



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

ADRES

Informe de solicitudes de acceso a la información I Semestre de 2023

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera
Julio 2023

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.



Canal virtual

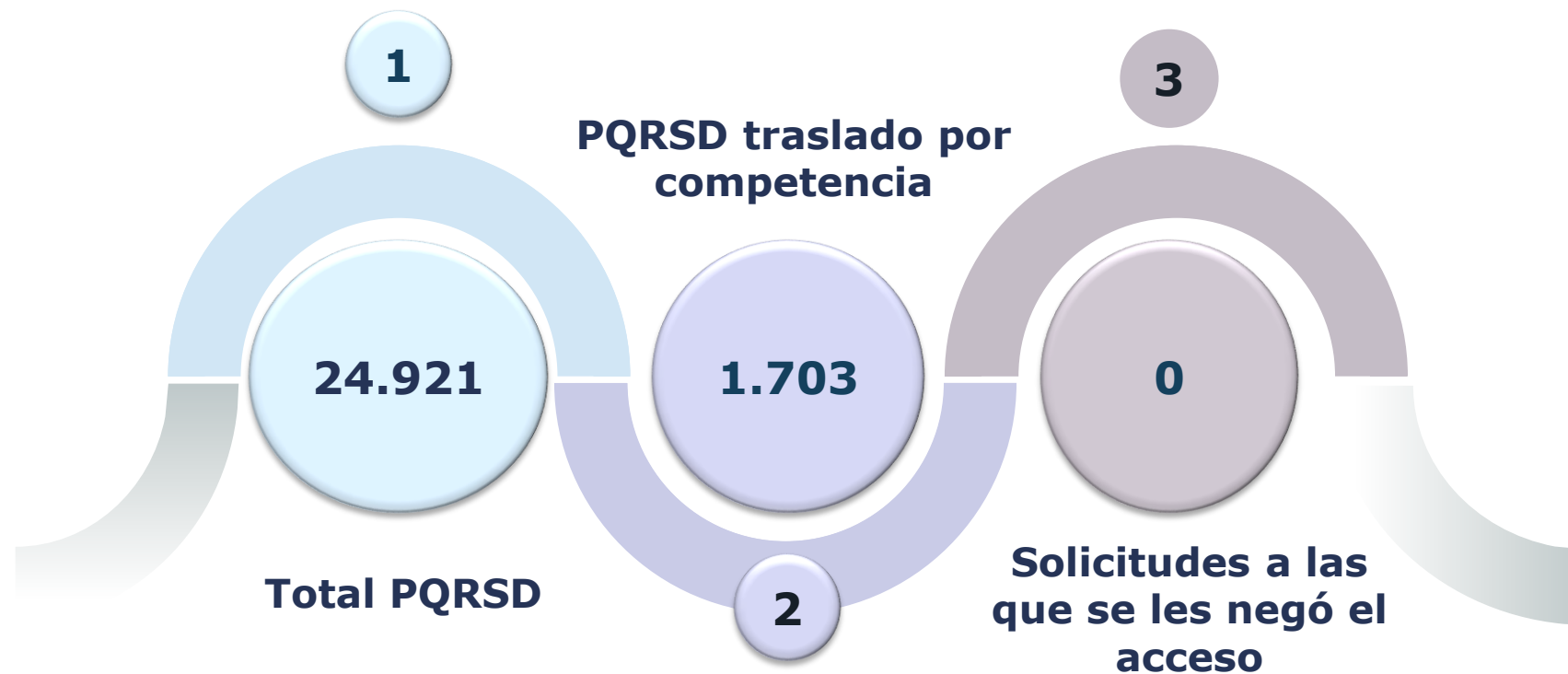
8.739 PQRSD, radicadas a través del formulario web de la Entidad, representando el 35.1% del total de PQRSD.

Canal correspondencia

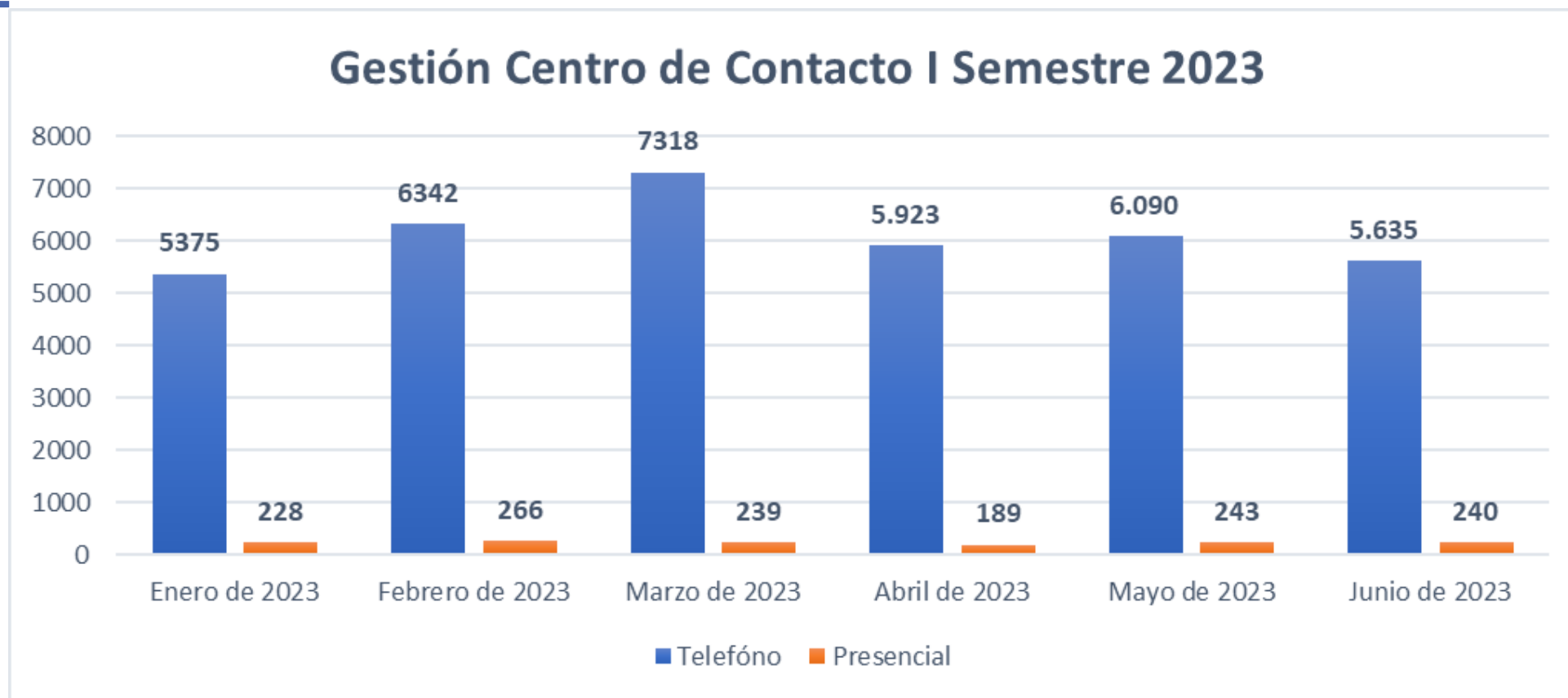
16.182 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería, radicación Presencial y correo electrónico representando el 64.9% del total de PQRSD.

Base de datos ORFEO ADRES 1° abril al 30 de junio 2023

En el I Semestre de 2023, la ADRES recibió un Total 24.921 PQRSD



- 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. se recibió una (1) denuncia por actos de corrupción a través de los canales dispuestos por la entidad.
- Durante este período se recibió una (1) denuncia por actos de corrupción
- De conformidad con lo establecido por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2, se publica en la página web de la ADRES, Portal Servicio al Ciudadano, el Listado de Solicitudes realizadas a la entidad.
- El tiempo medio de respuesta a las peticiones son 15.8 días.



Base de datos CRM ADRES 2023

- 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 2023, el centro de contacto brindó orientación y asesoría en temas relacionados con los tramites y servicios de la ADRES a un total de 38.038 usuarios.
- El tiempo medio de atención fue de 5.0 minutos por usuario.



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

ADRES

Gracias



@ADRESCol

www.adres.gov.co