



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

ADRES

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

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera
Enero 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.



Canal virtual

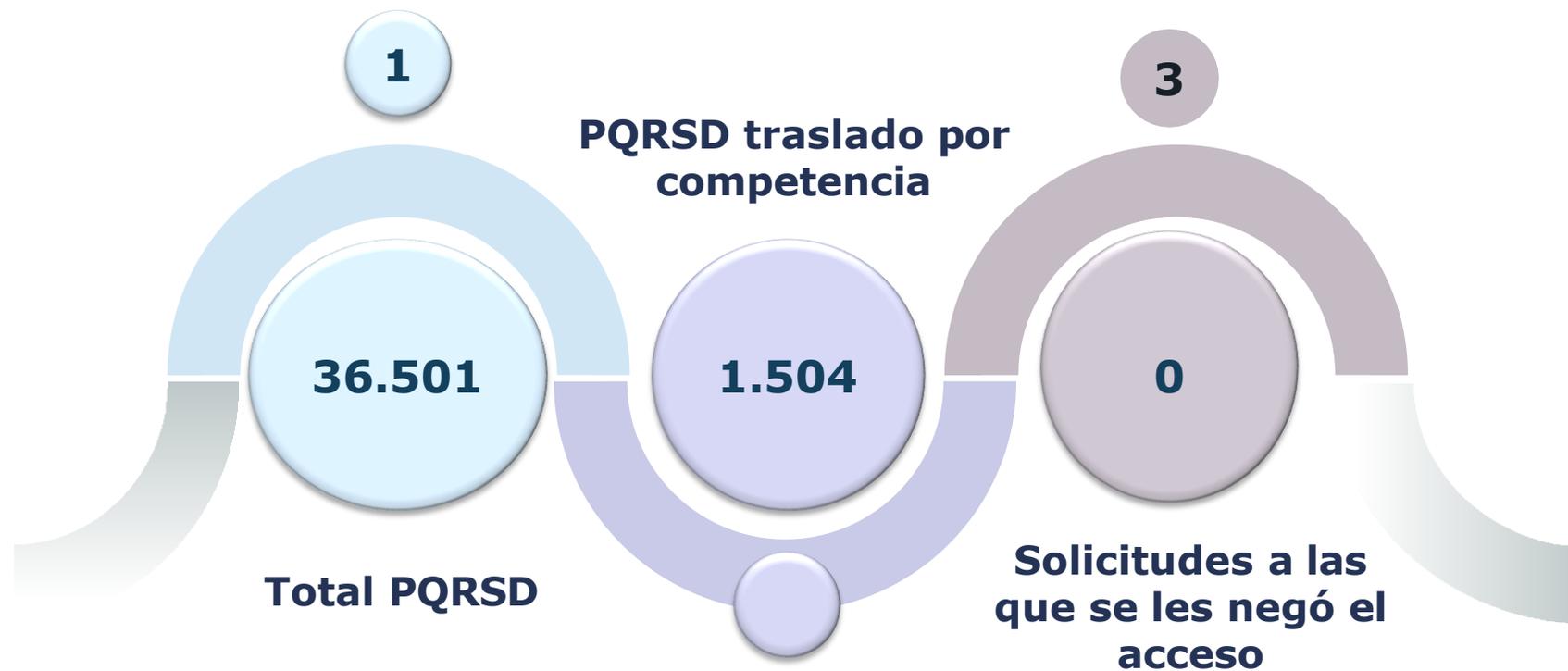
10.386 PQRSD, radicadas a través del formulario web de la Entidad, representando el 28.5% del total de PQRSD.

Canal correspondencia

26.115 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería, radicación Presencial y correo electrónico representando el 72.5% del total de PQRSD.

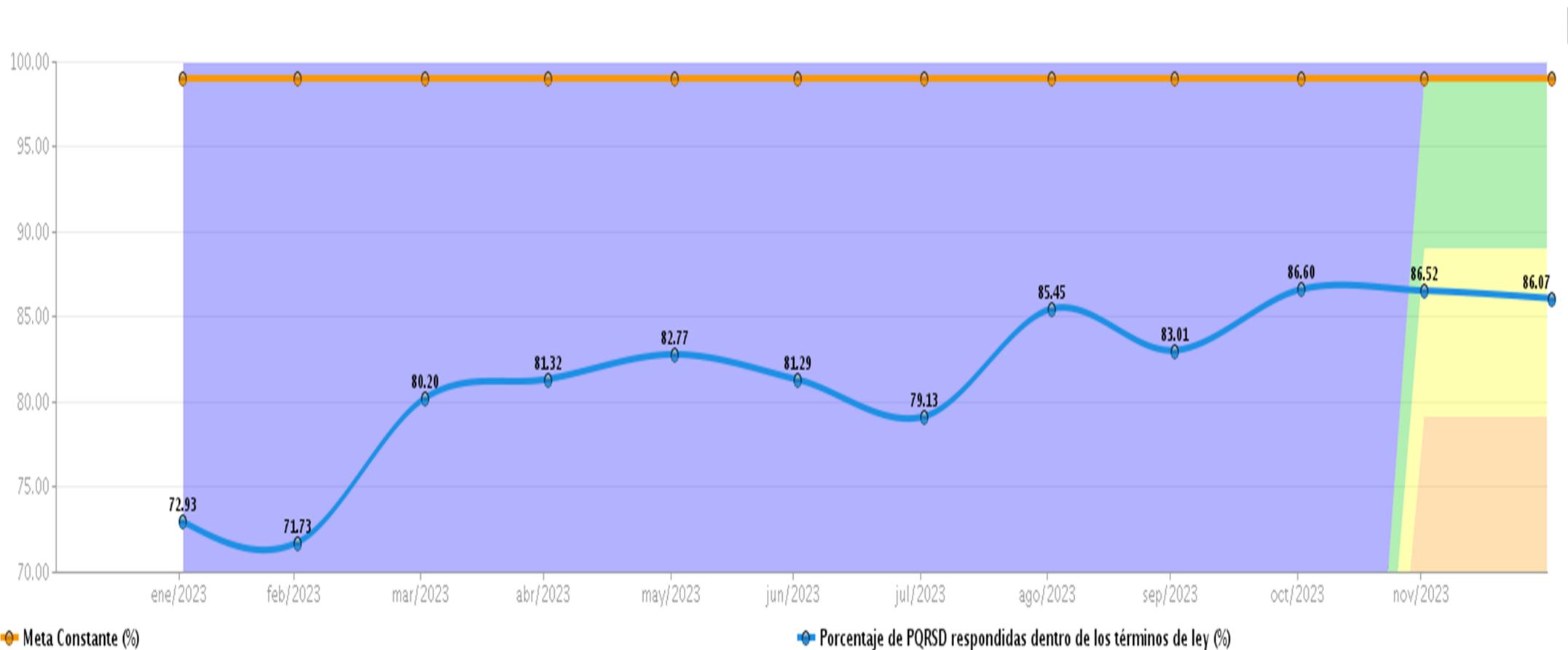
Base de datos ORFEO ADRES 1° Junio al 31 de Diciembre 2023

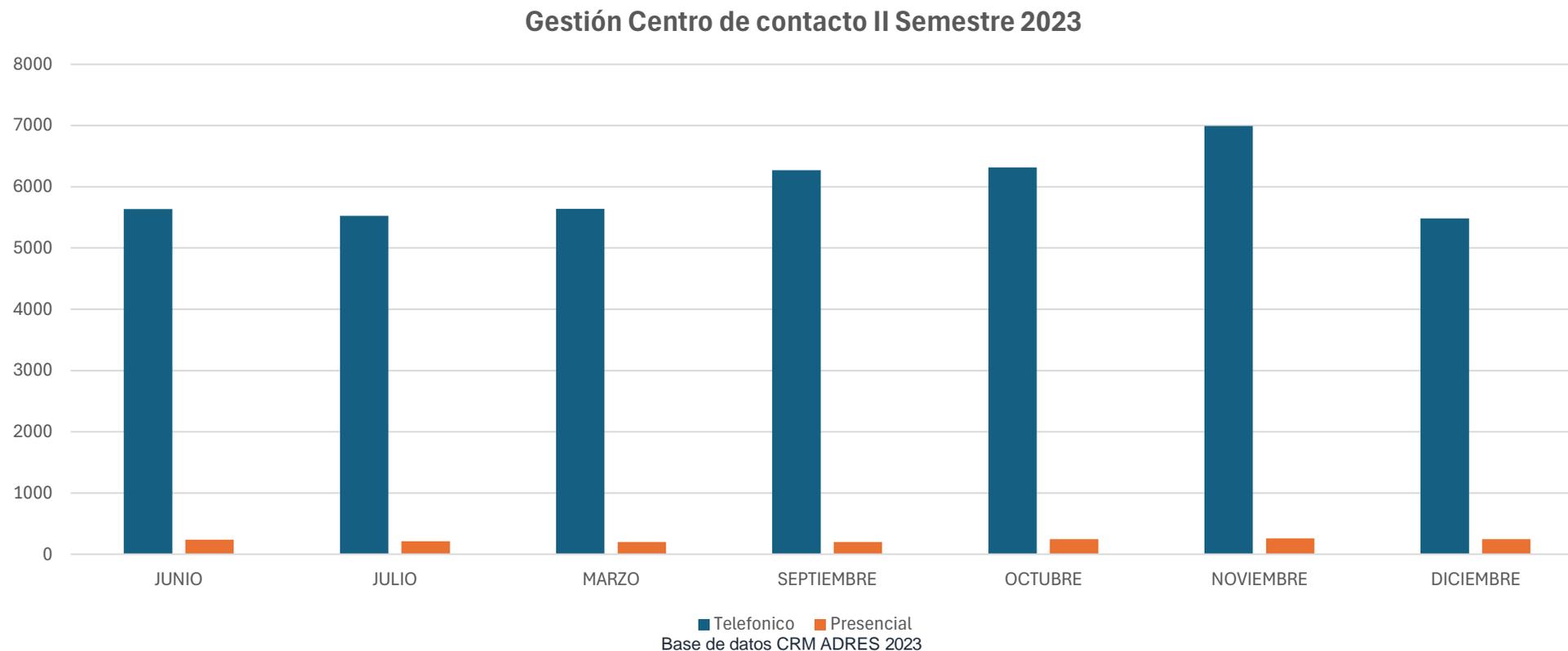
En el II Semestre de 2023, la ADRES recibió un Total 36.501 PQRSD



- 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. Durante este período no se recibió 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 medio de respuesta a las peticiones son 15.8 días.

Indicador Oportunidad de respuestas PQRSD II semestre 2023





- A través del Centro de Contacto, la ADRES brinda información y orientación sobre temas relacionados con la misión de la entidad. En el II 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 41.867 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