



ADRES



ADRES

Informe de solicitudes de acceso a la información I Semestre de 2024

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera
Julio 2024

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.



ADRES





Canal virtual 11.489 PQRSD, radicadas a través del formulario web de la Entidad, representando el 27.2.% del total de PQRSD.

Canal correspondencia 1.249 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería, radicación Presencial representando el 3% del total de PQRSD.

Canal Correo electrónico 29.548 PQRSD radicadas a través Email, representando el 69.9.% del total de PQRSD.

Base de datos ORFEO ADRES 1° Enero al 30 Junio 2024

En el I Semestre de 2024, la ADRES recibió un Total 42.286 PQRSD

Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia



- 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.
Durante este período se recibieron 2 denuncias 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 promedio de respuesta a las peticiones son 15 días.

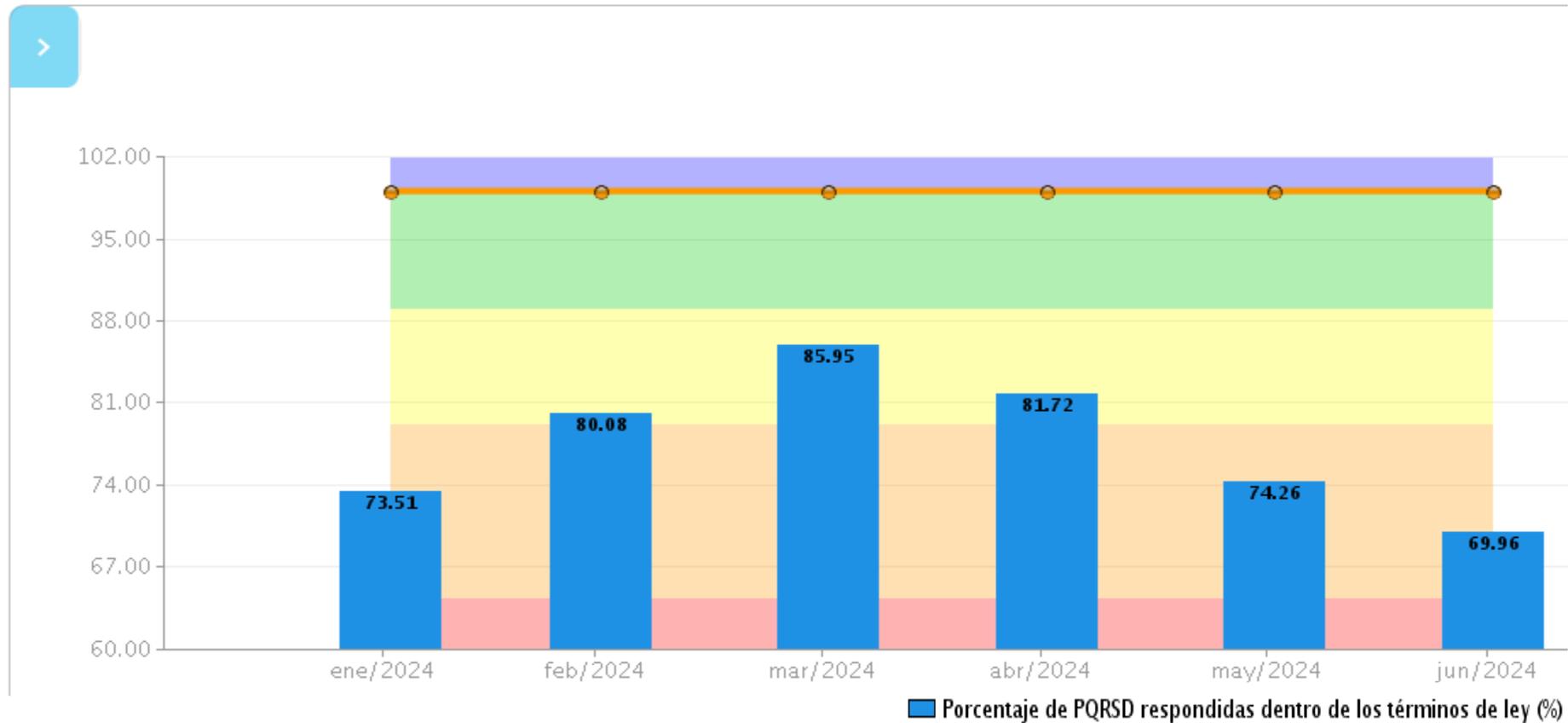
Indicador Oportunidad de respuestas PQRSD I semestre 2024

Periodo 1

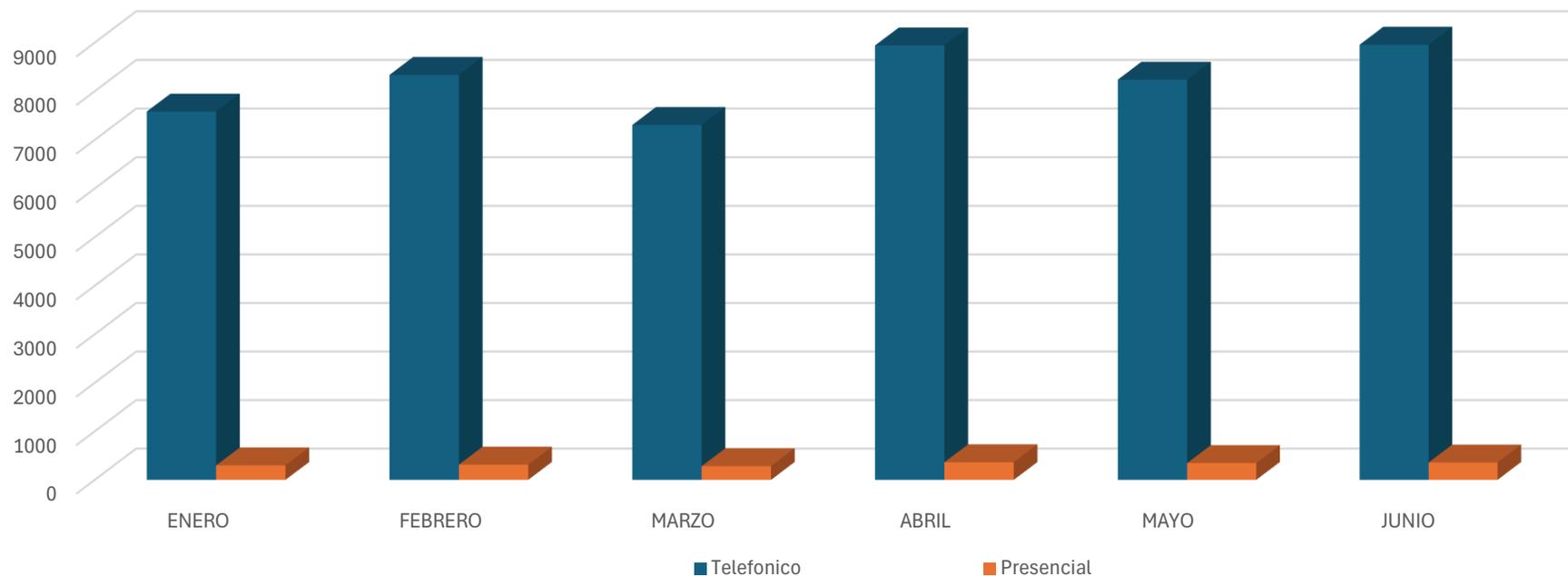
01/01/2024

Hasta 1

31/12/2024



Gestión Centro de contacto | Semestre 2024



Base de datos CRM ADRES 2024

- 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 2024, el centro de contacto brindó orientación y asesoría en temas relacionados con los tramites y servicios de la ADRES a un total de 49.362 usuarios. El tiempo medio de atención fue de 5.0 minutos por usuario.



ADRES



ADRES

Gracias



@ADRESCol

www.adres.gov.co