

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|------------------------------|------|----|-------|----|-------|------|
| FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME | Día: | 23 | Mes : | 12 | Año : | 2020 |
|------------------------------|------|----|-------|----|-------|------|

| | |
|---------------------------------|---|
| Informe No. | IRLI No. 12 - Requerimiento Legal Interno Informe final: <u>X</u> |
| Nombre del Seguimiento | Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRS |
| 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. |
| Alcance del Seguimiento | Validación de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre las peticiones recibidas por la Entidad, tipificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, desde el 1 de mayo de 2020 y hasta el 31 de octubre de 2020, 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 e igualmente en observancia de los decretos en razón de la emergencia sanitaria decreto 491 de 2020 |
| Normatividad | <p><i>Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</i></p> <p>Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI)</p> <p>Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II)</p> <p>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"</p> <p>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)</p> <p>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"</p> <p>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.</p> <p>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."</p> <p>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.</p> |

| | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: CEGE-FR12 |
| | | | Versión: 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: 25/11/2019 |

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 públicas 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"

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.

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias presentadas ante ADRES, en el periodo comprendido entre 01 mayo al 31 de octubre de 2020; 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, de los sistemas SGD y CRM.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

- 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 SGD y CRM.
- Resultados del plan de mejoramiento de los servicios de atención al ciudadano con el DNP.
- Seguimiento y atención de quejas y reclamos allegados a ADRES.
- Conclusiones 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 SGD – Sistema de Gestión Documental.
- Reportes de Atención Telefónica y PBX, Atención en el Canal Presencial, Atención en el Canal Virtual de acuerdo con los reportes de CRM.
- Reporte de Atención de quejas y reclamos presentados a ADRES entre el 1 de mayo y 31 de octubre de 2020.

Universo de Base de Datos

Mediante oficio Radicado No 20201300009023 del 30 de octubre de 2020, se efectuó requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera física o electrónica de lo siguiente:

- Base de datos en Excel que contiene el listado de las peticiones radicadas, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular,

| | | | |
|---|---------|------------------------------------|-------------------|
|  | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: 2 |
| | | | Fecha: 25/11/2019 |

petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.) por los canales de atención Virtual CRM y SGD.

- Base de datos presentada por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental, que contiene el listado de las devoluciones.
- Informe de gestión II y III trimestre de 2020, que contiene el reporte del centro de contacto atención Telefónica y PBX, desde el 1 de mayo de 2020 al 31 de octubre de 2020.
- Informe de gestión II y III trimestre de 2020, que contiene el reporte de atención en el canal presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de la ADRES, desde el 1 de noviembre de 2019 al 30 de abril de 2020.
- Informe de gestión IV trimestre de 2019 y I trimestre de 2020, que contiene el reporte de atención canal virtual, el 1 de noviembre de 2019 al 30 de abril de 2020.
- Indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación, mapa de riesgos y controles relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano, tanto del proceso como del plan de acción.
- 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.
- Mediante correo electrónico del 9 al 12 de noviembre de 2020, la Dirección Administrativa y Financiera hizo entrega a la Oficina de Control Interno de información solicitada.

Es necesario señalar de la información reportada por la DAF – Atención al Ciudadano, que entre los dos aplicativos, CRM y SGD, se alcanzó una atención de **19.792 PQRS** resueltas por las diferentes dependencias principalmente por la Dirección de Otras Prestaciones, Dirección de Tecnologías de la Información, Dirección Administrativa y Financiera y la Oficina Asesora Jurídica, peticiones que presentaron el siguiente comportamiento en cuanto a su trámite.

Población Objeto – SGD

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 y denuncia.), así como de las acciones constitucionales radicadas y contestadas entre mayo de 2020 y hasta octubre de 2020.

Ahora bien, 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 Resolución 688 de 2018, así:

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

Tabla Nro. 1
Peticiones en SGD – Periodo (mayo - octubre de 2020)

| TIPO DE PETICIÓN | Adjudicado | Terminado | Total General |
|--|-------------------|------------------|----------------------|
| Consulta base de datos | | 80 | 80 |
| Correspondencia devuelta | | 3 | 3 |
| No competencia | | 25 | 25 |
| Petición de documentos | | 4 | 4 |
| Petición de informes por los congresistas | | 16 | 16 |
| Petición de interés general | | 14 | 14 |
| Petición de interés particular | 106 | 6790 | 6896 |
| Petición entre autoridades | 7 | 706 | 713 |
| Queja | | 3 | 3 |
| Reclamo en materia de datos personales | | 2 | 2 |
| Solicitud de información | 3 | 20 | 23 |
| TOTAL GENERAL | 116 | 7663 | 7779 |

Observación Nro. 1: La OCI, evidencio que 116 radicados no cuentan con trámite de salida o respuesta, según los reportes del SGD, situación que podría generar acciones administrativas sancionatorias que afectan la ejecución de los protocolos de prevención de daño antijurídico para la entidad, pues se estaría infringiendo la normatividad frente a la atención de PQRSD, igualmente es necesario señalar que el uso del sistema SGD se realizó hasta el mes de septiembre, debido a que en el mes de octubre entro en operación el sistema ORFEO, que se encuentra enlazado con el sistema CRM para la atención de los diferentes canales que posee ADRES.

Respuesta del área:

“Con corte a la realización de presente informe, en el SGD no registran PQRSD adjudicadas y sin gestión.

Es importante resaltar que a pesar de que los 116 SGD fueron gestionados, solamente registra una PQRDS en el SGD sin cierre, por dificultades que ha tenido el funcionario para acceder a esta herramienta, quien ha solicitado a la Mesa de Servicio de la DGTIC solución para el cierre efectivo de la misma. De igual manera, el Grupo de Gestión Documental está realizando seguimiento a Mesa de servicio para su cierre.”

Observación Final: En atención a la respuesta, la OCI hace la siguiente precisión, para el momento del informe se encontraron 116 PQRSD sin gestión, sin embargo, tras la observación se adelantó el trámite correspondiente, quedando pendiente, según informe del área (1) una sola PQRSD por lo que la OCI levanta la observación y recomienda al proceso continuar con el seguimiento y programa de atención oportuna de las solicitudes allegadas a la entidad.

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

Tabla Nro. 2
Peticiones CRM – Periodo (mayo – octubre de 2020)

| Título de caso | ✓ En términos | ✗ Vencido | Total General |
|------------------------------------|---------------|------------|---------------|
| AUTORIDADES DE CONTROL | 45 | | 45 |
| CONSULTA BASE DE DATOS | 1 | | 1 |
| CONTROL POLÍTICO (CONGRESO) | 1 | | 1 |
| GENERALES | 47 | | 47 |
| INCOMPLETA | 11 | | 11 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 1381 | | 1381 |
| PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 138 | 11 | 149 |
| NO COMPETENTE | 337 | 2 | 339 |
| PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | 9388 | 651 | 10039 |
| Total general | 11349 | 664 | 12013 |

Observación Nro. 2: La OCI evidenció en la base de datos de peticiones de CRM que hasta la fecha de corte se han presentado **12013** peticiones de las cuales se encuentran fuera de términos para atender y emitir la respuesta **664** y en ellas se encuentran dos radicados clasificados como “no competente”, para resolver por parte de ADRES, situación que se debió remitir a la entidad correspondiente oportunamente, por lo cual se recomienda al proceso realizar alertas, frente a este tipo de asuntos y resolverlos de manera celeré y diligente.

Respuesta del área:

Respecto a esta observación en la que informan que 2 peticiones de un total de 337 PQRSD tipificadas como Traslado por No competencia, fueron gestionadas fuera de términos, realizamos la siguiente aclaración:

El No. De Radicado: 115979, corresponde a una copia informativa que la EPS EMSANAR respondió a un usuario y copió a la ADRES y a otras 30 entidades solicitando que el correo de epsservicios@contactos-emssanar.org.co es exclusivo para notificaciones judiciales de la EPS. Evaluado el contenido de la solicitud, y no obstante correspondía a una copia informativa, se gestionó trasladando a la entidad competente e informando a la usuaria sobre el trámite dado a la copia informativa enviada por la EPS, la cual se tramitó como derecho de petición de interés particular y no como No competente. De lo anterior se evidencia que se tramitó dentro de los términos de ley.

No. Radicado: 115979

Fecha de radicado: 22-05-2020

Fecha de Respuesta: 09/07/2020

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

Tipificación: INTERÉS PARTICULAR (30) días tramitada en términos.

No. Radicado: 115512: Corresponde a un derecho de petición tipificado como de Interés particular con 30 días para gestionar, pero correspondida efectivamente a un Traslado por no competencia, dado el contenido de la petición y cuya tipificación no fue modificada. Por lo anterior se realizarán nuevas capacitaciones para el uso adecuado de la herramienta de gestión de PQRSD CRM a todos los funcionarios encargados de gestionar las peticiones en la entidad.

No. Radicado: 115512

Fecha del iradicado: 21-05-2020

Fecha de Respuesta: 08-07-2020

Tipificación: Interés Particular (30) días, tramitada en términos

Es importante resaltar que con el Sistema de Gestión de PQRSD CRM se generan las alertas a los correos de los funcionarios encargados del trámite, informando que tiene peticiones próximas a vencer. Para el mejoramiento de nuestros indicadores de gestión, estamos desarrollando nuevas estrategias para disminuir el número de PQRSD tramitadas vencidas. Se ha solicitado a cada Director y jefe de Oficina delegar un líder de gestión de PQRSD con quienes trabajaremos para evitar el vencimiento de términos de las PQRSD y con quienes trabajaremos en nuevas estrategias y acciones preventivas antes del vencimiento de las PQRSD.

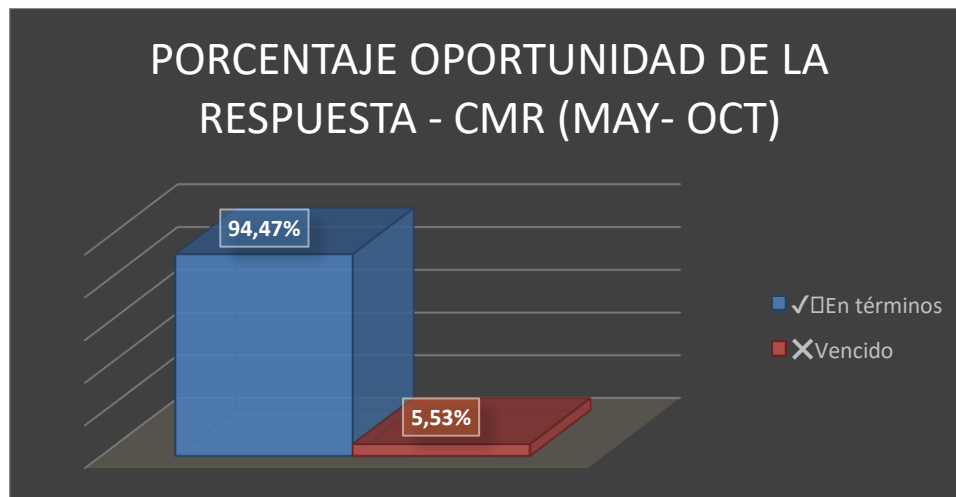
Observación Final:

Si bien es importante señalar que el área ha realizado el seguimiento pertinente, la clasificación de "no competente" que presentaron los radicados no correspondía pues su clasificación era informativa y petición de interés general, entonces con el fin de evitar reprocesos y que las dependencias sigan presentando vencimientos en el trámite de las PQRSD, es necesario adelantar acciones estrategias de mejora dentro de un plan de mejoramiento en conjunto con las áreas, con el fin de fortalecer los controles en cuanto a la clasificación y al término de respuesta de las PQRSD, como bien señala en su respuesta a la observación el área, en razón de lo anterior la observación se levanta y se recomienda adelantar las acciones de mejora descritas.

En las categorías documentales reportadas en CRM, no se reportan quejas y reclamos para el periodo del informe.

Ahora bien, de acuerdo a la información entregada por el proceso y con el propósito de fortalecer el seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, se resalta la labor del área en el ajuste a clasificación y atención a PQRSD, pues se evidencia un avance significativo frente a otros seguimientos realizados por la OCI, en lo referente a la oportunidad de respuesta de las mismas, pese a las condiciones dadas para la vigencia 2020 por la emergencia sanitaria por COVID 19:

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |



La anterior información respecto al mismo periodo comprendido entre mayo de 2019 a octubre de 2019, presenta un avance en el cumplimiento de los terminos, pasamos de dar respuesta oportuna a las PQRSD de 77.50% a 94.47% en la presente vigencia, al igual que se redujo las contestaciones fuera de terminos pasando de un 22.50% a un 5.53%, situación que evidenció una mejora en el tramite de atencion a las PQRSD por parte de ADRES.

Así mismo, de acuerdo a la información reportada por la DAF se obtuvo datos de la cantidad de PQRSD tramitadas por dependencias para el periodo en evaluación ente mayo y octubre de 2020, con los siguientes resultados:

| Etiquetas de fila | Activo | | Total Activo | Resuelto | | Total Resuelto | Total General |
|--|--------------|-----------|--------------|--------------|-----------|----------------|---------------|
| | ✓ En Término | ✗ Vencido | | ✓ En Término | ✗ Vencido | | |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 97 | 1 | 98 | 3540 | 5 | 3545 | 3643 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD | 99 | 13 | 112 | 443 | 15 | 458 | 570 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | 404 | 8 | 412 | 2395 | 31 | 2426 | 2838 |
| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS | 461 | 4 | 465 | 727 | 64 | 791 | 1256 |

| | | | | | | | |
|--------------|---------|---|--|--|--|----------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | | | | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | | | | Versión: | 2 |
| | | | | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|-------------|------------|--------------|--------------|
| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES | 221 | 65 | 286 | 703 | 157 | 860 | 1146 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 13 | | 13 | 38 | 4 | 42 | 55 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 27 | 16 | 43 | 281 | 23 | 304 | 347 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | | 1 | 27 | | 27 | 28 |
| SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES DEL ASEGURAMIENTO | 310 | 2 | 312 | 1562 | 256 | 1818 | 2130 |
| Total General | 1633 | 109 | 1742 | 9716 | 555 | 10271 | 12013 |

De acuerdo con la tabla, las áreas con mayor incidencia de PQRSD son la Dirección de Liquidaciones y Garantías, Subdirección de Liquidaciones del Aseguramiento, Dirección de Otras Prestaciones, Oficina Asesora Jurídica y la Dirección TICs, con más del 70% de trámites a través de PQRSD.

Atención al Ciudadano por CRM.

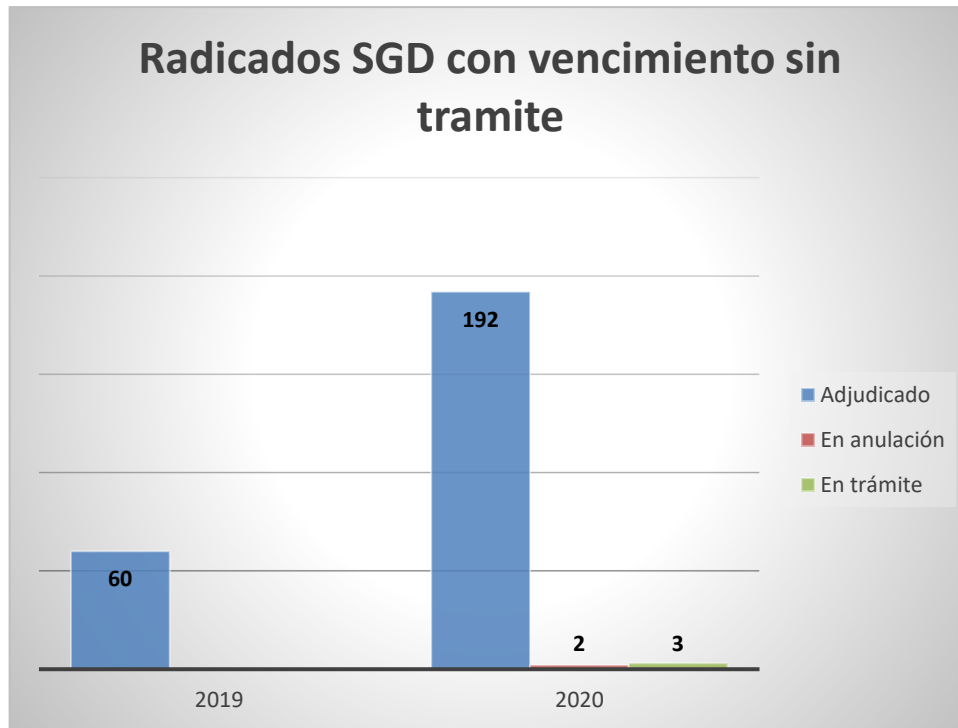
El reporte de atención al ciudadano por los diferentes canales que ofrece ADRES, para la gestión de solicitudes se ha desarrollado de la siguiente forma:



Para el periodo observado mayo - octubre de 2020, se evidenció un mayor uso de canales virtuales para la atención de solicitudes, el canal de atención por Web representó el 40.17%, por correo electrónico representó un 23.50% de las PQRSD atendidas por este sistema, lo anterior, como consecuencia de la emergencia sanitaria y el aislamiento preventivo por COVID 19, igualmente se registró para los meses de julio y agosto un incremento en orientaciones telefónicas teniendo para el periodo informado 27831 registros, en los cuales se atendió diferentes asuntos, entre los más recurrentes orientaciones relacionadas con la BDUA con 11130 registros, compensación con 8101 llamadas sobre aportes patronales, actas de devolución de aportes realizados a EPS, comunicaciones, respuestas y solicitudes generales, información de giro directo, compensación en el régimen contributivo, verificación de periodos compensados y reclamaciones con 3947 casos atendidos.

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

Ahora bien, frente al estado de PQRSD en SGD, se observa que hay solicitudes desde el año 2019 vencidas y aun activas, así:



Observación Nro. 3: En atención a que persiste el vencimiento de radicados desde el año 2019 sin que se haya realizado trámite alguno, de acuerdo al sistema SGD y a pesar de las campañas de normalización adelantadas por el grupo de atención al usuario, es necesario remitir desde la propia Dirección a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, aquellos responsables del trámite y determinar, si estos registros obedecen a fallas en la atención de la PQRSD que podrían ocasionar afectaciones de carácter legal a la entidad y formular acciones de mejora que permitan a las áreas responsables superar esta situación.

Respuesta del Área:

Como se informó en la respuesta a la observación No. 1, los 116 radicados que tenían trámite activo en el SGD, fueron gestionados, con lo que a la fecha no se registran PQRSD adjudicadas y sin gestión en esta herramienta. En trabajo en equipo que se realizará con el Líder de PQRSD de cada dependencia, se formularán nuevas acciones de mejora para superar este tipo de situaciones y se continuarán enviando los reportes de la gestión a todos los directores y jefes de oficina para su seguimiento.

Observación Final: La OCI verificó que el área adelantó el trámite correspondiente frente a las PQRSD que registraban vencimiento en el SGD desde vigencias pasadas, sin embargo, ahora en el CRM se registran algunos vencimientos en el trámite de las PQRSD, por lo que es necesario adelantar acciones estratégicas de mejora dentro de un plan de mejoramiento en conjunto con

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

las áreas, con el fin de fortalecer los controles en cuanto al término de respuesta de las PQRSD, en razón de lo anterior la observación se mantiene.

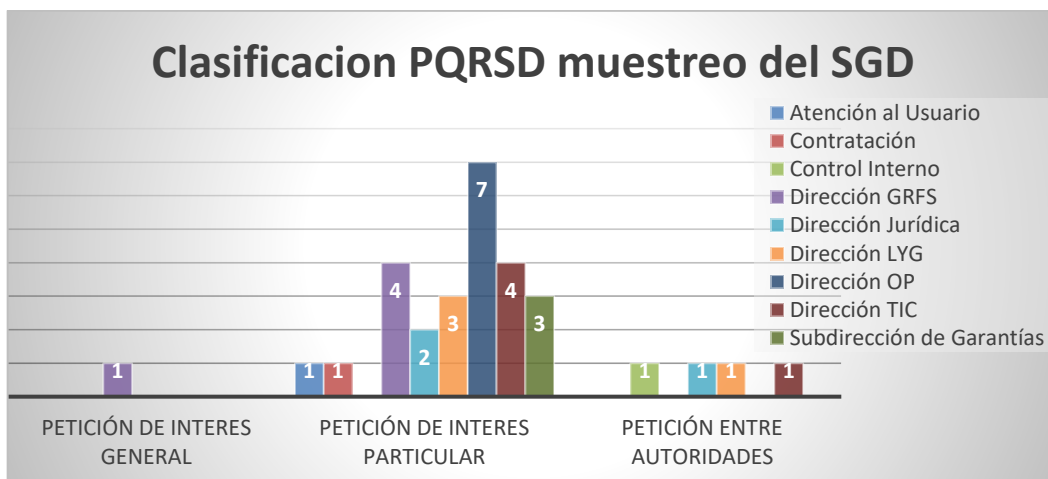
Análisis de la Muestra

Posterior al análisis de la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera de la base de datos, se tomó aleatoriamente peticiones por cada mes que corresponde al presente informe, esto es 30 para el sistema CRM y 30 para el sistema SGD entre mayo y octubre de la presente vigencia, precisando que desde el mes de septiembre se ha realizado la transición al sistema Orfeo, el cual se encuentra ya enlazado con el CRM para la atención de PQRSD y la atención al ciudadano por parte de ADRES.

Igualmente, para las acciones constitucionales radicadas y contestadas, la OCI toma una muestra aleatoria, a lo cual se filtró de la información enviada por cada profesional del derecho que integra el grupo de Acciones Constitucionales de la Oficina Asesora Jurídica, seleccionando 3 tutelas registradas en las bases de datos del sistema CRM, herramienta utilizada por el procedimiento para la gestión y trámite, para un total de 28 casos, los cuales analizaremos más adelante.

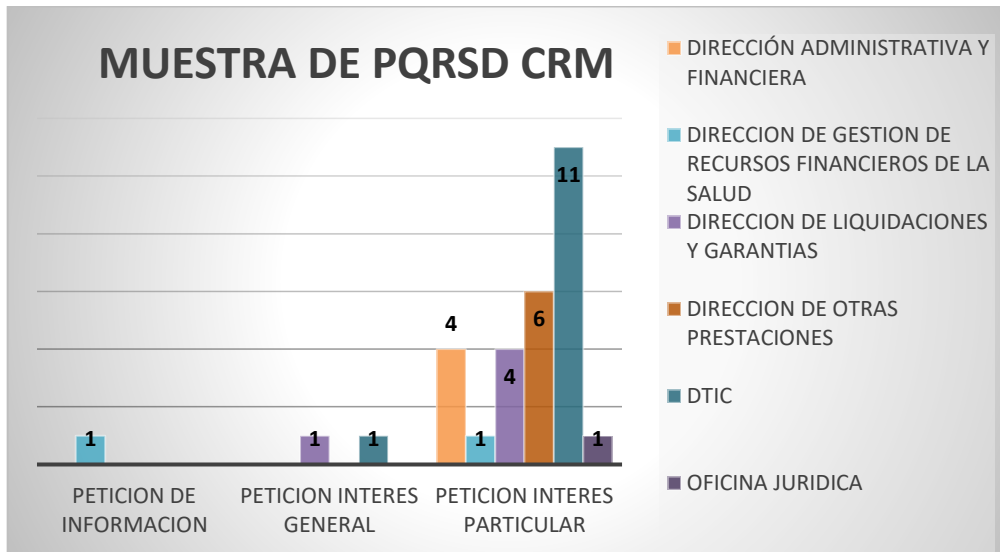
MUESTREO SGD

La muestra presentó los siguientes registros clasificados así:

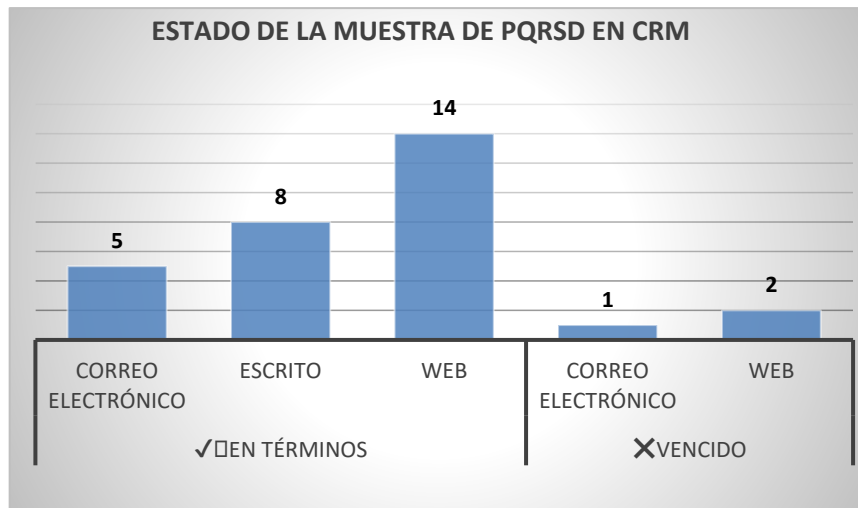


De la misma forma, se tomó la muestra para los registros entregados por la Dirección Administrativa y Financiera del CRM, así:

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |



Frente a las peticiones tomadas de la muestra en CRM, se tiene que 3 de las 30 peticiones se tramitaron por fuera de los términos establecidos.



ANÁLISIS DE LA MUESTRA – SISTEMA - SGD

De la muestra tomada a las bases de datos de PQRSD se tiene que 1 petición corresponde a interés general, 25 de interés particular y 4 de petición entre autoridades, se procede a su revisión con el fin de determinar la oportunidad y calidad de la respuesta, según lo establecido en el numeral 7 del artículo 2 de la Resolución 668 de 2018, ley 1437 de 2011, decreto 491 de 2020 y demás normas concordantes así:

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR - SGD

| RADICADO DE ENTRADA | RADICADO DE SALIDA | Respuesta Oportuna | | OBSERVACIONES |
|---|---|--------------------|----|--|
| | | SI | NO | |
| E1174012082 0120330E000 045184600 12/08/2020 | 14/08/2020 | N/A | | Se trató de información relacionada con Respuesta Radicado GRUPO JUNTAS DE CALIFICACIÓN. |
| E1176008092 0041227E000 046268400 8/09/2020 | 29/09/2020 | N/A | | La petición se refiere a una reclamación administrativa de ADRES con el contratista auditores en salud. |
| E1131005052 0031455E000 041860300 5/05/2020 | S1131014052 0091643S000 041860300 14/05/2020 | X | | La petición refiere a una solicitud de actualización de información referente giro directo, la cual recibió respuesta oportuna y de fondo por parte de ADRES. |
| E1131030062 0040035E000 043548000 30/06/2020 | S1131023072 0043854S000 043548000 23/07/2020 | X | | Se trató de una solicitud de actualización de cuenta bancaria, la cual se atendió conforme a la resolución 42993 de 2019 de manera oportuna y de fondo. |
| E1131001092 0080157E000 045936300 1/09/2020 | E1131001092 0080157E000 045936300 2/09/2020 | x | | La petición trata de la verificación de datos de la inscripción de una IPS y la cuenta bancaria necesaria para la consignación, misma que fue resulta de manera oportuna y de fondo. |
| E1191003062 0033359E000 04273900 03/06/2020 | N/A | N/A | | Se trata de Comunicación de la Notificación de un medio de Control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. // 2020112001606791 no requiere respuesta terminado con causal de no respuesta. |
| E1141003082 0072245E000 04478420 03/08/2020 | CRM - CAS- 133883- K4S7C6 19/08/2020 | x | | Se trata de una solicitud de la ESE de Zipaquirá, frente a dificultades en la inscripción de algunos trabajadores de la salud que no ha podido ser inscrito para el beneficio otorgado al talento humano en salud por el decreto 538 de 2020, la cual fue resuelta de fondo a través del aplicativo CRM. |
| E1141003092 0014750E000 046079600 03/09/2020 | CRM - CAS- 142657- M7F5P7 22/09/2020 | x | | La solicitud trató sobre información relacionada con liquidaciones y garantías, la cual fue atendida vía correo electrónico según código CRM. |

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

| RADICADO DE ENTRADA | RADICADO DE SALIDA | Respuesta Oportuna | | OBSERVACIONES |
|---|--|--------------------|----------|---|
| | | SI | NO | |
| E1141031082 0044040E000 045924700 31/08/2020 | CRM - CAS- 141594- C1S6J6 18/09/2020 | x | | La solicitud trató sobre información relacionada con Liquidaciones y garantías, la cual fue atendida vía correo electrónico según código CRM |
| E1151004052 0082112E000 041763600 4/05/2020 | S1151011062 0010126S000 041763600 11/06/2020 | | x | Solicitud de información y gestión de pago por los servicios de salud prestados por concepto de ECAT- Cartera MiRed IPS Barranquilla. |
| E1151004052 0114139E000 041791900 4/05/2020 | ----- | | x | SERVIUCISI Ref. Solicitud ampliación del porcentaje de giro previo, petición que no reporta respuesta en el aplicativo SGD, por lo tanto, se tiene como vencida sin tramite. |
| E1151006052 0024544E000 041899100 6/05/2020 | S1151006082 0113416S000 041899100 6/08/2020 | | x | Petición relacionada con el pago de reclamaciones ECAT que busca aclaración frente al monto de lo consignado, a lo cual se le dio respuesta por fuera de los términos, sin embargo, la respuesta es de fondo. |
| E1151009092 0013817E000 046312500 9/09/2020 | S1151023092 0011805S000 046312500 8/10/2020 | x | | Se trata de una solicitud de participación en la adquisición de medicamentos, sin embargo, la petición fue remitida como corresponde a la norma hacia el Min Salud. |
| E1151013072 0093247E000 043988800 13/07/2020 | ----- | | x | Se trata de una solicitud de pago de cuentas por reclamación, las cuales no presentan una respuesta oportuna, ni de fondo registrada en el SGD. |
| E1151031072 0050622E000 044782000 31/07/2020 | ----- | N/A | | Se trata de información relacionada con la sustitución de apoderado en el marco del proceso de reclamación ECAT, por lo que fue terminado con causal de no respuesta. |
| E1161013052 0034244E000 042110200 13/05/2020 | PQRSD tramitada en CRM - CAS- 113721- Q6H1G4 10/06/2020 | x | | La petición radicada se trata de un caso de doble afiliación e inactivación la cual fue resuelta de fondo, mediante caso CRM de manera oportuna. |

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

| RADICADO DE ENTRADA | RADICADO DE SALIDA | Respuesta Oportuna | | OBSERVACIONES |
|---|--|--------------------|----|--|
| | | SI | NO | |
| E1161011092 0045308E000 046443700 11/09/2020 | PQRSD tramitada en CRM - CAS- 145088- W7D9G4 1/10/2020 | x | | Petición relacionada con la BDUA la cual fue resuelta de manera oportuna y de fondo. |
| E1161023072 0124634E000 044401300 23/07/2020 | PQRSD tramitada en CRM - CAS- 129929- H4F3K5 27/07/2020 | x | | Se trata de actualización de datos en régimen de excepción del magisterio, la cual fue resuelta con caso en CRM, atendida de petición y resulta de fondo de manera oportuna |
| E1161012082 0122155E000 045185400 12/08/2020 | PQRSD tramitada en CRM - CAS- 137034- Q5K7Q3 30/11/2020 | x | | Petición realizada por parte del juzgado 18 civil municipal de Bogotá en el marco de un incidente de desacato con radicado 2019- 1354 en el que Adres no se encuentra vinculada, sin embargo, se dio respuesta mediante correo electrónico por medio de CRM. |
| E1143007052 0080038E000 041903300 7/05/2020 | N/A | | x | Se trata de mensaje vía correo electrónico en él se solicitó a ADRES el pago de recursos del decreto 538 de 2020, sin embargo, no presenta documento cargado en el SGD, ni respuesta de fondo. |
| E1143009092 0014105E000 046312600 9/09/2020 | ----- | N/A | | Se trata de una respuesta a una petición presentada por parte de ADRES con el radicado 49436, en lo referente al trámite de compra de cartera. |
| E1143013082 0045641E000 045267400 13/08/2020 | ----- | | x | La presente petición no se encuentra correctamente cargada en aplicativo SGD y no reporta respuesta. |

ANÁLISIS DE LA MUESTRA - PETICIONES DE INTERÉS GENERAL - SGD

En la muestra tomada por este tipo de PQRSD, fue una y se procede a continuación a realizar su revisión, en cuanto a la oportunidad de la respuesta y la calidad en lo referente al cumplimiento de la ley 1437 de 2011 y la resolución 491 de 2020, que modificó los términos durante la vigencia de la emergencia sanitaria causada por el virus COVID -19, en razón de lo anterior procedemos a evaluar la información de la siguiente manera:

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |


| RADICADO DE ENTRADA | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES | ¿RESPUESTA EN TÉRMINOS | |
|---|---|---|------------------------|----|
| | | | SI | NO |
| E1131006072 0075304E000 043714000 6/07/2020 | S11310230 720060401 S00004372 9100 23/07/2020 | La petición versó sobre la actualización de datos registrados, tales como una cuenta de la IPS LABORATORIOS TIMBIQUI S.A.S, la cual fue resuelta con actualización y/o modificación de datos, conforme a la Resolución 42993 de 2019. | x | |

ANÁLISIS DE LA MUESTRA – PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - SGD

De la muestra tomada se tiene una categoría de PQRSD que trata de las peticiones que se realizan entre autoridades, por lo que es necesario entrar a evaluar la oportunidad de la respuesta y su calidad, así:

| RADICADO DE ENTRADA | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES | ¿Respuesta oportuna? | |
|---|---|---|----------------------|----|
| | | | SI | NO |
| E1182003062 0033848E000 042739300 03/06/2020 | S1141019111 9110257S000 034344300 09/06/2020 | La petición fue resuelta en término, se trató de solicitud de conceptos de ADRES frente a PL 344 de 2020 "Por medio del cual se modifica la Ley 1438 de 2011 y se dictan otras disposiciones". | x | |
| E1191001062 0073028E000 042587000 06/05/2020 | S1191009062 0121438S000 041898500 16/06/2020 | La petición trata sobre aclaraciones en el marco del contrato CM-03-2013 con la entidad CISA S.A. en atención al trámite de cobro coactivo adelantado en contra de un particular, a lo cual obtuvo respuesta realizada dentro de los términos y remitiendo expedientes como adjuntos. | x | |
| E1141001072 0081628E000 043552700 01/07/2020 | 30/07/2020 | Se trató de una petición remitida desde el Ministerio de Salud la cual fue atendida oportunamente, el tema que se trató fue registros y fue atendida por el canal de atención de CRM con el caso CAS-124285-M0S5X8. | x | |
| E1161018082 0024349E000 045375200 18/08/2020 | N/A | Se trata de una comunicación realizada por MIN SALUD la cual fue cerrada con causal de no respuesta. | N/A | |

Observación Nro. 4: En cuanto a la categorización y clasificación de la PQRSD en el periodo evaluado, se presentan aun falencias en la clasificación de documentos en el sistema SGD, al igual que no reposa la totalidad de la trazabilidad como señala la Resolución 668 de 2018, cabe señalar que si bien se han reducido, se siguen presentando falencias en la vinculación de radicado de entrada y salida, en atención a que de la muestra obtenida por la OCI, se evidenció que no existían soportes digitalizados de todas la peticiones respondidas de acuerdo al procedimiento señalado en la actividades 17 a 20, establecidas para la atención al ciudadano y

| | | | | |
|---|---------|------------------------------------|----------|------------|
|  | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

trámite de PQRSD y tratamiento documental de la ADRES. (Ver los dos últimos radicados del cuadro anterior).

Igualmente, la OCI, evidenció que los registros clasificados como petición entre autoridades o solicitudes del Congreso no se encuentran vinculadas entre el nuevo sistema Orfeo y el CRM, situación que debe ser objeto de una acción de mejora por parte del grupo de atención al ciudadano, con el fin de guardar la integridad de la información y obtener la traza y registros correspondientes.

Respuesta del Área:

Con la entrada en operación del nuevo Sistema de Gestión Documental ORFEO, esta situación será subsanada, pues dicha herramienta permite al funcionario generar respuesta al documento enlazado al radicado de entrada. Igualmente, al momento de radicar una PQRSD por ORFEO, pasa automáticamente al Sistema de gestión de PQRSD CRM, herramienta exclusiva para el trámite de las PQRSD, la cual permite validar la trazabilidad de la petición y la generación de respuesta al radicado de entrada, evitando así lo evidenciado en el anterior SGD en donde los funcionarios no enlazaban el radicado de entrada con el radicado de salida, perdiéndose así la trazabilidad de la misma.

Es importante resaltar que el nuevo SGD ORFEO, contiene las Tablas de Retención Documental –TRD actualizadas por el Grupo de Gestión Documental luego de un trabajo realizado con todas las dependencias. Las TRD se encuentra parametrizadas de conformidad con los lineamientos definidos en la Ley 594 de 2000, artículo 24 que establece obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas TRD. La nueva herramienta de ORFEO y su respectiva parametrización, ha permitido un mejoramiento en el proceso de identificación y tipificación de las solicitudes por parte del equipo del Grupo de Correspondencia.

Como estrategia para el mejoramiento continuo en el proceso de radicación, se programarán nuevas capacitaciones con los contratistas encargados de esta actividad, en coordinación con el Grupo de Gestión Documental de la DAF en temas relacionados con las modalidades de derechos de petición establecidos en la Ley 1755 de 2016 y se solicitará a cada Dirección de la entidad, jornadas de capacitación en los temas misionales que desarrollan.

Frente a la observación "las peticiones entre autoridades o solicitudes del Congreso no se encuentran vinculadas entre el nuevo sistema Orfeo y el CRM", es importante resaltar que la funcionaria encargada de gestionar estas solicitudes en la entidad, informó en reunión realizada por TEAMS el 22 de septiembre a esta dirección y al grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, que las solicitudes de la Contraloría General de la República y de los demás organismos de control serán tramitados por ORFEO y no por el CRM e informó los motivos por lo que estas peticiones serán gestionadas solamente por ORFEO, explicando entre otras razones, que este tipo de peticiones requieren de la creación de expedientes para su correcto seguimiento y debido control y que este tipo de solicitudes se concentran conforme a las disposiciones del Artículo 12 del Decreto 1429 de 2016 que establece las funciones de la Oficina de Control Interno. Esta solicitud fue reiterada mediante correo electrónico recibido en atención al ciudadano y Gestión documental el 26 de octubre de 2020 así: "En reunión realizada en el mes de septiembre

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

se acordó que los oficios o correos de la Contraloría General de la República y de los demás organismos de control serían tramitados por ORFEO y no por CRM para conservar su trazabilidad de entrada y salida, entre otras. Sin embargo, el día de hoy fueron asignados dos CASOS a mi CRM y que tienen que ver con requerimientos de la CGR”

De lo anterior y en caso de requerir las evidencias, en Atención al Ciudadano estaremos atentos a suministrarlas.

Observación Final: La OCI observo que la entrada en operación del nuevo sistema de gestión documental ORFEO, corrige la ocurrencia de la observación en el sistema SGD, por lo que se levanta la observación.

Oportunidad:

Frente a la oportunidad de la respuesta de la muestra tomada para las PQRS se tienen los siguientes resultados:

| ESTADO | NÚMERO | PORCENTAJE |
|-------------------------------|---------------|-------------------|
| Con Respuesta oportuna | 18 | 78.26% |
| Sin Respuesta oportuna | 5 | 21.7% |
| Informativa(*) | 7 | |
| TOTAL | 30 | 100% |


Calidad:

Frente a la calidad de la respuesta de la muestra tomada para las PQRS se tienen los siguientes resultados:

| ESTADO | NÚMERO | PORCENTAJE |
|-------------------------------|---------------|-------------------|
| Con Respuesta de Fondo | 17 | 74% |
| Sin Respuesta de Fondo | 6 | 26% |
| Informativa(*) | 7 | |
| TOTAL | 30 | 100% |

(*) El porcentaje de toma sobre 23 peticiones, en atención a que las informativas no hacen parte de este análisis.

| ESTADO | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------------------------------|---------------|-------------------|
| Tipificación Correcta | 23 | 77% |
| Tipificación Incorrecta | 7 | 23% |
| TOTAL | 30 | 100% |

| | | | | |
|---|---------|------------------------------------|----------|------------|
|  | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

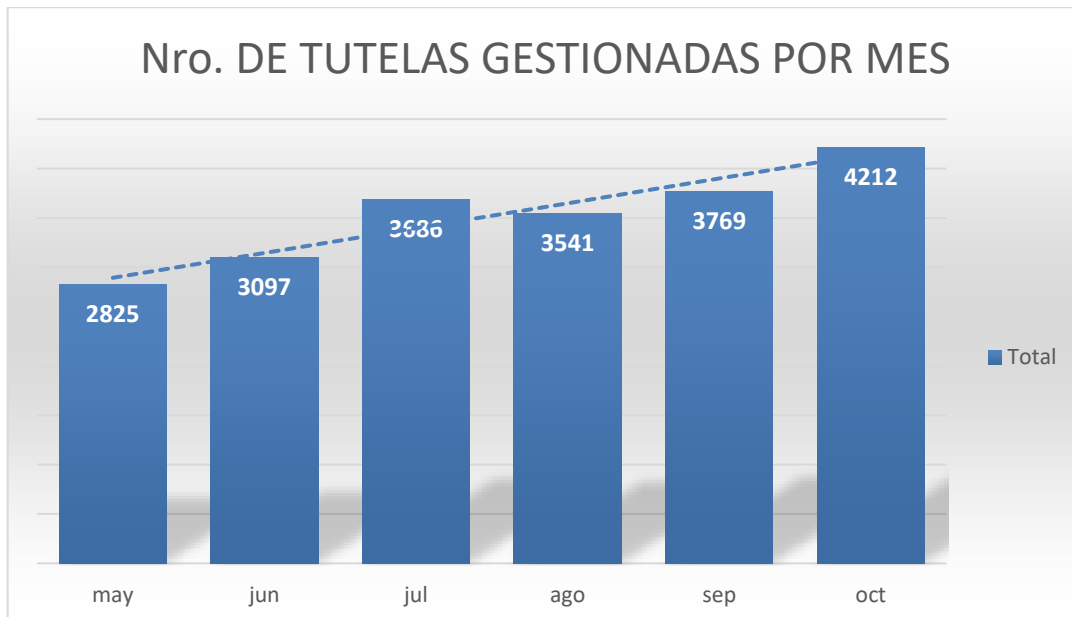
ACCIONES CONSTITUCIONALES - TUTELAS

Mediante oficio Nro. 20201300009023 del 30 de octubre de 2020, se solicitó información referente a las acciones de tutela, dando respuesta la OAJ mediante correo electrónico del 14 de noviembre de 2020, quien remitió a esta oficina, información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad de los periodos mayo a octubre de 2020.

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, en atención a que los niveles de servicios se configuran de manera más restrictiva, permitiendo al proceso un margen mayor de maniobra.

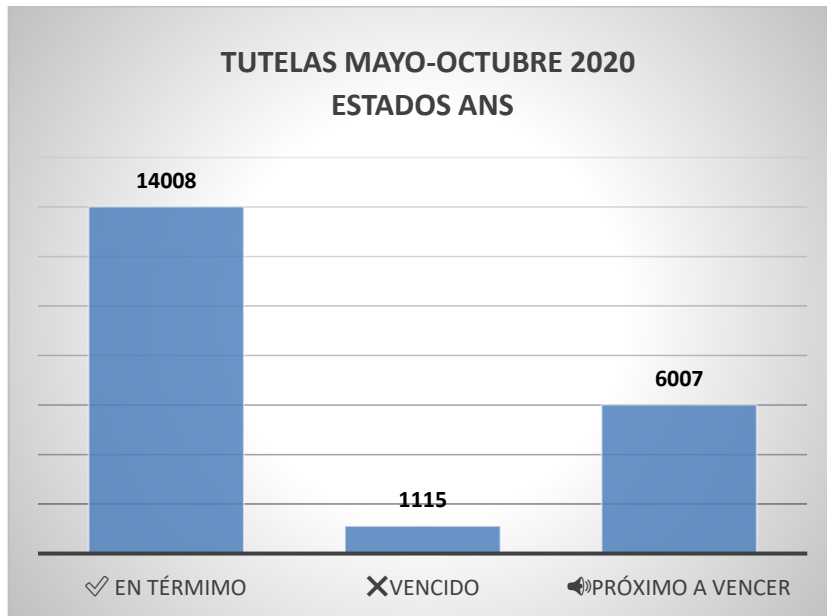
De los datos remitidos por la Oficina Asesora Jurídica se tiene la siguiente información:

En la base de datos de Acciones Constitucionales entregadas por la OAJ a la Oficina de Control Interno, se observa que **21.130** fueron radicadas y tramitadas, que se representan para cada periodo, así:

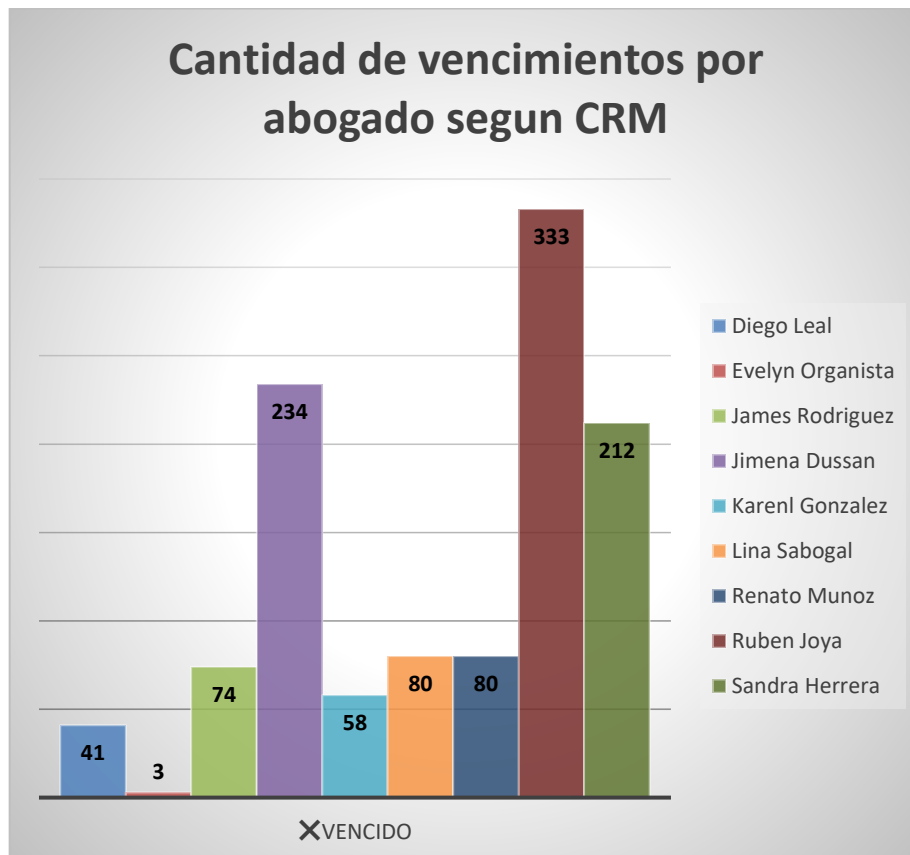


Del análisis de acciones constitucionales clasificadas por el CRM, en lo relacionado por ANS se tiene que:

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |



La OCI revisó una muestra de tutelas, con el objeto de verificar la oportunidad de la respuesta, para lo cual analizó por cada apoderado del grupo de acciones constitucionales y por estados, así:



| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

Observación 5: Teniendo en cuenta que el algoritmo del sistema CRM, frente al cálculo de oportunidad de atención a las tutelas, no se ajusta a los requerimientos y tiempos de los despachos judiciales, haciéndolo más restrictivo, la OCI evidenció, que a pesar de que el sistema arroja alertas tempranas por vencimiento, estos persisten en la gestión de las acciones constitucionales.

Por lo anterior, es necesario señalar que, de **21.130** acciones de tutela gestionadas, se presenta un vencimiento de **1.115** lo que representa un **5.28%**. Frente al análisis por apoderado de ADRES, se evidenció que, en solo uno de ellos reposa el mayor vencimiento con **333** acciones vencidas, lo que implica un **30%** y un segundo apoderado con **234** acciones que representan un **21%** de vencimientos. Esta situación se podría materializar en riesgos de gestión y tener implicaciones de carácter judicial, tanto para el proceso como para la Dirección de la entidad.

Respuesta del Área:

Respuesta: Si bien es cierto, que de la información obtenida del aplicativo CRM se presenta un vencimiento de 1.115 lo que representa un 5.28% de la totalidad auditada, no menos cierto es que dicho aplicativo informático opera con un algoritmo que no distingue horas hábiles judiciales ni días festivos. Por tal motivo, no todo lo que él reporte como vencido está conforme a la realidad. Situación, que bajo la connotación explicada genera habitualmente falsos positivos de vencimiento, por lo que si se quiere establecer cuál de ellos es en realidad un vencimiento, se necesitaría revisar cada uno de los casos. La tarea no es administrativa ni técnicamente fácil, pues obligaría a revisar las 1115 tutelas, de las 21 mil que se registraron para el periodo objeto de auditoría.

En ese sentido, pese a la restrictividad del algoritmo, no puede descartarse que, si bien existen vencimientos reportados acorde a la realidad, lo cierto es que en su mayoría pese a estar reportados como vencidos, fueron allegados a los operadores judiciales dentro del término oportuno, y muestra de ello es que los fallos son expedidos sin la imposición de cargas para la Adres dada su oportuna respuesta. De igual manera no puede desconocerse la complejidad de los asuntos que cada tutela envuelve según su temática y los cortos términos a los que se somete la proyección de la respuesta, muchas veces condicionada al suministro de insumos técnicos de otras áreas, la revisión de la respuesta y el trámite de envío, y que aun así son enviados dentro del término legalmente otorgado, pero el cual se ve afectado por la imposibilidad de que el sistema pese a la generación de alertas, brinde un dato real, frente al preciso vencimiento generado ante el operador judicial.

Ahora bien, sin perjuicio de que los valores porcentuales arrojados son contrarios a la primacía de la realidad que debe acompañar el dato exacto de los vencimientos, para lo cual se requiere de un trabajo pormenorizado frente a cada acción de tutela, la proyección de su respuesta y la verificación de su recepción dentro de termino en cada despacho judicial, no puede descartarse, que en los promedios analizados se obtiene en cabeza de uno de los apoderados a cargo de la proyección, el mayor porcentaje de vencimientos, siendo del caso informar, que la actitud de la Oficina Asesora Jurídica frente a esta situación no ha sido pasiva u omisiva, dado a que la situación del funcionario que tipifica esta condición había sido plenamente identificada, y puesta en conocimiento por parte de la Oficina Asesora Jurídica ante la Oficina de Control Interno, así como ante la Dirección Administrativa y Financiera, inclusive con más de un año de antelación en el cual se le

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

han brindado al trabajador implicado diferentes oportunidades para el mejoramiento en la ejecución de sus funciones, sin obtener resultados positivos, motivo por el cual se reportó la situación a las precitadas oficinas para efectos disciplinarios en procura de que se tomen medidas inmediatas frente al nombramiento provisional, o para su remoción del actual cargo, esos sí, sin que ello afecte el cupo mínimo de servidores públicos con los que actualmente se desenvuelve la Coordinación del Grupo de Acciones Constitucionales y Tutelas cuyo número no puede ser inferior a cuatro, pues de quedar desprovistos de un cupo, el efecto nocivo recaería sobre los demás miembros del grupo de trabajo, lo cual no es el propósito.

II) FRENTE A LAS FUNCIONES ENCARGADAS ANTE EL TRÁMITE DE LA PRESENTE AUDITORÍA

Como se indicó líneas atrás, por motivo de las vacaciones del Coordinador del Grupo de Acciones Constitucionales y de Tutelas, desde el pasado 27 de noviembre de los corrientes, me fue asignada en su remplazo entre otras funciones; la de estar al frente a los requerimientos que en virtud del trámite de auditoria de que trata el presente asunto, se hagan a este grupo interno de trabajo, función temporal que concluye el próximo lunes 21 de diciembre de 2020, fecha en la cual el Doctor Julio Eduardo Rodríguez Alvarado se reintegrará como coordinador del pre-citado grupo de trabajo, quedando al frente de la presente auditoría. No obstante, teniendo en cuenta que la formulación de un plan de mejoramiento conforme a los hallazgos formulados en el informe preliminar de auditoria de cuyo conocimiento solo fue posible tener acceso el día de ayer 17 de diciembre, debe surtirse con la observación de los diferentes factores que posibiliten su cumplimiento, se solicita respetuosamente la ampliación de termino hasta el próximo jueves 24 de diciembre para que la coordinación pueda formularlo directamente en un plazo razonable.

Observación Final:

En atención a la respuesta se observa que el sistema efectivamente presenta vencimientos objeto de la observación de la OCI, es pertinente señalar que de la muestra obtenida se encontró igualmente vencimientos, no obstante a la aclaración dada frente al algoritmo del sistema que a falta de una expresión mejor presentó "falsos positivos", por lo anterior, esta oficina mantiene la observación y se deberá adelantar un plan de mejora por parte del área de gestion de acciones constitucionales, la cual se deberá formular en el sistema eureka.

ANÁLISIS DE LA MUESTRA.

La OCI tomó de acuerdo a la información aportada, tres registros por cada apoderado, de acuerdo a su estado de ANS, esto es un registro de tutelas gestionadas terminadas, próximas a vencer y vencidas con los siguientes resultados:

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| ENTRADA | SALIDA | TERMINO | Respuesta oportuna | | TEMA O TIPO DE ASUNTO | TIPO DE FALLO O SENTENCIA |
|---------------------------------------|--|---------------|--------------------|----|---|---|
| | | | SI | NO | | |
| 2020-00033 8/06/2020 | Correo electrónico 08/06/2020 | 3 DÍAS | X | | En relación con los supuestos fácticos que motivaron la presentación de la acción de tutela de la referencia, debe indicarse que ADRES no tuvo participación directa o indirecta, por lo que desconoce no solo su veracidad, sino que dicha situación fundamenta su falta de legitimación en la causa por pasiva, pues no ha desplegado ningún tipo de comportamiento relacionado con las vulneraciones a derechos fundamentales descritas por el accionante. | El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES. |
| 2020-00225 9/06/2020 | Correo electrónico 11/06/2020 | 2 DÍAS | X | | En relación con los supuestos fácticos que motivaron la presentación de la acción de tutela de la referencia, debe indicarse que ADRES no tuvo participación directa o indirecta, por lo que desconoce no solo su veracidad, sino que dicha situación fundamenta su falta de legitimación en la causa por pasiva, pues no ha desplegado ningún tipo de comportamiento relacionado con las vulneraciones a derechos fundamentales descritas por el accionante. | El fallo favorable en atención a que ordenó la desvinculación de ADRES. |
| 2020-00085 8/06/2020 | Correo electrónico 9/06/2020 | 1 DÍA | x | | En relación con los supuestos fácticos que motivaron la presentación de la acción de tutela de la referencia relacionado con prestación de servicios de salud por parte de la EPS en la que | El fallo no vincula a la entidad con obligaciones. |

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|---|---------------|----------|----------|--|--|
| | | | | | se encuentra afiliada la accionante, tutela interpuesta por agente oficioso el cual pretende que se le asigne cuidador y elementos médicos para tratamiento paliativo del paciente. | |
| 2020-00174 03/11/2020 | Correo electrónico 4/11/2020 | 1 DÍA | | x | En relación con los supuestos fácticos que motivaron la presentación de la acción de tutela de la referencia relacionado con prestación de servicios de salud por parte de la EPS del accionante, el cual solicita intervención quirúrgica. | El fallo favorable para adres no impone obligaciones para ADRES. |
| 2020-00105 22/09/2020 | Correo electrónico 5/11/2020 | 2 DÍAS | | x | En relación con los supuestos fácticos que motivaron la presentación de la acción de tutela de la referencia relacionado con prestación de servicios de salud por parte de la EPS del accionante, el cual solicita cuidador 24 horas por enfermedad congénita, epilepsia y cardiopatías. | El fallo es adverso, pues impone obligaciones a ADRES, por lo que se presentó impugnación al fallo, el cual fue confirmado en su totalidad por el juez de segunda instancia. |
| 2020-00065 4/11/2020 | Correo electrónico 5/11/2020 | 1 DÍAS | X | | En relación con los supuestos fácticos que motivaron la presentación de la acción de tutela de la referencia relacionados con la prestación de servicios de salud derivada de accidente o enfermedad laboral | Sin fallo hasta la fecha notificado a ADRES. |
| 2020-00102 8/06/2020 | Correo electrónico 9/06/2020 | 2 DÍAS | X | | La 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 | El Fallo es favorable para ADRES, pues se expuso que es función de la EPS y no de ADRES la prestación de los servicios de salud, por lo que la |

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|---------------|----------|----------|--|--|
| | | | | | servicios de salud en las condiciones de normalidad | vulneración a derechos fundamentales se produciría por una omisión atribuible a la entidad de salud, situación que fundamenta una clara falta de legitimación en la causa por pasiva de esa entidad. |
| 2020-00077 8/06/2020 | Correo electrónico /9/06/2020 | 2 DÍAS | X | | La 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 | El despacho judicial que admite la acción constitucional rechaza la competencia y remite al competente quien profiere sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES. |
| 2020-00056 10/06/2020 | Correo electrónico 16/06/2020 | 2 DÍAS | | X | La accionante solicita que se tutele el derecho de petición y que se ordene a las entidades accionadas (ADRES y la U.T Auditores en salud) resolver su solicitud de fondo en el término más expedito posible. En lo relacionado a la respuesta parcial de la reclamación enviada mediante el caso CAS-93093-G9Q2Y4 CRM:00150000582. En todo caso, se informa que actualmente la ADRES se encuentra adelantando las gestiones para para llevar a cabo la auditoría de las reclamaciones de personas naturales que fueron presentadas en el segundo semestre del año 2019, proyectando que los resultados de auditoría de las reclamaciones que cumplan las condiciones antes descritas sean | El despacho judicial procede a dar por terminado el asunto por solicitud de desistimiento de la parte accionante, al tener por superado y contestada su petición. |

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|---------------|----------|--|---|--|
| | | | | | comunicados durante el mes de mayo de 2020. Mediante respuesta al juzgado pese a ser extemporánea Finalmente se informa que, se procedió a consultar en la base de datos del SII_ECAT, a fin de verificar si existe trámite pendiente de auditoría a la solicitud presentada por la señora Bertha Falco Olivares, identificada con cedula de ciudadanía No. 50.859.274, obteniendo como resultado que la reclamación No. 51019029, luego del proceso de revisión y auditoría integral resulto no aprobada e incluida en el paquete 25007. | |
| 2020-00132 10/07/2020 | Correo electrónico 10/09/2020 | 3 DÍAS | X | | La 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 (Vencimiento de termino según CRM) . | El Fallo es favorable para ADRES, pues se expuso que es función de la EPS y no de ADRES la prestación de los servicios de salud, por lo que la vulneración a derechos fundamentales se produciría por una omisión atribuible a la entidad de salud, situación que fundamenta una clara falta de legitimación en la causa por pasiva, sin embargo, en el desarrollo de la acción constitucional procede con la impugnación de la accionada en donde se determinó la existencia de nulidad de todo lo actuado a lo cual en una nueva acción de fallo por el despacho negando |

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|---------------|----------|----------|---|--|
| | | | | | | las protecciones de la accionante por temeridad. |
| 2020-00037 5/08/2020 | Correo electrónico 10/08/2020 | 2 DÍAS | | x | Se trata de derecho de petición entre Medimas EPS y una ESE por un pago irregular a lo que solicita se tutele el derecho fundamental de petición a la accionante. | El fallo desvincula a ADRES por falta de legitimación en la causa por pasiva y procede con fallar negando las pretensiones |
| 2020-00104 22/07/2020 | Correo electrónico 20/08/2020 | 2 DÍAS | | x | La 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.(vencimiento | Fallo desfavorable para ADRES pues ordena el recobro de los tratamientos ordenados pese a que mediante las Resoluciones 205 y 206 de 2020, la ADRES ya transfirió a la EPS los recursos de los servicios no incluidos en el Plan de Beneficios en Salud mediante la modalidad de giro previo. Sin embargo llama la atención que no se presenta hasta la fecha impugnación al fallo referido pero no se conoce el fallo de 2da instancia por parte del proceso. |
| 2020-00255 8/06/2020 | Correo electrónico 8/06/2020 | 2 DÍAS | X | | La 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 | Fallo favorable para los intereses de ADRES pues ordeno la desvinculación de la entidad de la presente acción constitucional. |

| | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|--------------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: 2 |
| | | | Fecha: 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|--|--|----------------|----------|--|---|---|
| 2020-00195 8/06/2020 | Correo electrónico 8/06/2020 | 4 horas | X | | La 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. | El fallo se declara no procedente en atención a la falta del objeto de acción constitucional la considerarse un hecho superado. |
| 2020-00287 9/06/2020 | Correo electrónico 10/06/2020 | 2 DÍAS | X | | Se puede concluir que la 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. | El Fallo es favorable para ADRES, pues se expuso que es función de la EPS y no de ADRES la prestación de los servicios de salud, por lo que la vulneración a derechos fundamentales se produciría por una omisión atribuible a la entidad de salud, situación que fundamenta una clara falta de legitimación en la causa por pasiva de esa entidad. |
| 2020-00096 25/06/2020 | Correo electrónico 26/06/2020 | 2 DÍAS | X | | La 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. | El fallo se declara no procedente en atención a la falta del objeto de acción constitucional la considerarse un hecho superado. |
| 2020-00167 11/06/2020 | Correo electrónico 16/06/2020 | 2 DÍAS | X | | Se puede concluir que los accionantes solicitan el amparo de sus derechos fundamentales, presuntamente vulnerados por las entidades accionadas | El Fallo es favorable para ADRES, pues se expuso que es función de la ARL y no de ADRES el suministro de elementos de protección |

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|---|---------------|----------|----------|--|--|
| | | | | | relacionado con el suministro de elementos de protección personal. A lo cual ADRES solicitó respetuosamente al H. Despacho DECLARAR FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA, en el entendido de que son las ARL las que deben cumplir con el suministro de elementos de protección personal de los trabajadores expuestos a COVID-19, al igual que la realización de la respectiva prueba a éstos. | personal y demás elementos para la atención de emergencias. |
| 2020-00224 8/06/2020 | Correo electrónico 9/06/2020 | 2 DÍAS | X | | El 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 prestado los servicios médicos que requiere con ocasión al accidente laboral que padeció. | El Fallo es favorable para ADRES, pues se expuso que es función de la ARL y no de ADRES cubrir los gastos de cirugía por accidente laboral del accionante. |
| 2020-00206 25/06/2020 | Correo electrónico 22/0/2020 | 2 DÍAS | X | | 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 relacionado con el reintegro a sus labores. | Fallo favorable para los intereses de ADRES pues ordeno la desvinculación de la entidad de la presente acción constitucional |
| 2020-00028 26/06/2020 | Correo electrónico 1/07/2020 | 2 DÍAS | | x | La acción de tutela instaurada por la demandante, bajo el argumento de la presunta vulneración de los derechos fundamentales a la salud de los afiliados del régimen subsidiado, al debido proceso, defensa y contradicción, originados por la restricción del giro | Fallo favorable para los intereses de ADRES pues ordeno la desvinculación de la entidad y declara la improcedencia de la acción constitucional. |

| | | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|----------|------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|---------------|----------|--|--|--|
| | | | | | directo de que es titular, y como consecuencia de lo anterior, solicita se ordene el amparo constitucional pretendido. | |
| 2020-00096 25/06/2020 | Correo electrónico 26/06/2020 | 2 DÍAS | X | | La 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. | El fallo favorable para adres no impone obligaciones para ADRES. |
| 2020-00055 4/08/2020 | Correo electrónico 5/08/2020 | 2 DÍAS | x | | El accionante, solicita para su agenciado 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. | No se aporta fallo de la tutela por parte del proceso. |
| 2020-00313 3/08/2020 | Correo electrónico 4/08/2020 | 2 DÍAS | X | | No se aportó la documentación y de la verificación en CRM se puede observar que la 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. | No se tiene registro del fallo o decisión de asunto. |
| 2020-00339 3/08/2020 | Correo electrónico 5/08/2020 | 2 DÍAS | X | | La accionante, solicita el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en | El fallo favorable para adres no impone obligaciones a |

| | | | |
|--------------|---------|------------------------------------|--------------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: 2 |
| | | | Fecha: 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|---------------------------------|--|---------------|----------|--|---|---|
| | | | | | condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la entidad accionada, quien no ha realizado la prestación de servicios de salud en las condiciones de normalidad. | pesar de tutelar el derecho a la accionada. |
| 2020-00217 9/06/2020 | Correo electrónico 16/06/2020 | 3 DÍAS | X | | La entidad accionante solicita el amparo de sus derechos fundamentales, presuntamente vulnerados por las entidades accionadas relacionado con el pago de los dineros adeudados derivados de la prestación de servicios de salud. | Frente a los hechos y pretensiones descritos dentro de la presente acción de tutela, considera esta oficina que ésta, no procede cuando existe otro medio de defensa judicial, es decir cuando el peticionario de la acción dispone de un medio judicial idóneo y efectivo para lograr lo pretendido por lo que el despacho judicial hace bien negando por improcedente la acción de tutela misma que fue impugnada por la clínica accionante, no se conoce el sentido del fallo de la segunda instancia. |
| 2020-00273 8/06/2020 | Correo electrónico 9/06/2020 | 2 DÍAS | X | | La accionante solicita el amparo de los derechos fundamentales al mínimo vital, a la seguridad social y a la vida digna, presuntamente vulnerados por las accionadas, quien no ha calificado el origen del accidente que padeció. | Fallo favorable para ADRES en donde destaca que de acuerdo con la normativa pertinente, que es función de la ARL, EPS o Juntas de Calificación determinar el origen del accidente acaecido por el actor, y no de ADRES, la prestación de los servicios de salud con ocasión al acaecimiento del accidente de trabajo, situación que |

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|---------------|----------|--|--|--|
| | | | | | | fundamenta una clara falta de legitimación en la causa por pasiva de esta Entidad |
| 2020-00050 8/06/2020 | Correo electrónico 9/06/2020 | 2 DÍAS | X | | La 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. | Fallo favorable para ADRES, no se impone ninguna obligación para la entidad y se tutela el derecho de la accionante. |

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

Mediante la herramienta implementada para CRM fueron atendidas la totalidad de acciones constitucionales en las que fue vinculada ADRES.

Ahora de la muestra analizada se tiene los siguientes resultados frente a la oportunidad y tramite de las acciones constitucionales, así:

| ESTADO | CANT. | % | ESTADO | CANT. | % |
|-------------------------------------|--------------|-------------|--------------------|--------------|-------------|
| Contestadas en término | 22 | 79.57% | Con Soporte | 25 | 89% |
| Contestadas fuera de término | 6 | 21.43% | Sin Soporte | 3 | 11% |
| TOTAL | 28 | 100% | TOTAL | 28 | 100% |


| ESTADO | NÚMERO | % | ESTADO | NÚMERO | % |
|-------------------------------|---------------|-------------|-------------------------|---------------|-------------|
| Con Respuesta de Fondo | 28 | 100% | Tipificación Correcta | 28 | 100% |
| Sin Respuesta de Fondo | 0 | 0% | Tipificación Incorrecta | 0 | 0% |
| TOTAL | 28 | 100% | TOTAL | 28 | 100% |

Es necesario señalar que la información obtenida desde el CRM, permite su seguimiento por parte de los responsables en tiempo real, con un panorama claro de las situaciones que se pueden presentar en las acciones constitucionales cotidianamente, sin embargo, se evidencian falacias en el aplicativo pues presenta como vencimientos algunas actuaciones que posiblemente no sea la totalidad de los señalados en la herramienta.

Por otra parte, el área responsable reportó lo siguiente:

| Etiquetas de fila | Cuenta de Tutela |
|--------------------------|-------------------------|
| Admisión | 1490 |
| Auto de Trámite | 4225 |
| Fallo | 15309 |
| Incidente | 106 |
| Total general | 21130 |


Pese a que se tienen **15309** sentencias de primera instancia, tan solo 35 tiene obligaciones para ADRES, de los 106 incidentes entre los temas más recurrentes están las inconsistencias o

| | | | | |
|---|---------|------------------------------------|----------|------------|
|  | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

actualizaciones a la BDUA y reclamaciones con cargo a la extinta sub cuenta ECAT hoy Otras prestaciones.

III – AVANCE EN LOS RESULTADOS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PNSC-DNP A LA ADRES

De conformidad con las observaciones presentadas el 25 de septiembre de 2018 por el Comité Interdisciplinario del Departamento Nacional de Planeación- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DNP-PNSC a la ADRES, a los resultados obtenidos por la Entidad en el marco del desarrollo de la Metodología de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano, se recibe el día 20 de noviembre de 2018 informe ajustado con los siguientes resultados: De las 104 recomendaciones iniciales, y una vez validadas por la ADRES, se generaron 47. Ante lo anterior y en cumplimiento al cronograma establecido por el DNP-PNSC para el seguimiento a la implementación de las recomendaciones presentadas, se tomó la decisión de desarrollar 21 de estas recomendaciones en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción 2019. De la evaluación se concluyó que 4 recomendaciones se encuentran en trámite y gestión, así:

| | | | |
|---|---------|------------------------------------|-------------------|
|  | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: 2 |
| | | | Fecha: 25/11/2019 |

| COMPONENTE | RECOMENDACIÓN | ACCIONES | VALIDACIÓN OCI Nov 2019 – abr 2020. |
|---------------------------------|--|--|--|
| ARREGLOS INSTITUCIONALES | <p>Crear la dependencia de Servicio al Ciudadano y su vinculación a la alta dirección, Establecer está dentro de la estructura organizacional a través del mecanismo (acto administrativo) Asignar funciones y el responsable de la oficina de servicio al ciudadano. Crear y actualizar dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, procesos y procedimientos que tengan que ver con la atención de ciudadanos. Establecer canales de atención de la entidad, horarios, responsables y establecer su interoperabilidad.</p> | <p>La creación de la dependencia de Servicio al Ciudadano no se formalizó. Se actualizaron los procesos y procedimientos V2 Los canales de atención de la entidad, horarios, responsables se encuentran definidos y en funcionamiento. con la nueva herramienta del Sistema de Gestión de PQRS de la entidad, CRM, toda orientación brindada por los canales de atención presencial y telefónico ingresan por esta herramienta, igualmente en caso de que el usuario lo requiera, se radica por el CRM la petición verbal del ciudadano.</p> | <p>De conformidad con el Mapa de procesos de la entidad actualizado recientemente, el Proceso de Atención al Ciudadano pasó de estar como proceso de Apoyo a proceso Estratégico.</p> <p>El Proceso de Atención al Ciudadano no se ha formalizado hasta el momento.</p> <p><i>Según el 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" se fijó en el artículo 17 de dicha normatividad lo siguiente. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán 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,</i></p> |

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | | | Versión: | 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: | 25/11/2019 |

siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las " disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo."

En razón de lo anterior es necesario establecer estrategias para el cumplimiento de la recomendación antes presentada por el DNP y en la actualidad en el cumplimiento de la precedida normatividad.

Para el presente seguimiento se presenta a continuación los siguientes resultados

| Actividades | Numero | Porcentaje |
|------------------------------------|---------------|-------------------|
| Recomendaciones cumplidas | 21 | 95.45% |
| Recomendaciones incumplidas | 1 | 4,55% |
| TOTAL | 22 | 100% |

| | | | | |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| ADRES | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: | 2 |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

CONCLUSIONES


Teniendo en cuenta los aspectos analizados en el desarrollo del informe, a partir de la información reportada y las validaciones realizadas desde la OCI, se precisan aspectos relevantes así:

1. El cronograma de implementación del aplicativo CRM para los canales presencial, virtual y telefónico y la gestión de Acciones Constitucionales se encuentra en operación y permitió la continuidad de labores durante la emergencia sanitaria por el Virus Covid - 19.
2. Respecto al mismo periodo comprendido entre mayo de 2019 a octubre de 2019, se presenta un avance en el cumplimiento de los términos, pasamos de dar respuesta oportuna a las PQRSD de 77.50% a 94.47% en la presente vigencia, al igual que se redujo las contestaciones fuera de terminos pasando de un 22.50% a un 5.53%, situación que evidenció una mejora en el tramite de atencion a las PQRSD por parte de ADRES.
3. Es importante concientizar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad para que se dé trámite a las comunicaciones en los términos señalados en la norma, a pesar del avance, aún existen comunicaciones del canal correspondencia, tramitadas fuera de término o que no reciben la gestión en el aplicativo de manera oportuna, es necesario tramitar peticiones en el SGD de vigencias pasadas.
4. La Entidad ha avanzado en la depuración del Sistema de Gestión Documental, pero es necesario continuar con esta labor para la correcta identificación y tipificación de las PQRSD, de tal forma que sea posible conocer efectivamente el tratamiento que se le dio a esas comunicaciones al interior de la Entidad, ya que si bien existe una categorización según la Resolución 668 de 2018 es necesario ajustarnos a dicha normatividad.
5. De acuerdo con la muestra evaluada por la OCI, la gestión de las PQRSD es el siguiente:

Oportunidad y Calidad:

| ESTADO | NÚMERO | PORCENTAJE |
|------------------------|-----------|-------------|
| Con Respuesta Oportuna | 18 | 78.26% |
| Sin Respuesta Oportuna | 5 | 21.7% |
| Informativa(*) | 7 | |
| TOTAL | 30 | 100% |

| ESTADO | NÚMERO | PORCENTAJE |
|------------------------|-----------|-------------|
| Con Respuesta de Fondo | 17 | 74% |
| Sin Respuesta de Fondo | 6 | 26% |
| Informativa(*) | 7 | |
| TOTAL | 30 | 100% |


| | | | | |
|---|---------|------------------------------------|-----------------------|------------|
|  | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: | CEGE-FR12 |
| | FORMATO | | INFORME DE EVALUACIÓN | Versión: |
| | | | Fecha: | 25/11/2019 |

| ESTADO | NÚMERO | PORCENTAJE |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Tipificación Correcta | 23 | 77% |
| Tipificación Incorrecta | 7 | 23% |
| TOTAL | 30 | 100% |


6. Frente a las acciones constitucionales la OCI, observó que **21.130 tutelas** fueron radicadas y tramitadas, de las cuales **1.115** presentan vencimientos según el aplicativo **CRM**, lo que representa un **5.28%**.
7. Frente al análisis por apoderado de ADRES, se evidenció que, el mayor vencimiento entre apoderados es de **333** acciones, lo que implica un **30%** del total y un segundo apoderado con **234** acciones que representan un **21%** de vencimientos. Esta situación se podría materializar en riesgos de gestión y tener implicaciones de carácter judicial, tanto para el proceso como para la Dirección de la entidad.
8. Frente a la muestra de acciones constitucionales, los resultados frente a calidad y oportunidad son: 79.57% fueron contestadas en término y 21.43% por fuera del término señalado por el despacho judicial.
9. Frente al proceso de atención al ciudadano y PQRSD, se tiene que, del plan de mejoramiento con el DNP, se encuentra cumplido el 95.45% de las 22 actividades de mejora propuestas, sin embargo, aún se encuentra pendiente una actividad relacionada con la formalización del grupo de atención al ciudadano y el cumplimiento del decreto 2052 de 25 de agosto de 2020.

RECOMENDACIONES

- Implementar desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, acciones que permitan garantizar el cumplimiento normativo en la contestación o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, como, por ejemplo: actividades de acompañamientos, sensibilización y fortalecimiento a la cultura de atención a las PQRSD
- Realizar capacitaciones a los diferentes intervinientes en el proceso de atención al ciudadano con el fin continuar con el permanente mejoramiento de la calidad de las respuestas a PQRSD.
- Realizar trabajo en conjunto con las diferentes áreas donde se presentan recurrentemente PQRSD, con el fin de generar respuestas tipo permitiendo adelantar de maneras más célere y oportuna la respuesta.
- Se recomienda como oportunidad de mejora, actualizar y reforzar la actividad de autocontrol adelantada por la coordinación de acciones constitucionales, de manera que controlando internamente la gestión realizada por los apoderados de las acciones de tutela presentadas y notificadas a la entidad, se mantenga el control sobre los términos definidos por los despachos judiciales competentes para dar respuesta de fondo, suministrar las pruebas requeridas y de verificar que se cumpla con las decisiones

| | | | |
|---|---------|------------------------------------|-------------------|
|  | PROCESO | CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: CEGE-FR12 |
| | | | Versión: 2 |
| | FORMATO | INFORME DE EVALUACIÓN | Fecha: 25/11/2019 |

dispuestas por los jueces de tutela, con el fin de detectar tempranamente eventos de vencimiento y entrar a determinar causas y solicitar apoyo en caso de ser necesario a otros procesos de la Oficina Asesora Jurídica.

| RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA | | | |
|-------------------------------|---|-----------------|---|
| Nombre | Firma | Proceso | ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, jefe OCI) |
| Diego Fernando Guerra Bolaños |  | Control Interno | Auditor |

Fecha de revisión: 23 de diciembre de 2020

Firma: _____

Fecha de Aprobación: 23 de diciembre de 2020

Firma: _____

Cordialmente,


Diego Hernando Santacruz
 Jefe Oficina de Control Interno

CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS (27) | | | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|------------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| 01 | | Versión Inicial | | | |
| 02 | 03 de septiembre de 2018 | Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes. Incorporación de responsables | Lizeth Lamprea Asesor OCI | Diego Santacruz Jefe de la OCI | Nombre y Cargo: |