
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	07	Mes:	02	Año:	2024
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Informe No.	IRLI No. - 13 Informe Final: <input checked="" type="checkbox"/>	Requerimiento Legal Interno
Nombre del Seguimiento	Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Atención al Ciudadano y PQRSD	
Objetivo del Seguimiento	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las acciones constitucionales reglamentadas en la constitución y sus decretos reglamentarios.	
Alcance del Seguimiento	Validación de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre las peticiones recibidas por la Entidad, clasificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, el reporte de atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, de mayo a octubre de 2023, para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.	
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365) • Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI) • Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II) • Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" • Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76) 	

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

- **Ley 1712 de 2014**, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto 2641 de 2012**, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto.
- **Decreto 2609 de 2012**, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."
- **Decreto 103 de 2015**, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" - Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 124 de 2016**, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **Decreto 1166 de 2016**, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- **Documento CONPES 3649** de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- **Acuerdo 060 de 2011**, "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".
- **Resolución 668 de 2018**. "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que formulen a la ADRES".
- **Decreto 491 de 28 de marzo de 2020** "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión: 3
			Fecha: 03/05/2022

públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”


- **Decreto 2052 de 25 de agosto de 2020** “por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 039 De 2021 ART 9.** “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público, y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”
- **Política de Administración de Riesgos** – Versión 5 del 2022.
- **Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 6**

1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala:

“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”;

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para lo cual se efectuó una solicitud de información a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES, quien en el marco de lo señalado en el Decreto 1429 de 2016, Artículo 19, numerales 14 y 15 tiene a su cargo realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular les asisten a los ciudadanos.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

En concordancia con lo anterior, la Circular N°01 de 2015, expedida por el Concejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, impartió la siguiente orientación a los jefes de control interno, auditores internos o quien haga sus veces:

“Reportar los hallazgos y generar las advertencias necesarias, cada vez que en la ejecución de los diferentes roles a su cargo se detecten desviaciones que ameriten la implementación de acciones correctivas y/o preventivas sin perjuicio de las responsabilidades atribuidas a la administración de realizar un control preventivo en ejercicio del principio de autocontrol”
(Negrilla fuera de texto)

En el mismo sentido, la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional, expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública, establece que, en el marco del sistema de control interno, existen funciones para las líneas de defensa frente al control social - PQRSD, en el caso de la tercera línea (Oficina de Control Interno) se encuentra la siguiente:


“Incluir en el Plan Anual de Auditorías, de ser necesario, haciendo uso de herramientas de muestreo, actividades para verificar las acciones implementadas por la entidad con el fin de revisar la pertinencia, oportunidad e integridad entre las respuestas dadas por la administración dentro del ejercicio del control social (PQRSD), seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el seguimiento a la estrategia y las acciones de participaciones ciudadana.”

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias presentadas ante ADRES, en el periodo mayo - octubre de 2023; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno - OCI como fuente de información tiene en cuenta lo siguiente:

- Reporte de información de la Dirección Administrativa y Financiera, Grupo de Atención al Ciudadano, y Grupo Interno de Gestión de Tutelas de los sistemas CRM y ORFEO.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

- Atención oportuna de calidad frente a las peticiones radicadas por los medios de atención al ciudadano.
- Atención a las peticiones recibidas a través del aplicativo ORFEO.
- Resultados del Plan de mejoramiento de los servicios de atención al ciudadano suscrito por la dependencia con la OCI.
- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno


I) TRÁMITE A PETICIONES

Para la evaluación del trámite a peticiones en oportunidad (Tiempo de respuesta) y calidad de esta (Materialidad de la respuesta) se presenta a continuación la ficha técnica de medición que se tendrá en cuenta en el análisis, así:

FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN

Herramientas Utilizadas

- Revisión del manual operativo del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, guías y protocolos de servicio y atención al ciudadano, carta de trato digno al ciudadano.
- Revisión de bases de datos de las peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad, así como de las acciones constitucionales radicadas y contestadas y las devoluciones de acuerdo con el reporte del ORFEO – Sistema de Gestión Documental que se encuentran en transición a ORFEO.
- Reportes de Atención Telefónica y PBX, Atención en el Canal Presencial, Atención en el Canal Virtual de acuerdo con los reportes de ORFEO.
- Reportes de Acciones Constitucionales en el Canal Virtual de acuerdo con los reportes.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Universo de Base de Datos

Mediante oficio Radicado **Nro. 20231100070493** del 08 de noviembre de 2023, se efectuó requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera electrónica de lo siguiente:

Base de datos que contenga el listado de las peticiones radicadas, contestadas y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia), de mayo a octubre de 2023.

Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas desde mayo de 2023 hasta octubre 2023.

Reporte de Atención Telefónica y PBX (Call Center), de mayo de 2023 hasta octubre 2023.

Reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de ADRES, de mayo a octubre 2023.


Reporte de Atención Canal Virtual, de mayo de 2023 hasta octubre 2023.

Indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano.

Avances de cumplimiento a la fecha del Plan de Mejoramiento suscrito con esta oficina, derivado del seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención al Ciudadano.

Es necesario señalar de la información entregada por la DAF – Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico, allegada el 14 de noviembre de 2023, en la cual entrega reporte de ORFEO, y señala que atención al ciudadano alcanzó **29.305** PQRSD allegadas a las diferentes dependencias y por acciones constitucionales se solicitó mediante oficio radicado Nro. 20231100070493 del 08 de noviembre de 2023, se efectuó requerimiento a la OAJ de la ADRES, relacionada con las acciones constitucionales atendidas y gestionadas.

Mediante correo electrónico del 22 de noviembre de 2023, la OAJ realizó entrega a la Oficina de Control Interno de la información relacionada con


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

las acciones de tutelas, informando que fueron radicadas **129.997** para el periodo del informe.

Población Objeto.

Inicialmente se definió como objeto el análisis de las peticiones radicadas, contestadas y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia.), del sistema de gestión documental de ORFEO, al igual que las acciones constitucionales radicadas y contestadas entre desde el mayo de 2023 hasta octubre 2023.

Después de la entrega de la información por parte de la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES, la OCI evidenció en la base de datos relacionada con peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (*derecho de petición de carácter general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.*), que se encontraban incluidas las siguientes categorías documentales señaladas en la MODALIDAD DE PETICIÓN Resolución No. 0001874 DE 2023, "**Por la cual se derogan las Resoluciones 668 y 2961 de 2018 y por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES**" del 14 de junio de 2023, así:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

MODALIDAD DE PETICIÓN Resolución No. 0001874 DE 2023 <i>"Por la cual se derogan las Resoluciones 668 y 2961 de 2018 y por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"</i> 14 de junio de 2023	
Derecho de petición de interés general	Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante sino intereses colectivos y se formula por motivos de conveniencia general. Dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de estas.
Derecho de petición de interés particular	Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta de fondo a una situación que afecta intereses individuales o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario. Dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de estas.
Petición de información	Tiene como objeto indagar sobre todos los contenidos o documentos cualquiera que sea su aporte o formato que obre en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos producto de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la ADRES
Petición de documentos	Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias a su costa y el desglose de documentos generados, custodiados o administrados por la ADRES. Se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación.
Consulta	Petición mediante la cual se busca obtener pronunciamiento de la Entidad sobre aspectos relacionados con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la ADRES, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante. Dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación.
Consulta a Bases de Datos	Petición por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, conforme con el artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, ley de habeas data y las debidas excepciones a la publicidad de información.
Reclamo en materia de Datos Personales	Petición realizada por el titular de los datos o representante legal apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentado por el Decreto 886 de 2014. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1581 de 2012 y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014.
Queja	Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica en relación con el servicio recibido y al actuar o conducta de un servidor público de la ADRES que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda.
Reclamo	Es la manifestación verbal o escrita dirigida a la ADRES mediante la cual se pone en conocimiento la suspensión unificada o la restación deficiente de un servicio.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa, sancionatoria, disciplinaria o ético profesional. La denuncia se puede presentar a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad.
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la ADRES o sus servidores.
Sugerencia	Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la ADRES
Petición entre autoridades	Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República. En los términos que para el efecto establezcan estas entidades, de conformidad con la normativa vigente;
Petición de informes por los Congresistas	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Todas las peticiones del Congreso de la República deberán ser direccionadas a la Oficina de Control Interno, al Gestor de Operaciones encargado de gestionar de conformidad con los artículos 113, 114, y 135 numeral 3 de la Constitución Política, el artículo 258 de la Ley 50 de 1992, y lo establecido en el procedimiento CEGE-PR06 atención a organismos de inspección, vigilancia y control. Dentro de los cinco (5) días siguientes. Ley 5 de 1992

Clasificación y códigos de las Dependencias en ORFEO, a la fecha de este informe.

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

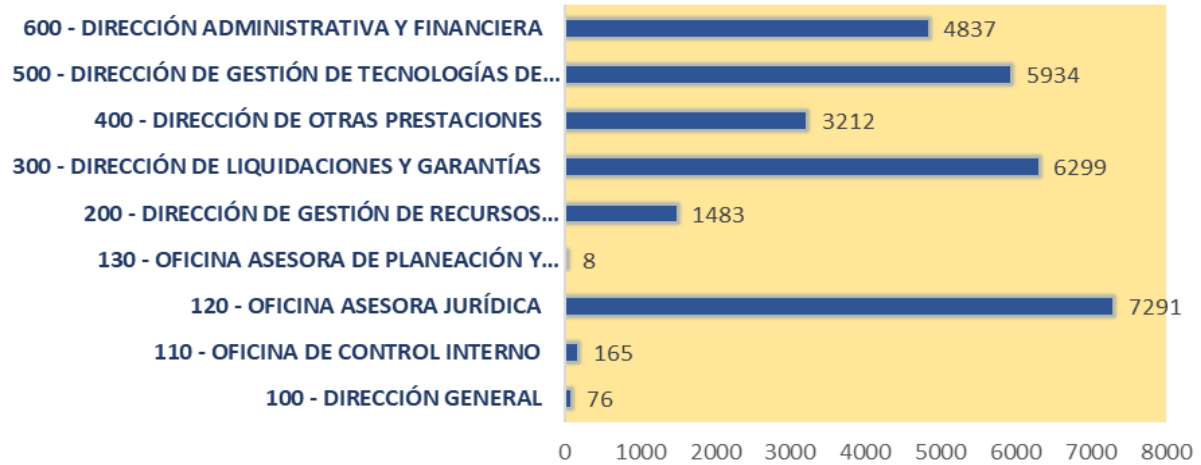
CODIGO Y NOMBRE DE LA DEPENDENCIA EN ORFEO.
100 - DIRECCIÓN GENERAL
110 - OFICINA DE CONTROL INTERNO
120 - OFICINA ASESORA JURÍDICA
121 - GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES Y TUTELAS
122 - GRUPO DE COBRO COACTIVO
123 - GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL
124 - GRUPO PREJUDICIAL
130 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS
200 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD
210 - GRUPO DE GESTIÓN PRESUPUESTAL
220 - GRUPO DE GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS
230 - GRUPO DE GESTIÓN DE PAGOS Y PORTAFOLIO
240 - GRUPO DE CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIACIÓN
300 - DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS
310 - SUBDIRECCIÓN DE GARANTÍAS
320 - SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES DEL ASEGURAMIENTO
321 - GRUPO DE RÉGIMEN CONTRIBUTIVO, ESPECIAL Y DE EXCEPCIÓN
322 - GRUPO DE REINTEGRO DE RECURSOS
323 - GRUPO DE RÉGIMEN SUBSIDIADO
400 - DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES
410 - GRUPO DE VALIDACIÓN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA
420 - GRUPO DE GESTIÓN DE RECONOCIMIENTOS
430 - GRUPO DE VERIFICACIÓN Y AUDITORÍA DE CUENTAS
500 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
510 - GRUPO DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
510 - GRUPO DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
520 - GRUPO DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
530 - GRUPO DE GESTIÓN DE SOPORTE A LAS TECNOLOGÍAS
600 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
610 - GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
620 - GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA INTERNA
630 - GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL
640 - GRUPO DE GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

En la siguiente información se observan las PQRSD recibidas por la entidad y gestionadas por la herramienta ORFEO, con el fin de identificar si fue atendida dentro de los términos de ley:

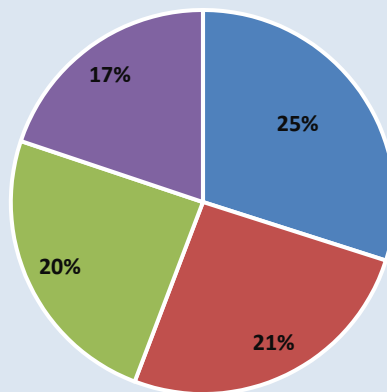
PQRSD RECIBIDAS POR MESES POR LOS DIFERENTES CANALES MATRIX ORFEO							
DEPENDENCIA DE ASIGNACION	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
100 - DIRECCIÓN GENERAL	4	9	12	23	18	10	76
110 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	15	16	16	31	44	43	165
120 - OFICINA ASESORA JURÍDICA	1261	979	847	940	1259	2005	7291
130 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	0	3	1	2	1	1	8
200 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	393	265	172	201	186	266	1483
300 - DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	1177	1018	1023	1098	927	1056	6299
400 - DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	539	543	520	489	467	654	3212
500 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	930	1007	1044	975	973	1005	5934
600 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	476	775	869	772	957	988	4837
Total	4795	4615	4504	4531	4832	6028	29305

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022


PQRSD RECIBIDAS MAY a OCT 2023 POR LOS DIFERENTES CANALES - MATRIX ORFEO



LAS CAUATRO DEPENDENCIA CON MAYOR VALOR PORCENTUAL DE PQRSD RECIBIDAS ENTRE MAY A OCT 2023



- 120 - OFICINA ASESORA JURÍDICA
- 300 - DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS
- 500 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
- 600 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022


De acuerdo con el decreto 1429 de 2016 se señaló en el artículo 19, que las funciones relacionadas con el objeto de auditoría se encuentran a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera (en adelante Grupo Auditado) y los numerales a continuación citados:

14. Diseñar, proponer y desarrollar las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención a los ciudadanos, así como la ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano.

15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizándolos requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos.


El Grupo auditado en el procedimiento de consulta realizado por esta Oficina, manifestó que la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas ante esta entidad se realizan de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 0001874 DE 2023 y el procedimiento GSCI-PR03, versión 3, cuyo objetivo es: “Administrar y gestionar las PQRSD de los ciudadanos que ingresan por el Sistema de Gestión de PQRSD de la entidad, mediante la articulación de los medios y metodologías establecidas para su trámite oportuno, para brindar al ciudadano y Grupos de Interés respuestas claras y oportunas a sus solicitudes”, del cual se evidenció que los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSD son: Presencial, Virtual (Formulario Web), telefónico, escrito (correspondencia física) y Buzón de Sugerencias. Los requerimientos radicados por dichos canales son clasificados en dos niveles de servicio, así:

- Nivel 1 – Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano y Gestor Documental 4/72:** De lo anterior se observó que, de acuerdo con la clasificación de los niveles de servicio, el Nivel 1. El sistema automáticamente genera una notificación al correo electrónico del gestor o responsable anunciando que cuenta con una PQRSD nueva para atender.
- Nivel 2 – Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano:** notificación por correo electrónico al responsable de

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

brindar la respuesta o realizar el trámite en las dependencias de laADRES.

Debido a lo anterior la Oficina de Control Interno pudo constatar que el Grupo auditado realiza las siguientes funciones:




1. Recibir las peticiones de los ciudadanos
2. Consultar, clasificar y tipificar las peticiones
3. Validar si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel.
4. Identificar la dependencia competente de realizar el trámite
5. Reasignar Dependencia
6. Seleccionar canal medio de respuesta
7. Marcar la opción guardar
8. Gestionar las PQRSD
9. Proyectar respuesta a través de la herramienta del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad
10. Validar el medio por el cual se generará dicha respuesta
11. Imprimir la respuesta de las PQRSD para firma del director o coordinador del área
12. Validar si la respuesta brindada está acorde con lo solicitado
13. Cargar respuesta firmada

La Oficina de Control Interno, en el seguimiento efectuado a los planes de mejoramiento, ha evidenciado que el área encargada para el caso que nos ocupa la Dirección Administrativa y Financiera, no adelantó acciones concernientes a la observación No. 1 y desde el 2019 esta oficina ha reiterado la recomendación del DNP sobre la creación de una dependencia encargada de las PQR de la entidad.

Observación OCI. Nro. 1

Criterio:

- Ley 1474 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” (Arts. 76).
- Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión: 3
			Fecha: 03/05/2022

disposiciones"

- **Decreto 2641 de 2012**, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto.
- **Decreto 2609 de 2012**, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."
- **Decreto 103 de 2015**, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" - Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 124 de 2016**, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **Decreto 1166 de 2016**, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- **Documento CONPES 3649** de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- **Resolución No. 0001874 de 2023** "Por la cual se derogan las Resoluciones 668 y 2961 de 2018 y por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"
- **Decreto 491 de 28 de marzo de 2020**. "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- **Decreto 2052 de 25 de agosto de 2020**. "Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

Condición (*):

La ADRES ha mostrado un cumplimiento parcial con las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, y la Ley 2052 de 2020, artículo 17. Si bien ha habido esfuerzos notables para dar seguimiento y aplicar algunas de las recomendaciones dadas en el marco del desarrollo de la Metodología de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano, se evidencia una carencia en la formalización y establecimiento de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos. Aunque la entidad ha asignado a la DAF como la dependencia encargada de dicha función, esta no se encuentra formalizada internamente de acuerdo con las normativas establecidas en la ley.

La Oficina de Control Interno, en el seguimiento efectuado a los planes de mejoramiento, ha evidenciado que el área encargada para el caso que nos ocupa la Dirección Administrativa y Financiera, no adelantó acciones concernientes a la observación No. 1 y desde el 2019 esta oficina ha reiterado la recomendación del DNP sobre la creación de una dependencia encargada de las PQR de la entidad.

No obstante, se evidencio que en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 donde señala que "(...) deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad(...)", se observa que la DAF es la dependencia encargada de su atención y tramite, sin embargo, en esta dependencia no se encuentra formalizada al interior de la misma, de conformidad a lo establecido en la ley.


Es necesario señalar que la ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a las particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" en su artículo 17 establece crear dentro de su planta de personal existente, una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y su dirección y coordinación pertenecerá al nivel directivo.

Causa:

- Insuficiencia en la Formalización de Procesos Internos: Aunque la Dirección Administrativa y Financiera (DAF) ha sido asignada para manejar las PQR (peticiones, quejas y reclamos), no se ha formalizado adecuadamente esta función dentro de la estructura interna de la entidad, posiblemente debido a la falta de procedimientos estandarizados o a la ausencia de una clara delimitación de responsabilidades.

Efecto:

La implementación parcial de las disposiciones legales y recomendaciones, aunque se ha realizado un esfuerzo para gestionar quejas, sugerencias y reclamaciones, la falta de una dependencia formalmente constituida y dedicada

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

a estas funciones ha generado una brecha en la eficiencia del proceso. Además, la exposición al riesgo de sanciones legales y administrativas por incumplimiento parcial de las disposiciones relevantes puede tener implicaciones a largo plazo para el rendimiento y la reputación de la entidad.

RESPUESTA DEL AUDITADO

Mediante radicado No.: 20236000085373 del 26-12-2023, La Dirección Administrativa y Financiera dio respuesta al informe preliminar, indicando que:

“Respecto a la formalización del Grupo de Atención al Ciudadano, es importante señalar que la Dirección General es consciente de la necesidad de contar con un área formalizada de Servicio al Ciudadano o Relacionamento Estado Ciudadano, acciones que fueron incluidas en la planeación estratégica 2024- 2026 de la ADRES y contempladas dentro de la estrategia de “Rediseño e implementación de la estructura organizacional acorde a las funciones y responsabilidades misionales y exigencias del PND””.

COMENTARIO FINAL DE LA OCI

Una vez verificada la respuesta referente a la formalización del grupo de atención al ciudadano, se acepta la explicación y se levanta la **observación No. 1**, no obstante, en las evaluaciones y seguimientos del año 2024, se verificará la implementación de la estrategia planteada.

Canales de Atención.

El reporte de atención al ciudadano por los diferentes canales para la gestión de PQRSD, evidencia que con mayor frecuencia están los canales virtuales como son; el correo electrónico y la página web, la atención presencial se presenta con normalidad, cómo se pueden ver en la siguiente tabla:

Table 1: Clasificación de las PQRSD por estado y por canales de atención:

Oportunidad	Correo electrónico	Entrega personal	Página web	Total general	% Oportunidad
Tramitado a tiempo	8.691	523	6.514	15.728	53,67%
Tramitado fuera de tiempo	1.620	182	1.010	2.812	9,60%
Vencido	1381	98	365	1.844	6,29%
En términos	7207	290	1252	8.749	29,85%
Por vencer	120	9	43	172	0,59%
Total general	19.019	1.102	9.184	29.305	100,00%

Nota: Estado de las PQRSD por canales de Atención. Periodo mayo a octubre 2023.

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

De acuerdo con lo anterior, se observa que el porcentaje de oportunidad es de 53.67%, lo cual demuestra una disminución en comparación con el mismo período comprendido entre noviembre de 2022 hasta abril 2023, que era de 74.58%.

Se ha logrado reducir las contestaciones fuera de término del 24.28% al 9.60%, lo que indica una disminución en este indicador. Este descenso si bien es un resultado positivo, se siguen presentando errores en la radicación y trámite de las PQRSD en el sistema ORFEO. Es importante destacar que este resultado requiere atención, ya que históricamente el porcentaje de vencimientos no superaba el 1.12%.

De lo anterior se concluye que 2.812 PQRSD fueron tramitadas fuera de termino, contrario al periodo comprendido entre noviembre de 2022 hasta abril 2023 que fue de 6.071, una reducción en un 46.32%.

Como podemos observar en el siguiente cuadro:

Noviembre de 2022 hasta abril 2023

Oportunidad	Correo electrónico	Entrega personal	Página web	Total general	% Oportunidad
Tramitado a tiempo	11.460	610	6.575	18.645	74,58%
Tramitado fuera de tiempo	4.434	376	1.261	6.071	<u>24,28%</u>
Vencido	176	21	83	280	<u>1,12%</u>
En términos	3		1	4	0,02%
Por vencer	1			1	0,004%
Total general	16.074	1.007	7.920	25.001	100,00%


Información tomada del informe periodo noviembre 2022 – abril 2023.

Centro de Contacto Telefónico.

La atención en el centro de contactos presenta una categorización y atención por temas, que se presenta a continuación:

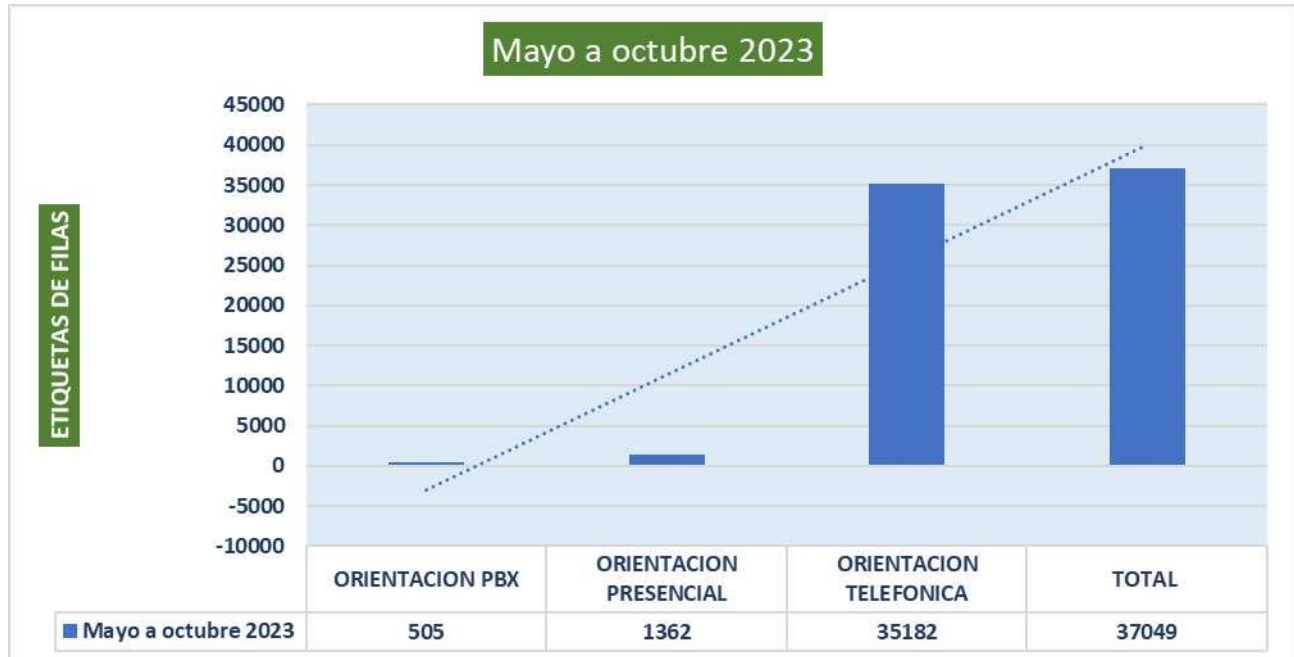
Etiquetas de fila	Mayo a octubre 2023
ORIENTACION PBX	505
ORIENTACION PRESENCIAL	1362
ORIENTACION TELEFONICA	35182
TOTAL	37049

Nota: Atención de público en el centro de contacto, informada tomada de la DAF

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

En el cuadro anterior se observa que la atención por call center alcanzó 37.049 registros entre mayo y octubre de 2023, diferenciando las PQRSD radicadas por Orfeo u otros canales

Igualmente, teniendo en cuenta la información aportada por la Dirección Administrativa y Financiera en lo relacionado a la atención por vía telefónica se tiene lo siguiente:



Dentro del canal de atención telefónica del centro de contacto, se logra la orientación en mayor medida y se atiende solicitudes de información del público objetivo, situación que mitiga la carga en atención de PQRSD por parte de las áreas, reportando **37.049** casos atendidos, a diferencia del semestre comprendido entre noviembre de 2022 hasta abril 2023, donde el reporte fue de **38.475**.

VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS CIUDADANAS.

En cumplimiento de las actividades, la OCI procedió a la revisión de peticiones, relacionadas con quejas o sugerencias de la ciudadanía sobre los procesos misionales de ADRES. A lo cual mediante respuesta vía correo electrónico la funcionaria del proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios de ADRES, encargada de la administración del buzón de quejas y denuncias, informó lo siguiente:


ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

EXPEDIENTE	RADICADO	ASUNTO
015-2023	Denuncia con radicado N. 20236301768222 del 29 de junio de 2023 suscrita por José Martín Lázaro Salcedo y la señora Hilda Pérez De La Rosa.	Posibles irregularidades en trámite de tutela y reclamación de indemnización por muerte de su hijo en accidente de tránsito - Dirección de Otras Prestaciones.
016-2023	Radicado ORFEO 20236302065812 del 26 de julio suscrito por la Procuraduría delegada Primera para la Vigilancia Administrativa, remite por competencia queja suscrita por Viany García de Escalante.	Posible irregularidad en trámite a petición elevada por la señora Viany García de Escalante, solicita devolución por doble aporte al sistema (pensionada e independiente) Dirección de Liquidaciones y Garantías.

EVALUACIÓN DE LA MUESTRA

De otra parte, la OCI procedió a seleccionar una muestra aleatoria de 30 PQRSD del periodo comprendido entre mayo y octubre 2023, de la cual se realizó análisis de oportunidad y calidad en la gestión.

RADICADO	FECHA RADICACION	SERIE
20236301585392	13/06/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302102282	28/07/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302618982	05/09/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302849772	25/09/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302806462	20/09/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236303324212	30/10/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302947682	02/10/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301634322	16/06/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301574722	09/06/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301656632	20/06/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301679012	21/06/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301694292	22/06/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302675582	08/09/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302677482	08/09/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302686222	11/09/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236303074062	11/10/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236303074242	11/10/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236303074622	11/10/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236303074882	11/10/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301634322	16/06/2023	DERECHOS DE PETICIÓN

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022


20236302102282	28/07/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302291202	14/08/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236302947682	02/10/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20231421119552	02/05/2023	SOLICITUDES
20231421119582	02/05/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20231421119192	02/05/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20231421119212	02/05/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301803702	01/07/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301803712	01/07/2023	DERECHOS DE PETICIÓN
20236301850162	06/07/2023	DERECHOS DE PETICIÓN

Datos de la muestra:

RADICADOS Y FECHA	TIPO DOCUMENTAL	ASUNTO	GESTION	DEPENDENCIA CIERRE	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
20236301585392 13/06/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD LIQUIDACION DE PLANILLAS TIPO D EN MORA DE AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2022	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	D L Y G	6/09/2023	Respuesta de fondo con el radicado No.: 20233231081571 de Fecha: 06-09-2023
20236302102282 28/07/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD REVISION DEL PROCESO COBRO COACTIVO CON LA RESOLUCION 20713 DE 2019 Y LEVANTAMIENTO DE EMBARGO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	O A J	19/09/2023	Respuesta de fondo con Radicado 20231221129681 con fecha 2023-09-19.
20236302618982 5/09/2023	DERECHO PETICIÓN	Tengo es suspendida por reporte de atraso en 2 meses en pago de contribución solidaria, meses de sep. y octubre del año 2022, ya se pagó y sigo suspendido. Favor actualizar reporte ante la es sura	TRAMITADO A TIEMPO	D L Y G	13/09/2023	Respuesta de fondo con Radicado No.20233231097981 Fecha: 13-09-2023
20236302849772 25/09/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD ACTUALIZACION DE NOMBRES DE LA MENOR MARIANA MERCADO MENDOZA COMO ESTA EN SU ACTUAL REGISTRO.	TRAMITADO A TIEMPO	D G T I C	5/10/2023	Respuesta de fondo mediante el Radicado No.20235201610481 Fecha: 05-10-2023.
20236302806462 20/09/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD RADICADO DE RECLAMACION DE INDEMNIZACION POR MUERTE - PETICION ENVIADA EL DIA 18 DE JULIO DE 2023	TRAMITADO A TIEMPO	D O P	20/09/2023	SOLICITUD RADICADO PETICION ENVIADA EL DIA 18 DE JULIO DE 2023, Respuesta de fondo Radicado 202363028064620000 miércoles 20/09/2023
20236303324212 30/10/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION	TRAMITADO A TIEMPO	D L Y G	09/11/2023	Respuesta de fondo Radicado al peticionario No.: 20233212547431 Fecha: 2023-11-09 11:52
20236302947682 2/10/2023	DERECHO PETICIÓN	COMPROBANTE DE PAGO Y SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	TRAMITADO A TIEMPO		23/10/2023	Respuesta de fondo RESOLUCIÓN NUMERO 0027138 DE 2023 (19 de octubre de 2023) "Por medio de la cual se decreta la terminación y archivo del proceso de cobro coactivo y se ordena el
				O A J		

						levantamiento de medidas cautelares" 2023630294768200003 del 23/10/2023
20236301634322 16/06/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD ACTUALIZACION DE DATOS PARA PAGO DE PLANILLAS ABRIL y MAYO	VENCIDO	D L Y G	SIN DATO	NO, se observa trámite o respuesta alguna al peticionario
20236301574722 9/06/2023	DERECHO PETICIÓN	Bogotá D.C., 9 de junio de 2023 AIS-02-2023-1466 Doctor: LUIS MIGUEL RODRÍGUEZ GARZÓN ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Nash; ADRES OFICINA ASESORA JURÍDICA correspondencia1@dres.gov.co Ciudad Ref. DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD PAGO DE CUENTAS	TRAMITADO A TIEMPO	D O P	26/06/2023	Respuesta de fondo al peticionario con Radicado No. 2023430068055 Fecha: 2023-06-26
20236301656632 20/06/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD RECONOCIMIENTO Y PAGO DE MEDICAMENTO NO PBS POLATUZUMAB VEDOTINA PARA JOSE IGNACIO ORTIZ CON CC No. 11252667	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	D O P	12/10/2023	Respuesta de fondo al peticionario Radicado No. 20234301856851 Fecha: 2023-10-12
20236301679012 21/06/2023	DERECHO PETICIÓN	DERECHO DE PETICION	VENCIDO		SIN DATO	Al revisar la plataforma ORFEO, no se observa respuesta al peticionario o remisión a otra entidad.
20236301694292 22/06/2023	DERECHO PETICIÓN	DERECHO DE PETICION HOSPITAL PABLO TOBON URIBE	VENCIDO	D O P	SIN DATO	NO , se observa trámite o respuesta alguna al peticionario
20236302675582 8/09/2023	DERECHO PETICIÓN	DevoluciAtilde; sup3; n dinero saldo junio	VENCIDO	D L Y G	SIN DATO	NO , hay respuesta o trámite alguno en ORFEO
20236302677482 8/09/2023	DERECHO PETICIÓN	solicito información del pago de incapacidades de la RESOLUCIÓN NÚMERO 2035 DE 2023	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	D L Y G	27/11/2023	Respuesta de fondo al peticionario Radicado No.20233003129171 Fecha: 27-11-2023. Fuera de término
20236302686222 11/09/2023	DERECHO PETICIÓN	APORTE ADRES A INDEPENDIENTE - ALTERA LA DECLARACION DE IMPUESTOS DEL AÑO	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	D L Y G	27/11/2023	Se dio respuesta de fondo con el Radicado No.20233003132821 Fecha: 27-11-2023
20236303074062 11/10/2023	DERECHO PETICIÓN	DERECHO DE PETICION - COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A. (CLARO) - NIT 800153993-7 - CERTIFICACIAtilde; sup3; N DE PAGO EN BANCOS DE PRESTACIONES ECONAtilde; sup3; MICAS FORMALMENTE - CONTABILIDAD DE ADRES - FOSYGA	TRAMITADO A TIEMPO	D L Y G	24/11/2023	Se da respuesta al peticionario de fondo con Radicado No.: 20233003128331 Fecha: 24-11-2023
20236303074242 11/10/2023	DERECHO PETICIÓN	COBRO SALDOS ADRES CORTE A 30 SEPTIEMBRE 2023	TRAMITADO A TIEMPO	DOP	19/10/2023	Respuesta de fondo al peticionario con Radicado No.: 20234202102051 Fecha: 2023-10-19.

20236303074882 11/10/2023	DERECHO PETICIÓN	SUPERSALUD RADICADO 20235900001752641 // SOLICITUD DE INFORMACIÓN REFERENCIA: 20234100200052833	VENCIDO	D O P	S/D	No hay respuesta de fondo tramitada en ORFEO.
20236301634322 16/06/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD ACTUALIZACION DE DATOS PARA PAGO DE PLANILLAS ABRIL Y MAYO	VENCIDO	D L Y G	23/06/2023	Se trata una petición que reporta el proceso fecha de cierre, no obstante, se observa sin respuesta de fondo hasta la fecha.
20236302102282 28/07/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD REVISION DEL PROCESO COBRO COACTIVO CON LA RESOLUCION 20713 DE 2019 Y LEVANTAMIENTO DE EMBARGO	TRAMITADO A TIEMPO	O A J	23/08/2023	Respuesta de fondo con radicado No. <u>2023122080636100001</u>
20236302291202 28/07/2023	DERECHO PETICIÓN	RESPUESTA RAD.20234300738051	TRAMITADO A TIEMPO	D O P	29/08/2023	Respuesta al peticionario Radicado No. 20234300738051 Fecha: 2023-07-29
20236302947682 2/10/2023	DERECHO PETICIÓN	COMPROBANTE DE PAGO Y SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	TRAMITADO A TIEMPO	O A J	23/10/2023	Respuesta de fondo RESOLUCIÓN NÚMERO 0027138 DE 2023 (19 de octubre de 2023) "Por medio de la cual se decreta la terminación y archivo del proceso de cobro coactivo y se ordena el levantamiento de medidas cautelares" Radicado No.: 20231222149131 de Fecha: 2023-10-20
20231421119552 2/05/2023	DERECHO PETICIÓN	RESPUESTA REQUERIDA DE CAPACIDAD ECONOMICA FALLO TUTELA 2023-00070	TRAMITADO A TIEMPO	O A J	19/05/2023	Si bien se menciona una respuesta con radicado No. 20231210325341, en ORFEO no se encontró el documento anexo. Se encuentra registrada como un derecho de petición y se trata de un trámite dentro de una acción de tutela informando un fallo tutela 2023-00070
20231421119582 2/05/2023	DERECHO PETICIÓN	RECURSO DE REPOSICION MARTHA LILIANA AREVALO PEREZ RAD. 20231200183411	TRAMITADO A TIEMPO	O A J	24/05/2023	Se dio respuesta de fondo en término mediante la RESOLUCIÓN NÚMERO 0001501 DE 2023 (18 de mayo de 2023) POR EL CUAL SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO DENTRO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO ADELANTADO CONTRA MARTHA LILIANA AREVALO PEREZ, IDENTIFICADA CON CÉDULA DE CIUDADANÍA NÚMERO 37.197.944 Sin embargo, en la matriz lo registran vencido
20231421119192 2/05/2023	DERECHO PETICIÓN	Radicado No. 20221201729121	TRAMITADO A TIEMPO	D O P	7/05/2023	Respuesta de fondo con Radicado No. 20231200289771
20231421119212 2/05/2023	DERECHO PETICIÓN	Radicado No. 20221201729121	TRAMITADO A TIEMPO	D O P	04/05/2023	Se da respuesta mediante correo electrónico de radicado No. 20231421119212
20236301803702 1/07/2023	DERECHO PETICIÓN	Hace 10 días se desafilio a mi hija Samara Salazar Pachón (registro nacimiento 1013040853) a solicitud del padre. Se canceló el servicio de beneficiario de la EPS SURA para afiliarla a EPS Sanidad Militar, pero ADRES no deja seguir el proceso porque en ADRES aparece AFILIADA en SURA. Necesitamos de forma inmediata la	TRAMITADO A TIEMPO	D A Y F	7/07/2023	Se dio respuesta de fondo y en término con el Radicado No.20236000709421 Fecha: 07/07/2023

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

		inactividad en ADRES para poder hacer traslado de EPS ya que es una va y ahora se encuentra enferma y requiere de asistencia médica.				
20236301803712 1/07/2023	DERECHO PETICIÓN	según respuesta a par adres 20236301686822 solicito se me incluya a la base datos de contribución solidaria. ya que intenté con dos operadores solicitar planilla y aun no es posible generarlapara pagarla.	TRAMITADO A TIEMPO	D L Y G	4/07/2023	Se dio respuesta de fondo en término con el Radicado No.: 20233230697701 Fecha: 04-07-2023
20236301850162 6/07/2023	DERECHO PETICIÓN	SOLICITUD DESVINCULACIONEPS COOSALUD	TRAMITADO A TIEMPO	D A Y F	7/07/2023	Se dio respuesta de fondo en término con el Radicado No.: 20236000709481 Fecha: 07-07-2023

1. **Oportunidad:** Frente a la oportunidad de la respuesta de la muestra tomada para las PQRSD, se obtuvo los siguientes resultados:


Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADOS	%
Vencidos	6	20,00%
Tramitado a tiempo	19	63,33%
Tramitado fuera de tiempo	5	16,66%
Total, general	30	100%

De la muestra realizada por la OCI, se evidencia que frente a la oportunidad se tramitaron a tiempo el 66.33%, existen peticiones vencidas a la fecha que equivalen para la muestra al 20%, y el 16.66% fue tramitado fuera de tiempo.

2. **Calidad:** De la muestra evaluada se dio respuesta de fondo y relacionadas con la PQRSD, así

Radicados	Número	%
Derecho de Petición respuesta de fondo	24	80%
Derecho de Petición sin respuestas de fondo	6	20%
TOTAL	30	100%

De la muestra tomada por la OCI se evidencia el 80% de las peticiones fueron resueltas de fondo es de aclarar que seis peticiones a la fecha no han sido respondidas por lo que se tienen sin respuesta de fondo.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Observación OCI. Nro. 2

Criterio

De conformidad con lo establecido en:

Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

En concordancia con la ley 1712 de 2014 que regula:

Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

Condición:

De la muestra tomada por la OCI se evidenció un incremento en la falta de oportunidad en la atención de PQRSD, igualmente se evidenció que las respuestas dadas a la petición no se encuentran vinculadas en el aplicativo ORFEO en cuanto a la entrada y salidas de las peticiones.


Así mismo, se evidenció cierre sin trámite de peticiones o que el proceso no reporta el cierre o que éste no coincide con la fecha de respuesta. (Ver observaciones OCI cuadro de la muestra).

Causa: El ingreso al sistema de las PQRSD se realiza por el operador de correspondencia 472, observando las categorías parametrizadas, sin embargo, las mismas no se encuentran dentro de las establecidas en la normatividad, presuntamente la inconsistencia se origina al clasificarlas PQRSD según las TRD de cada proceso y no a las señaladas en la resolución de la ADRES, las fallas en la integración entre radicado de entrada y salida son generadas por falta de política o criterio único de los usuarios para el cierre o archivo de las PQRSD.

Efecto: La mala integración entre entradas y salidas, podría generar debilidades en la atención de las PQRSD de la entidad, pues no es posible llevar un control adecuado sobre el ingreso de las peticiones y el tipo al que pertenecen, afectando los indicadores de atención al ciudadano de la ADRES, hecho por el cual se deberá adelantar acciones de mejora.

RESPUESTA DEL AUDITADO

Mediante radicado No.: 20236000085373 del 26-12-2023, La Dirección Administrativa y Financiera dio respuesta al informe preliminar, indicando que:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

“Es importante resaltar que tal como lo dispone la norma, esta dirección desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias y realiza un permanente acompañamiento a todas las dependencias, en especial en aquellas en las que se evidencia el incumplimiento en la gestión oportuna de las PQRSD y uso inadecuado de las herramientas que provee la entidad (ORFEO) para el trámite y gestión de las peticiones.

Desde atención al ciudadano se han hecho esfuerzos para capacitarlos en la correcta gestión de las PQRSD en Orfeo y son los funcionarios los responsables de hacer uso adecuado de la herramienta y adelantar el procedimiento correspondiente para el cierre y archivo en el sistema, una vez resuelta la petición.

Por lo anterior, la DAF ha generado acciones y designado recurso humano, el cual permanentemente reporta a las directivas el estado de la gestión en cada dependencia y se elaboran planes de mejora para subsanar los hallazgos.

Frente a esta observación, desde la DAF continuaremos desarrollando acciones de sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad para que las comunicaciones sean atendidas de acuerdo con las condiciones específicas de cada petición, ajustadas a las normas y de acuerdo con el uso del sistema ORFEO. Es por ello por lo que dentro del plan de acción 2024, se encuentra contemplado adelantar las siguientes actividades: “Capacitar a servidores y colaboradores en la actualización del módulo de PQRSDORFEO”; “Elaborar informes cómo vamos en gestión de PQRSD”; “Generar reportes semanales gestión de PQRSD socializar resultados” y Socializar información de Servicio al Ciudadano a los funcionarios de la entidad” entre otros. Estas actividades serán incluidas en la herramienta Eureka de la entidad.

Se reitera que es responsabilidad de los directores y jefes de oficina, realizar seguimiento a la gestión de las peticiones en cada una de sus áreas y a los servidores y colaboradores asignados para realizar esta gestión, de conformidad con los informes y reportes periódicos remitidos”.

COMENTARIO FINAL DE LA OCI

Una vez verificada la respuesta referente a la atención oportuna de las PQRD, se mantiene la **observación No. 2**, y se solicita realizar las acciones correspondientes para generar el plan de mejoramiento y cargarlo en la herramienta Eureka, y la OCI efectuará seguimiento posteriormente.

- **Acciones Constitucionales:**

Mediante oficio radicado Nro. 20231100070493 del 08 de noviembre de 2023, se efectuó requerimiento a la OAJ de la ADRES, relacionada con las acciones constitucionales atendidas y gestionadas.

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022


Mediante correo electrónico del 22 de noviembre de 2023, la OAJ realizó entrega a la Oficina de Control Interno de la información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad de los periodos mayo – octubre de 2023.

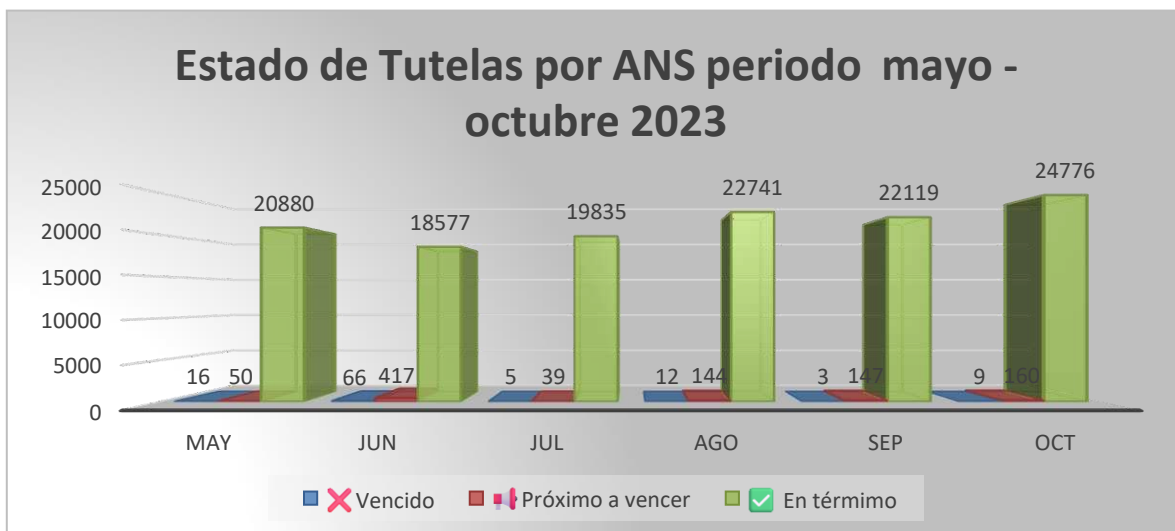
Es necesario señalar que para el periodo objeto de seguimiento, se encuentra en plena operación la herramienta de CRM, en donde se pueden observar datos en tiempo real y las tendencias que puede presentar las acciones constitucionales presentando alertas tempranas, de ser el caso.

En la base de datos de Acciones Constitucionales entregadas por la OAJ a la Oficina de Control Interno, se observa que **129.997** casos fueron radicadas y atendidos, las cuales fueron tramitadas para cada periodo, así:



Del análisis de acciones constitucionales clasificadas por el CRM, en lo relacionado a la oportunidad de atención de las tutelas registradas en el sistema para el periodo evaluado, se tiene la siguiente información:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022



(*) Nota: Los datos de las ANS próximos a vencer corresponden a tutelas gestionadas dentro de los términos de ley. En el sistema CRM se registró como último estado la alerta "próximo a vencer" no obstante se evidenció que fueron atendidas dentro del término

De la información entregada por la OAJ referente a las acciones constitucionales, se evidenció que el mayor vencimiento se presentó en el mes de septiembre con 144 acciones atendidas fuera de los términos otorgados por el juez. El proceso manifiesta que los vencimientos obedecen a incrementos en las acciones de tutela y fallas en el aplicativo, igualmente se tiene que ingresaron nuevos integrantes al Grupo de acciones constitucionales y su proceso de adaptación al sistema genera aquellos vencimientos en el aplicativo, no obstante, se evidencia que pese a no encontrarse dentro del término fijado por el despacho en el marco del decreto 2591 de 1993, las mismas fueron respondidas y no presentaron fallos desfavorables para la entidad.

Del análisis de acciones constitucionales clasificadas por el CRM, en lo relacionado a la oportunidad de atención de las tutelas registradas en el sistema para el periodo evaluado, se presenta la siguiente información:

Area del gráfico	Angie Garavito	Angie Lopez	correspondencia #	Daniel Rodriguez	Diego Leal	Jenny #	Jimena Dussan	Juan Castellblanco	Julio Eduardo Rodriguez	Karen Rangel	Lina Rangel	Lina Sabogal	Luisa Rodriguez	Maria Fajardo	Maria Murgas	Olga Vergara	Renato Munoz	Shaden Benavides	Silvia Chavez	Yuri Vanegas	Total general
En término	96	9084	98	3	13197	472	2891	14694	1087	8834	11647	8696	3084	330	9764	13162	5043	13366	1	13379	128928
Próximo a vencer	1	67			117		6	110	6	46	117	72	33		61	85	30	97		109	957
Vencido		18			12		3	12	1	7	9	16			3	10		7		13	111
Total general	97	9169	98	3	13326	472	2900	14816	1094	8887	11773	8784	3117	330	9828	13257	5073	13470	1	13501	129996

Etiquetas de fila	Cuenta de Nombre	%
En término	128929	99,18%
Vencido	111	0,09%

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022
Próximo a vencer		957	0,74%	
Total, General		129997	100,00%	

Por lo anterior, es necesario señalar que, de 129.997 acciones de tutela gestionadas, se presenta un vencimiento de 111 de ellas. Frente al análisis por apoderado de ADRES, se evidenció reducción en el vencimiento de las tutelas, toda vez que se registra un 0.09% en comparación al periodo inmediatamente anterior que era de 0.51% de vencimientos.


En entrevista con el coordinador del proceso de Acciones Constitucionales manifestó que el sistema de alertas tempranas es efectivo y que la gestión a través del Sistema CRM es lo que permite la atención de las acciones Constitucionales con bajo riesgo, no obstante, se evidenció que el aplicativo requiere mantenimientos por parte de la DGTIC, por lo que se sugiere iniciarlas solicitudes a la dependencia para evitar el deterioro de dicha herramienta.

La OCI procede a tomar un muestreo de Tutelas con el fin de establecer la oportunidad en la atención de estas de la siguiente manera:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
2023-00050 02/05/2023	3/05/2023	4 horas	Acción de tutela que solicita el amparo de los derechos fundamentales a la salud y a seguridad social, presuntamente vulnerados por la entidad accionada, relacionado con una desafiliación de régimen de excepción y afiliación a EPS del régimen contributivo para la prestación de servicios que requiere. Fallo a favor del interés de la ADRES,		X
2023-00524 08/05/2023	9/05/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela en el que el accionante solicita el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados dentro del trámite de prestación de servicios de salud derivados de accidentes de tránsito.	X	
2023-00050 26/05/2023	30/05/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela, se puede concluir que el accionante solicita el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados dentro del trámite de calificación de pérdida de capacidad laboral, invalidez y pago de honorarios que ello genera con ocasión a lesiones	X	

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022


RADICADODE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			derivadas de accidente de tránsito.		
2023-00056 26/05/2023	29/05/2023	2 días	Se trato de una acción de tutela en la que el accionante, solicita el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la entidad accionada, quien no ha realizado la prestación de servicios de salud en las condiciones de normalidad.	X	
2023-00129 31/05/2023 1	1/06/2023	9 horas	En la acción de tutela se solicita el amparo de los derechos fundamentales, presuntamente vulnerados por la entidad accionada, relacionado con la afiliación a Nueva EPS, para la prestación de los servicios de salud que requieren	X	
2023-00090 05/06/2023	7/06/2023	1 día	La acción de tutela fue interpuesta en contra de la EPS por la presunta vulneración de los derechos fundamentales a la salud, la vida y la dignidad humana relacionada con la prestación de servicios de salud debido a dilataciones injustificadas para la realización de los procedimientos médicos que requiere el actor.	X	
2023-00252 07/06/2023	8/06/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela en contra de SURA EPS, relacionada con el reconocimiento y pago de la licencia de maternidad, no obstante, se vinculó a la entidad, pero en el fallo no se imponen obligaciones a la entidad por lo que se tiene como favorable, la misma fue atendida dentro del término otorgado por el despacho.	X	
2023-00431 14/06/2023	15/06/2023	2 días	La acción de tutela fue presentada en contra de la EPS por la presunta vulneración de los derechos fundamentales a la salud, la seguridad social, la vida en condiciones dignas debido a que la actora sufrió un accidente de tránsito, por lo que requería la calificación de la pérdida de capacidad laboral.	X	
2023-00083 14/06/2023	15/06/2023	2 días	El accionante presentó acción constitucional relacionado con el traslado de EPS debido a que cambio ciudad de residencia alegando la presunta vulneración de los derechos fundamentales. La ADRES fue vinculada y contestó dentro del término establecido por el despacho.	X	
2023-00193 21/06/2023	21/06/2023	1 día	solicita el amparo de los derechos fundamentales al debido proceso,		

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

RADICADODE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			presuntamente vulnerados por la ADRES, por lo que el accionante pretendió el levantamiento de las medidas preventivas de embargo y la nulidad del proceso de cobro coactivo por presunta violación al debido proceso. En sentencia de 1ra instancia del 4/07/23 se declara improcedente la acción confirmada el 22/08/23	X	
2023-00477 06/07/2023	6/07/2023	2 días	La accionante solicita el amparo de los derechos fundamentales al mínimo vital, a la seguridad social y a la vida digna, presuntamente vulnerados por la entidad accionada, quien no ha realizado el pago de una incapacidad inferior a 540 días por enfermedad común	X	
2023-00498 11/07/2023	12/07/2023	1 día	Se trató de una acción de tutela que corresponde a atención en salud derivada de un accidente de tránsito. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió desvincular a la ADRES.	X	
2023-00405 12/07/2023	21/07/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela que corresponde a prestación de servicios de salud. Sin embargo, tras la respuesta de ADRES, el fallo fue a favor de los intereses de la entidad.	X	
2023-00485 26/07/2023	27/07/2023	1 día	Se trató de una acción de tutela que corresponde al reconocimiento y pago de una licencia de maternidad. Se puede concluir que la accionante, solicita el amparo de los derechos fundamentales al mínimo vital seguridad social e igualdad, presuntamente vulnerados por la entidad accionada; Esta Administradora en informe a la acción de tutela solicitó declarar la improcedencia de la acción y la falta de legitimación en la causa por pasiva. En sentencia de 1ra instancia del 31/07/23 se concede el amparo a la accionante y se le ordena a la EPS SANITAS el reconocimiento y pago de la licencia a la accionante, la cual fue confirmada en sentencia de 2da el 5/09/23.	X	
2023-00108 04/08/2023	8/08/2023	3 días	Se trató de una acción de tutela que solicitaba la movilidad de régimen (contributivo a subsidiado), sin embargo, tras la respuesta el despacho el fallo fue a favor de los intereses de la entidad	X	
2023-00767 03/08/2023	3/08/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela que corresponde a prestación de servicios de salud dentro del		

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

RADICADODE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			régimen de excepción. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió desvincular a la ADRES.	X	
2023-00113 08/08/2023	9/08/2023	1 día	Se trató de una acción de tutela que corresponde al proceso de cobro coactivo adelantado por parte de ADRES por concepto de la atención brindada a las víctimas en accidentes de tránsito, como consecuencia del incumplimiento de quien ostenta la titularidad del vehículo, de contar con el SOAT vigente. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió declarar improcedente la acción (Decisión confirmada en segunda instancia).	X	
2023-00540 14/08/2023	14/08/2023	1 día	Se trató de una acción de tutela que corresponde a prestación de servicios de salud dentro del régimen de excepción. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió desvincular a la ADRES.	X	
2023-01008 23/08/2023	24/08/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela que corresponde a prestación de servicios de salud (en el marco de un contrato de medicina prepagada). Sin embargo, tras la respuesta de ADRES, el despacho resolvió desvincular a la ADRES (Decisión confirmada en segunda instancia).	X	
2023-00409 04/09/2023	5/09/2023	1 día	Se trató de una acción de tutela que corresponde a una petición radicada ante ADRES de la cual no se había obtenido pronunciamiento. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió negar la tutela por improcedente.	X	
2023-00100 01/09/2023	5/09/2023	3 días	Se trató de una acción de tutela que corresponde a atención en salud derivada de un accidente de tránsito. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió desvincular a la ADRES.	X	
2023-00166 08/09/2023	8/09/2023	1 día	Se trató de una acción de tutela que corresponde a pago de incapacidad de origen común. Sin embargo, tras la respuesta de ADRES, el fallo fue a favor de los intereses de la entidad.	X	
2023-00375 20/09/2023	22/09/2023 28/09/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela que corresponde a reclamación ECAT. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió declarar carencia actual de objeto por hecho superado.		X


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

RADICADODE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
2023-00461 01/09/2023	4/09/2023	1 día	Se trató de una acción de tutela que corresponde a prestación de servicios de salud dentro del régimen de excepción. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió desvincular a la ADRES.		X
2023-00133 29/09/2023	2/10/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela que solicitaba la movilidad de régimen (contributivo a subsidiado), sin embargo, tras la respuesta resolvió declarar carencia actual de objeto por hecho superado.	X	
2023-00418 03/10/2023	3/10/2023	1 día	Se trató de una acción de tutela que corresponde a prestación de servicios de salud dentro del régimen de excepción. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió declarar carencia actual de objeto por hecho sobreviniente.	X	
2023-00400 10/10/2023	10/10/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela que corresponde a pago de licencia de maternidad. Sin embargo, tras la respuesta de ADRES, el fallo fue a favor de los intereses de la entidad.	X	
2023-00183 12/10/2023	13/10/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela que corresponde a atención en salud derivada de un accidente laboral. Sin embargo, tras la respuesta el despacho resolvió desvincular a la ADRES.	X	
2023-00243 12/10/2023	17/10/2023	2 días	Se trató de una acción de tutela que corresponde a prestación de servicios de salud dentro del régimen de excepción. Sin embargo, tras la respuesta de ADRES, el despacho el fallo fue a favor de los intereses de la entidad.	X	

En razón a la muestra de tutelas y frente a la oportunidad, los resultados son los siguientes:

Oportunidad		
Respuesta en términos	25	83%
Por fuera de términos	5	17%
Total	30	100%

Debido a lo anterior se tiene que la atención en oportunidad de las acciones de tutela

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

es del 83%, es de resaltar que las mismas fueron atendidas de acuerdo con la temática correspondiente y de fondo.

Ahora bien, frente a otras acciones constitucionales la OAJ reportó las siguientes:

N° PROCESO	ACCIONANTE	TIPO	TEMA	ABOGADO ENCARGADO
2009-137	FRANCISCO BASILIO ARTEAGA	ACCIÓN POPULAR	PAGO LICENCIAS DE MATERNIDAD PROPORCIONALES	DIEGO LEAL
2019-763	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	ACCIÓN POPULAR	REGULACIÓN DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS	ANGIE LÓPEZ
2008-110	DIEGO AUGUSTO ROMERO	ACCIÓN POPULAR	RECOBROS POS	YURI VANEGAS
2021-849	ADRES	ACCIÓN POPULAR	REINTEGRO RECURSOS SGSSS PREVIO LIQUIDACIÓN EPS	MARÍA JOSÉ MURGAS
2011-316	JOSE BOLIVAR OBANDO ERAZO Y OTROS	ACCIÓN GRUPO	DEVOLUCIÓN DE APORTES DERIVADOS DE PENSIÓN GRACIA (MAGISTERIO)	LINA RANGEL

Se procede a evaluar el estado de cada acción constitucional por parte de la OCI, en términos de oportunidad y gestión de la defensa de la entidad.

1) Tipo de proceso: Acción popular

Código único del proceso: 11001333100120090013700 Número EKOGUI: 953736

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

Hechos:

Las EPS se han venido sustrayendo a la obligación de pagar la licencia de maternidad de manera proporcional al tiempo cotizado durante el periodo de gestación, a las madres gestantes y lactantes de Colombia vinculadas al régimen contributivo de salud, en calidad de trabajadoras dependientes e independientes y en el caso de las trabajadoras dependientes se ha negado pagar por que el patrón no ha cotizado en el monto establecido por la ley que es 12.5%.

De acuerdo con la última calificación del riesgo, la entidad tiene una probabilidad de condena de 21,50%, que se considera en riesgo bajo, la entidad asumió por sucesión procesal del Min Salud el 15-04-2019.

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

El día 04 de mayo de 2022 se llevó a cabo audiencia especial de pacto de cumplimiento, se informa que se encuentra el proceso en el despacho para sentencia, no obstante, se evidenció en el aplicativo Ekogui, que el expediente no se encuentra con todas las piezas procesales cargadas así:

Número de radicación en SCD de la ANDJE	Fecha de radicación en SCD o cargo del documento	Tipo del documento	Nombre del documento
2018401260938030E	2019/04/15	DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA DEMANDA	8A.pdf 7.pdf p.pdf t.pdf q.pdf qq.pdf 2200.pdf RE.pdf dede.pdf de.pdf 22.pdf AUTO DE TRAMITE INCRESA PARA ESTUDIAR SUCESIÓN PROCESAL-DOC122818.pdf AUTO QUE RECONOCE PERSONERIA JURIDICA-DOC122818.pdf
2018401260938030E	2018/12/28	PRESENTACION DE PODER	PRESENTACION DE PODER.pdf
	2019/09/16	PRESENTACION DE PODER	12) ALLEGA PODER DIEGO LEA.pdf
	2019/09/16	PRESENTACION DE PODER	13) AUTO CITA AUDIENCIA PACTO DE CUMPLIMIENTO.pdf
	2019/09/16	PRESENTACION DE PODER	14) NOTIFICACION POR ESTADO AUDIENCIA PACTO DE CUMPLIMIENTO.pdf

Cerrar

2) Tipo de proceso: Acción Popular

Código único del proceso: 25000234100020190076300 Número

EKOGUI: 2074502


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

HECHOS:

Presunto abuso de poder de las entidades que prestan servicios públicos de salud o que proveen bienes o servicios relacionados con la prestación de los servicios públicos. El problema surge del marco generado por los cambios institucionales realizados en los últimos 30 años en que se pasó de un Estado prestador del servicio público a un régimen en que los particulares prestan directamente los servicios públicos sometidos a diversos niveles de regulación, supervisión y control del Estado, en los que éste último falla.

De acuerdo con la última calificación del riesgo la entidad tiene una probabilidad de condena de 8%, que se considera en riesgo bajo, la entidad procede a emitir contestación de la demanda el día 13-12-2019.

Se realizó audiencia de Pacto especial de cumplimiento, se declara fallida y el 2021-01-14 se procede a radicar alegatos de conclusión por parte de ADRES, se allegan y practica pruebas y traslado de estas a las partes, se lleva a cabo audiencia el 29-11-2023, encontrándose el proceso en el despacho para fallo, se encuentran cargadas todas las piezas procesales en el aplicativo Ekogui.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

3) Tipo de proceso: acción popular

Código único del proceso: 11001333100120080011000 Número
EKOGUI: 354286

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

Hechos:

Invoca como derecho colectivo conculcado la moralidad administrativa, y pretende que se recupere el dinero entregado a las EPS o antiguas ARS, EOCy entidades obligadas a compensar, debido a recobros sustentados en fallos de tutela por medicamentos, exámenes, procedimientos y demás servicios incluidos dentro del plan obligatorio de salud, para evitar que se siga efectuando pagos por el mismo motivo.

De acuerdo con la última calificación del riesgo la entidad tiene una probabilidad de condena de 21.50%, que se considera en riesgo bajo, la entidad asume el proceso como sucesor procesar el FOSYGA el 2019-01-24, encontrándose el proceso en notificación a las partes vinculadas.

El proceso aún está en curso reportando todas las piezas procesales en el aplicativo Ekogui.


4) Tipo de proceso: Acción Popular

Código único del proceso: 68001233300020210084900 Número
EKOGUI: 2269988

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

Hechos:

1. Mediante Resolución Nro. 202151000124996 del 26 de julio de 2021 se ordenó toma de posesión de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para liquidar la Cooperativa de Salud Comunitaria Empresa Promotora de Salud Subsidiada COMPARTA EPS S y también se designó al señor Faruk Urrutia Jalilie como liquidador.
2. La entidad demandante argumenta que la parte demandada tenía 10 días para el reintegro de los recursos de las cuentas maestras de recaudo de cotizaciones en salud que pertenecen al sistema, pero pretermitió dicha obligación.
3. La entidad demandante se vio avocada el 24 de septiembre de 2021 a presentarse en proceso liquidatorio, en el término indicado en el emplazatorio.
4. La entidad demandada sostiene que se vulneran los derechos colectivos a la moralidad administrativa, la defensa del patrimonio público, con la omisión de

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

pagar los valores solicitados a la parte demandada.

De acuerdo con la última calificación del riesgo la entidad tiene una probabilidad de condena de 21.50%, que se considera en riesgo bajo, la entidad asume el proceso como sucesor procesar el FOSYGA el 2019-01-24, encontrándose el proceso en notificación a las partes vinculadas.

El proceso aún está en curso, se han reportado todas las piezas procesales en el aplicativo Ekogui.


5) Tipo de proceso: acción de grupo

Código único del proceso: 11001333101020110031600 Número
EKOGUI: 276528

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

Hechos:

El demandante solicita declarar a la nación - Ministerio de la Protección Social - FOSYGA y otros que son solidaria y administrativamente responsables

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

de los perjuicios materiales causados al grupo afectado, como consecuencia de la falla presunta en el pago de la pensión gracia, al extralimitarse en el cumplimiento de sus funciones y apropiarse de manera ilegal, mensualmente y en forma ininterrumpida, desde la mesada pensional de 2003, once (11) puntos porcentuales con destino a la subcuenta de solidaridad del FOSYGA, con lo cual se causa menoscabo patrimonial de bien jurídicamente protegido denominado pensión gracia.


De acuerdo con la última calificación del riesgo la entidad tiene una probabilidad de condena de 8%, que se considera en riesgo bajo, la entidad asume el proceso como sucesor procesal del FOSYGA, revisado el sistema Ekogui se evidenció faltantes de las piezas procesales, así:

Núm	Fecha de la actuación procesal	Fecha de registro	Instancia	Etapa	Actuación procesal	Despacho
1	2021-05-24	2022-05-05	Primera instancia o única instancia	Inicio y fijación del litigio	Presentación de impedimentos	Despacho 00 de la sección primera del tribunal administrativo oral de Cundinamarca
2	2018-11-21	2021-12-20	Primera instancia o única instancia	Inicio y fijación del litigio	Notificación	Despacho 00 de la sección tercera del tribunal administrativo de Cundinamarca
3	2012-02-07	2013-05-03	Primera instancia o única instancia	Inicio y fijación del litigio	Auto que admite demanda	Juzgado 10 administrativo de Bogotá

De la revisión del estado del proceso, se tiene que el mismo se encuentra para fallo de segunda instancia, la acción de grupo inició el 15 de junio de 2011, el 7 de febrero de 2011 se admitió la demanda la cual fue contestada por el Ministerio de Salud el 22 de mayo de 2012 y se corre el traslado de excepciones, el 21 de agosto de 2015 se decretaron pruebas, el 17 de junio de 2016 se ordena seguir con la actuación y se corre el traslado para alegatos de conclusión, el 2 de febrero de 2018 se niegan las pretensiones de la demanda y mediante fallo el 12 de febrero de 2018 se presenta recurso de apelación la cual fue sustentada el 09 de mayo de 2018, el 30 de agosto de 2018 la ADRES presenta y renuncia a poder; el 21 de noviembre 2018 el proceso entra al despacho para fallo y el 24 de noviembre de 2018 el magistrado ponente manifiesta impedimento, el proceso no reporta movimiento hasta el 28 de mayo de 2021, cuando ingresa al despacho para dirimir impedimento, posteriormente hasta el 11 de abril de 2023 y 2 de mayo de 2023 cuando ADRES allega poder y solicitud de sucesión procesal.

A) Verificación Mapa de Riesgos y Verificación de Controles

En la herramienta EUREKA, se verificó la identificación de eventos de riesgo del procedimiento de Gestión Servicio al Ciudadano - PROCEDIMIENTO

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRSO DE LA ENTIDAD-CANAL VIRTUAL - GSCI-PR03.

La OCI evidenció que se analizaron los aspectos metodológicos de administración de riesgos indicados en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-DAFP Versión 6- noviembre – 2022, partiendo de la política de administración de riesgos hasta la valoración del riesgo y seguimiento de primera línea de defensa a la efectividad de puntos de control. Ver evaluación documento Excel Anexo No.1- Hoja Riesgos.

Se verificaron los riesgos del procedimiento, observando que tiene identificados:


- **Riesgo de corrupción: GSCI-RC01**
- **Riesgos de gestión: GSCI-RG01, GSCI-RG02**
- **Riesgos de seguridad de la información: GSCI-RS01**

RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Para el riesgo de corrupción GSCI-RC01 referente, "Posibilidad de recibir dádivas a nombre propio o de un tercero por uso de la herramienta de consulta de estado de afiliación de los usuarios del RED-BDEX inadecuadamente, entregando información de carácter reservado", en la herramienta Eureka se está realizando el seguimiento periódico dejando las evidencias del monitoreo, el último registrado es de diciembre de 2022 y programado para realizarse en diciembre 2023.

La Dirección Administrativa y Financiera en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, deben verificar los criterios de calificación, por cuanto se observó que los registrados en la herramienta EUREKA en monitoreo, están diferentes a los registrados para los riesgos de gestión y seguridad de la información por lo que se recomienda que estas modificaciones o adiciones se realicen en un ambiente de pruebas y no en uno de producción, de manera que sean socializadas con las áreas correspondientes.

Realizando la verificación de los controles establecidos para este riesgo de corrupción, se observa que aplicando los controles a la probabilidad del riesgo inherente estos no varían respecto de la probabilidad, el impacto y la zona residual, con lo cual se evidencia que con la aplicación de los controles no se está teniendo ningún efecto; por lo que se sugiere revisar los controles en mención.


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

RIESGOS DE GESTION:

De los 2 Riesgos de gestión **GSCI-RG01** y **GSCI-RG02**, se verificó el de "Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de los organismos de control por falta de calidad e incumplimiento de los términos de ley para responder los Derechos de Petición de los ciudadanos (PQRSD)", y "Posibilidad de afectación reputacional por indisponibilidad de canales de atención de PQRSD para uso de los ciudadanos y grupos de valor debido a fallas en las líneas telefónicas que soportan la operación en el Call Center y fallas en las herramientas de gestión de las PQRSD (portal PQRSD ADRES y Herramienta de gestión PQRSD)", evidenciando que, según la herramienta EUREKA se efectuó monitoreo a agosto de 2022, y se tiene contemplado hacer seguimiento en diciembre 2023, sin embargo, evidenciamos el registro del 8 de agosto de 2023 de una materialización del riesgo **GSCI-RG02**, con lo cual se entendería que adelantaron análisis a estos riesgos de gestión documentados en diciembre del 2023, **adicionalmente observamos** evidencias en cada uno de los controles de las actividades realizadas en la herramienta; sin embargo se recomienda realizar la actualización del monitoreo de estos riesgos, teniendo como antecedente la materialización del riesgo registrada y previniendo con el monitoreo la existencia de nuevos factores de riesgo que afecten al proceso.



Adicionalmente, se observa que el control está funcionando, mediante la verificación de correos a todas las áreas involucradas en el proceso "REPORTE SEMANAL ESTADO PQRSD 11 DE DICIEMBRE 2023", sin embargo, se debe continuar con las acciones de fortalecimiento de la gestión para reducir el riesgo, por cuanto no se indica, el proceso responsable ni el responsable de la actividad.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022


Para el riesgo GSCI-RG02, se observó materialización del riesgo del 9/08/2023, "Se presentaron fallas en el acceso al formulario web de PQRSD, para lo cual se generaron los reportes a la dependencia encargada del manejo y administración de las herramientas tecnológicas de la entidad y se generaron acciones para mitigar el Riesgo como fue la publicación en el Portal Web informando de la indisponibilidad del canal y de los otros canales dispuestos para recepción de las PQRSD". Se indica que fue por falla en actualizaciones realizadas al SGD ORFEO de la entidad, el cual afectó la funcionalidad del formulario. Se evidenció que fue tratada la actividad y se viene realizando seguimiento a la materialización de este riesgo.

RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

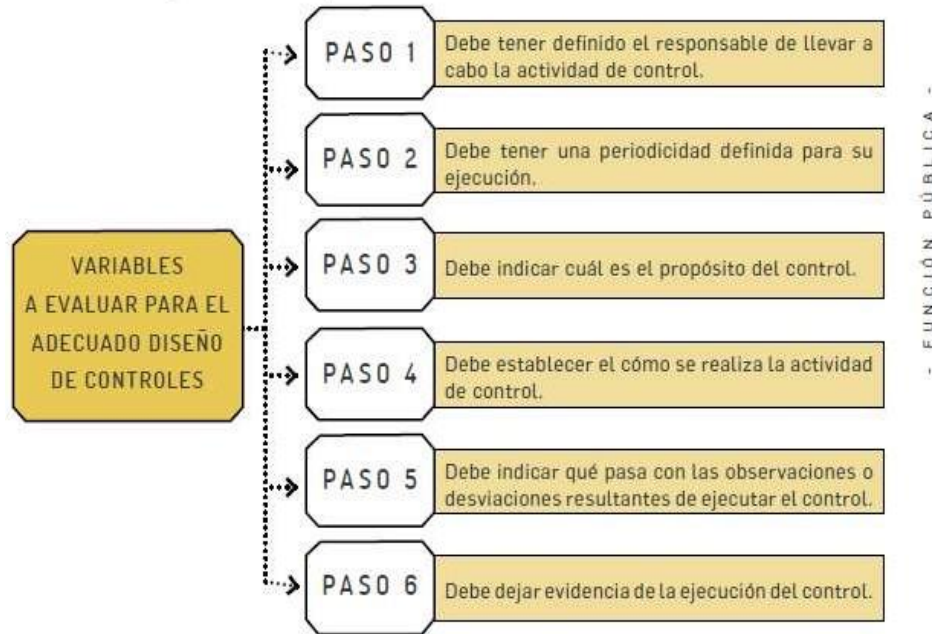
Del Riesgo de seguridad de la información: GSCI-RS01, se verificó el riesgo correspondiente a "Pérdida de integridad de los activos de información digitales del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano por daño parcial o total de la información o fallas humanas debido a la ausencia de copias de respaldo, deficiencia en la autorización de permisos de acceso a la información y/o desconocimiento o no aplicación de políticas de seguridad de la información ", evidenciando que se efectuó monitoreo al mes de agosto del 2023, dejando evidencias en cada una de los controles de las actividades realizadas en la herramienta Eureka.

B) Resultado del análisis y evaluación al diseño de controles para mitigación de riesgo para atención al ciudadano:

Para la evaluación del diseño y efectividad de los controles, la OCI verificó los parámetros establecidos en la **Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-DAFP** Versión 6-diciembre – 2022. Ver Anexo 1.


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Esquema 10. Pasos para diseñar un control




Determinando que para corrupción, gestión y seguridad de la información estos se encuentran registrados en la plataforma Eureka por lo que se procede a la verificación:


Proceso	Riesgo	Evidencia	Observación	Tratamiento
GSCI-RC01	Posibilidad de recibir dádivas a nombre propio o de un tercero por uso de la herramienta de consulta de estado de afiliación de los usuarios del RED-BDEX inadecuadamente, entregando información de carácter reservado.	Se revisa la BDT de resultados para validar estructura, datos y lógica del negocio. Evidencia: Archivo con las tablas de resultados Reporte de inconsistencias Este control se ejecuta de manera mensual, siendo efectivo para evitar la materialización del riesgo mediante Carpetas de paquetes tramitados dentro del periodo Enero -abril. Carpeta. Zip denominada Control_10_BDT de resultados (PJ) que contiene paquetes tramitados dentro del periodo Enero -abril. Dentro de cada carpeta de paquete se encuentran los soportes correspondientes a Precierre y Cierre, así como el detalle del resultado de auditoría de la BDT en archivo Excel y archivo de respuesta a las Inconsistencias/No Conformidades	La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.	Reducir el riesgo

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

Proceso	Riesgo	Evidencia	Observación	Tratamiento
		<p>El control es efectivo se ejecuta adecuadamente.</p> <p>Si las verificaciones pasan se genera un precierre; si no pasan se aplica glosa y se informa a los reclamantes Evidencia: Matriz de auditoría con el detalle de las reclamaciones auditadas y registro de la auditoría en el aplicativo definido para tal fin</p> <p>Este control se ejecuta de manera mensual, siendo efectivo para evitar la materialización del riesgo mediante la matriz de auditoría con el detalle de las reclamaciones auditadas y registro de la auditoría en el aplicativo definido para tal fin.</p> <p>Carpeta. Zip denominada Control_11_Validación cumplimiento 1645 que contiene paquetes tramitados dentro del periodo Enero -abril. Dentro de cada carpeta de paquete se encuentran los soportes correspondientes a Precierre y Cierre, así como el detalle del resultado de auditoría de la BDT en archivo Excel y archivo de respuesta a las Inconsistencias/No Conformidades</p> <p>No ha sido necesario ejecutar este control.</p>	No ha sido necesario utilizar el control.	
GSCI-RG01	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de los organismos de control por falta de calidad e incumplimiento de los términos de ley para responder los Derechos de Petición de los ciudadanos (PQRSD)	<p>La información del caso creado en el Sistema de gestión de PQRSD y toda su trazabilidad.</p> <p>Al identificar que la respuesta a la PQRSD no es de primer nivel, se asigna al área competente de responder en un segundo nivel.</p> <p>Para este período no se materializó el riesgo por parte del proceso de atención al ciudadano.</p> <p>se adjunta archivo ORFEO PQRSD</p>	<p>Se observa que el control está funcionando, se puede evidenciar el correo a todas las áreas involucradas en el proceso "REPORTE SEMANAL ESTADO PQRSD 11 DE DICIEMBRE 2023"</p> <p>Se debe continuar con las acciones de fortalecimiento de la gestión para reducir el riesgo, por cuanto no se indica el proceso responsable ni el responsable de la actividad.</p>	Reducir el riesgo
		<p>Identificar respuestas que no están acorde con lo solicitado por el usuario, se informa al director o coordinador del área para generar acciones de mejora a través de correo</p> <p>Correo electrónico enviado al director o Coordinador del área.</p> <p>Para este período no se materializó el riesgo por parte del proceso de atención al ciudadano.</p> <p>Se encuentran en las carpetas compartidas del proceso de atención al ciudadano y pueden ser solicitadas en el momento que</p>	<p>Se observa que el control está funcionando, se puede evidenciar el correo a todas las áreas involucradas en el proceso "REPORTE SEMANAL ESTADO PQRSD 11 DE DICIEMBRE 2023"</p> <p>Se debe continuar con las acciones de fortalecimiento de la gestión para reducir el</p>	Reducir el riesgo

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

Proceso	Riesgo	Evidencia	Observación	Tratamiento
		se requiera. Las plantillas se encuentran en el siguiente enlace https://eadres.sharepoint.com/:f:/r/sites/LA_BOTARIODEDOCUMENTOSATC/Documentos_compartidos/General/PLANTILLAS_ACTUALIZADAS?csf=1&web=1&e=ZSQAE8	riesgo, por cuanto no se indica el proceso responsable ni el responsable de la actividad.	
GSCI-RG02	Posibilidad de afectación reputacional por indisponibilidad de canales de atención de PQRSD para uso de los ciudadanos y grupos de valor debido a fallas en las líneas telefónicas que soportan la operación en el Call Center y fallas en las herramientas de gestión de las PQRSD (portal PQRSD ADRES y Herramienta de gestión PQRSD)	Se observó en correo donde están las novedades en ORFEO, se puede evidenciar el tratamiento del riesgo	Se observó materialización del riesgo del 9/08/2023, " <u>Se presentaron fallas en el acceso al formulario web de PQRSD, para lo cual se generaron los reportes a la dependencia encargada del manejo y administración de las herramientas tecnológicas de la entidad y se generaron acciones para mitigar el Riesgo como fue la publicación en el Portal Web informando la indisponibilidad del canal e informando los otros canales dispuestos para recepción de las PQRSD</u> ", según se indica fue por falla en actualizaciones realizadas al SGD ORFEO de la entidad, el cual afectó la funcionalidad del formulario. Se evidenció que fue tratada la actividad.	Reducir el riesgo
		En caso de que se evidencien fallas en la línea 018000, el centro de contacto reporta a la entidad la anomalía, para lo cual se contacta al operador de telefonía de la entidad. No se generaron reportes o materialización del riesgo en el período	No ha sido necesario utilizar el control.	Aceptar el riesgo
GSCI-RS01	Perdida de integridad de los activos de información digitales del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano por daño parcial o total de la información o fallas humanas debido a la ausencia de copias de respaldo, deficiencia en la	No se dejó soporte de la verificación	Propósito del control es en el momento en que identifique la eliminación de un documento dentro de la herramienta colaborativa y esta no haya sido posterior al periodo de retención definido, se realice la recuperación de la información eliminada El control es efectivo y se ejecuta de acuerdo con la descripción	Aceptar el Riesgo

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

Proceso	Riesgo	Evidencia	Observación	Tratamiento
	autorización de permisos de acceso a la información y/o desconocimiento o no aplicación de políticas de seguridad de la información	Pantallazos de las herramientas colaborativas	El control se ejecuta y es efectivo	
		Se adjunta evidencia de carpetas compartidas en OneDrive	El control se ejecuta y es efectivo	
		No se dejó soporte de la verificación	El control se ejecuta y es efectivo	
		No se dejó soporte de la verificación Este proceso se verifica permanentemente y no se requirió realizar pruebas de restauración	El control se ejecuta y es efectivo	
		Se adjunta pantallazo de las herramientas colaborativas del equipo de atención al ciudadano	El control se ejecuta y es efectivo	

C) Análisis y evaluación de riesgos y controles identificados en el procedimiento de Acciones Constitucionales:

Para evaluar el diseño y efectividad de los controles implementados para mitigar la probabilidad de riesgos operativos en el proceso atención de acciones constitucionales, la OCI utiliza el mecanismo de evaluación establecido en la Guía para administración del Riesgo DAFP versión 6-2022, con los siguientes resultados:

Se verificó los riesgos asociados a la atención de acciones constitucionales, observando los procedimientos, manuales operativos. Se tiene identificados los siguientes riesgos:


Un (1) riesgos de corrupción: GJUR -RC2 Dos (2) riesgos de gestión GJUR -RG02 y 03

Un (1) riesgos de seguridad de la información: RJUR -RS01

Dado lo anterior, se evidenció que se dio cumplimiento a la metodología establecida por la entidad en cuanto a identificación, análisis, valoración y seguimiento de los riesgos.

Riesgo de corrupción GJUR -RC2

La política de gestión del riesgo de la entidad indica que: "Para el riesgo de LA/FT y corrupción no hay aceptación del riesgo, siempre deben conducir a formular acciones de fortalecimiento, como mínimo una acción para ejecutar por vigencia." La OCI verificó el nivel de aceptación de riesgo residual del evento de riesgo identificado y observó que no se formularon

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

acciones de fortalecimiento. Ver documento adjunto **anexo.2** al presente informe - matriz de evaluación de riesgos.

Riesgo de Gestión GJUR -RG02


La OCI verificó el nivel de aceptación de riesgo inherente y residual del evento de riesgo identificado y se observó que este se encuentra dentro los niveles de aceptación establecidos por la Entidad, que indica: *“La ADRES está dispuesta a aceptar que los riesgos residuales operacionales y de seguridad de la información se encuentren máximo en la zona moderada como nivel de aceptación y en la medida en que la gestión de riesgo vaya avanzando en su madurez, se traslade a la zona baja”*. Teniendo en cuenta que el riesgo residual se encuentra en nivel de aceptación (**moderado**), se hace necesario la formulación de acciones de fortalecimiento a la gestión del riesgo. Ver documento adjunto **anexo.2** al presente informe – matriz de evaluación de riesgos.

Riesgo de Gestión GJUR -RG03

La OCI verificó el nivel de aceptación de riesgo inherente y residual del evento de riesgo identificado y se observó que este se encuentra dentro los niveles de aceptación establecidos por la Entidad, que indica: *“La ADRES está dispuesta a aceptar que los riesgos residuales operacionales y de seguridad de la información se encuentren máximo en la zona moderada como nivel de aceptación y en la medida en que la gestión de riesgo vaya avanzando en su madurez, se traslade a la zona baja”*. Teniendo en cuenta que el riesgo residual se encuentra en nivel de aceptación (**moderado**), se hace necesario la formulación de acciones de fortalecimiento a la gestión del riesgo. Ver documento adjunto **anexo.2** al presente informe – matriz de evaluación de riesgos.

Riesgo de Seguridad de la Información RJUR -RS01

La OCI verificó el nivel de aceptación de riesgo inherente y residual del evento de riesgo identificado y no se observó que el riesgo residual se encuentra en nivel de aceptación (**extremo**) dentro de los niveles de aceptación establecidos por la Entidad, dado lo anterior, se hace necesario la formulación de acciones de fortalecimiento a la gestión del riesgo. Ver documento adjunto **anexo.2** al presente informe – matriz de evaluación de riesgos.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

- **Resultado del análisis y evaluación al diseño de controles para mitigación de riesgo:**

La OCI verificó que su descripción contenga cada uno de los componentes recomendados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual indica que en la descripción de los eventos de riesgos de corrupción deben concurrir TODOS los componentes de su definición así:

Acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado:

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE RIESGO	Acción u omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio privado
GJUR-RC2	Posibilidad de recibir o solicitar dádivas a nombre propio o de terceros con el fin de ajustar a intereses por proyección de contestaciones de acciones de tutela	X	x	X	X

Fuente: secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica


En el seguimiento de riesgos realizado por la primera y segunda línea de defensa no se registra materialización de evento de riesgo.

a) **Evaluación al diseño de Riesgos de Gestión y de Tecnologías de la Información:**

La OCI evidenció el adecuado diseño en la descripción de los eventos de riesgos de gestión y Tecnologías de la información en cada una de las fichas técnicas, verificando que su descripción de respuesta a las siguientes preguntas claves:

- ¿Qué puede suceder?
- ¿Como puede suceder? (CAUSAS)
- ¿Cuándo puede suceder?
- ¿Qué consecuencias tendría su materialización?

Proceso	Evento de Riesgo	¿Qué puede suceder?	¿Como puede suceder? (CAUSAS)	¿Cuándo puede suceder?	Consecuencia de materialización
		Descripción del evento de Riesgo – Fichas Técnicas			

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

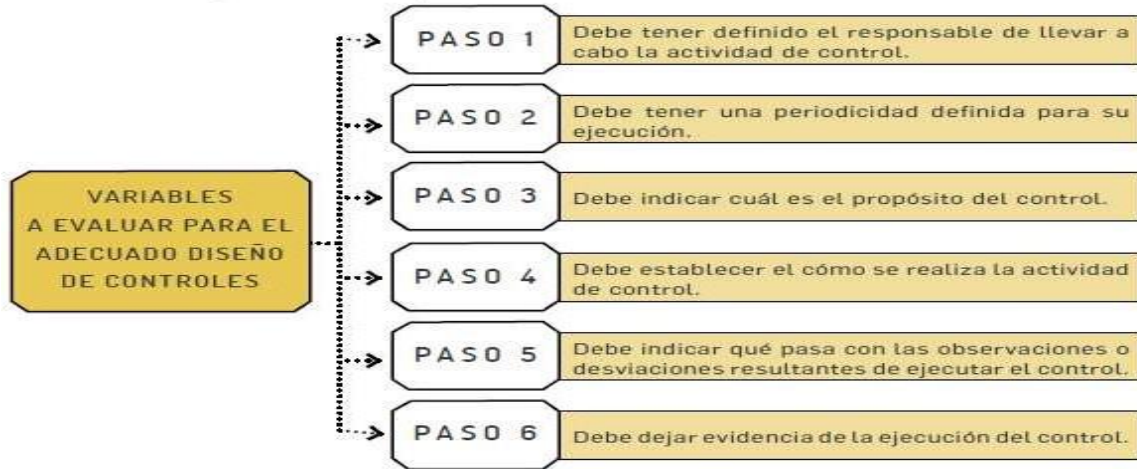
Atención de Acciones Constitucionales	GJUR-RG02. Posibilidad de pérdida Reputacional por inoportuna atención de necesidades o requerimientos en acciones de tutela debido a falta de calidad y oportunidad en el suministro de información por parte de los procesos misionales de la ADRES, falta de conocimiento del personal en la aplicación del proceso y/o normatividad aplicable e ineficacia en el flujo de información dentro del proceso	X	X	X	X
---------------------------------------	--	---	---	---	---


Proceso	Evento de Riesgo	¿Qué puede suceder?	¿Como puede suceder? (CAUSAS)	¿Cuándo puede suceder?	Consecuencia de materialización
		Descripción del evento de Riesgo – Fichas Técnicas			
	GJUR-RG03. Posibilidad de pérdida Reputacional por Inexactitud en la respuesta a solicitud de informe en acciones de tutela debido a falta de calidad y oportunidad en el suministro de información por parte de los procesos misionales de la ADRES, falta de conocimiento del personal en la aplicación del proceso y/o normatividad aplicable y errores humanos en la ejecución del proceso	X	X	X	X
	GJUR-RS01- Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de la integridad de los activos de información digitales del proceso de Gestión Jurídica por no aplicación de las políticas de seguridad de la información, ausencia de copias de respaldo de la información y deficiencia en la autorización de permisos de acceso a la información.	X	X	X	X

Para la evaluación del diseño y efectividad de los controles, la OCI verificó los parámetros establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión noviembre de 2022. Ver Anexo 2. Cuyo resultado se presenta a continuación.


ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Esquema 10. Pasos para diseñar un control




	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022


Proceso	Riesgo	Evidencia	Observación	Tratamiento
GJUR-RC02	Posibilidad de recibir o solicitar dádivas a nombre propio o de terceros con el fin de ajustar a intereses por proyección de contestaciones de acciones de tutela	<p>El propósito de esta actividad es que el documento se ajuste a la realidad fáctica y jurídica del caso concreto, evitando errores de argumentación que perjudiquen la defensa de los intereses de la Entidad.</p> <p>Evidencia: Base de datos de devoluciones</p> <p>El proceso indica que las respuestas revisadas que no estuvieran jurídicamente correctas fueron devueltas, para que se reelaboraran, garantizando que los documentos que salen como respuesta a tutelas sean adecuados al presupuesto fáctico. Se adjunta Archivo Excel que contiene la relación de tutelas que tuvieron devoluciones (rechazos) durante el cuatrimestre.</p> <p>El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	<p>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	Reducir el riesgo
		<p>El propósito de la actividad es que se garantice la adecuación fáctica a la jurídica, y que la acción sea verificada por varios profesionales.</p> <p>Evidencia: Se podrá comprobar con la trazabilidad en las acciones de tutela desde su ingreso hasta la remisión del escrito ante el Juez.</p> <p>El proceso indica que Las respuestas revisadas y aprobadas fueron firmadas por el Coordinador, como evidencia de su realización. La evidencia se encuentra en CRM. Esta evidencia no corresponde al control y evidencia establecida.</p> <p>El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	<p>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Proceso	Riesgo	Evidencia	Observación	Tratamiento
GJUR- RG02	Posibilidad de pérdida Reputacional por inoportuna atención de necesidades o requerimientos en acciones de tutela debido a falta de calidad y oportunidad en el suministro de información por parte de los procesos misionales de la ADRES, falta de conocimiento del personal en la aplicación del proceso y/o normatividad aplicable e ineficacia en el flujo de información dentro del proceso	<p>El propósito de esta actividad es garantizar que se cuenta con los elementos necesarios para atender en debida forma la acción de tutela.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico recibido desde el área correspondiente</p> <p>Correos de solicitud de insumo técnico del abogado al área técnica.</p> <p>El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	<p>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	Reducir el riesgo
		<p>El propósito de esta actividad es que el documento se ajuste a la realidad fáctica y jurídica del caso concreto, evitando errores de argumentación que perjudiquen la defensa de los intereses de la Entidad.</p> <p>Evidencia: Respuesta proyectada a solicitud de informe. Base de datos de devoluciones</p> <p>El proceso indica que Las respuestas revisadas y aprobadas fueron firmadas por el Coordinador, como evidencia de su realización. La evidencia se encuentra en CRM. Esta evidencia no corresponde al control y evidencia establecida.</p> <p>El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	<p>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	
GJUR- RG03	Posibilidad de pérdida Reputacional por Inexactitud en la respuesta a solicitud de informe en acciones de tutela debido a falta de calidad y oportunidad en el suministro de información por parte de los procesos misionales de la ADRES, falta de conocimiento del personal en la aplicación del proceso y/o normatividad aplicable	<p>El propósito de esta actividad es garantizar que se cuenta con los elementos necesarios para atender en debida forma la acción de tutela.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico recibido desde el área correspondiente</p> <p>Correos de solicitud de insumo técnico del abogado al área técnica.</p>	<p>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	Reducir el riesgo

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

Proceso	Riesgo	Evidencia	Observación	Tratamiento
	y errores humanos en la ejecución del proceso	<p>El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p> <p>El propósito de esta actividad es que el documento se ajuste a la realidad fáctica y jurídica del caso concreto, evitando errores de argumentación que perjudiquen la defensa de los intereses de la Entidad.</p> <p>Evidencia: Respuesta proyectada a solicitud de informe. Base de datos de devoluciones</p> <p>El proceso indica que Las respuestas revisadas y aprobadas fueron firmadas por el Coordinador, como evidencia de su realización. La evidencia se encuentra en CRM. Esta evidencia no corresponde al control y evidencia establecida.</p> <p>El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	<p>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	
GJUR-RS01	Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de la integridad de los activos de información digitales del proceso de Gestión Jurídica por no aplicación de las políticas de seguridad de la información, ausencia de copias de respaldo de la información y deficiencia en la autorización de permisos de acceso a la información.	<p>El propósito de esta actividad Identificar el uso y apropiación de las herramientas colaborativas definidas por la Entidad conforme a las políticas de Seguridad de la ADRES, verificando además que no se encuentren usuarios activos que no sean parte del equipo actual de colaboradores del proceso.</p> <p>Evidencia: Pantallazo office de uso herramienta colaborativa y correo de desactivación cuando proceda</p> <p>El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	<p>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</p>	Reducir el riesgo
		<p>El propósito de esta actividad Validar que se realice la copia de respaldo de la información</p>	<p>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es</p>	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022


Proceso	Riesgo	Evidencia	Observación	Tratamiento
		almacenada en Use data. Evidencia: Validar que se realice la copia de respaldo de la información almacenada en Use data. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.	efectivo y se ejecuta adecuadamente.	
		El propósito de esta actividad Realizar una verificación de las copias de seguridad de la información respaldada en los repositorios de información. En el momento en que identifique la eliminación de un documento dentro de la herramienta colaborativa y esta no haya sido posterior al periodo de retención definido, se realice la recuperación de la información eliminada Evidencia: Copia de información restaurada El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.	La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.	

En términos generales los controles se ejecutan y son efectivos, no obstante, se evidenció que para los riesgos de seguridad de la información no se han adelantado acciones de fortalecimiento de acuerdo con la política de tratamiento de riesgos de la entidad y pese a ellos los controles se ejecutan, pero su riesgo residual se mantiene alto.

RESPUESTA DEL AUDITADO

Mediante radicado No.: 20236000085373 del 26-12-2023, La Dirección Administrativa y Financiera dio respuesta al informe preliminar, indicando que:

“Frente a la conclusión registrada en el informe de auditoría, se coordinará reunión con la OCI con el fin de tomar medidas correctivas y plan de mejoramiento frente a la materialización del riesgo de Gestión y de corrupción. Estas acciones serán registradas en el sistema EUREKA para su seguimiento y cumplimiento”.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022


COMENTARIO FINAL DE LA OCI

Una vez verificada la respuesta referente al análisis de riesgos y controles establecidos por la entidad, se mantiene la **observación No. 3**, y se solicita realizar las acciones correspondientes para generar el plan de mejoramiento y cargarlo en la herramienta Eureka, y la OCI efectuará seguimiento posteriormente.

2. CONCLUSIONES

1. Se observa disminución en la oportunidad de respuesta de las PQRSD debido a que el porcentaje de oportunidad es de 53.67%, lo cual demuestra una disminución en comparación con el mismo período comprendido entre noviembre de 2022 hasta abril 2023, además se ha logrado reducir las contestaciones fuera de término del 24.28% al 9.60%.
2. Resultado de la evaluación de la muestra de las PQRSD se determinaron debilidades en algunos aspectos de manera repetitiva como: debilidad, en la falta de oportunidad en el registro de documentos en ORFEO, la oportunidad en la respuesta a las PQRSD conforme a la Ley 1755 de 2015, de igual manera a ley de transparencia Ley 1712 de 2014, en cuanto a la entrada y salidas de estas.
3. Igualmente se evidenció cierre sin tramite de peticiones o que el proceso no reporta el cierre de esta o que este no coincide con la fecha de respuesta, inobservancia al PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRSD DE LA ENTIDAD-CANAL VIRTUAL” por la falta de la correcta aplicación del desarrollo de los procedimientos.
4. Definición de acciones correctivas para observaciones identificadas: El Grupo de Atención al Ciudadano, junto con las áreas de gestión de primer y segundo nivel, deben definir e implementar acciones correctivas adecuadas para subsanar las **observaciones 2 y 3** y registrar el **plan de mejoramiento** de las acciones de mejora a través de la herramienta EUREKA para su cumplimiento.
5. Frente a los riesgos y controles, evaluados para el procedimiento de PQRSD se debe continuar con el seguimiento a las diferentes actividades propuestas en cuanto al diseño y política de administración de estos riesgos, buscando que se formulen acciones de fortalecimiento para aquellos que hayan presentado materialización y se identifiquen posibles factores de riesgo que se puedan presentar para los demás. Con respecto a los controles continuar con su aplicación, buscando una disminución en el impacto una vez sean ejecutados.
6. Acciones de Tutela Gestionadas (mayo - octubre de 2023):

Se gestionaron un total de 129,997 acciones de tutela.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

De estas, 111 acciones (0.09%), vencieron fuera de los términos otorgados por el juez. Se observa una reducción significativa en comparación con el periodo anterior, que tenía un 0.51% de vencimientos.

7. Muestreo de Tutelas para Evaluar la Oportunidad:

Se tomó una muestra de 30 acciones de tutela.

De estas, 25 (83%) se respondieron dentro de los términos legales, lo que indica un alto cumplimiento en la atención oportuna de las tutelas.

8. Acciones Constitucionales en Otros Procesos:

Se mencionan varios procesos de acción popular y de grupo relacionados con temas como el pago de licencias de maternidad, regulación de precios de medicamentos, recobros por medicamentos y otros.

En general, se indica que estos procesos están en curso, y se mencionan las probabilidades de condena en riesgo bajo para la entidad.

9. Se ha evaluado la identificación y mitigación de riesgos en el procedimiento de Acciones Constitucionales de la entidad. Se han identificado riesgos operativos, pero se requiere una mejora significativa en la formulación de acciones de fortalecimiento, especialmente en la gestión de riesgos de seguridad de la información, donde el riesgo residual se mantiene alto.

En general, se recomienda una revisión y ajuste en el enfoque de gestión de riesgos para garantizar una mitigación más efectiva de los riesgos y una mejor protección de los activos de información digitales.

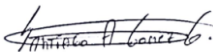
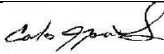
4. RECOMENDACIONES

1. Se debe continuar fortaleciendo la oportunidad en la atención de respuesta de las PQRSD, realizando comparativos que evidencien la reducción de las contestaciones fuera de término, verificando que se encuentran vinculadas en el aplicativo ORFEO, en cuanto a la entrada y salidas de las mismas.
2. El Grupo de Atención al Ciudadano, en coordinación con las áreas de gestión de primer y segundo nivel para las observaciones identificadas, deben implementar acciones correctivas para subsanarlas.
3. Frente a los riesgos y controles, evaluados para el procedimiento de PQRSD y Acciones Constitucionales, se debe continuar con el seguimiento a las diferentes actividades propuestas en cuanto al diseño y política de administración de estos riesgos, buscando que se formulen acciones de fortalecimiento para aquellos que hayan presentado materialización y se identifiquen posibles factores de riesgo que

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

se puedan presentar.

- Se recomienda una revisión y ajuste en el enfoque de gestión de riesgos para garantizar una mitigación más efectiva de los riesgos y una mejor protección de los activos de información digitales.

3. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA			
Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, jefe OCI)
Santiago Alfonso Gómez Gutiérrez		ControlInterno	Auditor
Carlos Alberto Nova Mendoza		ControlInterno	Auditor

Fecha de Revisión: 7 Y 8 de febrero de 2024

Fecha de Aprobación: 8 de febrero de 2024

Cordialmente,

CESAR JOAQUIN SOPO SEGURA.
Jefe Oficina de Control Interno (E).

Elaboró: Santiago A. Gómez G.
Carlos A. Nova M.

ADRES	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

ANEXOS

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADOR POR:	REVISADOR POR:	APROBADOR POR:
01	20 de abril de 2018	Versión Inicial	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
02	25 de noviembre de 2019	Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes. Incorporación de responsables Se ajusto el nombre del formato	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
03	03/05/2022	Se suprimen firmas mecánicas y se incluye firma digital	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI