



La salud  
es de todos

Minsalud

# ADRES

## Informe de solicitudes de acceso a la información

### II Semestre de 2022

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

Dirección Administrativa y Financiera  
Enero 2023

# 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 por competencia a otras entidades.
3. El tiempo promedio de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

1



## Canal virtual

10.277 PQRSD, radicadas a través del formulario web de la Entidad, representando el 43.8% del total de PQRSD.

2



## Canal correspondencia

13.183 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería, radicación Presencial y correo electrónico representando el 56.20% del total de PQRSD.

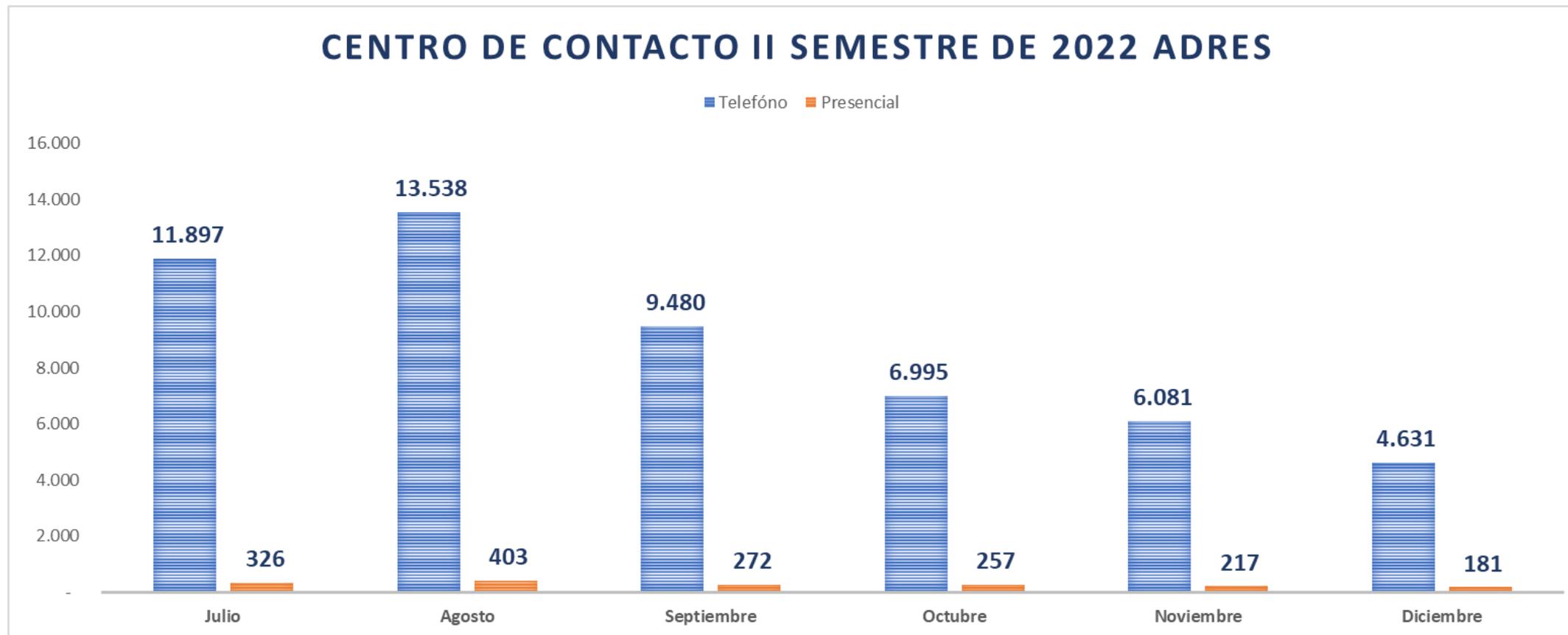
Base de datos del SGD y CRM ADRES 1° de julio a 31 de diciembre de 2022

**En el II Semestre de 2022, la ADRES recibió Un Total 23.460 PQRSD**



De conformidad con lo estipulado por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 la ADRES no recibió peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado. Igualmente no se recibieron denuncias por actos de corrupción a través de los canales dispuestos por la entidad.

El tiempo medio de respuesta a cada solicitud fue de 13.93 días



- 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 2022, el centro de contacto brindó orientación y asesoría en temas relacionados con los tramites y servicios de la ADRES a un total de 54.278 usuarios.
- El tiempo medio de atención fue de 5.0 minutos por usuario.

# ADRES



@ADRESCoI

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