

“Solicitudes de acceso a la información pública” (Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

II Semestre 2025

Tablero General Giro Directo

Reporte	FE	Periodo	Reporte	FE
Reporte de Giro Directo	2025	Reporte de Giro Directo	2025	2025
Reporte de Giro Directo	2025	Reporte de Giro Directo	2025	2025



Dirección Administrativa y Financiera
Grupo de Servicio al Ciudadano
Enero 2026



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 (Petición, 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:

13,134 PQRSD, radicadas a través del formulario web de la Entidad, representando el 18% del total de PQRSD



Canal Escrito

980 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería, radicación Presencial representando el 1% del total de PQRSD.



Canal Correo electrónico

60.884 PQRSD radicadas a través Email, representando el 81% del total de PQRSD.



Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia

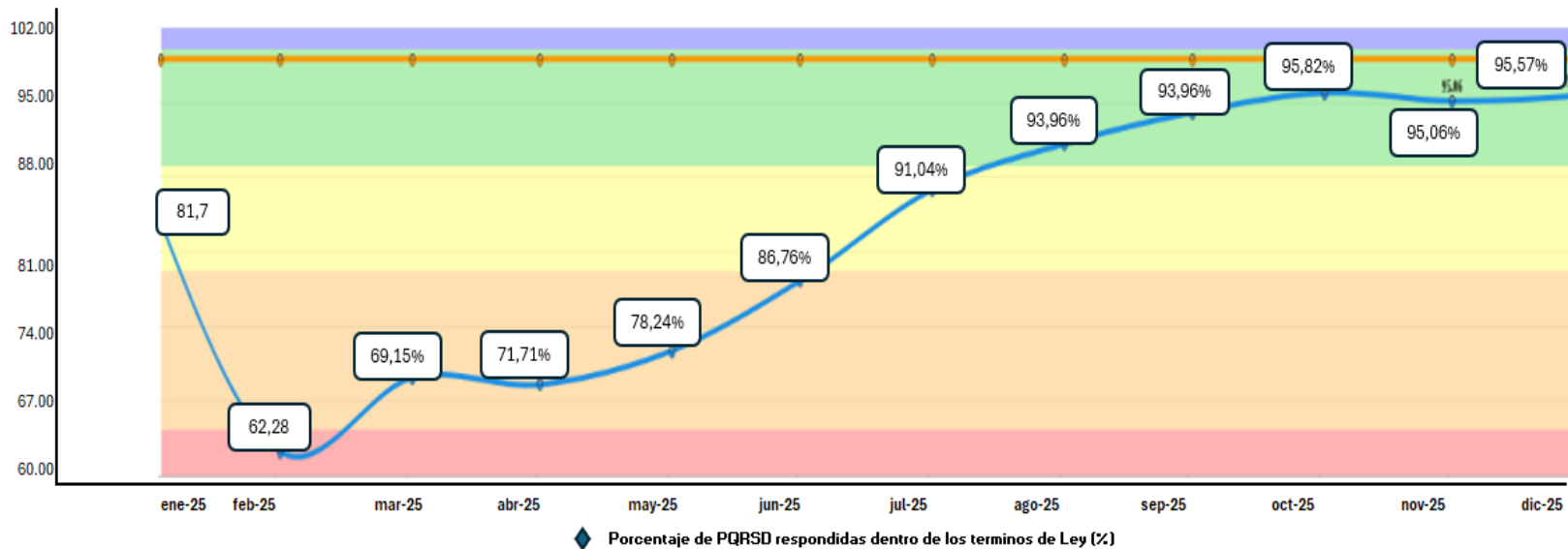


- De conformidad con lo estipulado por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 la ADRES no recibió peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.
- Durante este período se recibieron 6 denuncias por supuestos actos de corrupción.
- De conformidad con lo establecido por el Decreto 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 1/01/2025 Hasta 31/12/2025



Gestión Centro de Contacto



MES	TELEFONICO	PRESENCIAL
JULIO	9.013	352
AGOSTO	7.935	302
SEPTIEMBRE	10.841	393
OCTUBRE	9.390	399
NOVIEMBRE	6.306	360
DICIEMBRE	6.352	273
TOTAL	49.837	2.079

Base de datos CRM ADRES 2025

Mediante su Centro de Contacto, la ADRES ofrece información y orientación acerca de temas generales de la entidad. Durante el Segundo semestre de 2025, este canal atendió usuarios por el canal Telefónico atendimos 49.837 orientaciones y por el canal Presencial 2,079 atenciones en la que se brindo asesoría sobre trámites y servicios de la entidad. El tiempo promedio de atención por usuario fue de 5,0 minutos.

SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACION

