

Informe de solicitudes de acceso a la información

**Dirección Administrativa y Financiera
Atención al Ciudadano
ADRES
Primer semestre 2018**



PRESENTACIÓN

Informe de solicitudes de acceso a la información

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.

CANAL CORRESPONDENCIA

TELEFONICO

**PRESENCIAL Y
CORRESPONDENCIA**

**CANAL
VIRTUAL**



**Call center
línea nacional
018000423737**



**Av. Calle 26
Edificio Nuevo
Milenio Piso
17**

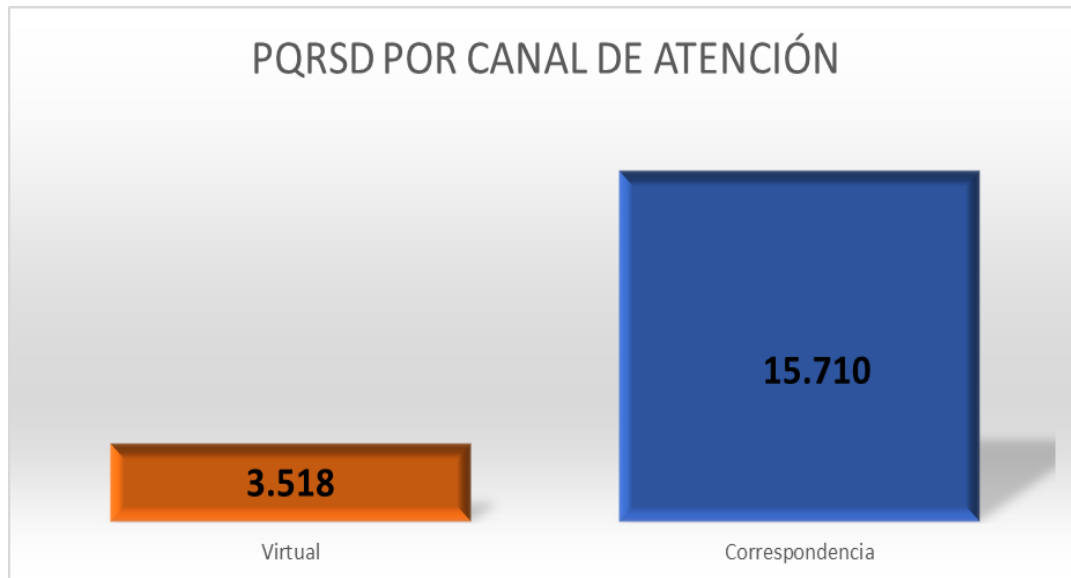


**Atencion a las
solicitudes de
los ciudadanos
atravez del
Formulario
Único PQRSD
[www.adres.gov
.co](http://www.adres.gov.co)**



CANAL CORRESPONDENCIA Y VIRTUAL

Durante el primer semestre de 2018 fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, un total 19.228 solicitudes.



ADRES a través del Sistema de Gestión Documental realiza la recepción y de Radicación de todas las Peticiones y solicitudes que ingresan por el canal de correspondencia y canal virtual, siendo el mecanismo de direccionamiento interno a las dependencias competentes de su trámite.



Uso de Canales de Atención: El uso de los canales y medios de atención tuvo la siguiente distribución:



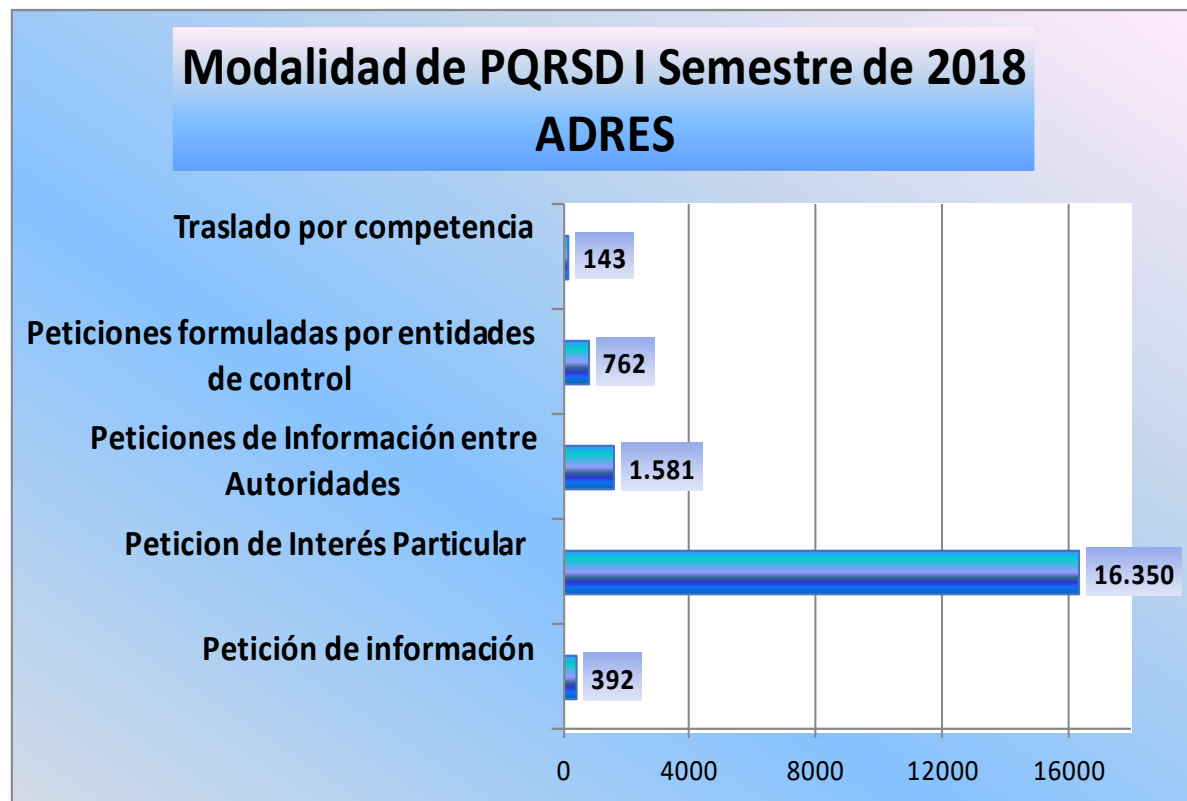
Virtual: 3.518 PQRSD, correspondiente al 18.3% – Recibidas a través del formulario Web y correo electrónico



Correspondencia: 15.710 PQRSD, correspondiente al 81.7% – Recibidas a través de: Correo electrónico, Empresa de Mensajería y Radicación Presencial.

SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

El total de solicitudes de información recibidas durante el I Semestre de 2018 a través del canal de Correspondencia y Canal Virtual de la entidad corresponden:



(1) El número de solicitudes recibidas en la Adres: 19.228

(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 241

(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud: El tiempo promedio de atención a las solicitudes del canal virtual fue de 10 días y del canal de Correspondencia de 11 días.

(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: la Entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado durante el período evaluado.

CANAL TELEFÓNICO



El canal Telefónico de la Adres brinda orientación y asesoría, por lo que no se registran traslados a otras entidades.

Se le informa al ciudadano la entidad competente a la cual debe dirigirse.

Tampoco se presenta Negación de acceso a la información, la orientación se entrega de manera inmediata.

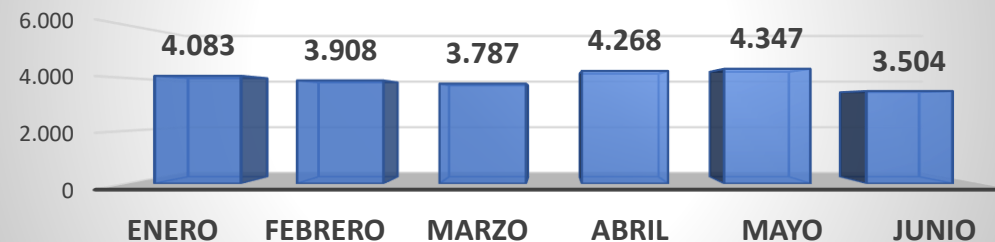


El tiempo de atención a las solicitudes telefónicas de los Ciudadanos por este canal es de 6.3



El total de solicitudes de información recibidas durante el I Semestre de 2018 a través del Centro de Contacto de la Entidad fue de un total de 24.454

Canal Telefónico



Tiempo Promedio Llamada



CANAL PRESENCIAL



El servicio brindado por el canal presencial, es asumido por agentes del Call Center, los cuales registran las atenciones brindadas en el tipificador del centro de contacto. El canal de atención presencial, está centrado en un primer nivel de orientación, en temas relacionados con los trámites y servicios de competencia de la Entidad.



Se brindó atención a 1.775 ciudadanos que se acercaron al punto de atención presencial de la ADRES. En los casos de competencia de otras entidades, los usuarios fueron direccionados.



El tiempo promedio de atención por el canal presencial es de 12 minutos

Del total de registros realizados por el Call Center (24.454 orientaciones) el 6,20% corresponden a atenciones brindadas por el canal presencial



Atención Personalizada

Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17.
Centro Empresarial Elemento. Bogotá, D.C.
Código Postal 111071
Conmutador: (571) 432 27 60. Bogotá D.C.

Horario de atención

Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Jornada Continua.

En relación con la Negación de acceso a la información por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata

CONSOLIDADO POR CANALES

TOTAL PQRS D RECIBIDAS ADRES

