



S118203105180457221000001128700

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 0000011287

Fecha: 31/05/2018

Página 1 de 1

Bogotá, D.C.,

PARA: DENNISE GISELLA RIVERA SARMIENTO
Directora Administrativa y Financiera

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Remisión de informe final de Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención al Ciudadano.

Posterior a la validación de sus observaciones frente al informe preliminar, de manera atenta, remito para su conocimiento, el informe final de Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención al Ciudadano con corte 30 de abril de 2018, el cual tuvo por objeto 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 de la norma antes descrita.

Lo anterior, con el fin de que la Dependencia a su cargo, pueda efectuar el análisis de las conclusiones y recomendaciones incluidas en el informe y a partir de ellas se genere el plan de mejoramiento correspondiente. Para la elaboración del mencionado plan, se remite adjunto el formato para completar el diligenciamiento de las columnas asociadas a la formulación (columna M – S).




Cordialmente,

Diego Staur

DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno


Proyectó: Ligia F. JAF

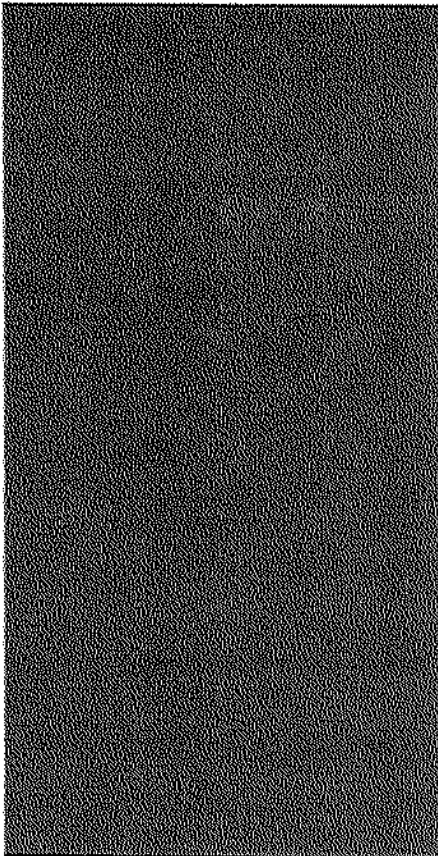
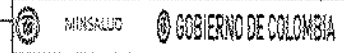
Anexo: Informe final de seguimiento y Plan de mejoramiento para formulación.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

VFECHA DE EMISIÓN DEL INFORME Día: 31 Mes: 05 Año: 2018

Número de Informe	IRLI 8
Nombre del Seguimiento	Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQR
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 una muestra de las peticiones recibidas por la Entidad, tipificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, el reporte de atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018 para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365) • Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI) • Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II) • Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" • Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76) • Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" • Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto. • Decreto 2609 de 2012, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la


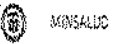

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



- Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."
- Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" - Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.
 - Decreto 124 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015; relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
 - Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tramitación 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"

A. 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 se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2017 fecha en que inicio su operación la ADRES y el 30 de abril de 2018, para lo cual se efectuó una solicitud de información a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES quien en el marco de lo señalado en el Decreto 1429 de 2016, Artículo 19, numerales 14 y 15 tiene a su cargo realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular les asisten a los ciudadanos.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	

Con base en el reporte efectuado por la Dirección Administrativa y Financiera se tomó una muestra de peticiones presentadas, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

En este sentido, la Oficina de Control Interno desarrolla el presente informe en tres partes, la primera será una revisión del cumplimiento de la gestión para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias en el marco de lo establecido en diferentes normas relacionadas con el Servicio al Ciudadano, la segunda consiste en la evaluación del trámite a Peticiones en oportunidad (Tiempo de respuesta) y calidad de la misma (Materialidad de la respuesta) a partir de una ficha técnica de medición, y finalmente se presentaran las conclusiones y recomendaciones a que haya lugar.




I) CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN

La Entidad cuenta con los siguientes canales de atención al Ciudadano:


- **Canal Atención Telefónica:** Línea gratuita nacional: Líne01 8000 423 737 Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua.
- **Canal Atención Personalizada:** Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17. Centro Empresarial Elemento. Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Jornada Continua. Bogotá, D.C. Conmutador/ PBX: (571) 432 27 60 Bogotá. Código Postal 111071
- **Canal Atención Virtual:** PQR en línea www.adres.gov.co Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- **Notificaciones judiciales:** notificacionesjudiciales@adres.gov.co
- **Sitio web:** www.adres.gov.co **Canal Twitter:** @adrescol
- **Canal escrito / correspondencia:** Ventanilla Única: Dirección: Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17. Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Ahora bien, frente al cumplimiento de los criterios definidos para el servicio al ciudadano en diferentes normas, leyes, decretos y resoluciones, se tiene lo siguiente:

ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
La entidad cuenta con un proceso y procedimientos documentados, aprobados y publicados	Ley 1753 de 2015, Decreto 1429 de 2016	SI	De acuerdo con lo señalado en el oficio No 0000010077 del 11 de mayo de 2018, la Dirección Administrativa y Financiera señala que formalizó los procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano y elaboró el Manual de Gestión de Servicio al Ciudadano, el cual se encuentra publicado en la página web de la ADRES. La validación efectuada por la OCI da cuenta de la publicación de dicho documento.



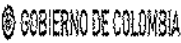
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
<p>La entidad cuenta con una Política de Servicio al ciudadano cuyo propósito sea facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.</p>	<p>MIPG -3.3.2.1 Política de Servicio al Ciudadano</p>	<p>SI</p>	<p>De acuerdo con lo señalado en el oficio No 0000010077 del 11 de mayo de 2018, la Dirección Administrativa y Financiera señala que viene desarrollando y aplicando los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC).</p> <p>Así mismo, menciona el Oficio que la Entidad fue seleccionada por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- PNSC, como una de las entidades priorizadas para desarrollar la Estrategia de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios que tiene como propósito acompañar a la Entidad en el mejoramiento continuo de los seis componentes que hacen parte del modelo de gestión pública efectiva, establecido en el CONPES 3785 y que inciden en la adecuada prestación de los servicios al ciudadano en las entidades públicas: (i) Arreglos institucionales, (ii) Procesos y procedimientos, (iii) Servidores públicos, (iv) Cobertura, (v) Cumplimiento de expectativas y (vi) Certidumbre.</p> <p>Adicionalmente, se señaló que el acompañamiento del DNP-PNSC inicia con el Autodiagnóstico de la dimensión Gestión Política de Servicio al Ciudadano, dimensión que se estructura al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG para identificar los aspectos que a fortalecer en cada uno de los canales de atención y mejorar así la calidad del servicio al ciudadano que ofrece la Entidad. El 18 de abril de 2018 se suscribió el acta de inicio y se estableció la agenda a desarrollar, la cual finaliza el 1° de diciembre de 2018.</p> <p>Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000011042 del 30 de mayo de 2018 lo siguiente: "Bajo el entendido que según el numeral 3.2.1.1 del MIPG, la política de Servicio al Ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los</p>



	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:






ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			<p>servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales y teniendo en cuenta que por disposición expresa del citado numeral, en el marco de dicha política, los requisitos mínimos que una Entidad debe cumplir en materia de Servicio al Ciudadano, "... no se encuentran en un estatuto único", en concepto de esta Dirección se considera que la Política de Servicio al Ciudadano de la Entidad se podría considerar implícita en los documentos que se señalan a continuación, los cuales han sido expedidos en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de la ADRES y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Servicio al Ciudadano: Define la manera como la Adres concibe el servicio al Ciudadano, reconociendo a los ciudadanos como eje de la gestión pública y estableciendo dicho servicio como parte de la filosofía de la entidad. Establece los aspectos generales que rigen la prestación del servicio al ciudadano al interior de la entidad, la Guía de servicios incluidos los atributos del buen servicio al ciudadano, así como los protocolos de atención que establecen las habilidades y aptitudes que se deben cumplir al interior de la entidad para prestar dicho servicio. • Código Integridad del Servicio Público Colombiano, adoptado mediante Resolución 758 de 2018, en la se señala cual contiene los valores institucionales de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia y las acciones que deben orientar la integridad del comportamiento de todos los servidores públicos vinculados con la Entidad. • Carta de Compromiso en la atención al ciudadano que accede a los servicios e información en la ADRES: Ratifica el compromiso de la entidad con la ciudadanía para garantizar el goce efectivo de su derechos y deberes constitucionales y

 <p>ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD</p>	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:


ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			<p>legales, estableciendo los Derechos de los ciudadanos que acceden a los servicios o información en la ADRES y los Deberes de las autoridades en la atención al público y los Canales de Comunicación establecidos por la ADRES para suministrar dichos servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de Atención al Ciudadano. Constituyen una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que buscan ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y Contratistas de la Entidad y los ciudadanos, estableciendo los lineamientos de atención a tener en cuenta en cada uno de los canales dispuestos por la entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano. <p>En este contexto y a partir de la validación de la OCI de las nuevas evidencias presentadas, se modifica el criterio de cumplimiento de parcial a cumplida.</p>
<p>La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.</p>	<p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>	<p>SI</p>	<p>De acuerdo con lo señalado en el oficio No 0000010077 del 11 de mayo de 2018, la Dirección Administrativa y Financiera señala que se publicó en la página de la entidad identificada con el nombre de Transparencia y acceso a información pública la siguiente información, de conformidad con los lineamientos establecidos en el artículo 4 de la Ley 1712:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQR en línea. Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias • Guía del usuario y Protocolo Atención al Ciudadano • Notificaciones Judiciales • Notificaciones Administrativas • Preguntas y respuestas frecuentes • Glosario • Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado • Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información • Nuestra Carta De Buen Trato.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
	Código:	CEGE-F012	Versión:	1	

ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			La validación efectuada por la OCI da cuenta de la publicación de estos documentos en la página web de la Entidad.
Se tiene diseñado un formato electrónico que facilite la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	PARCIAL	<p>De acuerdo con lo señalado en el oficio No 0000010077 del 11 de mayo de 2018, la Dirección Administrativa y Financiera señala que desde el inicio de operación de la ADRES en agosto de 2017, se dispuso en la página web un correo electrónico de contacto para los ciudadanos atencionalciudadano@adres.gov.co.</p> <p>De acuerdo con la información entregada por la DAF a través de este correo se gestionaron 12.828 solicitudes.</p> <p>Posteriormente, como acciones de mejora a los procesos de Atención al Ciudadano y de conformidad con la normatividad vigente, se estableció en la página web un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, el cual se diseñó, desarrolló e implementó a partir del 9 de abril del 2018.</p> <p>La validación efectuada por la OCI da cuenta de la existencia del mencionado link en la página web de la ADRES. Sin embargo, en el marco del seguimiento, se efectuó una prueba de radicación, frente a la cual se obtuvo un número de radicado y una copia de la petición al correo que se registra, pero el mismo no permite hacer seguimiento en línea a la petición.</p> <p>De acuerdo con lo señalado por la DAF, posterior al recibo de la petición, la misma se clasifica por el personal de atención al ciudadano y se radica en el Sistema de Gestión Documental - SGD.</p> <p>Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000011042 del 30 de mayo de 2018 lo siguiente: "le manifestamos que dicho seguimiento sólo será posible en la medida que la entidad disponga de un sistema de información para el registro</p>




	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			<p>ordenado y la gestión de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Denuncias que centralice todas las PQRSD, el cual contendrá la herramienta para el seguimiento en línea por parte del ciudadano de su petición, momento en el cual se unificará la observación relacionada con la diferencia entre el número de radicado que se asigna por el formulario web y el asignado por el SGD."</p> <p>Teniendo en cuenta que con lo señalado por la DAF no se aportan nuevas evidencias de cumplimiento, sino que por el contrario se reafirma el cumplimiento parcial, la OCI no modifica el criterio.</p>
¿La Entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	NO	<p>La Entidad registra las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en el Sistema de Gestión Documental – SGD y <u>no es posible discriminar efectivamente estas categorías documentales para el seguimiento</u>. Así mismo, al hacer una validación de la base de datos entregada por la DAF se encontró que dentro del registro están los trámites internos de la Entidad, correspondencia General y algunas comunicaciones están tipificadas de forma incorrecta. (ver trámite a peticiones)</p> <p>Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000011042 del 30 de mayo de 2018 lo siguiente: "Las categorías documentales y tipificación de las PQRSD, serán objeto de implementación dentro del sistema de información que será adquirido mediante el proceso que adelanta la Entidad a través de un Acuerdo Marco de Precios Servicios Microsoft CCE-578-1-AMP-2017. Esta herramienta nos permitirá obtener una clasificación acorde con los lineamientos normativos para conocer efectivamente el tratamiento que se le da al interior de la entidad."</p> <p>Teniendo en cuenta que con lo señalado por la DAF no se aportan nuevas evidencias de cumplimiento, sino que por el contrario se reafirma el NO cumplimiento y se presenta una</p>


 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			acción de mejora futura, la OCI no modifica el criterio.
¿La entidad elabora periódicamente informes de quejas y reclamos?	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	SI	De acuerdo con la verificación realizada por la OCI en la página web de la Entidad, se encuentra publicado un informe semestral de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente al periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2017. Así mismo, se encuentra publicado un informe mensual de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2018.
La entidad pública los informes de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas, y dichos informes contienen la siguiente información mínima: A. El número de solicitudes recibidas. B. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución. C. Tiempo de respuesta a la solicitud. D. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Resolución 3564 de 2015. MINTIC. Anexo 1	PARCIAL	De acuerdo con la verificación realizada por la OCI del contenido de los informes se tiene lo siguiente: INFORME SEMESTRAL AGOSTO – DICIEMBRE 2017: Contiene el número de solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas –PQRSD-) discriminadas por canal de atención durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto a 31 de diciembre de 2017. No contiene el número de traslados ya que el mismo informe menciona que esto no se puede identificar toda vez que "se encuentra en implementación en el SGD de la entidad". Frente a los tiempos de respuesta hace un resumen de 15 peticiones que se encuentran en trámite, pero no menciona en general si realmente se tramitan al interior de la Entidad todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en el periodo de análisis. Finalmente, frente al número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información se menciona que "Durante los meses de operación de la ADRES, no se han presentado peticiones de información en las que exista reserva legal y se haya negado el acceso a la información." INFORME MENSUAL ENERO 2018: Contiene el número de solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas –PQRSD-) discriminadas por canal de atención durante el mes de enero. No contiene el número de traslados ni el tiempo de respuesta a la


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	

ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			<p>solicitud, ni el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>INFORME MENSUAL FEBRERO 2018: Contiene el número de solicitudes (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas – PQRSD-) discriminadas por canal de atención durante el mes de febrero. No contiene el número de traslados ni el tiempo de respuesta a la solicitud, ni el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Sin embargo, el informe contiene un análisis de los temas principales sobre los que se consulta a la ADRES, así como, algunas herramientas que se vienen implementando al interior de la Entidad para mejorar la comunicación con los ciudadanos.</p> <p>INFORME MENSUAL MARZO 2018: Contiene el número de solicitudes (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas – PQRSD-) discriminadas por canal de atención durante el mes de marzo. No contiene el número de traslados ni el tiempo de respuesta a la solicitud, ni el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000011042 del 30 de mayo de 2018 lo siguiente: "le manifestamos que dichos reportes así como los relacionados con el número de PQRSDs contestadas y no contestadas, serán generados a través del sistema de información para el registro ordenado y la gestión de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Denuncias que centralice todas las PQRSD, que está en proceso de contratación. Mientras se implementa el Sistema mencionado, para determinar las PQRSD contestadas y no contestadas en el período comprendido entre el 1 de agosto de 2017 al 30 de abril de 2018, se solicitará un reporte de ORFEO al Min salud, de las comunicaciones tramitadas a través de esta herramienta hasta el 6 de octubre de 2017 y una depuración a la Base de datos del SGD, de manera conjunta con las</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:






ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			<p>dependencias responsables que permita establecer identificar las peticiones por dependencia tramitadas oportunamente y fuera de términos. Pendientes de trámite, tramitadas y archivadas sin evidencia en el SGD".</p> <p>Teniendo en cuenta que con lo señalado por la DAF no se aportan nuevas evidencias de cumplimiento, sino que por el contrario se reafirma el cumplimiento parcial y se presenta una acción de mejora futura, la OCI no modifica el criterio.</p>
Se informa a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	SI	<p>De acuerdo con la verificación realizada por la OCI en la página web de la ADRES se informa sobre los canales de atención al ciudadano, Así mismo, se encuentran publicadas en la cartelera de atención y en la ventanilla de recepción de correspondencia.</p> <p>El espacio destinado para la atención al ciudadano es accesible y cuenta con herramientas como cartelera informativa, buzón de sugerencias, televisión para proyectar noticias de la ADRES y del Sector Salud y WIFI para todos los usuarios que soliciten el servicio de conexión gratuita.</p> <p>Sin embargo, no existe actualmente ningún mecanismo dispuesto para las denuncias de actos de corrupción por parte de los ciudadanos.</p>
¿La Entidad cuenta con 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?	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	SI	<p>De acuerdo con lo señalado en el Decreto 1429 de 2016, la Dirección Administrativa y Financiera tienen dentro de las funciones asignadas en el artículo 19, las siguientes "(...) 14. Diseñar, proponer y desarrollar las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención a los ciudadanos, así como la ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano. 15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para</p>




	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:




ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			<p>garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos (...)"</p> <p>Así mismo, el servicio de atención Telefónica se encuentra soportado a través del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014. En el cual la compañía CONALCENTER, se encuentra contratada para brindar asesoría y orientación en temas de competencia de la ADRES.</p> <p>Dentro del manual de funciones vigente de la Entidad (Resolución 002 de 2018). - adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera existen 2 cargos de la planta cuyo propósito principal está asociado específicamente a gestión de servicio y atención al ciudadano. Así mismo, al efectuar la validación de los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión de la Entidad para la vigencia 2018, se encuentra que existe un contrato con un objeto relacionado.</p> <p>Ahora bien, en la Resolución 668 de 2018 se menciona Atención al Ciudadano asimilado a un grupo interno de trabajo. Sin embargo, las Resoluciones 439, 477 y 524 de 2017 en las que se crearon y conformaron los grupos internos de trabajo el mismo no menciona la creación del mencionado grupo.</p>
¿La entidad cuenta con un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas? En caso afirmativo, ¿este reglamento esta publicado?	Programa Nacional del Servicio al Ciudadano	SI	<p>De acuerdo con la validación efectuada por la OCI se evidenció que la entidad expidió el 21 de marzo de 2018, la Resolución 668 de 2018 que regula el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES y la misma se encuentra publicada en la página web de la entidad.</p> <p>En dicha Resolución se señalan las modalidades de petición y los tiempos para resolverlas, los canales de recepción de peticiones, el tratamiento de peticiones incompletas</p>
¿La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en	Programa Nacional del Servicio al Ciudadano	NO	De acuerdo con la información validada por la OCI y a pesar de que se menciona en la Resolución 668 de 2018 sujetos de especial protección y atención prioritaria actualmente no existen mecanismos diferenciales para la

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
	Código:	CEGE-F012	Versión:	1	

ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta?			<p>atención especial y preferente para estos grupos poblacionales.</p> <p>Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000011042 del 30 de mayo de 2018 lo siguiente: "Respecto a la observación según la cual en la Entidad no existen mecanismos diferenciales para la atención especial y preferente para estos grupos poblacionales, consideramos necesario aclarar que los mismos se encuentran contemplados en el Manual de Servicio y Protocolos de Atención al Ciudadano, el cual está orientado a permitir que se brinde por parte la ADRES un servicio al ciudadano acorde con sus necesidades, en especial con aquellos que requieren de protección especial. De otra parte, el servicio preferencial en la ADRES se brinda de manera inmediata, dado que, por la caracterización de nuestro usuario, el flujo de ciudadanos que requieren atención preferente no es frecuente. Por último y en el marco fortalecimiento del componente de cobertura y de manera específica el componente de accesibilidad dentro de la estrategia de acompañamiento institucional que viene siendo adelantada por Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), la Entidad realizó manifestación expresa de interés para recibir el acompañamiento especializado ofrecido por el DNP y el Consejo, Ciudad y Construcción Accesible, y estar en total disposición como entidad pública nueva, de adoptar las medidas necesarias para facilitar la accesibilidad a nuestro punto de atención a todas las personas que se encuentren o no en condición de discapacidad si hubiese lugar a ello y así aportar al desarrollo social y al acceso a la oferta pública en igualdad de condiciones y oportunidades tal y como lo dictan las políticas en la materia."</p> <p>Teniendo en cuenta que con lo señalado por la DAF no se aportan evidencias de cumplimiento adicionales, la OCI no modifica el criterio.</p>



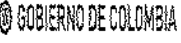
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	

ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
¿La entidad garantiza atención mínima durante 40 horas a la semana?	Programa Nacional del Servicio al Ciudadano	SI	De acuerdo con lo dispuesto en Resolución 668 de 2018, el horario de atención personal al público y recepción de correspondencia es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. en Jornada Continua.
¿La entidad cuenta con una carta de trato digno al ciudadano?	Programa Nacional del Servicio al Ciudadano	SI	De acuerdo con la información entregada por la Dirección Administrativa y Financiera y la verificación realizada por la OCI en la página web de la ADRES y en la cartelera, se encuentra publicada la Carta de Compromiso de atención al ciudadano que accede a los servicios e información en la ADRES.
¿La entidad cuenta con indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano?	Programa Nacional del Servicio al Ciudadano	NO	<p>De acuerdo con lo señalado en el oficio No 0000010077 del 11 de mayo de 2018, la Dirección Administrativa y Financiera señala algunas actividades que viene ejecutando como los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), la Estrategia de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios, la formalización de los procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano y elaboración del Manual de Gestión de Servicio al Ciudadano, entre otros.</p> <p>Sin embargo, dentro de la verificación realizada por la OCI a la información entregada por la Dirección Administrativa y Financiera no se encontraron indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano.</p> <p>Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000011042 del 30 de mayo de 2018 lo siguiente: "Con el propósito de cumplir la observación orientada a establecer indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano, le manifestamos que a la fecha únicamente se cuentan con los instrumentos de calificación establecidos en el Autodiagnóstico</p>


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
			<p>de Servicio al Ciudadano del MIPG en el cual se califican las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización usuarios y medición de percepción • Formalidad de la dependencia o área • Procesos • Atención incluyente y accesibilidad • Sistemas de información • Publicación de información • Canales de atención • Protección de datos personales Gestión de PQRSD • Gestión del talento humano • Control • Buenas prácticas <p>De otra parte, con el fin de evaluar la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano, partir del 1 de mayo de 2018, se dio inicio a la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana por el canal presencial, cuyos resultados serán consolidados y socializados trimestralmente y nos mostrarán la percepción respecto a los servicios, productos y trámites ofrecidos por la Adres.</p> <p>Por último, junto con la Oficina de Planeación, se tiene previsto trabajar en la formulación de los indicadores de gestión para medir la gestión de Atención al Ciudadano, específicamente en lo relacionado con la manera de establecer el número de peticiones quejas y reclamos denuncias recibidas, contestadas y no contestada"</p> <p>Teniendo en cuenta que con lo señalado por la DAF no se aportan nuevas evidencias de cumplimiento, sino que por el contrario se reafirma el no cumplimiento de la actividad y se presenta una acción de mejora futura, la OCI no modifica el criterio.</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

ACTIVIDAD / REQUISITO / PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN DEL CRITERIO	CUMPLIMIENTO SI / NO / PARCIAL	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
<p>Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad</p>	SEGUIMIENTO	NO	<p>Al hacer una validación de la base de datos entregada por la DAF se encontró que el registro de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se efectúa en el Sistema de Gestión Documental – SGD. Sin embargo, la tipificación de las comunicaciones en algunos casos se efectuó de forma incorrecta.</p> <p>En este sentido, no es posible hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.</p> <p>Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000011042 del 30 de mayo de 2018 lo siguiente: "Las categorías documentales y tipificación de las PQRSD, serán objeto de implementación dentro del sistema de información que será adquirido mediante el proceso que adelanta la Entidad a través de un Acuerdo Marco de Precios Servicios Microsoft CCE-578-1-AMP-2017.</p> <p>Adicionalmente se tiene previsto fortalecer competencias para quienes trabajan en correspondencia, mediante charlas de orientación y competencias de las diferentes dependencias de la Entidad y mejorar el proceso de tipificación de las PQRSD."</p> <p>Teniendo en cuenta que con lo señalado por la DAF no se aportan nuevas evidencias de cumplimiento, sino que por el contrario se reafirma el no cumplimiento de la actividad y se presenta una acción de mejora futura, la OCI no modifica el criterio.</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:

II) TRÁMITE A PETICIONES

Para la evaluación del trámite a Peticiones en oportunidad (Tiempo de respuesta) y calidad de la misma (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, de Atención en el Canal Presencial, Atención en el Canal Virtual de acuerdo con los reportes de CONALCENTER (Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014) cuyo objeto consiste en: "Prestar el servicio de centro de contacto para la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES".

Universo de Base de Datos

Mediante oficio radicado No 0000010077 del 4 de mayo de 2018, se efectuó un requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera física o electrónica de lo siguiente 1) Base de datos que contenga el listado de las peticiones radicados, contestados 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.), desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018. 2) Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018. 3) Base de datos que contenga el listado de las devoluciones, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018. 4) Reporte de Atención Telefónica y PBX (Call Center), desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018. 5) Reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de la ADRES, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018. 6) Reporte de Atención Canal Virtual, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018.

Con Oficio radicado No 0000010077 del 11 de mayo de 2018, la Dirección Administrativa y Financiera hizo entrega a la Oficina de Control Interno en medio magnético – CD de la siguiente información:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

- Base de datos con el listado de las peticiones radicados, contestados 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.), desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018, extraída del SGD con **75.951 registros**.
- Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018 con **52.281 registros** los cuales están incluidos en la base de datos del SGD.
- Base de datos que contenga el listado de las devoluciones, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018 con **2.291 registros**.
- Reporte de Atención Telefónica y PBX (Call Center), desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018 con **35.029 registros**.
- Reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de la ADRES, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018 con **3.020 registros**.
- Reporte de Atención Canal Virtual, desde el inicio de la operación de la ADRES y hasta el 30 de abril de 2018 con **13.655 registros** (13.402 de correos electrónicos recibidos a través del correo atencionalciudadano@adres.gov.co y 263 recibidos a través del formulario único de PQRSD creado en la página web de ADRES a partir del 10 de abril de 2018)


Población Objeto

Inicialmente se definió como objeto el análisis las peticiones radicados, contestados 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 1 de agosto, fecha de inicio de operación de ADRES y hasta el 30 de abril de 2018.

Ahora bien, después de la entrega de la información por parte de la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES, la OCI evidenció que:

- Dentro de los **75.951 registros** entregados en la base de datos de peticiones radicados, contestados 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.), se encontraba incluidas no solo las categorías documentales solicitadas, sino que además incluía lo siguiente:

Categoría de la Comunicación	Total
Acciones Populares	2
Actas de liquidación de contratos - Régimen Subsidiado	1
Concepto técnico firma auditora	2

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:






Categoría de la Comunicación	Total
Correspondencia Devuelta	7
Embargos	299
Facturas	176
Petición de información	315
Petición de Interés Particular	20.621
Peticiones de Información entre Autoridades	1.978
Reclamaciones administrativas	2
Solicitud conciliación extrajudicial	267
Tutelas	52.281
TOTAL GENERAL	75.951

En este sentido, fue necesario hacer una depuración de la información para determinar la población objetivo, así:

Categoría de la Comunicación	Total
Petición de información	315
Petición de Interés Particular	20621
Peticiones de Información entre Autoridades	1978
TOTAL GENERAL	22.914

Dentro de las categorías documentales entregadas no se reportan consultas, quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias y la información suministrada inicia el 6 octubre de 2017, debido a entre el 1 de agosto y hasta el 6 de octubre de 2017, la Entidad contó con el aplicativo ORFEO del Ministerio de Salud y Protección Social, teniendo en cuenta lo señalado en la Resolución 2655 del 27 de julio 2017, "Por la cual se imparten instrucciones relativas al apoyo administrativo que debe brindar el Ministerio de Salud y Protección Social para la entrada en operación de la Entidad Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) – ADRES" modificada parcialmente por la Resolución 3663 del 29 de septiembre de 2017, y la Entidad no cuenta con estadísticas de trámite de las PQRSD allí tramitadas.

- Dentro de los **52.281 registros** entregados en la base de datos de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, se encuentra que **32.803 registros** señalan que no requieren respuesta, bien sea porque el Auto o la sentencia no impone obligación alguna a la ADRES, el fallo es informativo o porque la tutela esta repetida. Es decir que de las acciones constitucionales radicadas y contestadas se tiene un universo de **19.478 registros**.
- Dentro de los **2.291 registros** entregados en la base de datos de devoluciones, se efectuó el cruce contra el registro del SGD para hacer la traza de peticiones tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia. Sin embargo, no fue posible efectuar dicho cruce dado que no hay un dato común que permita enlazar la información. En ese sentido, se desconoce si dentro del universo de peticiones radicadas y contestadas existe realmente alguna devolución asociada.


- Dentro de los **35.029 registros** entregados en el reporte de Atención Telefónica y PBX (Call Center), se encuentra que **2.245 registros** corresponden a llamadas muda, equivocada, con datos incompletos, llamada de prueba entre otros, por lo que el universo real es de **32.784 registros**.
- Dentro de los **3.020 registros** entregados en el reporte de Atención Personalizada, se encuentra que **9 registros** corresponden a pruebas, peticiones con datos incompletos o casillas vacías entre otros, por lo que el universo real es de **3.011 registros**.
- Dentro de los **13.655 registros** entregados en el reporte de Atención Canal Virtual, se encuentra que 13.402 registros corresponden a correos electrónicos recibidos a través del correo atencionalciudadano@adres.gov.co de los cuales solo se encuentra la traza de recepción y envió a la dependencia de ADRES con competencia para dar respuesta, por lo que no es posible hacer seguimiento a términos o respuestas generadas y 263 recibidos a través del formulario único de PQRSD frente a los cuales, tampoco es posible hacer la traza ni ubicarlas en el Sistema de Gestión Documental.

Marco Estadístico

Posterior al análisis de la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera de la base de datos de las peticiones radicados, contestados 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, la OCI toma una muestra aleatoria de **82 registros¹**, que incluye correspondencia devuelta, peticiones de información, peticiones de información particular, peticiones de información entre autoridades y tutelas tramitadas desde el 6 de octubre de 2017 y hasta el 30 de abril de 2018, así:

Categoría de la Comunicación	Total
Correspondencia Devuelta	2
Pefición de información	21
Petición de Interés Particular	40
Peticiones de Información entre Autoridades	5
Tutelas	14
TOTAL DE LA MUESTRA	82

¹ A partir de un Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población/ para poblaciones finitas.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



ANÁLISIS DE LA MUESTRA

CORRESPONDENCIA DEVUELTA

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Correspondencia Devuelta, de los 7 registros allí señalados, se tomó una muestra de 2 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:




	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
1	E11610301017064356E000000841500 de 30 de octubre de 2017	S11610091117022803S000000841500 de 9 de noviembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento.
2	E11420211117044144E000001590000 de 21 de noviembre de 2017	S11420200318035921S000001590000 de 20 de marzo de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento.

Las peticiones acá señaladas eran requerimientos ciudadanos y/o de autoridades, por lo tanto, se considera que su tipificación es incorrecta en el Sistema de Gestión Documental.


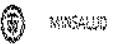

PETICIÓN DE INFORMACIÓN

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Petición de Información, de los 315 registros allí señalados, se tomó una muestra de 21 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
3	E11610051017054351E000000062600 de 05 de octubre de 2017	S11610201017091849S000000062600 de 20 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD




	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades
4	E11610061017061840E000000108300 de 06 de octubre de 2017	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia no tramitó la solicitud por ser <u>informativa</u> para la ADRES. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición informativa de la Defensoría del Pueblo.
5	E11910101017014753E000000187600 de 10 de octubre de 2017	S11610301017110524S000000187600 de 30 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades
6	E11610101017015150E000000187900 de 10 de octubre de 2017.	S11610031117080635S000000187900 de 03 de noviembre de 2017.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades
7	E11610121017051106E000000288900 de 12 de octubre de 2017	S11610311017105058S000000288900 de 31 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección




	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades
8	E11610131017034036E000000322000 de 12 de octubre de 2017	S11610311017105251S000000322000 de 31 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades
9	E11610071117094223E000001109000 de 07 de noviembre de 2017	S11610201117025427S000001109000 de 20 de noviembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades
10	E11510141217041203E000002487200 de 14 de diciembre de 2017	S11510120318102340S000002487200 de 12 de marzo de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite


	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición de interés particular.
11	E11310141217041959E000002489600 de 14 de diciembre de 2017	S11510281217030843S000002489600 de 28 de diciembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>no se respondió de fondo</u> al requerimiento porque la petición no era clara.
12	E11310281217052004E000002924200 de 28 de diciembre de 2017	Se señala en la causal de no respuesta, que se respondió por correo electrónico, pero no existe soporte.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud, <u>no dio respuesta al peticionario</u> mediante oficio radicado en el SGD por lo tanto no se encuentra registrado el soporte de entrega, no se puede efectuar la validación que permita señalar si se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento.
13	E11310281217052428E000002924800 de 28 de diciembre de 2017	S11510120218101927S000002924800 de 12 de febrero de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición de interés particular.
14	E11510220118045112E000003466000 de 22 de enero de 2018	S11510130218050905S000003466000 de 13 de febrero de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio traslado e informó al peticionario en copia, aunque de forma

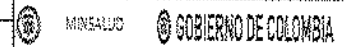
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			<p>extemporánea, en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se trasladó al competente</u>.</p> <p>El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición de interés particular.</p>
15	E11510260118050026E000003659500 de 26 de enero de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	<p>En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, <u>no ha tramitado dicha solicitud</u> y los términos están vencidos.</p> <p>El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición de interés particular.</p>
16	E11610070218025142E000004097600 de 07 de febrero de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	<p>En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>no ha tramitado dicha solicitud</u> y los términos están vencidos.</p> <p>El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades.</p>
17	E11510270318030933E000006192700 de 27 de marzo de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	<p>En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no ha tramitado dicha solicitud</u> y los términos están vencidos.</p> <p>El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades.</p>
18	E11610200418080448E000007089600 de 20 de abril de 2018	S11610090518042432S000007089600 de 09 de mayo de 2018	<p>En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u>, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades
19	E11610200418080716E000007089800 de 20 de abril de 2018	S11610100518115009S000007089800 de 10 de mayo de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades
20	E11510240418053019E000007295900 De 24 de abril de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones <u>no ha tramitado dicha solicitud y los términos están vencidos.</u>
21	E11740260418091219E000007375500 de 26 de abril de 2018	Se señala en la causal de no respuesta, que se respondió por correo electrónico, pero no existe soporte.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, <u>no dio respuesta al peticionario mediante oficio</u> radicado en el SGD, por lo tanto, no se encuentra registrado el soporte de entrega, no se puede efectuar la validación que permita señalar si se respondió de fondo al requerimiento.
22	E11740260418091510E000007376000 de 26 de abril de 2018	S11740260418024003S000007376000 de 26 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:




	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			<u>fondo</u> al requerimiento, sin embargo, el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
23	E11740260418092546E0000007377600 de 26 de abril de 2018	S11740260418024400S0000007377600 de 26 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Ciudadano, <u>dió respuesta al peticionario dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento, sin embargo, el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES). El requerimiento está tipificado como petición de información, pero corresponde a una petición entre autoridades

PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Petición de Información, de los 20.621 registros allí señalados, se tomó una muestra de 40 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
24	E11410041017105801E000000000300 de 04 de octubre de 2017	Se señala en la causal de no respuesta, que se actualizó información en el aplicativo REX, pero no se dio respuesta al peticionario.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>no dio respuesta al peticionario</u> .
25	E11410041017113551E000000001800 de 04 de octubre de 2017	S11410160218053000S00000001800 de 16 de febrero de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>dió respuesta al peticionario de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento.
26	E11420051017054843E0000000063200 de 05 de octubre de 2017	S11420101117105546I000000163300 de 10 de noviembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
27	E11410061017050840E000000104100 de 06 de octubre de 2017	S11410241017044254S000000104100 de 24 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio traslado e informó al peticionario en copia <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se trasladó al competente</u> .
28	E11420091017021424E000000128100 de 09 de octubre de 2017	S11420090118044239S000000128100 de 09 de enero de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
29	E11410181017051809E000000438900 de 18 de octubre de 2017	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>no dio respuesta</u> al peticionario y los términos se encuentran vencidos.
30	E11410231017061231E000000593200 de 23 de octubre de 2017	S11410301017102449S000000593200 de 30 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
31	E11410251017033751E000000658700 de 25 de octubre de 2017	S11510101117102912S000000658700 de 10 de noviembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la



PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

FORMATO

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES

Código:

CEGE-F012

Versión:

1




MINSALUD



GOBIERNO DE COLOMBIA

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
32	E11410261017081309E000000719600 de 26 de octubre de 2017	S11510141117090715S000000719600 de 14 de noviembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
33	E11410261017082805E000000721500 de 26 de octubre de 2017	S11410230118115936S000000721500 de 23 de enero de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
34	E11410271017052814E000000769200 de 27 de octubre de 2017	S11510021117052408S000000769200 de 02 de noviembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio traslado del requerimiento <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se trasladó el requerimiento al competente</u> .
35	E11910200318033740E000005872900 de 20 de marzo de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no dio respuesta al peticionario</u> y los términos se encuentran vencidos.
36	E11310270318032820E000006193500 de 27 de marzo de 2018	Se señala en la causal de no respuesta, que se respondió por correo electrónico, pero no existe soporte.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud, no dio

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN-INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			respuesta al <u>petionario mediante oficio radicado en el SGD</u> por lo tanto no se encuentra registrado el soporte de entrega, ni se puede efectuar la validación que permita señalar si se respondió de fondo al requerimiento.
37	E11310270318034039E000006194800 de 27 de marzo de 2018	Se señala en la causal de no respuesta que se respondió por correo electrónico, pero no existe soporte.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud, <u>no dio respuesta al petionario mediante oficio radicado en el SGD</u> por lo tanto no se encuentra registrado el soporte de entrega, no se puede efectuar la validación que permita señalar si se respondió de fondo al requerimiento.
38	E11510020418020837E000006247000 de 02 de abril de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, <u>no ha tramitado dicha solicitud y los términos están vencidos.</u>
39	E11740100418052908E000006616200 de 10 de abril de 2018	S11740110418113100S000006616200 de 11 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Ciudadano, <u>dio traslado dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se trasladó un requerimiento distinto al de entrada</u> . Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
40	E11310100418054241E000006617800 de 10 de abril de 2018	Se señala en la causal de no respuesta que se respondió por correo electrónico, pero no existe soporte.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud, <u>no dio respuesta al petionario mediante oficio radicado en el SGD</u> por lo tanto no se encuentra registrado el soporte de entrega,



PROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

FORMATO


ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES

Código: CEGE-F012 Versión: 1




	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			ni se puede efectuar la validación que permita señalar si se respondió de fondo al requerimiento.
41	E11740110418075803E000006619800 de 10 de abril de 2018	S11740110418024848S000006619800 de 11 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, le da respuesta al peticionario mencionando que trasladada el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado; sin embargo, es un tema de competencia de la Entidad, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
42	E11740110418075905E000006620000 de 11 de abril de 2018	S11740120418091551S000006620000 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, traslada el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la Entidad, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
43	E11740110418075905E000006620000 de 11 de abril de 2018	S11740120418091551S000006620000 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, traslada el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la Entidad, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
44	E11740110418080125E000006620200 de 11 de abril de 2018	S117401204181100015000006620200 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, trasladó el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la Entidad, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
45	E11740110418080320E000006620400 de 11 de abril de 2018	S11740120418013035S000006620400 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, trasladó el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la EPS, por lo que se considera que el mismo debió enviarse directamente a la EPS, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
46	E11740110418080531E000006620600 de 11 de abril de 2018	S11740120418015336S000006620600 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, trasladó el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la Entidad, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
47	E11740110418080710E000006620800 de 11 de abril de 2018	S11740120418021213S000006620800 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:




	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, traslada el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la EPS por lo que se considera que el mismo debió enviarse directamente a la EPS, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
48	EI1740110418081029E000006621300 de 11 de abril de 2018	SI1740120418023448S000006621300 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, traslada el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la EPS por lo que se considera que el mismo debió enviarse directamente a la EPS, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
49	EI1740110418081333E000006621600 de 11 de abril de 2018	SI1740120418025953S000006621600 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, traslada el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la EPS por lo que se considera que el mismo debió enviarse directamente a la EPS, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



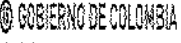


	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
50	E11740110418081532E000006621800 de 11 de abril de 2018	S11740120418034013S000006621800 de 12 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, traslada el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la Entidad, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
51	E11910110418041342E000006668400 de 11 de abril de 2018	S11910090518035600S000006668400 de 09 de mayo de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
52	E11510120418032723E000006722900 de 12 de abril de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, <u>no ha tramitado dicha solicitud</u> y los términos están vencidos.
53	E11740120418034120E000006725200 de 12 de abril de 2018	S11740130418032051S000006725200 de 13 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, traslada el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la EPS por lo que se considera que el mismo debió enviarse directamente a la EPS, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).




 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
54	E11740120418045451E000006738500 de 12 de abril de 2018	S11740160418101607S000006738500 de 16 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, trasladó el requerimiento a la SNS <u>dentro de los términos</u> , pero no está la copia del traslado al peticionario; sin embargo, es un tema de competencia de la EPS por lo que se considera que el mismo debió enviarse directamente a la EPS, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
55	E11740120418051946E000006743600 de 12 de abril de 2018	S11740190418042103S000006743600 de 19 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, dio respuesta al ciudadano <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
56	E11740130418075634E000006746800 de 13 de abril de 2018	DUPLICADO EN EL SISTEMA	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, señaló que esta carta estaba duplicada y la validación dio cuenta de la duplicidad.
57	E11740170418043023E000006934000 de 17 de abril de 2018	DUPLICADO EN EL SISTEMA	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, señaló que esta carta estaba duplicada y la validación dio cuenta de la duplicidad.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	




	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
58	E11510180418044551E000007017100 de 18 de abril de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, <u>no ha tramitado dicha solicitud</u> y los términos están vencidos.
59	E11740190418084328E000007026900 de 19 de abril de 2018	S117402304180307375000007026900 de 23 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera - Atención al Ciudadano, dio respuesta al ciudadano <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento. Así mismo, se encuentra que el mismo <u>no está firmado</u> por ningún funcionario o dependencia (firma ADRES).
60	E11910190418125808E000007053400 de 19 de abril de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no ha tramitado</u> dicha solicitud y los términos están vencidos.
61	E11510240418054052E000007296800 de 24 de abril de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no ha tramitado</u> dicha solicitud y los términos están vencidos.
62	E11510250418060227E000007364000 de 25 de abril de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no ha tramitado</u> dicha solicitud y los términos están vencidos.
63	E11910260418052709E000007437300 de 26 de abril de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no ha tramitado</u> dicha solicitud y los términos están vencidos.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	

PETICIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Peticiones de Información entre Autoridades, de los 1.978 registros allí señalados, se tomó una muestra de 5 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
64	E11210210318024521E000005923300 de 21 de marzo de 2018	Sin Respuesta, a la fecha de validación.	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>no ha tramitado dicha solicitud</u> y los términos están vencidos.
65	E11410190218102204E000004561200 de 19 de febrero de 2018	S11410110418111801S000004561200 de 11 de abril de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>dió respuesta al peticionario de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como una petición entre autoridades, pero corresponde a una petición de interés particular.
66	E11310300418104049E000007532500 de 30 de abril de 2018	S11310100518052858S000007532500 de 10 de mayo de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>dió respuesta al peticionario en términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento.
67	E11310041017050011E000000023400 de 04 de octubre de 2017	S11310071217091908S000000023400 de 07 de diciembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud <u>dió respuesta al peticionario de forma extemporánea</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINSALUD 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			señalar que se respondió de fondo al requerimiento.
68	E11420111017104448E000000209800 de 11 de octubre de 2017	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia no tramitó la solicitud por ser informativa para la ADRES. El requerimiento está tipificado como una petición entre autoridades, pero corresponde a un trámite propio de la entidad.

TUTELAS

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Tutelas, de los 52.281 registros allí señalados, se tomó una muestra de 14 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:




	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
69	E11910041017084316E00000000100 de 04 de octubre de 2017	S11910041017113159S000000000100 de 04 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de fondo al requerimiento.
70	E11910041017021421E000000007300 de 04 de octubre de 2017	S11910091017042851S000000007300 de 09 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de fondo al requerimiento.
71	E11910041017030821E000000011000 de 04 de octubre de 2017	S11910091017022835S000000011000 de 09 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de fondo al requerimiento.
72	E11910041017053837E000000027400 de 04 de octubre de 2017	S11910101017060106S000000027400 de 10 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:



	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			dependencia que tramitó la solicitud para el caso. Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento.
73	E11910051017111551E000000037400 de 05 de octubre de 2017	S11910061017062957S000000037400 de 06 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento.
74	E11910051017031144E000000050000 de 05 de octubre de 2017	S11910101017063752S000000050000 de 10 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento.
75	E11910271017010718E0000000737000 de 27 de octubre de 2017	S11740260418113737S0000000737000 de 11 de abril de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, dio traslado a la SNS como derecho de petición <u>de forma extemporánea</u> , pero es una tutela, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega.
76	E11910071117051534E000001086500 de 07 de noviembre de 2017	S11610230118084750S000001086500 de 23 de enero de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como tutela, pero corresponde a una petición entre autoridades.

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
77	E11910221117041255E000001641900 de 22 de noviembre de 2017	S11910231117121937S000001641900 de 23 de noviembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
78	E11910221117044745E000001648700 de 22 de noviembre de 2017	S11910231117044226S000001648700 de 23 de noviembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
79	E11910061217030710E000002211100 de 06 de diciembre de 2017	S11610140218025807S000002211100 de 14 de febrero de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .
80	E11910181217053448E000002605700 de 18 de diciembre de 2017	S11310230218053542S000002605700 de 23 de febrero de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Gestión de Recursos Financieros de Salud, dio respuesta al juzgado <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> . El requerimiento está tipificado como tutela, pero corresponde a una petición entre autoridades.
81	E11910200218113142E000004649300 de 20 de febrero de 2018	S11910210218115825S000004649300 de 21 de febrero de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>en términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	




	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			señalar que se respondió de fondo al requerimiento.
82	E11410210218030413E000004736500 de 21 de febrero de 2018	S114101303180451085000004736500 de 13 de marzo de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Gestión de Recursos Financieros de Salud, dio respuesta al peticionario en términos, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de fondo al requerimiento. El requerimiento está tipificado como tutela, pero corresponde a una petición de información.

De acuerdo con el análisis realizado a los radicados de entrada y salida, se procedió a realizar un resumen de las peticiones, contestadas fuera de término y no contestadas, igualmente las contestadas de fondo y sin respuesta de fondo las que cuentan con soporte de entrega en el SGD y las que no, así:

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Contestadas en termino	37	45%
Contestadas fuera de termino	21	26%
No Contestados	15	18%
Informativa	2	2,4%
Duplicado en el SGD	2	2,4%
No fue posible verificar	5	6,1%
TOTAL	82	100%

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Con Respuesta de Fondo	45	55%
Sin Respuesta de Fondo	13	16%
No Contestados	15	18%
Informativa	2	2,4%
Duplicado en el SGD	2	2,4%
No fue posible verificar	5	6,1%
TOTAL	82	100%

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Con Soporte en SGD	15	18%
Sin Soporte en SGD	48	59%
No Contestados	15	18%
Informativa	2	2,4%
Duplicado en el SGD	2	2,4%
TOTAL	82	100%

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Tipificación Correcta	45	55%
Tipificación incorrecta	20	24,4%
No Contestados	15	18%
Duplicado en el SGD	2	2,4%
TOTAL	82	100%

DEVOLUCIONES

Dentro de la información entregada por la Dirección Administrativa y Financiera, se recibió una base de datos de Devoluciones que contiene **2291 registros**.

En la revisión de la evidencia entregada, se puede evidenciar lo siguiente:


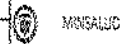

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN	NÚMERO
CASA DESTRUIDA EN DERRUMBE	1
CERRADO	341
CERRADO DOS VISITAS	1
CERRADO SEGUNDA VISITA	6
CERRADO UNA VISITA	1
DESCONOCIDO	196
DEVOLUCIÓN	11
DIFÍCIL ACCESO	25
DIRECCIÓN ERRADA	890
DIRECCIÓN INCOMPLETA	297
NO RESIDE	316
REHUSADO	96
VACACIONES	41
VARIAS VISITAS	3
VACIAS/NO SABE NO RESPONDE	66

Sin embargo, no es posible hacer el cruce con la base de datos de registros de peticiones para conocer qué tipo de peticiones registran mayor índice de devoluciones debido a que no existe ningún dato clave que permita hacer el cruce de la información.

Dentro de la información remitida por la Dirección Administrativa y Financiera no fue posible verificar si las comunicaciones devueltas, se vuelven a enviar a su destinatario o cual es el procedimiento que se efectúa para su efectiva entrega.




B. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

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:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	

FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN




1. Si bien es cierto que la entidad viene avanzando en la implementación de una Política de Servicio al Ciudadano es necesario que se dé cumplimiento al cronograma trazado con el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- PNSC entre el 18 de abril y finalizando el 1° de diciembre de 2018 para el autodiagnóstico de la dimensión Gestión Política de Servicio al Ciudadano, la cual hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
2. No obstante, que se implementó un formulario electrónico en la página web de la ADRES, al radicar la petición no es posible hacer seguimiento en línea a la misma ni traza al interior de entidad, toda vez que el número de radicado es diferente al número de SGD que se asigna posteriormente.
3. La Entidad registra las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en el Sistema de Gestión Documental – SGD, pero no es posible discriminar efectivamente estas categorías documentales para el seguimiento. Así mismo, al hacer una validación de la base de datos entregada por la DAF se evidenció que dentro del registro están los trámites internos de la Entidad, correspondencia general y algunas comunicaciones están tipificadas de forma incorrecta. Por lo tanto, se sugiere en primera instancia clasificar las peticiones de forma correcta e incluir en la base de datos de peticiones, quejas, reclamos y denuncias únicamente aquellas que correspondan a esta clasificación, para conocer efectivamente el tratamiento que se le da a estas al interior de la Entidad.
4. Se evidenció que los informes de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas por ADRES, no contienen en todos los casos los requerimientos mínimos de información, es decir: A. El número de solicitudes recibidas. B. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución. C. Tiempo de respuesta a la solicitud. D. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Lo anterior debido a las debilidades manifiestas del Sistema de Gestión Documental, (tipificación incorrecta, problemas de radicación de peticiones recibidas por correo electrónico, entre otras) que hace que se contabilicen peticiones internas y correspondencia general como peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. Los informes señalan algunos temas de interés recurrente, sin embargo, por la deficiente tipificación no es posible determinar en la validación, si efectivamente esos temas son los más consultados.
5. No fue posible determinar en la validación efectuada por la Oficina de Control Interno, el número de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas, contestadas y no contestadas en el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2017 y el 30 de abril de 2018, en primer lugar, porque no existe la traza de las comunicaciones tramitadas a través de ORFEO hasta el 6 de octubre de 2017 y en segundo lugar, con la base de datos extraída del SGD, no fue posible evaluar en general los términos de respuesta de la solicitudes. Así mismo, con la base de datos de correos electrónicos tramitadas antes de la puesta en operación del formulario electrónico, tampoco fue posible evaluar la traza de las respuestas.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 MINISALUD 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES			
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1

6. Con la validación realizada se evidenció que no existe actualmente ningún mecanismo dispuesto para las denuncias de actos de corrupción por parte de los ciudadanos.
7. Teniendo en cuenta que en la Sentencia C-951 del 2011, la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición, es necesario que la Entidad evalúe lo señalado en el artículo 12 de la Resolución 688 de 2017.
8. Se menciona en la Resolución 668 de 2018, a los sujetos de especial protección y atención prioritaria; sin embargo, actualmente no existen mecanismos diferenciales para la atención especial y preferente para estos grupos poblacionales, por lo que se sugiere la ampliación de la Resolución, de tal forma que se establezcan dichos mecanismos, así como para el caso de solicitudes en otra lengua o dialecto, de tal forma que se garanticen la presentación, constancia y radicación de las peticiones que estos grupos poblacionales pudiesen presentar.
9. Con la verificación realizada por la OCI, se evidencia que no existen indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano, en razón a que no es posible hacer la trazabilidad de las peticiones escritas (SGD y correo electrónico). Frente al servicio del Contac Center y PBX al validar los informes de satisfacción se encontró que *"a pesar de que se brindó la orientación al usuario, el 56% manifiesta que se encuentra muy insatisfecho o insatisfecho."* Así mismo, frente a la claridad de la información señala el informe que, *"El 52% manifiesta estar insatisfecho o muy insatisfecho"*. Por lo anterior, se deben tomar acciones inmediatas para mejorar estos índices de satisfacción y determinar cuáles son las causas para esta calificación por parte de los usuarios.

FRENTE AL TRÁMITE A PETICIONES

1. Se evidenció de la muestra tomada, que el 45% de las peticiones están contestadas fuera de término o no contestadas, lo que demuestra una debilidad en el cumplimiento de los términos de respuesta y en la trazabilidad dentro del sistema de gestión documental lo que genera riesgos que dichas peticiones se conviertan en Tutelas. En este sentido se recomienda brindar respuesta de fondo y en término a todas las peticiones radicadas ante la Entidad, con el fin de evitar el aumento de acciones constitucionales por presunta vulneración del Derecho Fundamental de Petición.
2. De la muestra tomada, se encuentra que el 20% de las peticiones son suscritas por ADRES y no están firmadas por ningún funcionario, lo que implica el incumplimiento del Acuerdo 060 de 2011 del Archivo General de la Nación el cual indica en su artículo cuarto que, *"Toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución. Las unidades de correspondencia velarán por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido"*.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES		
		Código:	CEGE-F012	Versión:

3. El 59% de las peticiones evaluadas en la muestra no cuentan con soporte en el SGD, lo que dificulta conocer su estado de entrega o la devolución.
4. Existen debilidades en la tipificación de las comunicaciones, lo que no permite hacer seguimiento a los términos de respuesta, ni trazabilidad al interior de la Entidad.
5. En algunas de las comunicaciones verificadas se evidenció que el Sistema de Gestión Documental registra de forma incorrecta la dependencia que se encuentra efectuando el trámite de respuesta, existen comunicaciones duplicadas lo que dificulta aún más su trazabilidad.
6. Existe una base de datos de devoluciones, pero frente a la misma no es posible hacer ninguna verificación, más allá de la causal de devolución. Lo anterior, se presenta debido a que el radicado en esta base de datos no corresponde a ninguno de los campos registrados en la base de datos del SGD.
7. Finalmente, esta Oficina recomienda depurar las bases de datos con las que cuenta la entidad y de ser posible implementar un nuevo aplicativo o base de datos que permita dar cumplimiento a lo establecido en toda la normatividad de atención al ciudadano, en especial con la implementación del MIPG, en lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano, la cual establece *"La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano"*.

Frente a estas conclusiones y recomendaciones, la Dirección Administrativa y Financiera planteó en su oficio de respuesta radicado No 0000011042 del 30 de mayo de 2018, algunas observaciones; las cuales se incorporaron al informe final y en su gran mayoría señalan acciones de mejora a implementar en el futuro por lo que será necesario incluirlas en el plan de mejoramiento que sobre este informe se formule.




Fecha de revisión: 31/05/18 Firma Diego St.

Fecha de Aprobación: 31/05/18 Firma Diego St.

Cordialmente,


DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ligia F. 

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN				 MINSALUD  GOBIERNO DE COLOMBIA
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES				
		Código:	CEGE-F012	Versión:	1	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	SOLICITADO POR:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	DD/MM/AAAA		Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:
	DD/MM/AAAA		Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo: