        | abr                         |                                       |           |        | may                         |                  |                 |                                       | jun       |        |                             |                  | Total general |                 |                                       |           |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------|--------|-----------------------------|------------------|-----------------|---------------------------------------|-----------|--------|-----------------------------|------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------|-----------|--------|
|                                                                                  | 1-<br>TRAMITADO<br>A TIEMPO | 5-<br>TRAMITADO<br>FUERA DE<br>TIEMPO | 5-VENCIDO | Total  | 1-<br>TRAMITADO<br>A TIEMPO | 2-EN<br>TERMINOS | 3-POR<br>VENCER | 5-<br>TRAMITADO<br>FUERA DE<br>TIEMPO | 5-VENCIDO | Total  | 1-<br>TRAMITADO<br>A TIEMPO | 2-EN<br>TERMINOS |               | 3-POR<br>VENCER | 5-<br>TRAMITADO<br>FUERA DE<br>TIEMPO | 5-VENCIDO | Total  |
| DAF-Dirección Administrativa y Financiera                                        | 887                         | 6                                     |           | 893    | 874                         |                  |                 | 4                                     | 5         | 883    | 926                         | 15               | 5             | 1               |                                       | 947       | 2.723  |
| DGRAL-Dirección General                                                          | 21                          | 3                                     | 3         | 27     | 57                          |                  |                 | 4                                     | 22        | 83     | 17                          | 43               | 37            |                 | 28                                    | 125       | 235    |
| DGRFS-Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud                   | 674                         | 39                                    |           | 713    | 427                         |                  |                 | 17                                    |           | 444    | 290                         | 121              | 48            | 4               |                                       | 463       | 1.620  |
| DGTIC-Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 1.636                       |                                       |           | 1.636  | 1.864                       |                  |                 | 101                                   |           | 1.965  | 629                         | 630              | 248           | 3               | 1                                     | 1.511     | 5.112  |
| DLVG-Dirección de Liquidación y Garantías                                        | 1.298                       | 285                                   | 3         | 1.586  | 1.239                       |                  |                 | 289                                   | 26        | 1.554  | 811                         | 616              | 249           | 32              | 21                                    | 1.729     | 4.869  |
| DOP-Dirección de Otras Prestaciones                                              | 2.658                       | 1                                     |           | 2.659  | 4.605                       |                  |                 | 1                                     |           | 4.606  | 3.484                       | 592              | 172           |                 |                                       | 4.248     | 11.513 |
| OAJ-Oficina Asesora Jurídica                                                     | 2.901                       | 386                                   | 21        | 3.308  | 3.847                       | 4                | 5               | 361                                   | 43        | 4.260  | 2.629                       | 1.394            | 497           | 206             | 88                                    | 4.814     | 12.382 |
| OAPOR-Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgo                          | 4                           |                                       |           | 4      | 10                          |                  |                 | 1                                     |           | 11     | 6                           | 4                | 1             |                 |                                       | 11        | 26     |
| OIO-Oficina de Control Interno                                                   | 16                          |                                       |           | 16     | 13                          |                  |                 | 1                                     |           | 14     | 15                          | 1                |               |                 |                                       | 16        | 46     |
| Total general                                                                    | 10.095                      | 720                                   | 27        | 10.842 | 12.936                      | 4                | 5               | 779                                   | 96        | 13.820 | 8.807                       | 3.416            | 1.257         | 246             | 138                                   | 13.864    | 38.526 |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES II Trimestre 2026 - Abril a Junio de 2026

El indicador de oportunidad en la gestión de PQRSO refleja un avance significativo, alcanzando un 99.24% al cierre del segundo trimestre, lo que evidencia la efectividad de las estrategias implementadas por el área de Servicio al Ciudadano. Las acciones de seguimiento, control y fortalecimiento de capacidades han permitido mejorar la respuesta institucional, consolidando una tendencia positiva frente al resultado de años anteriores como es el septiembre que corresponde al 93,95% y reafirmando el compromiso de la entidad con la atención oportuna y de calidad a los ciudadanos.

Es importante resaltar que el indicador de gestión de PQRSO en el mes de mayo de 2026 presenta un incremento, generado en gran medida por las acciones adelantadas por las dependencias para gestionar las PQRSO, en especial por los planes de mejoramiento adelantados



Para este período se tiene que del total de PQRSD radicadas en la entidad, el 82.6% fueron tramitadas en términos de ley, el 8.9% f em términos; el 3.3% se encuentra en estado por vencer ósea a 3 días para su trámite, el 0.7% se encuentran vencidas sin gestión 4.5% se encuentra tramitados fuera de tiempo.

| Estado PQRSD                | ene          | feb           | mar           | Total general | %           |
|-----------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| 1-TRAMITADO A TIEMPO        | 7.917        | 10.488        | 7.478         | 25.883        | 80,63%      |
| 2-EN TERMINOS               |              |               | 3.447         | 3.447         | 10,74%      |
| 3-POR VENCER                |              |               | 2             | 601           | 1,88%       |
| 5-TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 1.279        | 600           | 150           | 2.029         | 6,32%       |
| 5-VENCIDO                   | 8            | 33            | 98            | 139           | 0,43%       |
| <b>Total general</b>        | <b>9.204</b> | <b>11.123</b> | <b>11.774</b> | <b>32.101</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES I Trimestre 2026 - Enero a marzo 2026

| Estado PQRSD                | abr              | may              | jun              | Total general    | Porc %        |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------|
| 1-TRAMITADO A TIEMPO        | 10.095,00        | 12.936,00        | 8.807,00         | 31.838,00        | 82,6%         |
| 2-EN TERMINOS               |                  | 4,00             | 3.416,00         | 3.420,00         | 8,9%          |
| 3-POR VENCER                |                  | 5,00             | 1.257,00         | 1.262,00         | 3,3%          |
| 5-VENCIDO                   | 27,00            | 96,00            | 138,00           | 261,00           | 0,7%          |
| 4-TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 720,00           | 779,00           | 246,00           | 1.745,00         | 4,5%          |
| <b>Total general</b>        | <b>10.842,00</b> | <b>13.820,00</b> | <b>13.864,00</b> | <b>38.526,00</b> | <b>100,0%</b> |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES II Trimestre 2026 - abril a Junio de 2026

De acuerdo con lo anterior, se nota un ascenso en la cantidad de PQRSD pasando de 32.101 en el primer trimestre a 38.526 en el segundo semestre como también un aumento de más del 100% de vencidos, los cuales pasaron de 139 a 261 en el segundo trimestre, siendo el mes de junio de 2026 el que más se incrementó, donde se hace necesario tener en cuenta que es un mes atípico donde se genera mayor número de vacaciones (38) entre los funcionarios, para lo cual se recomienda que las áreas de trabajo efectúen la respectiva planeación para que no se afecten las PQRSD.

Según el procedimiento del derecho de petición, las solicitudes se clasifican en la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO. Esta plataforma brinda a los servidores públicos y colaboradores acceso a la documentación relacionada con las PQRSD, así como un historial de auditoría que incluye detalles como la fecha de recepción, la clasificación de los documentos, los plazos de respuesta, los días de vencimiento, y la dependencia y el funcionario responsables del trámite. En total, las PQRSD corresponden a derechos de petición de interés particular, y durante este período no se registraron denuncias por actos de corrupción

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 para este periodo es el correo electrónico, el cual representó el canal preferido por los usuarios en un 84%.

| Medio de Recepción | ENERO |         | FEBRERO |         | MARZO  |         | Total  | Total   |
|--------------------|-------|---------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|
|                    | Cant  | Porc(%) | Cant    | Porc(%) | Cant   | Porc(%) | Cant   | Porc(%) |
| Correo Electronico | 7.102 | 0       | 9.066   | 0       | 9.533  | 0       | 25.701 | 1       |
| Entrega personal   | 176   | 0       | 129     | 0       | 129    | 0       | 434    | 0       |
| Página web         | 1.926 | 0       | 1.928   | 0       | 2.112  | 0       | 5.966  | 0       |
| Total general      | 9.204 | 0       | 11.123  | 0       | 11.774 | 0       | 32.101 | 1       |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES I Trimestre 2026 - Enero a Marzo de 2026

| Medio de Recepción | abr    | may    | jun    | Total Cant | Porc % |
|--------------------|--------|--------|--------|------------|--------|
| Correo Electronico | 8.633  | 11.676 | 11.944 | 32.253     | 84%    |
| Entrega personal   | 94     | 115    | 92     | 301        | 1%     |
| Página web         | 2.115  | 2.029  | 1.828  | 5.972      | 16%    |
| Total general      | 10.842 | 13.820 | 13.864 | 38.526     | 100%   |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES II Trimestre 2026 - Abril a Junio de 2026

Se incrementarse el número de PQR en un 20% aproximadamente, aumentándose en un 4% el correo electrónico, comparando el primer con el segundo trimestre.

Otro aspecto a resaltar en este informe, se relaciona con la auditoría de Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Atención al Ciudadano y PQRSD adelantada por la Oficina de Control Interno y cuyo objeto es el de verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las acciones constitucionales reglamentadas en la constitución y sus decretos reglamentarios.

Como resultado de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno y de conformidad con la revisión de la información y evidencias suministradas, se concluye que hubo una adecuada atención al ciudadano, el cumplimiento de los términos legales establecidos y la aplicación de los procedimientos definidos, sin identificarse hallazgos relevantes que afecten la oportunidad, calidad o legalidad del servicio prestado. En consecuencia, el proceso evaluado se considera conforme con el marco normativo vigente y contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y a la garantía de los derechos del ciudadano.

Estos esfuerzos reflejan el compromiso institucional con la transparencia, la mejora continua y la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

#### ➤ Atención primer nivel:

La Dirección Administrativa y Financiera tiene a cargo la atención de usuarios por el canal presencial, con 3 puestos de trabajo para los agentes del Centro de Contacto. Igualmente, la ADRES dispuso 3 puestos de trabajo para apoyo a la gestión de radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite y 3 puestos de trabajo para notificaciones judiciales con el objetivo de brindar acompañamiento en el proceso de cobro coactivo. De este proceso podemos resaltar que los usuarios obtienen información veraz, precisa y clara en la gestión de sus peticiones disminuyendo así la generación de nuevas PQRSD en todos los canales disponibles.

Frente al servicio del canal telefónico y presencial dispuesto por la entidad, este se encuentra tercerizado a través de un Centro de Contacto, con un total de 25.179 usuarios atendidos en el primer trimestre del 2026, pasando a 21.904 en el segundo trimestre, lo que significa claramente una disminución de atención de primer nivel, de los cuales el 96% fueron atendidos por el canal telefónico y 4% por el canal presencial. Contar con este servicio, permite que este tipo de orientaciones no se conviertan en PQRSD para la entidad. Estos fueron clasificados así



# ADRES



| Canal                | ene          | feb          | mar          | Total<br>general | Porc(%)        |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|----------------|
| Teléfono             | 8.019        | 8.083        | 8.181        | 24.283           | 96,44%         |
| Presencial           | 284          | 272          | 338          | 894              | 3,55%          |
| Correo electrónico   |              | 1            | 1            | 2                | 0,01%          |
| <b>Total general</b> | <b>8.303</b> | <b>8.356</b> | <b>8.520</b> | <b>25.179</b>    | <b>100,00%</b> |

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 2026 - enero a marzo de 2026

| Canal                | abr          | may          | jun          | Total<br>general | %           |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|-------------|
| Presencial           | 316          | 311          | 329          | 956              | 4%          |
| Teléfono             | 6.611        | 7.148        | 7.089        | 20.848           | 96%         |
| <b>Total general</b> | <b>6.927</b> | <b>7.459</b> | <b>7.418</b> | <b>21.804</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2026 - abril a junio de 2026

Los temas más consultados a través de la atención de los 10 agentes del centro de Contacto unificando los dos trimestres de 2026, donde se pueda establecer que los temas más recurrentes se encuentran en las solicitudes de los estados de afiliación en la BDUA, solicitudes del estado de cuenta o información del proceso relacionados con los actos administrativos de cobro coactivo a aquellas personas propietarias de vehículos involucrados en accidentes de tránsito sin SOAT, las solicitudes de novedades y traslados efectuados en la BDUA, y temas relacionados con la contribución solidaria como también el tema del proceso de Embargos, entre otros

| Temas                                                                    | Número de<br>caso | %     |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA                     | 3.116             | 12,8% |
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO                     | 3.098             | 12,8% |
| EMBARGOS                                                                 | 2.650             | 10,9% |
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA                         | 2.172             | 9,0%  |
| CONTRIBUCION SOLIDARIA                                                   | 1.936             | 8,0%  |
| TRASLADO POR COMPETENCIA                                                 | 1.765             | 7,3%  |
| LLAMADA NO EFECTIVA                                                      | 1.296             | 5,3%  |
| NOTIFICACION DE RESOLUCION                                               | 1.042             | 4,3%  |
| ACUERDOS DE PAGO                                                         | 989               | 4,1%  |
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS                    | 705               | 2,9%  |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION<br>PERSONAL NATURAL | 704               | 2,9%  |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX                             | 515               | 2,1%  |
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR<br>REX         | 502               | 2,1%  |
| ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC                                 | 482               | 2,0%  |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS                         | 408               | 1,7%  |
| IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES                          | 397               | 1,6%  |
| TEMAS VARIOS                                                             | 2.474             | 10,2% |

Fuente: Base de datos CRM ADRES I Trimestre 2026 – Enero a marzo de 2026

| Temas                                                                                                                                                                                                                       | Número de caso | %     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO                                                                                                                                                                        | 3231           | 14,8% |
| EMBARGOS                                                                                                                                                                                                                    | 2481           | 11,4% |
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA                                                                                                                                                                        | 2153           | 9,9%  |
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA                                                                                                                                                                            | 1678           | 7,7%  |
| CONTRIBUCION SOLIDARIA                                                                                                                                                                                                      | 1467           | 6,7%  |
| NOTIFICACION DE RESOLUCION                                                                                                                                                                                                  | 1355           | 6,2%  |
| TRASLADO POR COMPETENECIA                                                                                                                                                                                                   | 1184           | 5,4%  |
| ACUERDOS DE PAGO                                                                                                                                                                                                            | 976            | 4,5%  |
| LLAMADA NO EFECTIVA                                                                                                                                                                                                         | 946            | 4,3%  |
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS                                                                                                                                                                       | 672            | 3,1%  |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL                                                                                                                                                       | 645            | 3,0%  |
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA                                                                                                                        | 420            | 1,9%  |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS                                                                                                                                                                            | 402            | 1,8%  |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX                                                                                                                                                                                | 368            | 1,7%  |
| DEVOLUCIÓN DE TÍTULOS DE DÉPOSITO (Esto es otro caso que se nos puede presentar y entraría como una petición, pueden solicitar la devolución de títulos o el levantamiento de medidas cautelares, no sé si lo podríamos dej | 326            | 1,5%  |
| SOLICITUD NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (Esto debería estar cargado al grupo de notificaciones)                                                                                                                                  | 315            | 1,4%  |
| PLAN VOLUNTARIO DE SALUD y/o MEDICINA PREPAGADA                                                                                                                                                                             | 315            | 1,4%  |
| TEMAS VARIOS                                                                                                                                                                                                                | 2870           | 13,2% |

Fuente: Base de datos CRM ADRES II Trimestre 2026 - abril a Junio de 2026

Es importante resaltar que adicionalmente a la atención que brinda el Centro de Contacto de la entidad por el canal presencial en este primer trimestre del año, los tres agentes dispuestos en la sede de la ADRES, tienen dentro de sus funciones la gestión de las PQRS de primer nivel y radicadas en la herramienta de gestión de peticiones ORFEO, que para este período fueron un total de 1.256 peticiones en temas relacionados con traslados por competencia, 928 respuestas directas, 268 reportes BDUA, 100 Reporte de Gastos médicos, siendo estas las más relevantes correspondientes a un 98%.

De acuerdo con la evaluación realizada, se concluye que el Grupo de Servicio al Ciudadano, en coordinación con las áreas responsables del proceso contractual, gestionó de manera oportuna y adecuada la continuidad del servicio de Centro de Contacto, garantizando la atención a los ciudadanos sin interrupciones.

Como resultado del proceso adelantado a través del Acuerdo Marco de Precios dispuesto por Colombia Compra Eficiente, se encuentra actualmente en operación el Centro de Contacto a cargo del contratista COBRANZAS NACIONALES – CONALCENTER (CONALCRÉDITOS), quien inició la prestación del servicio el 4 de noviembre de 2025, en virtud del Contrato CTO 753-2025, con vigencia hasta el 31 de julio de 2026.

Lo anterior evidencia una adecuada planeación contractual, el cumplimiento de los lineamientos normativos aplicables y la mitigación del riesgo de afectación a la atención al ciudadano, en concordancia con los principios de continuidad, eficiencia y legalidad de la función administrativa.

Las atenciones brindadas por parte del personal de Dirección de Otras Prestaciones, relacionadas con la radicación de reclamaciones naturales y/o asesorías relacionadas con este trámite en el segundo trimestre se efectuaron encuestas a un total de 68 ciudadano, lo que corresponde al 100 % de personas que solicitaron servicios al ciudadano de forma presencial, e igual manera para el Grupo de Atención al Ciudadano que corresponde a 666 ciudadanos que fueron atendidos de forma presencial y los cuales cuentan con encuesta.

Entre las actividades adelantadas por Servicio al Ciudadano al seguimiento a la gestión de las PQRSD y canales de atención en la entidad, se desatacan las siguientes:

El Grupo de Servicio al Ciudadano realiza semanalmente el seguimiento a la gestión de las PQRSD mediante el envío de informes de estado que contienen indicadores e índices porcentuales por dependencia, orientados a verificar el cumplimiento de los términos legales y fortalecer la gestión institucional.

- Sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de la PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, igualmente continuaremos fortaleciendo las competencias de los servidores públicos en el uso adecuado de la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO donde se evidencias falencias en el uso correcto en el trámite y gestión de las respuestas.

#### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN.

Los resultados obtenidos en las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas por la entidad a sus usuarios en el Cuarto Trimestre del año 2025 corresponden a las aplicadas por la entidad a través de los diferentes canales de atención como son:

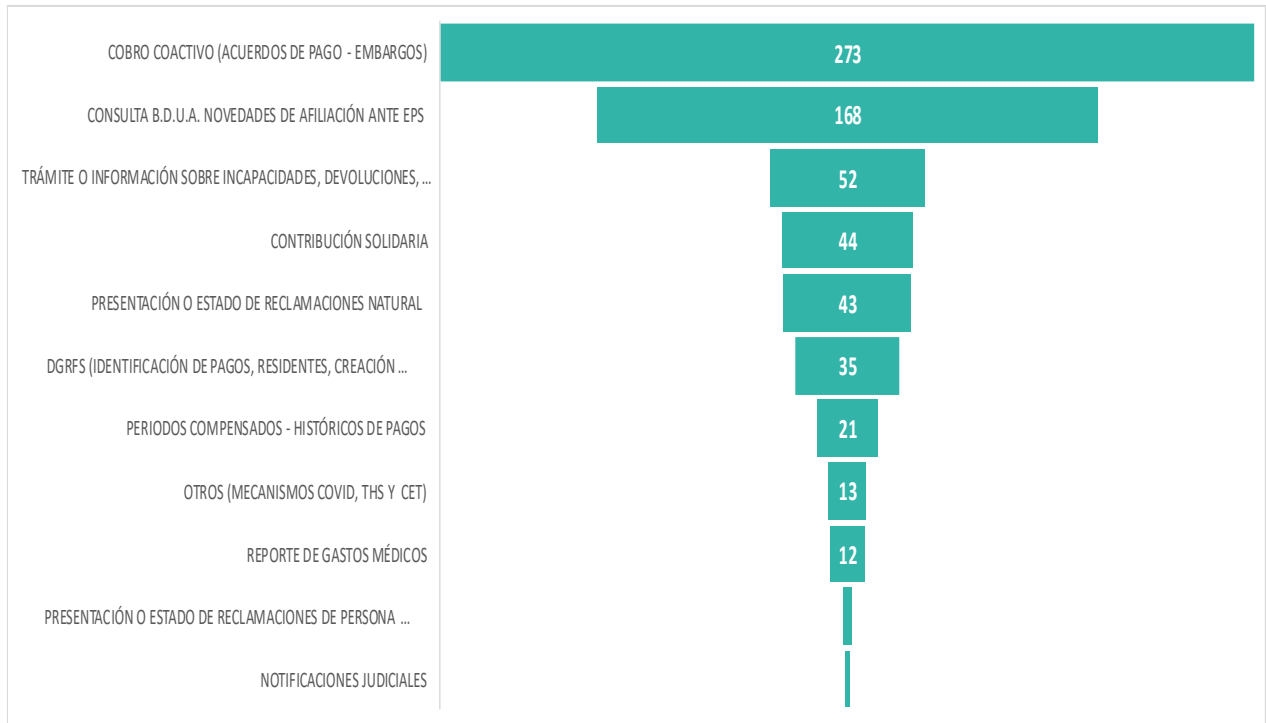
- Encuesta de Satisfacción Canal Presencial:

Grupo de Atención al ciudadano

Se atendieron 666 personas en el segundo trimestre del año 2026 en el canal de atención presencial, donde el usuario tuvo un 100% de satisfacción de acuerdo con las siguientes tablas:

| Tema                                                                                                       | LA RESPUESTA SUMINISTRADA FUE ACORDE A LA SOLICITUD |            |            |               | EL TRATO RECIBIDO POR EL FUNCIONARIO FUE EXCELENTE |            |            |               | EL TIEMPO EN SER ATENDIDO FUE EXCELENTE |            |            |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------|------------|---------------|----------------------------------------------------|------------|------------|---------------|-----------------------------------------|------------|------------|---------------|
|                                                                                                            | MAYO                                                | JUNIO      | ABRIL      | Total general | MAYO                                               | JUNIO      | ABRIL      | Total general | MAYO                                    | JUNIO      | ABRIL      | Total general |
| CONSULTA B.D.U.A. NOVEDADES DE AFILIACIÓN ANTE EPS                                                         | 64                                                  | 47         | 57         | 168           | 64                                                 | 47         | 57         | 168           | 64                                      | 47         | 57         | 168           |
| PRESENTACIÓN O ESTADO DE RECLAMACIONES NATURAL                                                             | 13                                                  | 15         | 15         | 43            | 13                                                 | 15         | 15         | 43            | 13                                      | 15         | 15         | 43            |
| REPORTE DE GASTOS MÉDICOS                                                                                  | 4                                                   | 5          | 3          | 12            | 4                                                  | 5          | 3          | 12            | 4                                       | 5          | 3          | 12            |
| PRESENTACIÓN O ESTADO DE RECLAMACIONES DE PERSONA JURÍDICA (CLAVES, ESTADOS DE CUENTA Y PAGOS DE PAQUETES) |                                                     | 2          | 1          | 3             |                                                    | 2          | 1          | 3             |                                         | 2          | 1          | 3             |
| DGRFS (IDENTIFICACIÓN DE PAGOS, RESIDENTES, CREACIÓN TERCEROS, RECAUDO)                                    | 12                                                  | 8          | 15         | 35            | 12                                                 | 8          | 15         | 35            | 12                                      | 8          | 15         | 35            |
| NOTIFICACIONES JUDICIALES                                                                                  |                                                     | 2          |            | 2             |                                                    | 2          |            | 2             |                                         | 2          |            | 2             |
| COBRO COACTIVO (ACUERDOS DE PAGO - EMBARGOS)                                                               | 82                                                  | 126        | 65         | 273           | 82                                                 | 126        | 65         | 273           | 82                                      | 126        | 65         | 273           |
| PERIODOS COMPENSADOS - HISTÓRICOS DE PAGOS                                                                 | 5                                                   | 10         | 6          | 21            | 5                                                  | 10         | 6          | 21            | 5                                       | 10         | 6          | 21            |
| TRÁMITE O INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDADES, DEVOLUCIONES, PAGOS REX                                         | 20                                                  | 19         | 13         | 52            | 20                                                 | 19         | 13         | 52            | 20                                      | 19         | 13         | 52            |
| CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA                                                                                     | 12                                                  | 14         | 18         | 44            | 12                                                 | 14         | 18         | 44            | 12                                      | 14         | 18         | 44            |
| OTROS (MECANISMOS COVID, THS Y CET)                                                                        | 5                                                   | 4          | 4          | 13            | 5                                                  | 4          | 4          | 13            | 5                                       | 4          | 4          | 13            |
| <b>Total general</b>                                                                                       | <b>217</b>                                          | <b>252</b> | <b>197</b> | <b>666</b>    | <b>217</b>                                         | <b>252</b> | <b>197</b> | <b>666</b>    | <b>217</b>                              | <b>252</b> | <b>197</b> | <b>666</b>    |

Al establecer cuál fue el mayor motivo de consulta se pudo establecer que el 66% se encuentran los temas de cobros coactivos y consulta de la BDUA y sus novedades, presentación o estado de reclamaciones natural y reporte de gastos médicos.



## 5. ANALISIS

Finalmente se presentan los resultados consolidados del primer y segundo informe trimestral del año 2026 de la gestión realizada por cada una de las dependencias que conformar esta entidad, generando un análisis del comportamiento trimestral de las PQRSD donde se evidencia una dinámica variable en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

| Periodo 2026         | 1-TRAMITADO A TIEMPO | 2-EN TERMINOS | 3-POR VENCER | 5-TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 5-VENCIDO  | Total general |
|----------------------|----------------------|---------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------|
| ene                  | 7.917                |               |              | 1.279                       | 8          | 9.204         |
| feb                  | 10.488               |               | 2            | 600                         | 33         | 11.123        |
| mar                  | 7.478                | 3.447         | 601          | 150                         | 98         | 11.774        |
| <b>Total general</b> | <b>25.883</b>        | <b>3.447</b>  | <b>603</b>   | <b>2.029</b>                | <b>139</b> | <b>32.101</b> |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES I Trimestre 2026

| Periodo 2026         | 1-TRAMITADO A TIEMPO | 2-EN TERMINOS | 3-POR VENCER | 4-TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 5-VENCIDO  | Total general |
|----------------------|----------------------|---------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------|
| ABRIL                | 10.095               |               |              | 720                         | 27         | 10.842        |
| MAYO                 | 12.936               | 4             | 5            | 779                         | 96         | 13.820        |
| JUNIO                | 8.807                | 3.416         | 1.257        | 246                         | 138        | 13.864        |
| <b>Total general</b> | <b>31.838</b>        | <b>3.420</b>  | <b>1.262</b> | <b>1.745</b>                | <b>261</b> | <b>38.526</b> |

Fuente: Base de datos Orfeo ADRES II Trimestre 2026 - Abril a Junio de 2026

El incremento de PQR registrado en el segundo trimestre, particularmente asociado la Oficina Asesora Jurídica (12.382), la Dirección de Otras Prestaciones (11.513), la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (5.112), la Dirección de Liquidación y Garantías (4.869), y la Dirección Administrativa y Financiera (2.7239)

| Direcciones                                                                      | abr              | may              | jun              | Total general    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| OAJ-Oficina Asesora Jurídica                                                     | 3.308,00         | 4.260,00         | 4.814,00         | 12.382,00        |
| DOP-Dirección de Otras Prestaciones                                              | 2.659,00         | 4.606,00         | 4.248,00         | 11.513,00        |
| DGTIC-Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 1.636,00         | 1.965,00         | 1.511,00         | 5.112,00         |
| DLYG-Dirección de Liquidación y Garrantias                                       | 1.586,00         | 1.554,00         | 1.729,00         | 4.869,00         |
| DAF-Dirección Administrativa y Financiera                                        | 893,00           | 883,00           | 947,00           | 2.723,00         |
| DGRFS-Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud                   | 713,00           | 444,00           | 463,00           | 1.620,00         |
| DGRAL-Dirección General                                                          | 27,00            | 83,00            | 125,00           | 235,00           |
| OCI-Oficina de Control Interno                                                   | 16,00            | 14,00            | 16,00            | 46,00            |
| OAPCR-Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgo                          | 4,00             | 11,00            | 11,00            | 26,00            |
| <b>Total general</b>                                                             | <b>10.842,00</b> | <b>13.820,00</b> | <b>13.864,00</b> | <b>38.526,00</b> |

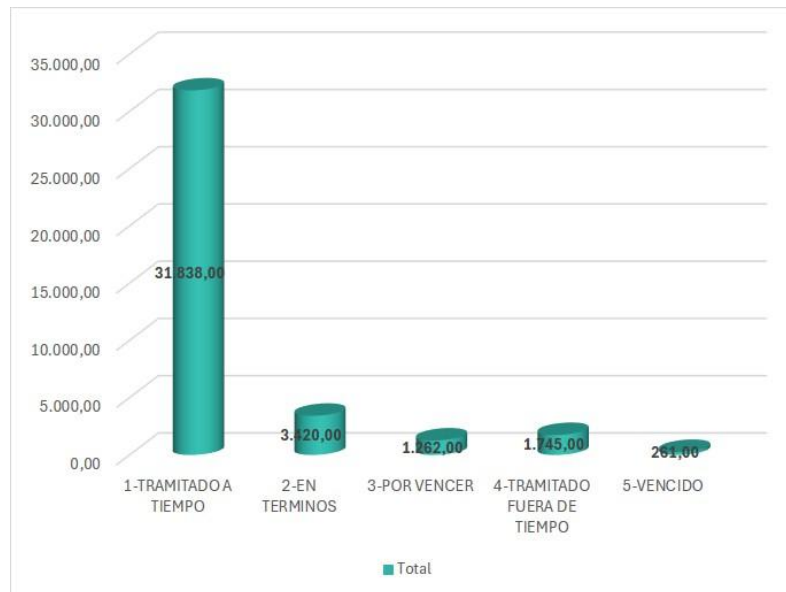
Fuente: Base de datos Orfeo ADRES II Trimestre 2026 - abril a Junio de 2026

Es de anotar que la Gestión realizada por cada una de las dependencias para los tramites a tiempo corresponden al 82.6%, seguido de las que se encuentran en términos las cuales son del 8.9%



Donde se tiene mayor número de vencimientos se encuentra en la oficina Asesora Jurídica (63 - 184%) seguido de la Dirección de Liquidación y Garantías (17.8% - 52), concentrándose el 90% de los PQR no contestadas a 30 de junio de 2026, lo que significa que deben evaluar o efectuar acciones en busca del mejoramiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

| Direcciones                                                                      | Vencidos      | Porc %        |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| OAJ-Oficina Asesora Jurídica                                                     | 152,00        | 58,2%         |
| DGRAL-Dirección General                                                          | 53,00         | 20,3%         |
| DLYG-Dirección de Liquidación y Garrantias                                       | 50,00         | 19,2%         |
| DAF-Dirección Administrativa y Financiera                                        | 5,00          | 1,9%          |
| DGTIC-Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 1,00          | 0,4%          |
| <b>Total general</b>                                                             | <b>261,00</b> | <b>100,0%</b> |



Finalmente, en este segundo trimestre se tiene en forma que la mayoría de tramites se encuentran en los tiempos adecuados establecidos según la normatividad vigente (94.8%), aunque se encontraron 2.006 (5.2%) PQRSD que no fueron tramitados a tiempo

| Direcciones                 | Total            | Porc %        |
|-----------------------------|------------------|---------------|
| 1-TRAMITADO A TIEMPO        | 31.838,00        | 82,6%         |
| 2-EN TERMINOS               | 3.420,00         | 8,9%          |
| 3-POR VENCER                | 1.262,00         | 3,3%          |
| 4-TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 1.745,00         | 4,5%          |
| 5-VENCIDO                   | 261,00           | 0,7%          |
| <b>Total general</b>        | <b>38.526,00</b> | <b>100,0%</b> |

## 6. CONCLUSIONES

- Durante el periodo evaluado, la gestión de las PQRSD evidenció mejoras significativas en el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015. El análisis del comportamiento mensual del indicador mostró una evolución positiva, aunque se debe reconocer un incremento de vencimiento de PQR para el segundo trimestre del año 2026, teniendo en cuenta que en el mes de junio es un mes “atípico” donde se debe tener en cuenta que se presenta mayor requerimiento de vacaciones de los funcionarios, pero finalmente se puede establecer que el mayor porcentaje se encuentra en los tramites que están dentro de los tiempos de respuesta óptimos, correspondiente a un 94.8%, rango considerado óptimo dentro de los estándares de Servicio al Ciudadano y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- El consolidado total del periodo refleja un avance institucional importante: del total de 38.526 solicitudes recibidas, el 92.5 % fueron atendidas dentro de los tiempos de ley. No obstante, se identificaron 1.582 solicitudes tramitadas fuera del tiempo y 105 vencidas, lo cual indica que persisten dependencias con dificultades en la gestión de cargas, reprocesos o demoras operativas que requieren intervención específica.
- De igual manera, se evidenció un volumen alto de solicitudes en estado de “En términos” y “Por vencer” (948 casos en total), lo que representa un riesgo potencial si no se gestionan con seguimiento oportuno. A pesar de estos retos, la tendencia anual demuestra que la entidad ha fortalecido su capacidad de respuesta, ha logrado estabilizar sus procesos internos y ha generado un impacto positivo en la experiencia del ciudadano.
- En síntesis, el comportamiento general del indicador confirma que la entidad avanzó hacia un mayor nivel de madurez operativa, mejoró su capacidad de control y consolidó prácticas efectivas en la gestión de PQRSD, como se evidencia en este segundo trimestre de 2026.

## 7. RECOMENDACIONES

Por lo anterior se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar nuestros indicadores de gestión para que nuestros usuarios obtengan respuesta oportuna y clara a sus solicitudes.

- Motivar a los funcionarios en Mantener como meta institucional un cumplimiento igual o superior al 95 %. El comportamiento del último trimestre demuestra que la entidad puede sostener este nivel; por lo tanto, se recomienda adoptarlo como meta anual, con seguimiento mensual y alertas de cumplimiento.
- Se recomienda implementar semaforización para solicitudes próximas a vencer, tableros de control semanales por dependencia y un protocolo de escalamiento inmediato para casos críticos como mecanismos de alerta temprana en el sistema de PQRS. Al interior de cada una de las dependencias
- Proponer a los canales de cada una de las dependencias para realizar seguimiento a los casos recurrentes en estado vencidos y por vencer, contando con planes de acción y así mismo ofreciendo por parte de servicio al ciudadano acompañamiento técnico en aras de prevenir las causas
- Se sugiere que mediante el Boletín de sintonía se realice recurrentemente la publicación instructivos claros
- fortalecer las preguntas frecuentes publicadas en la página web para disminuir la carga operativa.
- Capacitar al personal en lenguaje claro, la formación continua mejora la calidad de las respuestas, disminuye reprocesos y aumenta la satisfacción ciudadana así mismo información sobre normatividad vigente y manejo eficiente de PQRS.
- Consolidar una cultura institucional de mejora continua en la atención al ciudadano, incluyendo la socialización periódica de resultados, retroalimentación entre dependencias, análisis de tendencias e identificación sistemática de oportunidades de mejora.
- Se recomienda adelantar sesión de capacitaciones a los funcionarios de 4-72 frente a los tipos de requerimiento que se reciben en todas las dependencias.
- Se recomienda que contar con herramientas tecnológicas para el canal presencial donde se pueda disponer de un lector de encuestas físicos o se tenga herramientas que a través de tabletas entre otras se pueda capturar la satisfacción de los ciudadanos.
- La DAF continuará realizando el seguimiento a la gestión en cada una de las Direcciones y oficinas, enfatizando la responsabilidad de cada dependencia en cumplir con los lineamientos de la Resolución 1874, que establece el trámite y control en la gestión oportuna de los derechos de petición.

**Dirección Administrativa y Financiera**

ADRES

Julio 2026

Elaboro: Luz Alarcon -Marcela Sandoval

Reviso: Martha Serna

Aprobó: Luz Myriam Ciro