

S11820100620020102I000004547600

S11820100620020102I000004547600

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 0000045476

Fecha: 10/06/2020

Página 1 de 2

Bogotá D.C.,

PARA: ANDREA CONSULEO LOPEZ ZORRO
Director (E.) Administrativo y Financiero

FABIO ERNESTO ROJAS CONDE
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

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.

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 la Oficina de Control Interno de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, remite para su conocimiento, el informe referente al tratamiento de Quejas, Sugerencias, Reclamos y Atención al Ciudadano con corte a abril de 2020, 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, a partir de la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera y la Oficina Asesora Jurídica de la entidad.

Como resultado final, se establecen 3 observaciones sobre las cuales se requiere se definan acciones de mejora que conlleven a subsanar o corregir las causas que las generaron, para lo cual se remite el formato del plan de mejoramiento que debe ser diligenciado y remitido a esta oficina a más tardar el 17 de junio de 2020.

Para tal efecto, se adjunta archivo Excel, en el cual se debe diligenciar la sección denominada Formulación, que comprende las columnas desde la **L** hasta la **S**, Así como diligenciar la columna **D** – Identificación de la Acción, para lo cual es

S11820100620020102I000004547600

S11820100620020102I000004547600

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 0000045476

Fecha: 10/06/2020

Página 2 de 2

necesario tener presente los siguientes conceptos para la adecuada identificación de las acciones a seguir:

- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable.


Esperamos que este informe sea socializado con quienes interviene en el proceso, teniendo en cuenta las conclusiones y recomendaciones resultado de la labor realizada, de tal manera que se desarrollen estrategias enfocadas al mejoramiento de la gestión y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, visto como un fin común a toda la ADRES

Cordialmente:




Diego Hernando Santacruz Santacruz

Jefe Oficina de Control Interno

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	2
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Fecha:	4/07/2019

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	10	Mes:	06	Año:	2019
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Informe No.	IRLI No. 6 - Requerimiento Legal Interno Informe Final: <u>X</u>
Nombre del Seguimiento	Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRSD
Objetivo del Seguimiento	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
Alcance del Seguimiento	Validación de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre las peticiones recibidas por la Entidad, tipificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, el reporte de atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, desde el 1 de noviembre de 2019 y hasta el 30 de abril de 2020, para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.
Normatividad	<p><i>Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</i></p> <p>Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI)</p> <p>Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II)</p> <p>Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</p> <p>Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76)</p> <p>Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"</p> <p>Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto.</p> <p>Decreto 2609 de 2012, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.”

Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” - *Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.*

Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Documento CONPES 3649 de marzo de 2010, *Política Nacional del Servicio al Ciudadano.*

Acuerdo 060 de 2011, “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.


Resolución 668 de 2018. “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que formulen a la ADRES”.

1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

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

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

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

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias presentadas ante ADRES, en el periodo comprendido entre 01 noviembre al 30 de abril de 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

- Reporte de información de la Dirección Administrativa y Financiera, Grupo de Atención al Ciudadano, de los sistemas SGD y CRM.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

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


I) TRÁMITE A PETICIONES

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

FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN

Herramientas Utilizadas

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


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

Universo de Base de Datos

Mediante oficio Radicado No 000004355200 del 06 de mayo de 2020, se efectuó requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera física o electrónica de lo siguiente:

- Base de datos en Excel que contiene el listado de las peticiones radicadas, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.) por los canales de atención Virtual CRM y SGD. De igual forma se adjunta archivo en Excel las PQRSD y correspondencia general vencida y adjudicada pendiente por contestar.
- Base de datos presentada por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental, que contiene el listado de las devoluciones.
- Informe de gestión IV trimestre de 2019 y I trimestre de 2020, que contiene el reporte del centro de contacto atención Telefónica y PBX, desde el 1 de noviembre de 2019 al 30 de abril de 2020.
- Informe de gestión IV trimestre de 2019 y I trimestre de 2020, que contiene el reporte de atención en el canal presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de la ADRES, desde el 1 de noviembre de 2019 al 30 de abril de 2020.
- Informe de gestión IV trimestre de 2019 y I trimestre de 2020, que contiene el reporte de atención canal virtual, el 1 de noviembre de 2019 al 30 de abril de 2020.
- Indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación, mapa de riesgos y controles relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano, tanto del proceso como del plan de acción.
- Avances de cumplimiento a la fecha del Plan de Mejoramiento suscrito con esta oficina derivado del seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención al Ciudadano.
- Con Oficio Radicado No 000004396600 del 12 de mayo de 2020, la Dirección Administrativa y Financiera hizo entrega a la Oficina de Control Interno por medio de correo electrónico y carpeta compartida en SharePoint de ADRES.

Es necesario señalar de la información reportada por la DAF – Atención al Ciudadano que entre los dos aplicativos de atención al ciudadano, CRM y SGD, se alcanzó una atención de **15.132 PQRSD** resueltas por las diferentes dependencias principalmente por la Dirección de Otras prestaciones, Dirección de Tecnologías de la información y la Oficina Asesora Jurídica y presentó el siguiente comportamiento en cuanto a su trámite.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

Población Objeto - SGD

Inicialmente se definió como objeto el análisis las peticiones radicadas, contestadas y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), así como de las acciones constitucionales radicadas y contestadas entre noviembre de 2019 y hasta abril de 2020.

Ahora bien, después de la entrega de la información por parte de la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES, la OCI evidenció en la base de datos relacionada con peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición de carácter general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), que se encontraban incluidas las siguientes categorías documentales señaladas en la Resolución 688 de 2018, así:


Categoría comunicación	Cantidad	%
SUGERENCIAS	1	0,01%
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	4	0,06%
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	7	0,10%
PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	25	0,36%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1588	22,63%
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	5393	76,85%
Total general	7018	100,00%

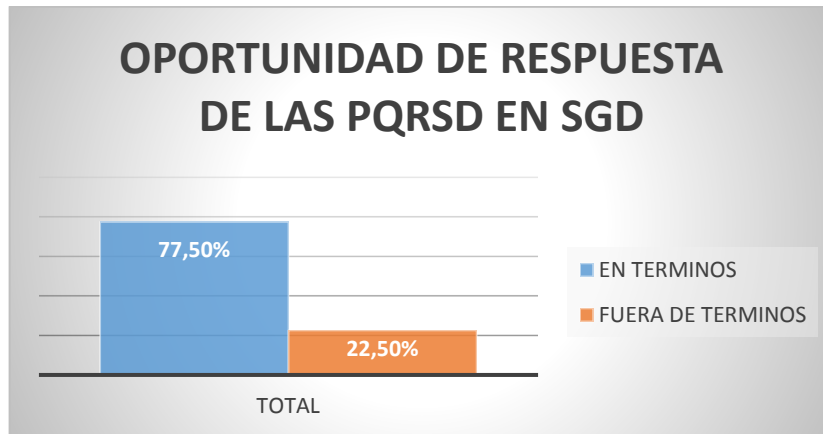
En las categorías documentales entregadas no se reportan quejas, denuncias, felicitaciones, cabe señalar que la mayor cantidad de solicitudes se presentan de carácter particular con 76.85% de las solicitudes realizadas en el periodo estudiado.

No obstante lo anterior, y con el propósito de fortalecer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos que permita la elaboración de los informes de PQRSD reglamentarios para medir la oportunidad de respuesta de las PQRSD y demás obligaciones contenidas en los informes, es necesario tener en cuenta las peticiones tramitadas por el CRM ya que el aplicativo se encuentra en implementación progresiva al interior de la ADRES, para algunos canales de atención al ciudadano los cuales observaremos posteriormente.

Las estadísticas son las siguientes:

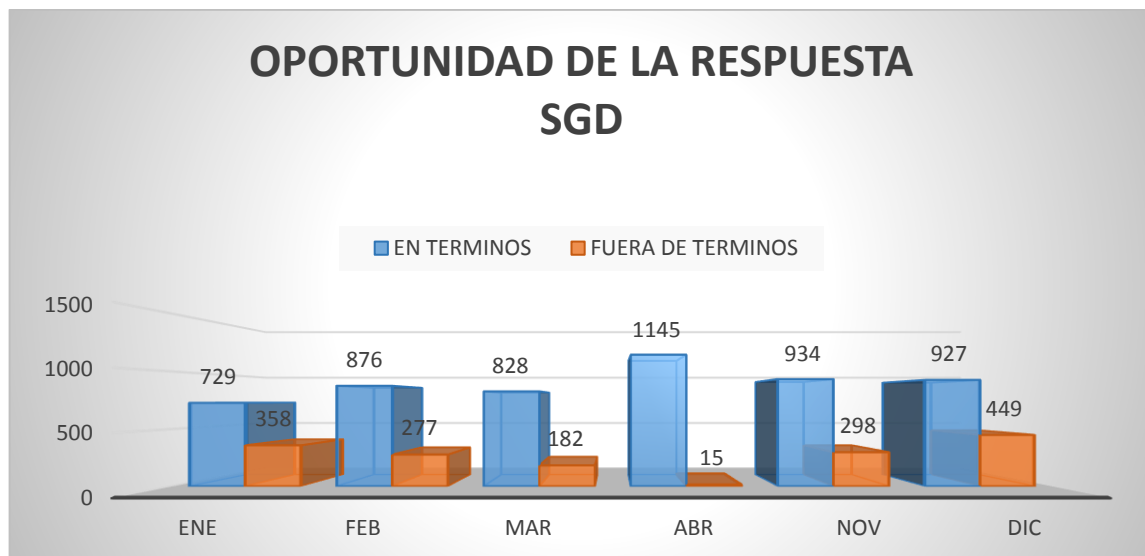
MES	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	Total General
Ene- 2020	729	358	1087
Feb- 2020	876	277	1153
Mar- 2020	828	182	1010
Abr- 2020	1145	15	1160
Nov - 19	934	298	1232
Dic- 19	927	449	1376
Total General	5439	1579	7018

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019



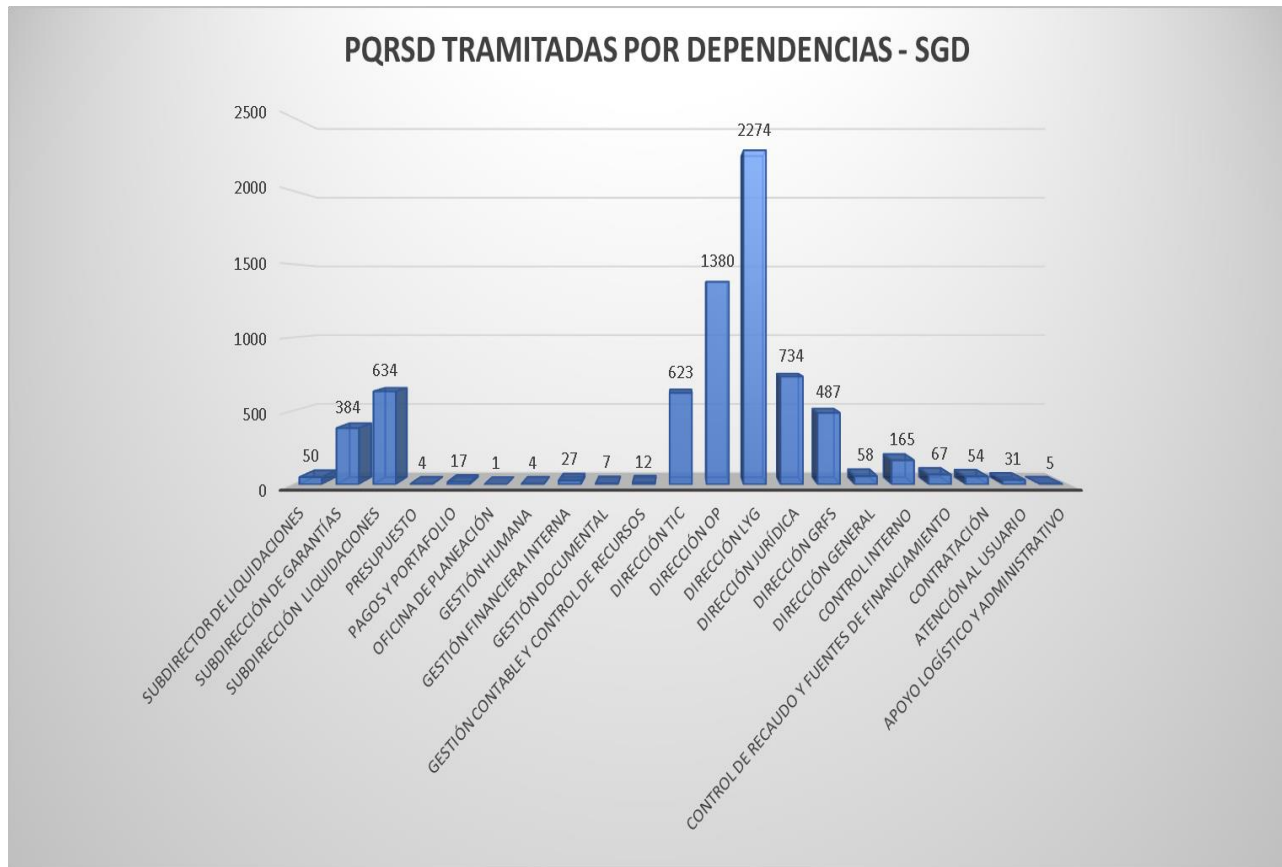
La anterior información respecto al mismo periodo comprendido entre noviembre de 2018 a abril de 2019 presenta un avance en el cumplimiento de los términos, pasamos de dar respuesta oportuna a las PQRSD de 58% a 77.50% en la presente vigencia, al igual que se redujo las contestaciones fuera de terminos pasando de un 34% del periodo noviembre - abril 2018 a un 22.50% en el periodo noviembre - abril de 2020.

Igualmente se puede observar el comportamiento de ADRES discriminado por meses, observando una gran disminución para el periodo marzo y abril, situación que se explica, en razón a que se han adelantado por parte de la DAF, campañas y reportes a las diferentes dependencias relacionadas con el estado a tiempo real de las PQRSD.



Así mismo, de acuerdo a la información reportada por la DAF, se obtuvo datos de la cantidad de PQRSD tramitadas por dependencias para el periodo en evaluación ente noviembre de 2019 y abril de 2020, con los siguientes resultados:

PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:
			Fecha:

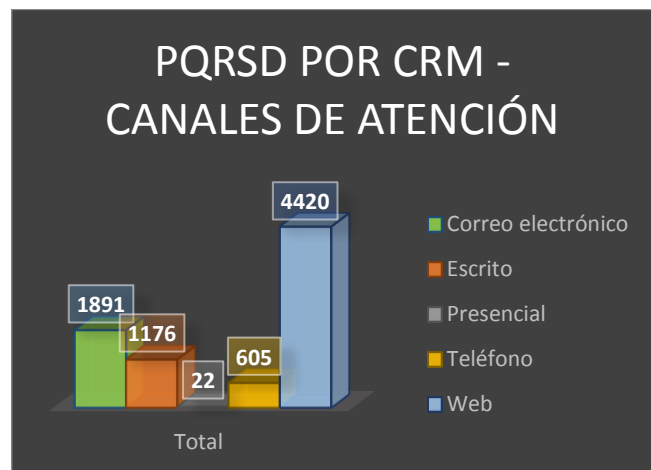



De acuerdo con la gráfica, las áreas con mayor incidencia de PQRSD son la Dirección de Liquidaciones y Garantías, Dirección de Otras Prestaciones, Oficina Asesora Jurídica y la Dirección TICs, con más del 70% de trámites a través de PQRSD.

Atención al Ciudadano por CRM.

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

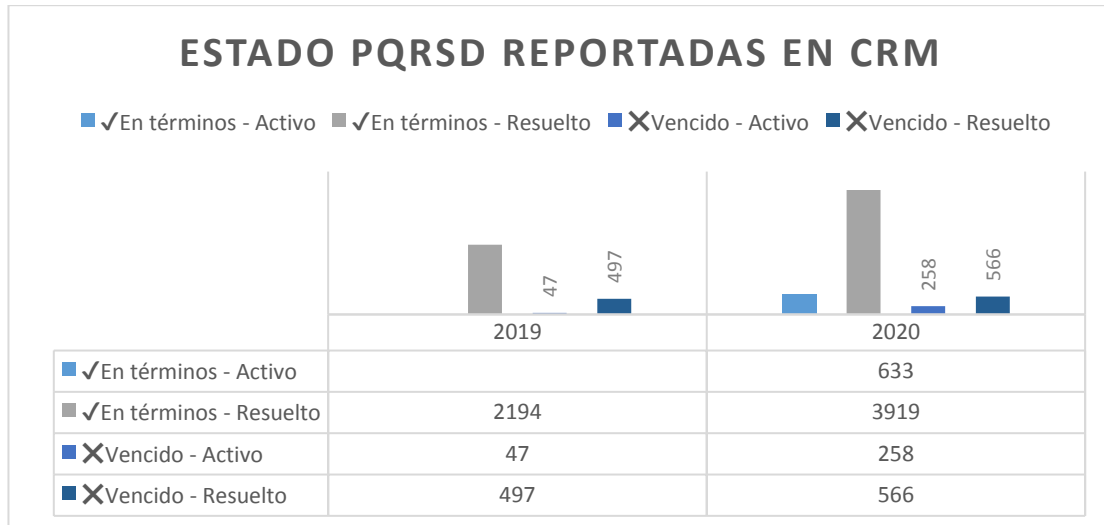
Etiquetas de fila	Cantidad	%
Correo electrónico	1891	23,31%
Escrito	1176	14,49%
Presencial	22	0,27%
Teléfono	605	7,46%
Web	4420	54,47%
Total general	8114	100,00%



	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

Para el periodo observado noviembre del 2019 - abril de 2020, se evidenció un mayor uso de canales virtuales para la atención de solicitudes, el canal de atención por Web representó el 54.47% y por correo electrónico el 23.31% de las PQRSD atendidas por este sistema de atención al ciudadano.

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




Observación Nro. 1: Es necesario realizar seguimiento especial por parte de la DAF en el proceso de atención al ciudadano frente a las PQRSD que se encuentran vencidas y activas desde el año 2019, pues se estaría incumpliendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 de manera flagrante, situación que podría implicar sanciones de carácter disciplinario para los funcionarios asignados y para la ADRES.

Respuesta del Área:

Respecto a las PQRSD 2019-2020 activas y vencidas en el SGD y CRM, esta dirección permanentemente remite a través de correo electrónico la base de datos a los funcionarios y directores de la entidad, requiriendo se tomen las acciones pertinentes para su cierre y se ha solicitado informen a esta dirección la gestión dada a los documentos que registran con esta situación en las herramientas de gestión SGD y CRM. En esta labor se ha adjuntado un cuadro con el detalle de las peticiones que por área registran activas y vencidas, indicando los nombres de los funcionarios a quienes está hoy asignada para la gestión. Los últimos reportes enviados a los funcionarios y directores para la gestión de las PQRSD activas y vencidas se realizaron en las siguientes fechas

- A los funcionarios encargados del trámite:
Diciembre 3 de 2019; febrero 7 de 2020; abril 21 de 2020; mayo 13 de 2020
- A los Directores:
Diciembre 5 de 2019; febrero 26 de 2020; marzo 26 de 2020; mayo 27 de 2020
PQRSD activas y vencidas 2019-2020.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

CONSOLIDADO PQRSD ACTIVAS Y VENCIDAS SGD Y CRM 2019- 2020				
Dependencia	X Activos Vencidos 2020*	X Activos Vencidos 2019	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	226	54	280	81%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	47	15	62	18%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	-		-	-
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA	-		-	-
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	2	1	3	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-		-	-
Total general	275	70	345	100%

Es importante resaltar que la Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de realizar seguimiento a la gestión de las PQRSD radicadas en la entidad, en virtud de lo cual y conforme a la normatividad vigente, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, debe advertirse que la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.


Desde la DAF continuaremos realizando el seguimiento, generando las alertas y brindando acompañamiento a las áreas para que la gestión y trámite de las PQRSD se realice bajo estándares de calidad y oportunidad.

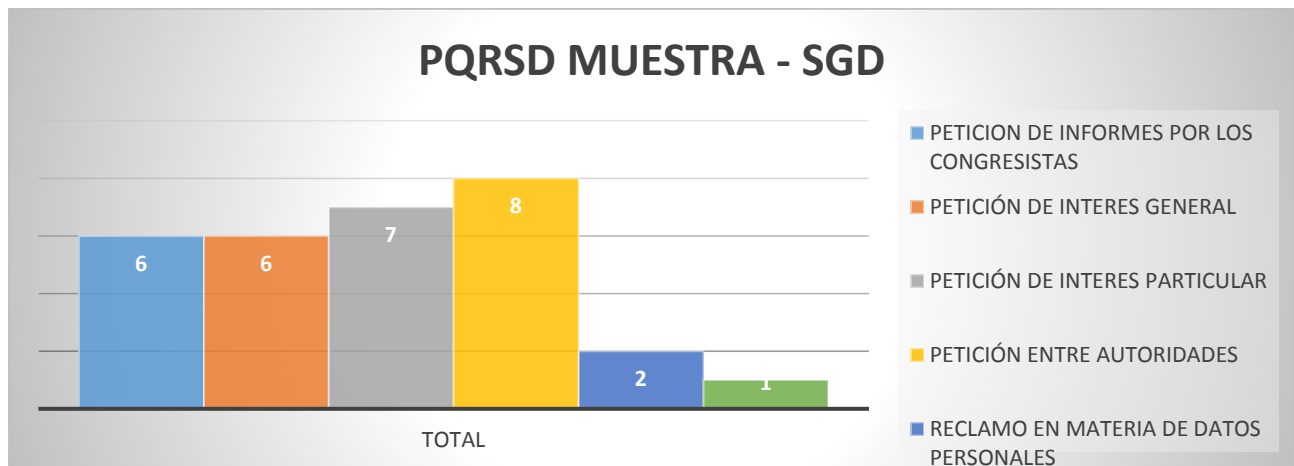
Observación Final OCI: Si bien es importante señalar que el área ha realizado el seguimiento pertinente, las dependencias siguen presentando vencimientos en el trámite de las PQRSD, por lo que es necesario adelantar acciones estratégicas de mejora dentro de un plan de mejoramiento en conjunto con las áreas, con el fin de fortalecer los controles en cuanto al término de respuesta de las PQRSD, en razón de lo anterior la observación se mantiene.

Análisis de la Muestra SGD - PQRSD

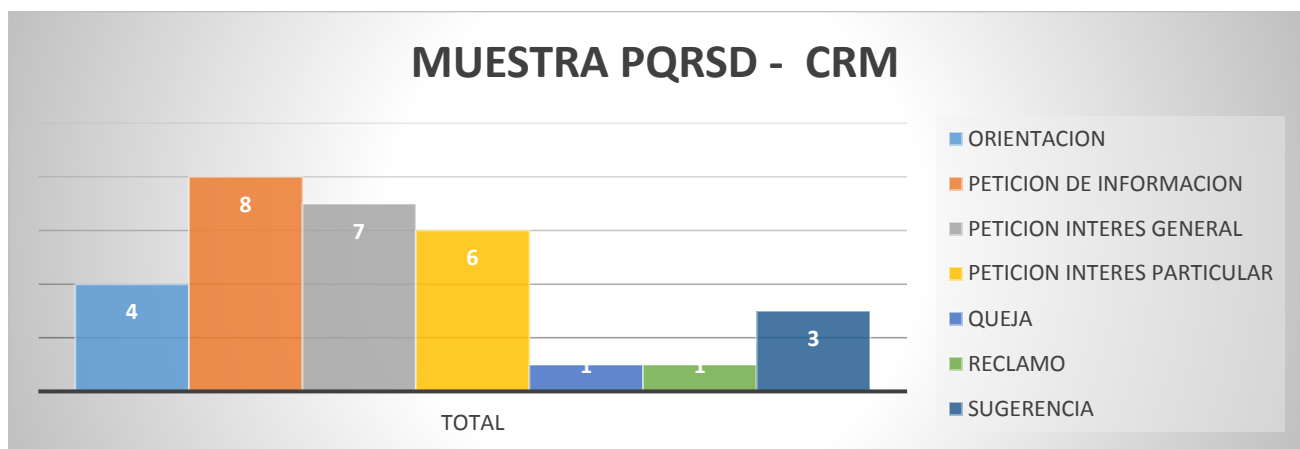
Posterior al análisis de la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera de la base de datos de las peticiones radicadas, contestadas y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), así como de las acciones constitucionales radicadas y contestadas, la OCI toma una muestra aleatoria de **60 registros**¹, que incluye, peticiones de información, peticiones de información particular, peticiones de información entre autoridades, etc. que se encuentran registrados en SGD y CRM, así:

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	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019



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




- Frente a las peticiones tomadas de la muestra en CRM se tiene que 2 de las 30 peticiones se tramitaron por fuera de los términos establecidos.


Etiquetas de fila	Correo Electrónico	Escrito	Teléfono	Web	Total General
✓ En términos	6	3	3	16	28
✗ Vencido		1		1	2
Total General	6	4	3	17	30

ANALISIS DE LA MUESTRA – PETICIONES DE INTERES PARTICULAR - SGD

De la muestra tomada a las bases de datos de PQRSD se tiene que 7 peticiones corresponden a peticiones de interés particular, se procede a su revisión con el fin de determinar la oportunidad y calidad de la respuesta, según lo establecido en el numeral 7 del artículo 2 de la Resolución 668 de 2018, así:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Respuesta oportuna		OBSERVACIONES
		SI	NO	
E11610010420 123452E00004 1075500 1/04/2020	S116101504200 75201S0000410 75500 15/04/2020	X		La petición versa sobre una información que reposa en la base de datos BDUA correspondiente a afiliaciones al Sistema de Seguridad Social en Salud información que es suministrada de acuerdo al artículo 6 de la resolución 4622 de 2016, respondiendo de fondo al peticionario.
E11910040320 032649E00003 9770300 4/03/2020	-----		X	La petición se refiere a una solicitud de pruebas del proceso N° 2016-00140 el cual no cuenta con documento de respuesta en el aplicativo SGD.
E11420030220 091423E00003 7974300	S114202502200 45040S0000379 74300	X		La petición refiere una solicitud de información referente al pago de seguridad social de una compañía durante un periodo la cual recibió respuesta oportuna y de fondo por parte de ADRES y sugiere acudir al reporte REX de la Web
E11410020120 092036E00003 6896200	N/A	X		El documento se trata de una respuesta a información solicitada por la Dirección de Liquidación y Garantías relacionada con la estructura de Costos de Recauda de cotización del mes de noviembre de 2019 de la EPS Mallamas EPS las cuales incluyen la distribución de los rendimientos financieros.
E11410021219 085019E00003 5695200	N/A	X		Petición que reporta en el sistema con causal de no respuesta de acuerdo a la resolución 668 de 2018 en atención a que refiere el pago de incapacidades dentro del paquete nro. 15092
E11510021219 065745E00003 5684100	S115102402200 53435S0000383 10300	X		La petición refiere solicitud de pago frente a las reclamaciones a la subcuenta ECAT la cual obtuvo una respuesta de fondo señalando el trámite a cumplir por parte de ADRES y el estado de incumplimiento del contrato de auditoria Nro. 080 de 2018. Además de mencionar los cambios normativos efectuados por el Gobierno Nacional dirigidos a implementar métodos que contribuyan al eficiente flujo de recursos en salud, como es el Decreto Ley 2106 de 2019
E11310011119 083053E00003 4345300	S113102011190 41800S0000343 45300	X		La petición refiere solicitud de una IPS la cual fue resuelta de fondo y oportunamente remitiendo Certificado de inembargabilidad de los recursos administrados por la ADRES y que le corresponde girar a las cuentas habilitadas por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

ANALISIS DE LA MUESTRA - PETICIONES DE INTERES GENERAL - SGD

Los datos de la muestra tomada por este tipo de PQRSD son 6 y se procede a continuación a realizar su revisión, en cuanto a la oportunidad y calidad de la respuesta en lo referente al cumplimiento de la ley 1437 de 2011 y la resolución 491 de 2020, que modifica los términos durante la vigencia de la emergencia sanitaria causada por el virus COVID -19, en razón de lo anterior procedemos a evaluar la información de la siguiente manera

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
			SI	NO
E1143027042009 5001E000041639 800 27/04/2020	N/A	Conforme con lo señalado por la ADRES en la comunicación publicada en la página WEB de la Entidad los soportes para el trámite de compra de cartera debieron ser enviados por las EPS al correo electrónico a compradecartera@ADRES.gov.co . Dichos soportes son de los que trata la resolución 619 de 2020 expedida por el MSPS. Por lo que este documento se cerró con causal de no respuesta	n/a	
E1161013111912 4105E000034821 700 13/11/2019	S1161004121 91110065000 034821700 04/12/2019	Se trata de una petición de carácter judicial en temas probatorios dentro el proceso 201700274 - de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho entre el la UGPP y un particular, la cual obtuvo respuesta dentro del término establecido y de acuerdo a lo señalado en la resolución 4622 de 2016 articulo 6 frente a la información reportada dentro de la BDUA, resolviendo así de fondo la petición.	x	
E1141024042002 1258E000041619 800 24/04/2020	N/A	Se trató de un asunto tramitado por un canal de orientación del CRM por lo que se cerró con causal de no respuesta en el DGD y se registra como una atención por CRM.	x	
E1142007022001 2908E000038297 200 07/02/2020	S1142002032 01151135000 038297200 02/03/2020	Petición referente a datos de contenidos en el formulario único de liquidación de incapacidades el cual obtuvo respuesta de fondo por fuera de los términos establecidos		x


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
			SI	NO
E1141010012010 2927E000037022 000 10/01/2020	S1141030012 0061824S000 037022000 30/01/2020	No es una petición, se trata de una queja por parte del usuario al considerar que no ha recibido respuesta al radicado 351289, por lo cual se genera una validación por parte del área tramitadora evidenciando respuesta a la EPS y al particular, sin embargo, en el aplicativo SGD no se evidenció soporte de recibido de la petición anterior por lo que el área designada adjunta a la presente la respuesta de fondo emitida mediante el radicado <u>S11410061219035805S000035128900</u> .	x	
E1142013022009 1236E000038577 600 13/02/2020	N/A	Se trató de un asunto tramitado por un canal de orientación del CRM por lo que se cerró con causal de no respuesta en el SGD y se registra como una atención por CRM.	x	

ANALISIS DE LA MUESTRA - PETICIONES DE INFORMACIÓN DE CONGRESISTAS - SGD

La base de datos contiene información de las solicitudes realizadas por los congresistas, de los registros allí señalados, se tomó una muestra para el periodo evaluado de noviembre de 2019 a abril de 2020, los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿Respuesta oportuna?	
			SI	NO
E1121005111911 2358E000034455 800	S1121012111903 4713S000034455 800	La petición fue resulta de fondo por parte de ADRES dentro del término establecido cuya respuesta se relaciona el estado de recaudo y cotización entre trabajadores y pensionados en el sistema general de seguridad social.	x	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿Respuesta oportuna?	
			SI	NO
E1121013121904 0821E000036392 300	S1121017121901 3930S000036392 300	la respuesta a la petición se tramito de manera preferencial dentro del término establecido igualmente se resolvió de fondo resolviendo el cuestionamiento planteado.	x	
E1142003022009 2546E000037975 400	N/A	La petición no se encuentra correctamente categorizada pues no se trata de una solicitud del congreso sino por el contrario trata de una solicitud de pago de incapacidades por lo que se cierra con causal de no respuesta por tratarse de un trámite de pago de incapacidades		N/A
E1121004032009 4247E000039730 500	S1121011032003 2347S000039730 500/ s1121009121906 2129S000035504 600	La presente solicitud versa sobre tramites de la proposición Nro. 59 del 30 de septiembre de 2019, la cual se emitió respuesta mediante el radicado s000035504600 e igualmente se pronuncia ADRES resolviendo de fondo y actualizando la información solicitada referente a la sostenibilidad y financiamiento del sistema de seguridad social en salud.	x	
E1121004032004 2505E000039781 700	S1121009032009 5127S000039781 700	La petición fue resulta de fondo en lo referente a los estados financieros de ADRES para la vigencia 2019 en razón a los reportes de las áreas de la URA y UGG de ADRES	x	
E1121006042009 2920E000041200 300	S1121013042010 0805S000041200 300	La petición fue radicada en ADRES a través de correo electrónico en referencia al tema de acuerdo de punto final, resolviendo la petición de fondo en observancia de lo señalado en el artículo 237 de la Ley 1955 de 2019.	x	

ANALISIS DE LA MUESTRA – PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - SGD

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

PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
		Versión:	2
FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Fecha:	4/07/2019

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿Respuesta oportuna?	
			SI	NO
E11410011119 082611E00003 4344300	S1141019111 9110257S000 034344300	La petición fue resuelta en término a pesar de tratarse de una remisión realizada por la SNS en lo relacionado a l pago de aportes al sistema general de seguridad social a una entidad particular frente a los aportes a EPS	x	
E11410021219 081853E00003 5690300	N/A	No se trata de una PQRSD pues se trata de una comunicación informativa de la SNS por lo que fue cerrado el asunto con causal de no respuesta	N/A	
E11410021219 082302E00003 5690900	N/A	No se trata de una PQRSD pues se trata de una comunicación informativa de la SNS por lo que fue cerrado el asunto con causal de no respuesta	N/A	
E11610020120 051417E00003 6913200	N/A	Se trata de una comunicación realizada por MINSALUD la cual fue cerrada con causal de no respuesta al ser netamente informativa	N/A	
E11820030220 084139E00003 7971100	N/A	No trata de una solicitud realizada entre autoridades por el contrario se trata de una respuesta por parte de la Contraloría General de la Nación en lo referente a la cesión del contrato Nro. 080 de 2018	N/A	
E11210020320 101139E00003 9563500	S1121004032 0035812S000 039563500	Se trata de una remisión realizada por la SNS frente a petición presentada por un representante del Congreso Nacional en lo referente a la deuda las IPS en los departamentos del eje cafetero, misma que fue resulta de fondo en relación al proceso del sistema para el aseguramiento y el pago de cobros, recobros y reclamaciones.	x	
E11410020320 105326E00003 9568200	S1121016032 0050111I000 004048700	La petición de la SNS referente a los recursos del 4% del régimen subsidiado para la SNS fue resuelto con radicado distinto dentro del término correspondiente y remitiendo para lo de su competencia al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	x	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿Respuesta oportuna?	
			SI	NO
E11510020420 025601E00004 1136500	N/A	Se trata de una comunicación remitida por la SNS, recibida por correo electrónico en observancia de lo establecido en la resolución 06 de la cual se encuentra adjudicada, en cumplimiento de las directrices impartidas en la Circular 06 del 16 de marzo de 2020, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de mitigar el contagio del COVID 19 y las directrices nacionales de emergencia.	N/A	

ANALISIS DE LA MUESTRA – RECLAMOS - SGD

De la muestra tomada se tiene una categoría de PQRSD que trata de reclamos por parte de ciudadano y entidades frente a los servicios o trámites realizados por ADRES, tienen la categoría de petición y busca resolver la inquietud del ciudadano o entidad, por lo que es necesario entrar a evaluar la oportunidad de la respuesta y su calidad, de la siguiente manera:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
			SI	NO
E1161013111 9021856E000 034833300	S1161004121 9012433S000 034833300	El reclamo versa sobre los datos registrados en BDUa de un usuario con el fin de obtener la activación en la prestación del servicio cuya respuesta se da dentro de los términos aclarando la situación en el sentido de la necesidad de actualizar los datos ante el ministerio de salud por presuntas inconsistencias generadas en las bases de datos de la RENEc.	x	
E1161002012 0021327E000 036907700	S1161017012 0112000S000 036907700	El reclamo se da en el marco del registro de datos de la BDUa la cual obtiene de sus datos por parte de la EPS a lo cual en la respuesta se cita a la normatividad aplicable y se anuncia la corrección realizada por la EPS, dentro del término establecido para la atención de la petición.	x	

Observación Nro.2: Respecto a la categorización y clasificación de la PQRSD en el periodo evaluado, se presentan falencias en la clasificación de documentos en el sistema SGD, al igual que no reposan la totalidad de la trazabilidad como señala la resolución 668 de 2018. Cabe señalar que si bien se han reducido, estas se siguen presentando igualmente hay falencias en la vinculación de radicado de entrada y salida, en atención a que de la muestra obtenida por la OCI, se evidenció que no

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

existían soportes digitalizados de todas las peticiones respondidas de acuerdo al procedimiento señalado en la actividad 17 a 20, establecidas para la atención al ciudadano y trámite de PQRSD y tratamiento documental de la ADRES.

Respuesta del Área:

Respecto de la categorización y clasificación de las PQRSD en el SGD, se programará una nueva capacitación al personal de radicación con el fin de reforzar los lineamientos establecidos y fijar nuevas pautas que les permita tener mayor criterio al momento de definir la clasificación de los documentos. También es oportuno señalar que este inconveniente debe ser superado con la entrada en funcionamiento del ORFEO nuevo Gestor Documental de la ADRES, dentro del cual la parametrización inicial que se le dé al documento en el momento de la radicación puede ser modificada o redireccionada por los usuarios de cada tema en las dependencias.

En cuanto a la observación señalada en su documento, referente a que no existían soportes digitalizados de todas las peticiones respondidas de acuerdo con el procedimiento señalado en las actividades 17 a 20, establecidas para la atención al ciudadano y trámite de PQRSD y tratamiento documental de la ADRES, de manera atenta solicitamos conocer los números de radicado objeto de ese pronunciamiento con el fin de poder contar con los elementos que permitan establecer la razón y la acción a seguir para subsanar dicha situación, si a ello hubiese lugar.


Observación Final OCI:

De acuerdo con la respuesta del área auditada, la observación se mantiene toda vez que se acepta la necesidad de capacitar nuevamente al personal de radicación con el fin de mejorar el criterio de calificación de las PQRSD, por lo anterior, se recomienda realizar un plan de mejoramiento que permita superar la observación. Los números de radicados solicitados, son los siguientes:

E11410021219085019E000035695200
E11430270420095001E000041639800
E11410240420021258E000041619800
E11410100120102927E000037022000
E11420030220092546E000037975400
E11410021219081853E000035690300
E11410021219082302E000035690900
E11610020120051417E000036913200
E11420130220091236E000038577600

Oportunidad:

De las PQRSD analizadas en la muestra se tiene que frente a la oportunidad los siguientes resultados:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

ESTADO	#	PORCENTAJE
Contestadas en término	19	90%
Contestadas fuera de término	2	10%
TOTAL	21	100%

ESTADO	#	PORCENTAJE
Con Soporte en SGD	21	70%
Sin Soporte en SGD	9	30%
TOTAL	30	100%

Calidad:

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


ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Con Respuesta de Fondo	20	95%
Sin Respuesta de Fondo	1	5%
INFORMATIVA	9	N/A
TOTAL	29	100%

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Tipificación Correcta	21	70%
Tipificación Incorrecta	9	30%
TOTAL	30	100%

TUTELAS

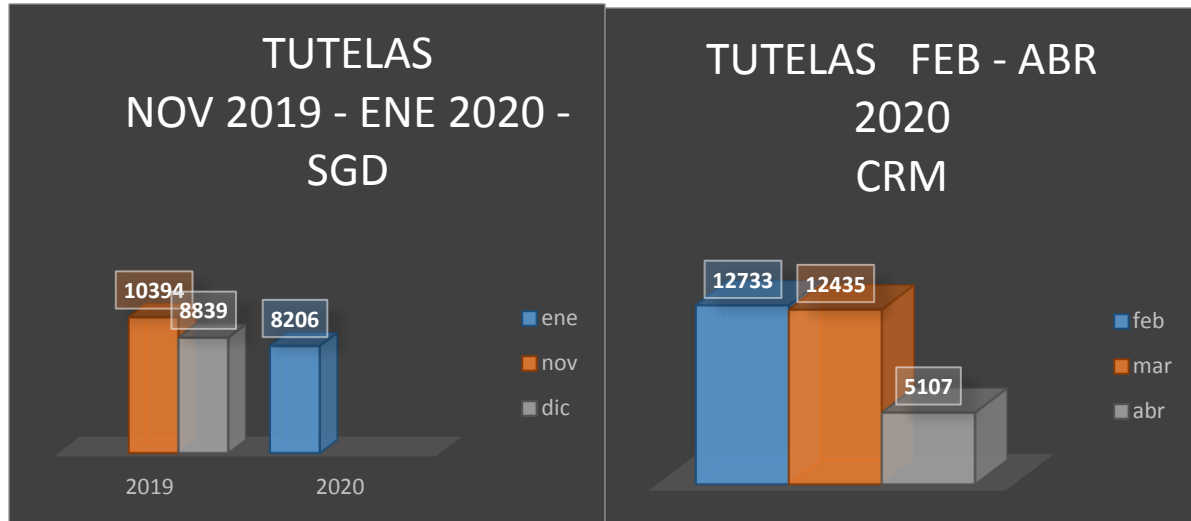
Mediante oficio Nro. 000004355200 del 06 de mayo de 2020, se solicitó información referente a las acciones de tutela dando respuesta la OAJ mediante correo electrónico del 14 de mayo de 2020 quien remitió a esta oficina información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad de los periodos noviembre de 2019 a enero de 2020 con SGD y febrero – abril de 2020 con CRM.

La información fue reportada en bases de datos separadas y agrupadas en atención al mecanismo de tramite aplicado por la OAJ, esto es para el periodo de noviembre a enero se usó el sistema SGD para su trámite y gestión.


	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

Para el periodo reportado entre febrero y abril, entró en uso un sistema de diseñado por la DGTIC por CRM, herramienta de apoyo que permite el trámite y la atención de acciones constitucionales de ADRES, la cual se resume de la siguiente manera:

En la base de datos de Acciones Constitucionales entregadas por la OAJ a la Oficina de Control Interno, se observa que **57.714** fueron radicadas, tramitadas y/o analizadas, que se representan para cada periodo así:




RADICADO ENTRADA	DE	RADICAD O DE SALIDA	Respuesta oportuna antes de 10 días		TEMA O TIPO DE ASUNTO
			SI	NO	
E1191002121907100 2E000035684200 2/12/2019		Correo electrónico 2/12/2019	X		Prestación de servicios de salud sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002121907400 0E000035684300 2/12/2019		Correo electrónico 4/12/2019	X		Prestación de servicios de salud sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002121907414 9E000035684400 2/12/2019		Correo electrónico 3/12/2019	X		Respuesta a solicitud de informe / prestación de servicios de salud sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

E1191002121907421 6E000035684600 2/12/2019	Correo electrónico 2/12/2019	N/A		Sin anexos el despacho no remitió en debida forma la notificación
E1191002121907432 0E000035684500 2/12/2019	Correo electrónico 2/12/2019	X		Incapacidad medica sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002121907452 5E000035684700 2/12/2019	Correo electrónico 2/12/2019	X		Prestación de servicios de salud sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002121907455 5E000035684800 2/12/2019	Correo electrónico 2/12/2019	X		Prestación de servicios de salud sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002121907465 2E000035684900 2/12/2019	Correo electrónico 3/12/2019	X		Respuesta a solicitud de informe / prestación de servicios de salud Sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002121907473 8E000035685000 2/12/2019	Correo electrónico 3/12/2019	X		Prestación de servicios de salud Sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191001111907270 6E000034340800 1/11/2019	Correo electrónico 3/12/2019	X		Respuesta a solicitud de informe / prestación de servicios de salud Sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191001111907581 0E000034340900 1/11/2019	Correo electrónico 8/11/2019	X		Incapacidad medica sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191001111908005 8E000034341000 1/11/2019	Correo electrónico 5/11/2019	X		Respuesta a solicitud de informe / prestación de servicios de salud en el régimen subsidiado sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES

PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
		Versión:	2
FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Fecha:	4/07/2019

E1191001111908011 8E000034341100 1/11/2019	Correo electrónico 5/11/2019	X		Accidente de tránsito sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191001111908030 3E000034341300 1/11/2019	Correo electrónico 8/11/2019	X		Tutela de prestación de servicios de salud sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191001111908030 8E000034341500 1/11/2019	Correo electrónico 8/11/2019	X		Incapacidad laboral por accidente laboral sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191001111908041 7E000034341400 1/11/2019	Correo electrónico 5/11/2019	X		Notificación de fallo auto que no impone obligación a la ADRES
E1191001111908062 2E000034341600 1/11/2019	Correo electrónico 8/11/2019	X		notificación fallo sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191001111908063 4E000034341800 1/11/2019	Correo electrónico 5/11/2019	X		Reconocimiento de prestaciones sociales sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191001111908070 6E000034341700 1/11/2019	Correo electrónico 5/11/2019	X		Notificación de fallo sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002012007121 1E000036890600 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Prestación de servicios de salud auto que no impone obligación a la ADRES
E1191002012007313 4E000036890700 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Prestación de servicios de salud servicios derivados de accidente de tránsito con vehículo no amparado por póliza soat
E1191002012007342 3E000036890800 2/01/2020	Correo electrónico 3/01/2020	X		Prestación de servicios de salud respuesta tutela 2019-217

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO		Versión:	2
				Fecha:	4/07/2019

E1191002012007362 4E000036890900 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Prestación de servicios de salud sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002012007380 4E000036891000 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Desistimiento de tutela tutela repetida tutela 2019-00208 Manuel Jesús Trochez
E1191002012007395 4E000036891100 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Respuesta a solicitud de informe / prestación de servicios de salud (póliza de seguro) auto que no impone obligación a la ADRES
E1191002012007420 8E000036891200 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Prestación de servicios de salud respuesta a solicitud de informe / prestación de servicios de salud (póliza de seguro)
E1191002012007440 1E000036891300 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Prestación de servicios de salud tutela repetida tutela 2019-00208 Manuel Jesús Trochez
E1191002012007454 3E000036891400 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Notificación de fallo en contra de ADRES sentencia 1ra instancia que no impone obligación a la ADRES
E1191002012007472 3E000036891500 2/01/2020	Correo electrónico 2/01/2020	X		Auto de tramite auto que no impone obligación a la ADRES
RADICADO DE ENTRADA CRM	DE RADICADO DE SALIDA CRM	Respuesta oportuna antes de 10 días		TEMA O TIPO DE ASUNTO en CRM
		SI	NO	
E1191003022007183 3E000037965100 03/02/2020	Correo electrónico 05/02/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191003022007283 0E000037964900 03/02/2020	Correo electrónico 04/02/2020	X		Devolución de aportes en salud

PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
		Versión:	2
FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Fecha:	4/07/2019


E1191003022007312 4E000037965000 03/02/2020	Correo electrónico 05/02/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191003022007335 4E000037965300 03/02/2020	Correo electrónico 06/02/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191003022007351 3E000037965200 03/02/2020	Correo electrónico 11/02/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191003022007363 9E000037965400 03/02/2020	Correo electrónico 04/02/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191003022007372 9E000037965600 03/02/2020	Correo electrónico 04/02/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191003022007393 4E000037965700 03/02/2020	Correo electrónico 03/02/2020	X		Falta de legitimación simple
E1191003022007402 3E000037965800 03/02/2020	Correo electrónico 05/02/2020	X		Movilidad y Traslados
E1191003022007423 7E000037965900 03/02/2020	Correo electrónico 10/02/2020	X		Archivo
E1191002032007211 3E000039547300 02/03/2020	Correo electrónico 04/03/2020	X		Prestación de servicios de salud

PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
		Versión:	2
FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Fecha:	4/07/2019

E1191002032007361 2E000039546700 02/03/2020	Correo electrónico 04/03/2020	X		Pago de incapacidades
E1191002032007385 6E000039546800 02/03/2020	Correo electrónico 04/03/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191002032007422 0E000039546900 02/03/2020	Correo electrónico 04/03/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191002032007444 3E000039547000 02/03/2020	Correo electrónico 09/03/2020	X		Pago de licencia de maternidad en Régimen Contributivo
E1191002032007471 1E000039547100 02/03/2020	Correo electrónico 10/03/2020	X		Movilidad y Traslados
E1191002032007500 7E000039547200 02/03/2020	Correo electrónico 04/03/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191002032007514 1E000039547400 02/03/2020	Correo electrónico 03/03/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191002032007523 5E000039547500 02/03/2020	Correo electrónico 04/03/2020	X		Pago de incapacidades
E1191002032007534 8E000039547600 02/03/2020	Correo electrónico 03/03/2020	X		Prestación de servicios de salud

PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
		Versión:	2
FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Fecha:	4/07/2019


E1191001042008075 0E000041048400 01/04/2020	Correo electrónico 03/04/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191001042008163 8E000041047600 01/04/2020	Correo electrónico 01/04/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191001042008212 4E000041047500 01/04/2020	Correo electrónico 01/04/2020	X		Atención en salud a población no afiliada al Sistema General de Seguridad Social
E1191001042008232 6E000041047700 01/04/2020	Correo electrónico 01/04/2020	X		Pago de licencia de maternidad en Régimen Contributivo
E1191001042008262 0E000041047900 01/04/2020	Correo electrónico 03/04/2020	X		Archivo
E1191001042008275 9E000041047800	Correo electrónico 01/04/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191001042008300 1E000041048000 01/04/2020	Correo electrónico 01/04/2020	X		Prestación de servicios de salud
E1191001042008311 1E000041048100 01/04/2020	Correo electrónico 01/04/2020	X		Prestación de servicios de salud sentencia de 1era instancia que impone obligaciones a ADRES
E1191001042008315 5E000041048200 01/04/2020	Correo electrónico 01/04/2020	X		Atención en salud a población no afiliada al Sistema General de Seguridad Social

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

E1191001042008333 7E000041048500 01/04/2020	Correo electrónico 01/04/2020	X		Prestación de servicios de salud
------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	---	--	----------------------------------

Durante el periodo de emergencia sanitaria se reportan las siguientes acciones de tutela que fueron atendidas, contestadas en términos las cuales se clasifican por asunto así:

Etiquetas de fila	Cuenta de Accionante
IMPROCEDENCIA LABORAL/ FALTA DE LEGITIMACIÓN	1
AFILIACIÓN/PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD/EXONERACIÓN DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL	1
DESPIDO DURANTE COVID-19	11
ENTREGA DE LA AYUDA HUMANITARIA DURANTE COVID-19	2
FALTA DE LEGITIMACION - INCAPACIDADES	2
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA	2
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA REINTEGRO	7
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA SUBSIDIOS COVID 19	2
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA/PAGO DE ACRENCIAS LABORALES	3
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA/PAGO DE INCAPACIDADES	1
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA/PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD	1
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA/REINTEGRO LABORAL	21
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA/REINTEGRO LABORAL/PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	1
FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA/SUSPENSIÓN DEL CONTRATO LABORAL	1
FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA SUSPENSIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO	1
FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA Y ACTIVA	1
FALTA DE LEGITIMACIÓN REINTEGRO	2
FLUJO EFECTIVO DE RECURSOS (DINEROS ADEUDADOS DE LAS EPS A LAS IPS DEL DEPARTAMENTO)	1
GIRO DE RECURSOS PARA CUMPLIR OBLIGACIONES LABORALES Y DE ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD	1
LEGITIMACION POR PASIVA - REINTEGRO LABORAL POR DESPIDO SIN JUSTA CAUSA DERIVADO DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS FRENTE A COVID-19	8
LEGITIMACION POR PASIVA - SOLICITUD AUTORIZACIÓN TRASLADO VIVIENDA DERIVADO DE EMERGENCIA POR COVID-19	1
LEGITIMACION POR PASIVA - SOLICITUD INSUMO BIOSEGURIDAD PARA TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD	3
LEGITIMACION POR PASIVA - SOLICITUD REVOCATORIA DE SANCION POR VIOLAR AISLAMIENTO	1
LEGITIMACION POR PASIVA - SOLICITUD SUBSIDIO ECONOMICO	1

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

MEDICAMENTOS PARA COVID - 19 SIN REGISTRO INVIMA	2
PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD	1
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	7
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD (POBLACIÓN VENEZOLANA)	1
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD/ FALTA DE LEGITIMACION - INCAPACIDADES	1
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD - COVID 19	1
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD MEDIACMENTOS EN DOMILICIO PARCIENTE CRÓNICO - COVID 19	5
PRISIÓN DOMICILIARIA POR COVID-19	1
PRUEBA COVID - 19	1
REALIZACIÓN PRUEBA COVID-19	2
REINTEGROS LABORALES COVID - 19	11
SUBSIDIO DE DESEMPLEO POR COVID-19	3
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD POR PARTE DE LA ARL	1
SUSPENSIÓN DE CONTRATOS POR COVID-19	5
SUSPENSIÓN DEL CONTRATO LABORAL DURANTE COVID-19	2
Total general	120


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

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

ESTADO	CANT.	%	ESTADO	CANT.	%
Contestadas en término	60	100%	Con Soporte	59	98%
Contestadas fuera de término	0	0%	Sin Soporte	1	2%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

ESTADO	NÚMERO	%	ESTADO	NÚMERO	%
Con Respuesta de Fondo	58	97%	Tipificación Correcta	58	97%
Sin Respuesta de Fondo	2	3%	Tipificación Incorrecta	2	3%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Es necesario señalar que la información obtenida desde el CRM permite seguimiento por parte de los responsables en tiempo real, con un panorama claro de las situaciones que se pueden presentar en las acciones constitucionales cotidianamente, lo que

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

incrementó la efectividad del equipo, hecho que se refleja en el porcentaje del 100% en la oportunidad de la respuesta.


Sin embargo, el área responsable reportó que se tienen **10120** sentencias de primera instancia, de las cuales tan solo 35 tiene obligaciones para ADRES y en segunda instancia el área de acciones constitucionales reportó **1848** sentencias de segunda instancia con 77 fallos en contra.

Observación Nro. 3: En atención a la entrada en operación del CRM para el trámite de las acciones constitucionales, es necesario realizar los ajustes al procedimiento con el fin de establecer claramente los roles del equipo de la OAJ encargado del tema, definiendo los puntos de control y las gestiones o actividades que debe realizar el área.


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

De conformidad con las observaciones presentadas el 25 de septiembre de 2018 por el Comité Interdisciplinario del Departamento Nacional de Planeación- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DNP-PNSC a la ADRES, a los resultados obtenidos por la Entidad en el marco del desarrollo de la Metodología de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano, se recibe el día 20 de noviembre de 2018 informe ajustado con los siguientes resultados:


De las 104 recomendaciones iniciales y una vez validadas por la ADRES, se generaron 47. Ante lo anterior y en cumplimiento al cronograma establecido por el DNP-PNSC para el seguimiento a la implementación de las recomendaciones presentadas, se tomó la decisión de desarrollar 21 de estas recomendaciones en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción 2019, De la evaluación se concluyó que 4 recomendaciones se encuentran en trámite y gestión, así:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI N Nov 2019 – Abr 2020.
ARREGLOS INSTITUCIONALES	<p>Crear la dependencia de Servicio al Ciudadano y su vinculación a la alta dirección, Establecer está dentro de la estructura organizacional a través del mecanismo (acto administrativo) Asignar funciones y el responsable de la oficina de servicio al ciudadano. Crear y actualizar dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, procesos y procedimientos que tengan que ver con la atención de ciudadanos. Establecer canales de atención de la entidad, horarios, responsables y establecer su interoperabilidad.</p>	<p>La creación de la dependencia de Servicio al Ciudadano no se formalizó. Se actualizaron los procesos y procedimientos V2 Los canales de atención de la entidad, horarios, responsables se encuentran definidos y en funcionamiento con la nueva herramienta del Sistema de Gestión de PQRSD de la entidad, CRM, toda orientación brindada por los canales de atención presencial y telefónico ingresan por esta herramienta, igualmente en caso de que el usuario lo requiera, se radica por el CRM la petición verbal del ciudadano.</p>	<p>De conformidad con el Mapa de procesos de la entidad actualizado recientemente, el Proceso de Atención al Ciudadano pasó de estar como proceso de Apoyo a proceso Estratégico.</p> <p>El Proceso de Atención al Ciudadano no se ha formalizado hasta el momento.</p>
COBERTURA	<p>Identificar los trámites y servicios dispuestos para el canal itinerante, a través de la caracterización del grupo de valor/territorios a quienes diseñarán la oferta de trámites y servicios.</p>	<p>Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, a las cuales no participó la entidad para presentar su portafolio de servicios y atención de PQRSD por ser municipios pequeños. Atención al ciudadano elaboró la caracterización de los usuarios de la ADRES, cuyo alcance fue "Los Ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ADRES que hacen uso de los canales de atención dispuestos por la Entidad". Se adjunta en el CD de la auditoría. La construcción de la caracterización de usuarios de la entidad se realizó bajo los lineamientos establecidos a través de la "Guía de Caracterización de Usuarios". Se cuenta también con los trámites y OPS de la entidad en el SUIT, los cuales se encuentran caracterizados por las dependencias encargadas del trámite y que se pueden consultar en la página web de la entidad. Se solicitó por parte de Atención al Ciudadano la creación de</p>	<p>Canal itinerante: Se asistió a la Feria de Servicio al Ciudadano organizada por el DNP en el Municipio del Líbano Tolima el día 30 de noviembre 2019.</p> <p>Las Ferias de Servicio al Ciudadano son espacios en los cuales el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) DNP, coordina la presencia de entidades del orden nacional y departamental en los municipios, para que por un día presten su oferta de trámites y servicios a la ciudadanía. Esta estrategia ha revolucionado los esquemas de articulación interinstitucional, en la medida en que numerosas entidades de los tres niveles de Gobierno se organizan y desplazan para brindarle a los ciudadanos de un territorio en particular, una oferta integral que les permite, en muchos casos, acceder a trámites y servicios inexistentes en la región y que para llevarlos a efecto deben incurrir en gastos de traslado hacia otras ciudades o hasta Bogotá</p> <p>El canal itinerante será implementado frente al proceso de Atención al Ciudadano en la medida en que el DNP programe las ferias y de conformidad con las necesidades de la entidad</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI N Nov 2019 – Abr 2020.
		un enlace en el front de la página web, toda vez que esta fue una solicitud realizada por los usuarios quienes manifestaban no encontrar la ubicación de los trámites y servicios de la entidad en la página web.	
COBERTUR A	Validar la pertinencia de implementar un canal itinerante de atención. En caso de requerirse, formular la estrategia de canal itinerante, definiendo los criterios de selección de los grupos de valor/territorios, la oferta, alianzas necesarias y los mecanismos de atención dispuestos.	Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP y en donde la entidad no ha participado dado el bajo volumen de usuarios que podrían atenderse en los municipios visitados (IPS-EPS-)	<p>La feria se realizó en el Líbano Tolima el pasado 30 de noviembre en el horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., contando con la participación de más de 12 mil ciudadanos que se acercaron para consultar y acceder a toda la oferta institucional de las 70 entidades del Estado; la ADRES realizó las siguientes atenciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta reporte BDUA: 19 2. Consulta BDEX: 3 3. Consulta Períodos Compensados: 3 <p>De otra parte, se brindó información a servidores públicos presentes en la feria, sobre las funciones de la entidad, sus trámites y servicios.</p> <p>Durante el evento se realizó un registro fotográfico, el cual se comparte con la oficina de comunicaciones de la entidad, que sirve para las campañas y notas informativas tanto de la ADRES como en la intranet.</p>
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	Generar estrategias para el mejoramiento del servicio al ciudadano, a partir del análisis de la información contenida en las bases de datos de los grupos de valor o grupos de interés de la entidad.	Como estrategias de mejora se han implementado tiene contemplada la actualización de la página web de la entidad, acorde con los lineamientos normativos de Gobierno Digital del Min Tic, especialmente con los elementos de accesibilidad que deben tener las páginas web de las entidades públicas.	<p>Se remitió requerimiento Tecnológico a la DGTIC para la implementación en la página web de herramientas de accesibilidad a las personas con baja visión. Frente al requerimiento realizado se recibe respuesta de la DGTIC donde informan lo siguiente:</p> <p>Una vez validados los requerimientos que se deben incluir en el desarrollo de la página web de la Entidad, se tendrán en cuenta las disposiciones de accesibilidad para la actualización de los estudios previos y requisitos para la próxima contratación de dicho proyecto. Esperamos realizar mesas de trabajo conjuntas, con el fin de validar que la página web cumpla con la normatividad aplicable y usabilidad para los diferentes tipos de usuarios que tenemos (IPS, EPS, Entes de Control, Ciudadanía en General, entre otros).</p> <p>De otra parte, dentro del marco del contrato de soporte de CRM, actualmente se encuentra en actualización el portal SAC (PQRSD) con el fin de brindar una página más amigable y con un mejor diseño el cual fue construido teniendo en cuenta las recomendaciones del equipo de comunicaciones y atención al usuario de la entidad.</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI N Nov 2019 – Abr 2020.
SERVIDORES PÚBLICOS	Incluir en los planes de cualificación, el desarrollo de competencias en el ser (orientación hacia las personas, autocontrol, flexibilidad, iniciativa, autoconfianza) el saber (conocimiento teórico y práctico ej. información de trámites y servicios, PTDP) y hacer (habilidades, destrezas y aptitudes, ej. protocolos de servicio).	De conformidad con lo establecido por el Decreto 815 de 2018 artículo 2.2.4.7. Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos: Orientación al usuario y al ciudadano. Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. En la actualidad solamente se evalúa dentro de las competencias comportamentales la orientación y servicio al ciudadano de los funcionarios de carrera administrativa y no a los de provisionalidad. Plan de mejora: Modificar la Resolución 443 de 2017 que establece la Política de Medición del desempeño de los servidores públicos de la entidad para incluir los lineamientos del artículo 2.2.4.7 del decreto 815 por parte del Grupo Interno de Gestión del Talento Humano. En el que de conformidad con las funciones asignadas se evaluará esta competencia.	El Grupo de Gestión de Talento Humano se encuentra en el proceso de modificación de la Resolución 443 de 2017.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


COMPO NENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI Nov 2019 – abr 2020.
ARREGLOS INSTITUCIONALES	<p>Crear la dependencia de Servicio al Ciudadano y su vinculación a la alta dirección, Establecer está dentro de la estructura organizacional a través del mecanismo (acto administrativo) Asignar funciones y el responsable de la oficina de servicio al ciudadano. Crear y actualizar dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, procesos y procedimientos que tengan que ver con la atención de ciudadanos. Establecer canales de atención de la entidad, horarios, responsables y establecer su interoperabilidad.</p>	<p>La creación de la dependencia de Servicio al Ciudadano no se formalizó. Se actualizaron los procesos y procedimientos V2 Los canales de atención de la entidad, horarios, responsables se encuentran definidos y en funcionamiento. con la nueva herramienta del Sistema de Gestión de PQRSD de la entidad, CRM, toda orientación brindada por los canales de atención presencial y telefónico ingresan por esta herramienta, igualmente en caso de que el usuario lo requiera, se radica por el CRM la petición verbal del ciudadano.</p>	<p>De conformidad con el Mapa de procesos de la entidad actualizado recientemente, el Proceso de Atención al Ciudadano pasó de estar como proceso de Apoyo a proceso Estratégico.</p> <p>El Proceso de Atención al Ciudadano no se ha formalizado hasta el momento.</p>
COBERTURA	<p>Identificar los trámites y servicios dispuestos para el canal itinerante, a través de la caracterización del grupo de valor/territorios a quienes diseñarán la oferta de trámites y servicios.</p>	<p>Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, a las cuales no participó la entidad para presentar su portafolio de servicios y atención de PQRSD por ser municipios pequeños. Atención al ciudadano elaboró la caracterización de los usuarios de la ADRES, cuyo alcance fue "Los Ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ADRES que hacen uso de los</p>	<p>Canal itinerante: Se asistió a la Feria de Servicio al Ciudadano organizada por el DNP en el Municipio del Líbano Tolima el día 30 de noviembre 2019.</p> <p>Las Ferias de Servicio al Ciudadano son espacios en los cuales el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)DNP, coordina la presencia de entidades del orden nacional y departamental en los municipios, para que por un día presten su oferta de trámites y servicios a la ciudadanía. Esta estrategia ha revolucionado los esquemas de</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


COMPO NENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI Nov 2019 – abr 2020.
		<p>canales de atención dispuestos por la Entidad". Se adjunta en el CD de la auditoría. La construcción de la caracterización de usuarios de la entidad se realizó bajo los lineamientos establecidos a través de la "Guía de Caracterización de Usuarios".</p> <p>Se cuenta también con los trámites y OPS de la entidad en el SUIT, los cuales se encuentran caracterizados por las dependencias encargadas del trámite y que se pueden consultar en la página web de la entidad. Se solicitó por parte de Atención al Ciudadano la creación de un enlace en el front de la página web, toda vez que esta fue una solicitud realizada por los usuarios quienes manifestaban no encontrar la ubicación de los trámites y servicios de la entidad en la página web.</p>	<p>articulación interinstitucional, en la medida en que numerosas entidades de los tres niveles de Gobierno se organizan y desplazan para brindarle a los ciudadanos de un territorio en particular, una oferta integral que les permite, en muchos casos, acceder a trámites y servicios inexistentes en la región y que para llevarlos a efecto deben incurrir en gastos de traslado hacia otras ciudades o hasta Bogotá</p> <p>El canal itinerante será implementado frente al proceso de Atención al Ciudadano en la medida en que el DNP programe las ferias y de conformidad con las necesidades de la entidad</p>
COBERTUR A	<p>Validar la pertinencia de implementar un canal itinerante de atención. En caso de requerirse, formular la estrategia de canal itinerante, definiendo los criterios de selección de los grupos de valor/territorios, la oferta, alianzas necesarias y los mecanismos de atención dispuestos.</p>	<p>Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP y en donde la entidad no ha participado dado el bajo volumen de usuarios que podrían atenderse en los municipios visitados (IPS-EPS-)</p>	<p>La feria se realizó en el Líbano Tolima el pasado 30 de noviembre en el horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., contando con la participación de más de 12 mil ciudadanos que se acercaron para consultar y acceder a toda la oferta institucional de las 70 entidades del Estado; la ADRES realizó las siguientes atenciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta reporte BDUA: 19 2. Consulta BDEX: 3 3. Consulta Períodos Compensados: 3 <p>De otra parte, se brindó información a servidores públicos presentes en la feria,</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

COMPO NENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI Nov 2019 – abr 2020.
			<p>sobre las funciones de la entidad, sus trámites y servicios.</p> <p>Durante el evento se realizó un registro fotográfico, el cual se comparte con la oficina de comunicaciones de la entidad, que sirve para las campañas y notas informativas tanto de la ADRES como en la intranet.</p>
CUMPLIMIE NTO DE EXPECTATI VAS	Generar estrategias para el mejoramiento del servicio al ciudadano, a partir del análisis de la información contenida en las bases de datos de los grupos de valor o grupos de interés de la entidad.	Como estrategias de mejora se han implementado tiene contemplada la actualización de la página web de la entidad, acorde con los lineamientos normativos de Gobierno Digital del Min Tic, especialmente con los elementos de accesibilidad que deben tener las páginas web de las entidades públicas.	<p>Se remitió requerimiento Tecnológico a la DGTIC para la implementación en la página web de herramientas de accesibilidad a las personas con baja visión. Frente al requerimiento realizado se recibe respuesta de la DGTIC donde informan lo siguiente:</p> <p>Una vez validados los requerimientos que se deben incluir en el desarrollo de la página web de la Entidad, se tendrán en cuenta las disposiciones de accesibilidad para la actualización de los estudios previos y requisitos para la próxima contratación de dicho proyecto. Esperamos realizar mesas de trabajo conjuntas, con el fin de validar que la página web cumpla con la normatividad aplicable y usabilidad para los diferentes tipos de usuarios que tenemos (IPS, EPS, Entes de Control, Ciudadanía en General, entre otros).</p> <p>De otra parte, dentro del marco del contrato de soporte de CRM, actualmente se encuentra en actualización el portal SAC (PQRSD) con el fin de brindar una página más amigable y con un mejor diseño el cual</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019


COMPO NENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI Nov 2019 – abr 2020.
			fue construido teniendo en cuenta las recomendaciones del equipo de comunicaciones y atención al usuario de la entidad.
SERVIDOR ES PÚBLICOS	Incluir en los planes de cualificación, el desarrollo de competencias en el ser (orientación hacia las personas, autocontrol, flexibilidad, iniciativa, autoconfianza) el saber (conocimiento teórico y práctico ej. información de trámites y servicios, PTDP) y hacer (habilidades, destrezas y aptitudes, ej. protocolos de servicio).	De conformidad con lo establecido por el Decreto 815 de 2018 artículo 2.2.4.7. Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos: Orientación al usuario y al ciudadano. Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. En la actualidad solamente se evalúa dentro de las competencias comportamentales la orientación y servicio al ciudadano de los funcionarios de carrera administrativa y no a los de provisionalidad. Plan de mejora: Modificar la Resolución 443 de 2017 que establece la Política de Medición del desempeño de los servidores públicos de la entidad para incluir los lineamientos del artículo 2.2.4.7 del decreto 815 por parte del Grupo Interno de Gestión del Talento Humano. en el que de conformidad con las funciones asignadas se evaluará esta competencia.	El Grupo de Gestión de Talento Humano se encuentra en el proceso de modificación de la Resolución 443 de 2017.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO		Versión:
			Fecha:	4/07/2019


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

Actividades	Numero	%
Recomendaciones cumplidas	4	80%
Recomendaciones incumplidas	1	20%
TOTAL	5	100%


COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACION OCI Nov 2019 – abr 2020.	RESPUESTA DE LA DAF	OBSERVACION FINAL OCI
ARREGLOS INSTITUCIONALES	Crear la dependencia de Servicio al Ciudadano y su vinculación a la alta dirección, Establecer está dentro de la estructura organizacional a través del mecanismo (acto administrativo) Asignar funciones y el responsable de la oficina de servicio al ciudadano. Crear y actualizar dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, procesos y procedimientos que tengan que ver con la atención de ciudadanos. Establecer canales de atención de la entidad, horarios, responsables y establecer su interoperabilidad.	De conformidad con el Mapa de procesos de la entidad actualizado recientemente, el Proceso de Atención al Ciudadano pasó de estar como proceso de Apoyo a proceso Estratégico. El Proceso de Atención al Ciudadano no se ha formalizado hasta el momento.	Frente a las recomendaciones incumplidas, en materia de la formalización del proceso de Atención al Ciudadano, es importante señalar que la entidad se encuentra dentro de un proceso de rediseño institucional, contemplado como un reto del plan estratégico institucional 2020, espacio en el que se ha previsto un ajuste y redefinición de funciones institucionales por lo que será en desarrollo del mismo que se contemplará el desarrollo de las funciones de atención al ciudadano, para la definición de la estructura que requiera su ejecución y atención de las necesidades y obligaciones de la ADRES en la materia.	Se mantiene la observación ya que hasta la fecha no se ha formalizado el grupo de atención al ciudadano ya que si bien el área manifiesta que está en proceso un rediseño institucional este no se ha materializado de tal forma que supere la recomendación del DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACION OCI Nov 2019 – abr 2020.	RESPUESTA DE LA DAF	OBSERVACION FINAL OCI
SERVIDORES PÚBLICOS	Incluir en los planes de cualificación, el desarrollo de competencias en el ser (orientación hacia las personas, autocontrol, flexibilidad, iniciativa, autoconfianza) el saber (conocimiento teórico y práctico ej. información de trámites y servicios, PTDP) y hacer (habilidades, destrezas y aptitudes, ej. protocolos de servicio).	De otra parte, dentro del marco del contrato de soporte de CRM, actualmente se encuentra en actualización el portal SAC (PQRSD) con el fin de brindar una página más amigable y con un mejor diseño el cual fue construido teniendo en cuenta las recomendaciones del equipo de comunicaciones y atención al usuario de la entidad.	2. De otro lado, en el componente servidores públicos citados en el cuadro a página 33 de su comunicación, es importante informar que la Resolución 443 de 2017 fue derogada a través de la Resolución 22242 del 5 de septiembre de 2019 en cuyo artículo 2º se estableció que la DAF definiría un nuevo mecanismo de seguimiento a la gestión de los servidores públicos vinculados con nombramiento en provisionalidad conforme a las normas vigentes. En razón a ello, a través del Grupo de Gestión de Talento Humano atendiendo lo señalado en el artículo 2º de la Resolución anteriormente citada, cuenta con una propuesta de instrumento de seguimiento a la gestión de los servidores públicos de la ADRES, tanto los que están vinculados mediante nombramiento provisional como los servidores de libre nombramiento y remoción del nivel asesor y directivo. Este instrumento se encuentra aprobado dentro del Sistema de Gestión y hace parte del proceso de Gestión del Talento Humano. El instrumento busca que el seguimiento a la gestión de los servidores sea de carácter integral, abarcando los compromisos funcionales asociados al cumplimiento del propósito principal y funciones de los empleos, los compromisos comportamentales de que trata el Decreto 815 de 2018 así como su contribución al Plan Estratégico de la Entidad. En materia de compromisos comportamentales el instrumento	Se acepta la respuesta debido a que sé que se ha desarrollado el instrumento de calificación de los servidores públicos al servicio de ADRES de acuerdo a lo señalado por el DNP – Programa Nacional de Atención al Ciudadano

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACION OCI Nov 2019 – abr 2020.	RESPUESTA DE LA DAF	OBSERVACION FINAL OCI
			<p>incluye la competencia comportamental común a todos los servidores relacionada con el servicio al ciudadano., tal como se observa en la siguiente gráfica: Los resultados del seguimiento serán un insumo fundamental para la correcta marcha de la Entidad y sus dependencias, y respecto al procedimiento del servicio al ciudadano, para fortalecer las competencias funcionales y comportamentales en materia de capacitación y formación.</p>	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Mejoramiento con la OCI y a las evidencias aportadas por la DAF - Atención al Ciudadano, se presenta el siguiente resultado de aquellas actividades que se encontraban abiertas y en seguimiento, así:

OBSERVACION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN	ESTADO ACTUAL DE LA ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	ESTADO FINAL DE LA ACTIVIDAD
Observación. 4	Desarrollar las actividades acordadas en reunión con la DGTIC las cuales quedaron consignadas en el cronograma adjunto.	Dirección Administrativa Y Financiera	30/09/2020	Cumplida en Término	Efectiva	Cerrada
	"Programar reunión con el fin de replantear las acciones para el cumplimiento de las actividades que se encuentran abiertas en el Plan de Mejoramiento de Atención al Ciudadano en la Implementación de la Herramienta de Gestión de PQRSD CRM.		14/01/2020	Cumplida en Término	Efectiva	Cerrada
Observación. 7	Formalización de la Circular.	Oficina Asesora Jurídica	30/09/2020	Cumplida en Término	Efectiva	Cerrada
	Coordinar acciones para CRM su implementación con la DGTIC y generar reportes de tutelas Informe de Tutelas tramitadas por el CRM.		14/01/2020	Cumplida en Término	Efectiva	Cerrada


Actividades	Numero	%
Recomendaciones cumplidas	4	100%
Recomendaciones incumplidas	0	0%
TOTAL	4	100%

Así las cosas, se observa que el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano de la DAF, dio cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la OCI, frente a las actividades propuestas.

2. CONCLUSIONES

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


- El cronograma de implementación del aplicativo CRM para los canales presencial, virtual y telefónico y la gestión de Acciones Constitucionales se encuentra en operación y permitió la continuidad de labores durante la emergencia sanitaria por el Virus Covid – 19.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

- Es importante concientizar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad. para que se dé trámite a las comunicaciones en los términos señalados en la norma, aún existen comunicaciones del canal correspondencia, tramitadas fuera de término o que no reciben la gestión en el aplicativo de manera oportuna.
- En el marco de la declaratoria por COVID-19, el trámite de PQRSD presentó normalidad en su gestión, se cumplió el cronograma para la entrada en operación del sistema SGD tanto para acciones constitucionales como para PQRS. Si bien el Decreto 491 de 2020 prorrogó los términos de respuesta, se evidenció mayor cumplimiento para los meses de marzo y abril, observando una reducción en el vencimiento de términos.
- Frente a la totalidad de las PQRSD para el periodo evaluado, respecto al mismo periodo comprendido entre noviembre de 2018 a abril de 2019, se presenta un avance en el cumplimiento y oportunidad de respuesta, pasamos de un **58%** a un **77.50%**, en el periodo noviembre 2019 - abril de 2020.
- **De la muestra analizada por la OCI de PQRSD para este seguimiento**, se obtuvo un avance frente a oportunidad de la respuesta de un **90%**, lo cual se dio dentro de los términos establecidos por la normatividad y los procedimientos de la ADRES, igualmente frente a la calidad de las respuestas se tiene que el **95%** de las respuestas analizadas cuenta con respuesta de fondo.
- El plan de mejoramiento suscrito con la OCI se encuentra cumplido, de acuerdo con las evidencias aportadas por la dependencia y la verificación realizada por esta Oficina.

3. RECOMENDACIONES

- Es imprescindible el cumplimiento de la normatividad legal en lo concerniente a los trámites de las PQRSD en términos de oportunidad, calidad y efectividad, por lo tanto, es procedente establecer por parte del área de la Dirección Administrativa y Financiera – Procesó de Atención al Ciudadano, acciones de mejora que coadyuven al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
- Se recomienda reforzar las capacitaciones a los funcionarios, en temas relacionados con el tratamiento de las PQRSD, el registro adecuado de las peticiones realizadas por la ciudadanía y el manejo del Sistema de Gestión Documental, desde el registro de la petición hasta el cierre del asunto.
- Se recomienda monitorear permanentemente la página web y los correos institucionales, con el fin de determinar si existen PQRSD y generar respuestas tipo, para los asuntos que permitan su uso, así optimizamos tiempos de respuesta e imagen de la entidad ante los grupos de valor identificados.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Versión:	2
			Fecha:	4/07/2019

4. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA

Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, Jefe OCI)
Diego Fernando Guerra Bolaños		Control Interno	Auditor

Fecha de revisión: **10 de junio de 2020** Firma _____

Fecha de Aprobación: **10 de junio de 2020** Firma _____

Cordialmente,



DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: (Diego Guerra)

ANEXOS

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS (27)					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01		Versión Inicial			
02	04 de julio de 2019	Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes. Incorporación de responsables	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Nombre y Cargo: