

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

|                                     |             |    |             |    |             |      |
|-------------------------------------|-------------|----|-------------|----|-------------|------|
| <b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b> | <b>Día:</b> | 10 | <b>Mes:</b> | 07 | <b>Año:</b> | 2023 |
|-------------------------------------|-------------|----|-------------|----|-------------|------|

|                                 |   |                                    |
|---------------------------------|---|------------------------------------|
| <b>Informe No.</b>              | <b>IRLI No. - 6</b>   | <b>Requerimiento Legal Interno</b> |
| <b>Nombre del Seguimiento</b>   | <b>Informe Final</b>  |                                    |
| <b>Nombre del Seguimiento</b>   | <b>Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRSD.</b>   |                                    |
| <b>Objetivo del Seguimiento</b> | Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las acciones constitucionales reglamentadas en la constitución y sus decretos reglamentarios.  |                                    |
| <b>Alcance del Seguimiento</b>  | Validación de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre las peticiones recibidas por la Entidad, clasificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, el reporte de atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, desde el 1 de noviembre de 2022 y hasta el 30 de abril de 2023, para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.   |                                    |
| <b>Normatividad</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Constitución Política de Colombia</b> (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</li> <li>• <b>Ley 594 de 2000</b>, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI)</li> <li>• <b>Ley 1437 de 2011</b>, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II)</li> <li>• <b>Ley 1755 de 2015</b>, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</li> <li>• <b>Ley 1474 de 2011</b>, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76)</li> <li>• <b>Ley 1712 de 2014</b>, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"</li> <li>• <b>Decreto 2641 de 2012</b>, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto.</li> <li>• <b>Decreto 2609 de 2012</b>, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011"</li> </ul> |                                    |


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

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

- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” - Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 124 de 2016**, “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Decreto 1166 de 2016**, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **Documento CONPES 3649** de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- **Acuerdo 060 de 2011**, “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.
- **Resolución 668 de 2018**. “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que formulen a la ADRES”.
- **Decreto 491 de 28 de marzo de 2020** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”
- **Decreto 2052 de 25 de agosto de 2020** “por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 039 De 2021 ART 9**. “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público, y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”
- **Política de Administración de Riesgos** – Versión 5 del 2022.
- **Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 6**

## 1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

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

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

*“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.


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

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

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

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

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias presentadas ante ADRES, en el periodo comprendido entre 01 noviembre de 2022 al 30 de abril de 2023; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y

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

efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

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

A continuación, se detalla la estructura del informe:

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


## I) TRÁMITE A PETICIONES

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

### FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN

#### Herramientas Utilizadas

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

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

- Reportes de Acciones Constitucionales en el Canal Virtual de acuerdo con los reportes de CRM.

### Universo de Base de Datos

Mediante oficio Radicado **Nro. 20231100028063** del 08 de mayo de 2023, se efectuó requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera electrónica de lo siguiente:

Base de datos que contenga el listado de las peticiones 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 01 noviembre de 2022 hasta 30 de abril 2023.

Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas desde el 01 noviembre de 2022 hasta 30 de abril 2023.

Base de datos que contenga el listado de las devoluciones, desde el 01 noviembre de 2022 hasta 30 de abril 2023.

Reporte de Atención Telefónica y PBX (Call Center), desde el 01 noviembre de 2022 hasta 30 de abril 2023.

Reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de ADRES, desde el 01 noviembre de 2022 hasta 30 de abril 2023.

Reporte de Atención Canal Virtual, desde el 01 noviembre de 2022 hasta 30 de abril 2023.


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

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

Es necesario señalar de la información reportada por la DAF – Atención al Ciudadano, ORFEO, alcanzó una atención de **25.001** PQRSD allegadas a las diferentes dependencias y por acciones constitucionales se tiene **39.133** tutelas para el periodo del informe.

### Población Objeto

Inicialmente se definió como objeto el análisis las peticiones radicadas, contestadas y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de


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

información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia.), del sistema de gestión documental de ORFEO, al igual que las acciones constitucionales radicadas y contestadas entre noviembre de 2022 y hasta abril de 2023.

Después de la entrega de la información por parte de la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES, la OCI evidenció en la base de datos relacionada con peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición de carácter general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), que se encontraban incluidas las siguientes categorías documentales señaladas en la Resolución 668 de 2018, modificada por la Resolución 2961 de 2018 así:

| <b>MODALIDAD DE PETICIÓN</b><br><b>Resolución 668 de 2018 ADRES / LEY 1437 DE 2011</b> |  |
|--|--|
| <b>Petición de Interés General</b>   | Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.   |
| <b>Petición de Interés Particular</b>  | Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario.   |
| <b>Petición de Información</b>   | Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la ADRES.   |
| <b>Petición de Documentos</b>  | Copias a su costa y el desglose de documentos generados, custodiados o administrados por la ADRES, siempre que los mismos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución Política y el artículo 24 del Decreto 160 de 2014 o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.   |
| <b>Traslado por competencia</b>  | Entre entidades deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.  |
| <b>Consulta</b>  | Solicitud mediante la cual se solicita un concepto a la ADRES sobre un caso o asunto de su competencia.  |
| <b>Solicitud de información de los Congresistas (Ley 5 de 1992)</b>                    | Son las solicitudes de información que presentan los Congresistas, amparados la Ley 5 de 1992 - Normativa del Congreso de la República, a funcionarios del Gobierno Nacional. Deberá resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. (Ley 5 de 1992). Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.  |
| <b>Queja</b>   | Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la ADRES conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.  |
| <b>Reclamo</b>   | Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la ADRES deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.  |
| <b>Denuncia</b>  | Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la ADRES conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción. Denuncias por actos de corrupción:<br><br>denunciacorrupcion@adres.gov.co |

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

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


| DEPENDENCIA   | ARCHIVADO  |                 | NRR - ARCHIVADO |                 | PENDIENTE   |            |            | TRAMITADO    |                 | Total general |
|---|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|------------|------------|--------------|-----------------|---------------|
|   | A TIEMPO   | FUERA DE TIEMPO | A TIEMPO        | FUERA DE TIEMPO | EN TERMINOS | POR VENCER | VENCIDO    | A TIEMPO     | FUERA DE TIEMPO |               |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                   | 58         | 10              | 434             |                 | 102         | 2          | 3          | 3394         | 2               | 4005          |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD               | 107        | 18              | 199             | 22              | 76          | 22         | 1          | 693          | 35              | 1173          |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 46         | 1               | 285             | 19              | 303         | 5          | 3          | 3844         | 127             | 4633          |
| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS                                  | 54         | 11              | 439             | 166             | 486         | 67         | 130        | 2769         | 719             | 4841          |
| DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES   | 123        | 112             | 161             | 394             | 286         | 46         | 243        | 422          | 585             | 2372          |
| DIRECCION GENERAL   | 2          |                 | 3               | 2               |             |            |            | 1            |                 | 8             |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS                      |            |                 |                 |                 |             |            |            | 1            |                 | 1             |
| OFICINA ASESORA JURIDICA  | 336        | 126             | 3059            | 1257            | 294         | 44         | 320        | 841          | 1383            | 7660          |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO  | 7          |                 | 38              |                 | 10          |            |            | 42           | 5               | 102           |
| SUBDIRECCIÓN DE GARANTÍAS   | 1          |                 |                 |                 |             |            |            | 1            |                 | 2             |
| SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES DEL ASEGURAMIENTO                         | 3          | 1               | 8               | 18              |             |            | 1          | 115          | 59              | 205           |
| <b>Total general</b>  | <b>737</b> | <b>279</b>      | <b>4626</b>     | <b>1878</b>     | <b>1557</b> | <b>186</b> | <b>701</b> | <b>12123</b> | <b>2915</b>     | <b>25001</b>  |

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

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

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

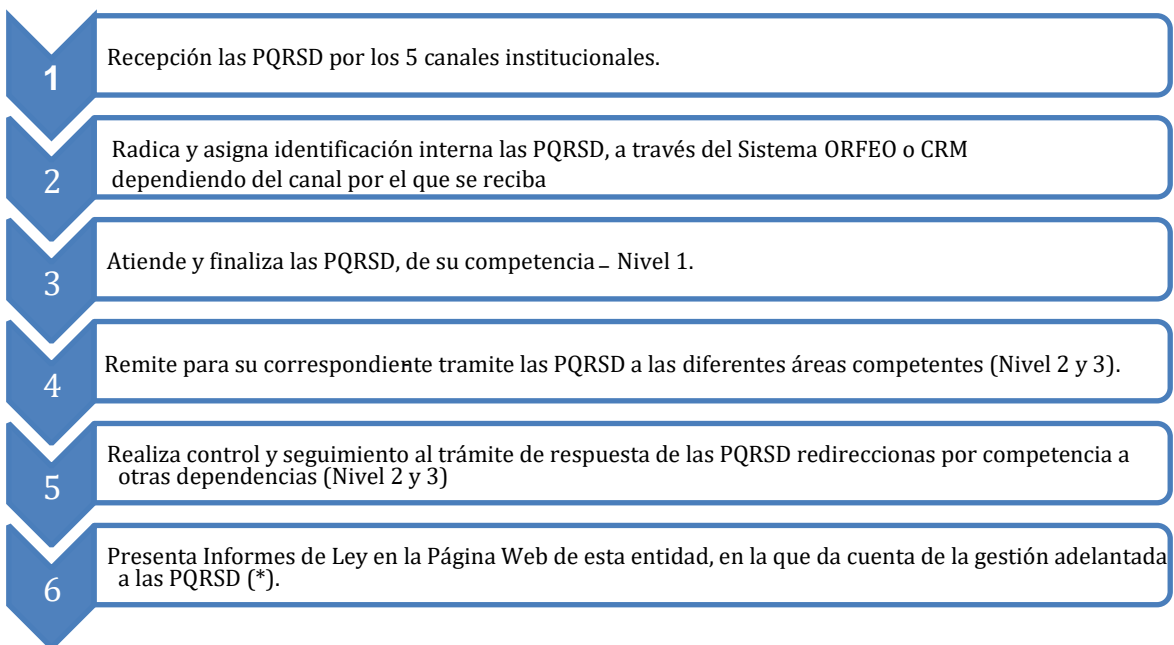
El Grupo auditado en el procedimiento de consulta realizado por esta Oficina, manifestó que la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas ante esta entidad se realizan de acuerdo con lo establecido en la resolución 668 de 2018 y el procedimiento GSCI-PR03 cuyo objetivo es; "Administrar y gestionar las PQRSD de los ciudadanos que ingresan por el Sistema de Gestión de PQRSD de la entidad, mediante la articulación de los medios y metodologías establecidas para su trámite oportuno, para brindar al ciudadano y Grupos de Interés respuestas claras y oportunas a sus solicitudes", del cual se evidenció que los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSD

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

son: Presencial, Virtual (Formulario Web), telefónico, escrito (correspondencia física) y Buzón de Sugerencias, Los requerimientos radicados por dichos canales son clasificados en tres niveles de servicio, así:

- **Nivel 1 – Grupo Gestión de Información- Servicio al Ciudadano:** De lo anterior se observó que, de acuerdo con la clasificación de los niveles de servicio, el Nivel 1 – Grupo de Gestión de la Información y Atención al Ciudadano, tramita los requerimientos básicos, para lo cual cuenta con una base de datos de preguntas y respuestas, la cual es proporcionada a los agentes de atención al cliente
- **Nivel 2 – Grupo de Derechos de Petición, Consultas:** Respecto de las demás PQRSD, que no correspondan a requerimientos básicos, el Nivel 1 debe clasificarlos y redireccionarlos según su competencia
- **Nivel 3 – Dependencias y/o procesos de la ADRES.** para el correspondiente tramite por dichas áreas, las cuales deben cumplir los lineamientos legales e Institucionales para la atención de PQRSD.


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



### Observación OCI. Nro. 1

**Criterio:**



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

- **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 Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."
- **Decreto 103 de 2015**, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" - Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 124 de 2016**, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **Decreto 1166 de 2016**, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- **Documento CONPES 3649** de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- **Resolución 668 de 2018**. "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que formulen a la ADRES".
- **Decreto 491 de 28 de marzo de 2020**. "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- **Decreto 2052 de 25 de agosto de 2020**. "Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

#### Condición (\*):

Sobre el particular del Numeral 6, es preciso señalar que, en la presente verificación se evidenció la remisión a la Dirección General y a la jefatura de la dependencia, tal como lo cita la Ley 190 de 1995, la OCI verificó el contenido de los informes publicados en la página Web, en los cuales evidenció que, respecto a las quejas, reclamaciones y sugerencias, se relaciona la siguiente información:

- Cantidad de radicados
- Temática de cada radicado

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


- Gestión realizada por parte ADRES a dichos radicados
- Novedades en los tramites adelantados

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

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 resultados.

En cumplimiento al cronograma establecido por el DNP-PNSC para el seguimiento a la implementación de las recomendaciones presentadas, se tomó la decisión de desarrollar 21 de estas recomendaciones en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción en 2019, de la evaluación se concluyó que 3 recomendaciones se desarrollaron en el año 2020 y se encuentra pendiente 1 recomendación que consistió en *"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."*

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

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

**Causa:** La ADRES ha mostrado un cumplimiento parcial con las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, y la Ley 2052 de 2020, artículo 17. Si bien ha habido esfuerzos notables para dar seguimiento y aplicar algunas de las recomendaciones dadas en el marco del desarrollo de la Metodología de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano, se evidencia una carencia en la formalización y establecimiento de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos. Aunque la entidad ha asignado a la DAF como la dependencia encargada de dicha función, esta no se encuentra formalizada internamente de acuerdo con las normativas establecidas en la ley.

**Efecto:** La implementación parcial de las disposiciones legales y recomendaciones, aunque se ha realizado un esfuerzo para gestionar quejas, sugerencias y reclamaciones, la falta de una dependencia formalmente constituida y dedicada a estas funciones ha generado una brecha en la eficiencia y transparencia del proceso. Este estado de cosas puede mermar la confianza del público en la entidad y su percepción de su capacidad para gestionar sus inquietudes y necesidades de manera adecuada y justa. Además, la exposición al riesgo de sanciones legales y administrativas por incumplimiento parcial de las disposiciones relevantes puede tener implicaciones a largo plazo para el rendimiento y la reputación de la entidad.

#### RESPUESTA DEL AREA

*“Respecto a la formalización del Grupo de Atención al Ciudadano, es importante señalar que la Dirección General es consciente de la necesidad de contar con un área formalizada de Servicio al Ciudadano o Relacionamento Estado Ciudadano, acciones que se tienen contempladas incluir en la planeación estratégica 2023 de la ADRES de conformidad con lo que se establezca en la reforma al sistema de salud y Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Nacional. Estamos pendientes de lo que quede establecido para la ADRES.”*

#### Observación Final OCI.

Analizada la respuesta del área, la observación se mantiene dado que desde el 2019 esta oficina a reiterado tanto la recomendación del DNP, como en los informes de periodos pasados, por lo que es necesario establecer acciones de mejora con el ánimo de hacer seguimiento al cumplimiento de esta normatividad.

#### Canales de Atención.

El reporte de atención al ciudadano por los diferentes canales para la gestión de PQRSD, evidencia que con mayor frecuencia están los canales virtuales como son;

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

el correo electrónico y la página web, la atención presencial se presenta con normalidad, cómo se pueden ver en la siguiente tabla:

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

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

**Nota:** Estado de las PQRSD por canales de Atención. Periodo noviembre 2022 - abril 2023

De acuerdo con lo anterior, se observa que el porcentaje de oportunidad es de 74.64%, lo cual demuestra un aumento en comparación con el mismo período del año 2022, que era de 71.72%. Además, se ha logrado reducir las contestaciones fuera de término del 28.28% al 25.40%, lo que indica una disminución en este indicador. Este descenso si bien es un resultado positivo, se siguen presentando errores en la radicación y trámite de las PQRSD en el sistema ORFEO, es importante destacar que este resultado requiere atención, ya que históricamente el porcentaje de vencimientos no superaba el 5%.

### Centro de Contacto Telefónico.

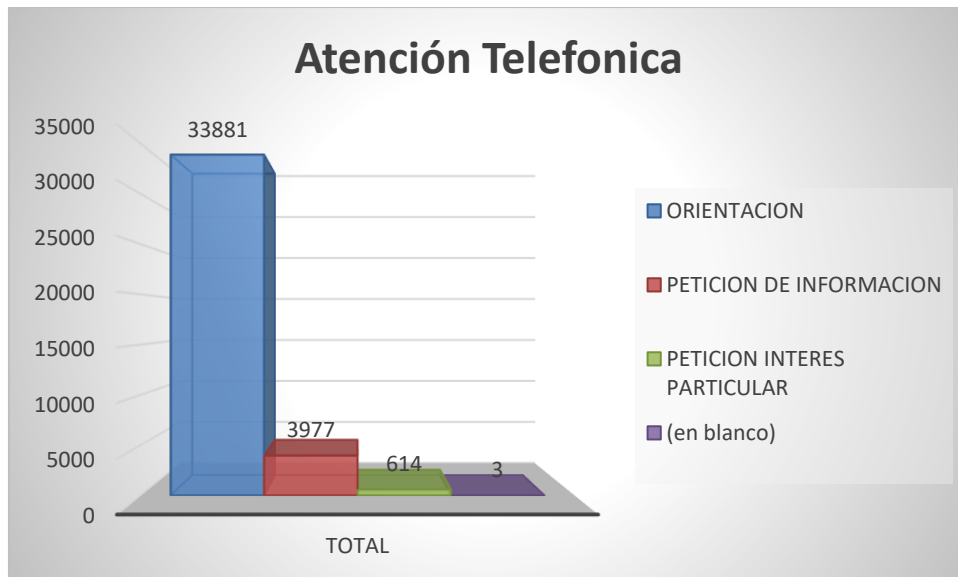
La atención en el centro de contactos presenta una categorización y atención por temas, que se presenta a continuación:

| Etiquetas de fila                  | 2022       | 2023       | Total, General |
|------------------------------------|------------|------------|----------------|
| <b>ORIENTACION</b>                 | 409        | 940        | 1349           |
| <b>PETICION DE INFORMACION</b>     | 4          | 1          | 5              |
| <b>PETICION INTERES PARTICULAR</b> |            | 4          | 4              |
| <b>Total general</b>               | <b>413</b> | <b>945</b> | <b>1358</b>    |

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

**Nota:** Atención de público en el centro de contacto

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



Dentro del canal de atención telefónica del centro de contacto, se logra la orientación en mayor medida y se atiende solicitudes de información del público objetivo, situación que mitiga la carga en atención de PQRSD por parte de las áreas, reportando **38.475** casos atendidos.

### VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS CIUDADANAS.

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

| Expediente      | Radicado   | Asunto  |
|-----------------|--|---|
| <b>009-2023</b> | A través de correo electrónico 20 de febrero de 2023 de <a href="mailto:procjudadm127@procuraduria.gov.co">procjudadm127@procuraduria.gov.co</a> | Procurador 127 Judicial II para Asuntos Administrativos informa posible irregularidad por la falta de atención oportuna al trámite conciliatorio E- |


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

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
|                 |  | 2022-679925-849 al que fue convocada la ADRES  |
| <b>011-2023</b> | A través de Orfeo con radicado No. 20231420747592 de fecha 23 de marzo de 2023, remiten correo electrónico anónimo | Presuntas irregularidades en la prórroga y adición del contrato ADRES-ACTO-417-2022 suscrito con ALFAPEOPLE ANDINO S.A.S |

Debido a lo anterior se evidencia que el canal para la recepción de este tipo de asuntos es eficaz y se da el trámite correspondiente, de acuerdo con lo establecido en la ley.

De otra parte, la OCI procedió a seleccionar una muestra aleatoria de 30 PQRSD del periodo comprendido entre noviembre 2022 a abril 2023, de la cual se realizó análisis de oportunidad y calidad en la gestión.

| RADICADOS             | FECHA RADICACION | TIPO DE ASUNTO                 |
|-----------------------|------------------|--------------------------------|
| 20221422592072        | 1/11/2022        | Petición de Interés Particular |
| <b>20221422713032</b> | 15/11/2022       | Petición de Interés Particular |
| <b>20221422713372</b> | 15/11/2022       | Petición de Interés Particular |
| <b>20221422875532</b> | 30/11/2022       | Petición de Interés Particular |
| <b>20221422875542</b> | 30/11/2022       | Petición de Interés Particular |
| <b>20221422883712</b> | 1/12/2022        | Petición de Interés Particular |
| <b>20221423026082</b> | 16/12/2022       | Petición de Interés Particular |
| <b>20221423026132</b> | 16/12/2022       | Petición de Interés Particular |
| <b>20221423113362</b> | 30/12/2022       | Petición de Interés Particular |
| <b>20221423113682</b> | 30/12/2022       | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420000102</b> | 2/01/2023        | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420101182</b> | 18/01/2023       | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420101302</b> | 18/01/2023       | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420154482</b> | 24/01/2023       | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420154722</b> | 24/01/2023       | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420234412</b> | 1/02/2023        | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420387942</b> | 16/02/2023       | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420387972</b> | 16/02/2023       | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420506342</b> | 28/02/2023       | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420506382</b> | 28/02/2023       | Petición entre autoridades     |
| <b>20231420521472</b> | 1/03/2023        | Petición de Interés Particular |
| <b>20231420521482</b> | 1/03/2023        | Petición de Interés Particular |

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

| RADICADOS      | FECHA RADICACION | TIPO DE ASUNTO                 |
|----------------|------------------|--------------------------------|
| 20231420521502 | 1/03/2023        | Petición de Interés Particular |
| 20231430004902 | 31/03/2023       | Petición de Interés Particular |
| 20231430004912 | 31/03/2023       | Petición de Interés Particular |
| 20231420855792 | 1/04/2023        | Petición de Interés Particular |
| 20231421012952 | 20/04/2023       | Petición de Interés Particular |
| 20231421012962 | 20/04/2023       | Petición de Interés Particular |
| 20231430005912 | 25/04/2023       | Petición de Interés Particular |
| 20231430005922 | 26/04/2023       | Petición de Interés Particular |

## Observación OCI Nro. 2:

### Criterio:


**Resolución 668 de 2018 – ARTÍCULO 1. Derecho de petición.** De conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 13 de la misma Ley, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a la ADRES, en los términos señalados en la Ley y en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el efecto ya sea por motivos de interés general o particular, a las cuales deberá darse resolución completa y de fondo.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de la Entidad o de un funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas y adolescentes.

**ARTÍCULO 2.** Modalidades de petición. Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:


- 1) **Derecho de petición en interés general.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante sino intereses colectivos y se formula por motivos de conveniencia general.
- 2) **Derecho de petición en interés particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta de fondo a una situación que afecta intereses

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

individuales o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

- 3) **Petición de información** Tiene como objeto indagar sobre todos los contenidos o documentos cualquiera que sea su aporte o formato que obre en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos producto de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la ADRES.
- 4) **Petición de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias a su costa y el desglose de documentos generados, custodiados o administrados por la ADRES, siempre que los mismos; no tengan carácter reservado conforme a la Constitución Política y e' artículo 24 del Decreto 160 de 2014 0 no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- 5) **Consulta.** Petición mediante la cual se busca obtener pronunciamiento de la Entidad sobre aspectos relacionados con las materias a su cargó. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la ADRES, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- 6) **Consulta a Bases de Datos** Petición por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
- 7) **Reclamo en materia de Datos Personales.** Petición realizada por el titular de los datos o representante legal apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentado por el Decreto 886 de 2014. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1581 de 2012 y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014.
- 8) **Queja.** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica en relación con el servicio recibido y al actuar o conducta de un servidor público de la ADRES que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda.
- 9) **Reclamo.** Es la manifestación verbal o escrita dirigida a la ADRES mediante la cual se pone en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
- 10) **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa, sancionatoria, disciplinaria o ético profesional. La denuncia se puede presentar a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad
- 11) **Felicitación.** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la ADRES o sus servidores.
- 12) **Sugerencia.** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la ADRES.
- 13) **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de



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

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.


- 14) **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.
- 15) **Petición de informes por los Congresistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Todas las peticiones del Congreso de la República deberán ser direccionadas al director general de la entidad, quien determinará la dependencia competente para el trámite de la respuesta.

### Condición:


De la información entregada por Dirección Administrativa y Financiera, se observó que entre los meses de noviembre y diciembre de 2022, se realizó transición del sistema de gestión documental de la ADRES, migrando las PQRSD del sistema CRM al sistema ORFEO, una vez realizada la transición se presentaron algunas inconsistencias en la clasificación para las PQRSD del periodo Mayo - Octubre de 2022, y el proceso realizó acciones de mejora frente a la clasificación y la atención oportuna, sin embargo, para el periodo actual Noviembre de 2022 a abril de 2023, se presentaron nuevamente falencias en la atención oportuna, identificando las siguientes inconsistencias para la atención de las PQRSD, como se evidencia a continuación:

### Datos de la muestra:


| RADICADOS<br>FECHA<br>RADICACION | Tipo<br>Documental             | GESTION                   | FECHA<br>CIERRE | AREA  | ASUNTO  | OBSERVACION_OCI  |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|-------|---|--|
| 20221422592072<br>1/11/2022      | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 24/11/2022      | DLYG  | El usuario, solicitó respuesta a una solicitud de reembolso de incapacidad presentada desde el mes de agosto y aún no dan respuesta del respectivo pago. El número de radicado de documentación en físico es 58796 - REX 24-11-22 | La respuesta es de fondo, sin embargo, se trata de una insistencia.            |
| 20221422713032<br>15/11/2022     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 31/01/2023      | OAJ   | SOLICITUD ACUERDO DE PAGO SEGUN RESOLUCION 18667 DE FECHA 21 DE JUNIO /22, Se da respuesta con radicado 20231200026281 del 31 de enero de 2023.   | La respuesta fue dada fuera del término y no fue enlazada al radicado inicial. |
| 20221422713372<br>15/11/2022     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 30/12/2022      | OAJ   | INCONFORMIDAD PAGO INJUSTO RESPUESTA DERECHO DE PETICION  | La respuesta fue dada fuera del término y no fue enlazada al radicado inicial. |
| 20221422875532<br>30/11/2022     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 24/02/2023      | OAJ   | SOLICITUD CONDONACION RDO. 20221201702231, Se da respuesta con el radicado 20231200076131 con fecha 21-02-2023  | La respuesta fue dada fuera del término y no fue enlazada al radicado inicial. |
| 20221422875542<br>30/11/2022     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 1/12/2022       | DGTIC | SOLICITUD DE ACTUALIZACION EN ADRES   | Respuesta de fondo.  |

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

| RADICADOS<br>FECHA<br>RADICACION | Tipo<br>Documental             | GESTION                   | FECHA<br>CIERRE | AREA  | ASUNTO  | OBSERVACION_OCI   |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|-------|---|---|
| 20221422883712<br>1/12/2022      | Petición de Interés Particular | TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 27/12/2022      | OAJ   | REFERENCIA: SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO; RESPUESTA 20221201973551  | No se evidencia respuesta en el aplicativo dentro de los términos el radicado de respuesta no se encuentra enlazado al radicado de entrada. |
| 20221423026082<br>16/12/2022     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 19/12/2022      | DLYG  | Usuario de comunidad LGBTIQ, desplazado, que pertenece a la rama de la salud, como Auxiliar de enfermería y trabajando en la pandemia manifiesta que no recibió bono para los trabajadores en misión, con puntaje del Sisbén en pobreza moderada solicita saber si puedo acceder alguna ayuda humanitaria | Petición resulta de fondo de acuerdo con la solicitud del usuario   |
| 20221423026132<br>16/12/2022     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 21/12/2022      | DLYG  | Solicitud de usuario empleado del sector salud manifiesta no haber recibido bono por haber trabajado en pandemia a lo que solicita se incluya como beneficiario.  | Petición resuelta de fondo de acuerdo con la ley  |
| 20221423113362<br>30/12/2022     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 3/01/2023       | OAJ   | TUTELA 2022-00197 DIANA ALEJANDRA MORENO ALEJO, Copia informativa que no requiere trámite (tutela tramitada en CRM, mediante el radicado 20221423107332, por la abogada Angie López), en consecuencia, se archiva.  | Se clasifica como petición de interés particular, sin embargo, se evidencia que trata de una comunicación dentro de una acción de tutela    |
| 20221423113682<br>30/12/2022     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 3/01/2023       | OAJ   | Copia informativa que no requiere trámite, (tutela tramitada mediante el radicado 20221423109182, por el abogado Juan Castelblanco, a través del CRM) en consecuencia se archiva.   | Se clasifica como petición de interés particular, sin embargo, se evidencia que trata de una comunicación dentro de una acción de tutela    |
| 20231420000102<br>2/01/2023      | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 3/01/2023       | DAF   | Actualización de datos, SE ENVIA RESPUESTA AL CIUDADANO VIA EMAIL, SOLICITANDO ACLARACIÓN DE INFORMACIÓN  | Se observa asunto resuelto de fondo   |
| 20231420101182<br>18/01/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 18/01/2023      | OAJ   | TUTELA 2023-00012; Copia informativa que no requiere trámite; se archiva, en consecuencia   | Se clasifica como petición de interés particular, sin embargo, se evidencia que trata de una comunicación dentro de una acción de tutela    |
| 20231420101302<br>18/01/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 7/02/2023       | DGTIC | GLOSA GN0360; EPS037 SE DA RESPUESTA MEDIANTE COMUNICADO 20231700038841   | Se observa asunto resuelto de fondo no obstante se observa respuesta no enlazada al radicado de entrada.                                    |
| 20231420154482<br>24/01/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 24/01/2023      | DLYG  | PAGO DE PRUEBAS COVID EL RADICADO 20231420154482 SE RESPONDIÓ CON CORREO ELECTRÓNICO RADICADO 20231500018911  | Se trató de una solicitud de pago por pruebas COVID, respuesta de fondo, sin embargo, no se enlazó al radicado de entrada.                  |
| 20231420154722<br>24/01/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 27/01/2023      | OAJ   | RESPUESTA PROCESO EJECUTIVO 17996 OFICIO - 20221201641261 ES INFORMATIVO NO REQUIERE RESPUESTA DE FONDO   | No se trata de una petición se trata de una comunicación que no requiere respuesta, en el marco de un proceso ejecutivo.                    |
| 20231420234412<br>1/02/2023      | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 9/02/2023       | DOP   | SOLICITUD INFORMACIÓN remitido a entidad  | Se trata de una solicitud de información la cual fue resuelta de fondo.   |
| 20231420387942<br>16/02/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 16/02/2023      | OAJ   | COMUNICACIÓN EMITIDA POR ADRES ORFEO 20231200060511, Documento informativo, no requiere respuesta.  | Se trata de una comunicación que no requiere respuesta.   |
| 20231420387972<br>16/02/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 16/02/2023      | OAJ   | NOTIFICACION AUTO INTERLOCUTORIO; 0267 DEL CATORCE (14) DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTITRES (2023) ORDENA VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA RAD. 17001-  | Se clasifica como petición de interés particular, sin embargo, se evidencia que trata de una comunicación dentro de una acción de tutela    |

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

| RADICADOS<br>FECHA<br>RADICACION | Tipo<br>Documental             | GESTION                   | FECHA<br>CIERRE | AREA  | ASUNTO   | OBSERVACION_OCI  |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|-------|--|--|
|                                  |                                |                           |                 |       | 33-39-007-2023-00039-00; Copia informativa que no requiere trámite; notificación judicial recibida con ORFEO 20231420369302, y gestionada vía CRM  |  |
| 20231420506342<br>28/02/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 28/02/2023      | OAJ   | TUTELA 2023-00021; Copia informativa que no requiere trámite; se archiva, en consecuencia  | Se clasifica como petición de interés particular, sin embargo, se evidencia que trata de una comunicación dentro de una acción de tutela |
| 20231420506382<br>28/02/2023     | Petición entre autoridades     | TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 5/04/2023       | DLYG  | RADICACIÓN INCAPACIDADES FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN_LUIS ALBERTO JIMENEZ OSPINO; Enviado al destinatario  | Petición resuelta de fondo.  |
| 20231420521472<br>1/03/2023      | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 14/03/2023      | DAF   | Petición para solicitar cambiar estado de régimen subsidiado a contributivo que aparece en la plataforma ADRES, puesto que desde el mes de febrero realizo el pago de seguridad social. Agradezco su colaboración y pronta respuesta.  | Petición resuelta de fondo de acuerdo con la normatividad.   |
| 20231420521482<br>1/03/2023      | Petición de Interés Particular | TRAMITADO FUERA DE TIEMPO | 11/04/2023      | DLYG  | Usaria solicita información sobre usuario con cedula de ciudadanía No. 130083** relacionada a que EPS se encuentra afiliado y cuál es el valor que cotiza por seguridad social, cuáles son sus aportes mensuales.  | Petición resuelta de fondo de acuerdo con la ley, sin embargo, fue resuelta fuera del término.   |
| 20231420521502<br>1/03/2023      | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 8/03/2023       | DGRFS | SOLICITUD INFORMACION PARA COBRO DE BONO COVID; Tramitado con el radicado No 20231500185681  | Petición resuelta de fondo de acuerdo con la ley   |
| 20231430004902<br>31/03/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 24/04/2023      | DGRFS | INF DE RECLAMACION NATURAL // RV: Solicitud; Se envía respuesta mediante correo electrónico  | Petición resuelta de fondo   |
| 20231430004912<br>31/03/2023     | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 18/04/2023      | DOP   | DOP RG // RV: SOLICITUD DE CALIFICACION DE PERDIDA DE CAPACIDAD LABORAL - HANNIA MOSQUERA SALAZAR CC. 64.697.811; Se gestiona mediante comunicación 20231600226631 - lexcartagenacol@gmail.com   | Petición resuelta de fondo   |
| 20231420855792<br>1/04/2023      | Petición de Interés Particular | TRAMITADO A TIEMPO        | 12/04/2023      | DAF   | Usuario solicita solucionar inconveniente con relación al estado de afiliación, ya que aparece afiliada al régimen subsidiado, lo que le está generando múltiples inconvenientes. Según la EPS y mi planilla, el error es de ADRES por lo que solicita le den trámite.; NRR SE DA RESPUESTA POR radicado Nro. 20231420835802 | Petición resuelta de fondo   |
| 20231421012952<br>20/04/2023     | Petición de Interés Particular | EN TERMINOS               | 20/04/2023      | DGTIC | SOLICITUD CONTRASEÑA APLICATIVO BDU A  | Petición resuelta de fondo   |
| 20231421012962<br>20/04/2023     | Petición de Interés Particular | EN TERMINOS               | 20/04/2023      | DGTIC | SOLICITUD DE ACTUALIZACION RC 1093314359 - PRESENTA GLOSA  | Petición resuelta de fondo.  |
| 20231430005912<br>25/04/2023     | Petición de Interés Particular | EN TERMINOS               | 25/04/2023      | DLYG  | PERIODOS COMPENSADOS //RV: Solicitud de solución a reporte de NO giros UPC usaria CC 1193076154; PQRSD SE ASIGNA PARA SU CORRESPONDIENTE TRAMITE EN LOS TERMINOS DE LEY  | Petición resuelta de fondo.  |
| 20231430005922<br>26/04/2023     | Petición de Interés Particular | EN TERMINOS               | 26/04/2023      | DGRFS | DGFRS/RV: ADRES Respuesta con No.20231800082961; PQRSD SE ASIGNA PARA SU CORRESPONDIENTE TRAMITE EN LOS TERMINOS DE LEY  | Petición resuelta de fondo, no obstante, mediante radicado diferente al de entrada.  |

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


**Radicados identificados en la muestra como PQRSD.**

| Radicados    | NÚMERO    | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| PQRSD        | 23        | 76,67%      |
| No son PQRSD | 7         | 23,33%      |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b> | <b>100%</b> |


Se evidenció fallas en la clasificación de PQRSD, toda vez que se reportan comunicaciones y demás comunicados que no se encuentran establecidos de acuerdo con la resolución 668 de 2018, evidenciando que estas en la clasificación de la muestra son del 23.33%.

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

| Radicados      | Fecha Radicación | Asunto  | Gestion                   | Días | Fecha cierre | Dependencia |
|----------------|------------------|---|---------------------------|------|--------------|-------------|
| 20221422592072 | 1/11/2022        | Buenos días, solicito respuesta a una solicitud de reembolso de incapacidad presentada desde el mes de agosto y aún no me dan respuesta del respectivo pago. El número de radicado de documentación en físico es 58796 Radique toda la documentación requerida y aun no recibo resolución para el pago respectivo.  | Tramitado a tiempo        | 18   | 24/11/2022   | DLYG        |
| 20221422713032 | 15/11/2022       | Solicitud acuerdo de pago según resolución 18667 de fecha 21 de junio /22   | Tramitado fuera de tiempo | 56   | 31/01/2023   | OAJ         |
| 20221422713372 | 15/11/2022       | INCONFORMIDAD PAGO INJUSTO  | Tramitado fuera de tiempo | 34   | 30/12/2022   | OAJ         |
| 20221422875532 | 30/11/2022       | SOLICITUD CONDONACION RDO. 20221201702231   | Tramitado fuera de tiempo | 63   | 24/02/2023   | OAJ         |
| 20221422875542 | 30/11/2022       | SOLICITUD DE ACTUALIZACION EN ADRES   | Tramitado a tiempo        | 2    | 1/12/2022    | DGTIC       |
| 20221422883712 | 1/12/2022        | REFERENCIA: SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO  | Tramitado fuera de tiempo | 19   | 27/12/2022   | OAJ         |
| 20221423026082 | 16/12/2022       | Buenas noches soy un hombre de la comunidad LGBTIQ, en el momento estoy desempleado, soy desplazado, también pertenezco a la rama de la salud, cual es mi petición como Auxiliar de enfermería y trabajando en la pandemia nunca recibí mi bono de salud que el gobierno envió para los trabajadores en misión, no volví a recibir ayuda humanitaria, no salí beneficiario de ningún programa de ayuda vivo mi puntaje del Sisbén que es pobreza moderada me gustaría saber si puedo acceder alguna ayuda humanitaria | Tramitado a tiempo        | 2    | 19/12/2022   | DLYG        |

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

|                |            |  |                           |    |            |       |
|----------------|------------|--|---------------------------|----|------------|-------|
| 20221423026132 | 16/12/2022 | Quiero saber por qué siendo empleado del sector salud por muchos años no salí beneficiario o no me dieron el bono que el gobierno de duque dio a los trabajadores de la salud, soy desplazado y estoy sin empleo no volví a recibir ayuda humanitaria ni aplicó para una indemnización entonces donde están mis derechos más siendo Gay activista me siento discriminado y prácticamente el gobierno me dio la espalda quiero saber por qué no fui incluido en ningún programa de ayuda humanitaria. Gracias | Tramitado a tiempo        | 4  | 21/12/2022 | DLYG  |
| 20221423113362 | 30/12/2022 | TUTELA 2022-00197 DIANA ALEJANDRA MORENO ALEJO   | Tramitado a tiempo        | 3  | 3/01/2023  | OAJ   |
| 20221423113682 | 30/12/2022 | TUTELA 2022-00265 FANNY ESPERANZA CAICEDO RUAÑO  | Tramitado a tiempo        | 3  | 3/01/2023  | OAJ   |
| 20231420000102 | 2/01/2023  | Actualización de datos   | Tramitado a tiempo        | 2  | 3/01/2023  | DAF   |
| 20231420101182 | 18/01/2023 | TUTELA 2023-00012  | Tramitado a tiempo        | 1  | 18/01/2023 | OAJ   |
| 20231420101302 | 18/01/2023 | GLOSA GN0360 ndash; EPS037   | Tramitado a tiempo        | 15 | 7/02/2023  | DGTIC |
| 20231420154482 | 24/01/2023 | PAGO DE PRUEBAS COVID  | Tramitado a tiempo        | 1  | 24/01/2023 | DLYG  |
| 20231420154722 | 24/01/2023 | RESPUESTA PROCESO EJECUTIVO 17996 OFICIO - 20221201641261  | Tramitado a tiempo        | 4  | 27/01/2023 | OAJ   |
| 20231420234412 | 1/02/2023  | SOLICITUD INFORMACIÓN  | Tramitado a tiempo        | 7  | 9/02/2023  | DOP   |
| 20231420387942 | 16/02/2023 | COMUNICACIÓN EMITIDA POR ADRES ORFEO 20231200060511  | Tramitado a tiempo        | 1  | 16/02/2023 | OAJ   |
| 20231420387972 | 16/02/2023 | NOTIFICACION AUTO INTERLOCUTORIO; 0267 DEL CATORCE (14) DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTITRES (2023) ORDENA VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA RAD. 17001-33-39-007-2023-00039-00  | Tramitado a tiempo        | 1  | 16/02/2023 | OAJ   |
| 20231420506342 | 28/02/2023 | TUTELA 2023-00021  | Tramitado a tiempo        | 1  | 28/02/2023 | OAJ   |
| 20231420506382 | 28/02/2023 | RADICACIÓN INCAPACIDADES FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN_LUIS ALBERTO JIMENEZ OSPINO   | Tramitado fuera de tiempo | 27 | 5/04/2023  | DLYG  |
| 20231420521472 | 1/03/2023  | Cordial saludo, la siguiente petición es para solicitar a ustedes cambiar mi estado de régimen subsidiado a contributivo que aparece en la plataforma ADRES, puesto que desde el mes de febrero realizo el pago de seguridad social. Agradezco su colaboración y pronta respuesta.   | Tramitado a tiempo        | 10 | 14/03/2023 | DAF   |
| 20231420521482 | 1/03/2023  | Ipiales 1 de marzo de 2023 cordial saludo NANCY ESPERANZA AGUIRRE RECALDE identificada con cedula de ciudadanía No. 27209945 por medio de la presente me permito solicitar de manera respetuosa información sobre el señor JOSE LIBARDO BENAVIDES TAPIA, identificado con cedula de ciudadanía No. 13008329 deseo saber a qué EPS se encuentra afiliado y cuál es el valor que cotiza por seguridad social, cuáles son sus aportes mensuales, solicito la información porque el me demando.                  | Tramitado fuera de tiempo | 30 | 11/04/2023 | DLYG  |

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

|                |            |   |                    |    |            |       |
|----------------|------------|---|--------------------|----|------------|-------|
| 20231420521502 | 1/03/2023  | SOLICITUD INFORMACION PARA COBRO DE BONO COVID  | Tramitado a tiempo | 6  | 8/03/2023  | DGRFS |
| 20231430004902 | 31/03/2023 | INF DE RECLAMACION NATURAL // RV: Solicitud   | Tramitado a tiempo | 14 | 24/04/2023 | DGRFS |
| 20231430004912 | 31/03/2023 | DOP RG // RV: SOLICITUD DE CALIFICACION DE PERDIDA DE CAPACIDAD LABORAL - HANNIA MOSQUERA SALAZAR CC. 64.697.811  | Tramitado a tiempo | 13 | 18/04/2023 | DOP   |
| 20231420855792 | 1/04/2023  | Buen día señores ADRES, por medio de la presente me permito solicitar me sea solucionado de parte de ustedes el inconveniente con relación a mi estado de afiliación, ya que aparezco afiliada al régimen subsidiado, estoy haciendo aportes de más de medio millón y en la actualizadas he tenido inconvenientes con las plataformas de pagos por que el error está ahí, lo que me está generando múltiples inconvenientes. Según la EPS y mi planilla, el error es de ustedes por lo que solicito le den tramite. | Tramitado a tiempo | 8  | 12/04/2023 | DAF   |
| 20231421012952 | 20/04/2023 | SOLICITUD CONTRASEÑA APLICATIVO BDU A   | En términos        | 11 | 05/05/2023 | DGTIC |
| 20231421012962 | 20/04/2023 | SOLICITUD DE ACTUALIZACION RC 1093314359 - PRESENTA GLOSA   | En términos        | 12 | 06/05/2023 | DGTIC |
| 20231430005912 | 25/04/2023 | PERIODOS COMPENSADOS //RV: Solicitud de solución a reporte de NO giros UPC usuaria CC 1193076154  | En términos        | 15 | 18/05/2023 | DLYG  |
| 20231430005922 | 26/04/2023 | DGRFS//RV: ADRES Respuesta con No.20231800082961  | En términos        | 9  | 10/05/2023 | DGRFS |


- Se identificaron 6 PQRSD, que no fueron tramitadas a tiempo

| Etiquetas de fila         | Cuenta de RADICADOS | %           |
|---------------------------|---------------------|-------------|
| En términos               | 4                   | 17,39%      |
| Tramitado a tiempo        | 13                  | 56,52%      |
| Tramitado fuera de tiempo | 6                   | 26,09%      |
| <b>Total, general</b>     | <b>23</b>           | <b>100%</b> |

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

| Radicados                     | NÚMERO     | %           |
|-------------------------------|------------|-------------|
| PQRSD resueltas de fondo      | 24         | 100%        |
| PQRSD sin respuestas de fondo | 0          | 0           |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>24*</b> | <b>100%</b> |

(\*): Se estudió aquellos radicados que fueron clasificados como PQRSD en la muestra

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

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

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

### **Respuesta del Área:**


*"Es importante señalar que la transición del CRM a ORFEO ocurrió fue en el año 2021. En el mes de mayo del 2023, se realizaron actualizaciones a las TRD de la entidad, lo que pudo generar algunas situaciones de modificaciones de la clasificación de las PQRSD.*

*Los funcionarios responsables de la gestión de las PQRSD en la entidad, a pesar de que, desde atención al ciudadano se han hecho esfuerzos para capacitarlos en la correcta gestión de las PQRSD en Orfeo, no están realizando el procedimiento correspondiente para el cierre y archivo en el sistema, una vez resuelta la petición.*

*Por lo anterior, la DAF ha generado acciones y designado recurso humano tendiente a generar estrategias para el correcto uso de la herramienta y apropiación por parte de los funcionarios encargados de la gestión, identificando las dependencias y funcionarios que en los reportes generados por ORFEO han archivado las PQRSD, con quienes se adelantaran nuevas acciones de fortalecimiento en el uso de ORFEO:*

- *No requiere respuesta NRR- archivada*
- *Archivado en Términos*
- *Archivado Fuera de Términos*

*Frente a la oportunidad de la respuesta se continuarán desarrollando acciones de sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad para que las comunicaciones sean atendidas de acuerdo con las condiciones específicas de cada petición, ajustadas a las normas y de acuerdo con el uso del sistema ORFEO. Es por ello por lo que dentro del plan de acción 2023, se encuentra contemplada la actividad en Eureka: "Capacitar a servidores y colaboradores en la actualización del módulo de PQRSD-ORFEO II semestre".*

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

*No obstante, se reitera que es responsabilidad de los directores y jefes de oficina, realizar seguimiento a la gestión de las peticiones en cada una de sus áreas y a los servidores y colaboradores asignados para realizar esta gestión de conformidad con los informes y reportes periódicos remitidos."*

**Observación Final de la OCI:** Analizada la respuesta, la observación previa se mantiene, debido a que los términos de clasificación y la prontitud en la atención a las PQRSD no son optativos, se requiere implementar medidas de mejora internas para garantizar oportunidad en las respuestas a las PQRSD.

En lo que concierne a la clasificación, es esencial que las dependencias de la entidad comprendan y apliquen correctamente los procedimientos del proceso de PQRSD y el sistema de gestión documental (ORFEO). Esto se realizará con el objetivo de generar datos claros y precisos que faciliten la toma de decisiones por parte de los líderes de la entidad.

Con base en lo anterior, es imprescindible establecer acciones de mejora tanto preventivas como correctivas. Estas acciones deben monitorearse a través del sistema EUREKA, para garantizar su implementación efectiva y oportuna. Con ello, esperamos reforzar la gestión del proceso de PQRSD y mejorar la calidad de la atención prestada.

### **Acciones Constitucionales:**

Mediante oficio radicado Nro. 20231100028063 del 08 de mayo de 2023, se efectuó requerimiento a la OAJ de la ADRES, relacionada con las acciones constitucionales atendidas y gestionadas.

Mediante correo electrónico del 11 de mayo de 2023, la OAJ hizo entrega a la Oficina de Control Interno de la información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad de los periodos noviembre 2022 – abril 2023.

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

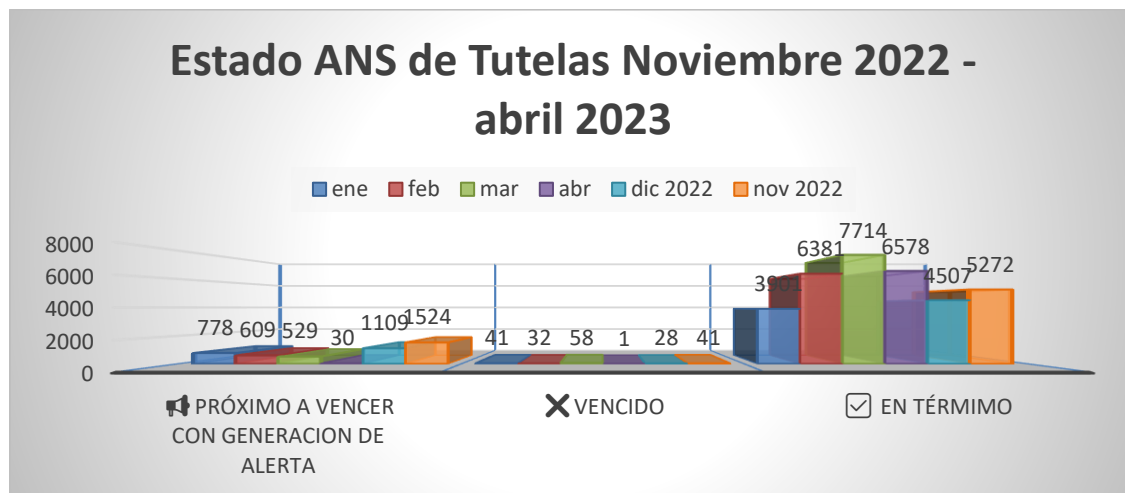
En la base de datos de Acciones Constitucionales entregadas por la OAJ a la Oficina de Control Interno, se observa que **39.133** casos fueron radicadas y atendidos, las cuales fueron tramitadas para cada periodo, así:



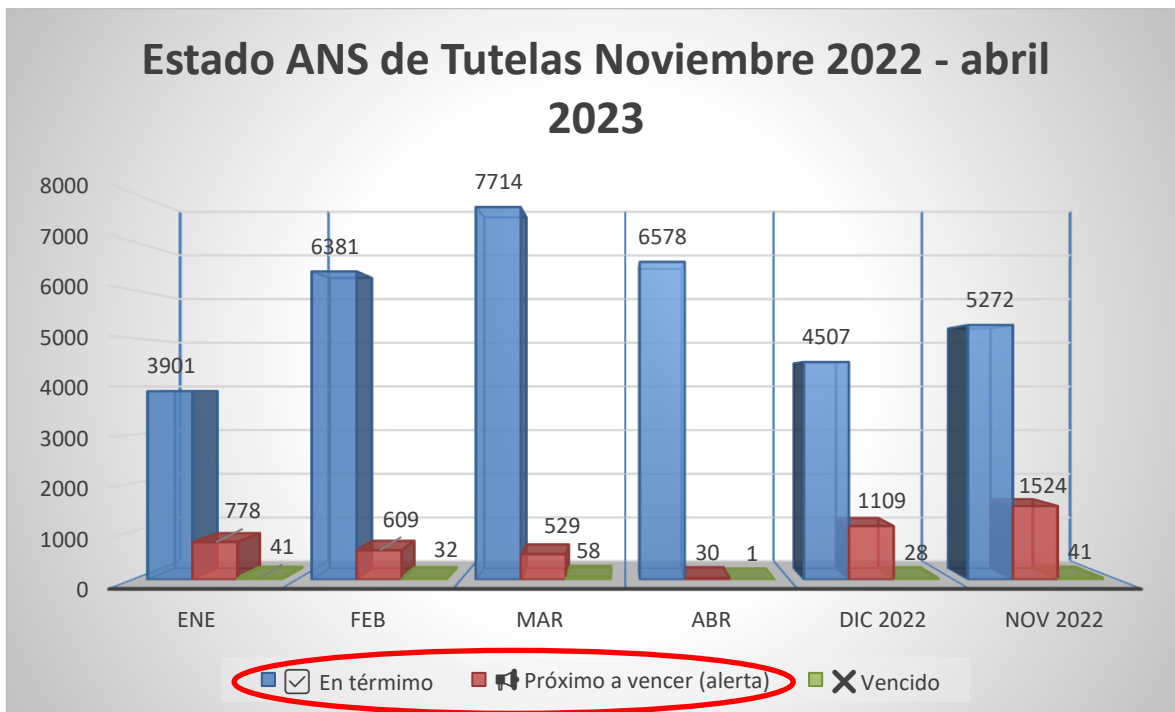
|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b> | <b>Código:</b>  | <b>CEGE-FR12</b>  |
|              | <b>FORMATO</b> |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



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



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



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

De la información entregada por la OAJ referente a las acciones constitucionales, se evidenció que el mayor vencimiento se presentó en el mes de marzo con 58 acciones atendidas fuera de los términos otorgados por el juez, el proceso manifiesta que los vencimientos obedecen a que para los meses enero y febrero aun no se tienen contratos de apoyo lo que recarga las bandejas de entrada de las personas de planta reduciendo la capacidad operativa, igualmente se tiene que ingresaron nuevos integrantes al Grupo de acciones constitucionales y su proceso de adaptación al sistema genera aquellos vencimientos en el aplicativo, no obstante se evidencia que pese a no encontrarse dentro del termino fijado por el despacho en el marco del decreto 2591 de 1993, las mismas fueron respondidas y no presentaron fallos desfavorables para la entidad.

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

| Etiquetas de fila | Angie Garavito | Angie Lopez | Diego Leal | Estiven Torro | Evelyn Organista | Francy Rueda | Ginna Ceballos | Indira Echevez | James Rodriguez | Jenny Garcia | Jimena Dussan | Juan Castellano | Julio Eduardo Rodriguez | Karen Rangiel | Karen Gonzalez | Lina Malagon | Lina Rangiel | Lina Sabagal | Maria Fajardo | Maria Murgas | Olga Vergara | Paloma Ruiz | Renato Munoz | Ruben Joya | Sandra Herrera | Shaden Benavides | Yina Garcica | Yuri Vanezas | Total general |
|-------------------|----------------|-------------|------------|---------------|------------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|----------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| En término        | 999            | 1626        | 1688       |               | 5                | 1425         | 1              | 14             | 10              | 2005         | 1685          | 2903            | 41                      | 2380          | 7              | 19           | 1716         | 5865         | 1160          | 1599         | 3258         | 1           | 4180         | 83         | 4              | 1200             | 8            | 471          | 34353         |

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

|                         |             |             |             |          |          |             |          |           |           |             |             |             |           |             |          |           |             |             |             |             |             |          |             |           |          |             |          |            |              |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|-------------|----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|-------------|-----------|----------|-------------|----------|------------|--------------|
| <b>X Vencido</b>        | 11          | 9           | 6           |          |          | 13          | 1        | 4         |           | 26          | 14          | 10          | 2         | 4           | 2        |           | 8           | 9           | 2           | 11          | 14          |          | 45          | 2         | 2        |             | 1        | 5          | 201          |
| <b>Próximo a vencer</b> | 162         | 377         | 266         | 2        |          | 335         |          | 4         | 1         | 219         | 276         | 547         | 6         | 255         |          | 3         | 407         | 643         | 20          | 276         | 85          |          | 648         | 5         | 2        | 17          |          | 23         | 4579         |
| <b>Total general</b>    | <b>1172</b> | <b>2012</b> | <b>1960</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>1773</b> | <b>2</b> | <b>22</b> | <b>11</b> | <b>2250</b> | <b>1975</b> | <b>3460</b> | <b>49</b> | <b>2639</b> | <b>9</b> | <b>22</b> | <b>2131</b> | <b>6517</b> | <b>1182</b> | <b>1886</b> | <b>3357</b> | <b>1</b> | <b>4873</b> | <b>90</b> | <b>8</b> | <b>1217</b> | <b>9</b> | <b>499</b> | <b>39133</b> |

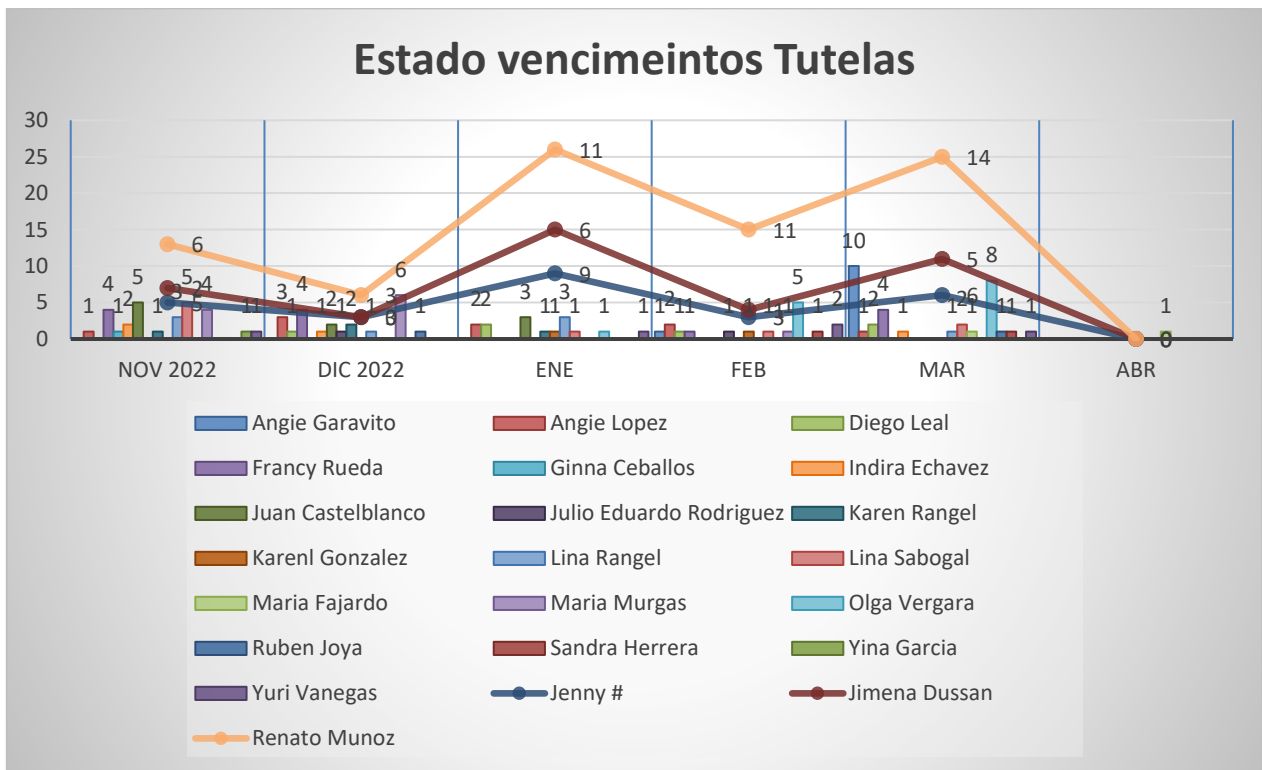
| Estado de ANS Tutelas                                | %           |
|--|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> En término       | 87,79%      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Vencido          | 0,51%       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Próximo a vencer | 11,70%      |
| <b>Total general</b>                                 | <b>100%</b> |

Por lo anterior, es necesario señalar que, de 39133 acciones de tutela gestionadas, se presenta un vencimiento de 201. Frente al análisis por apoderado de ADRES, se evidenció reducción en el vencimiento de las tutelas, toda vez que se registra un 0.51% en comparación al periodo inmediatamente anterior que era de 1.10% de vencimientos.

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

Ahora bien, analizando los vencimientos por cada apoderado se tiene lo siguiente:


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



Como se puede observar en la tabla, los mayores picos de vencimientos se presentan en los apoderados de planta quienes asumen la atención de tutelas durante los periodos en los que la entidad se encuentra en proceso de contratación de apoyo, sin embargo, el sistema mediante el cual se atienden las acciones constitucionales brinda un soporte en cuanto a la atención automatizada de aquellas tutelas que presentan un bajo riesgo para la entidad.

A continuación, se procedió por parte de la OCI a tomar una muestra de 6 tutelas gestionadas, teniendo en cuenta, tema y oportunidad en la atención de estas y su fundamento jurídico de la siguiente manera:

| Nro. de TUTELA | Fecha de radicado | término | Tipo de prioridad | Providencia | Subtipo providencia              | Canal                         | Abogado Asignado  |
|----------------|-------------------|---------|-------------------|-------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| 2022-00124     | 1/11/2022         | 3 días  | ORDINARIO         | Fallo       | Prestación de servicios de salud | Escrito o notificación física | Juan Castelblanco |
| 2022-00514     | 5/12/2022         | 2 días  | ORDINARIO         | Fallo       | Prestación de servicios de salud | Escrito o notificación física | Diego Leal        |
| 2023-00001     | 30/01/2023        | 2 días  | PRIORITARIO       | Fallo       | Pago de Incapacidades            | Escrito o notificación física | Jimena Dussan     |
| 2022-00051     | 1/02/2023         | 2 días  | ORDINARIO         | Admisión    | Prestación de servicios de salud | Escrito o notificación física | Karen Rangel      |

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

|            |            |        |           |       |  |                               |                  |
|------------|------------|--------|-----------|-------|--|-------------------------------|------------------|
| 2023-00029 | 16/03/2023 | 2 días | ORDINARIO | Fallo | Prestación de servicios de salud                         | Escrito o notificación física | Lina Sabogal     |
| 2023-00033 | 27/04/2023 | 2 días | URGENTE   | Fallo | Prestación de servicios de salud en Régimen de Excepción | Escrito o notificación física | Shaden Benavides |

### Análisis de cada asunto de tutela objeto de la muestra:

| RADICADO DE ENTRADA      | RADICADO DE SALIDA | Traslado | OBSERVACIONES  | ¿RESPUESTA EN TERMINOS? |    |
|--------------------------|--------------------|----------|--|-------------------------|----|
|                          |                    |          |  | SI                      | NO |
| 2022-00124<br>21/10/2022 | 24/10/2022         | 3 días   | <p>Se trató de una acción de tutela que corresponde a prestación de servicios de salud, sin embargo, tras la respuesta el despacho decide desvincular a la entidad.</p> <p>Se puede concluir que la accionante, solicita el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la entidad accionada, quien no ha realizado la prestación de servicios de salud en las condiciones de normalidad.</p>                                       | X                       |    |
| 2022-00514<br>5/12/2022  | 06/12/2022         | 6 horas  | <p>Se trató de una acción de tutela en cuanto a un traslado entre EPS y fallas en la prestación de servicios de SALUD de la usuaria que se encuentra en estado de gravidez,</p> <p>No obstante, la entidad solicita se desvincule a la ADRES por falta de legitimación en la causa por pasiva y aporta información relacionada con el reporte de estado activo de la accionante a Capital Salud EPS por lo que se niega la acción de tutela, se observa la atención por fuera del termino establecido por el despacho.</p> |                         | X  |
| 2023-00001<br>16/01/2023 | 17/01/2023         | 2 días   | <p>Se trata de una acción de tutela en contra de la Nueva EPS, relacionada con el reconocimiento de Incapacidades médicas, no obstante, se vinculó a la entidad, pero en el fallo no se imponen obligaciones a la entidad por lo que se tiene como favorable, la misma fue atendida dentro del termino otorgado por el despacho.</p>   | X                       |    |
| 2022-00051<br>1/02/2023  | 03/02/2023         | 2 días   | <p>Se trató de acción de tutela, se puede establecer de la misma, que la accionante, solicita el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la entidad accionada, al no otorgar viáticos y transporte para el accionante para acudir a su tratamiento.</p> <p>La acción de tutela fue atendida dentro de los términos y en la decisión el despacho decide desvincular a la entidad por lo que se tiene por favorable.</p>          | X                       |    |
| 2023-00029<br>07/03/2023 | 07/03/2023         | 2 días   | <p>Se trató de una acción de tutela que solicita el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la EPS.</p> <p>La respuesta de la acción de tutela fue realizada dentro de los términos fijados por el despacho, el fallo no atribuye responsabilidad a la entidad y la desvincula por lo que se tiene como fallo favorable.</p>  | X                       |    |

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

|                          |            |        |   |   |  |
|--------------------------|------------|--------|---|---|--|
| 2023-00033<br>30/03/2023 | 31/03/2023 | 2 días | Se trata de una acción de tutela, en la que se solicita la prestación de servicios de salud por fuera del plan de beneficios a la EPS por lo cual el despacho vincula a la ADRES, No obstante, decide desvincular a la entidad por lo que se tiene como un fallo favorable. | X |  |
|--------------------------|------------|--------|---|---|--|

## II) Análisis y evaluación de riesgos y controles identificados en el procedimiento:

Para evaluar el diseño y efectividad de los controles implementados para mitigar la probabilidad de riesgos operativos en el proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, la OCI utiliza el mecanismo de evaluación establecido en la Guía para administración del Riesgo DAFP versión 5-2020, con los siguientes resultados:

### Evaluación al diseño de Riesgo de Corrupción Identificado:

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

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

| PROCESO   | DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE RIESGO  | Acción u omisión | Uso del poder | Desviar la gestión de lo público | Beneficio privado |
|-----------|---|------------------|---------------|----------------------------------|-------------------|
| GSCI-RC01 | Posibilidad de recibir dádivas a nombre propio o de un tercero por uso de la herramienta de consulta de estado de afiliación de los usuarios del RED-BDEX inadecuadamente, entregando información de carácter reservado | X                |               | X                                | X                 |


Fuente: secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica

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

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

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

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

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

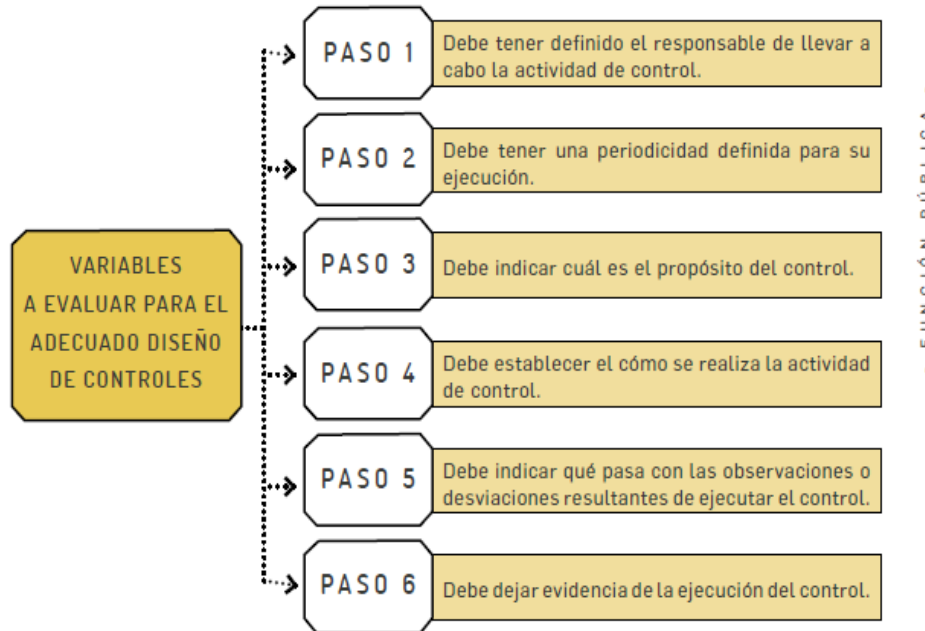
| Proceso                       | Evento de Riesgo   | ¿Qué puede suceder?                                | ¿Como puede suceder? (CAUSAS) | ¿Cuándo puede suceder? | Consecuencia de materialización |
|-------------------------------|--|--|-------------------------------|------------------------|---------------------------------|
|                               |  | Descripción del evento de Riesgo – Fichas Técnicas |                               |                        |                                 |
| Gestión Servicio al Ciudadano | GSCI-RG01. Posibilidad de pérdida reputacional por falta de calidad e incumplimiento de los términos de ley para responder los Derechos de Petición de los ciudadanos (PQRSD) debido a falta de conocimiento normativo por parte de los gestores y a la falta de seguimiento a la gestión por parte de los líderes del proceso.  | X  | X                             | X                      | X                               |
|                               | GSCI-RG02. Posibilidad de pérdida reputacional por indisponibilidad de canales de atención de PQRSD para uso de los ciudadanos y grupos de valor debido a fallas en las líneas telefónicas que soportan la operación en el Call Center y fallas en las herramientas de gestión de las PQRSD (portal PQRSD ADRES y Herramienta de gestión PQRSD)  | X  | X                             | X                      | X                               |
|                               | GSCI-RS01- Posibilidad de pérdida económica o reputacional por pérdida total o parcial de la información digital del proceso de Operaciones de fortalecimiento financiero para actores del Sistema de Salud, dado el desconocimiento o no aplicación de las políticas de seguridad y privacidad de la información, la ausencia de copias de respaldo o backups de la información y el almacenamiento de información sin protección | X  | X                             | X                      | X                               |

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

Para la evaluación del diseño y efectividad de los controles, la OCI verificó los parámetros establecidos en la **Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-DAFP** Versión 5-diciembre – 2020. Ver Anexo 1.

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


Esquema 10. Pasos para diseñar un control




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

| Proceso   | Riesgo  | Evidencia  | Observación  | Tratamiento       |
|-----------|---|--|--|-------------------|
| GSCI-RC01 | Posibilidad de recibir dádivas a nombre propio o de un tercero por uso de la herramienta de consulta de estado de afiliación de los usuarios del RED-BDEX inadecuadamente, entregando información de carácter reservado | Este control permite Garantizar la confidencialidad del reporte solamente al titular de la información o a su apoderado.<br><b>Evidencia: Formato GSCI-FR04 - Control de Consultas BDEX.</b><br>El proceso informa que, durante el 1 cuatrimestre de 2023, se acercaron usuarios 4 usuarios a consultar su estado de afiliación, se anexó planilla diligenciada durante la vigencia 2023.<br><br>* Control de Consultas BDEX.pdf<br><b>El control es efectivo se ejecuta adecuadamente.</b>  | <b>La evidencia corresponde a la establecida en el control. El control es efectivo y se ejecuta adecuadamente.</b> | Reducir el riesgo |
|           |   | Este control permite Declarar conflicto de interés cuando se enfrentan a situaciones en las que los intereses personales interfieren con intereses propios del servicio público<br><b>Evidencia: GETH-FR66 Formato de Declaración de situaciones de Conflicto de Intereses</b><br><br>El proceso informa que, durante el 1 cuatrimestre de 2023, no se presentaron declaraciones relacionadas con algún conflicto de interés para este proceso.<br><br><b>El control es Defectivo, no se ha ejecutado durante el cuatrimestre.</b> | <b>No ha sido necesario utilizar el control.</b>   | Reducir el riesgo |



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

| Proceso   | Riesgo   | Evidencia  | Observación  | Tratamiento       |
|-----------|--|--|--|-------------------|
| GSCI-RG01 | Posibilidad de pérdida reputacional por falta de calidad e incumplimiento de los términos de ley para responder los Derechos de Petición de los ciudadanos (PQRSD) debido a falta de conocimiento normativo por parte de los gestores y a la falta de seguimiento a la gestión por parte de los líderes del proceso.   | <b>Propósito:</b> Gestionar de manera oportuna las PQRSD que deben ser atendidas en el primer nivel<br><b>Evidencia:</b> La información del caso creado en el Sistema de gestión de PQRSD y toda su trazabilidad   | Se evidenció falta de atención oportuna de PQRSD de alrededor el 25%, no obstante, no se evidencia el reporte de materialización del riesgo y su tratamiento de Riesgos de la entidad. | Reducir el riesgo |
|           |  | <b>Propósito:</b> Evaluar la calidad de la respuesta en términos de lenguaje claro y pertinencia<br><b>Evidencia:</b> Correo electrónico enviado al director o Coordinador del área  | La evidencia corresponde a la establecida en el control y se ejecuta correctamente.  | Reducir el riesgo |
| GSCI-RG02 | Posibilidad de pérdida reputacional por indisponibilidad de canales de atención de PQRSD para uso de los ciudadanos y grupos de valor debido a fallas en las líneas telefónicas que soportan la operación en el Call Center y fallas en las herramientas de gestión de las PQRSD (portal PQRSD ADRES y Herramienta de gestión PQRSD)                                     | <b>propósito:</b> Verificar que la línea 018000 se encuentra operando y que los usuarios pueden contactar a la entidad telefónicamente<br><b>Evidencia:</b> A Diario se verifica la funcionalidad de la línea de atención al ciudadano de la ADRES, la cual durante el período no presentó indisponibilidad que pudiera afectar la operación.  | La evidencia corresponde a la establecida en el control.   | Aceptar el Riesgo |
|           |  | <b>Propósito:</b> Diariamente validar que la herramienta dispuesta en la página web esté disponible y funcionando<br><b>Evidencia:</b> se validó por parte de la OCI que la herramienta se encuentra activa y en funcionamiento se evidencio portal web de PQRSD<br><a href="https://orfeo.adres.gov.co/pqr/radicar.php">https://orfeo.adres.gov.co/pqr/radicar.php</a>  | La evidencia corresponde a la establecida en el control.   | Aceptar el Riesgo |
| GSCI-RS01 | Pérdida de integridad de los activos de información digitales del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano por daño parcial o total de la información o fallas humanas debido a la ausencia de copias de respaldo, deficiencia en la autorización de permisos de acceso a la información y/o desconocimiento o no aplicación de políticas de seguridad de la información | <b>Propósito:</b> Verificar cumplimiento de políticas de seguridad de la información<br><b>Evidencia:</b> la OCI evidenció que los activos de información digitales del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano no han presentado daño parcial o total de la información o fallas humanas debido a la ausencia de copias de respaldo, se han brindado los permisos de acceso a la información a los funcionarios autorizados y se han aplicado las políticas de seguridad de la información, se hace uso de herramientas colaborativas de la entidad Se adjuntan pantallazos generado a través del enlace <a href="https://www.office.com/?auth=2E">https://www.office.com/?auth=2E</a> control es efectivo se ejecuta adecuadamente. | La evidencia corresponde a la establecida en el control. Se recomienda establecer acciones de gestión del riesgo para la presente vigencia.  | Aceptar el Riesgo |
|           |  | <b>Propósito:</b> Dar cumplimiento a lo establecido en las políticas de seguridad de la información, respecto a las copias de seguridad de la información.<br><b>Evidencia:</b> Se constato que a la fecha no se ha ejecutado este control teniendo en cuenta que no se ha borrado información por equivocación El control es efectivo se ejecuta adecuadamente.   | La evidencia corresponde a la establecida en el control. Se recomienda establecer acciones de gestión del riesgo para la presente vigencia.  | Aceptar el Riesgo |
|           |  | <b>Propósito:</b> Validar la ejecución correcta de las copias de seguridad que se lleven a cabo de la información que se encuentra en las herramientas colaborativas al almacenamiento histórico.<br><b>Evidencia:</b> Se evidenció la verificación por parte del proceso de atención al ciudadano de las  | La evidencia corresponde a la establecida en el control. Se recomienda establecer acciones de  | Aceptar el Riesgo |

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

| Proceso | Riesgo | Evidencia   | Observación   | Tratamiento       |
|---------|--------|---|---|-------------------|
|         |        | copias de seguridad aclarado que no se ha presentado ninguna falla que lo requiera El control es efectivo se ejecuta adecuadamente.   | gestion del riesgo para la presente vigencia.   |                   |
|         |        | <b>Propósito:</b> identificar usuarios activos que no trabajan en el proceso o no cuenten con autorización<br><b>Evidencia:</b> Se evidencio que Usuarios del proceso: Luz Marina Alarcón, Alexandra Cuervo, Paola García y Martha Ligia Serna. se encuentran activos El control es efectivo se ejecuta adecuadamente.  | La evidencia corresponde a la establecida en el control. Se recomienda establecer acciones de gestion del riesgo para la presente vigencia. | Aceptar el Riesgo |
|         |        | <b>Propósito:</b> Identificar la pertinencia de los accesos concedidos a la información de las carpetas compartidas en las herramientas colaborativas<br><b>Evidencia:</b> Se evidencio que el proceso hace uso de las herramientas colaborativas. El control es efectivo se ejecuta adecuadamente.   | La evidencia corresponde a la establecida en el control. Se recomienda establecer acciones de gestion del riesgo para la presente vigencia. | Aceptar el Riesgo |
|         |        | <b>Propósito:</b> En el momento en que identifique la eliminación de un documento dentro de la herramienta colaborativa y esta no haya sido posterior al periodo de retención definido, se realice la recuperación de la información eliminada.<br><b>Evidencia:</b> La OCI evidenció que a la fecha no se ha ejecutado este control teniendo en cuenta que no se ha borrado información por equivocación. El control es efectivo se ejecuta adecuadamente. | La evidencia corresponde a la establecida en el control. Se recomienda establecer acciones de gestion del riesgo para la presente vigencia. | Aceptar el Riesgo |

### Observación OCI Nro.3:

#### Criterio:

- **Ley 1474 de 2011**, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76)
- **Ley 1712 de 2014**, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" (Arts. 1,3, 4, 7, 8 y ss)
- **Decreto 2641 de 2012**, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto.
- **Decreto 2609 de 2012**, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."
- **Decreto 103 de 2015**, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" - Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.

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


- **Decreto 124 de 2016**, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **Decreto 1166 de 2016**, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- **Documento CONPES 3649** de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- **Resolución 668 de 2018**. "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que formulen a la ADRES".
- **Decreto 491 de 28 de marzo de 2020**. "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- **Decreto 2052 de 25 de agosto de 2020**. "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- **Política de Administración de Riesgos** – Versión 5 del 2022.
- **Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas** - Versión 6

#### Condición:

En la evaluación a la información aportada por la OAJ – Grupo de Acciones Constitucionales se evidenció que entre las tutelas gestionadas se tiene que por concepto de no atención oportuna de PQR se tienen 357 acciones para el periodo del informe entre noviembre del 2022 y abril de 2023, así:

| Concepto  | Admisión  | Fallo      | Incidente | Total general | %           |
|---|-----------|------------|-----------|---------------|-------------|
| CET y bonificación TH   | 2         | 12         | 2         | 16            | 4%          |
| Derechos de petición radicados en ADRES                                     | 14        | 201        | 9         | 224           | 63%         |
| Pago Incapacidad REX  |           | 1          |           | 1             | 0%          |
| Reclamaciones con cargo a la extinta subcuenta ECAT, hoy Otras Prestaciones | 7         | 99         | 10        | 116           | 32%         |
| <b>Total general</b>  | <b>23</b> | <b>313</b> | <b>21</b> | <b>357</b>    | <b>100%</b> |

Debido a lo anterior, la falta oportuna de gestión de peticiones al interior de la entidad ha impactado también el proceso de atención de acciones constitucionales, evidenciándose la materialización del Riesgo de Gestión Nro. 1 del procedimiento, no obstante, de la

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

evaluación realizada a los riesgos, en este no se evidencia reporte de materialización en la herramienta eureka.

**Causa:**


La causa de esta condición se debe a una falla de procedimientos eficaces y oportunos para la gestión de las peticiones al interior de la entidad. Esto podría deberse a una insuficiencia en los recursos humano en las áreas disponibles, a una falta de capacitación o de sensibilización sobre la importancia de gestionar estas peticiones de manera oportuna y una combinación de estos factores, genera este tipo de materializaciones al interior de las dependencias.

**Efecto:**

El efecto inmediato de esta falta de gestión oportuna es un impacto negativo en el proceso de atención de las acciones constitucionales y una materialización del riesgo para atención al ciudadano por parte de las áreas de 3 nivel, esto puede resultar en demoras y en una eficacia reducida en la resolución de estas acciones. Además, la falta de reporte de la materialización del Riesgo de Gestión Nro. 1 en la herramienta Eureka, significa que esta situación puede no ser reconocida y tratada de manera adecuada, lo que podría aumentar aún más los riesgos para la entidad.

Por otra parte, en la revisión de los controles del procedimiento se observó lo siguiente:

| No    | Actividad   | Descripción de la Actividad   | Responsable y Registro   | Comentario OCI.  |
|-------|---|---|--|--|
| PC 3  | Validar si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel. | <p><b>Descripción de la Acción:</b><br/>Una vez registrada la información en el Sistema de Gestión de PQRSD y para cada solicitud registrada en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad se valida si la respuesta de la PQRSD corresponde al primer nivel.</p> <p><b>Descripción del Punto de Control:</b><br/>Para cada solicitud, se valida si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel, entendiéndose por primer nivel aquella información disponible en la página WEB de la ADRES o respuesta autorizadas por las diferentes direcciones o dependencias a temas específicos o cuando se identifique que la respuesta no es de competencia de la ADRES si no de otra Entidad, asignando al Gestor de atención al ciudadano con el fin de dar respuesta, acción que se realiza evaluando cada una de las peticiones de radicadas en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad con el fin de brindar una atención oportuna y eficiente al usuario evitando así reprocesos en la generación de</p> | <p><b>Responsable:</b><br/>-Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano.</p> <p><b>Registro:</b><br/>- Solicitudes recibidas en la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.</p> <p>El sistema automáticamente te genera una notificación al correo electrónico del gestor o responsable anunciando que cuenta con un caso nuevo para atender</p> | Se evidencia el cumplimiento de este punto de control, pues las PQRSD se reasignan según su competencia para cada AREA, el punto de control cumple con lo señalado <i>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-DAFP</i> |
| 18 PC | Validar y Generar apertura de Buzón de Sugerencia       | <p><b>Descripción del Punto de Control:</b><br/>Los 5 primeros días de cada mes se valida si el buzón de sugerencias contiene Formatos <b>GSCI-FR02</b> diligenciados, acción que se genera apertura de Buzón de Sugerencia, acción que se genera en presencia del delegado de control Interno citado previamente por Outlook.</p> <p>¿Se da apertura al buzón de sugerencias?</p> <p><b>SI:</b> posterior a la apertura del buzón de sugerencias, numera la totalidad de los formularios depositados en el buzón y realiza el posterior conteo registrando la información en el Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES Formato GSCI-FR02, en dicha acta se detalla la información encontrada en el buzón de sugerencias estableciendo la fecha, hora de apertura y festivos. Remitirse a la siguiente actividad.</p> <p><b>No:</b> FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA BUZON DE SUGERENCIAS</p>   | <p><b>Responsable:</b><br/>Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano.</p> <p><b>Registro:</b><br/>Formatos GSCI-FR02</p> <p>Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES</p>  | Se evidenció que a la fecha no se ha ejecutado el punto de Control, el proceso manifestó que el buzón fue destruido por un usuario, sin embargo, en el formulario de radicación web, es posible señalar sugerencias.   |

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

|              |   |  |   |  |
|--------------|---|--|---|--|
| <b>PC 22</b> | Remitir Informe de gestión del trámite de las PQRSD radicadas en la Entidad | <b>Descripción de la Actividad:</b><br>Remitir los informes a la Oficina de Control Interno y Dirección General para su conocimiento.  | <b>Responsable:</b><br>Gestor de operaciones de la DAF. | El punto de control se ejecuta con periodicidad y su diseño cumple con los criterios señalados por la DAFP, el Informe es entregado a los directores y a la alta dirección con el fin de señalar alerta a la entidad, relacionada con la oportunidad y calidad de atención al ciudadano por las PQRSD. |
|              |   | <b>Descripción del Control:</b><br>Trimestral y semestralmente, El DAF valida que el informe cumple con lo establecido con los lineamientos de la resolución 668 de 2018, acción que se genera verificando lo establecido en los lineamientos de la Resolución 668 de 2018 vs el informe de gestión de PQRSD con el propósito de validar la consistencia la información contenida en el informe Vs los lineamientos de la Resolución |   |  |

**¿El informe cumple con los requisitos de la resolución 668 de 2018?**

SI: El DAF remite al GO de Atención al Ciudadano la autorización por correo electrónico de remitir a la OCI y publicación del Informe Trimestral y/o semestral en la página web.

NO: Cada vez que el DAF identifique inconsistencias o ajustes al respecto se solicitará al Gestor de operaciones encargado de generar los informes los ajustes necesarios con el fin de garantizar que la información es consistente con los lineamientos normativos.

Luego de recibir los ajustes respectivos se vuelve a ejecutar esta acción.

Como resultado de esta acción se cuenta con correo del DAF.


**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Frente al control de términos de atención en las PQRSD, se tiene que el sistema documental "ORFEO" presenta alertas por cada usuario, la entidad fijó en las políticas de operación los términos de atención oportunos y de calidad alineados a las políticas de atención al ciudadano de la entidad.

**RESPUESTA DEL AREA:**

*"Finalmente, frente a la conclusión registrada en el informe de auditoría relacionada con "El proceso tiene identificado 4 eventos de riesgos asociados al procedimiento evaluado, un evento de corrupción, dos de gestión y uno de seguridad de la Información. En cuanto a los riesgos de corrupción, gestión y seguridad de la información, no se tienen formuladas acciones de fortalecimiento a la gestión de riesgo y se recomienda actualizar y evaluar los atributos de los controles asociados a los eventos de riesgo. Para el periodo auditado se evidenciaron fallas en la atención de derechos de petición, lo que constituye la materialización del riesgo de Gestión Nro. 1."*

*Se coordinará reunión con la OAPCR con el fin de tomar medidas correctivas y plan de mejoramiento frente a la materialización del riesgo de Gestión Nro. 1 "Pérdida de integridad de los activos de información digitales del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano por daño parcial o total de la información o fallas humanas debido a la ausencia de copias de respaldo, deficiencia en la autorización de permisos de acceso a la información y/o desconocimiento o no aplicación de políticas de seguridad de la información"*

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

**OBSERVACIÓN FINAL OCI:** Analizada la respuesta del área, se ratifica la observación inicial. A pesar de la intención de coordinar una reunión con la OAPCR para adoptar medidas correctivas y un plan de mejora con respecto a la materialización del riesgo de Gestión Nro. 1, es importante subrayar que esta acción, aunque necesaria, no aborda de forma integral todos los puntos resaltados en el informe.

El informe de evaluación señala que existen cuatro eventos de riesgo identificados en el procedimiento evaluado: un evento de corrupción, dos de gestión y uno de seguridad de la información. En relación con estos riesgos, el informe recomendaba fortalecer la gestión de riesgos y actualizar y evaluar los atributos de los controles asociados a estos eventos de riesgo. El plan para abordar únicamente la materialización del riesgo de Gestión Nro. 1 no es suficiente para manejar todos los riesgos identificados.

Por tanto, instamos a que se tomen medidas para abordar todos los eventos de riesgo mencionados. Esto debería incluir la implementación de acciones que fortalezcan la gestión de riesgos en su totalidad, además de actualizar y evaluar los atributos de los controles asociados a cada evento de riesgo de acuerdo con la política de Administración de riesgos de la entidad, esto permitirá mitigar cualquier riesgo futuro y mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos.

## 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:

- En conclusión, se puede afirmar que la ADRES ha cumplido en términos generales con las obligaciones establecidas en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 668 de 2018; en lo que respecta a la gestión de PQRSD durante el periodo del informe, se evidenció un porcentaje de oportunidad del 74.64%, lo cual demuestra un crecimiento respecto al mismo periodo del año 2022, que se encontraba en 71.72%, además, se logró reducir las contestaciones fuera de término del 28.28% al 25.40%. Sin embargo, se identificaron debilidades en la gestión debido al uso de la herramienta ORFEO. Estas debilidades deben ser tomadas en cuenta por las áreas correspondientes, con el fin de fortalecer su gestión y mejorar los procesos relacionados con las PQRSD. Es fundamental implementar medidas correctivas para garantizar una gestión eficiente y efectiva de las PQRSD, en línea con las normativas establecidas.
- Se evidenció que el proceso de respuesta a acciones constitucionales redujo de manera importante y significativa, los vencimientos en atención a los ajustes al sistema de atención temprana y alertas del sistema CRM, toda vez que se pasó de un nivel de vencimiento en la atención a las acciones constitucionales, de 1.10% de vencimientos a 0.51% para el periodo inmediatamente anterior, toda vez que se atendieron 39.133 tutelas.


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

- Así mismo, se identificaron tres observaciones, que ameritan que el Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano como líder y las áreas de gestión de segundo y tercer nivel, definan las correspondientes acciones que considere pertinentes para subsanar las observaciones, con las cuales se pretende fortalecer su labor; estas serán registradas en Eureka, para su correspondiente cumplimiento y seguimiento.
- El proceso tiene identificado 4 eventos de riesgos asociados al procedimiento evaluado, un evento de corrupción, dos de gestión y uno de seguridad de la Información. En cuanto a los riesgos de corrupción, gestión y seguridad de la información, no se tienen formuladas acciones de fortalecimiento a la gestión de riesgo y se recomienda actualizar y evaluar los atributos de los controles asociados a los eventos de riesgo. Para el periodo auditado se evidenciaron fallas en la atención de derechos de petición, lo que constituye la materialización del riesgo de Gestión Nro. 1.

### 3. RECOMENDACIONES

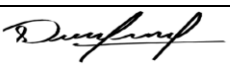
En vista de los hallazgos presentados en el informe de auditoría, se sugieren las siguientes recomendaciones para mejorar el procedimiento de atención al ciudadano:

1. Mejora de la Herramienta ORFEO: Las deficiencias identificadas en el uso de la herramienta ORFEO deberían ser abordadas de manera integral. Las áreas correspondientes deben recibir formación y asistencia en el uso eficiente de esta herramienta para garantizar la gestión efectiva de las PQRSD. La capacidad de la herramienta ORFEO para rastrear, monitorear y resolver las PQRSD es esencial para mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de la gestión de las PQRSD.
2. Formulación de acciones de fortalecimiento de la gestión de riesgo: Es crucial que se formulan e implementen medidas para fortalecer la gestión de riesgos, específicamente en relación con los eventos de corrupción, gestión y seguridad de la información. Los controles asociados a estos eventos de riesgo deberían ser actualizados y evaluados regularmente para garantizar su eficacia.
3. Definición de acciones correctivas para observaciones identificadas: El Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano, junto con las áreas de gestión de segundo y tercer nivel, deben definir e implementar acciones correctivas adecuadas para subsanar las tres observaciones identificadas. Estas acciones deben ser registradas en el sistema EUREKA para su seguimiento y cumplimiento.
4. Continuar mejorando la atención temprana y las alertas del sistema CRM: Se recomienda continuar con los ajustes al sistema de atención temprana y las alertas del sistema CRM para mantener la tendencia de reducción en la cantidad de vencimientos en la atención a las acciones constitucionales.

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

5. Esfuerzo continuado para mejorar la oportunidad y disminuir las contestaciones fuera de término: Aunque se ha notado mejora en el porcentaje de oportunidad y una disminución en las contestaciones fuera de término, es necesario continuar con los esfuerzos para aumentar aún más la oportunidad y reducir la cantidad de contestaciones fuera de término. Cada esfuerzo en este sentido, aumentará la satisfacción del ciudadano y mejorará la imagen de la entidad.

Al implementar estas recomendaciones, la entidad podrá mejorar la eficiencia y eficacia de su proceso de atención al ciudadano, lo que llevará a una mayor satisfacción del ciudadano y al cumplimiento de los requisitos normativos.

| 4. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA |   |                 |   |
|---------------------------------|---|-----------------|---|
| Nombre                          | Firma   | Proceso         | ROLES Y RESPONSABILIDADES<br>(Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, Jefe OCI) |
| Diego Fernando Guerra Bolaños   |  | Control Interno | Auditor   |

Fecha de Revisión: 12/07/2023

Fecha de Aprobación: 12/072023

Cordialmente,



Firmado Digitalmente por  
**DIEGO HERNANDO SANTACRUZ S.**  
 Jefe OCI

Elaboró: Diego Fernando Guerra Bolaños

## ANEXOS

## CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS |                     |                        |                              |                                   |                                   |
|--------------------|---------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA               | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | ELABORADO POR:               | REVISADO POR:                     | APROBADO POR:                     |
| 01                 | 20 de abril de 2018 | Versión Inicial        | Lizeth Lamprea<br>Asesor OCI | Diego Santacruz<br>Jefe de la OCI | Diego Santacruz<br>Jefe de la OCI |



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

|    |                         |   |                              |                                   |                                   |
|----|-------------------------|---|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 02 | 25 de noviembre de 2019 | Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes.<br>Incorporación de responsables<br>Se ajusto el nombre del formato | Lizeth Lamprea<br>Asesor OCI | Diego Santacruz<br>Jefe de la OCI | Diego Santacruz<br>Jefe de la OCI |
| 03 | 03/05/2022              | Se suprimen firmas mecánicas y se incluye firma digital   | Lizeth Lamprea<br>Asesor OCI | Diego Santacruz<br>Jefe de la OCI | Diego Santacruz<br>Jefe de la OCI |