



La salud
es de todos

Minsalud

ADRES

Informe de solicitudes de acceso a la información I Semestre de 2022

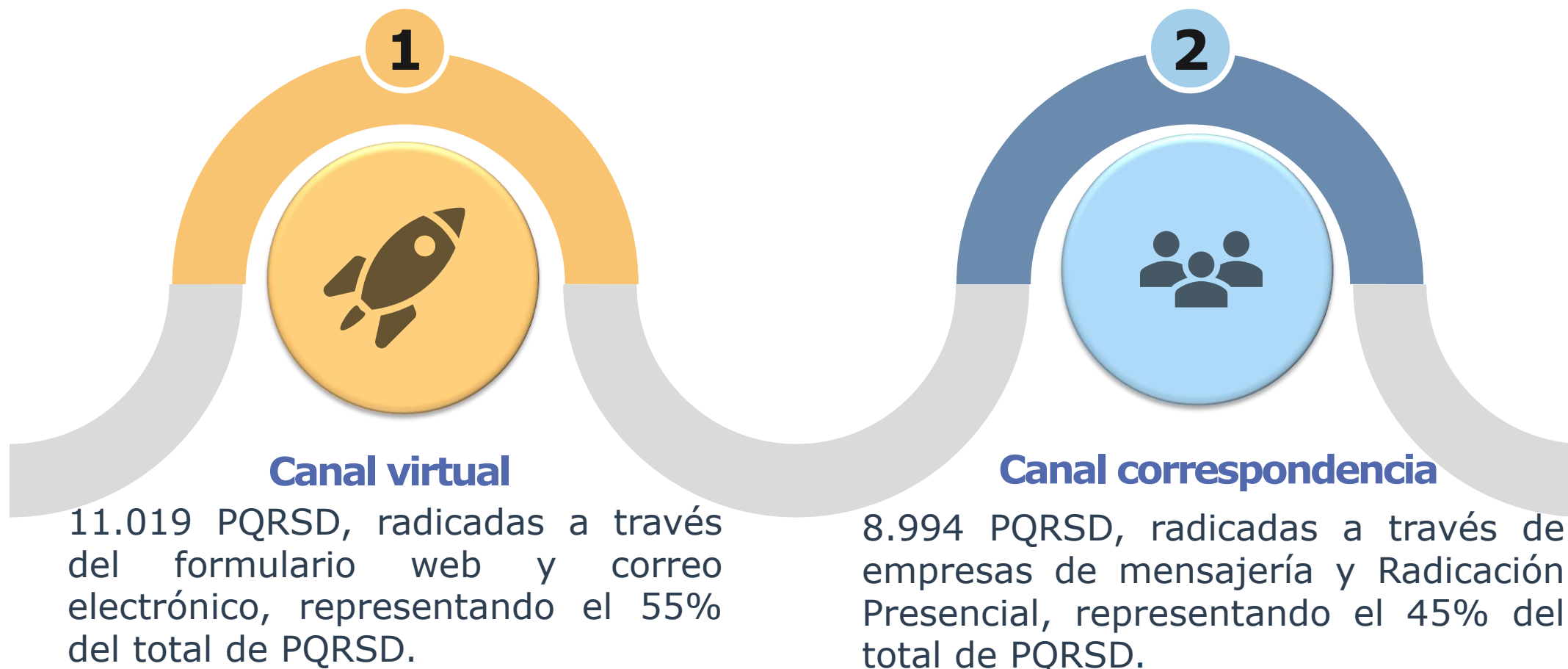
(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera
Julio 2022

Contenido

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2., 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 recibidas (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias–PQRSD-).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras entidades.
3. El tiempo promedio de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



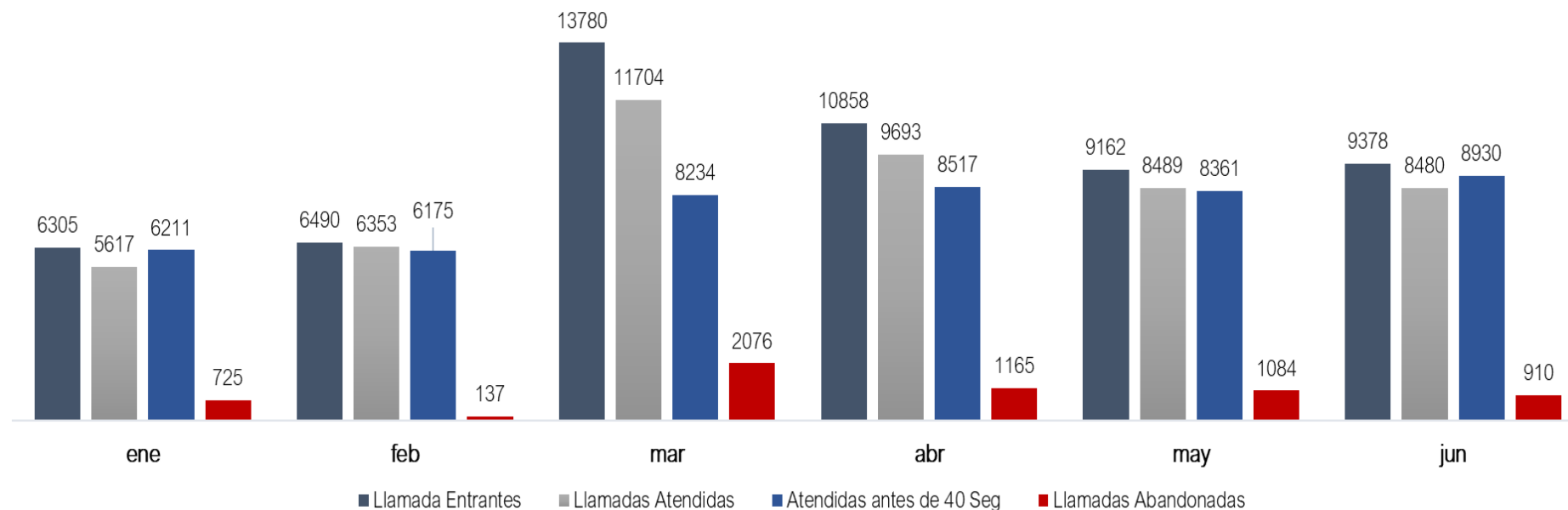
Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero a 30 de junio de 2022

EN EL I SEMESTRE DE 2022, LA ADRES RECIBIÓ UN TOTAL 20.013 PQRSD



El tiempo medio de respuesta a cada solicitud fue de 16.49 días. Es importante resaltar que, a partir del 26 de mayo de 2022, la entidad retoma los términos para dar respuesta a las PQRSD establecidos en la Ley 1755 de 2015, los cuales habían sido modificados a través del Decreto 491 de 2020 en el marco la emergencia sanitaria Covid19 y recientemente, a través de la Ley 2207 de 2022 fue derogado el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 que los modificaba. Por lo anterior, el presente informe consolida el total de PQRSD radicadas en el I semestre del año, cuyas peticiones radicadas a partir del 26 de mayo se encuentran con los tiempos de la ley 1755 de 2015.

De conformidad con lo estipulado por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 la ADRES no recibió peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado. Igualmente. Se recibió una (1) denuncia por actos de corrupción a través de los canales dispuestos por la entidad.



Base de datos CRM ADRES junio 2022

- A través del Centro de Contacto, la ADRES brinda información y orientación sobre temas relacionados con la misión de la entidad.
- En el I semestre de 2022, el centro de contacto brindó orientación y asesoría en temas relacionados con los tramites y servicios de la ADRES a un total de 50.336 usuarios por el canal telefónico y a 627 por el canal presencial.
- El tiempo medio de atención fue de 7.0 minutos por usuario.

ADRES



@ADRESCol

www.adres.gov.co