

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

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera
Enero 2025

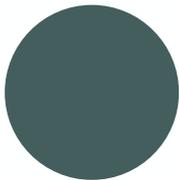
Contenido

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 (Peticiónes, 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)



Canal virtual:

12.292 PQRSD, radicadas a través del formulario web de la Entidad, representando el 26% del total de PQRSD.



Canal correspondencia

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



Canal Correo electrónico

33.588 PQRSD radicadas a través Email, representando el 71% del total de PQRSD.

Fuente: Base de datos ORFEO ADRES 1° Julio al 31 Dic 2024

En el II Semestre de 2024, la ADRES recibió un Total 47.392 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 recibió 1 Denuncia 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.

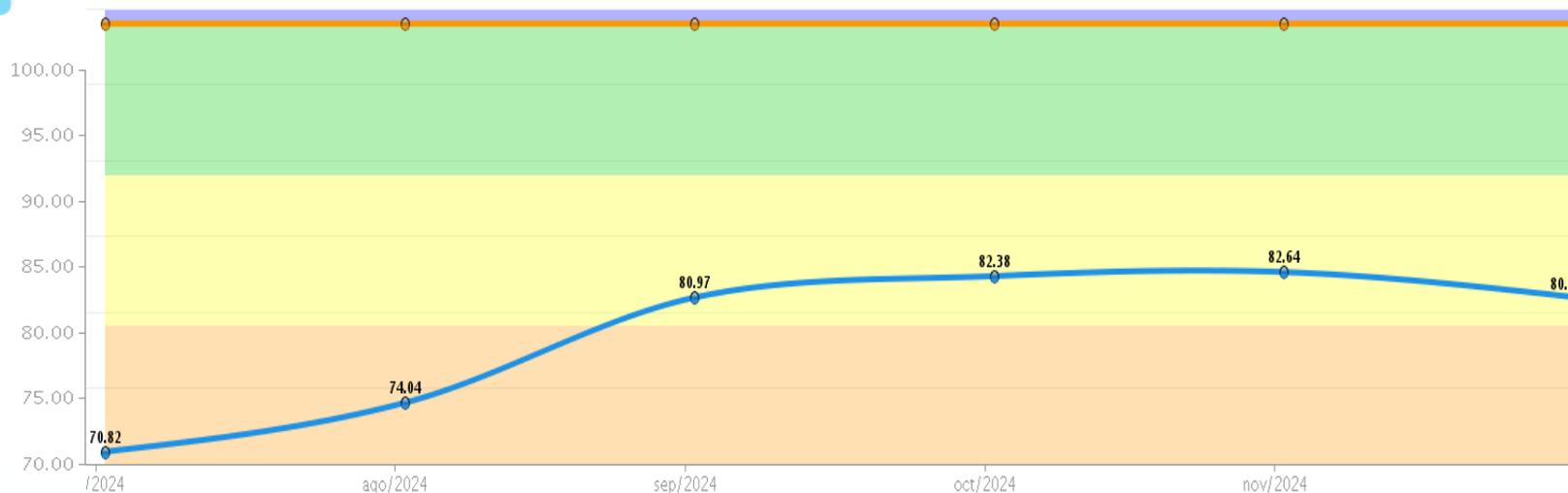
Indicador Oportunidad de respuestas PQRSD II semestre 2024

Periodo 1

01/07/2024

Hasta 1

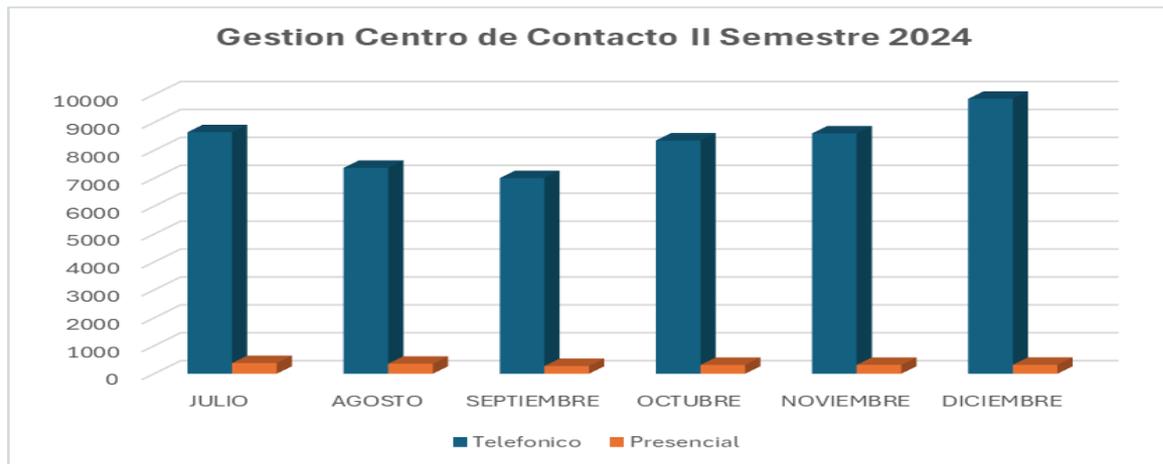
31/12/2024



■ Porcentaje de PQRSD respondidas dentro de los términos de ley (%)



Gestión Centro de Contacto



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 II 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 51.833 usuarios. El tiempo medio de atención fue de 5.5 minutos por usuario.