



La salud
es de todos

Minsalud

Informe de solicitudes de acceso a la información II Semestre de 2018.

(Ley 1712 de 2014 artículo 11)

Dirección Administrativa y Financiera
Atención al Ciudadano



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

10 de enero de 2019

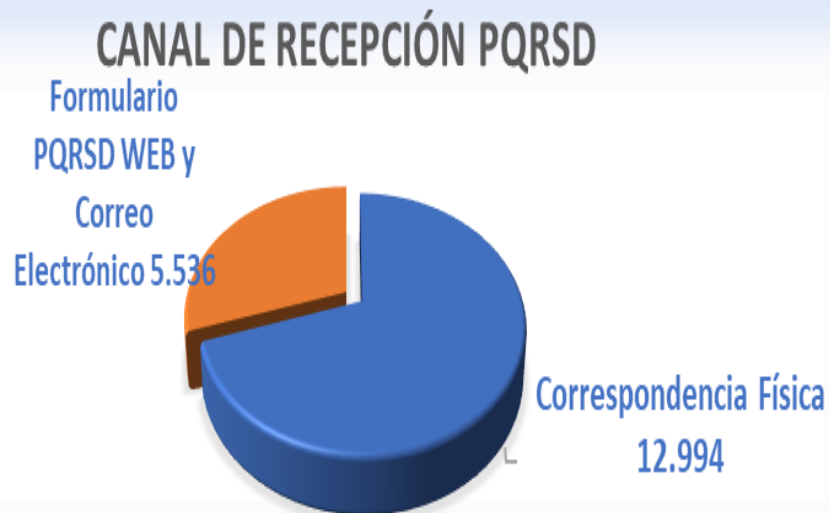
Informe de solicitudes de acceso a la información Pública

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 del 20 de Enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES presenta el informe de "Solicitudes de acceso a la información pública" por los canales de atención disponibles, incluyendo los siguientes temas:

1. Número de solicitudes (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas-PQRSD-).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. Tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

CANAL CORRESPONDENCIA Y VIRTUAL

Durante el Segundo semestre de 2018 fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, un total 18.530 solicitudes.



ADRES a través del Sistema de Gestión Documental SGD realiza la recepción y de Radicación de todas las Peticiones y solicitudes que ingresan por el canal de correspondencia y canal virtual, siendo el mecanismo de direccionamiento interno a las dependencias competentes del tramite.



Uso de Canales de Atención

Virtual: 5.536 PQRSD, correspondiente al 29,87% – Recibidas a través del formulario Web y correo electrónico



Correspondencia: 12.994 PQRSD, correspondiente al 70.12% – Recibidas a través de empresas de mensajería y radicación presencial.



SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN



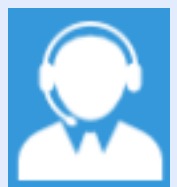
- ✓ El número de solicitudes recibidas en la ADRES del 01/07/2018/ al 31/12/2018: 18.530.
- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 230
- ✓ El tiempo de respuesta a cada solicitud: 6.95 días en promedio. Con corte a 31 de diciembre de 2018, se registraron 319 peticiones adjudicadas, vencidas y sin trámite y un total de 1.237 tramitadas fuera de términos.
- ✓ Durante este período no se presentó negación de solicitudes de información.

CENTRO DE CONTACTO ADRES



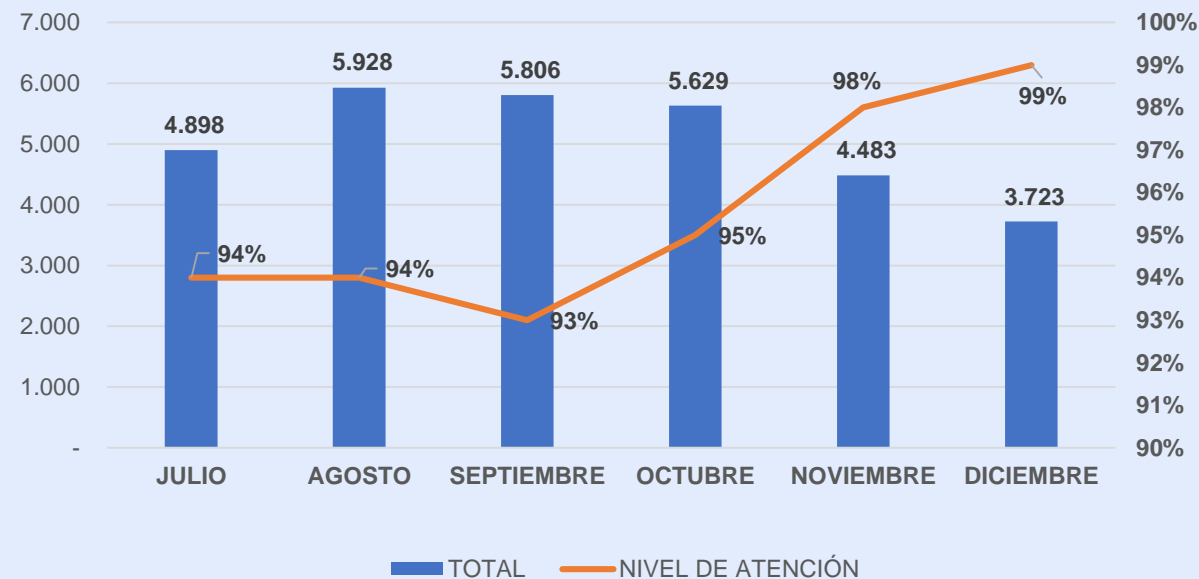
A un total de 30.467 usuarios (personas naturales y jurídicas) se les brindó orientación relacionada con temas de competencia de la Entidad tanto por el canal telefónico como por el canal presencial.

El tiempo de atención a las solicitudes telefónicas de los Ciudadanos fue de 6.3 minutos y por el canal presencial de 12 minutos. Para la atención telefónica, el 95,5% corresponden a atenciones efectivas y un 4% de nivel de abandono, debido esto último a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y se cae.



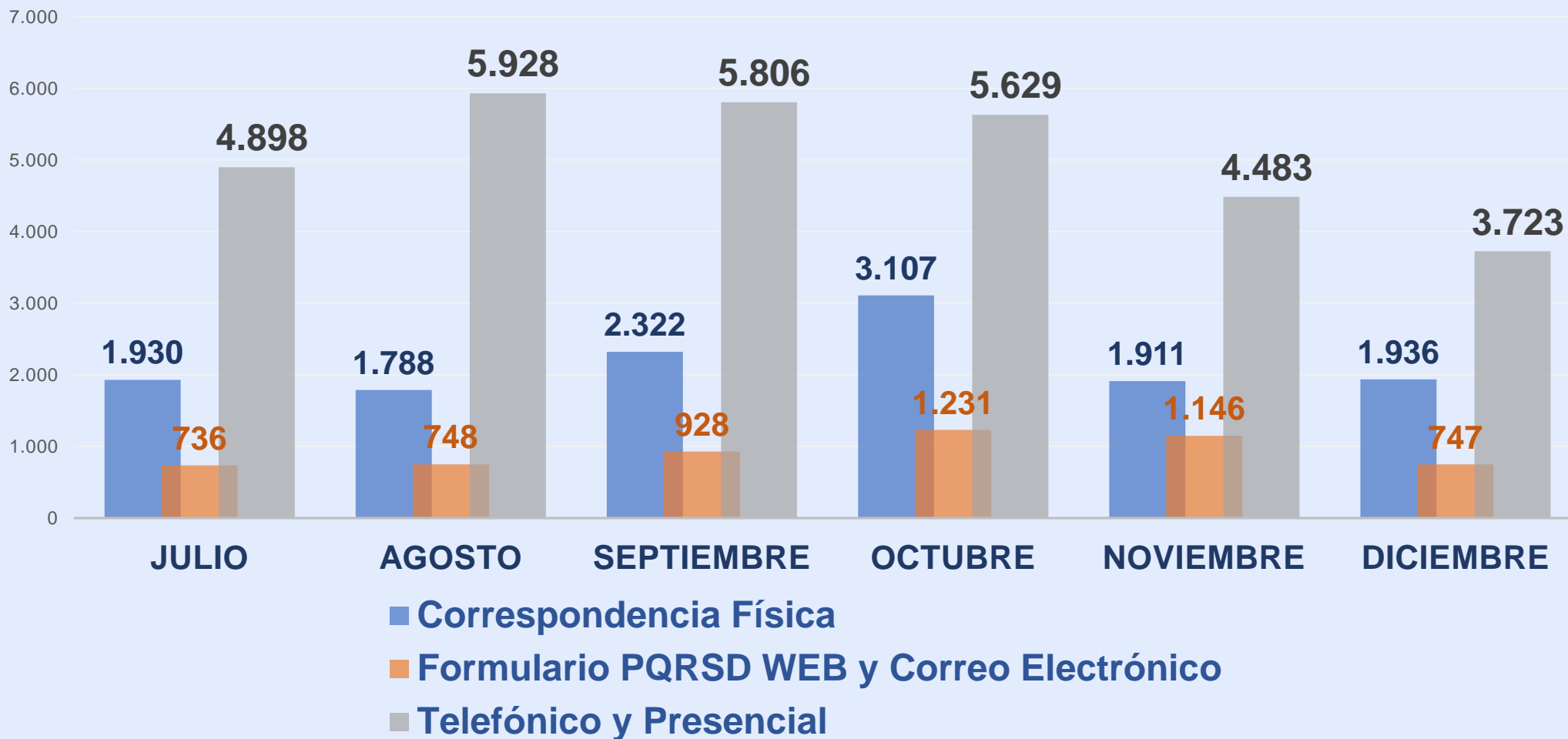
El centro de contacto brinda orientación y asesoría por el canal telefónico, presencial y PBX, por lo que no se registran como PQRSD. Se le informa al ciudadano la entidad competente a la cual debe dirigirse. Tampoco se presenta Negación de acceso a la información, la orientación se entrega de manera inmediata.

CENTRO DE CONTACTO II SEMESTRE DE 2018 ADRES



CENTRO DE CONTACTO II SEMESTRE DE 2018 ADRES						
MES/LLAMADAS	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONADAS	% NIVEL DE SERVICIO	% NIVEL DE ATENCIÓN	% NIVEL DE ABANDONO
JULIO	4.898	4.604	294	84%	94%	6%
AGOSTO	5.928	5.572	356	79%	94%	6%
SEPTIEMBRE	5.806	5.400	406	79%	93%	7%
OCTUBRE	5.629	5.341	288	86%	95%	5%
NOVIEMBRE	4.483	4.409	74	94.4%	98%	1.7%
DICIEMBRE	3.723	3.691	32	97%	99%	0.9%
Total general	30.467	29.017	1.450	84%	95.5%	4%

CONSOLIDADO CANALES DE ATENCIÓN ADRES II SEMESTRE 2018





La salud
es de todos

Minsalud

Gracias.

www.adres.gov.co

 **ADRESCoI**

 **@ADRESCoI**



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Avenida Calle 26 # 69 - 76 piso 17, torre 1 Centro
Empresarial Elemento.
Bogotá, D.C
Telefono (+571) 432 27 60