

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

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>		<b>Día:</b>	27	<b>Mes:</b>	01	<b>Año:</b>	2022
<b>Informe No.</b>	<b>IRLI No. 12 - Requerimiento Legal Interno</b>						
	<b>Informe Final: <u>X</u></b>						
<b>Nombre del Seguimiento</b>	<b>Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRS</b>						
<b>Objetivo del Seguimiento</b>	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.						
<b>Alcance del Seguimiento</b>	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 2021 y hasta el 31 de octubre de 2021, 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						
<b>Normatividad</b>	<p><i>Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</i></p> <p><b>Ley 594 de 2000</b>, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI)</p> <p><b>Ley 1437 de 2011</b>, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II)</p> <p><b>Ley 1755 de 2015</b>, "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><b>Ley 1474 de 2011</b>, "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><b>Ley 1712 de 2014</b>, "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><b>Decreto 2641 de 2012</b>, "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><b>Decreto 2609 de 2012</b>, "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><b>Decreto 103 de 2015</b>, "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> <p><b>Decreto 124 de 2016</b>, "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".</p>						

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

**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 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"

**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"

## 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.

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

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

31 de octubre de 2021; 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, del sistema 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 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 CRM – 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 2021.

#### **Universo de Base de Datos**

Mediante oficio Radicado No 20211300062593 del 09 de noviembre de 2021, 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, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.) por los canales de atención virtual CRM.

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

- 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 2021, que contiene el reporte del centro de contacto atención Telefónica y PBX, desde el 1 de mayo de 2021 al 31 de octubre de 2021.
- Informe de gestión II y III trimestre de 2021, que contiene el reporte de atención en el canal presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de la ADRES.
- Informe de gestión IV trimestre de 2020 y I trimestre de 2021, que contiene el reporte de atención canal virtual.
- 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 12 de noviembre de 2021, la Dirección Administrativa y Financiera hizo entrega a la Oficina de Control Interno de la información solicitada y complementó la misma el 19 de noviembre de 2021.

Es necesario señalar de la información reportada por la DAF – Atención al Ciudadano, de la herramienta CRM, que la atención fue de **17.890 PQRS** resueltas por las diferentes dependencias principalmente por la Dirección Administrativa y Financiera, Dirección De Liquidaciones y Garantías, Dirección de Tecnologías de la Información, y la Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de Salud.

### **Población Objeto**

Inicialmente se definió como objeto el análisis 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 el primero de mayo de 2021 y hasta el 31 de octubre de 2021.

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, modificada por la Resolución 2961 de 2018 así:

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

**Tabla Nro. 1**  
**PQRSD – Periodo (mayo - octubre de 2021)**

Etiquetas de fila	Activo	Resuelto	Total, general
<b>DENUNCIA</b>		1	1
<b>FELICITACIÓN</b>		8	8
<b>ORIENTACIÓN</b>	3	912	915
<b>PETICIÓN DE INFORMACIÓN</b>	90	2063	2153
<b>PETICIÓN INTERÉS GENERAL</b>		15	15
<b>PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR</b>	733	14064	14797
<b>QUEJA</b>		1	1
<b>Total, general</b>	<b>826</b>	<b>17064</b>	<b>17890</b>

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 grupo de Gestion de Asuntos Disciplinarios de ADRES, encargada de la administración del buzón de quejas y denuncias de ADRES, informó lo siguiente:

1. *Queja anónima, informan presuntas irregularidades por parte de algunos servidores públicos de la ADRES, al tener contratos vigentes con EPS.*

*Se ordenó el 10 de agosto de 2021, iniciar indagación preliminar en averiguación de responsables, asignándole el expediente 015-2021.*

2. *Correo electrónico del 29 de septiembre de 2021, quejoso anónimo manifiesta posibles irregularidades en la contratación de la ADRES puntualmente en la Dirección de Tecnologías de la Información, eliminación de cargo y vinculación, se dictó Auto Inhibitorio el 4 de octubre del presente año.*

En la siguiente tabla encontraremos información de las PQRSD recibidas por la entidad clasificadas según la resolución 668 de 2018 y su estado de atención de acuerdo con la herramienta de gestión de peticiones implementada por la entidad, con el fin de identificar si fue atendida dentro de los términos de ley.

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

**Tabla Nro. 2**  
**Peticiones CRM – Periodo (mayo – octubre de 2021)**

Etiquetas de fila	Activo		Total, Activo	Resuelto		Total, Resuelto
	✓ En términos	✗ Vencido		✓ En términos	✗ Vencido	
<b>DENUNCIA</b>					1	1
<b>FELICITACIÓN</b>				8		8
<b>JURÍDICA</b>	1		1			
<b>ORIENTACIÓN</b>	3		3	912		912
<b>PETICIÓN DE INFORMACIÓN</b>	90		90	2063		2063
<b>PETICIÓN INTERÉS GENERAL</b>				15		15
<b>PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR</b>	631	101	732	13297	767	14064
<b>QUEJA</b>				1		1
<b>Total, general</b>	<b>725</b>	<b><u>101</u></b>	<b><u>826</u></b>	<b>16296</b>	<b>768</b>	<b>17064</b>

**Observación OCI Nro. 1:** Se evidenció que 101 radicados no cuentan con trámite de salida o respuesta para el periodo en evaluación, así mismo, se observó que fueron resueltos fuera de termino 768 peticiones, según los reportes entregado por el área de atención al ciudadano, situación que podría generar acciones administrativas que impactan la política de prevención del daño antijurídico, pues se estaría infringiendo tanto la ley 1755 de 2015 y el decreto 491 de 2020, frente a la atención de PQRSD.

De acuerdo al decreto 491 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 que causó el COVID 19, ente sus apartes normativos se estableció la ampliación y suspensión de términos para las actuaciones administrativas, no obstante lo anterior, de la revisión se encontró PQRSD activas con estado vencidas, hecho que podría generar incidencias administrativas y disciplinaria para quien dejase de atender las PQRSD dentro de los términos de ley.

**Respuesta del área mediante Orfeo Nro. 20211430070963 del 28 de diciembre de 2021:**

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

*Como bien se observa en los resultados de la Auditoría, las acciones generadas para mejorar el proceso de Gestión de PQRSD en la entidad, al igual que las acciones realizadas para promover la oportunidad en la respuesta, han sido significativas, en especial frente al mejoramiento en los resultados del indicador de PQRSD de la entidad. El seguimiento que cada Director y Jefe Oficina realice a la gestión de las peticiones asignadas a sus dependencias permitirá ir acortando el porcentaje de PQRSD resueltas dentro de términos de Ley y poder lograr un 100% de oportunidad en toda la entidad; La DAF continuará realizando el seguimiento que le corresponde y acompañando a los funcionarios en el proceso, advirtiendo a los directores y jefes de oficina el estado de las peticiones en sus dependencias.*

*No obstante, lo anterior, durante el último trimestre del 2021, se consideró la necesidad de contar con una única herramienta de gestión de PQRSD en ORFEO, dadas las dificultades generadas en la consolidación de un informe del total de PQRSD radicadas en la entidad y por solicitudes de algunas dependencias de no asignar PQRSD por el CRM. Es por ello, y luego de un análisis realizado en conjunto con la DGTIC, la alta dirección autorizó contar con un único Sistema de Gestión Documental y de PQRSD en Orfeo. Es así como luego de un período de desarrollo tecnológico, a partir del 1 de diciembre de 2021, entró en operación el nuevo Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO.*

*Esperamos con esta estrategia, contar con información precisa sobre el total de PQRSD radicadas en la entidad por una única herramienta y de esta manera generar los informes acordes con el total de peticiones radicadas, realizando el seguimiento que corresponde, reportando oportunamente a cada director y jefe de oficina la gestión en sus dependencias.*

*Finalmente, es importante señalar que la implementación del nuevo módulo de gestión de PQRSD en ORFEO, implica realizar ajustes en la medida en que los funcionarios utilicen la herramienta, por lo que hemos estado en contacto con la DGTIC para el desarrollo de las mejoras.*

*Cabe resaltar que la Herramienta de Gestión del CRM, será utilizada exclusivamente para el registro de todas las llamadas que realicen los usuarios a la entidad a través del Centro de Contacto y para el registro de todas las interacciones por el canal presencial.*

**Observación Final de la OCI:** Analizada la respuesta se mantiene la observación, toda vez que si bien los vencimientos se mantuvieron en un bajo porcentaje para el periodo de la evaluación, estos persisten aun en vigencia de la suspensión y ampliación de términos, por lo que se debe adelantar plan de mejoramiento y formularse en el aplicativo EUREKA de la entidad.

### **Grafica Nro. 1 PORCENTAJE EN LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA (MAY - OCT 2021)**

A continuación, OCI determinó el porcentaje de atención al PQRSD con base en la información brindada por el proceso. El propósito es realizar el seguimiento de solicitudes, quejas y reclamos, y enfatizar la atención oportuna, toda vez que la emergencia sanitaria provocada por COVID continua, en el año 2021, el porcentaje de atención dentro de estos términos es del 91,09% respecto a los seguimientos que ha realizado OCI en el pasado.

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



Se reconoce que el proceso mantiene buena gestión en la atención, en el sentido a que en el mismo periodo comprendido del 2020, pasamos de dar respuesta oportuna del 94.47% a 95.14% en la presente vigencia, al igual que se redujo las contestaciones fuera de terminos pasando de un 5.53% a un 4.29%, situación que evidencia mejoras en el tramite de atencion por parte de la ADRES.

Así mismo, de acuerdo con la información reportada por la DAF se obtuvo datos de la cantidad de PQRS tramitadas por dependencias para el periodo en evaluación ente mayo y octubre de 2021, con los siguientes resultados:

**Tabla Nro. 3**  
**PQRSD POR DEPENDENCIAS DE ADRES**

DEPENDENCIA	Activo		Total / Activo	Resuelto		Total, Resuelto	Total / general
	✓ En términos	✗ Vencido		✓ En términos	✗ Vencido		
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	179		179	7187	23	7210	7389
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD</b>	87	7	94	1349	126	1475	1569
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE</b>	140		140	3850	88	3938	4078

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

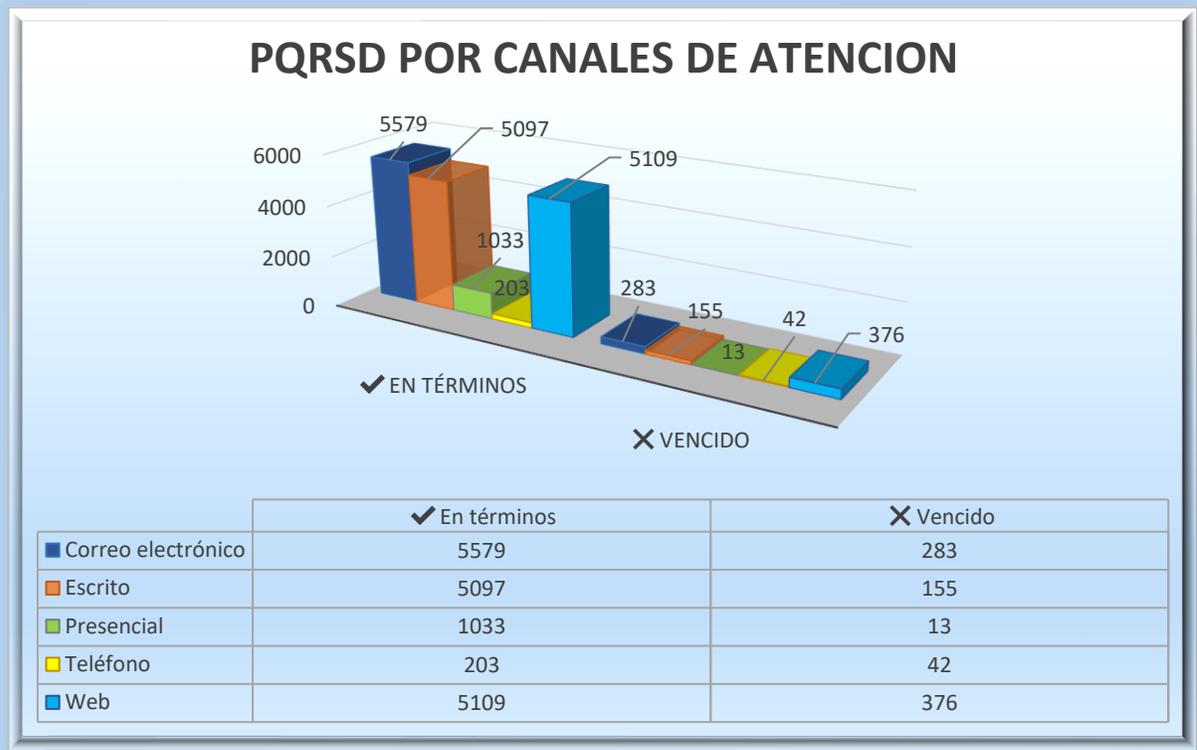
<b>TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>							
<b>DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS</b>	209	11	220	3516	331	3847	4067
<b>DIRECCIÓN OTRAS PRESTACIONES</b>	82	80	162	265	196	461	623
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>				1		1	1
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	28	3	31	125	4	129	160
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>				3		3	3
<b>Total, general</b>	<b>725</b>	<b>101</b>	<b>826</b>	<b>16296</b>	<b>768</b>	<b>17064</b>	<b>17890</b>

De la información obtenida, las áreas con mayor incidencia de PQRSD son la Dirección Administrativa y Financiera; Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones; Dirección de Liquidaciones y Garantías y la Dirección de Otras Prestaciones, con más del 80% de trámites a través de PQRSD.

### **Atención al Ciudadano.**

El reporte de atención al ciudadano por los diferentes canales para la gestión de PQRSD, se evidenció que con mayor frecuencia están los canales virtuales como son; el correo electrónico y la página web, la atención presencial ha disminuido considerablemente como se pueden ver en la siguiente gráfica, dado que se mantienen las restricciones establecidas en el decreto 039 de 2021, 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:

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



Por otra parte, el centro de atención al ciudadano representa un 36.76 % del total de las PQRSD atendidas por la entidad, para el periodo comprendido entre mayo y octubre de 2021, las demás peticiones fueron atendidas por las áreas misionales que representó un 63.24%. De acuerdo con la información aportada por el proceso, se tiene que el grupo de atención al ciudadano como primera línea de atención es efectivo, en cuanto a brindar respuestas oportunas y de fondo al público objetivo.

**Grafica Nro. 4**



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

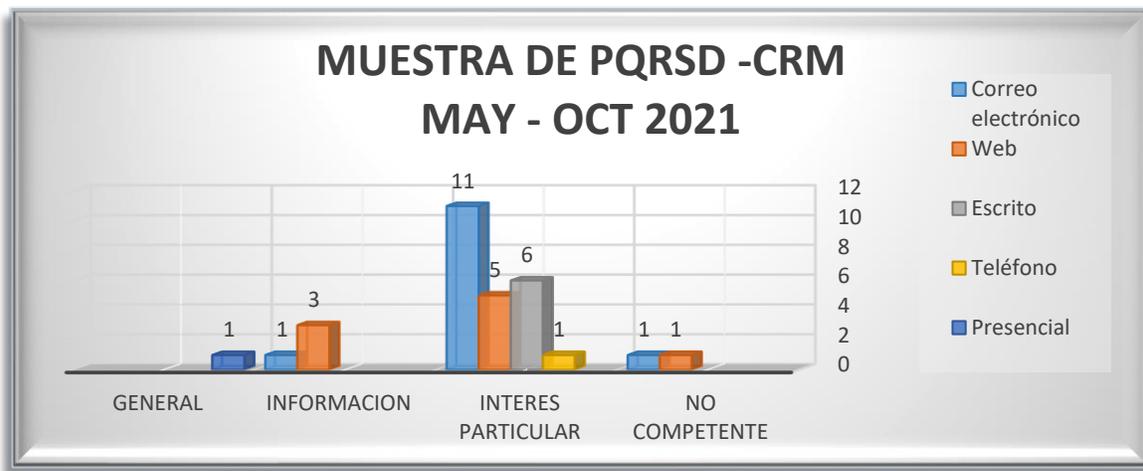
### Análisis de la Muestra

De la información suministrada para la evaluación de PQRSD, se tomó aleatoriamente 30 peticiones de diferente tipo y temas con el fin de identificar la oportunidad y calidad de las respuestas.

Igualmente, para las Acciones Constitucionales (tutelas) radicadas y contestadas, la OCI tomó una muestra aleatoria, de la información enviada por cada profesional del derecho que integra el grupo de Acciones Constitucionales de la Oficina Asesora Jurídica, seleccionando 25 tutelas registradas en las bases de datos del sistema CRM, herramienta utilizada por el procedimiento para la gestión y trámite, las cuales analizaremos más adelante.

La muestra se clasificó, así:

**Graficas Nro. 5**



De acuerdo con la muestra obtenida, se procedió a realizar análisis en cuanto a la oportunidad de la respuesta y los canales de atención, resultados que se pueden observar en la siguiente gráfica tanto para peticiones que a la fecha de corte se mantenían activas, como para aquellas que se terminaron:

**Graficas Nro. 6**



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

Frente a las peticiones tomadas de la muestra en CRM, se evidenció que 3 de las 30 peticiones se tramitaron por fuera de los términos establecidos. Oportunidad en la contestación 90%.

### Datos de la muestra:

De la muestra analizada a las PQRSD, se tiene que 1 petición corresponde a interés general, 23 de interés particular y 3 a peticiones de información. 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:

### PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR

Nro	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Respuesta Oportuna		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	CAS-253339-G3B6C4 20/05/2021	Correo electrónico certificado por 472 24/05/2021	X		Petición anónima sobre la forma de consulta de afiliación de EPS, se procedió a informar sobre los pasos de consulta en la página de ADRES, siendo resuelta de fondo pese a ser anónima.
2	CAS-309454-R8D0Q0 21/09/2021	Correo electrónico certificado por 472 21/09/2021	X		La petición se refiere solicitud de usuario y clave para consulta de PQRSD en el portal de la ADRES, la petición se resolvió de forma célere y de fondo aportando la información solicitada.
3	CAS-288775-N4S2V2 7/08/2021	Correo electrónico certificado 472 13/09/2021	X		La petición refiere a una solicitud de pago de deuda objeto de proceso ECAT de cobro coactivo, se procedió por parte del área encargada a suscribir acuerdo de pago con el peticionario por lo que se dio por atendida la petición de fondo.
4	CAS-314542-L2C1N5 3/10/2021	Correo electrónico certificado 472 17/11/2021	X		La solicitud se encuentra relacionada con el reconocimiento económico a usuario subsidiado por caso positivo covid 19, la cual obtuvo respuesta por parte de la Dirección de Liquidaciones y Garantías, señalando que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió el Decreto 1109 del 10 de agosto de 2020 derogado por el Decreto 1374 de octubre de 2020, por el cual crea en el Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS, el Programa de Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible -PRASS, para el seguimiento de casos y contactos del nuevo Coronavirus -COVID-19, el trámite para acceder a la compensación lo debe adelantar directamente con la EPS del régimen subsidiado con la que se encuentre afiliado, posteriormente, la ADRES valida los registros presentados por la EPS y, finalmente le girará a uno de los miembros del grupo familiar a una cuenta de trámite simplificado (Bancolombia a la mano, Nequi o

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

Nro	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Respuesta Oportuna		OBSERVACIONES
			SI	NO	
					Daviplata) el valor de la mencionada compensación. Siendo la pregunta de manera oportuna y de fondo.
5	<b>CAS-281913-F1D1X2 23/07/2021 1</b>	<b>Correo electrónico certificado 472 23/08/2021</b>	<b>X</b>		Solicitud relacionada con el giro de los recursos correspondientes al Sistema Nacional de Residencias Medicas - SNRS, la Dirección de Gestión de los Recursos Financiero en Salud, le informa que el artículo 21 de la Resolución 1872 de 2019 modificado por el artículo 12 de la Resolución 1052 de 2021, en cuanto al giro del apoyo del sostenimiento educativo al residente, siendo resulta de fondo la petición.
6	<b>CAS-273594-X5L9V2 7/07/2021</b>	<b>Correo electrónico certificado 472 11/08/2021</b>	<b>X</b>		Solicitud relacionada con el giro de los recursos correspondientes al Sistema Nacional de Residencias Medicas - SNRS, la Dirección de Gestión de los Recursos Financiero en Salud, le informa que el artículo 21 de la Resolución 1872 de 2019 modificado por el artículo 12 de la Resolución 1052 de 2021, en cuanto al giro del apoyo del sostenimiento educativo al residente, la respuesta se indicó al peticionario que la expedición de certificados no es competencia de ADRES y procede a relacional el link de consulta de pagos realizados, dando por cerrado el caso con respuesta de fondo dentro de los términos.
7	<b>CAS-245432-G5R9T1 1/05/2021</b>	<b>Correo electrónico certificado 472 17/05/2021</b>	<b>X</b>		Se trata de una solicitud sobre información de compensación económica temporal, la cual se resolvió de fondo a través del aplicativo CRM, indicando al peticionario el trámite a surtir para verificar si fue beneficiario y se recomienda validar que el producto financiero requerido (nequi, daviplata, etc) se encuentre activo y a su nombre.
8	<b>CAS-246064-V2D3Y4 3/05/2021</b>	<b>Correo electrónico certificado 472 29/06/2021</b>		<b>X</b>	La peticionaria consulta a la ADRES sobre el beneficio de mecanismo COVID para el Talento humano en salud, la cual fue resulta por fuera de términos, sin embargo, se respondió a la interesada, que no fue reportada por ninguna IPS para tal beneficio, siendo resulta la petición de fondo.
9	<b>CAS-260945-S4M2W3 8/06/2021</b>	<b>Cierre de caso informativo 8/06/2021</b>	<b>X</b>		No se trata de una petición, trata remisión de soporte en cumplimiento de acuerdo de pago realizado con la ADRES aportando soporte, por lo que el centro de atención cierra el caso en el CRM por cuanto no requiere respuesta.
10	<b>CAS-314422-Z4D7T3 1/10/2021</b>	<b>Correo electrónico certificado 472 6/10/2021</b>	<b>X</b>		Se trata de una solicitud sobre información de compensación económica temporal, la cual se resolvió de fondo a través del aplicativo CRM, indicando al peticionario el trámite a surtir para verificar si fue beneficiario y se recomienda validar que el producto financiero requerido (nequi, daviplata, etc) se encuentre activo y a su nombre.

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

Nro	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Respuesta Oportuna		OBSERVACIONES
			SI	NO	
11	CAS-322713-V2J8S7 21/10/2021	Correo electrónico certificado 472 26/10/2021 1	X		Se trata de una solicitud sobre información de compensación económica temporal, la cual se resolvió de fondo a través del aplicativo CRM, la cual se procedió a validar, producto de ello se indicó al peticionario que "Se encuentra en trámite para la aplicación el giro.". Por lo anterior, la solicitud de pago se encuentra proceso de consignación para culminar con la aplicación de giro de la CET al beneficiario.
12	CAS-245671-S2R2D2 3/05/2021	Correo electrónico certificado 472 23/07/2021 1		X	La petición se encuentra vencida, sin embargo se resolvió de fondo, la PQRSD se trató de consulta en la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la cual informa que se conforma con la información que reporta, tanto la EPS del régimen subsidiado como el contributivo, ya que son las entidades que administran las afiliaciones, retiros o traslados, siendo responsabilidad de estas, la calidad y veracidad de la información que en ella se reporta, en cumplimiento de la Resolución 4622 de 2016.
13	CAS-249047-L8Y2L1 10/05/2021	Respuesta con Nro. de Orfeo 202114205 46522 Cierre en CRM 26/07/2021 1		X	La petición se encuentra vencida, sin embargo, se resolvió de fondo, se trató un escrito de Persona Jurídica la cual solicita el pago de \$12.857.039,00 por concepto de cartera pendiente de pago en favor Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a lo cual respondió señalando sobre los tramites que se deben agotar para atender este tipo de reclamaciones.
14	CAS-250592-G6K4X2 13/05/2021	Respuesta con Nro. de Orfeo 202112001 56791 Cierre en CRM 19/05/2021 1	X		La petición fue resulta de fondo por parte de la OAJ referente al cobro coactivo por accidentes NO SOAT.
15	CAS-291157-B0S8N5 11/08/2021	Correo electrónico certificado 472 22/09/2021 1	X		El peticionario solicita la información que repose en la base de datos BDUA para los años 2013 y 2014 sobre un afiliado al Sistema de Seguridad Social en Salud; al respecto la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES la cual fue resulta de fondo dentro del término de ley.
16	CAS-245502-F6N5F6 3/05/2021	Correo electrónico certificado 472 13/05/2021 1	X		Solicitud de cambio de estado de régimen, se informa que, consultado el caso en el histórico de BDUA, se encuentra que MILDRED YURANI ACEVEDO presenta afiliación en la entidad NUEVA EPS S.A. con estado ACTIVO, como cabeza de familia en el régimen subsidiado la cual fue resuelta de fondo dentro del término establecido.

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

Nro	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Respuesta Oportuna		OBSERVACIONES
			SI	NO	
17	CAS-247209-K4R8T8 5/05/2021	Correo electrónico certificado 472 18/05/2021 1	X		El peticionario solicita "Urgente Solicitud de Retiro", de manera atenta se le informa que, consultado el caso en el histórico de BDEX, se encuentra que MALLORY STEPHANNY RODRIGUEZ presenta afiliación en una entidad del régimen de excepción y/o especial con estado RETIRADO. Siendo resulta la PQR de fondo y de manera oportuna.
18	CAS-322036-T9N4B7 20/10/2021	Orientación Telefónica resuelta mediante correo electrónico certificado por 472 8/11/2021	X		Solicita información sobre el estado del pago de la CET para pacientes confirmados con covid-19 de régimen subsidiado, según decreto 538 de 2020 art. 14 y decreto 1109 y se le informo de manera cordial lo siguiente: "La Compensación Económica Temporal - CET se paga por una sola vez y por grupo familiar a los afiliados activos del régimen subsidiado que tengan diagnóstico confirmado de Coronavirus COVID-19 posterior al 10 de agosto de 2020 y es equivalente a siete (7) días de Salario Mínimo Legal Diario Vigente - SMLDV-. Esta compensación está enmarcada en el Decreto 538 de 2020, el Decreto 1374 de octubre de 2020 y la Circular 015 de 2021." Por lo tanto, se tiene por resuelta la solicitud de forma adecuada y de fondo.
19	CAS-274111-M7V2C1 7/07/2021	Correo electrónico certificado 472 29/07/2021 1	X		El peticionario solicitó explicación sobre el pago de una sentencia según el radicado 201300275 del juzgado 34 administrativo Oral del Circuito de Medellín y la devolución de dinero ordenado en la sentencia, siendo asignada a funcionaria del área de Cobro coactivo quien remitió a su vez al Grupo de representación judicial, sin embargo, pese a que en el sistema vía correo electrónico se respondió con la reasignación, <b>esta no se resolvió de fondo.</b>
20	CAS-272235-F2J6W4 2/07/2021	Correo electrónico certificado 472 9/07/2021	X		La Lotería de la Beneficencia de Nariño, solicita a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), indicar el procedimiento para realizar consignación de recursos provenientes de Lotería de la Beneficencia de Nariño derivados de los juegos promocionales locales, la cual se resolvió dentro de los términos y de fondo por parte de directora de Gestión de los Recursos Financieros de Salud
21	CAS-260153-H2R6V1 4/06/2021	Correo electrónico certificado 472 28/06/2021 1	X		La petición fue referente a la inscripción de una nueva cuenta bancaria para que la ADRES consigne los recursos del régimen subsidiado y contributivo a través del giro directo. Solicitamos que la cuenta anterior sea reemplazada por la nueva, de la cual se anexa certificado bancario y documentos del representante legal del Municipio de Maceo Antioquia la cual fue resulta de fondo y de manera oportuna.
22	CAS-318303-J9Q3T4 11/10/2021	Correo electrónico certificado 472 13/10/2021 1	X		SALUD TOTAL EPS-S S.A solicitó a la ADRES el ajuste en el registro de usuario en la BDUa la cual se resolvió con el ajuste del usuario objeto de traslado de régimen de subsidiado a contributivo, sin embargo, no se emitió respuesta a la peticionaria de manera formal pese a encontrarse resultado el asunto y cerrado el caso en el aplicativo CRM. Por lo que se tiene que <b>no tiene respuesta de fondo.</b>

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

Nro	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Respuesta Oportuna		OBSERVACIONES
			SI	NO	
23	CAS-245566-J6B3C5 3/05/2021	Correo electrónico certificado 472 9/06/2021	X		Un usuario solicitó que, por medio de correo electrónico, el ajuste de un caso "de usuario que se está enviando actualización de sexo, y arroja la siguiente glosa: 3710 ESS133" en atención a que no se señala responsable de tiene por anónimo y se resuelve el asunto con correo electrónico indicando las condiciones que se debe cumplir para gestiona ese tipo de solicitudes, por lo que se tiene resuelta de fondo por la Gestión de Implementación Procedimiento de Actualización Tablas de Referencia de la Registraduría.
24	CAS-315093-K4V6H1 4/10/2021	Orientación personal 4/10/2021	x		Se trata de orientación de carácter personal en la que se solicita se indique el proceso para subsanar glosa para la reclamación 51017688, la cual se resolvió de fondo, indicando el estado en el que se encontraba para el momento de la consulta.

### ANÁLISIS DE LA MUESTRA – PETICIÓN DE INFORMACIÓN

De la muestra analizada, se tiene una categoría de PQRSD que trata de las peticiones que requieren dar a conocer sobre un tema específico, 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
CAS-295607-H8Y4H4 23/08/2021	Correo electrónico certificado 472 20/09/2021	La petición se resolvió en término y de fondo la cual solicita el pago de reconocimiento al talento humano, por lo que se indicó que el Ministerio de Salud y Protección Social dispuso a la ADRES dos bases de datos donde se incluyeron los reportes que realizaron las EPS y Entidades Territoriales correspondiente a las IPS que cumplen con las condiciones definidas en el ámbito de aplicación de la Resolución 1172 de 2020. La primera correspondiente a lo reportado para el periodo de abril y mayo, posteriormente, una nueva base de datos con fecha de corte a 30 de julio de 2020. En consecuencia, fue necesario ampliar el plazo del reporte a través de la Resolución 1468 de 2020, donde además se incluyó al personal del Instituto Nacional de Salud como entidad que realiza vigilancia epidemiológica.	x	
CAS-274690-M7R4J2	Correo electrónico certificado 472 17/08/2021	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	x	

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

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿Respuesta oportuna?	
			SI	NO
<b>8/07/2021</b>		obtuvo respuesta realizada dentro de los términos y de fondo, remitiendo expedientes como adjuntos.		
<b>CAS-245446-Z3T2C8</b> <b>2/05/2021</b>	Correo electrónico certificado 472 7/07/2021	Se trató de una petición de un usuario y contraseña para ingresar a consultar las reclamaciones realizadas por la ESE Hospital de la Vega, debido a que ha recibidos pagos y no tiene la claridad a que vigencia y numero de paquete pertenece la reclamación que nos cancelan, la petición se resolvió de manera oportuna y de fondo.	<b>x</b>	
<b>CAS-250533-F2X1V6</b> <b>13/05/2021</b>	Correo electrónico certificado 472 31/08/2021	se trató de una petición por una usuaria relacionada con información sobre si tenía derecho de recibir como beneficiaria la devolución del dinero por los gastos de servicios funerarios pagados a causa del fallecimiento del padre por accidente de tránsito por conductor se da a la huida, la cual se resolvió de manera oportuna y de fondo.	<b>x</b>	

### ANÁLISIS DE LA MUESTRA – PETICIÓN QUE NO ES COMPETENCIA DE ADRES

De la muestra tomada se tiene una categoría de PQRSD que trata de las peticiones que requieren ser trasladadas al competente, por lo que es necesario entrar a evaluar la oportunidad en su trámite de remisión.

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿Respuesta oportuna?	
			SI	NO
<b>CAS-245545-S3J9Q6</b> <b>3/05/2021</b>	Correo electrónico certificado 472 7/05/2021	La solicitud trato temas relacionados a certificados de discapacidad por lo que la entidad dispuso su traslado al MINISTERIO DE SALUD.	<b>x</b>	
<b>CAS-246391-S4B0Y9</b> <b>4/05/2021</b>	Correo electrónico certificado 472 10/05/2021	La petición trataba sobre la actualización en la base de datos de Colpensiones para realizar la cotización por medio de la empresa SOI, siendo remitida por competencia al Ministerio de Salud e informado el peticionario.	<b>x</b>	

**Oportunidad:**

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

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

<b>ESTADO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Con Respuesta oportuna</b>	27	90%
<b>Sin Respuesta oportuna</b>	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

#### **Calidad:**

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

<b>ESTADO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Con Respuesta de fondo</b>	28	93.33%
<b>Sin Respuesta de fondo</b>	2	6.67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

#### **ACCIONES CONSTITUCIONALES – TUTELAS**

Mediante oficio Radicado No 20211300062593 del 09 de noviembre de 2021, se efectuó requerimiento a la OAJ de la ADRES para que hiciera entrega de manera física o electrónica del número de acciones constitucionales y relacionar cada una de ellas en archivo Excel.

Mediante correo electrónico del 12 de noviembre de 2021, la OAJ hizo entrega a la Oficina de Control Interno de la información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad de los periodos mayo a octubre de 2021 y complementó la misma el 9 de diciembre de 2021.

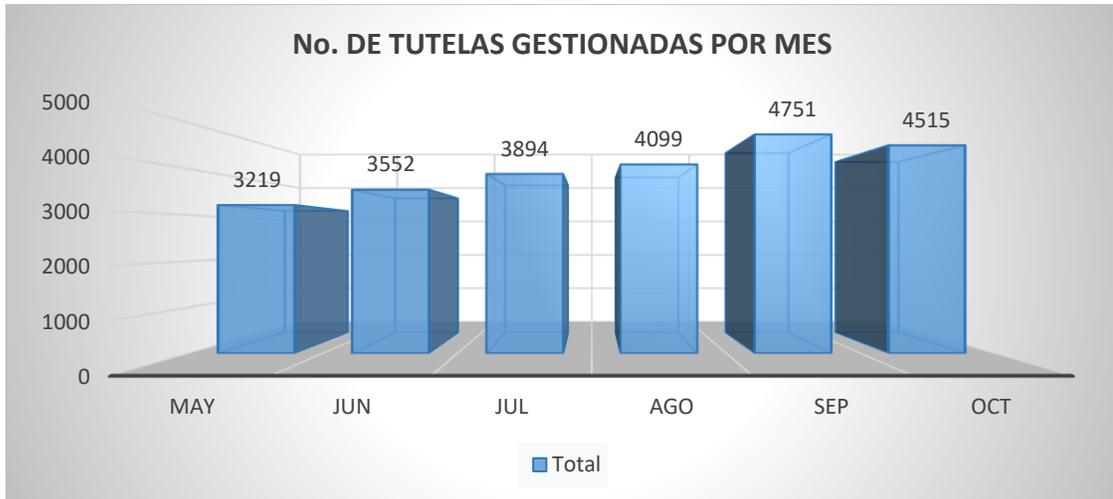
Es necesario señalar que para el periodo objeto de seguimiento, se encuentra en plena operación la herramienta de CRM, en donde se pueden observar datos en tiempo real y las tendencias que puede presentar las acciones constitucionales presentando alertas tempranas, en atención a que los niveles de servicios 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 **24.030** fueron radicadas y tramitadas, que se representan para cada periodo, así:

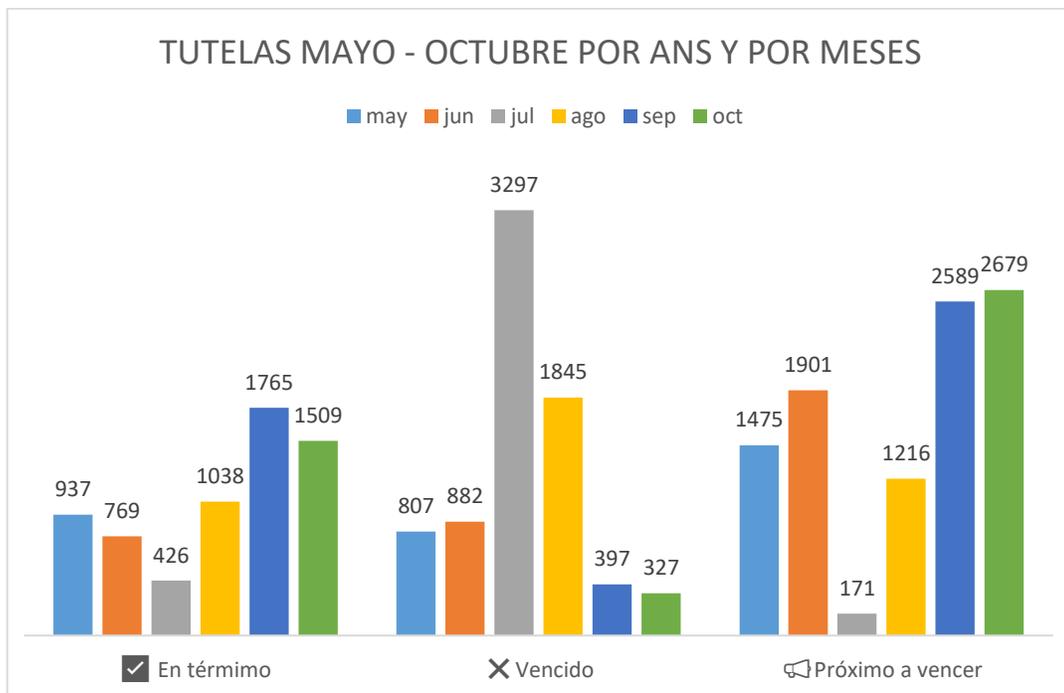
<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>2</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/11/2019</b>

**Graficas Nro. 7**



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:

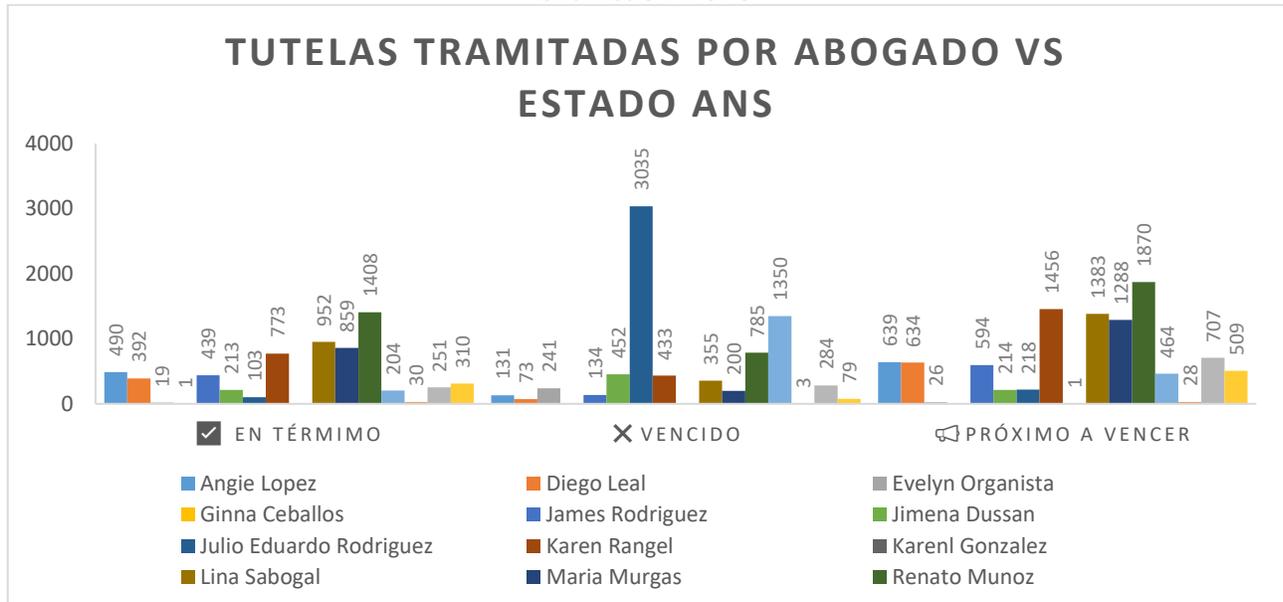
**Graficas Nro. 8**



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:

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

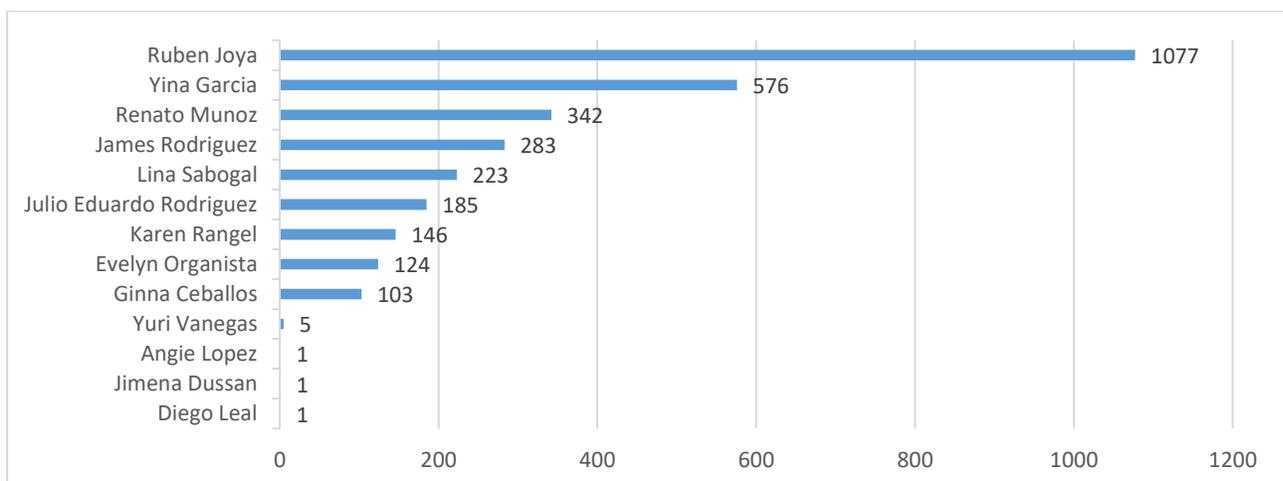
**Graficas Nro. 9**



Por lo anterior, es necesario señalar que, de **24.030** acciones de tutela gestionadas, se presenta un vencimiento de **7.555** lo que representa un **31.44%**. Frente al análisis por apoderado de ADRES, se evidenció que, en solo uno de ellos reposa el mayor vencimiento con **3035** acciones vencidas, lo que implica un **12.63%** y un segundo apoderado con **1350** acciones que representan un **5.62%** de vencimientos. Esta situación se podría materializar en riesgos de gestión, tanto para el proceso como para la Dirección de la entidad.

**Grafica Nro. 10**

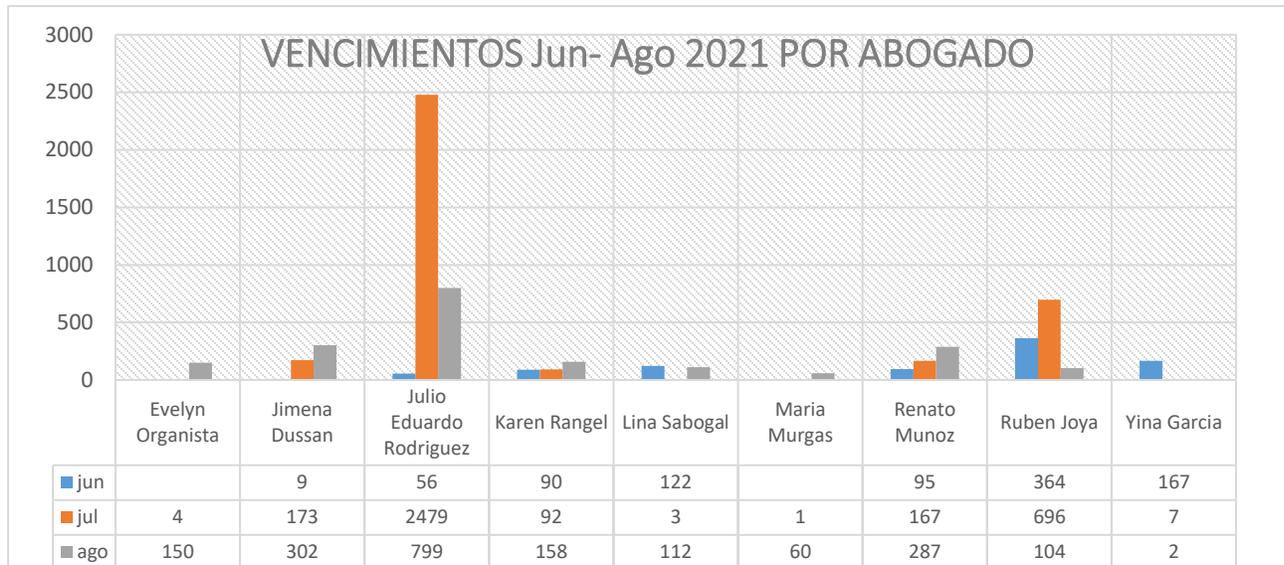
Vencimientos periodo Marzo, abril y mayo por apoderado de la OAJ.



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

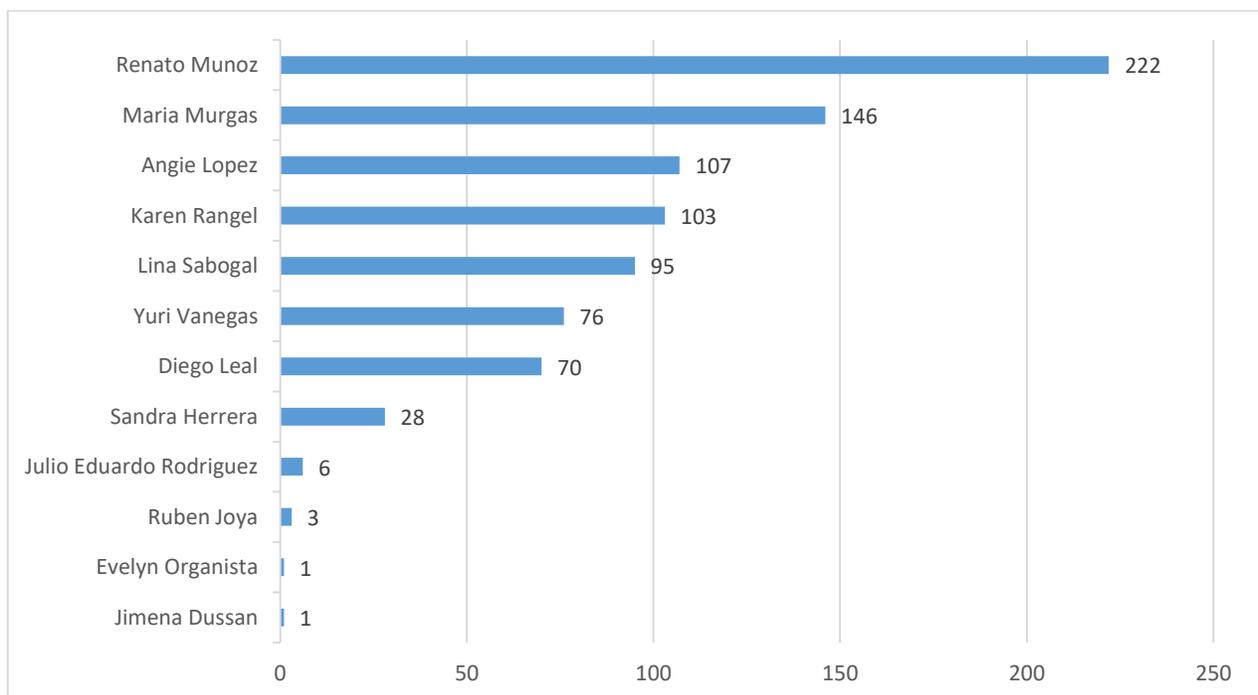
**Grafica Nro. 11**

Vencimientos periodo junio, Julio, agosto por apoderado de la OAJ.



**Grafica Nro. 12**

Vencimientos periodo septiembre, octubre, noviembre por apoderado de la OAJ.



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

**Observación OCI Nro. 2.** En reunión con el Coordinador de Acciones Constitucionales de la OAJ, se consultó las razones por las cuales en el periodo entre julio y principios de agosto se presentó incremento en la falta de atención a las Tutelas, en la que ADRES estuvo vinculada, obteniendo respuesta referente a la falta de personal de apoyo para la gestión, por lo que se debió atender las tutelas solo con el personal de planta, debido a la mora en la contratación del personal de apoyo, lo que causó una coyuntura al proceso de atención de dichas acciones.

Esta situación pudo presentar repercusiones de carácter jurídico a la entidad a la luz de la Constitución Nacional y el decreto 2591 de 1991 art 52 y s.s., pues se dejó de atender oportunamente las acciones constitucionales para el mes de julio, la contestación es de gran importancia en el desarrollo de la acción constitucional, como lo ha dicho la ANDJE, en el manual para la defensa jurídica del estado, en el proceso constitucional de tutela refiere lo siguiente:

*"La contestación de la demanda de tutela es la oportunidad que tiene la entidad demandada para pronunciarse acerca de la solicitud de protección, argüir sus argumentos relacionados con la procedencia y prosperidad de amparo, allegar pruebas, solicitar pruebas, vincular a otras entidades y el decreto de medidas provisionales. Es el escenario fundamental de defensa, por cuanto en este proceso no existe etapa de alegatos de conclusión, ni otra semejante, debido precisamente a la celeridad en la que debe fallarse(sic) esta clase de demandas.*

*Los términos para contestar la demanda son cortos generalmente de 48 horas, por cuanto el juez tiene 10 días hábiles para proferir la sentencia de primera instancia. La demanda de tutela puede ser contestada tanto por el representante legal de la entidad accionada, como por cualquier funcionario que tenga relación con el asunto base de la acción constitucional, siempre que exista una clara garantía del derecho a la defensa, a la contradicción y al debido proceso de la persona jurídica de derecho público.*

*La contestación se debe enmarcarse en la finalidad propia de la acción de tutela y debe tener presente el papel activo del juez, el cual puede decretar pruebas, solicitar informes y vincular a terceras personas. Conforme con lo expuesto es pertinente resaltar y recomendar lo siguiente:*

*(...)*

- *Recomendaciones:*

- 1. En la contestación de la demanda se deben analizar los elementos fundamentales para determinar la procedencia y la prosperidad del amparo. Así como solicitar pruebas, la vinculación de terceros y el decreto de medidas provisionales.*

- 2. Es importante realizar una defensa de fondo, por cuanto el juez de tutela tiene el poder de dictar cualquier orden en aras de configurar los elementos para la procedencia del amparo.*

- 3. Cuando se vinculan múltiples entidades, es importante solicitar la desvinculación y señalar expresamente la entidad que tiene la obligación más determinada, esto es, más concreta y exigible respecto de la satisfacción de derechos.*

- 4. Si el juez no determina expresamente la desvinculación, la entidad demandada debe estar pendiente de todo el proceso judicial.*
- 5. Sería conveniente Instruir a los jueces acerca de los costos que implica la vinculación innecesaria a un proceso judicial.*

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

Debido a lo anterior se debe establecer acciones de mejora, con el fin de evitar que se pudiesen materializar riesgos o afectaciones a la entidad e incluso consecuencias para el representante legal.

**Respuesta del área mediante radicado Nro. 20221200003203 enviado mediante correo electrónico el 24/01/2022.**

*Tal y como se puede observar, la Oficina de Control Interno, con acierto, indica que la causa de ese incremento en la falta de atención de las acciones de tutela se debió a una situación ajena al proceso: la contratación de personal que apoyara el procedimiento, pues la carga excede en demasía la capacidad del personal de planta con el que cuenta la ADRES.*

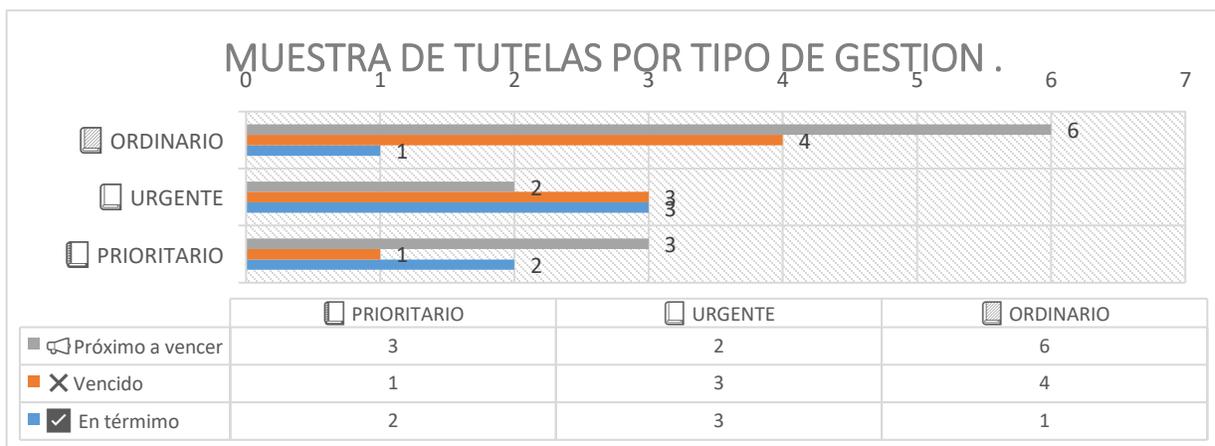
*En otras palabras, la causa es exógena, por lo que esta Jefatura considera que deba aclararse de forma expresa dentro del informe que la mejora no es dentro del procedimiento de "respuesta a solicitud de informes en acciones de tutela", sino en el proceso de contratación de la Entidad.*

Así mismo, el Coordinador de Acciones Constitucionales aportó adjunto a la respuesta, análisis de cada una de las tutelas tomadas en la muestra, presentando anexos de la gestión, con el fin de justificar la oportunidad o vencimiento de estas, por lo tanto, estos anexos son parte integral del presente informe.

**Observación Final de la OCI:** Analizada la respuesta la observación se mantiene, en atención a que la falta de contratación de profesionales de apoyo, produjo fallas en la atención de las acciones constitucionales para el periodo de julio, evidenciando un mayor número de vencimientos en este periodo, por lo que se recomienda elevar alertas oportunamente al área de contratación desde el área jurídica y establecer un plan de mejoramiento que permita minimizar el riesgo de falta de atención o vencimientos en el área de Acciones Constitucionales por este tipo de situaciones; dicho plan de mejora deberá ser formulado en el aplicativo eureka de la entidad y su seguimiento se realizará en próximos seguimientos de la OCI.

**ANÁLISIS DE LA MUESTRA.**

Ahora bien, la OCI con el fin de verificar la gestión en la atención de Tutelas procedió a tomar una muestra por cada apoderado según la información aportada por la Oficina Asesora Jurídica dando como resultado el siguiente análisis:



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

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

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

Nombre	Notificación	Contestación	Auto Admisorio	Oportunidad		Tipo de asunto	Providencia	Observaciones
				SI	NO			
<b>2021-00047 JUZGADO 002 PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONOCIMIENTO</b>	3/05/2021	6/05/2021	2 días	<b>2 días</b>		Prestación de servicios de salud	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00092 JUZGADO 001 CIVIL DEL CIRCUITO DE PASTO</b>	3/05/2021	4/05/2021	2 días	2 días		Prestación de servicios de salud	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00067 JUZGADO 001 PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTÍAS DE PALMIRA</b>	3/05/2021	4/05/2021	2 días	2 días		Pago de incapacidades	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00019 JUZGADO 002 PENAL MUNICIPAL DE HONDA</b>	3/05/2021	4/05/2021	2 días	2 días		Prestación de servicios de salud	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00080 JUZGADO 001 PROMISCO MUNICIPAL DE ORITO</b>	8/05/2021	16/05/2021	10 días	<b>9 días</b>		Prestación de servicios de salud	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00125 JUZGADO 005 CIVIL DEL CIRCUITO DE NEIVA</b>	27/05/2021	28/05/2021	2 días	2 días		Afiliación	Fallo	Fallo en contra de ADRES en la que obliga a registrar el cambio de EPS en las bases de la ADRES, se atendió el incidente favorablemente para entidad tras la gestión de la EPS del registro del accionante.
<b>2021-00073 JUZGADO 001 PROMISCO MUNICIPAL DE MONTENEGRO</b>	27/05/2021	28/05/2021	2 días	2 días		Pago de incapacidades	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00028 JUZGADO 003 PENAL DEL CIRCUITO DE BUENAVENTURA</b>	1/06/2021	3/06/2021	2 días		<b>3 días</b>	Prestación de servicios de salud	Incidente	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES. Tras el incidente de desacato adelantado en contra de la EPS, se vinculó a la entidad, sin embargo, se respondió que dentro de las funciones de ADRES no está la de prestar servicios de Salud, siendo una función enteramente de la EPS del Afiliado por lo que resulta imposible atribuir responsabilidad alguna a la ADRES

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

Nombre	Notificación	Contestación	Auto Admisorio	Oportunidad		Tipo de asunto	Providencia	Observaciones
				SI	NO			
<b>2021-00121 JUZGADO 001 PROMISCUO MUNICIPAL DE AGUAZUL</b>	3/06/2021	8/06/2021	2 días		<b>4 días</b>	Prestación de servicios de salud	Incidente	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES. Tras el incidente de desacato adelantado en contra de la EPS, se vinculó a la entidad, sin embargo, se respondió que dentro de las funciones de ADRES no está la de prestar servicios de Salud, siendo una función enteramente de la EPS del Afiliado por lo que resulta imposible atribuir responsabilidad alguna a la ADRES
<b>2021-00122 JUZGADO 009 ADMINISTRATIVO DE CARTAGENA</b>	11/06/2021	Sin respuesta	2 días		<b>X</b>	Reclamaciones con cargo a la extinta subcuenta ECAT, hoy Otras Prestaciones	Incidente	La acción de tutela no fue respondida, revisada por la OCI en el sistema CRM, se observó que la gestión se asignó al apoderado Ruben Joya, posteriormente se asignó a la Abogada Angie Lopez con el fin de adelantar la gestión. Sin embargo, se produjo fallo en contra de ADRES por falta de atención a Petición, en la providencia se mencionó lo siguiente: <i>"Como medida de protección ORDENAR al funcionario encargado de cumplir con las sentencias de tutela de ADRES, que dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la sentencia, de respuesta de fondo, clara, congruente, satisfactoria a la petición de fecha 20 de mayo de 2021, identificada con Radicado N° 20211420736052; y proceda a su notificación en la dirección contemplada por éste para tal efecto."</i> Posteriormente se presentó un incidente de desacato, sin embargo, ADRES le dio estricto cumplimiento al fallo de tutela ya que el día 19 de julio de 2021 se le canceló la suma de VEINTE MILLONES SETECIENTOS DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS MONEDA LEGAL (\$20.702.895.00) valor que

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

Nombre	Notificación	Contestación	Auto Admisorio	Oportunidad		Tipo de asunto	Providencia	Observaciones
				SI	NO			
								corresponde al 100% de la reclamación con el No. 51018810 al señor ELKI RAFAEL REYES, tal y como se demuestra con el soporte de la transacción efectuada por el Banco BBVA
<b>2021-00150 JUZGADO 001 PROMISCO MUNICIPAL DE PUERTO WILCHES</b>	17/06/2021	21/06/2021	2 días		<b>3 días</b>	Prestación de servicios de salud	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00418_JUZGADO 006 CIVIL MUNICIPAL DE CALI</b>	6/07/2021	13/07/2021	2 días		<b>6 días</b>	Prestación de servicios de salud	Incidente	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES. Tras el incidente se desvinculo a la entidad al tratarse de prestación de servicios de Salud los cuales no son del resorte de la entidad.
<b>2021-00028_JUZGADO 002 PENAL DEL CIRCUITO DE AGUACHICA</b>	19/07/2021	21/07/2021	2 días		<b>3 días</b>	Incongruencias en la Base de Datos Única de Afiliados - BDUA	Fallo	La señora JESSICA ELENA SANTIAGO RINCON como agente oficioso de la señora INES RINCON VERGEL, presentó acción de tutela contra ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD- ADRES, por considerar vulnerado su derecho fundamental a la Salud en conexidad con los derechos fundamentales a la Vida e Integridad personal, El fallo ordenó a la ADRES proceder con la actualización del registro de la accionante so pena de incurrir en desacato art 52 decreto 2591 de 1991, sin embargo la ADRES impugno la providencia y le solicito señor Juez proceda a revocar el numeral PRIMERO Y SEGUNDO del fallo proferido dentro de la acción de tutela , en el sentido de que en el texto respectivo no se haga alusión a exigencias de actualizar la BDUA por parte de la ADRES, por cuanto no le corresponde al Juez de tutela ordenar situaciones contrarias al principio de legalidad, toda vez que los

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

Nombre	Notificación	Contestación	Auto Admisorio	Oportunidad		Tipo de asunto	Providencia	Observaciones
				SI	NO			
								términos bajo los cuales opera la actualización de la BDUa se surten en virtud de un procedimiento administrativo especial el cual está debidamente reglado en la Resolución 4622 de 2016, tras el escrito de impugnación de la ADRES se procedió a decretar la nulidad de lo actuado por parte del despacho y rehacer la tutela, pese a lo anterior se mantiene el fallo en contra de la entidad y ordena tras el reporte de la EPS proceder con la actualización en la BDUa
<b>2021-00108 JUZGADO 033 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTIAS DE CALI</b>	03/08/2021	10/08/2021	2 días		<b>6 días</b>	Notificaciones remitidas sin anexos	Auto de Trámite	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00489 JUZGADO 004 CIVIL MUNICIPAL DE PEREIRA</b>	17/06/2021	21/06/2021	1 días		<b>3 días</b>	Prestación de servicios de salud	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES. Se ordenó la desvinculación de la entidad
<b>2021-00883 JUZGADO 059 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ</b>	20/08/2021	23/08/2021	1 días		<b>2 días</b>	Calificación de invalidez	Auto de Trámite	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00390 JUZGADO 004 LABORAL DE BUCARAMANGA</b>	07/10/2021	8/10/2021 Sin anexo	2 días		<b>2 días</b>	Reclamaciones con cargo a la extinta subcuenta ECAT, hoy	Fallo	Fallo en contra de ADRES en el que ordeno que dentro de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, proceda a resolver de fondo la petición formulada por DIANA ANDREA RIVERA CABALLERO el 1 de julio de 2021 de

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

Nombre	Notificación	Contestación	Auto Admisorio	Oportunidad		Tipo de asunto	Providencia	Observaciones
				SI	NO			
						Otras Prestaciones		la que el pasado 7 de julio recibió comunicación de la UNIÓN TEMPORAL AUDITORES DE SALUD, donde le informaban que le habían corrido traslado a ADRES sobre su escrito.
<b>2021-00507 JUZGADO 038 LABORAL DE BOGOTÁ</b>	25/10/2021	27/10/2021	2 días	<b>2 días</b>		Reclamaciones con cargo a la extinta subcuenta ECAT, hoy Otras Prestaciones	Auto de Trámite	Fallo en contra de ADRES en la providencia se ordenó que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a resolver lo que en derecho corresponda, frente a los requerimientos efectuados por el accionante GUSTAVO MENDOZA LEGUIZAMON, en las comunicaciones presentadas por su apoderado ante esta entidad de fechas 07 de julio de 2020, 21 de agosto de 2020 con radicación 51018794 y 18 de febrero de 2021, de manera tal, que emita una decisión definitiva, clara, precisa y congruente, respecto a la solicitud del suministro de información y/o prueba documental de copia íntegra de la reclamación y/o comprobante de pago, alusiva a la supuesta solicitud de la Póliza SOAT, en favor de la víctima y/o terceros beneficiarios, que se afirma por parte de la entidad, se efectuó por los mismos hechos y accidente ocurrido el día 11 de octubre de 2018, en el cual se originó la muerte de William Alexander Mendoza; comunicando de manera efectiva la respuesta al peticionario, sin embargo, no se evidencia impugnación del fallo pero se cuenta con fallo de segunda instancia en el que se confirmó el fallo de primera instancia quedando obligada la entidad a pronunciarse sobre el particular, situación que evidencia fallas en la atención de PQRSD.
<b>2021-00789 JUZGADO 002 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE VILLAVICENCIO</b>	27/10/2021	28/10/2021	1 días	<b>1 días</b>		Atención en salud derivadas de accidentes de tránsito	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.

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

Nombre	Notificación	Contestación	Auto Admisorio	Oportunidad		Tipo de asunto	Providencia	Observaciones
				SI	NO			
<b>2021-00666 JUZGADO 020 CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>	28/10/2021	2/11/2021	2 días		<b>4 días</b>	Prestación de servicios de salud	Auto de Trámite	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00829 JUZGADO 005 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE CALI</b>	29/10/2021	4/11/2021	2 días		<b>5 días</b>	Prestación de servicios de salud	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00761 JUZGADO 026 CIVIL MUNICIPAL DE CALI</b>	29/10/2021	3/11/2021	1 días	<b>1 días</b>		Afiliación	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00224 JUZGADO 005 CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE CALI</b>	29/10/2021	03/11/2021	3 días	<b>3 días</b>		Pago de incapacidades	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-00420 JUZGADO 002 CIVIL DEL CIRCUITO DE LA DORADA</b>	29/10/2021	02/11/2021	2 días	<b>2 días</b>		Movilidad y Traslados	Fallo	El fallo de tutela favorable sin impacto u obligaciones para ADRES.
<b>2021-01047 JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL MEC DE VILLAVICENCIO</b>	29/10/2021	02/11/2021	2 días	<b>2 días</b>		Derechos de petición radicados en otra entidad	Fallo	Declara el fallo la falta de legitimación en la causa por pasiva de la ADRES y declara hecho superado las peticiones del accionante.

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

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

ESTADO	CANT.	%	ESTADO	CANT.	%
Contestadas en término	13	52%	Con Soporte	24	96%
Contestadas fuera de término	12	48%	Sin Soporte	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

ESTADO	NÚMERO	%	ESTADO	NÚMERO	%
Con Respuesta de Fondo	24	96%	Tipificación Correcta	25	100%
Sin Respuesta de Fondo	1	4%	Tipificación Incorrecta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

El presente análisis evidencia un incremento en los vencimientos para atención oportuna de las acciones constitucionales, pues el 48% de la muestra fue atendida dentro de los términos. **(Observación No. 2)**

**Respuesta del área mediante radicado Nro. 20221200003203 enviado mediante correo electrónico el 24/01/2022.**

*El informe indicaba que 20 tutelas se encontraban atendidas fuera de tiempo. Sin embargo, la verificación de la Oficina Asesora Jurídica demuestra que **trece (13)** de ellas se contestaron en tiempo. La diferencia se registra porque al momento de estudiar los casos no se analizó los fines de semana y festivos, circunstancia que amplía los términos, cambiando el fundamento de la observación.*

*Igualmente, resulta necesario manifestar que **cinco (5)** de los vencimientos restantes se registran por circunstancias ajenas al procedimiento:*

N°	NÚMERO DE TUTELA	JUZGADO	RESULTADO REVISIÓN
1	2021-00028	JUZGADO 003 PENAL DEL CIRCUITO DE BUENAVENTURA	ERROR DE CRONÓMETRO QUE IMPIDIÓ MEDIR CORRECTAMENTE EL TÉRMINO OTORGADO
2	2021-00489	JUZGADO 004 CIVIL MUNICIPAL DE PEREIRA	CORRESPONDENCIA NO REMITIÓ LA RESPUESTA PROYECTADA DENTRO DEL TÉRMINO
3	2021-	JUZGADO 026	CORRESPONDENCIA

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

	00761	CIVIL MUNICIPAL DE CALI	NO REMITIÓ LA RESPUESTA PROYECTADA DENTRO DEL TÉRMINO
4	2021-00418	JUZGADO 006 CIVIL MUNICIPAL DE CALI	VENCIMIENTO CONTINGENCIA DERIVADA DE NO CONTAR CON CONTRATISTAS EN JULIO 2021
5	2021-028	JUZGADO 002 PENAL DEL CIRCUITO DE AGUACHICA	VENCIMIENTO CONTINGENCIA DERIVADA DE NO CONTAR CON CONTRATISTAS EN JULIO 2021

*Finalmente, los dos vencimientos restantes corresponden a incidencias relacionadas con el funcionario Rubén Joya, situación expuesta en múltiples ocasiones por la Oficina Asesora Jurídica y las cuales fueron objeto de plan de mejora por parte de la Oficina de Control Interno, aplicado inmediatamente se sugirió, y que derivó en el retiro del funcionario de la tarea de proyección de tutelas.*

*En conclusión: las cifras de la muestra registrada en el informe no concuerdan con la realidad procesal; conforme al estudio el porcentaje de "contestadas en término" asciende al 72%; "contestadas por fuera de término" sería 28% (20% por circunstancias exógenas no imputables al Grupo de Acciones Constitucionales).*

**Observación Final de la OCI:** Analizada la respuesta, se mantiene la observación toda vez que el registro de la contestación según la información aportada por el área presenta atenciones fuera de términos, situación que no debería presentarse al tratarse de acciones constitucionales donde se discuten derechos fundamentales de los ciudadanos, ahora bien, pese a que la falta de atención en termino sea o no imputable al proceso, son riesgos de la operación que deben ser tratados y mitigados por lo cual se deberá adelantar acciones de mejora y formularse en el aplicativo eureka de la entidad.

Ahora bien, en cuanto a los datos de la muestra se tiene que revisada la información de la respuesta los términos del conteo en el sistema sobre la oportunidad varían de acuerdo con el plazo otorgado por el despacho judicial (auto admisorio), dado que la parametrización del CRM no permite fijar el plazo mayor de 3 días, cuando en el auto admisorio de la demanda no otorga un plazo específico el término es de 10 días de acuerdo con el decreto 2591 de 1991, dando como resultado lo siguiente:

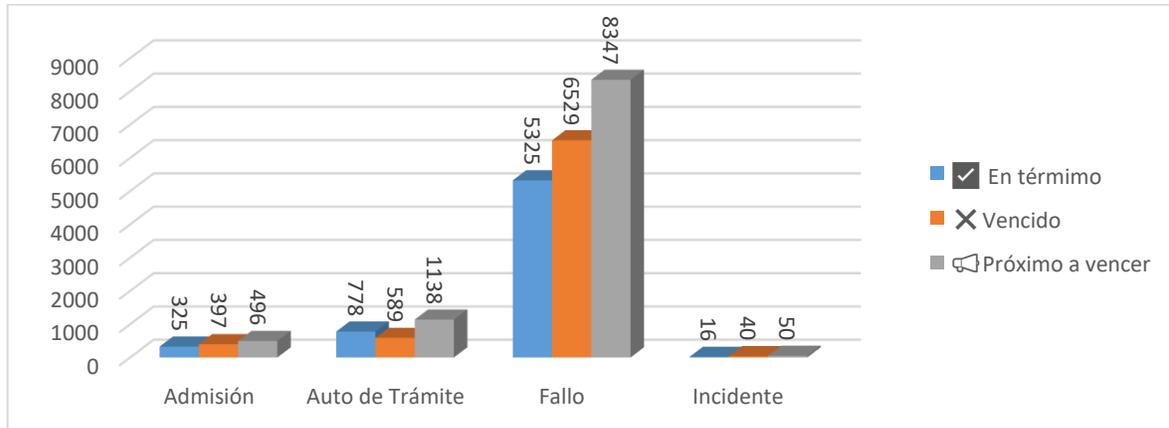
De las 25 acciones de tutela analizadas se tiene que para las tutelas 2021-00047; 2021-00108; 2021-00507; 2021-00789; 2021-00150, varia el estado de "vencimiento" a "contestadas dentro del término", en atención a que en la admisión de la acción de Tutela no se especificó el término para los terceros interesados, esto es, no se fijó plazo de respuesta para la tutela por parte del despacho judicial, por lo tanto, la contestación de estas acciones termina siendo dentro de termino.

Igualmente se tiene que el término señalado para estas acciones: 2021-00080; 2021-00121; 2021-00390; presentan estado de vencimiento en el sistema, sin embargo, analizado el procedimiento de cada acción de tutela estas se encuentran contestadas oportunamente, lo anterior, debido a que en el sistema no es posible registrar más de 3 días de plazo de

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

contestación y registra un falso vencimiento cuando las interacciones evidencian atención dentro de los términos. Por lo anterior, se acepta la respuesta frente los datos tomados de la muestra, sin embargo, se mantiene la observación dado que persisten los vencimientos en el sistema.

Por otra parte, el área responsable reportó frente a las diferentes etapas de las acciones constitucionales para el periodo de mayo a octubre de 2021, la siguiente información:



Etiquetas de fila	✓ En término	✗ Vencido	🔔 Próximo a vencer	Total, general
<b>Admisión</b>	325	397	496	1218
<b>Auto de Trámite</b>	778	589	1138	2505
<b>Fallo</b>	5325	6529	8347	20201
<b>Incidente</b>	16	40	50	106
<b>Total, general</b>	<b>6444</b>	<b>7555</b>	<b>10031</b>	<b>24030</b>

**Observación OCI Nro. 3:** Pese a que se tienen 20201 fallos, tan solo el 1.12% de los fallos contienen obligaciones para ADRES, igualmente se presentaron 106 incidentes, entre los temas más recurrentes están las inconsistencias o actualizaciones a la BDUA y reclamaciones con cargo a la extinta subcuenta ECAT hoy otras prestaciones, sin embargo, se presenta un incremento en los fallos en contra de ADRES, pasamos de 35 fallos para el periodo anterior a 227 fallos en contra.

Dentro del catálogo de las acciones constitucionales para la protección de los derechos se encuentra la acción de tutela, la cual fue establecida en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia que señala " toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar mediante un procedimiento preferente y sumario por sí misma o por quien actúa a su nombre la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública" y reglamentada por el decreto 2591 de 1991, este último en el

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

artículo 53 señala "SANCIONES PENALES. El que incumpla el fallo de tutela o el juez que incumpla las funciones que le son propias de conformidad con este Decreto incurrirá, según el caso, en fraude a resolución judicial, prevaricato por omisión o en las sanciones penales a que hubiere lugar."

Como se observa en el cuadro, se presentaron 106 incidentes en contra de ADRES, hecho que pudo generar la materialización de riesgos reputacionales y del proceso. En este orden de ideas, se deberá adelantar acciones de mejora al respecto.

**Respuesta del área mediante radicado Nro. 20221200003203 enviado mediante correo electrónico el 24/01/2022.**

*Sobre el análisis expuesto en este punto, es necesario mencionar que el incremento de acciones de tutela no responde a una gestión u omisión jurídica, sino de resultados de actuaciones administrativas que, finalmente, generan inconformidad en los usuarios.*

*También es necesario recordar que la finalidad de estas, muchas veces, no es otra que la inaplicación de normas existentes dentro del ordenamiento en procura de la protección de derechos fundamentales; esta realidad puede generar sentencias en contra de la Entidad que no necesariamente significan fallas en la operación de la Administradora o del Grupo de Acciones Constitucionales.*

*Sin perjuicio de ello, las estrategias de defensa en cada uno de los temas identificados se actualizan constantemente, y se adaptan a los pronunciamientos de los jueces en casos similares.*

**OBSERVACIÓN FINAL DE LA OCI:** Analizada la respuesta la observación se mantiene, dado que los incidentes de desacato que presentan un incremento y que son objeto de la observación obedecen a falta de atención o acatamiento a los fallos producidos en los que la entidad se encuentra vinculada, lo que podría generar la materialización de un riesgo, por lo tanto, se deberá adelantar acciones de mejora con el fin de reducir este tipo de acciones judiciales en contra de la entidad.

**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.

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 en 2019, de la evaluación se concluyó que 3 recomendaciones se desarrollaron en el año 2020 y se encuentra pendiente 1 recomendación, así:

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

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACIÓN OCI	Respuesta del área	Observación Final OCI
<b>ARREGLOS INSTITUCIONALES</b>	<p>Crear la dependencia de Servicio al Ciudadano y su vinculación a la alta dirección, Establecer 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><b>Nov 2019 – abr 2020.</b> 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. El Proceso de Atención al Ciudadano no se ha formalizado hasta el momento. <b>Nov 2020 – abr 2021.</b> El Proceso de Atención al Ciudadano no se ha formalizado hasta el momento. Pese a que existe el plan de mejora del DNP, esta actividad se encuentra incumplida y no efectiva, es necesario señalar que la ley 2052 de 2020 <i>"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"</i> 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. <b>Mayo 2021 - octubre 2021:</b> El Proceso de Atención al Ciudadano no se ha formalizado hasta el momento, el proceso manifiesta que se encuentra en estudio para realizar la formalización del grupo de atención al ciudadano.</p>	<p>Respecto a la formalización del Grupo de Atención al Ciudadano, es importante señalar que al momento de crear u organizar los empleos, la entidad debe ceñirse a las denominaciones y los códigos previstos en los sistemas de nomenclatura y clasificación de los empleos públicos de los órdenes nacional o territorial y deberá tener en cuenta la organización interna, las necesidades del servicio, los planes y programas de la entidad, por lo que la ADRES, al no contar con cargos vacantes para conformar el Grupo de Atención al Ciudadano, tiene contemplado en su proceso de rediseño institucional, ajustar y redefinir funciones institucionales por lo que será en desarrollo del mismo que se contemplarán las funciones de atención al ciudadano, para la definición de la estructura que requiera su ejecución y atención de las necesidades y obligaciones de la ADRES en la materia. Lo anterior también en el marco de la Ley 2052 de 2020 en su artículo 17 que 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, y con base en Caja de transformación institucional: <b>"Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía"</b>, definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. (1)</p>	<p>26/01/2022 La observación se mantiene, toda vez que la recomendación está dada desde el año 2019 y el Grupo de Atención al ciudadano no se ha formalizado hasta la fecha, por lo tanto, se tiene como actividad incumplida del plan de mejoramiento, por lo que no es efectiva o viable para la entidad, situación que tendrá que evaluarse en próximos seguimientos.</p>

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

Para el presente seguimiento, se presenta a continuación los siguientes resultados:

<b>Actividades</b>	<b>Numero</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Recomendaciones cumplidas</b>	21	95.45%
<b>Recomendaciones incumplidas</b>	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	22	100%

## 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 plena operación y permitió la continuidad de labores durante la emergencia sanitaria por el Virus COVID – 19 e inclusive se presentaron ajustes de programación para su óptimo funcionamiento.
2. Respecto al mismo periodo comprendido entre mayo - octubre de 2020, se presenta un avance en el cumplimiento de los términos, pasamos de dar respuesta oportuna a las PQRSD de 94.47% a 95% en la presente vigencia, al igual que se redujo las contestaciones fuera de terminos pasando de un 5.53% a un 4.56%, 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 que no reciben la gestión en el aplicativo de manera oportuna.
4. De acuerdo con la muestra evaluada por la OCI, la gestión de las PQRSD es el siguiente:

Oportunidad:

<b>ESTADO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Con Respuesta oportuna</b>	27	90%
<b>Sin Respuesta oportuna</b>	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Calidad:

<b>ESTADO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Con Respuesta de fondo</b>	28	93.33%
<b>Sin Respuesta de fondo</b>	2	6.67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

5. Frente a las acciones constitucionales la OCI, observó que **24030 tutelas** fueron radicadas y tramitadas, de las cuales **7555** presentan vencimientos según el aplicativo **CRM**, lo que

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

representa un **31.44%**, debido a la falta de personal, pues solo se atendió las acciones de carácter urgente con el personal de planta.

- Frente a la muestra de acciones constitucionales, los resultados fueron los siguientes: 48% contestadas fuera de término y 52% en términos, evidenciando una afectación al proceso por factores relacionados con la falta de personal y parametrización en el sistema para el registro del plazo de contestación, situación en la que se deberá enfocar la acción de mejora para el control de estas situaciones.
- 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

- Continuar con el seguimiento para cada una de las áreas de manera mensual, como alerta para el acatamiento de términos en la atención a las PQRSD de la entidad y así contribuir al mejoramiento del proceso en términos de oportunidad.
- Establecer campañas e incluir incentivos para la atención a las PQRSD de la entidad, por parte de los servidores en los que recae la obligación de dar respuestas a los usuarios.
- Realizar acompañamientos a las diferentes áreas donde se presentan mayor frecuencia de requerimientos, con el fin de contribuir desde el punto de vista de la calidad de la respuesta de las PQRSD.
- Establecer mecanismos de alerta frente a contingencias y establecer protocolo para su atención, con el fin de que la entidad y el equipo de la OAJ pueda presentar un apoyo para la atención de acciones constitucionales.

## RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA

<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Proceso</b>	<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b> (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, jefe OCI)
Diego Fernando Guerra Bolaños		Control Interno	Auditor

**Fecha de Revisión:** 31 de enero de 2022

**Fecha de Aprobación:** 31 de enero de 2022

**Firma:** 

**Cordialmente,**

  
**DIEGO HERNANDO SANTACRUZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno