



La salud  
es de todos

Minsalud

# ADRES

## Informe de solicitudes de acceso a la información

### I Semestre de 2021

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera

Julio 1 de 2021

# 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 a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

## Solicitudes I Semestre 2021

1

**Canal virtual**

**9,891** PQRSD, radicadas a través del formulario web y correo electrónico, representando el 67,8% del total de PQRSD.

2

**Canal correspondencia**

**4,694** PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 32,2% de las PQRSD registradas en el SGD.

Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 30 de junio 2021

**En el I Semestre de 2021, la ADRES recibió un Total 14.585 PQRSD**

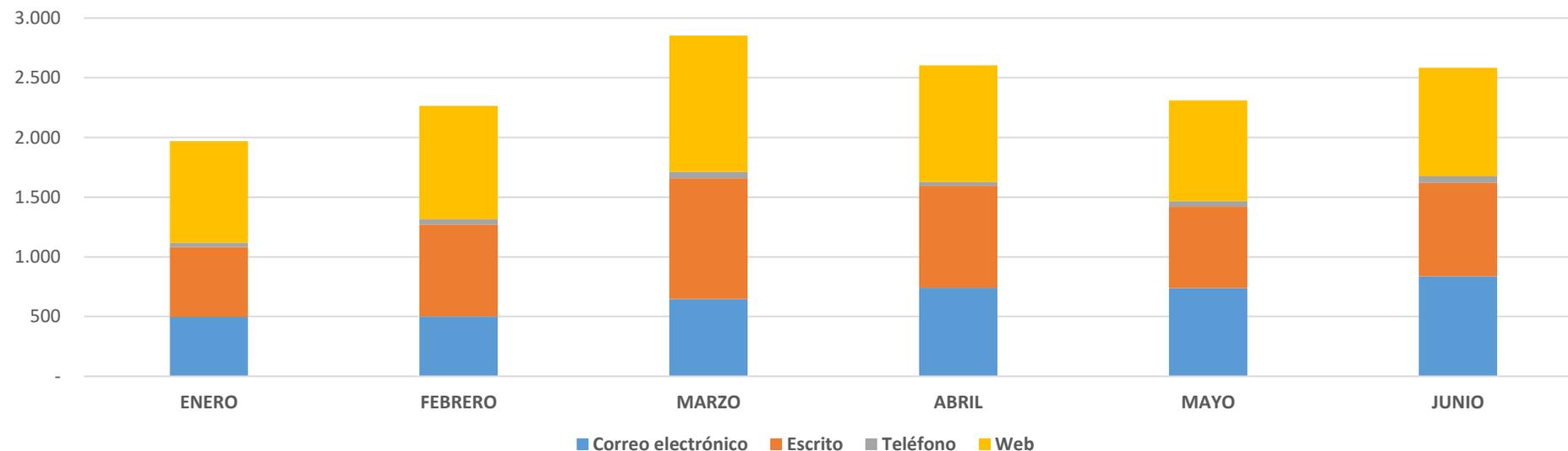
## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA I SEMESTRE DE 2021



Base de datos del SGD y CRM ADRES junio 2021

\*El sistema de Gestión de PQRSD CRM de la entidad se encuentra parametrizado con los tiempos establecidos para dar respuesta del Decreto 491 de 2020 en el marco de ese estado de emergencia ordenado por el Gobierno Nacional. La Adres registra una denuncia en el CRM.

## CANAL DE RECEPCIÓN

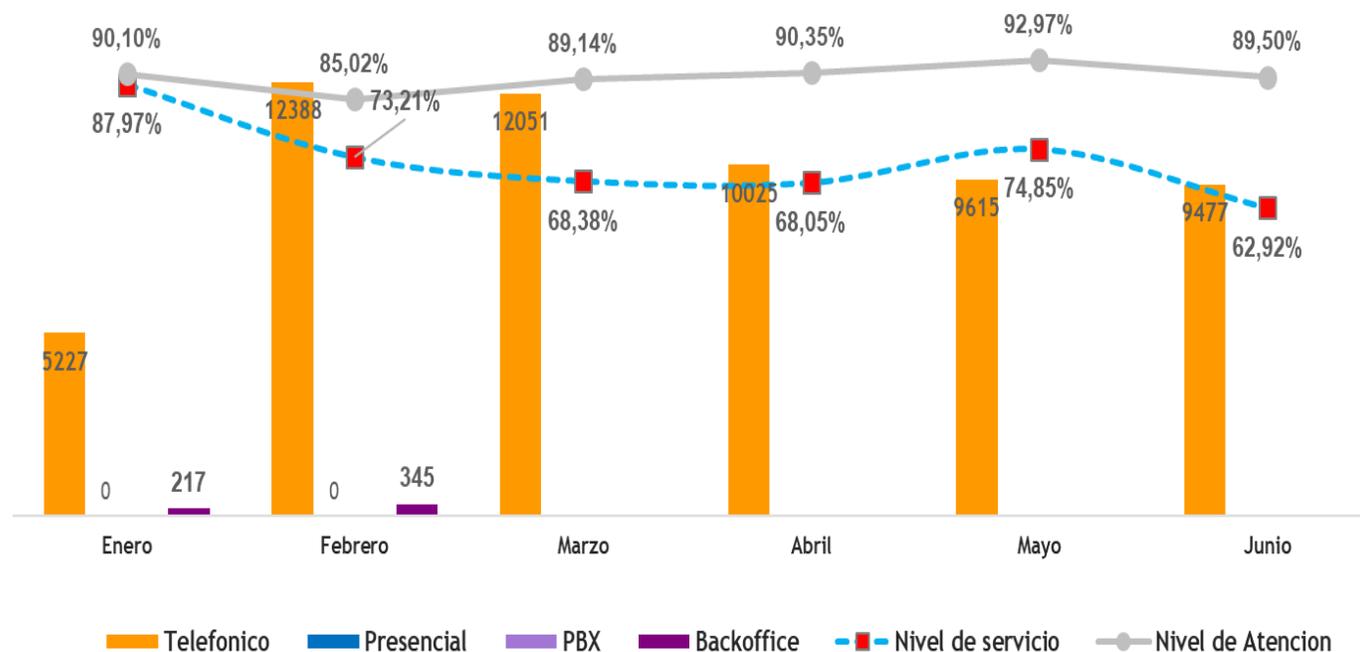


| CANAL DE RECEPCIÓN   | ENERO        | FEBRERO      | MARZO        | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        | TOTAL         |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Web                  | 850          | 951          | 1.140        | 976          | 844          | 908          | 5.669         |
| Escrito              | 587          | 771          | 1.013        | 857          | 683          | 783          | 4.694         |
| Correo electrónico   | 495          | 500          | 646          | 740          | 739          | 837          | 3.957         |
| Teléfono             | 37           | 44           | 54           | 31           | 44           | 55           | 265           |
| <b>Total general</b> | <b>1.969</b> | <b>2.266</b> | <b>2.853</b> | <b>2.604</b> | <b>2.310</b> | <b>2.583</b> | <b>14.585</b> |

Fuente: Base de datos CRM ADRES junio 2021

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 2021, se realizaron 58,783 orientaciones por los canales de atención telefónica y respuesta de primer nivel. Dada la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional Covid19, el servicio de canal presencial no fue prestado en la entidad.



| AÑO  | Mes     | Telefónico | Presencial | PBX | Backoffice | Nivel de servicio | Nivel de Atención |
|------|---------|------------|------------|-----|------------|-------------------|-------------------|
| 2021 | Enero   | 5227       | 0          | 0   | 217        | 87,97%            | 90,10%            |
| 2021 | Febrero | 12388      | 0          | 0   | 345        | 73,21%            | 85,02%            |
| 2021 | Marzo   | 12051      | 0          | 0   | 365        | 68,38%            | 89,14%            |
| 2021 | Abril   | 10025      | 0          | 0   | 378        | 68,05%            | 90,35%            |
| 2021 | Mayo    | 9615       | 0          | 0   | 315        | 74,85%            | 92,97%            |
| 2021 | Junio   | 9477       | 0          | 0   | 298        | 62,92%            | 89,50%            |

# ADRES



@ADRESCoI

[www.adres.gov.co](http://www.adres.gov.co)