

“Solicitudes de acceso a la información pública”

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

I Semestre 2025



Dirección Administrativa y Financiera
Grupo de Servicio al Ciudadano
Julio 2025



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 (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD)
2. Número de solicitudes que fueron trasladada 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



Número de Solicitudes (PQRSD) por canales de recepción



Canal virtual:

10.741 PQRSD, radicadas a través del formulario web de la Entidad, representando el 20% del total de PQRSD



Canal correspondencia

1.095 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería, radicación Presencial representando el 2% del total de PQRSD.



Canal Correo electrónico

41.518 PQRSD radicadas a través Email, representando el 78% del total de PQRSD.

En el I Semestre de 2025, la ADRES recibió un Total 53.354 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 5 denuncias por supuestos actos de corrupción.
- De conformidad con lo establecido por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2, se publica el listado de Solicitudes en la página web de la ADRES, Portal Servicio al Ciudadano.
- El tiempo promedio de respuesta a las peticiones son 15 días.



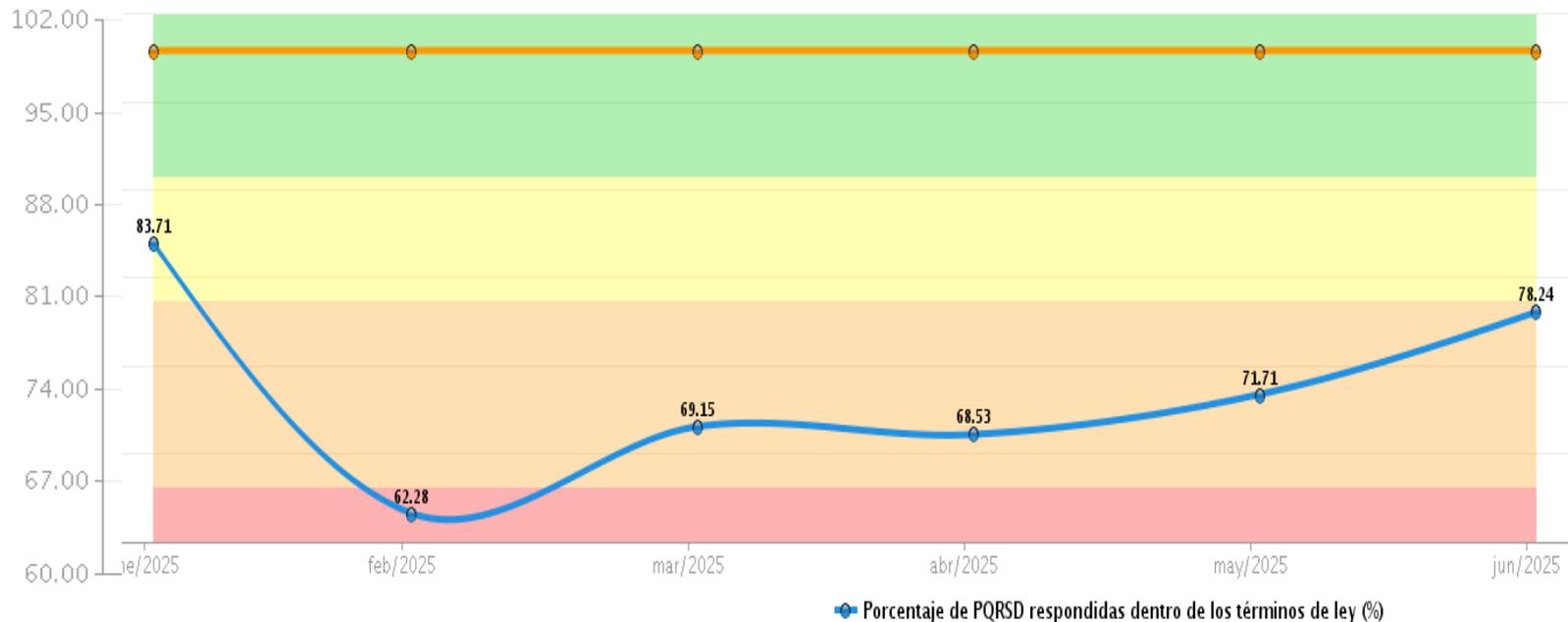
Indicador Oportunidad de respuestas PQRSD II semestre 2024

Periodo 1

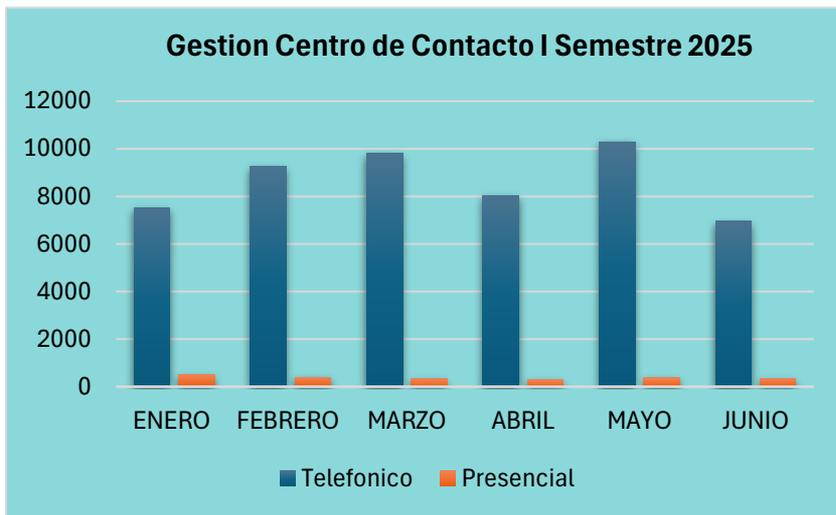
01/01/2025

Hasta 1

30/06/2025



Gestión Centro de Contacto



Base de datos CRM ADRES 2024

Mediante su Centro de Contacto, la ADRES ofrece información y orientación acerca de temas generales de la entidad. Durante el primer semestre de 2025, este canal atendió a 54.082 usuarios, por el canal Telefónico asistimos 51,902 orientaciones y por el canal Presencial 2,180 atenciones en la que se brindó asesoría sobre trámites y servicios de la entidad. El tiempo promedio de atención por usuario fue de 5,0 minutos.