



La salud
es de todos

Minsalud

Informe de solicitudes de acceso a la información I Semestre de 2020

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera



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

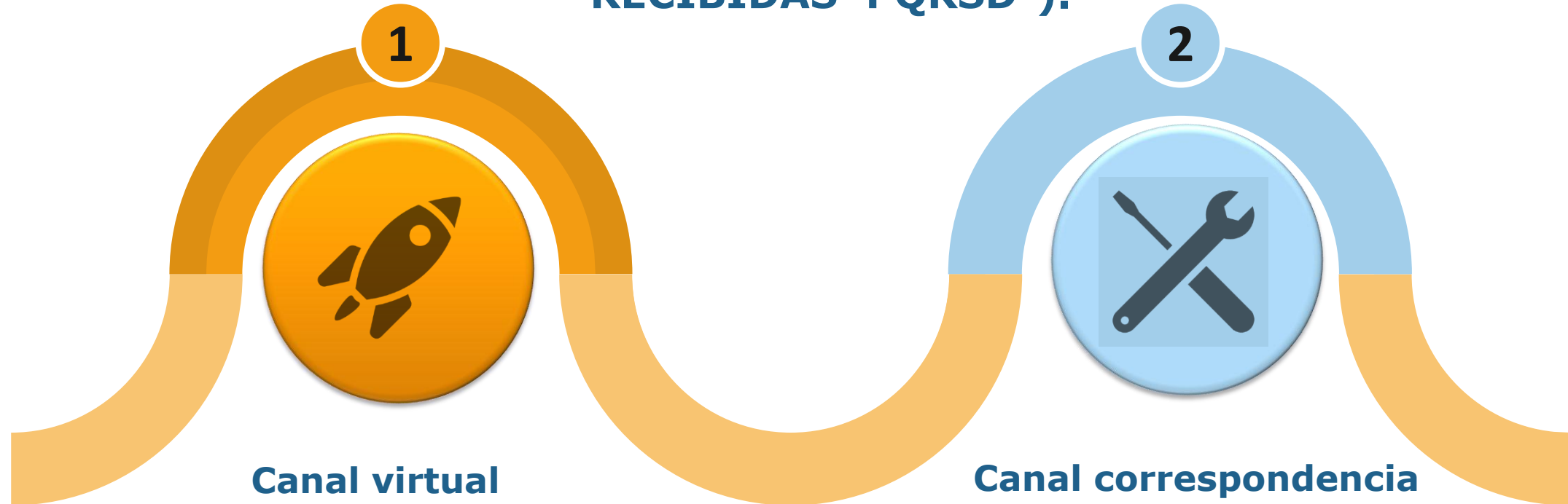
Julio 14 de 2020

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ADRES

Dando cumplimiento a lo establecido en el **Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, Decreto 1081 de 2015**, 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.

SOLICITUDES (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS-PQRSD-).



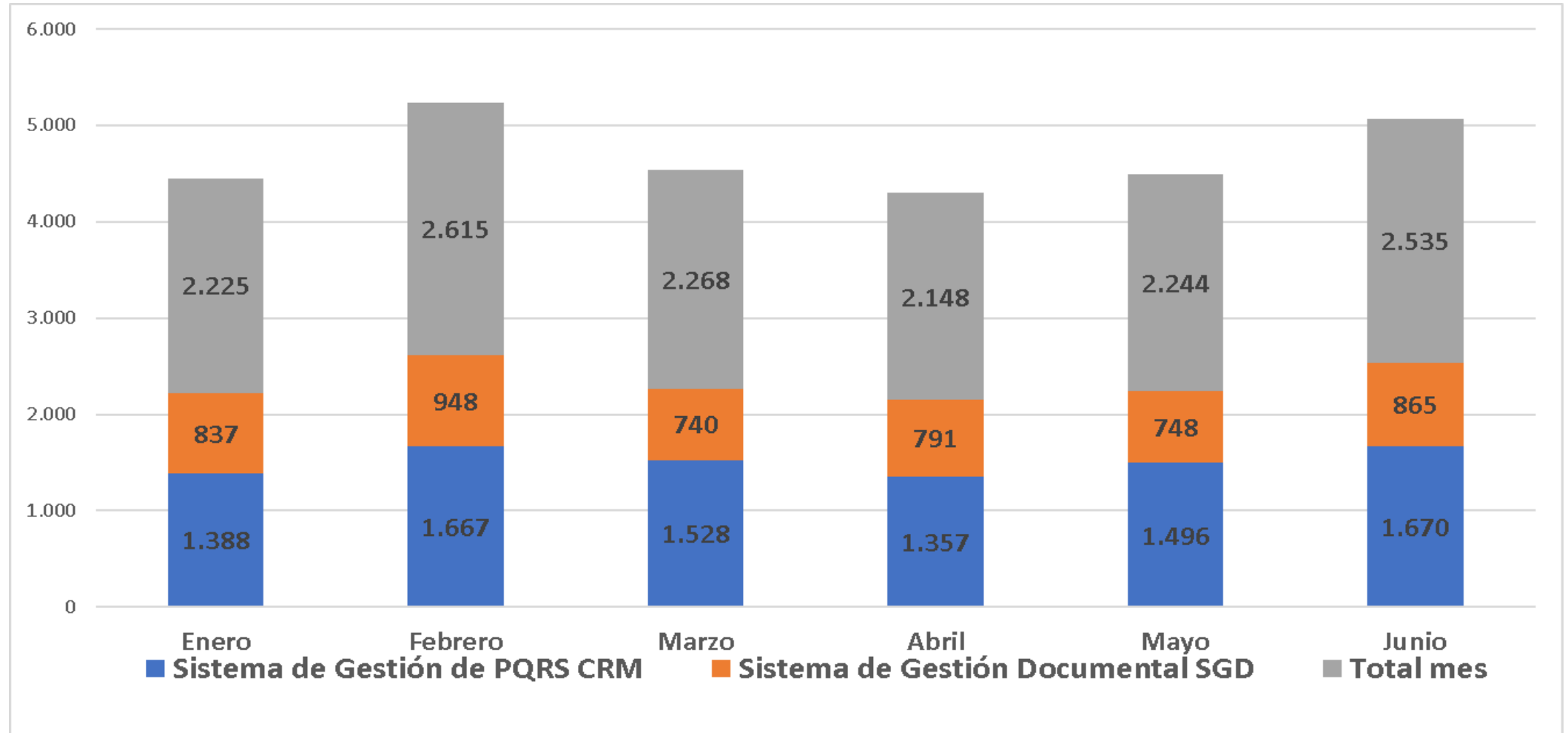
9.106 PQRSD, radicadas a través del formulario web y correo electrónico, representando el 65% del total de PQRSD.

4.929 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería y Radicación Presencial, representando el 35% de las PQRSD registradas en el SGD.

Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de enero al 30 de junio 2020

Durante el I semestre de 2020, se radicaron en la ADRES un total de 14.035 PQRSD por los 3 canales de atención virtual y correspondencia.

CONSOLIDADO PQRSD CANALES DE ATENCIÓN I SEMESTRE 2020



Fuente: Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 de junio 2020

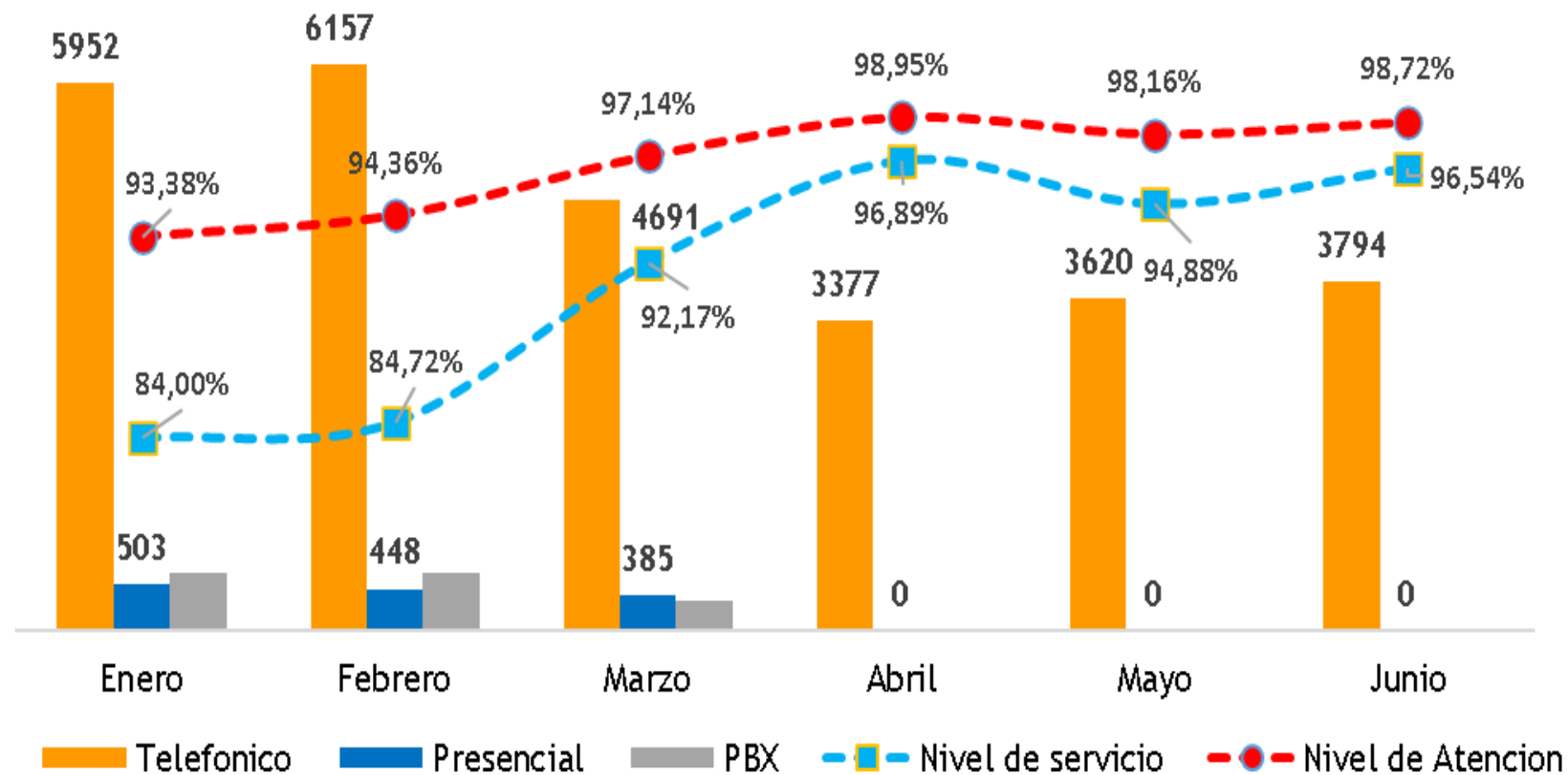
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA I SEMESTRE DE 2020



Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio al 30 junio 2020

GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO I SEMESTRE 2020

A través del Centro de Contacto la ADRES brinda información y orientación sobre temas relacionados con la misión de la entidad. En el I semestre de 2020, se realizaron 30.502 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.



Fuente: Base de datos CRM ADRES 1° de julio al 3° junio 2020



La salud
es de todos

Minsalud

Gracias

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