



La salud  
es de todos

Minsalud

# ADRES

## Informe de solicitudes de acceso a la información

### II Semestre de 2021

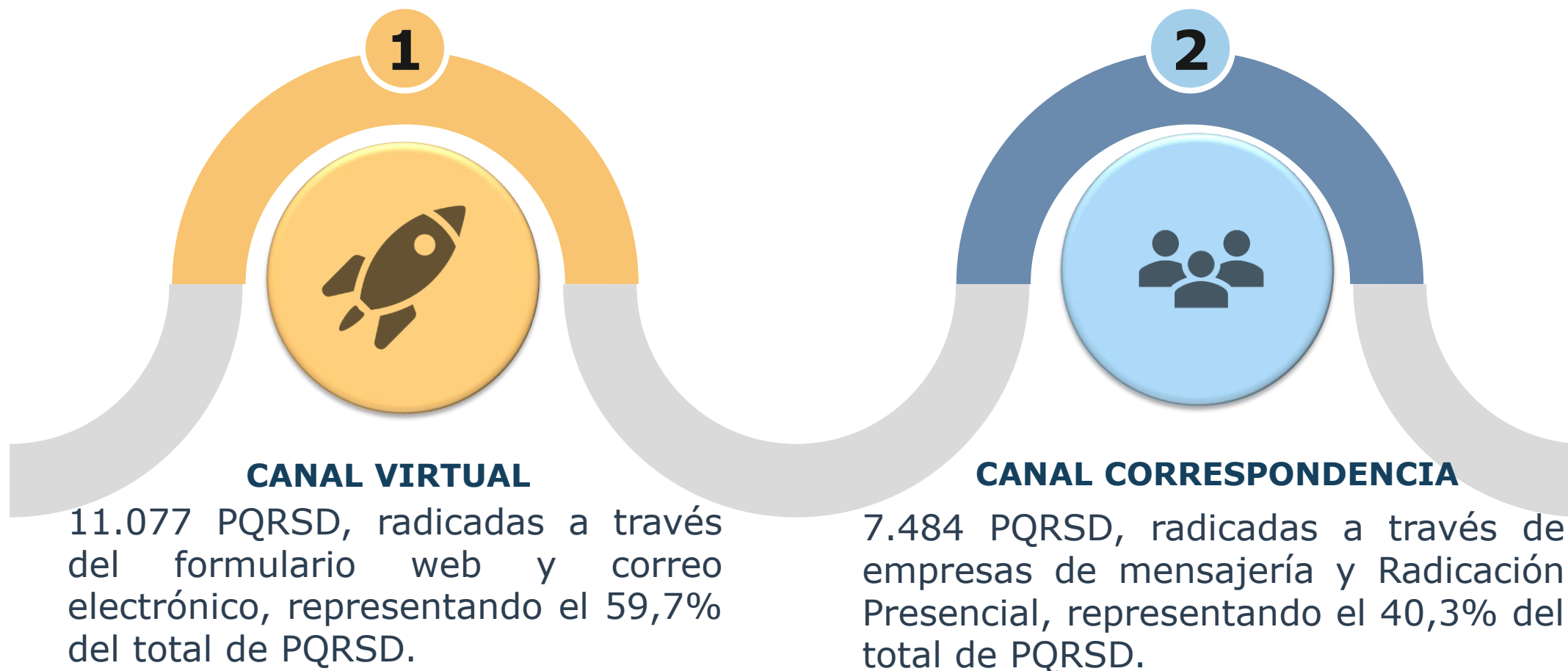
(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera  
Enero 2022

# Contenido

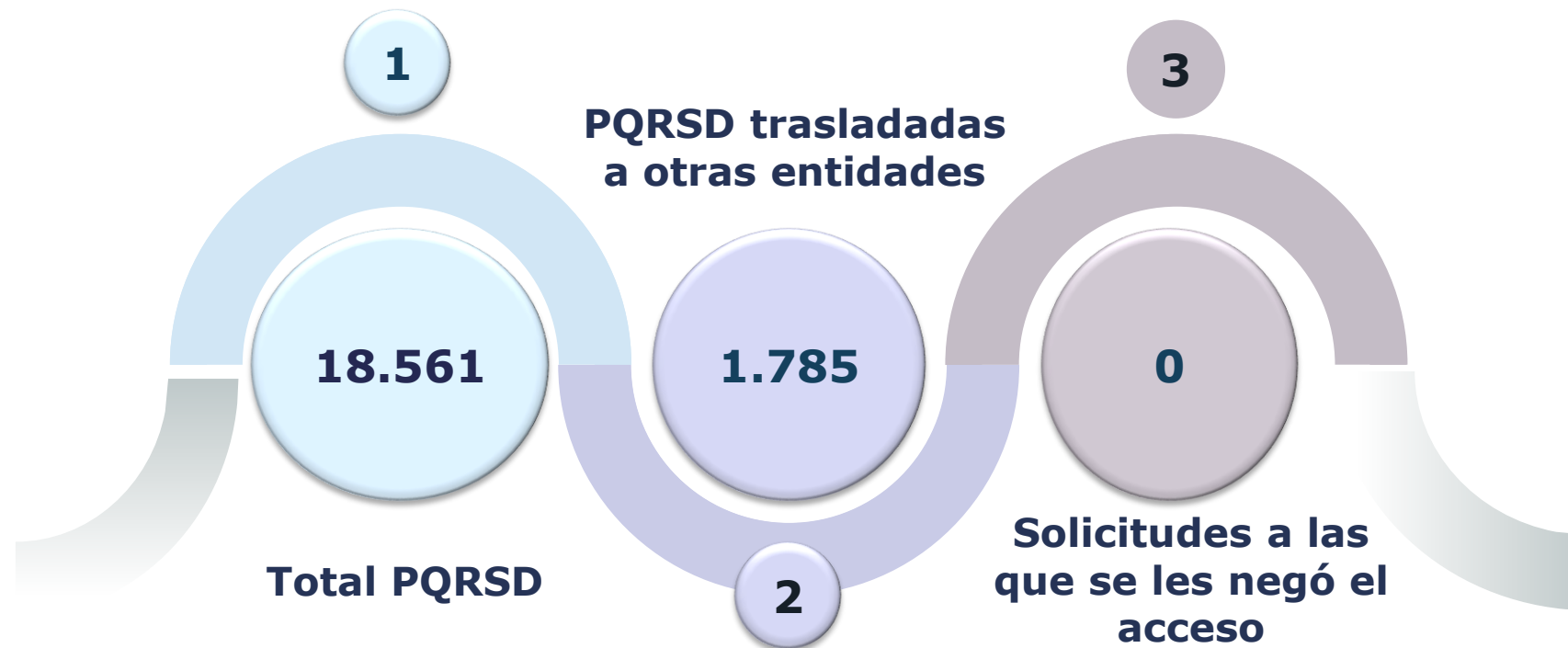
Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2., la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- ADRES presenta el informe de “Solicitudes de acceso a la información pública” por los canales de atención disponibles, incluyendo los siguientes temas:

1. Número de solicitudes recibidas (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias–PQRSD-).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio a 31 de diciembre de 2021

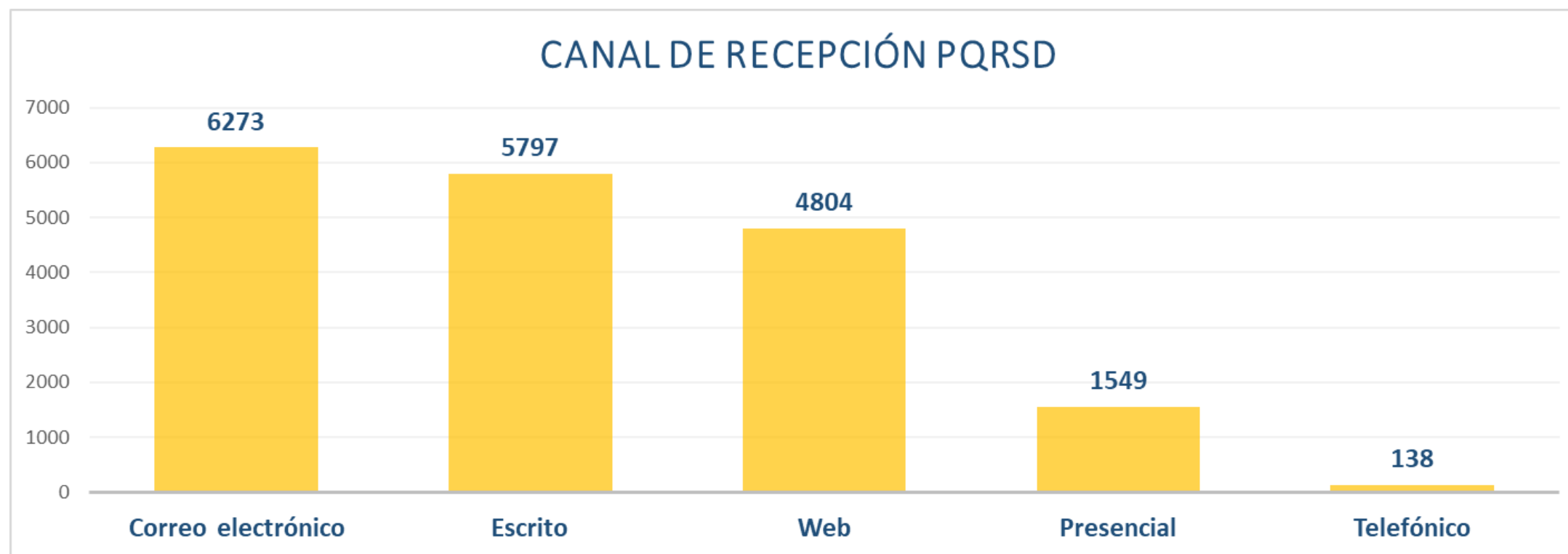
**EN EL II SEMESTRE DE 2021, LA ADRES RECIBIÓ UN TOTAL 18.561 PQRSD**



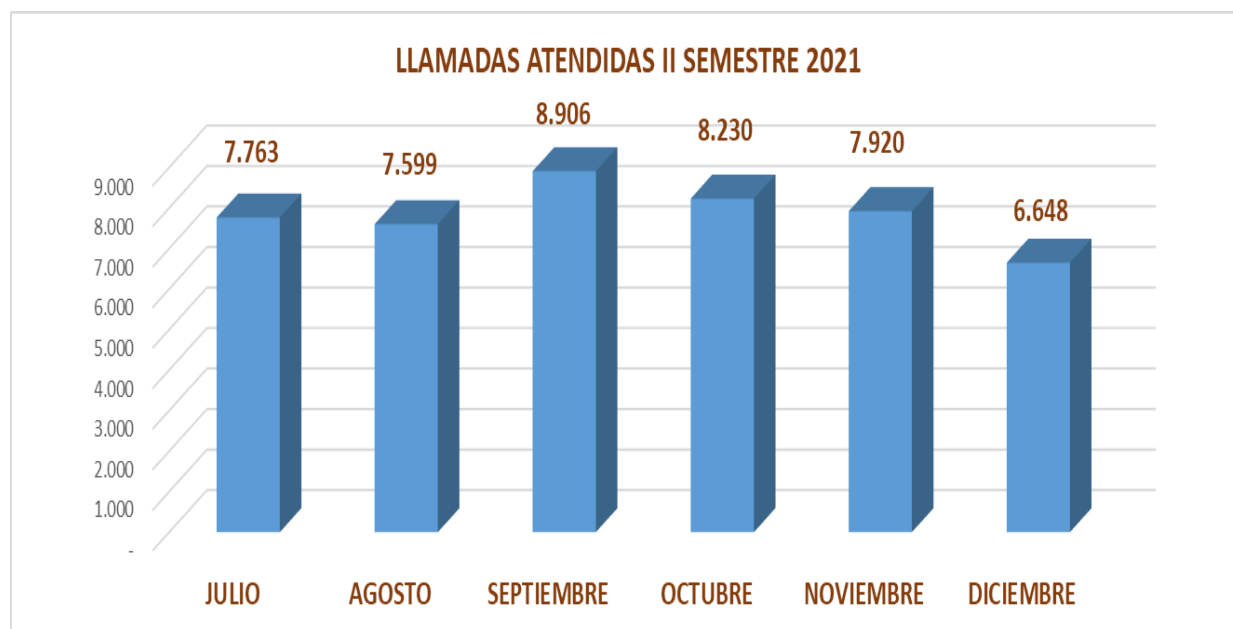
Base de datos del SGD y CRM ADRES Enero 2022

- El sistema de Gestión de PQRSD CRM de la entidad se encuentra parametrizado con los términos para dar respuesta establecidos a través del Decreto 491 de 2020 en el marco del estado de emergencia ordenado por el Gobierno Nacional. El tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/Paginas/informe-pqrsd.aspx>.
- Para el segundo semestre de 2021 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información.
- La Adres No registra denuncias en el período.

- El uso de los canales de atención dispuestos por la ADRES para los usuarios, presentó el siguiente comportamiento, en cual nos muestra que el Formulario Web de PQRSD y correspondencia escrita son los canales más utilizados por los usuarios para presentar sus requerimientos a la entidad:



Fuente: Base de datos CRM ADRES Enero 2022



Base de datos CRM ADRES Enero 2022

TEMAS
Contribución Económica Temporal
Bonificación Talento Humano en Salud
Estado de trámite de Auditoría Persona Natural
Gestión de Novedades y Traslados BDU A
Gestión Régimen de Excepción -BDEX
Solicitud de información incapacidades y/o Certificación
Solicita información cobro prestaciones económicas
Solicita información cómo realizar aportes a la ADRES por REX
Solicita información devolución de aportes realizados a EPS
Solicita información períodos compensados
Solicita información estado de afiliación en BDU A
Solicita información sobre trámite para presentar Reclamos Personas Naturales
Identificación de Pagos realizados por la ADRES
Solicitud clave acceso al Módulo REX
Actualización datos del afiliado en RENEC
Solicitud de devolución de aportes realizados a la ADRES

- ▶ 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 2021, se atendieron un total de 47.066 llamadas.

Para el II semestre, el servicio de Atención por el Canal Presencial fue habilitado a partir del 26 de junio del 2021, el cual se encontraba cerrado por la emergencia sanitaria Covid19. El total de usuarios atendidos en este período fue de 1.549 ciudadanos.

# ADRES



@ADRESCoI

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