

# Dirección de Gestión Operativa

Vicepresidencia de Operaciones

09 de Marzo de 2023

2023



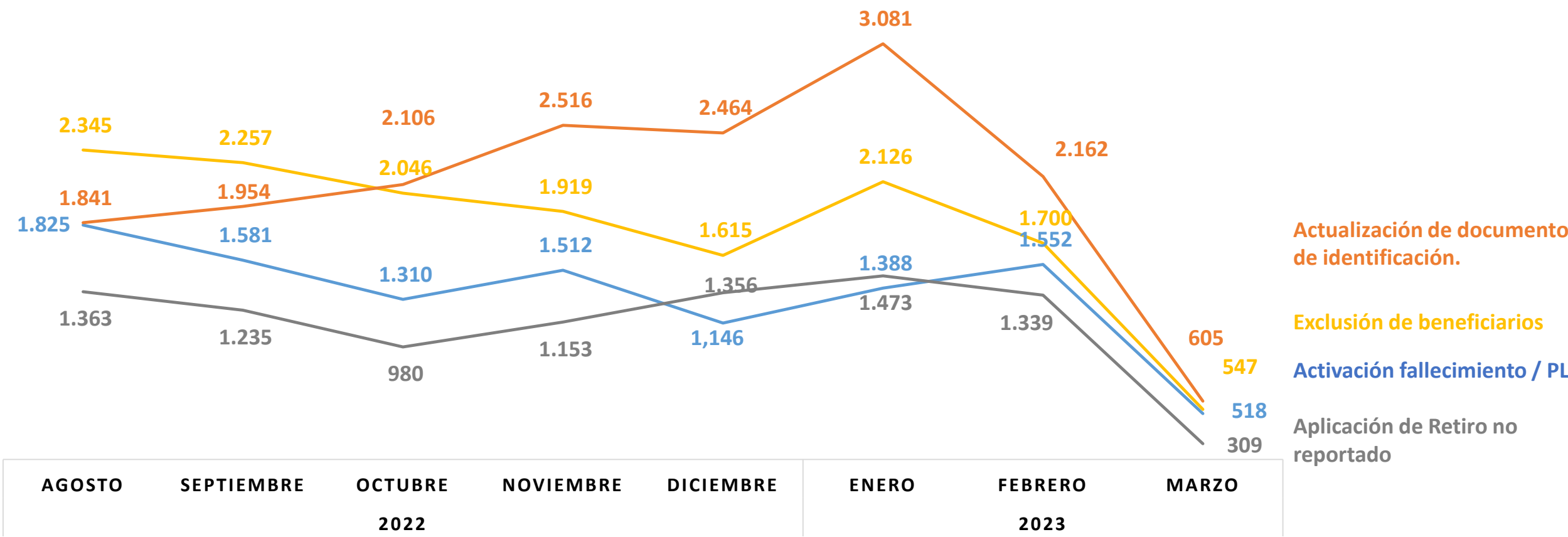
# PUNTOS DE APOYO

Marzo - 2023



# Principales Causas Reales A La Clasificación

Comparativo Novedades 2022; 2023 – Primera semana de Marzo



\* Se identifica que la causa con mayor numero de solicitudes es actualización de documento, seguida de Exclusión de beneficiarios y activación de servicios.

# Temas gestionados proceso PDA

- Mesas de trabajo con:

**Dirección de Afiliaciones:** Definición de canales para solicitudes que están llegando por Punto de apoyo:

- Reingresos.
- Anulación de afiliaciones.
- Sustituciones patronales.

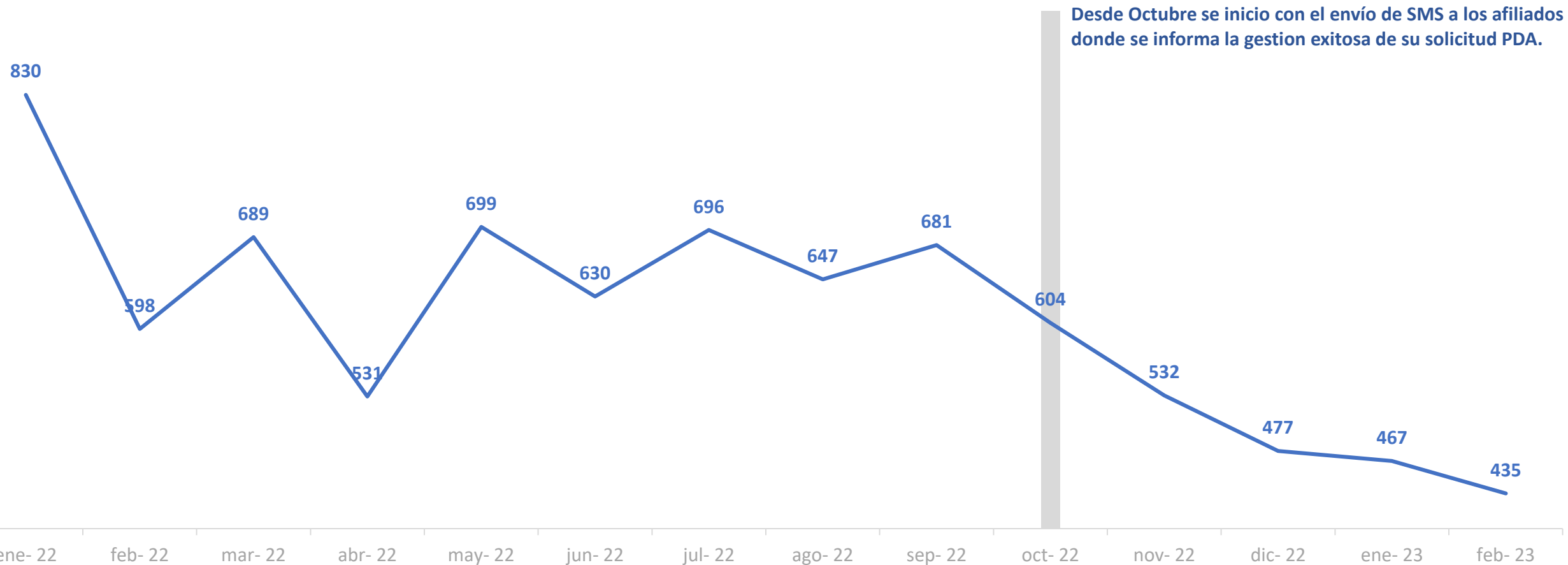
**Dirección de Aseguramiento:** escalamiento de casos solicitud de movilidad que se radican en PDA, validación de casos, definición de políticas y canal (Formulario Electrónico) para escalamiento.

- A partir de optimizaciones del proceso de PDA:
  - Análisis de Clasificación de PDA.
  - Retroalimentación a servicio al cliente y comercial.

Se traslada un colaborador de PDA a proceso de tutelas.

- Impacto positivo en la disminución de llamadas a la LAA debido al envío de SMS al afiliado informando la gestión de su solicitud enviada por PDA.

# El envío de SMS ha disminuido las llamadas a la Linea de Atención al Afiliado

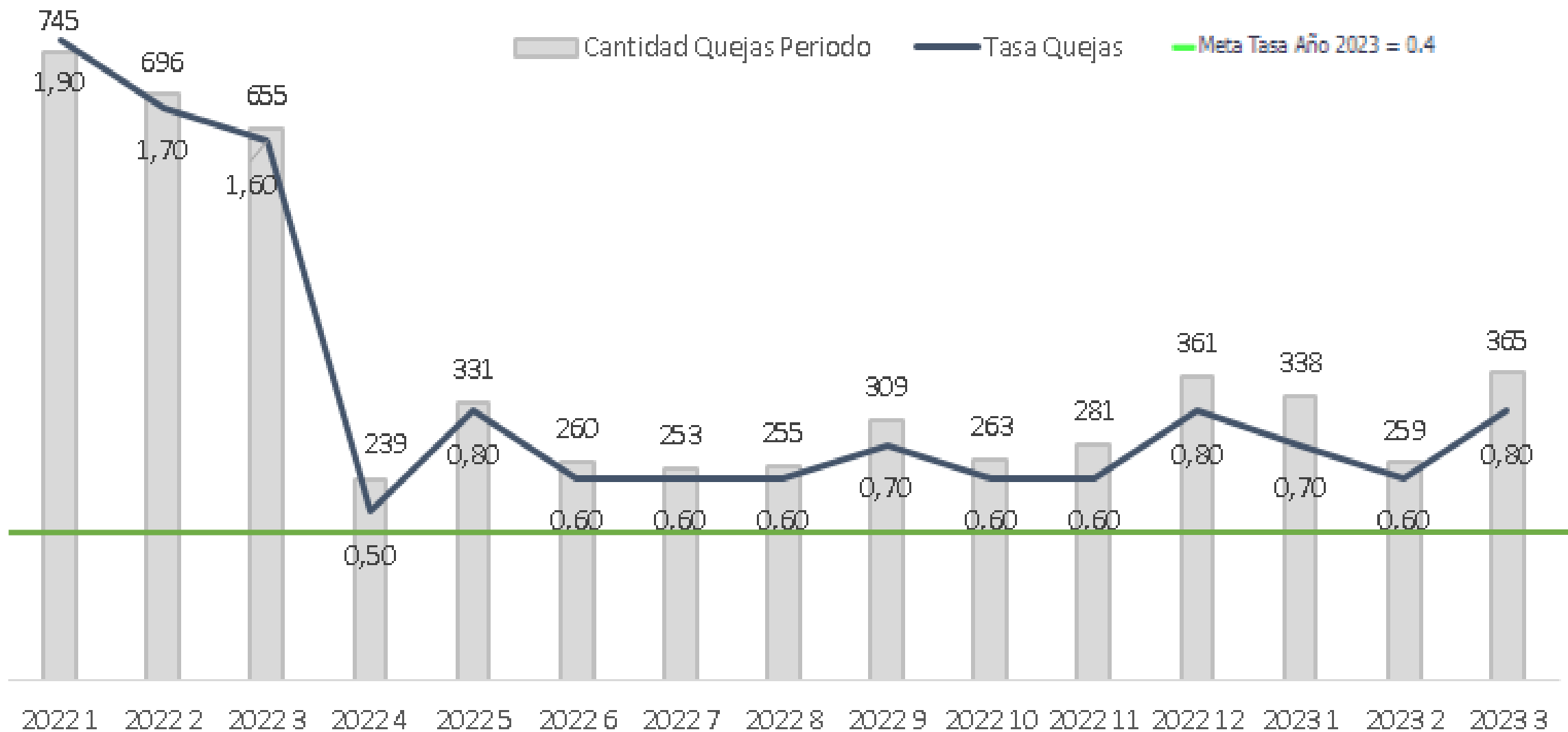


# INCONFORMIDADES

Marzo - 2023

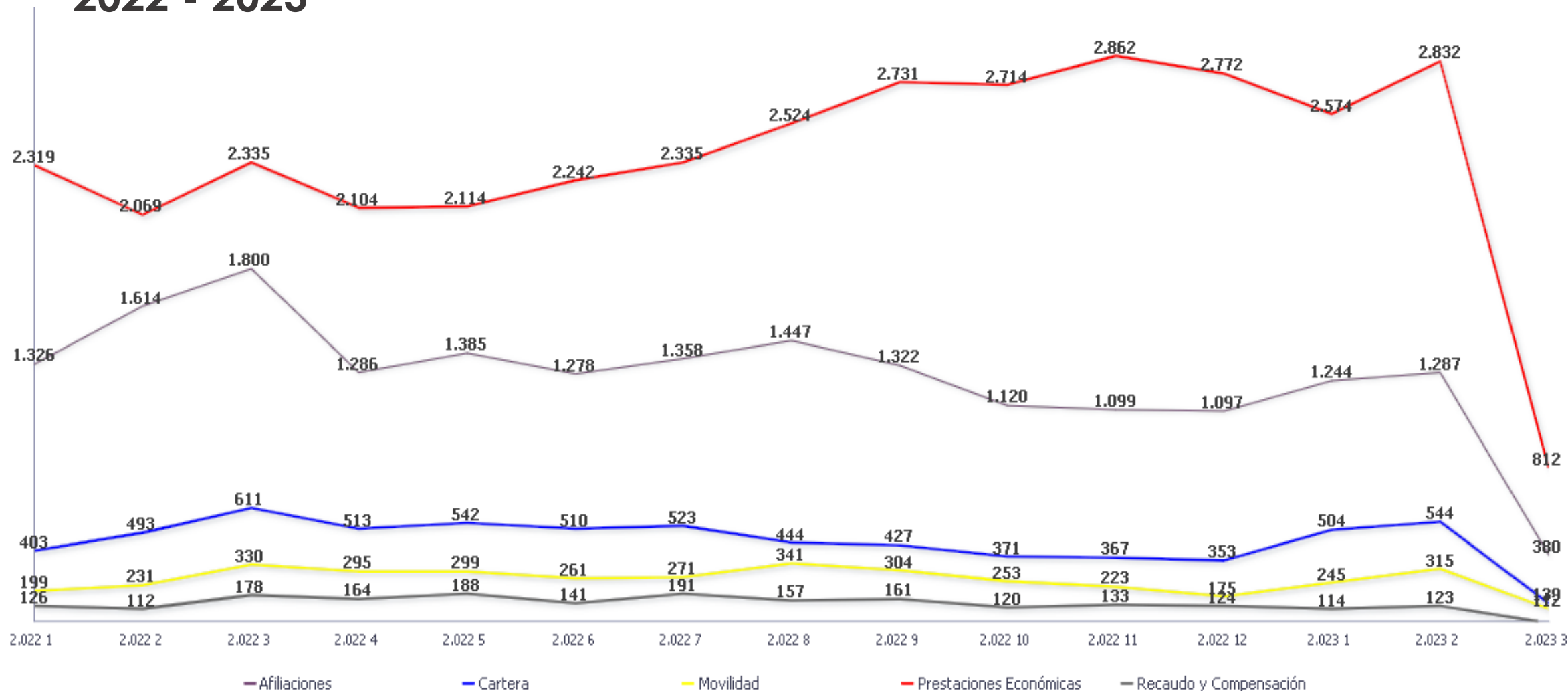


# Tasa de Quejas Contributivo



# Comportamiento Histórico - PQRS

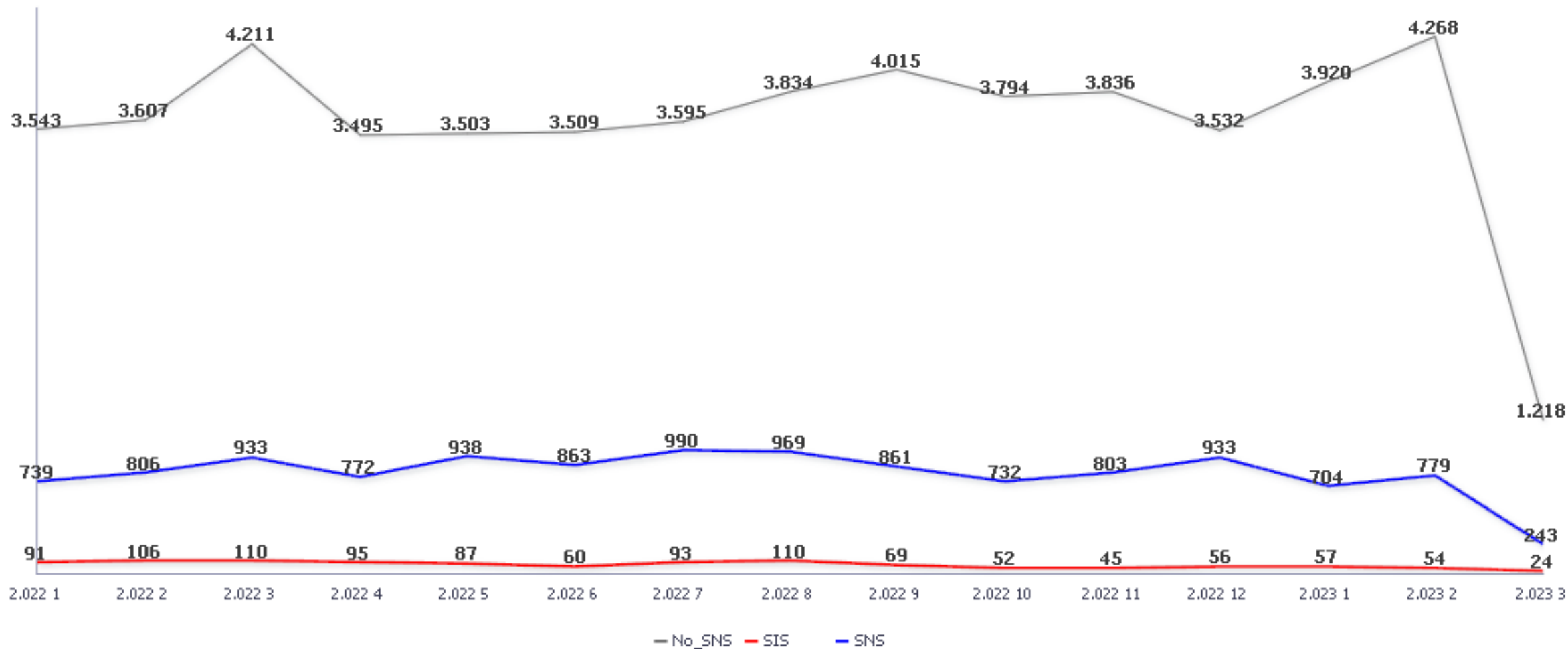
## 2022 - 2023





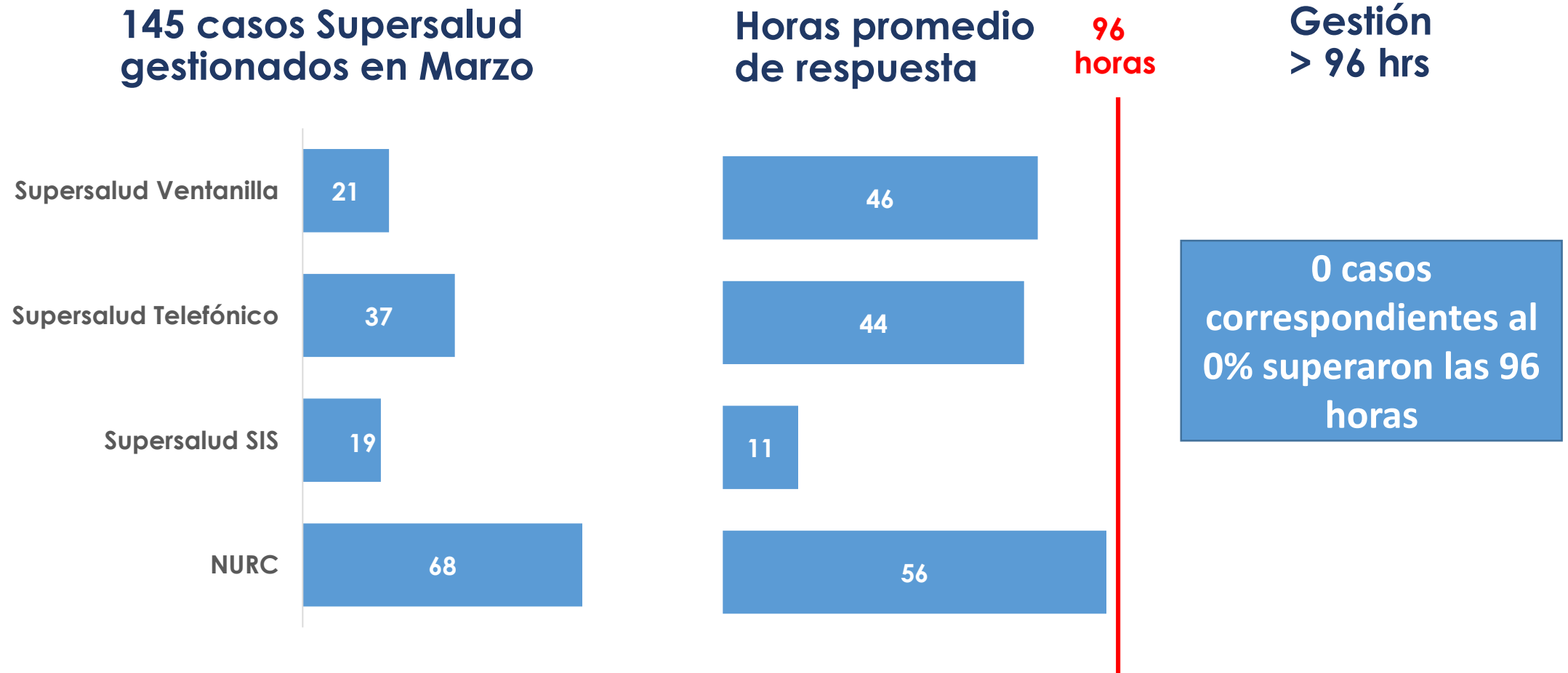
# Origen de PQR radicadas

Marzo 2023



# Oportunidad promedio de respuesta en horas

## Solicitudes Supersalud Marzo 2023



Para el calculo de las horas transcurridas entre la fecha de radicación y la fecha de respuesta se tomaron días hábiles

# Causales solicitudes gestionadas Supersalud

## Marzo 2023

Causa Solicitud	Afiliaciones	Cartera	Movilidad	Prestaciones Económicas	Recaudo y Compensación	Total general
A15 Traslado	3		31			34
A09 Movilidad	13		1			14
A07 Informacion sobre estado de Afiliacion	11		1			12
A03 Cambios de IPS	10					10
P18 Solicitud de aclaracion de negacion de pago				9		9
P14 Solicitud de certificado detallado de incapacidades				7		7
A11 Novedades de Afiliacion	5		1			6
P01 Solicitud de Pago inicial				5		5
P12 Solicitud de pago de incapacidades mayores a 540 días				5		5
A16 Portabilidad	4					4
C11 Activacion por mora menor a 2 meses		4				4
G05 Desacuerdo con la negacion Emitida				4		4
P07 Solicitud de de retoma de Incapacidad y/o licencia por negacion anterior				4		4
A01 Actualizaciones de datos de afiliado	3					3
C08 Solicitud correccion de mora - Mora real		3				3
Otras causales	3	4		11	4	22
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>146</b>

# Principales Causas

## Prestaciones Económicas – Marzo 2022 a Marzo 2023

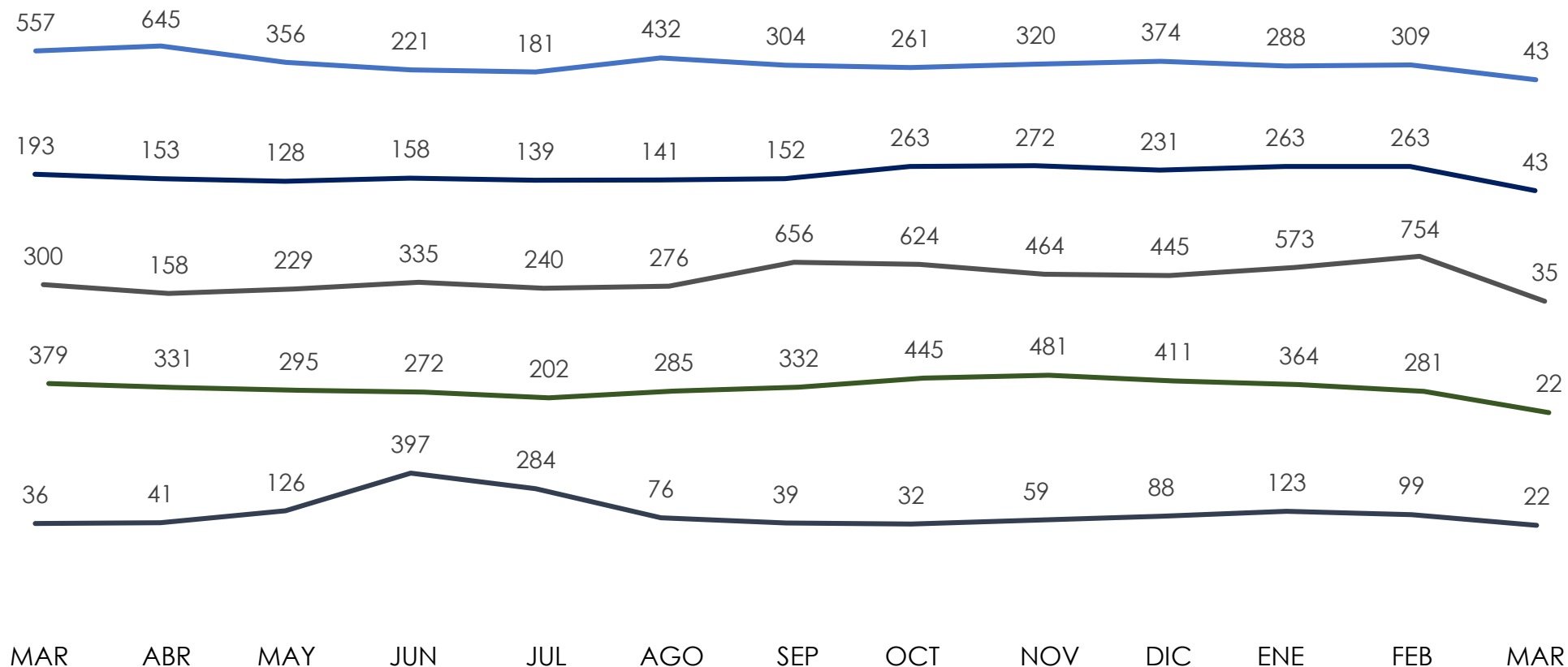
**P03 Solicitud de información tramites pago y transcripción**

**P14 Solicitud de certificado detallado de incapacidades**

**P01 Solicitud de Pago inicial**

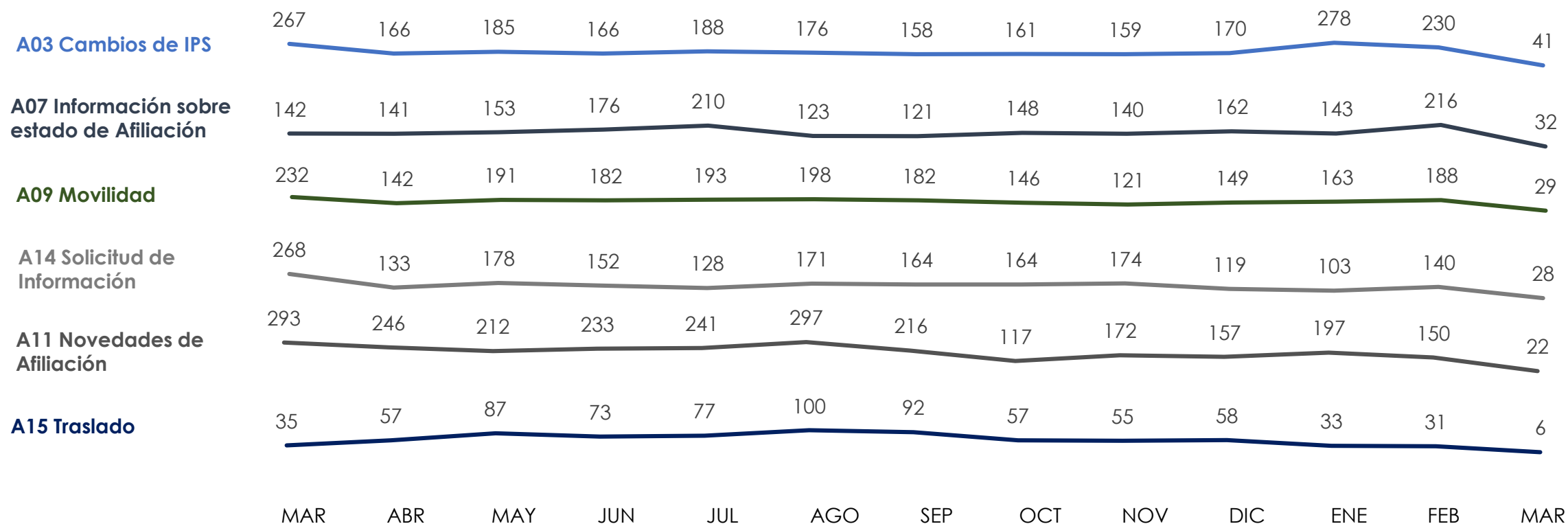
**P07 Solicitud de retoma de Incapacidad y/o licencia por negación anterior**

**P18 Solicitud de aclaración de negación de pago**



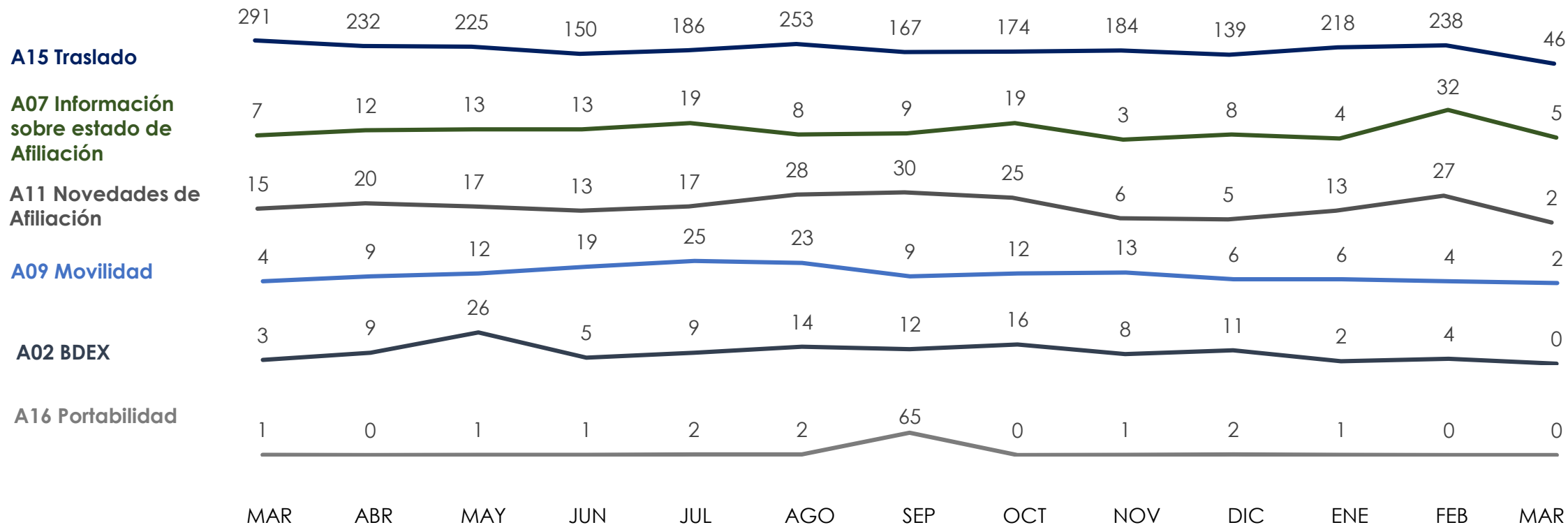
# CAUSA REAL

## Afiliaciones Marzo 2022 a Marzo 2023



# CAUSA REAL

## Aseguramiento Marzo 2022 a Marzo 2023



# CAUSA REAL

Cartera Mayo 2022 a Marzo 2023

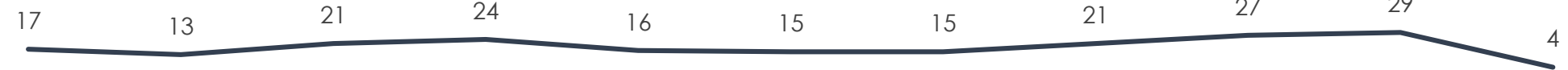
C08 Solicitud  
corrección de mora -  
Mora real



C11 Activación por  
mora menor a 2 meses



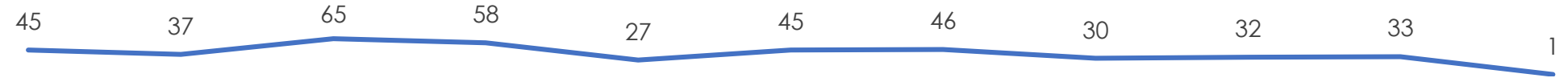
C02 Certificado de  
aportes



C07 Solicita aplicar  
novedad de retiro



C03 Dependiente en  
estado suspendido por  
mora - Activación



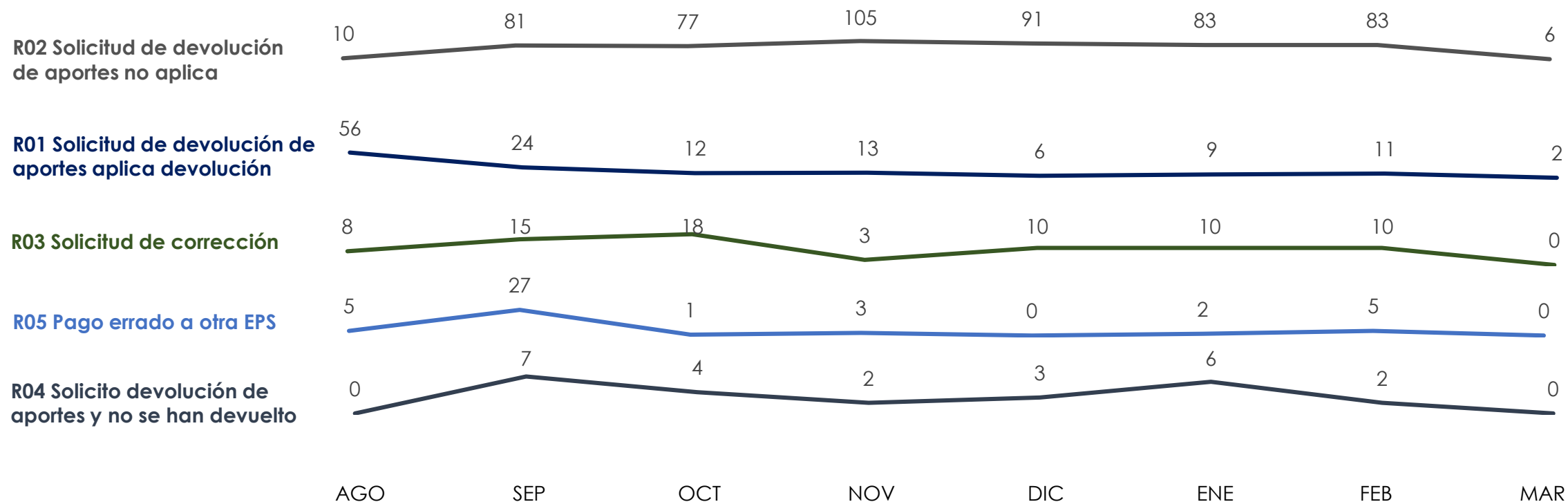
C10 Solicitud de Paz y  
Salvo



MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC ENE FEB MAR

# CAUSA REAL

## Recaudo y Compensación Agosto 2022 a Marzo 2023





# Temas gestionados proceso PQR

- Capacitación con GESTAR frente a tipos de aportantes a fin de poder focalizar las respuestas de las quejas de acuerdo al reclamante; de esta manera se busca minimizar errores en las respuestas de las PQRS relacionadas con solicitud de aclaraciones del aportante cuando este es independiente.
- Reunión con el equipo de PQRS de prestaciones a fin de focalizar las quejas relacionadas con incapacidades nuevas de tracto sucesivo, dada la coyuntura que estamos presentado con el equipo de TUTELAS y en cual el afiliado acuerdo a la queja para el pago de sus incapacidades.
- Se recibieron 78 certificados 1427 pendientes de PQRS por parte de prestaciones económicas, por lo que se saca un recurso exclusivo que revise y de alcance a las 78 quejas a fin de remitir a nuestros afiliados sus certificados solicitados.
- Se recibió Auditoria de la Super en la cual ya nos encontramos trabajando con 11 PQRD que tuvieron hallazgos.
- Proyección de mensajes WhatsApp para independientes y que son paralelos a la respuesta enviada por correo.
- Generación de Análisis de sentimientos para priorizar casos que pueden tener riesgo (instancia superior o mediático)

# TUTELAS

Marzo 2023



# Estado actual del proceso de Tutelas

CASOS PRIORIZADOS					
Instancia - Estado	En Gestión	Procesamiento Parcial	Concepto No Viable	Total general	CAUSA/DESACATOS Y SANCIONES
REQUERIMIENTO	25	12	5	42	
INCIDENTE DE DESACATO	9	7	1	17	1 CASOS SOPORTE DE PAGO ACTUALIZADO 2 CASOS SE RATIFICA SOPORTE CARGADO PREVIAMENTE EN V3
					3 CASO MAYOR 180 sin PCL 1CASO INCAPACIDAD NO CUBIERTA POR EL FALLO
					1 CASO SOLICITUD CI PARA AFP CON LA ESTRUCTURA DE ACUERDO AL DEC 1427 1 CASO Devolucion a Juridica 1 CASO LICENCIA MATERNIDAD
					1 CASOS RESPUESTA DE FONDO SOLICITUD DEL JUEZ 1 CASO Solicitud activación por documento invalido
					1 CASO MAYOR 540 con PCL MAYOR 50% 2 CASOS MAYOR 540 con PCL MENOR 50%
FALLO DE LA CONSULTA - POLICIA	0	1	0	1	1 CASO SOPORTE DE PAGO ACTUALIZADO
Total general	34	20	6	60	

Información a corte 09 de Marzo-2023

# Estado actual del proceso de Tutelas

Área / Instancia / Estado	En Gestión	Procesamiento Parcial	Concepto No Viable	Total general
<b>PRES ECONÓMICAS</b>	<b>229</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>268</b>
ADMISIÓN DE LA ACCION DE TUTELA	56	0	2	58
FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	96	30	0	126
FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA	56	7	0	63
IMPUGNACIÓN	21	0	0	21
<b>AFILIACIONES</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>26</b>
ADMISIÓN DE LA ACCION DE TUTELA	19	0	1	20
FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	5	0	0	5
MEDIDA PROVISIONAL	1	0	0	1
<b>SALUD - OPERACIONES</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>21</b>
ADMISIÓN DE LA ACCION DE TUTELA	11	1	1	13
FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	3	1	2	6
FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA	1	0	0	1
MEDIDA PROVISIONAL	1	0	0	1
<b>DER. PETICIÓN - OPERACIONES</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
ADMISIÓN DE LA ACCION DE TUTELA	4	1	1	6
FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	4	0	0	4
<b>OPERACIONES</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	0	1	0	1
IMPUGNACIÓN	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>279</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>327</b>

# Temas gestionados proceso Tutelas

- De acuerdo a los cambios de la estructura del recobro mensual de Licencias; Iniciamos con la evaluación y modificación y ajustes en el silo de tutelas que se requieren para remitir la información a la ADRES. Actividad ya en proceso de validación para entrar en producción lo antes posible

## CAMBIOS NORMATIVOS ESTRUCTURA Resolución 71842 (05/2023)

- Código de Proceso Judicial.  
- Destinatario de la Orden Judicial. (EPS o Adres)  
- Soporte del Fallo

Tipo y Numero de documento del padre o madre según el caso de acuerdo al tipo de licencia reportada.

CIE\_10; Tipo y Numero de Documento del Medico; NIT IPS

# Temas gestionados proceso Tutelas

- Se radica hacia TI y la Dirección Jurídica de servicios vía judicial requerimiento para ajuste en el reporte que se descarga de V3 a fin de obtener los datos requeridos del juzgado para la presentación de licencias ante ADRES.
- Se realizó una reunión con los líderes de Auditoría interna, Jurídica y DGO, sobre los casos de Abuso de derecho - Licencia de Maternidad, en donde resultaron los siguientes compromisos:
  1. validará un mecanismo para informar a las áreas de la Vice de Operaciones sobre los afiliados o aportantes que están siendo investigados o están en proceso.
  2. analizará posibles mecanismos para recopilar pruebas buscando mayor oportunidad y que sustenten la argumentación en la respuesta a los casos de tutela.
  3. indicará cuales son los soportes necesarios para solicitar al juez desde la respuesta a la tutela por parte de Nueva, y que sirvan como pruebas en el proceso ante fiscalía.
- Teniendo en cuenta los ausentismos por renuncia, incapacidades, 6 funcionarios iniciaron el curso de Transformación digital y el alto volumen de radicación de tutelas, el equipo ha seguido realizando gestión en horas extras con el fin de mitigar el riesgo de que las tutelas lleguen a instancias más graves.
- Se recibe colaborador pendiente de ingreso el cual también entra en capacitación del proceso de prestaciones económicas.
- Reunión lunes 13 con abogados, explicación de procesos y TIPS.

# AUDITORIAS BDUA

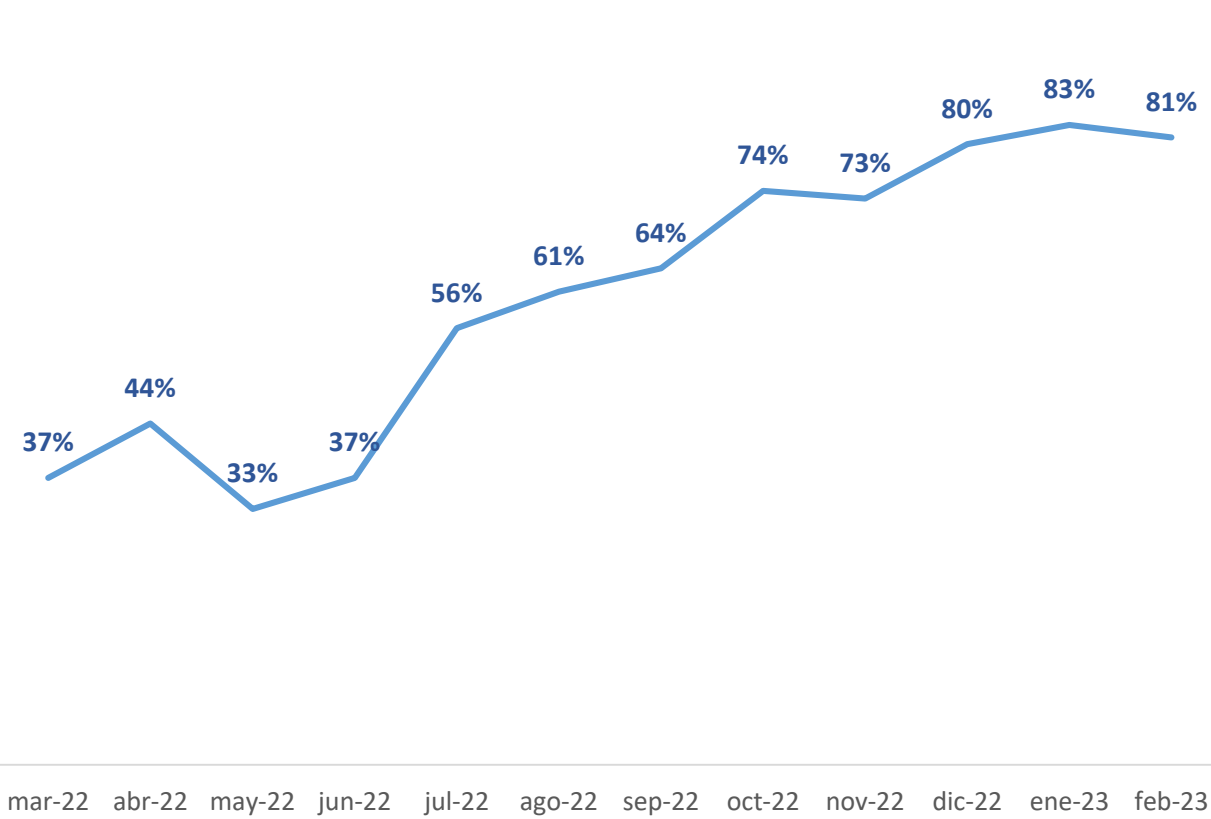
Febrero - 2023



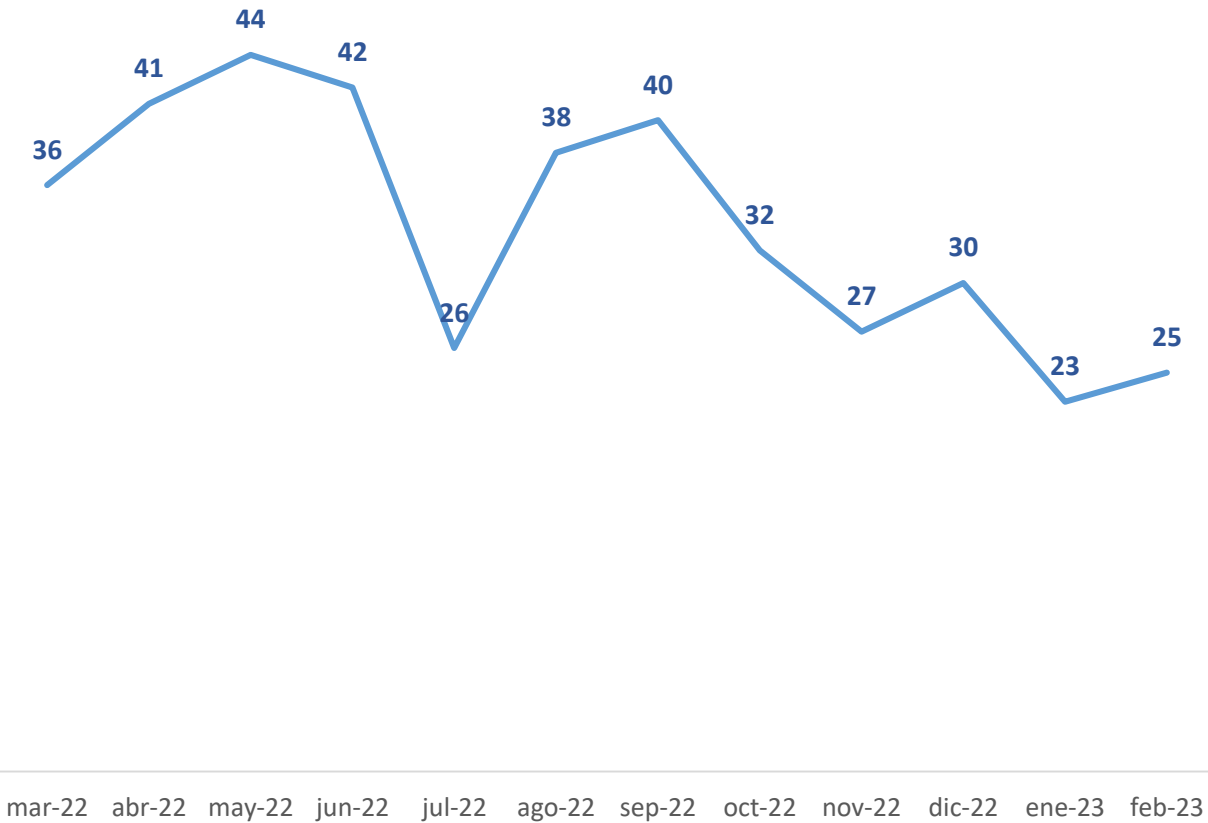
# Auditorias BDUA

Febrero 2022

Efectividad en la aclaración de Registros revisados por auditorias



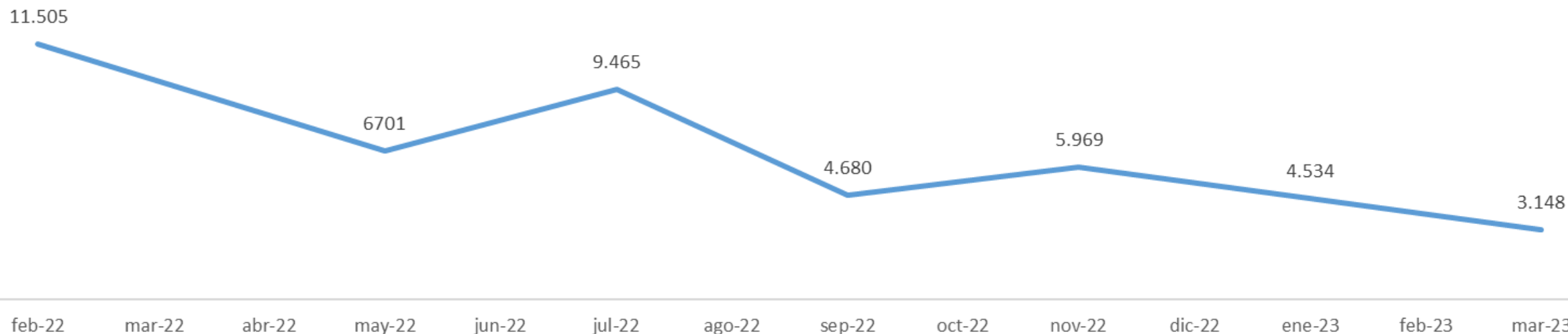
Tasa de registros en auditorias por cada 10.000 afiliados





# Temas gestionados proceso Auditorias

- Se recibió respuesta por parte de RENEK de los registros civiles enviados a consulta, estamos en proceso de descargar y análisis de la información.
- Se inicio creación de script para seguimiento de gestantes.
- Se inicio creación de script para identificar afiliados suspendidos con relación laboral cerrada.
- Se recibe archivo de auditoria 2199, se evidencia disminución de registros involucrados



# Gracias.

**nueva**  
eps  
gente cuidando gente