

“Solicitudes de acceso a la información pública”

(Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.6.2)

I Semestre 2026

Tablero General Giro Directo

Reporte	FE	Periodo	Reporte	FE
Reporte de	Reporte de	Reporte de	Reporte de	Reporte de
Reporte de	Reporte de	Reporte de	Reporte de	Reporte de



Dirección Administrativa y Financiera
Grupo de Servicio al Ciudadano
Julio 2026



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 (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD)
2. Número de solicitudes que fueron trasladada 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



Número de Solicitudes (PQRSD) por canales de recepción



Canal virtual:

11.935 PQRSD, radicadas a través del formulario web de la Entidad, representando el 17% del total de PQRSD



Canal Escrito

735 PQRSD, radicadas a través de empresas de mensajería, radicación Presencial representando el 1% del total de PQRSD.

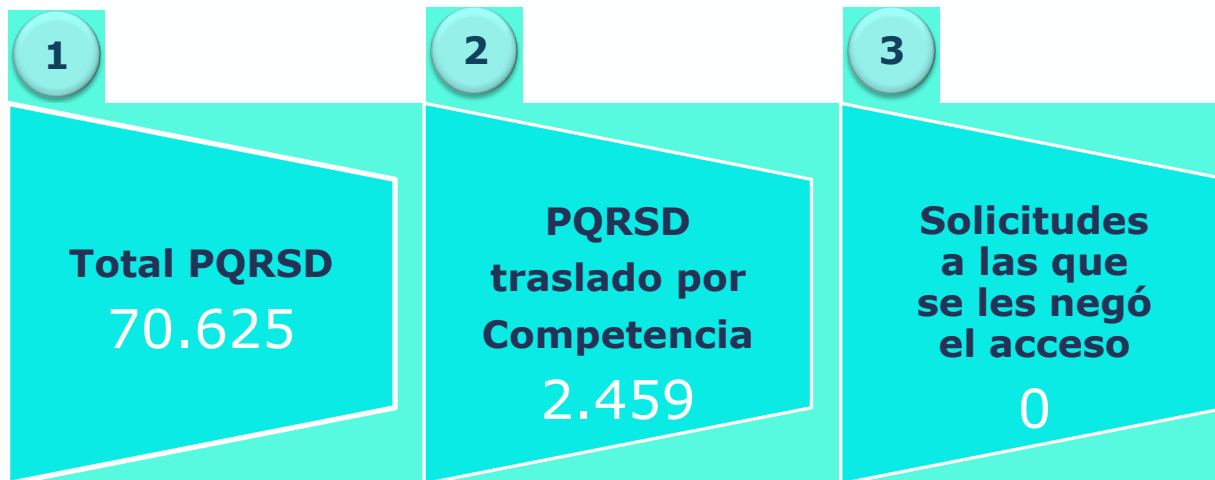


Canal Correo electrónico

57.955 PQRSD radicadas a través Email, representando el 82% del total de PQRSD.



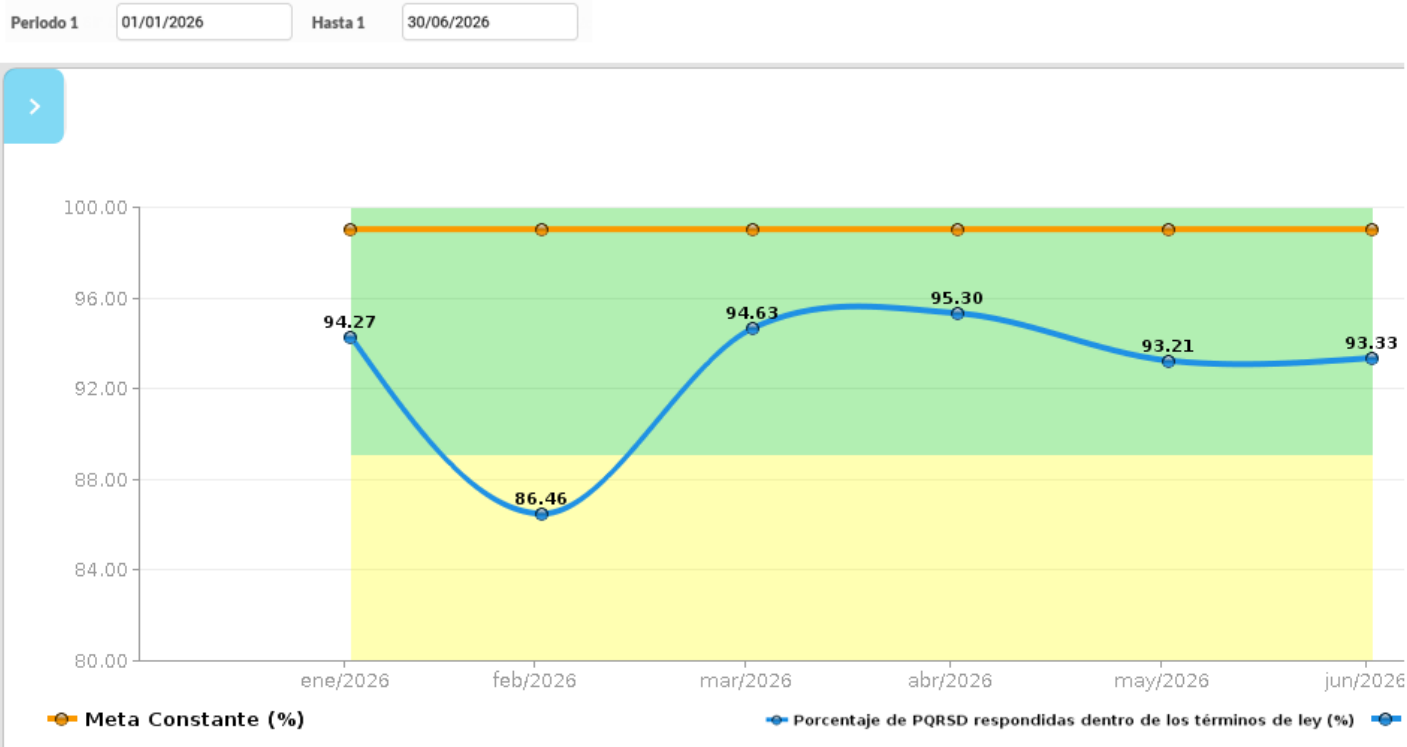
Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia



- 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.
- Durante este período se recibieron 1 denuncias por supuestos actos de corrupción.
- De conformidad con lo establecido por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2, se publica el listado de Solicitudes en la página web de la ADRES, Portal Servicio al Ciudadano.
- El tiempo promedio de respuesta a las peticiones son 15 días.

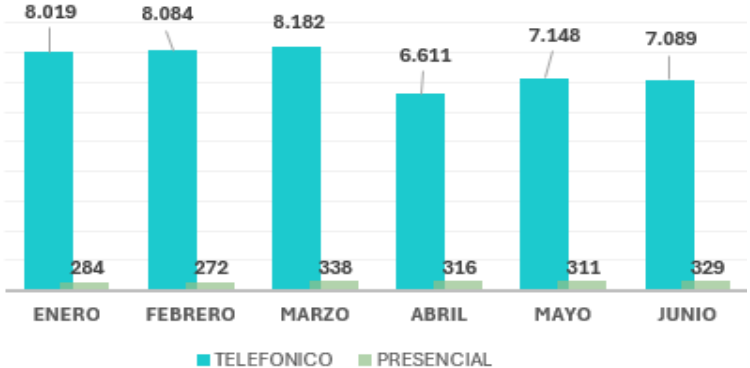


Indicador Oportunidad de respuestas PQRSD I Semestre 2026



Gestión Centro de Contacto

**Gestion Centro de contacto
1 Semestre 2026**



Base de datos CRM ADRES

MES	TELEFONICO	PRESENCIAL
ENERO	8.019	284
FEBRERO	8.084	272
MARZO	8.182	338
ABRIL	6.611	316
MAYO	7.148	311
JUNIO	7.089	329
TOTAL	45.133	1.850

Mediante su Centro de Contacto, la ADRES ofrece información y orientación acerca de temas generales de la entidad. Durante el Primer semestre de 2026, este canal atendió usuarios por el canal Telefónico atendimos 45.133 orientaciones y por el canal Presencial 1.850 atenciones en la que se brindo asesoría sobre trámites y servicios de la entidad. El tiempo promedio de atención por usuario fue de 5,0 minutos.

SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACION

