



La salud  
es de todos

Minsalud

# Informe de solicitudes de acceso a la información II Semestre de 2019

(Ley 1712 de 2014 artículo 11)

## Dirección Administrativa y Financiera



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA  
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Enero 10 de 2020

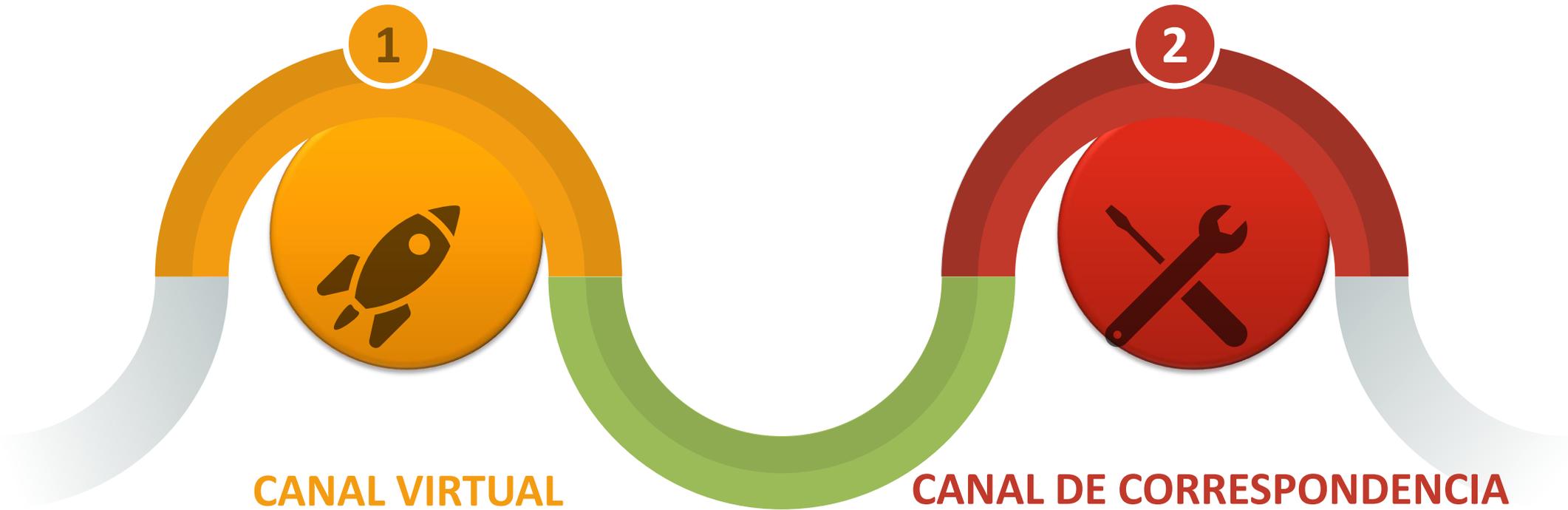
# **Informe de solicitudes de acceso a la información Pública ADRES**

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 del 20 de Enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", 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 (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas–PQRSD-).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. Tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR CANALES

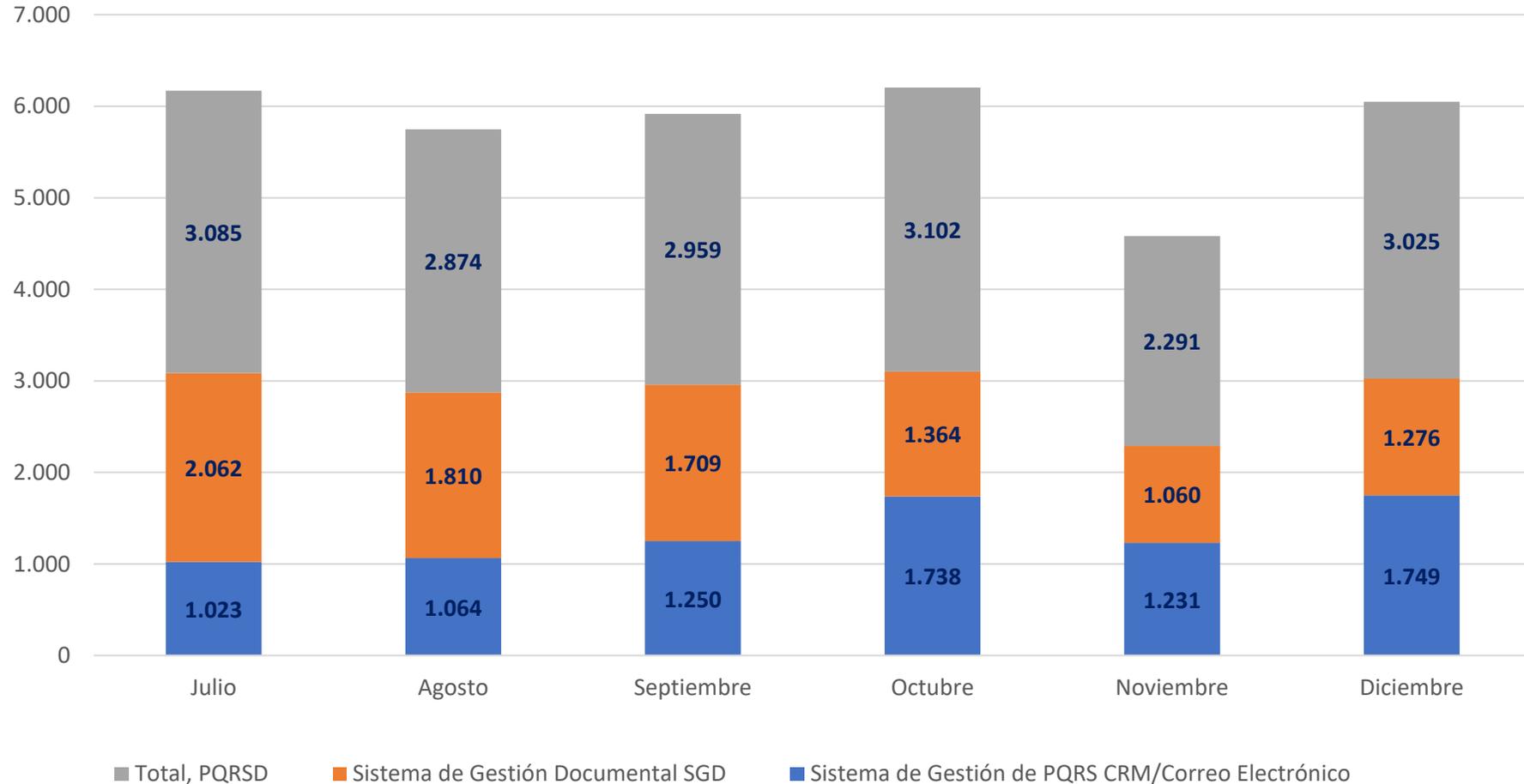
Durante el II Semestre de 2019, se radicaron en la ADRES un total de 17,336 PQRSD por los canales de atención virtual y correspondencia.



**8,055** PQRSD, radicadas a través del formulario web y correo electrónico, representando el 46,5% del total de PQRSD..

**9,281** PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 53,5% de las PQRSD registradas en el SGD.

# CONSOLIDADO PQRS D CANALES DE ATENCIÓN Y OPORTUNIDAD EN EL TRAMITE II SEMESTRE 2019



Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 31 de diciembre 2019

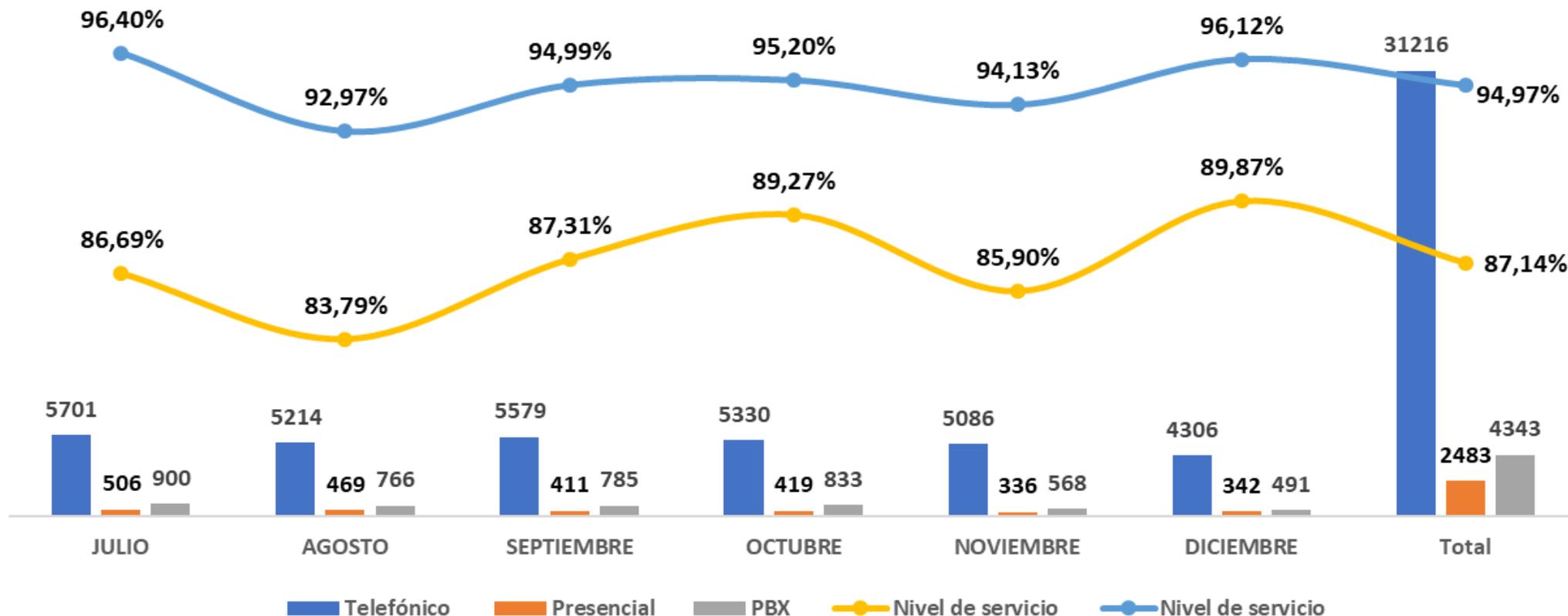
# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA II SEMESTRE DE 2019



Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 31 de diciembre 2019

A través del Centro de Contacto la ADRES brinda información y orientación sobre temas relacionados con la misión de la entidad. Durante la gestión del segundo semestre de 2019 se han realizado 38.042 orientaciones por los canales de atención telefónico, presencial y PBX, cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS establecidos en la orden de prestación de servicios.

Histórico de gestión centro de contacto



Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de julio al 31 de diciembre 2019



La salud  
es de todos

Minsalud

# Gracias

[www.adres.gov.co](http://www.adres.gov.co)

 **ADRESCoI**

 **@ADRESCoI**



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA  
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Avenida Calle 26 # 69 - 76 piso 17, torre 1 Centro  
Empresarial Elemento.  
Bogotá, D.C  
Telefono (+571) 432 27 60