



La salud  
es de todos

Minsalud

# ADRES

## Informe de solicitudes de acceso a la información

### II Semestre de 2020

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

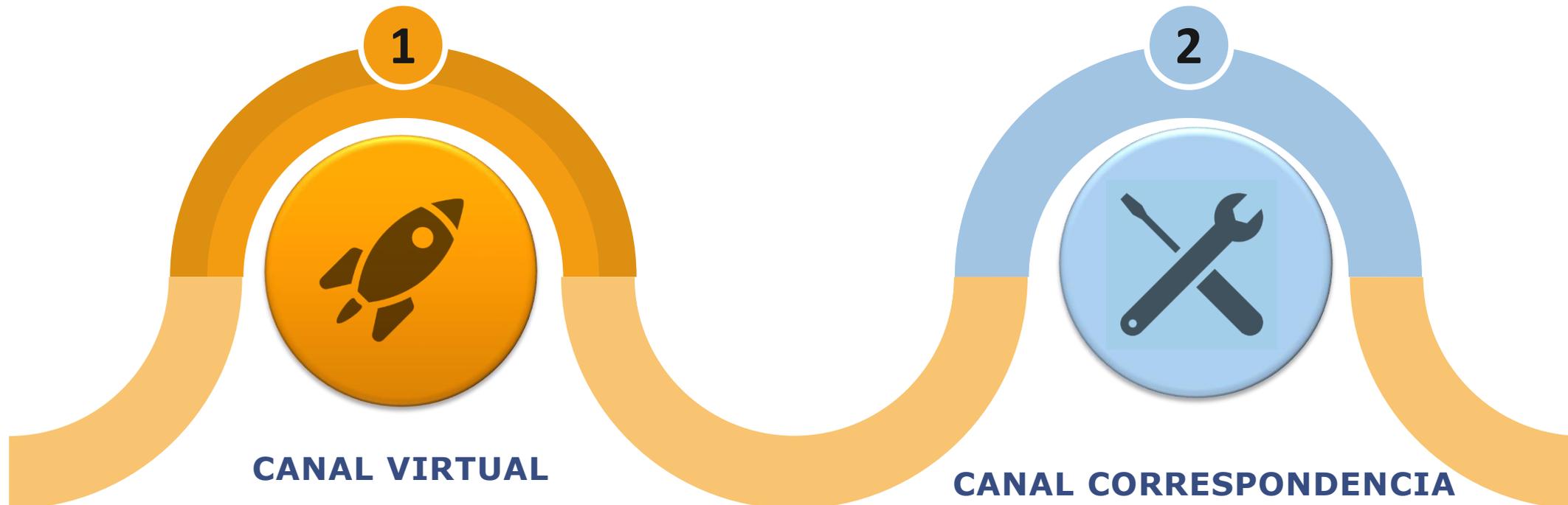
Dirección Administrativa y Financiera

Enero 29 de 2021

# 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 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.



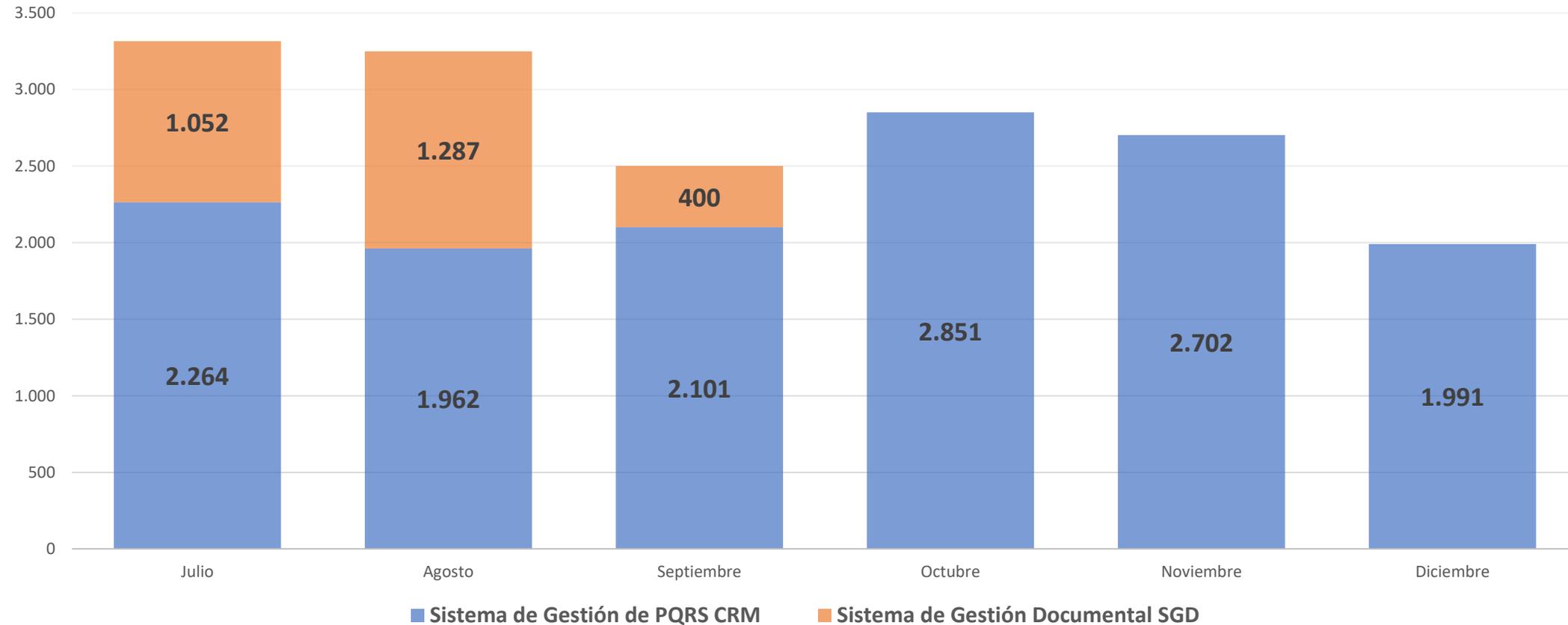
**13.871** PQRSD, radicadas a través del formulario web y correo electrónico, representando el 83.5% del total de PQRSD.

**2.739** PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 16.5% de las PQRSD registradas en el SGD.

Durante el II semestre de 2020, se radicaron en la ADRES un total de 16.610 PQRSD por los canales de atención virtual y correspondencia.



## CONSOLIDADO PQRSD CANALES DE ATENCIÓN II SEMESTRE 2020



Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES Diciembre 2020

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA II SEMESTRE DE 2020



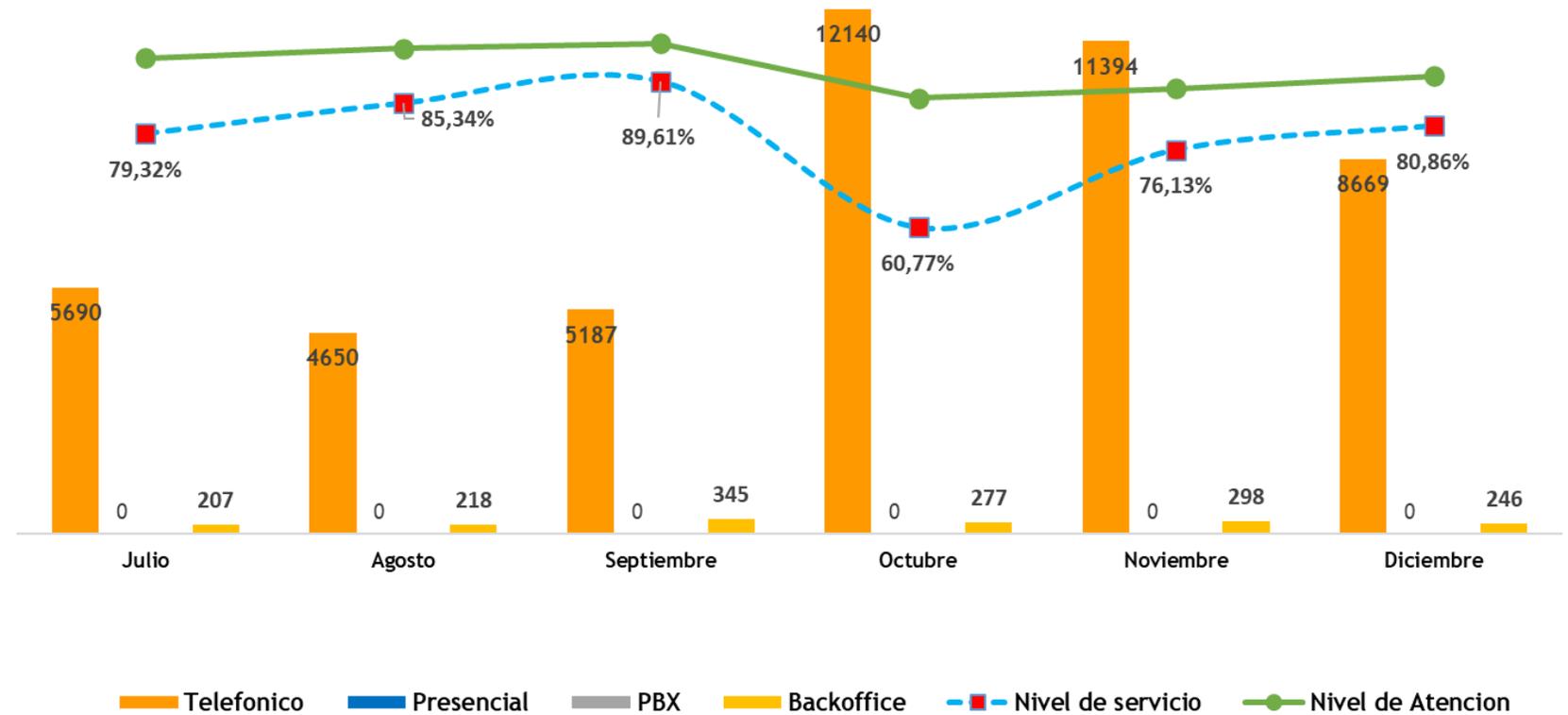
Base de datos del SGD y CRM ADRES diciembre 2020



## GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO

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 2020, se realizaron 49,321 orientaciones por los canales de atención telefónica y respuesta de primer nivel. Dada la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional Covid19, el servicio de canal presencial no fue prestado en la entidad.



AÑO	Mes	Telefónico	Presencial	PBX	Backoffice
2020	Julio	5690	0	0	207
2020	Agosto	4650	0	0	218
2020	Septiembre	5187	0	0	345
2020	Octubre	12140	0	0	277
2020	Noviembre	11394	0	0	298
2020	Diciembre	8669	0	0	246

# ADRES



@ADRESCoI

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