



La salud
es de todos

Minsalud

Informe de solicitudes de acceso a la información I Semestre de 2019

(Ley 1712 de 2014 artículo 11)

Dirección Administrativa y Financiera



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

Julio 11 de 2019

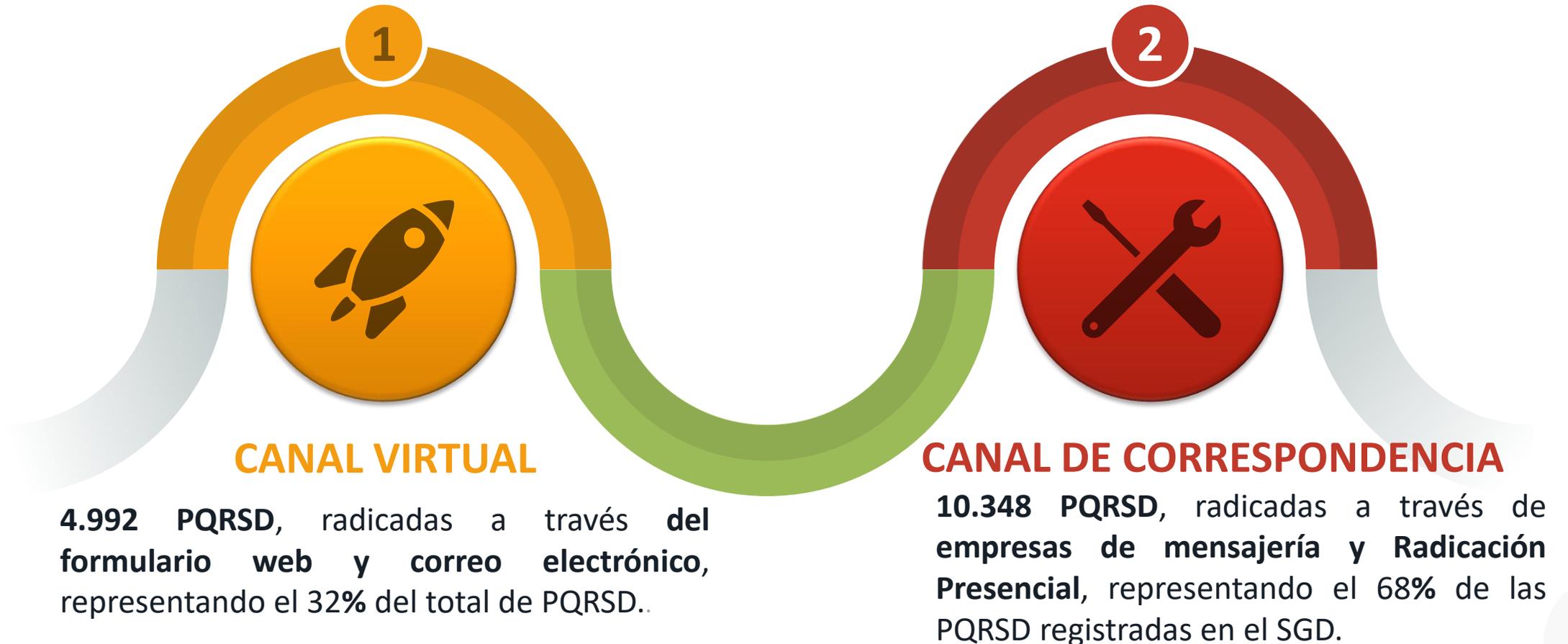
Informe de solicitudes de acceso a la información Pública ADRES

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:

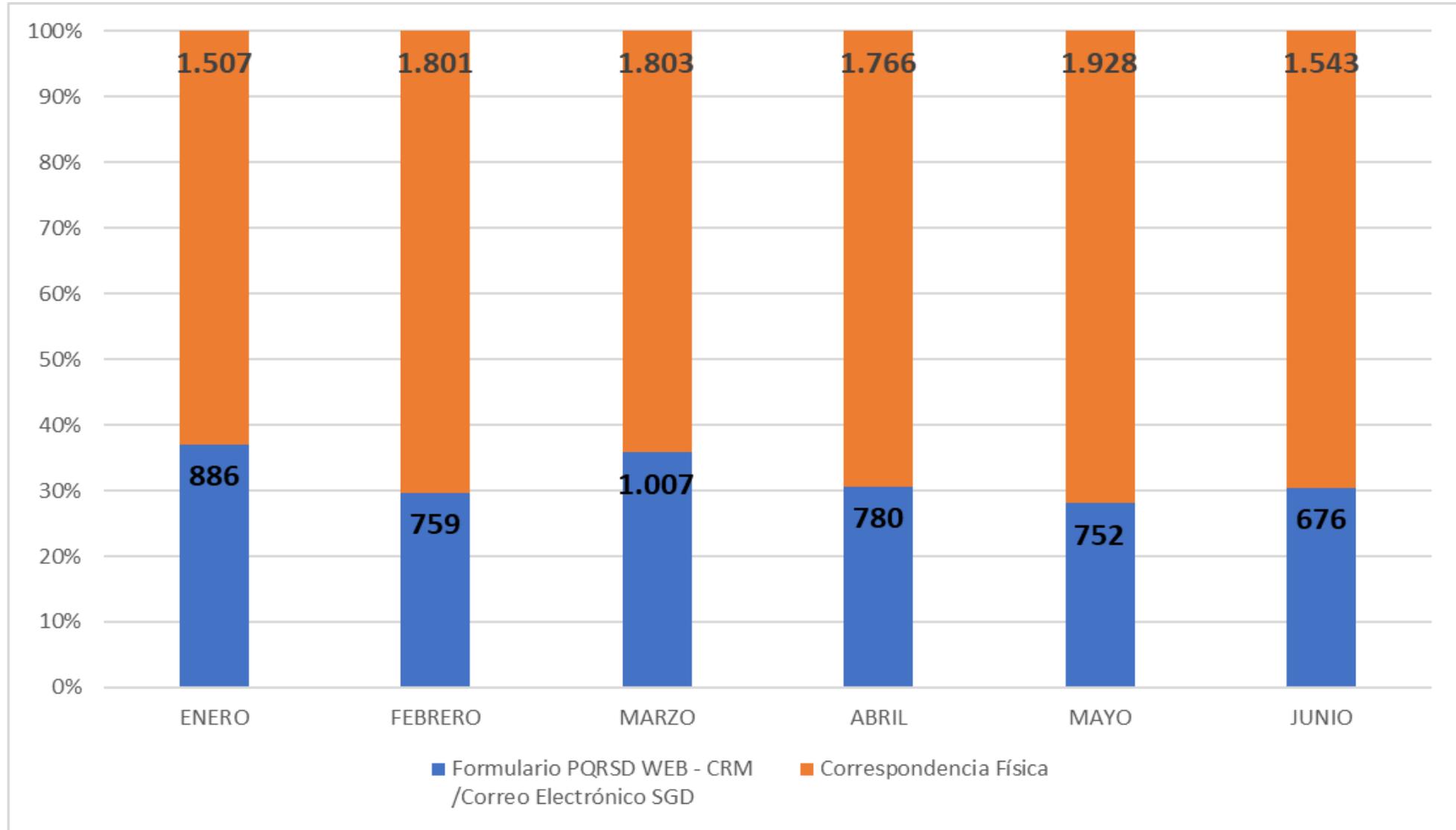
1. Número de solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas-PQRSD-).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. Tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR CANALES

Durante el I Semestre de 2019, se radicaron en la ADRES un total de 15.340 PQRSD por los canales de atención **virtual y por correspondencia**.



CONSOLIDADO PQRSD CANALES DE ATENCIÓN ADRES I SEMESTRE 2019



Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 30 de junio 2019

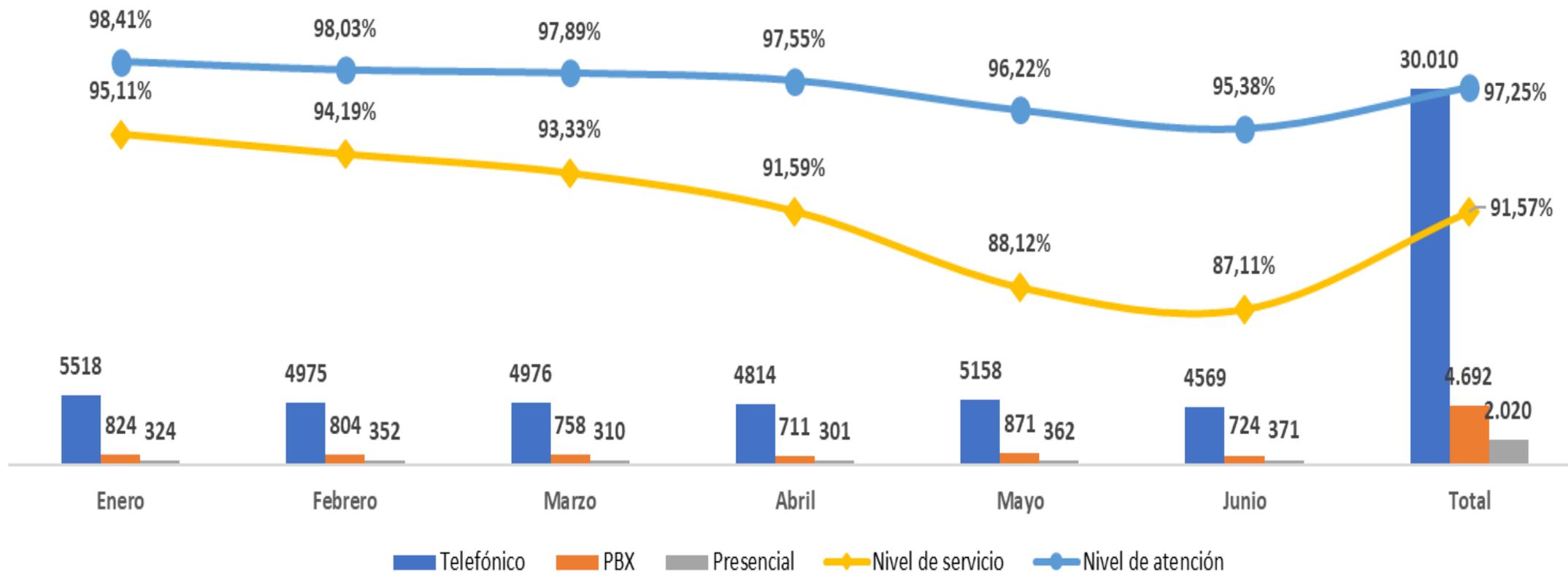
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA I SEMESTRE DE 2019



Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 30 de junio 2019

A través del Centro de Contacto la ADRES brinda información y orientación sobre temas relacionados con la misión de la entidad. Durante la gestión del primer semestre de 2019 se han realizado 30.010 orientaciones por los canales a cargo del centro de contacto como son el telefónico, presencial y PBX.

Histórico de gestión centro de contacto





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